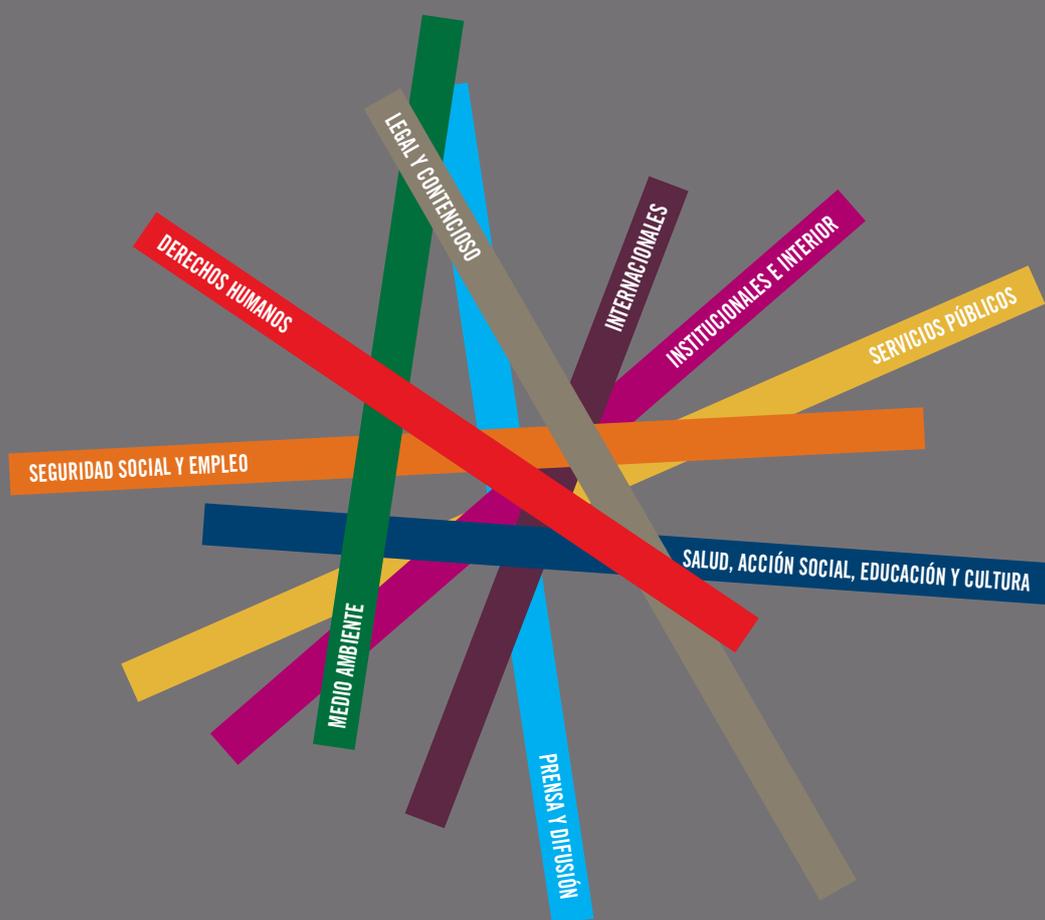


# INFORME ANUAL

# 2013



DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN  
República Argentina





# **VIGÉSIMO INFORME ANUAL**

DEL 01/01/2013 AL 31/12/2013

Secretario General  
**Carlos Guillermo Haquim**



Suipacha 365 (C1008AAG)  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
República Argentina  
0810-333-3762 • (5411) 4819-1500  
[www.dpn.gob.ar](http://www.dpn.gob.ar) • [defensor@defensor.gov.ar](mailto:defensor@defensor.gov.ar)

**ISSN 2344 9357**

# CONTENIDO

## **PRESENTACIÓN AL HONORABLE CONGRESO DE LA NACIÓN ..... 7**

### **1. ACTUACION DEL ÁREA I**

#### **DERECHOS HUMANOS, ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA, MUJER, NIÑOS Y ADOLESCENTES ..... 9**

1.1. PUEBLOS ORIGINARIOS .....	14
1.2. VETERANOS DE GUERRA DE MALVINAS .....	35
1.3. REGISTROS NACIONALES DE LA PROPIEDAD DEL AUTOMOTOR Y CRÉDITOS PRENDARIOS.....	36
1.4. DOCUMENTACIÓN .....	37
1.5. PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD .....	37
1.6. FALTA DE ACCESO A LA JUSTICIA .....	42
1.7. REPRESENTACIÓN DE TODAS LAS PROVINCIAS EN LAS QUE SE DESARROLLAN EMPRENDIMIENTOS MINEROS.....	42
1.8. PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA LEY Nº 26.522 POR PARTE DE RADIO Y TELEVISIÓN ARGENTINA S.E. ....	43
1.9. LEY Nº 25.188 DE ÉTICA EN EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. EXHIBICIÓN DE CARTELES DE PROPAGANDA OFICIAL EN LA VÍA PÚBLICA .....	44
1.10. CONECTAR IGUALDAD .....	45
1.11. PROGRAMA SOBRE DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE LA CDPCD .....	46
1.12. PROGRAMA SOBRE DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES .....	49
1.13. PROGRAMA SOBRE DERECHO A LA IDENTIDAD BIOLÓGICA .....	51
1.14. PROGRAMA DE GÉNERO .....	54
1.15. PROGRAMA PUEBLOS INDÍGENAS .....	55
1.16. PROGRAMA DE TRATA Y EXPLOTACIÓN DE PERSONAS .....	58
1.17. UNIDAD DE DIÁLOGO .....	65

### **2. ACTUACION DEL ÁREA II**

#### **SALUD, ACCIÓN SOCIAL, EDUCACIÓN Y CULTURA ..... 67**

2.1. SALUD .....	71
2.2. ACCIÓN SOCIAL .....	91
2.3. EDUCACIÓN .....	95
2.4. CULTURA.....	98
2.5. RESOLUCIONES Y EXHORTOS DICTADOS DURANTE 2013 .....	103
2.6. INFORMES REALIZADOS DURANTE 2013 .....	105
2.7. CAPACITACIÓN Y ACTIVIDADES INSTITUCIONALES .....	106

### **3. ACTUACION DEL ÁREA III**

#### **MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE .....109**

3.1. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD .....	114
3.2. GESTIÓN DE CUENCAS HÍDRICAS .....	121
3.3. SUSTENTABILIDAD DE LAS ACTIVIDADES PRODUCTIVAS Y DE SERVICIOS.....	128
3.4. GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS .....	134
3.5. INSTRUMENTOS DE LA POLÍTICA AMBIENTAL .....	136
3.6. SEGUIMIENTO DEL CASO MATANZA – RIACHUELO .....	139
3.7. PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES ACADÉMICAS, COMUNITARIAS Y DE CAPACITACIÓN .....	142
ANEXO I. INTERVENCIONES DEL DPN EN EL AÑO 2013 RELATIVAS AL CASO MATANZA-RIACHUELO .....	142
ANEXO II: INFORME ESPECIAL DEL CUERPO COLEGIADO (ENERO 2013).....	143

<b>4.</b>	<b>ACTUACION DEL ÁREA IV</b>	
	<b>USUARIOS, OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, ECONOMÍA, FINANZAS Y TRIBUTOS .....</b>	<b>165</b>
4.1.	INFRACCIONES DE TRÁNSITO EN RUTAS NACIONALES .....	167
4.2.	SERVICIO DE ELECTRICIDAD Y GAS .....	169
4.3.	SERVICIO FERROVIARIO DE PASAJEROS .....	173
4.4.	SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES .....	177
4.5.	SERVICIO POSTAL INTERNACIONAL .....	183
4.6.	SERVICIOS VIALES .....	185
4.7.	ACTIVIDAD BANCARIA Y FINANCIERA .....	189
4.8.	OTROS TEMAS .....	192
4.9.	EL TRABAJO DEL ÁREA EN CIFRAS .....	193
<b>5.</b>	<b>ACTUACION DEL ÁREA V</b>	
	<b>SEGURIDAD SOCIAL Y EMPLEO .....</b>	<b>197</b>
5.1.	MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL .....	199
5.2.	TEMAS DE MAYOR IMPACTO .....	208
5.3.	OTRAS INVESTIGACIONES .....	214
5.4.	TRABAJO DEL ÁREA EN CIFRAS. AÑO 2013.....	224
<b>6.</b>	<b>ACTUACION DEL ÁREA</b>	
	<b>ASESORÍA LEGAL Y CONTENCIOSO .....</b>	<b>227</b>
6.1.	EVOLUCIÓN DE CAUSAS INICIADAS CON ANTERIORIDAD AL AÑO 2013 Y QUE MANTIENEN VIGENTES MEDIDAS CAUTELARES .....	199
6.2.	OTROS PROCESOS INICIADOS CON ANTERIORIDAD AL AÑO 2012 Y QUE REGISTRAN NOVEDADES .....	232
6.3.	INICIATIVAS POPULARES.....	245
<b>7.</b>	<b>ACTUACION DEL ÁREA</b>	
	<b>RELACIONES INTERNACIONALES .....</b>	<b>247</b>
7.1.	XI ASAMBLEA DE LAS INSTITUCIONES NACIONALES PARA LA PROMOCION Y PROTECCION DE LOS DERECHOS HUMANOS DE AMERICA. PUERTO ORDAZ- VENEZUELA (23-25 DE ENERO DE 2013) .....	249
7.2.	SEMINARIO INTERNACIONAL: "LA ESCUELA: UN ESPACIO PARA LA PAZ Y EL BUEN TRATO. EL ROL DE LAS INDH. INTERCAMBIO DE BUENAS PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS". VENEZUELA, ENERO DE 2013 .....	249
7.3.	26° REUNIÓN ANUAL DEL COMITÉ INTERACIONAL DE COORDINACIÓN DE INSTITUCIONES NACIONALES PARA LA PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS .....	250
7.4.	REUNIÓN DE INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS SOBRE EL ESTABLECIMIENTO Y FUNCIONAMIENTO DE LAS INDH DE CONFORMIDAD CON LOS PRINCIPIOS DE PARÍS .....	253
7.5.	SEMINARIO INTERNACIONAL: "A VEINTE AÑOS DE LA CONFERENCIA DE VIENA: DEMOCRACIA Y DERECHOS HUMANOS".....	253
7.6.	PRESENTACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN A LA RELATORA ESPECIAL DE NACIONES UNI- DAS SOBRE TRATA DE PERSONAS .....	254
7.7.	VISITA DEL EXPERTO INDEPENDIENTE SOBRE LAS CONSECUENCIAS DE LA DEUDA EXTERNA Y DE OTRAS OBLI- GACIONES FINANCIERAS INTERNACIONALES CONEXAS DE LOS ESTADOS PARA EL PLENO GOCE DE TODOS LOS DERECHOS HUMANOS, DR. CEPHAS LUMINA .....	255
	Glosario de siglas .....	256
<b>8.</b>	<b>ACTUACION DEL ÁREA</b>	
	<b>RELACIONES INSTITUCIONALES E INTERIOR .....</b>	<b>259</b>
8.1.	CONVENIOS CELEBRADOS .....	261
8.2.	ADPRA (ASOCIACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA).....	263
8.3.	F.I.O. (FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DE OMBUDSMAN) .....	265
8.4.	RESUMEN DE EVENTOS DIVERSOS .....	270
8.5.	ÁREA INTERIOR .....	272

<b>9.</b>	<b>ACTUACION DEL ÁREA</b>	
	<b>PRENSA Y DIFUSIÓN .....</b>	<b>275</b>
9.1.	LOS TEMAS RELEVANTES Y SU DIFUSION .....	278
9.2.	VIDEOS INSTITUCIONALES.....	283
9.3.	DEFENSORÍA MOVIL .....	283
9.4.	PÁGINA WEB.....	284
9.5.	PROGRAMA RADIAL “LA GENTE Y SU DEFENSOR”.....	284
9.6.	SINTESIS DE PRENSA .....	285
<b>10.</b>	<b>FOROS Y CHARLAS DEBATE EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN .....</b>	<b>289</b>
<b>11.</b>	<b>ESTADÍSTICAS GENERALES.....</b>	<b>299</b>



# PRESENTACIÓN AL HONORABLE CONGRESO DE LA NACIÓN

Buenos Aires, mayo de 2014

Puesto en la tarea de ensayar una introducción para este informe 2013, la misma no lo será en el sentido de preámbulo o digresión previa a la materia; es que dicha labor fue dirigida por el Adjunto I a cargo de la Institución hasta el 10 de diciembre próximo pasado, momento en el cual venciera su mandato.

Por ello, porque solamente he coordinado la confección de esta síntesis cuyo primer destinatario es el HONORABLE CONGRESO DE LA NACIÓN sin perjuicio de las distintas autoridades del PODER EJECUTIVO NACIONAL, me limitaré a remitir al lector a su lectura directa en homenaje a lo dicho, a la inmediatez y a la brevedad.

Debo destacar, eso sí, la pertinaz tarea de los Agentes de la planta, en todos sus niveles, porque merced a su esfuerzo se ha logrado la prestación de servicios individuales que para la generalidad nada son, y para el interesado lo es todo, como la provisión de un medicamento; como así también servicios que afectan a vastos sectores, cuando se vieron vulnerados derechos de incidencia colectiva. Siempre, en pos de una comunidad mejor.

También el grado de respuesta de la Administración pues, excepto contados organismos, siempre brindó la información que le fuera requerida.

Sirva entonces esta introducción, también, para destacar el rol de quienes la dirigieron.

Para todos aquellos, mi reconocimiento.

**Cdor. Carlos G. Haquim**  
Secretario General  
Defensor del Pueblo de la Nación



# 1

.....

## ACTUACION DEL ÁREA I Derechos Humanos, Administración de Justicia, Mujer, Niños y Adolescentes

## CONTENIDO DEL CAPITULO

<b>1.1. PUEBLOS ORIGINARIOS .....</b>	<b>14</b>
1.1.1. Relevamiento territorial .....	14
Relevamiento territorial en Formosa (Ley Nº 26.160) .....	16
1.1.2. Educación .....	17
Investigación relativa a aspectos educacionales brindados a comunidades indígenas del Chaco .....	18
Educación. Comunidades Indígenas Wichís .....	19
1.1.3. Comunidad Mapuche de Tambo Báez en Río Negro .....	20
1.1.4. Inscripción ante El Re.Na.Ci. Comunidad Mapuche Tuwun Kupalmeo Maliqueo de la Provincia de Neuquén .....	21
1.1.5. Desalojo de miembros de la Comunidad Mapuche – Tehuelche Kospi de Fiske Menuco, El Bolsón, Provincia de Río Negro .....	22
1.1.6. Visita a Comunidades Qom en Chaco .....	23
1.1.7. Visita a Comunidades Wichí en Formosa .....	25
Centro de Salud El Potrillo .....	25
Comunidad Barrio Amarilla.....	27
Asamblea con integrantes de distintas comunidades en El Potrillo .....	28
Comunidad Isla Colón. El Potrillo .....	29
Comunidad Barrio Nuevo. El Potrillo .....	29
Comunidad Barrio Colón. El Potrillo .....	30
Comunidad Batería. El Potrillo .....	30
Comunidad Wajhokwe. El Chorro .....	30
Centro de Salud El Chorro .....	31
1.1.8. Comunidad Huarpe De Aguas Verdes. Provincia de San Juan .....	32
Conclusiones de las reuniones mantenidas con miembros del Pueblo Huarpe .....	33
1.1.9. Restitución De Restos Mortales .....	34
Reclamo por hallazgo cementerio indígena .....	34
Reclamo de restos de antepasados a un museo en San Juan .....	34
1.1.10. Medidas de fuerza observadas.....	34
<b>1.2. VETERANOS DE GUERRA DE MALVINAS.....</b>	<b>35</b>
1.2.1. Inconvenientes para solicitar beca estudiantil para hijos de veteranos. ....	35
1.2.2. Reclamo derivado por falta de respuesta de ANSES .....	35
1.2.3. Reclamo por falta de respuesta del municipio de Lomas de Zamora a adherirse a la Ley Nº 11.221.....	35
<b>1.3. REGISTROS NACIONALES DE LA PROPIEDAD DEL AUTOMOTOR Y CRÉDITOS PRENDARIOS .....</b>	<b>36</b>
<b>1.4. DOCUMENTACIÓN .....</b>	<b>37</b>
1.4.1. Duplicidad de CUIL con el mismo número de D.N.I.....	37
1.4.2. Migraciones .....	37
Regularización de situación migratoria .....	37
1.4.3. Partidas.....	37
<b>1.5. PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD.....</b>	<b>37</b>
1.5.1. Irregularidades en la Alcaldía de Resistencia, Chaco .....	38
1.5.2. Creación de la Procuraduría contra la violencia institucional .....	38
1.5.3. Centro de Estudios de Ejecución Penal (CEEP) .....	38
1.5.4. Madres alojadas con sus hijos/as menores de cinco años en la Unidad Nº 31 de Ezeiza .....	39
1.5.5. Prevención de la tortura. Declaración de Buenos Aires.....	39
1.5.6. Educación en contextos de encierro .....	40
1.5.7. Irregularidades en las condiciones básicas de detención a cargo del Servicio Penitenciario Provincial de La Rioja .....	41
Condición edilicia .....	41
• General.....	41
• Pabellones .....	41
• Celdas comunes .....	41
• Celdas disciplinarias .....	41
Distribución de internos.....	41
Condiciones de higiene .....	42

Condiciones de salud .....	42
Prestación de asistencia médica.....	42
Condiciones de alimentación.....	42
Condiciones de acceso a las autoridades judiciales.....	42
Condiciones de acceso al aire libre .....	42
<b>1.6. FALTA DE ACCESO A LA JUSTICIA .....</b>	<b>42</b>
1.6.1. Guarda Judicial.....	42
<b>1.7. REPRESENTACIÓN DE TODAS LAS PROVINCIAS EN LAS QUE SE DESARROLLAN EMPREDIMIENTOS MINEROS .....</b>	<b>42</b>
<b>1.8. PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA LEY N° 26.522 POR PARTE DE RADIO Y TELEVISIÓN ARGENTINA S.E. ....</b>	<b>43</b>
<b>1.9. LEY N° 25.188 DE ÉTICA EN EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. EXHIBICIÓN DE CARTELES DE PROPAGANDA OFICIAL EN LA VÍA PÚBLICA .....</b>	<b>44</b>
<b>1.10. CONECTAR IGUALDAD.....</b>	<b>45</b>
<b>1.11. PROGRAMA SOBRE DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE LA CDPCD .....</b>	<b>46</b>
1.11.1. Art. 8° inciso a) de la CDPCD toma de conciencia. Información a la comunidad. Difusión del uso del bastón verde. Seguimiento de la resolución DPN N° 0008/12 .....	46
1.11.2. Art. 3°, 4° y 9° de la CDPCD. Principios y obligaciones generales. Accesibilidad al transporte .....	46
Trato igualitario. Accesibilidad al transporte. Resolución N° 8/13. Seguimiento. Medidas sancionatorias contra un “pool” empresario. ....	46
Solicitud de derogación del plazo de 48 hs. para tramitar pasajes por Ley N° 25.635. Seguimiento de la Resolución DPN N° 126/12 .....	46
1.11.3. Accesibilidad al entorno físico. Resolución N° 48/13. Prolongada falta de funcionamiento de las rampas mecánicas de la Estación Terminal de ómnibus de Retiro .....	47
1.11.4. Accesibilidad. Informe analítico. Incorporación de unidades comunes y adaptadas en el transporte automotor .....	47
1.11.5. Accesibilidad al transporte ferroviario y estaciones del ramal Retiro – Tigre. Rampas deslizantes y boleterías “cero” y N° 185 de la de ETOR .....	47
1.11.6. Accesibilidad al transporte ferroviario y estaciones. Relevamiento Estación Quilmes del ferrocarril UGOFE SA- Línea Roca .....	47
1.11.7. Art. 9°, 21°, 28° y 30° de la CDPCD. Accesibilidad a las comunicaciones. Tarifas asequibles en telefonía móvil, fija, internet y tv por cable para personas con discapacidad. Recomendación DPN N° 56/13. Seguimiento .....	47
1.11.8. Art. 7°, 19° y 23° de la CDPCD. Niños y niñas con discapacidad. Acceso a los servicios de asistencia domiciliaria. Respeto del hogar y de la familia .....	48
1.11.9. Reuniones interáreas. Charlas informativas .....	48
1.11.10. Actuaciones vinculadas con la temática de acceso al trabajo de personas con discapacidad y cupo de viviendas para personas con discapacidad .....	48
Franquicia automotor mediante pago en cuotas para personas con discapacidad (Ley N° 19.279 y su modificatoria Ley N° 24.844) .....	48
Cupo laboral para personas con discapacidad en el Estado (art. 8° de la Ley N° 22.431 y su modificatoria Ley N° 25.689) .....	49
Pago de subsidio del programa de ayudas físicas .....	49
<b>1.12. PROGRAMA SOBRE DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES .....</b>	<b>49</b>
<b>1.13. PROGRAMA SOBRE DERECHO A LA IDENTIDAD BIOLÓGICA .....</b>	<b>51</b>
• Información General .....	51
• Base de datos .....	51
• Sistema de mediación .....	52
1.13.1. Búsqueda de identidad biológica .....	52
<b>1.14. PROGRAMA DE GÉNERO.....</b>	<b>54</b>
1.14.1. Violencia contra las mujeres.....	54
1.14.2. Violencia extrema.....	54
1.14.3. Violencia de género.....	54
1.14.4. Violencia laboral.....	54
1.14.5. Derechos de las mujeres indígenas .....	54

1.14.6. Violencia obstétrica .....	55
1.14.7. Fertilización asistida .....	55
1.14.8. Fortalecimiento Institucional .....	55
<b>1.15. PROGRAMA PUEBLOS INDÍGENAS .....</b>	<b>55</b>
1.15.1. Investigación sobre el derecho a la Consulta Previa .....	56
1.15.2. Seminario Internacional «El Derecho a la consulta previa a los Pueblos Indígenas: El rol de los Ombudsman en América Latina» .....	57
1.15.3. Participación en Comisión de trabajo “Consulta previa a pueblos indígenas y participación ciudadana”. Plataforma Argentina de Diálogo “Minería, Democracia y Desarrollo sustentable” .....	57
1.15.4. Encuentro Nacional de Derechos Humanos de los Pueblos Indígenas. ....	58
<b>1.16. PROGRAMA DE TRATA Y EXPLOTACIÓN DE PERSONAS .....</b>	<b>58</b>
1.16.1. Primer Eje .....	58
Control y Seguimiento de las Políticas Públicas sobre Trata y Explotación de Personas .....	58
Principales Políticas Nacionales .....	59
• Jefatura de Gabinete de Ministros. Comité Ejecutivo para la Lucha contra la Trata y Explotación de Personas y Protección y Asistencia a las Víctimas .....	59
• Ministerio de Justicia y Derechos Humanos- Subsecretaría de Política Criminal .....	59
• Ministerio de Desarrollo Social- Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia.....	60
• Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social- Subsecretaría de Relaciones Laborales.....	61
• Procuraduría de Trata y Explotación de Personas de la Procuración General de la Nación (ex UFASE) .....	61
1.16.2. Segundo Eje.....	61
Elaboración de Protocolos de Intervención, Informes de Investigación, Mecanismos de Articulación, Presentación de Propuestas y Recomendaciones .....	61
• Protocolo de Atención y Asistencia a NNyA víctimas de violencia y maltrato infanto-juvenil .....	61
Investigación de Oficio orientada a Promover políticas de prevención y concientización en los niños, niñas y adolescentes en el uso de las Tics .....	62
Informe a Naciones Unidas.....	62
Observatorio FIO .....	62
Mecanismos de Articulación .....	62
Trabajos de Investigación sobre problemáticas específicas .....	63
1.16.3. Tercer Eje.....	63
Fortalecimiento de la las Oficinas en el Interior del Defensor Pueblo de la Nación .....	63
Participación en Jornadas y Foros Académicos .....	63
Capacitación .....	64
1.16.4. Conclusiones .....	64
<b>1.17. UNIDAD DE DIÁLOGO .....</b>	<b>65</b>

# ACTUACION DEL ÁREA I

## Derechos Humanos, Administración de Justicia, Mujer, Niños y Adolescentes

El Área I tiene a su cargo, entre otras, las investigaciones vinculadas a las siguientes temáticas:

- Documentación Personal (demora en trámites)
- Personas Migrantes
- Personas Privadas de Libertad
- Ex Combatientes de Malvinas
- Derecho a la Identidad
- Discapacidad
- Violencia de Género
- Niñez
- Pueblos Originarios
- Trata de Personas

Si bien todas las investigaciones relativas a estas temáticas han sido abordadas con igual intensidad, expondremos en el presente informe aquellas que han tenido mayor preeminencia e impacto durante el transcurso del año que se informa.

En este sentido, se destacan las acciones relacionadas con el control del cumplimiento de los derechos reconocidos en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, con la finalidad de que el Estado adopte aquellas medidas tendientes a asegurar a todas las personas con discapacidad, el goce pleno, y en condición de igualdad, de sus derechos humanos y libertades fundamentales.

Así, se continuó la labor de investigación en materia de accesibilidad en transporte público urbano y suburbano que abarcó, entre otras acciones, la realización de un informe analítico acerca de la incorporación de unidades comunes para personas con discapacidad, el relevamiento de la accesibilidad en diferentes estaciones y ramales del transporte ferroviario y el control del otorgamiento de pasajes a personas con discapacidad.

Por otra parte, resaltan las denuncias que versan sobre la dificultad de ingreso al ámbito laboral público por falta de cumplimiento del cupo de vacantes a ser cubiertas por personas con discapacidad y aquellas en las que el tema gravitante es la vivienda accesible para personas con discapacidad.

En materia de Derechos de los Pueblos Indígenas el principal conflicto identificado es la violación del derecho de las comunidades a la protección de las tierras y territorios que tradicionalmente ocupan, incluyendo sistemáticos desalojos y graves situaciones de violencia que han puesto en riesgo la vida e integridad física de sus miembros. El motivo para tales conflictos radica, principalmente y tal como se concluye de las investigaciones efectuadas, en la demora o falta de realización del relevamiento territorial dispuesto por la Ley N° 26.160, en las dificultades que afrontan las comunidades para un verdadero acceso a la justicia, y en la falta de acciones positivas por parte de los gobiernos provinciales.

Respecto del trabajo territorial, se han realizado visitas a las comunidades Huarpes de Mendoza, San Juan y San Luis, Wichís de Formosa y Qom de Chaco, a fin de tomar conocimiento directo de las diferentes situaciones que atraviesan, al mismo tiempo que se ha intervenido en procesos de negociación entre el Estado y comunidades Mapuches de Neuquén y Río Negro, a fin de procurar ser facilitadores de acuerdos entre las partes y garantizar el respeto de los derechos de las comunidades involucradas. También se han visitado diferentes establecimientos educativos de la Provincia de Chaco en el marco de una investigación sobre educación vinculada a la economía regional.

Con relación a la problemática que afecta a los Veteranos de Guerra de Malvinas, esta Institución continúa recibiendo presentaciones de ex soldados conscriptos de todo el país. Corresponde resaltar las investigaciones vinculadas a la entrega de becas es-

tudiantiles para los hijos de veteranos, problemas con el pago de las pensiones correspondientes y la falta de cumplimiento de la Ley N° 11.221 en el Municipio de Lomas de Zamora.

En cuanto a la labor desarrollada en materia de documentación personal y migraciones, a raíz de las mejoras tecnológicas introducidas disminuyó la cantidad de quejas por la entrega de documentos de identidad, aunque no las vinculadas con la duplicidad de dicho documento. Por otra parte, se recibieron gran cantidad de denuncias por demoras en la entrega de certificado de admisión, radicación o de tránsito a migrantes y por conflictos con el trámite y entrega de partidas de nacimiento o defunción.

Uno de los pilares centrales del trabajo desarrollado por el Área durante 2013 ha sido el vinculado a la protección de los Derechos de las Personas privadas de su Libertad, instrumentándose una dinámica de trabajo conjunta con Defensorías Oficiales, Juzgados, el Centro de Estudios de Ejecución Penal y Organismos de Protección de Derechos Humanos, entre otros, que ha conllevado un salto cualitativo de los resultados obtenidos y en las posibilidades institucionales de incidir en la resolución de un conflicto.

De las investigaciones efectuadas, cabe resaltar la visita a la Alcaldía de Resistencia, provincia de Chaco y a las dependencias del Servicio Penitenciario Provincial (SPP) de La Rioja, a fin de constatar condiciones básicas de detención de las personas privadas de libertad, produciendo los correspondientes informes y realizando un seguimiento sobre las mejoras realizadas tras aquellos. También se ha visitado la cárcel de Ezeiza, a fin de identificar los obstáculos estructurales existentes para el efectivo cumplimiento de los derechos consagrados en la Ley N° 26.061 de Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes, con respecto a las/os niñas/os que están alojadas/os con sus madres en contextos de encierro.

En relación a los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, durante el 2013 se ha intervenido en diferentes casos, que tienen su principal eje en poner en conocimiento de diferentes autoridades las situaciones existentes, en pos de garantizar el derecho de las/os niñas/os a su protección integral.

Por otro lado, se continuaron las investigaciones sobre la accesibilidad a sus derechos por parte de adolescentes institucionalizados en el Sistema Penal Argentino, la Implementación del Sistema de Promoción y Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en la República Argentina y la prohibición del

Trabajo Infantil y Protección del Trabajo Adolescente (Ley Nacional 26.390).

Respecto de los Derechos de las Mujeres, se prosiguió la investigación iniciada en 2012 vinculada a la aplicación de la Ley N° 26.485 y se iniciaron otras tres sobre:

- La violencia hacia las mujeres víctimas de femicidio tendiente a conocer el estado de situación de la información nacional,
- el cumplimiento de la ley de fertilización asistida y
- violencia obstétrica.

También se mantuvo la labor desarrollada en diferentes denuncias que tienen por objeto casos de acoso sexual en el ámbito laboral y violencia de género. Cabe destacar la investigación llevada adelante sobre los derechos de las mujeres indígenas, la cual a la fecha arroja que el tema no forma parte de la agenda pública nacional, ni de la mayoría de las provincias.

Finalmente, en materia de identidad biológica, se encuentra en desarrollo una base de datos que permitirá entrecruzar distinta información dada por los denunciados a fin de facilitar las investigaciones efectuadas. Si bien se investiga actualmente una gran cantidad de casos sobre identidad biológica, corresponde señalar aquel vinculado a un nacimiento en el Hospital Guillermo Rawson de San Juan, donde agentes de la Defensoría se constituyeron para realizar en territorio las averiguaciones idóneas para desentramar el caso.

De la breve descripción arriba realizada, surgen las principales temáticas e investigaciones efectuadas durante el 2013, pudiendo identificar a las actuaciones sobre discapacidad, pueblos originarios y derechos de personas privadas de la libertad, como aquellas que han tenido un mayor desarrollo. A continuación abordaremos en detalle las principales actuaciones seguidas en torno a cada una de las temáticas señaladas.

## 1.1. PUEBLOS ORIGINARIOS

### 1.1.1. Relevamiento territorial

El 1 de noviembre de 2006 se sancionó la Ley N° 26.160, mediante la cual se declaró la emergencia en materia de posesión y propiedad de las tierras que tradicionalmente ocupan las comunidades indígenas originarias del país, por el término de 4 (CUATRO) años. Dicha norma dispone la suspensión de la eje-

cución de sentencias y actos procesales o administrativos cuyo objeto sea el desalojo o desocupación de las tierras referidas y ordena al Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI) realizar el relevamiento técnico jurídico catastral de la situación dominial de las tierras ocupadas por las comunidades indígenas.

Ante el inminente vencimiento del plazo legal establecido sin que el relevamiento territorial ordenado se encontrare concluido, y en atención a los conflictos en materia de posesión de tierras que se continuaban suscitando, con fecha 18 de noviembre de 2009 se dictó la Ley N° 26.554 prorrogando los arts. 1°, 2° y 3° de la Ley N° 26.160 hasta el 23 de noviembre de 2013. Nuevamente, con fecha 16 de octubre de 2013 se promulgó la Ley N° 26.894 que prorroga nuevamente los plazos hasta el 23 de noviembre de 2017.

Es preciso recordar que la Ley N° 26.160 constituye parte de la estructura normativa diseñada por el poder legislativo para cumplir con el Convenio 169 (Organización Internacional del Trabajo) OIT, el cual establece en su art. 14.2 que "los gobiernos deberán tomar las medidas que sean necesarias para determinar las tierras que los pueblos interesados ocupan tradicionalmente y garantizar la protección efectiva de sus derechos de propiedad y posesión". Ello bajo el amparo constitucional consagrado en su art. 75 inc. 17 que impone al Congreso el deber de "reconocer la personería Jurídica de sus comunidades, y la posesión y propiedad comunitarias de las tierras que tradicionalmente ocupan; y regular la entrega de otras aptas y suficientes para el desarrollo humano; ninguna de ellas será enajenable, transmisible ni susceptible de gravámenes o embargos".

Resulta necesario destacar que el Programa de Relevamiento Territorial no posee un mecanismo de titulación de las tierras, limitándose a la confección de un dictamen técnico - jurídico - catastral.

Cabe poner de resalto que los derechos de los pueblos originarios merecen una especial protección en atención a que han sido sistemática y estructuralmente vulnerados. En efecto, la lenta ejecución de la manda contenida en la Ley N° 26.160 coloca a las comunidades indígenas en una situación de alta vulnerabilidad frente a los ataques sufridos por terceros que poseen intereses o alegan derechos sobre las tierras que aquellos habitan o utilizan.

No sólo se trata de reconocer las tierras y territorios de los pueblos indígenas, sino que ello es condición fundamental para su protección ante los ataques referidos. Ataques que, aún en plena vigencia de la Ley

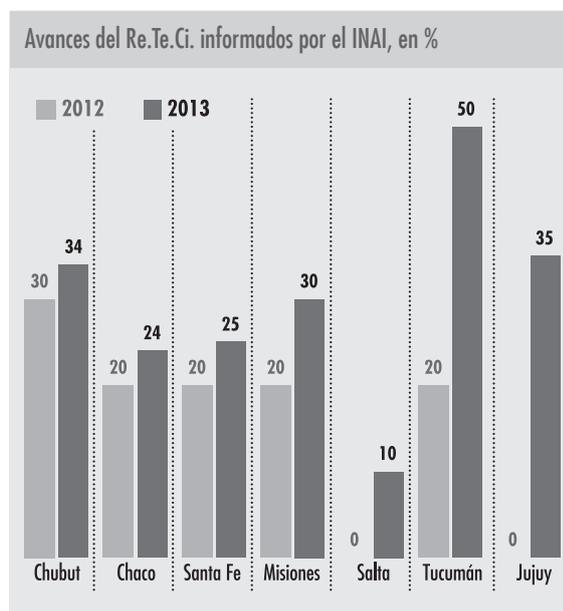
N° 26.160, se continúan verificando, habiendo recibido esta Defensoría denuncias que no sólo incluyen intentos de desalojo sino también desmontes, agresiones y detenciones ilegales.

En este marco, corresponde analizar el estado actual de ejecución del relevamiento territorial y los principales conflictos que se han suscitado en torno a las tierras de las comunidades indígenas.

El 10 de abril de 2013 esta Defensoría recibió el último informe del INAI sobre el estado de ejecución del Re.Te.Ci (Relevamiento Territorial de las Comunidades Indígenas), del cual surge que en las provincias de Santa Cruz, San Juan, Tierra del Fuego, La Pampa, Entre Ríos y Córdoba el relevamiento habría concluido. De las restantes provincias, en sólo dos de ellas se habría alcanzado el 50% de la tarea –Río Negro y Tucumán-, mientras que en cuatro, al menos, el relevamiento no se habría iniciado, Neuquén, San Luis, Formosa, y La Rioja.

Sin embargo, y aún cuando el informe es elocuente sobre la falta de cumplimiento con el relevamiento territorial, al detenerse en el análisis pormenorizado de cada provincia uno encuentra que la situación es aún más compleja y que el relevamiento se encuentra lejos de ser completado.

Comparando los resultados del informe presentado por el INAI al Defensor del Pueblo el 10 de abril de 2013, con el presentado un año antes (abril 2012), vemos cómo el avance del relevamiento se realiza a un ritmo más que sosegado. En efecto, en el término de un año, los avances informados por el propio Instituto han sido los que se exponen en el siguiente gráfico:



Esta prolongada demora en efectuar el relevamiento que la Ley N° 26.160 manda, se traduce en una demora en el reconocimiento de derechos territoriales y en la persistencia de desalojos y, en ocasiones, represiones policiales. En ese sentido, cabe destacar que, en 2013, la Defensoría ha recibido denuncias por desalojos judiciales de las comunidades de Esquinas Blancas y Chijra (Jujuy), Tambo Báez (Río Negro), Kospi (Río Negro), Las Lomitas (Formosa), entre otras.

Además de la demora en la ejecución del relevamiento, también existen inconsistencias y deficiencias en las provincias y/o comunidades donde el relevamiento se habría realizado e, incluso, concluido.

Tal es el caso, por ejemplo, de la Provincia de San Juan. Conforme el informe mencionado, el relevamiento se habría concluido en un 100%, habiéndose relevado las comunidades Talquenca, Sawa, Cuyum, Huanacache Esperanza Huarpe y Clara Rosa Guakinchay, de conformidad con la documentación aportada en la actuación N° 3158/13.

Sin embargo, en la visita realizada por agentes de esta Defensoría en el mes de octubre, se ha entrevistado a miembros de la comunidad Aguas Verdes que señalaron que no han sido reconocidos como comunidades y, por ende, no se ha relevado su territorio como tal. En este sentido, la comunidad de Aguas Verdes se ha considerado como integrante de la Comunidad Sawa.

Igual situación ha sido expuesta por miembros de la comunidad Cieneguita. La comunidad Huarpe de Pinkanta, reconocida por el INAI en Mendoza (cuyas tierras fueron titularizadas tras un litigio) no ha sido relevada en el territorio que ocupa en la Provincia de San Juan.

En Mendoza, aún cuando se encuentra vigente la Ley provincial N° 6.920 que propone expropiar las tierras que ocupan las comunidades indígenas en la actualidad, la falta de reconocimiento y, por ende, relevamiento, de comunidades ha sido manifestada por miembros de la Comunidad Peletay.

En Formosa, si bien se ha firmado el convenio específico (y su addenda) para la realización del relevamiento de forma descentralizada, aquel aún no ha comenzado más allá de la comunidad La Primavera donde no ha finalizado. Tras su firma, las comunidades se han presentado ante esta Defensoría a fin de solicitar que se garantice la efectiva participación de las comunidades en la ejecución del relevamiento, encontrándose en la actualidad en pleno proceso investigativo tal cuestión.

En Jujuy, conforme fuera informado por la Secretaría Provincial de Derechos Humanos en el marco de la actuación N° 3237/12, el Re.te.Ci. se encuentra suspendido hasta tanto se firme un nuevo acuerdo con el INAI, toda vez que el convenio para la aplicación de la segunda etapa feneció el 8/10/13.

El relevamiento avanza lentamente, mostrando leves progresos interanuales, pero se encuentra lejos de concluirse, sobre todo, en aquellas provincias con mayor cantidad de comunidades indígenas y mayor conflictividad.

Las provincias de Formosa y Neuquén son las que tienen mayores demoras: en la primera, recién se ha iniciado el relevamiento de la primera comunidad y, en la segunda, si bien el acuerdo específico se habría suscripto, las tareas no habrían iniciado.

El INAI no ha adoptado medidas para reconocer y relevar la totalidad de las comunidades existentes en aquellas provincias donde, en teoría, se habría concluido la tarea. Ello, en parte, por desconocer fraccionamientos de comunidades, lo cual forma parte del proceso de auto reconocimiento que se está desarrollando en este tiempo.

Además, se continúan verificando, no sólo conflictos territoriales entre criollos e indígenas, sino también desalojos judiciales en donde el INAI no ha efectuado intervención alguna o ella ha sido insuficiente.

#### Relevamiento territorial en Formosa (Ley N° 26.160)

Diferentes comunidades de la Provincia de Formosa, entre las que cabe destacar la Comunidad Riacho de Oro, Km. 503, Colonia San Carlos, Bartolomé de las Casas, Ensanche Norte, Santo Domingo, Oñedi, Penqole, Misión Lahisi Federación de Comunidades Indígenas de la etnia Pilagá y Colonia Loro Cue, se han presentado ante esta Defensoría requiriendo su intervención a fin de que se ejecute el relevamiento territorial dispuesto por la Ley N° 26.160 en sus territorios, garantizándose en tal proceso su derecho a la consulta y participación.

Aún cuando en 2011 esta Defensoría recomendó al Instituto Nacional de Asuntos Indígenas que se efectúe de forma centralizada el relevamiento territorial en tal provincia, se mantuvo la decisión de efectuarlo de forma descentralizada, a cuyo efecto debían suscribirse los correspondientes convenios entre el INAI y la Provincia de Formosa.

Desde entonces, y durante todo el año 2013, se realizó un continuo monitoreo del avance del relevamiento, requiriendo periódicamente al INAI información sobre los diferentes acuerdos alcanzados con la Provincia y poniendo en su conocimiento las denuncias recibidas por parte de las comunidades.

Una vez celebrada la Addenda al Convenio Específico para la ejecución del relevamiento territorial, cuya suscripción resultaba necesaria para la implementación, conforme fuera referido por el INAI en su respuesta a los pedidos de informes cursados, se continuó investigando sobre el estado de su efectiva implementación, la publicidad que se le dio al mismo y si se garantizaba el derecho a la consulta y participación de las comunidades en los términos del Convenio N° 169 de la OIT y de la Carta Magna.

De la investigación seguida hasta la fecha, surge que aún no se ha confeccionado un cronograma de tareas ni se han adoptado medidas suficientes para dar publicidad a las Comunidades del inicio del relevamiento, todo ello como pre-requisito necesario para garantizar la efectiva participación de las comunidades en el proceso de relevamiento de sus comunidades.

### 1.1.2. Educación

Continúa la investigación iniciada de oficio en 2012 orientada a tomar conocimiento sobre la implementación de la Educación Intercultural Bilingüe (EIB) en los establecimientos educativos a los que asisten niños y niñas indígenas de la provincia del Chaco.

En 2010, por Resolución N° 119/10, la Asamblea del Consejo Federal de Educación aprobó el documento "La Educación Intercultural Bilingüe en el sistema educativo nacional". De los encuentros de trabajo que resultaron en el documento participaron responsables y coordinadores de las áreas de Educación Intercultural Bilingüe de las distintas provincias y regiones del país, así como representantes indígenas constituidos en el Consejo Ejecutivo Autónomo de Pueblos Indígenas.

"La Educación Intercultural Bilingüe es la modalidad del sistema educativo de los niveles de Educación Inicial, Primaria y Secundaria que garantiza el derecho constitucional de los pueblos indígenas, conforme al Art. 75, inc. 17 de la Constitución Nacional, a recibir una educación que contribuya a preservar y fortalecer sus pautas culturales, su lengua, su cosmovisión e identidad étnica; a desempeñarse activamente en un mundo multicultural y a mejorar su calidad de

vida. Asimismo, la Educación Intercultural Bilingüe promueve un diálogo mutuamente enriquecedor de conocimientos y valores entre los pueblos indígenas y poblaciones étnica, lingüística y culturalmente diferentes, y propicia el reconocimiento y el respeto hacia tales diferencias." (Art. 52 de la Ley Nacional de Educación).

El documento –mencionado anteriormente– aprobado por el Estado Nacional a través del Ministerio de Educación define que la modalidad de Educación Intercultural Bilingüe entiende la interculturalidad y el bilingüismo en relación con la heterogeneidad lingüística y cultural de nuestras poblaciones.

Asimismo, reconoce que otro de los aspectos que se presentan como desafío en América Latina, apunta a que la interculturalidad, considerada como eje del sistema educativo o como transversal al mismo, logre incidir en la población educativa en su conjunto. En el sistema educativo actual, la diversidad nos lleva a cuestionar las relaciones actuales entre lenguas y culturas ya que muchas veces éstas reflejan relaciones asimétricas y de poder al interior de las sociedades, entre lenguas o al interior de la propia lengua, sobre las que, desde la perspectiva de la Educación Intercultural Bilingüe es necesario intervenir. En nuestro país se hablan además del español, alrededor de dieciocho lenguas indígenas y al menos ocho de inmigración.

Según informara el Instituto Nacional de Asuntos Indígenas la provincia del Chaco cuenta con 101 (ciento un) establecimientos educativos con educación bilingüe. El Ministerio DE Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología de la provincia de Chaco sostiene que alrededor de 500 (quinientas) escuelas de la provincia cuentan con población indígena, y que un 10% de ellas estarían implementando la Modalidad Intercultural Bilingüe.

En relación a la matrícula anual de docentes indígenas egresarían alrededor de 500 (quinientos). Se creó además la Dirección de Educación Bilingüe e Intercultural y los cargos son ocupados por personal de las diferentes etnias de la provincia. En cuanto a la figura del referente educativo indígena ha sido formalizada mediante resoluciones del Ministerio de Educación provincial. Por la misma vía administrativa se incorporaron referentes docentes indígenas en distintas Direcciones del mencionado ministerio.

Si bien la investigación sigue en curso, se advierte un alto compromiso por parte del Estado de la Provincia del Chaco en continuar desarrollando y fortaleciendo la legislación vigente que conduzca a hacer del concepto de interculturalidad una realidad encarnada.

Investigación relativa a aspectos educacionales brindados a comunidades indígenas del Chaco

La investigación se origina a partir de las observaciones realizadas en la visita que se efectuó a la provincia del Chaco, entre el 24 y 28 de agosto de 2009, en el marco de la constatación del cumplimiento de la sentencia dictada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación (Fallos 330:4134, expediente judicial N° D 587/07), que dispone distintas medidas de protección a favor de la población originaria.

En 2013, se inspeccionaron la Escuela Intercultural Bilingüe Michí "El Pintado", la Escuela de Educación Agropecuaria de la Localidad de El Causalito, el Centro Educativo Rural El Colchón (Ceres), el Complejo Intercultural Bilingüe de Pampa del Indio, la Escuela Familia Agraria (EFA) El Zanjón, la Escuela Familia Agraria (EFA) N° 6 de Basal y la Escuela de Educación Agropecuaria de Charata, ésta última para utilizar la información obtenida como contraste.

Se elaboró un informe que da cuenta de las actividades que realizan dichos establecimientos, a saber:

huerta, vivero, fruticultura, avicultura, apicultura, cunicultura, tambo, porcicultura, caprino, cursos de mecánica y carpintería, como así también teoría y práctica de cooperativismo (no todos realizan la totalidad de las actividades señaladas).

Dicha elección se realizó a partir de la información brindada por el Ministerio De Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología de la Provincia del CHACO mediante Nota N° 1.335/10 y tuvo el carácter de muestreo en razón de la imposibilidad fáctica de recorrer todos los colegios que reúnan los requisitos que se alude más arriba.

En cuanto a las falencias más notorias, se pueden destacar:

- Escuela Intercultural Bilingüe Michí "El Pintado": insuficientes partidas para el comedor y un cerco frágil que no resguarda los cultivos de la huerta de los animales externos;
- Escuela de Educación Agropecuaria de la Localidad de El Causalito, insuficientes insumos para la carpintería y deficiencias en el servicio de internet prestado al establecimiento;

Huerta de la Escuela Intercultural Bilingüe Michí "El Pintado"



Entrada principal del Complejo Intercultural Bilingüe de Pampa del Indio



Patio y diversos edificios del Centro Educativo Rural El Colchón (CEREC)



Un sector de la huerta Escuela Familia Agraria (EFA) N° 6 de Basal



- Centro Educativo Rural El Colchón (CEREC), imperiosa necesidad de contar con un albergue e insuficientes elementos de labranza;
- Complejo Intercultural Bilingüe de Pampa del Indio, abastecimiento deficiente de agua e insuficientes elementos de labranza;
- Escuela Familia Agraria (EFA) N° 6 de Basal, imposibilidad de acceder a las computadoras portátiles del Programa Conectar Igualdad, pese al reclamo realizado por las autoridades del colegio;
- Escuela de Educación Agropecuaria de Charata, predio insuficiente para realizar cultivos extensivos con carácter didáctico.

Entre las conclusiones preliminares, puede destacarse la disparidad existente entre escuelas en cuanto a la calidad educativa sobre conocimientos agropecuarios y en cuanto a los servicios que prestan a sus alumnos según en qué zona se encuentre.

Por otra parte, se tomó conocimiento que la Dirección de Interculturalidad del Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología de la Provincia del Chaco cuenta con un consejo consultivo formado por educadores indígenas de distintas comunidades.

Se consideró de interés conocer la opinión de las comunidades sobre si juzgan necesario que en toda escuela primaria y/o secundaria donde exista población originaria se impartan conocimientos agropecuarios, técnicas sobre elaboración de productos obtenidos en granja, como así también toda otra enseñanza práctica conexas.

Por tal motivo, se remitió una nota al titular de la mencionada Dirección y por su intermedio a los integrantes del Consejo Consultivo.

También, se comunicó que resultará necesario saber que actividades podrían ser de mayor interés para una comunidad dentro de los conocimientos agropecuarios, ello teniendo en cuenta el estricto respeto a la cultura y a la idiosincrasia de cada pueblo.

Al respecto, se aclaró que más allá de la iniciativa de esta Institución, son "los pueblos interesados [los que] deberán tener el derecho de decidir sus propias prioridades en lo que atañe al proceso de desarrollo, en la medida en que éste afecte a sus vidas, creencias, instituciones y bienestar espiritual y a las tierras que ocupan o utilizan de alguna manera, y de controlar, en la medida de lo posible, su propio desarrollo económico, social y cultural. Además, dichos pueblos deberán participar en la formulación, aplicación y

evaluación de los planes y programas de desarrollo nacional y regional susceptibles de afectarles directamente", de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 7, primer párrafo, del Convenio OIT N° 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes.

Asimismo, se solicitó a la Dirección de Interculturalidad del Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología de la Provincia del Chaco, información sobre las medidas que hubiere adoptado para erradicar el ausentismo escolar, especialmente aquellas dirigidas a estudiantes de pueblos originarios y, en el hipotético caso que considere que las mismas deberán ser adoptadas por organismos nacionales, detalle en qué consistirían tales medidas y las razones del por qué estaría involucrado el gobierno central. Al momento de la elaboración de este informe, se aguardaba respuesta de dicha Dirección.

#### Educación. Comunidades Indígenas Wichís

La Comisión de Derechos Humanos (Comisión ad-hoc) de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Salta puso en conocimiento del Defensor del Pueblo de la Nación la situación en que se encontraría la escuela N° 4216, sita en la localidad de La Puntana, Santa Victoria Este, Departamento Rivadavia, Provincia de Salta y el reclamo de las comunidades indígenas Wichís de La Puntana a su respecto.

De los testimonios recopilados en el documento remitido por dicha Comisión surge la denuncia de las comunidades de que la comida servida en la escuela sería insuficiente y de mala calidad. Asimismo, se refirió que si bien la escuela fue inaugurada recientemente y cuenta con una buena infraestructura, no poseería un área destinada a comedor, por lo cual los menores se ven obligados a comer en el piso de las instalaciones o llevarse la vianda a sus hogares, no contando tampoco con una cocina apta para la actividad, siendo la comida preparada en un espacio que posee techo de paja y piso de tierra, por donde circularían animales de granja.

A raíz de dicha denuncia, esta Institución se constituyó en la localidad de La Puntana y procedió a efectuar los relevamientos e investigaciones necesarias en relación a la situación de salud y alimentación referida.

Pudo corroborarse en la visita que, a pesar de que la estructura edilicia es moderna y se encuentra en buenas condiciones, la cocina de la escuela consta de un fogón a leña con un techo de paja y plástico precario y algunas paredes de adobe.

Así, las comidas de todos los niños, así como el mate de la mañana y de la tarde se preparan en este lugar precario. El mate, merienda compuesta por mate cocido y un bollo por niño, se sirve en ollitas y/o jarros que los niños traen de sus casas y el mismo es tomado muchas veces alrededor de la cocina, sentados sobre la tierra. Si el clima lo impide, tanto sea por calor como por lluvia, el mate se traslada a las aulas. El almuerzo también es servido en idénticas condiciones de infraestructura.

Conforme surgió de las entrevistas efectuadas, el servicio de alimentos se brinda a 500 niños, poseyendo un presupuesto para ello de \$4,50 por niño y por día, lo que hace aproximadamente \$50.000 al mes.

Hasta el año 2013 el servicio de alimentación se encontraba a cargo de un dirigente Michí, lo que generó una división y conflictos entre las comunidades, en tanto en La Puntana no existen cuantiosas actividades económicas, por lo que las comunidades ven a la Escuela como el centro de actividad económica más importante de la localidad.

Para solucionar tal conflicto, se habría dividido la actividad entre las dos comunidades Wichís más importantes de La Puntana, de manera que cada una atendiese el comedor durante cuatro meses, distribuyéndose la provisión de alimentos y los honorarios por tal tarea.

También pudo relevarse que la Escuela de La Puntana presenta otros inconvenientes estructurales.

Por un lado se verificó la ineficiente provisión de agua, por lo que la escuela se queda sin posibilidad de hacer funcionar los baños, y por supuesto, preparar la comida, cuando aquella no es suministrada desde Santa Victoria Este o Misión Michí. Además, la instalación para llevar el agua hasta la cocina se compone de una manguera que la lleva desde una canilla ubicada en un lodazal.

La situación del baño, además de la falta de agua, es deficiente, por lo que muchos se encuentran inutilizados.

Finalmente, los entrevistados expresaron que si bien el Ministerio de Educación de la Nación proveyó a la Escuela de un freezer nuevo, les resulta imposible conseguir y/o acceder a un suministro de gas para poder utilizarlo. Ello repercute negativamente en la calidad de los alimentos que pueden servirse a los alumnos.

Tras realizar tal relevamiento se libraron pedidos de informes al Ministerio de Educación de la Nación, al

Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Provincia de Salta y al Ministerio de Economía, Infraestructura y Servicios Públicos de la Provincia de Salta a fin de que informen, en la materia que a cada uno le compete, sobre el proyecto de construcción del establecimiento educativo, si aquel contemplaba la edificación de una cocina, si tenían conocimiento de los hechos verificados en la visita, que brinde los detalles del plan alimenticio y nutricional de los alumnos y, finalmente, si se ha desarrollado proyectos para superar las deficiencias mencionadas.

Al la fecha de confección del presente informe, sólo brindó su respuesta el Ministerio de Educación de la Nación, quien informó que la escuela N° 4216 fue construida entre los años 2007 y 2008 en el marco del Programa 700 Escuelas, financiado mediante el préstamo BID 1345/OC-AR, donde cada jurisdicción tenía a su cargo la selección de los establecimientos educativos y la elaboración del proyecto arquitectónico. La intervención del Ministerio de Educación de la Nación se limitó al otorgamiento de la "no objeción técnica" de las solicitudes presentadas por las jurisdicciones.

En cuanto a la Escuela en cuestión, de la memoria descriptiva presentada por la Provincia de Salta surge la existencia de un comedor comunitario próximo al establecimiento a donde podrían asistir los alumnos de la escuela. Tal fue el motivo por el que proyecto edilicio, efectivamente, no contempló la edificación de un comedor y de una escuela.

La restante información requerida, que debe ser presentada por las dependencias provinciales, a la fecha del presente informe aún no había sido brindada, por lo que se continúa la investigación en tal sentido.

### 1.1.3. Comunidad Mapuche de Tambo Báez en Río Negro

La Comunidad Mapuche de Tambo Báez, del Departamento de Bariloche, Provincia de Río Negro, se presentó ante esta Defensoría denunciando la negativa del Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI) a proceder a la registración de la personería jurídica de la Comunidad Mapuche y la falta de ejecución del relevamiento territorial de las tierras que tradicionalmente ocupan.

La Comunidad de Tambo Báez tiene su origen en el año 1930 según la reseña histórica aportada, siendo su principal actividad la siembra de verduras y la cría de ganado vacuno y porcino. En 1968 comienza la tensión con el Ejército Argentino, quien pretendía el

desalojo de las tierras alegando que aquellas le pertenecían. Así, en el año 2006 la Comunidad habría sufrido un violento desalojo por personal del Ejército Nacional, la Policía Federal y la Prefectura Naval Argentina, a instancias de una orden judicial, obligando a los miembros de la Comunidad a abandonar y demoler sus viviendas.

Tras ello, terceros habrían comenzado a ocupar el territorio alegando pertenecer al Pueblo Mapuche Lof Robles, por lo cual el Ejército promovió un nuevo litigio a fin de lograr el desalojo de los nuevos ocupantes, el cual aún se encuentra en trámite.

Debido a las continuas denuncias efectuadas por la comunidad de Tambo Báez y a la existencia del litigio, los ocupantes habrían abandonado el predio, recuperando así la Comunidad Tambo Báez la posesión actual, pública y tradicional del campo, avalado ello en un Trawun por las Comunidades Mapuche y familias de la zona. Sin embargo, tal circunstancia no ha evitado que la Comunidad continúe padeciendo turbaciones en la posesión de las tierras.

Así, la Comunidad Tambo Báez reclama el desistimiento del litigio, la inscripción de la Comunidad en el Re.Na.Ci. y la ejecución del relevamiento territorial de sus territorios.

En tanto el INAI poseía la petición de inscripción ante el Re.Na.Ci. tanto de la comunidad de Tambo Báez como la de los terceros que ocuparon el territorio entre los años 2006 y 2009 (Lof Robles), y dispuso suspender por sesenta días los trámites administrativos conducentes a la inscripción de la Comunidad y arbitrar los medios para el desarrollo del proceso de acompañamiento institucional y mediación comunitaria destinado a las comunidades involucradas en el conflicto, el Consejo de Desarrollo de Comunidades Indígenas (CODECI) y los representantes mapuche del Consejo de Participación Indígena (CPI), ello en tanto se consideró la existencia de una superposición y conflicto en relación a las tierras reivindicadas.

El proceso de mediación comunitaria se llevó a cabo en noviembre de 2013, participando la Defensoría del Pueblo de la Nación a petición de la comunidad denunciante.

Luego de varias entrevistas entre los presentes y sin llegar a ningún acuerdo, se labraron las actas correspondientes que fueron firmadas por todos los presentes, menos por las autoridades del CODECI y del INAI, quienes por distintos argumentos se negaron a hacerlo.

Habiendo concluido sin acuerdo el proceso de mediación llevado a cabo y vencido el plazo de suspensión dispuesto por el INAI para la inscripción de la Comunidad Tambo Báez en el Re.Na.Ci. se libraron sendos pedidos de informes al INAI y al Co.De.Ci. para que informen la resolución que adoptaran y el estado en que se encontraba la inscripción y el relevamiento territorial ordenado por la Ley N° 26.160. A la fecha tales pedidos no fueron respondidos.

#### **1.1.4. Inscripción ante El Re.Na.Ci. Comunidad Mapuche Tuvun Kupalmeo Maliqueo de la Provincia de Neuquén**

En junio de 2013 se presentaron personalmente ante esta Defensoría representantes de la Comunidad Mapuche Tuvun Kupalmeo Maliqueo de la Provincia de Neuquén a fin de denunciar la presunta violación de sus derechos por parte del Instituto Nacional de Asuntos Indígenas, el cual no procedería a la inscripción de la Comunidad ante el Re.Na.Ci.

En tal sentido, expusieron que en el año 2006 realizaron la primera presentación ante el INAI a fin de su inscripción, pero que habiendo transcurrido más de siete años aún no se le ha efectuado tal reconocimiento. Así, se les estaría vedando arbitrariamente el acceso al derecho reconocido por la Ley N° 23.302 (y normas concordantes).

Al momento de su presentación en esta Institución, se encontraban manifestando pacíficamente en las oficinas del INAI, requiriendo la intervención de esta Defensoría a fin de obtener por parte del INAI una respuesta oficial y formal sobre el motivo de la denegación al reconocimiento de la personería jurídica de la Comunidad.

Ante tal situación, personal de la Defensoría se apersonó en las oficinas del Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI) para presentar formalmente un pedido de informes sobre la denegación y/o demora de la inscripción ante el Re.Na.Ci. de la referida comunidad y para entrevistarse con los representantes del Instituto y de la Comunidad.

De la entrevistas con funcionarios del INAI surgió la existencia de presuntos obstáculos legales y metodológicos para efectuar la inscripción peticionada. Entre ellos, cabe señalar el presunto incumplimiento de la Comunidad en la presentación del asentimiento de la asamblea de la comunidad mapuche originaria de la cual se habrían escindido, de conformidad con el protocolo aplicado por el INAI ante los casos de fraccio-

namiento de comunidades. Por otro lado, en atención a la causa en trámite ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación por el que la Provincia de Neuquén impugnó la inscripción efectuada por el INAI de otras comunidades, quien entendía pertinente no otorgar personería alguna hasta que el Máximo Tribunal se expidiera sobre el fondo de la cuestión.

Tras el intercambio efectuado, se presentó el pedido de informes y se mantuvo el contacto con el Instituto y la Comunidad, quien finalmente logró que se reconociera su derecho a ser inscripta ante el Re.Na.CI, a raíz de la suscripción de un convenio entre la Provincia de Neuquén y el INAI para la homogeneización de los requisitos para la inscripción de la personería jurídica de las comunidades indígenas.

Desde entonces, la Defensoría ha monitoreado la aplicación y cumplimiento del convenio en el caso de la Comunidad Maliqueo, cuyo proceso de inscripción, si bien no ha concluido, a la fecha del presente informe se encontraba avanzado.

#### **1.1.5. Desalojo de miembros de la Comunidad Mapuche – Tehuelche Kospi de Fiske Menuco, El Bolsón, Provincia de Río Negro**

La Comunidad Kospi y el Consejo Asesor Indígena de la provincia de Río Negro solicitaron la intervención de esta Institución ante el presunto remate judicial de parte de su territorio comunitario.

La Comunidad Mapuche-Tehuelche Kospi de Fiske Menuco, personería jurídica N° 24/10 de esa provincia, se encuentra asentada sobre la margen norte del Río Negro, zona de chacras del departamento de General Roca de la Provincia de Río Negro, desde 1930. A partir de la década de 1960 la provincia reconoció a la familia que componía la comunidad como fiscaleros, entregándose título de algunas de las tierras por ellos ocupadas. Cabe destacar que el sistema jurídico provincial no aceptaba inscribir las parcelas como "comunitarias" en el Registro de la Propiedad Inmueble, ya que la ley que lo reglamenta no establecía la posibilidad de llevar adelante ese tipo de anotaciones.

En el 2000, se abrió la sucesión de la madre del Lonko de la Comunidad, en la que sus hermanos decidieron transferir las tierras objeto del proceso sucesorio a la sociedad "Las Caletas S.A."

Según refieren, la "venta fraudulenta" también condujo al desalojo de 12 has. fiscales que eran ocupadas

por los miembros de la comunidad. La actuación en la que se habría dado tal operatoria se caratuló "Castillo, Antonia s/ Sucesión s/ Incidente" (Expte. 363/07), en trámite ante el Juzgado Civil, Comercial y de Minería N° 1.

En efecto, por la decisión recaída con fecha 22 de diciembre de 2008, la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de General Roca confirmó parcialmente la sentencia dictada por el juez de grado mediante la cual se hizo lugar a la petición del cesionario de las 7/8 partes del sucesorio, declarando que el remanente fiscal en discusión se ha anexado por aluvión al inmueble del acervo. Asimismo, modificó el decisorio del a quo, ordenando el desalojo del lonko de la Comunidad, imponiéndole las costas.

Como puntos principales de este fallo, corresponde señalar que se ha desconocido la ocupación de la comunidad indígena Kospi, postulando que era propiedad individual del Lonko, desconociendo su pertenencia a una Comunidad Indígena. Asimismo, consideró que resultaba falaz que las tierras anexadas por aluvión pudieran considerarse "tradicionales", en tanto nadie vivía allí, la posesión no fue pública y fehacientemente acreditada (expresa que sólo se habrían plantado unos álamos y que las construcciones existentes eran de cercana data) y que en tanto es una zona inundable nunca "pudo contener una comunidad como la que exigen las leyes". En síntesis, consideró que no se trataba de territorios tradicionales ocupados por una comunidad indígena, sino que eran ocupados por un propietario individual sin que siquiera existiese una ocupación efectiva del mismo.

Debido a los honorarios y costas generados en la causa "Castillo, Antonia s/ Sucesión s/ Incidente", los que ascienden a la suma de \$ 96.000, se promovió su ejecución contra el Lonko de la Comunidad, en trámite también ante el Juzgado Civil, Comercial y de Minería N° 1.

Por su parte, y tal como surge de las respuestas a los pedidos de informes cursados al INAI, éste presentó en tal expediente un escrito simple manifestando la voluntad de afrontar las erogaciones relativas a los honorarios del demandante. Tal presentación fue rechazada, sin que se interponga recurso alguno contra tal decisorio ni se adoptasen otras medidas tendientes a preservar los derechos de la Comunidad Kospi.

Así, en el proceso de ejecución de honorarios se llevó a cabo la subasta de una porción del territorio que aún posee la Comunidad Kospi, donde el propio acreedor habría adquirido el lote por la suma de \$

90.000, registrándose que la suma ofrecida lo ha sido en concepto de compensación, sin que hasta la fecha se haya llevado a cabo el desalojo.

Frente a dicha circunstancia, y la falta de un accionar del INAI y el Co.De.CI. tendiente a garantizar los derechos de la Comunidad Kospi, entre los que cabe destacar la prohibición de desalojos dispuesta por la ley 26.160, esta Defensoría se encuentra recogiendo la información necesaria para efectuar una recomendación al INAI a fin de adopte las medidas conducentes para garantizar la posesión de las tierras que tradicionalmente ocupa la comunidad y/o se les entreguen otras aptas y suficientes para su desarrollo, de conformidad con lo dispuesto por el Convenio N° 169 de la OIT.

#### 1.1.6. Visita a Comunidades Qom en Chaco

Del 29 de julio al 9 de agosto de 2013, se realizó una nueva visita a las comunidades indígenas que habita la región sudeste del Departamento General Güemes y noroeste del Departamento Libertador General San Martín de la Provincia del Chaco con el objeto de constatar el cumplimiento de la medida cautelar ordenada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación que dispone distintas medidas de protección a su favor.

Las localidades visitadas pertenecen a los Departamentos de General Güemes y Libertador General San Martín.

Dentro del Departamento de General Güemes las entrevistas se desarrollaron en localidades y parajes de los Municipios de Juan José Castelli, Miraflores, El Espinillo y Villa Río Bermejito.

En el Departamento Libertador General San Martín se relevaron localidades y parajes del Municipio de Pampa del Indio.

Desde el año 2007, cuando la Defensoría del Pueblo de la Nación visitó por primera vez el Impenetrable Chaqueño se ha efectuado al menos una visita anual a las Comunidades Indígenas de la zona.

En aquel momento se caracterizó a la situación de los pueblos indígenas del noroeste chaqueño como "un exterminio silencioso, progresivo, sistemático e inexorable" y se dio inicio a la acción judicial presentada ante la Corte Suprema de Justicia, con el fin de que se tomaran todas las medidas que fueren necesarias, para modificar las condiciones de vida de las poblaciones indígenas que habitan en las zonas visitadas,

producto principalmente de la falta de alimentación, acceso al agua potable y acceso al sistema sanitario.

Año tras año, se destacaron en los informes producidos en el marco de la cautelar en trámite ante el Máximo Tribunal, las políticas e inversiones realizadas por el Estado Nacional y la Provincia del Chaco que lograron mejorar sensiblemente la situación.

Pese a ello, no se ha superado la situación estructural de pobreza y exclusión, advirtiéndose todavía serias deficiencias, especialmente en el sistema sanitario y en el acceso al agua potable.

A continuación se transcriben los puntos más destacados de la presentación hecha por esta Defensoría a la Corte Suprema de Justicia de la Nación en 2013, a la que se adjuntaron anexos con la información detallada.

- I. *Que acompaño con el presente, un informe elaborado por el Área de Derechos Humanos, Administración de Justicia, Acción Social, Mujer, Niñez y Adolescencia de la institución a mi cargo, a consecuencia de la inspección realizada por funcionarios de la Institución entre los días 29 de julio y 11 de agosto de 2013. En esta oportunidad, se visitaron los Departamentos de General Güemes (localidades y parajes de los Municipios de Juan José Castelli, Miraflores, El Espinillo y Villa Río Bermejito) y Libertador General San Martín (particularmente localidades y parajes del Municipio de Pampa del Indio).*
- II. *En este nuevo examen, se constato la deficiente atención de los Puestos Sanitarios tipo "B" ubicados en las zonas rurales. Estos puestos si bien son unidades de baja complejidad deberían cumplir con una función elemental en lo que respecta a las acciones de medicina preventiva. Los mismos no cuentan con visitas médicas ni personal paramédico debidamente capacitado, tampoco reciben la leche del Plan Materno Infantil y no cuentan con medicación como ser antibióticos, antidiarreicos, antihipertensivo, etc., lo cual impide que cumplan con la triple misión de estos puestos que debería ser asistir, prevenir y educar.*
- III. *Asimismo, se comprobó el poco personal, ambulancia y recursos para la atención de la población local del hospital de Pampa del Indio.*
- IV. *Sin desconocer que existieron algunos progresos en la faz estructural, (construcción de los Hospitales de Castelli, Pampa del Indio y Villa Río Bermeji-*

to; Puesto Sanitario "A" El Canal y Puesto Sanitario "B" del Paraje "Paso Sosa" y futura construcción del Hospital de Miraflores) la organización y la administración hospitalaria son absolutamente insuficientes para dar atención a los problemas de salud que afectan a las comunidades indígenas.

En particular del presente informe se observa lo siguiente:

- Insuficiente cantidad de médicos lo que determina un exceso de tareas por parte de los mismos.
- Falta de personal especializado.
- Falta de personal paramédico.
- Falta de ambulancias.
- Equipos de diagnóstico (mamógrafo, ecógrafo, Rayos X; electrocardiografía, o de laboratorio) descompuestos o sin instalar.
- Equipos de Radio sin funcionar o sin instalar.
- Falta de mantenimiento edilicio (a modo de ejemplo, Puesto Sanitario "Paso Sosa" se encuentra sin agua y sin iluminación, Hospital de Villa Río Bermejito falta de mantenimiento de los filtros de agua, entre otros).
- Falta de insumos y movilidad para el personal del Programa Control de Vectores.
- Falta de la entrega de leche del Plan Materno Infantil.
- Falta de servicio de internet para agilizar trámites administrativos (a modo de ejemplo carga de datos del Plan Sumar).
- Falta de medicación (en especial en los puestos tipo "B", como ser: anticonceptivos, antibióticos, antidiarreicos, antihipertensivo, etc.)
- Rechazo de las derivaciones de pacientes de las estructuras de menor complejidad hacia las de mayor complejidad.

Consiguientemente, no se encuentra adecuadamente garantizada la atención médica de la población objeto de la cautelar.

V. Las deficiencias apuntadas se reflejaron recientemente en la muerte de un bebe qom quien falleció producto de quemaduras motivadas por una "incubadora" improvisada en el hospital de Pampa

del Indio. Adjunto al respecto la información periódica del matutino Clarín del 16 de octubre ppdo.

VI. Por lo expresado, no solo resulta necesario mantener la vigencia de la medida cautelar dispuesta por V.E. (fs. 52/56) sino asimismo, dictar medidas complementarias, que concrete efectivamente la tutela estatal resuelta en autos para garantizar el derecho esencial a la salud de las comunidades indígenas.

En el aspecto antes indicado, resultará útil la fijación judicial de un plazo o cronograma para supe- rar lo más pronto posible las deficiencias enuncia- das anteriormente.

En relación a los citados problemas administrativos que afectan al sistema sanitario de la provincia del Chaco, el médico sanitarista Rodolfo Ayax Alzugaray, un reconocido luchador de la medicina social en su libro "Ramón Carrillo, el fundador del sanitarismo nacional" expresa lo siguiente: "En la organización de los servicios de salud (al igual que en cualquier otra área estatal), las deformaciones del aparato administrativo conducen a lo que conocemos como "burocracia", las del sector técnico profesional, las que conocemos como "tecnocracia". En ambos casos se trata de desviaciones aparentemente justificadas por disposiciones legales – si son cuestiones administrativas – o por conveniencias técnicas, si son asuntos profesionales. Pero en realidad, se trata de enfoques parciales del problema de conjunto, que no es otro que la salud de la comunidad" (Ramón Carrillo, el fundador del sanitarismo nacional, Editorial Colihue, págs. 71, edic. 2008).

Es de fundamental importancia, que todos los funcionarios de los distintos sectores y niveles del sistema sanitario, entiendan que muchos problemas asistenciales (que generalmente se traducen en sufrimiento, riesgos y hasta la muerte) tienen su origen en desajustes administrativos. No es difícil entender que el retraso en la compra de medicamentos, la mora en la reparación de un mamógrafo o de equipamiento del laboratorio o una simple cañería de agua, o la reparación de una ambulancia, producen dificultades que repercuten directamente en el enfermo y en el caso de las comunidades indígenas proyectan una imagen negativa del sistema sanitario.

Cuando aquel miembro de una Comunidad Indígena manifiesta que en material de salud se hallaban "igual o peor que antes" no hacía referencia a la infraestructura sanitaria, sino a la calidad de la atención sanitaria, la discriminación hacia la población indígena y la falta de recursos humanos.

Los problemas de la medicina, como rama del Estado, no podrían ser resueltos si la política sanitaria no está respaldada por una política social. En ese sentido el Dr. Ramón Carrillo expresaba lo siguiente: "Los médicos, si solo vemos la enfermedad, si solo indagamos el órgano enfermo, corremos el riesgo de pasar por alto ese mundo, ese pequeño mundo que envuelve al individuo como algo imponderable, como una delicada red tejida de ensueños y esperanzas. Mientras los médicos sigamos viendo enfermos y olvidemos al enfermo como unidad psicológica social, seremos simples zapateros remendones de la personalidad humana" (Teoría del Hospital, Tomo I, págs. 26 y 27, edic. 1951)

Tal como se indicó en el Informe Anual 2012, sigue pendiente la adecuación cultural de los profesionales y del sistema sanitario en general, de manera que las comunidades indígenas perciban como propio este sistema sanitario y puedan ejercer así su derecho a la salud.

Para ello, el sistema sanitario de la provincia del Chaco debe poner a disposición servicios de salud adecuados o proporcionar los medios para que los pueblos indígenas organicen y administren sus servicios de salud, en condiciones que les permitan asegurar "el máximo nivel posible de salud física y mental".

Ello requiere la consulta con consentimiento previo, libre e informado, de los Pueblos Indígenas, acorde a lo normado en los artículos 6 y 7 de la

Ley Nacional N° 24.071, ratificatoria del convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes, y lo expresado en los artículos 2, 3, 4, 5, 18, 19, 23, 29 y 31 de la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.

Por último, el artículo 25 de la Ley Nacional 24.071, establece la obligación de los gobiernos de la siguiente manera: "1. Los gobiernos deberán velar porque se pongan a disposición de los pueblos interesados servicios de salud adecuados o proporcionar a dichos pueblos los medios que les permitan organizar y prestar tales servicios bajo su propia responsabilidad y control, a fin de que puedan gozar del máximo nivel posible de salud física y mental. 2. Los servicios de salud deberán organizarse, en la medida de lo posible, a nivel comunitario. Estos servicios deberán planearse y administrarse en cooperación con los pueblos interesados y tener en cuenta sus condiciones económicas, geográficas, sociales y culturales, así como sus métodos de prevención, prácticas curativas y medicamentos tradicionales. 3. El sistema de asistencia sanitaria

deberá dar la preferencia a la formación y el empleo de personal sanitario de la comunidad local y centrarse en los cuidados primarios de salud, manteniendo al mismo tiempo estrechos vínculos con los demás niveles de asistencia sanitaria. 4. La prestación de tales servicios de salud deberá coordinarse con las demás medidas sociales, económicas y culturales que se tomen en el país."

### 1.1.7. Visita a Comunidades Wichí en Formosa

A raíz de diversas denuncias, de constataciones de visitas anteriores y de informes remitidos por la propia Oficina del Defensor del Pueblo de la Nación en Formosa, se realizó una visita a la provincia para verificar la situación.

Los datos consignados a continuación tienen el objetivo de aportar hechos y testimonios que fueron recogidos en el relevamiento realizado entre los días 24 y 27 de junio de 2013.

Este informe incluye visitas y entrevistas a indígenas Wichís y a centros de salud de las localidades de El Potrillo y El Chorro.

Las localidades consignadas pertenecen al Departamento de Ramón Lista.

#### Centro de Salud El Potrillo

Se relevó el nosocomio y se mantuvo una entrevista con el odontólogo a cargo de la dirección.

Respecto al área programática manifiesta que realizan atención en los siguientes parajes: Km 30, Deslizadero, El Cruce, La Brea, El Silencio, El Palmar, Favorita, La Paz, Tronquito 1, Tronquito 2, La Mocha, Barrio Colín, Barrio Pancito, San Martín 2, Cañitas 2, La Mocha, Devoto, Barrio Sol, Barrio Amarilla, San Andrés, La Olla, Colorado, Monte Redondo, Mistol Mercado, Mistol, San Martín y San Martín 2. Todos estos parajes están en un radio de 30 km a la redonda del centro de salud. Y dentro del Potrillo, Barrio Km 13, Isla Colón, Barrio Nuevo, 12 de Junio, 20 Viviendas y Potrillo Centro.

Informa que el área de cobertura del Centro de Salud cuenta con 11 (once) Puestos Sanitarios, más algunos en construcción y otros en tratativas para construir.

Asimismo el Director del Centro de Salud manifiesta que realiza atención a 45 comunidades ubicadas dentro del área programática e informa que inicialmente El Potrillo estaba habitado por tres comunidades,

pero cada comunidad se fue dividiendo por grupos familiares conformados por 40, 100 y 400 personas, ascendiendo a un total de 6400 habitantes aproximadamente entre criollos e indígenas, manifestando que la gran mayoría son comunidades indígenas y atiende entre 600 y 900 consultas mensuales.

El Director manifiesta que el Centro de Salud es de Nivel 1 ampliado, y brinda los siguientes servicios: laboratorio, radiología y odontología.

Cuenta con once (11) camas de internación. El centro de salud contaba con dieciocho (18) camas, pero por una deficiencia edilicia se demolieron dos salas de internación, las camas se encuentran amontonadas en la sala de guardia.

Manifiesta que se están realizando mejoras edilicias que incluyen el sector de cocina y algunas salas en construcción, con la intención de aumentar el nivel de complejidad (de centro de salud a hospital).

También refiere sobre las siguientes necesidades edilicias: baños, (manifestó la necesidad de un baño acorde a la cultura indígenas, es decir un baño alejado con baño turco), comedor, ampliación de la cocina, y remodelación de la sala de partos.

Por otra parte, informó sobre la necesidad de reparar la instalación eléctrica que no se encuentra en buenas condiciones e impide el buen funcionamiento del grupo electrógeno que posee el establecimiento.

La planta de médicos del Centro de Salud en la actualidad está conformada por dos (2) clínicos - anteriormente contaba con cuatro (4)-, dos (2) odontólogos, un (1) técnico de radiología, un (1) Bioquímico, y un (1) técnico de Laboratorio. Asimismo, cuenta con cuatro (4) Enfermeros Universitarios y veintidós (22) Agentes Sanitarios.

El resto del personal está compuesto por un (1) administrativo del Plan Nacer (que también cumple funciones como chofer de ambulancia) y una (1) administrativa (que también realiza funciones de enfermera).

Manifiesta que para un óptimo funcionamiento el Centro de Salud debería sumar a su planta dos (2) Médicos, dos (2) Enfermeros Universitarios y dos (2) Enfermeros Profesionales.

Respecto a los Agentes Sanitarios, informa que el coordinador de los mismos es un agente originario.

Respecto a la capacitación de los Agentes Sanitarios, expresa que antes tenían un tratamiento directo para

el aprendizaje y la capacitación, y ahora eso no sucede, se trabaja más con voluntarios.

Se nombra un agente sanitario cada cien (100) personas. Sin embargo, explica que hay comunidades más chicas que podrían compartir un agente con otras comunidades, pero no quieren hacerlo, por lo cual se están realizando diálogos con las comunidades para que dos o tres comunidades chicas compartan un Agente Sanitario. Pero, reitera, que la situación es compleja, las divisiones son muy seguidas y cuando esto sucede el agente atiende una parte de la comunidad y a la otra parte no la atiende.

Para transportarse, los agentes utilizan bicicletas o motos de su propiedad.

Cuando visitan familias en los distintos parajes, los gastos de combustibles son asumidos por ellos. Respecto a los sistemas de comunicación, informa que utilizan sus propios celulares o los equipos de radio de los puestos.

Sobre las funciones que cumplen los Agentes Sanitarios describe las siguientes tareas: control de los chicos en el marco del Plan Nacer, vacunación, seguimiento de embarazadas, y entrega de leche.

En relación a las visitas a los Puestos Sanitarios, informa que los médicos del Centro de Salud no realizan las visitas médicas programadas a los parajes, las cuales son realizadas con una camioneta del programa Atención Primaria de la Salud (APS), que cuenta con los siguientes profesionales: un (1) obstetra, dos (2) parteras tradicionales, y se suma un (1) enfermero universitario para realizar vacunaciones en los parajes.

Respecto a las patologías detectadas en terreno, informa sobre numerosos casos de neumonía, bronco espasmo y diarrea, como así también sobre la disminución de los casos de tuberculosis y el aumento de los problemas de vesícula por cálculos.

Indica que hace dos semanas realizaron pesquisas detectando un 9 % de viviendas con dengue y que en la actualidad están realizando pesquisas de vinchuca porque no se fumiga desde hace aproximadamente dos años.

Los partos normales se realizan en estas instalaciones y las cesáreas en el Hospital de Ing. Juárez, como así también las cirugías. En ambos casos, si hay complicaciones se derivan a Formosa. Si bien Ing. Juárez se ubica a una distancia de 100 kilómetros, el camino se encuentra en deplorables condiciones, por lo cual aumenta considerablemente el tiempo de viaje.

Informa que las guardias de internación se cubren con enfermeros y las guardias médicas entre dos (2) médicas.

Respecto al personal de maestranza, informa que cuenta con dos contratados y 2 dos pagados con fondos de la cooperadora del centro de salud.

Por otra parte expresa que la gente se queja por falta de ambulancias. El parque total de ambulancias asciende a dos (2) vehículos y hay dos (2) choferes.

Según lo informado por el Director del Hospital, no hay transporte público hacia la ciudad de Ing. Juárez, y dicho servicio es prestado por combis particulares cuyo precio ronda los 200 pesos. Esto implica que para los distintos trámites que deben realizar los miembros de la comunidad en la citada ciudad, tales como trámites bancarios, ANSES, PAMI, etc. deben abonar esa suma de dinero para llegar a la ciudad.

Respecto a la medicación, informa que en la actualidad la misma es entregada en el Centro de Salud, antes debían retirarla en el Hospital de Ing. Juárez, con lo cual logró mayor independencia en la gestión del Centro de Salud. Manifiesta que, de esta manera, se lograron conseguir antihipertensivos, vacunas y medicamentos para Mal de Chagas que antes no se conseguían.

También informa que recibe medicación del Plan Remediar del Ministerio de Salud de la Nación, de la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Desarrollo Humano de la provincia de Formosa y donaciones de ONGs.

Por último, informa que anteriormente la ambulancia tenía que transportar los 1500 kilos de leche del Plan Materno Infantil al Centro de Salud y que ahora la trae un camión, con lo cual se evita perjudicar el traslado de pacientes. No obstante ello, advierte que las últimas entregas de leche no se realizaron.

#### Comunidad Barrio Amarilla

Se visitó la Comunidad Barrio Amarilla y se entrevistó al Cacique de la comunidad y Mema (Maestro Especial para la Modalidad Aborígen), que acompaña a los alumnos de primaria y secundaria de la comunidad, Devoto y San Martín.

Según sus dichos, esta comunidad se formó hace doce años, a raíz de una separación de la comunidad de San Martín. La comunidad es integrada por 18 a 20 familias y estima que las mismas sumarían entre 60 a 70 personas en total.

Solicita el reconocimiento de su comunidad, a través de la inscripción de las misma en el Registro Nacional de Comunidades Indígenas, y la entrega de tierras aptas y suficientes.

Todos los integrantes de la comunidad tienen documentos.

El agua la sacan de un aljibe abastecido por el camión cisterna que envía la localidad El Potrillo. En este sentido, manifiesta que las comunidades de El Potrillo, Villa Devoto y San Martín tienen perforaciones para extraer agua de pozo y solicita una perforación para su comunidad para evitar las ocasiones en que se quedan sin agua.

Informa que ninguna de las familias de la comunidad tiene trabajo, los únicos ingresos son, en su caso, el sueldo de docente. Algunas familias tienen pensiones de madre de 7 hijos, un anciano cobra un beneficio de jubilación y algunas familias cobran asignaciones familiares, pero expresa que no les alcanza para cubrir todas las necesidades.

Las familias que no perciben ningún tipo de beneficio social subsisten, según informa, con la fabricación de artesanías realizadas por las mujeres y con la caza y pesca que realizan los hombres, para lo cual deben desplazarse hasta el Río Pilcomayo a una distancia de 30 a 40 Km. aproximadamente.

Manifiesta que no tienen acceso a medicación, y que, cuando cobra su sueldo de docente, él compra algunos medicamentos para asistir a su comunidad (paracetamol, tafirol, geniol, etc.). No reciben la leche del plan Materno Infantil, reciben una caja de alimentos por familia, la entrega de las cajas es cada 2 (dos) o 3 (tres) meses y pero en ocasiones se retrasó la entrega a 4 (cuatro) meses.

Indica que no hay agente sanitario, por lo cual si alguien se enferma van a El Potrillo a unos 10 a 12 km de distancia. Solicitaron un agente a la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Desarrollo Humano, y le respondieron que tiene que haber cien (100) personas en la comunidad para que le designen un agente sanitario. En este sentido, señala que en la cercana localidad de Las Cañitas hay un Agente Sanitario, pero que solo atiende a la gente de su comunidad.

Respecto a visitas médicas a la comunidad, expresa que del Centro de Salud de El Potrillo solo viene personal médico cuando se le solicita ante una emergencia y se presentan si hay ambulancia. La última

vez que asistió personal sanitario, fue para vacunar a niños, y el personal pertenecía al equipo de APS pero advierte que hay chicos atrasados en la vacunación y en los controles del Plan Materno Infantil. Expresa su preocupación respecto a las

mujeres embarazadas de la comunidad, dado que cuando se encuentran en trabajo de parto y se llama a la ambulancia, se da la situación, que en ocasiones la ambulancia se encuentra descompuesta o no está en el Centro de Salud. Manifiesta que en 2004 una mujer en trabajo de parto falleció en la comunidad ante la falta de ambulancias. Finalmente afirma que solo un 5% de los integrantes de la comunidad recibe atención sanitaria.

Respecto a las casas de la comunidad, informa que son todos ranchos de barro y que en algunas casas vive más de una familia. Manifiesta que no reciben ningún tipo de ayuda para construcción de viviendas, sala escolar o puesto sanitario.

Alerta sobre la gran cantidad de vinchucas que hay y sobre la falta de fumigación. En la comunidad se observa un rancho de barro que sería un anexo de la Escuela N° 188 de San Andrés, que se construyó en 2004.

La escuela no tiene piso de material, no hay armarios, los pizarrones son viejos y las sillas son prestadas por otra escuela, al tiempo que los alumnos, generalmente, no cuentan con cuadernos ni libros. Informa que el consumo de energía eléctrica de la escuela lo paga la comunidad, y que tanto la precaria instalación eléctrica como los materiales fueron comprados por los integrantes de la comunidad.

Asisten veintidós (22) niños a la escuela primaria y además hay alumnos que cursan el secundario en otras escuelas.

El Cacique señala que, en ocasiones, él controla a los maestros, dado que el director se encuentra en la escuela base y no controla si los docentes asisten a dar clases. Manifiesta también que, cuando faltan, él debe dirigirse a la delegación zonal de El Potrillo, porque nadie informa si el docente esta de licencia.

Además, informa que es integrante de la Comisión de Padres de los Alumnos Secundarios, y solicita asesoramiento y capacitación para los integrantes de la citada comisión, la cual está conformada por padres de los alumnos, Memas y Dirigentes de distintas comunidades que están interesados por mejorar la calidad de educación para todos los alumnos.

Asimismo, expresa su preocupación, dada la gran cantidad de quejas de los padres de los alumnos, ya que notan que hay un bajo nivel de enseñanza en la escuela primaria, lo que les impide avanzar en el nivel secundario, y solicitan profesores que puedan dar clases de apoyo a los niños.

Adjuntan listado de alumnos de distintas escuelas que no avanzan en su aprendizaje.

Manifiesta su preocupación por lo que él considera un grave problema, dado que según su parecer el Delegado Zonal del Ministerio de Cultura y Educación, no atiende sus solicitudes en relación a las necesidades de la escuela. Entre uno de sus pedidos resalta la falta de sillas dado que hay alumnos que asisten a las clases parados.

Asamblea con integrantes de distintas comunidades en El Potrillo

En la zona del El Potrillo habitan 400 (cuatrocientas) familias de distintas comunidades. El título de propiedad es compartido por tres comunidades, El Potrillo; Barrio Nuevo e Isla Colón.

Las comunidades El Silencio, La Brea, Tronquito, La Mocha y Las Cañitas, tuvieron que dejar sus tierras y trasladarse al territorio de El Potrillo, ya que las mismas quedaron inundadas por el desborde del Río Pilcomayo.

Señalan falta de territorio apto y suficiente para su desarrollo toda vez que las comunidades se van ampliando y que, por más que se den pensiones, el pueblo sigue creciendo y que con eso solo no alcanza.

Por otra parte, expresan su preocupación dado que las tierras fiscales que quedan están siendo entregadas a criollos, quienes las alambran.

Informan que, cuando se sancionó la Ley provincial N° 1.552 que crea el Programa de Ordenamiento Territorial de la provincia de Formosa, todas las comunidades habían presentado sus preocupaciones dado que las familias que no tienen sueldo ni pensión, viven de la marisca en el monte. Refieren que, en esa oportunidad, se les dijo que no se iba a perjudicar a nadie y que podrían seguir utilizando los recursos del monte, pero insisten que los campos se están alambrando alrededor del El Potrillo y El Chorro y quedan con menos monte. Asimismo, indican que tampoco se los consultó respecto a los pozos petroleros y esta actividad alejó a los animales de los territorios.

Muchas de las comunidades tienen títulos de las tierras que tuvieron que abandonar por la inundación. En el caso de la comunidad San Martín, informan que si bien tienen título, las tierras se convirtieron en un bañado.

Respecto al agua, manifiestan que como no tienen bomba, el agua dura veinte días, no llega la red de agua, se pidió por nota pero no se hizo ninguna obra.

La mayoría de las viviendas en El Potrillo son de barro y con techos de chapa comprados por ellos mismos, tienen luz.

Informan que hay muchos jubilados y pensionados con problemas de salud y que no hay oficina del PAMI, ni de PROFE, por lo que no pueden realizar los trámites para la solicitud de distintas prestaciones médicas y asistenciales.

Asimismo, expresan los problemas para la tramitación de los distintos beneficios ante el ANSES, al respecto informan que hace dos días antes de la visita de esta Defensoría, se presentó personal de ANSES, con quienes se mantuvo una reunión donde se les informó que los trámites los deberán realizar en la localidad de El Chorro a unos 60 kilómetros de distancia.

Las comunidades solicitan una oficina del ANSES en El Potrillo manifestando que todas las comunidades de la zona suman un total de 6.000 (seis mil) habitantes superando a la localidad de El Chorro. La falta de una oficina provoca que muchos hermanos y hermanas de la comunidad pierdan, o no accedan a los beneficios sociales, como ser en el caso de los niños y niñas que no cobran la asignación familiar.

Finalmente, informan que dos mil seiscientos (2600) niños y niñas cobran la asignación universal y que el 20% (veinte por ciento) están de baja porque no cumplieron con algunos trámites. También exponen sobre la necesidad de un cajero del Banco de Formosa, dado que El Potrillo es el centro de todas las comunidades.

Asimismo, manifiestan que acorde a las leyes provinciales se reconoce al cacique como máxima autoridad y que la comunidad debe obedecer la decisión del cacique, pero que en algunos casos son manejados por el poder político y esto genera muchos fraccionamientos entre los miembros de la comunidad.

Solicitan se arme una proveeduría en El Potrillo, para la compra de alimentos, dado que los comerciantes que venden la mercadería son todos criollos y se abusan con los precios.

Otra solicitud es la de un transporte provincial, ya que las camionetas que realizan el traslado cobran mucho, y que las camionetas que realizan el transporte vienen de la provincia de Salta o de Bolivia, y deben abonar una tarifa de \$ 60 (sesenta pesos) a El Chorro y de \$ 200 (doscientos pesos) a la Ciudad de Ingeniero Juárez, por lo tanto solicitan un transporte provincial con tarifas adecuadas.

Finalmente quieren dejar en claro que todo lo planteado en esta reunión no es con el fin de criticar lo existente, sino que, suponen que en temas de salud no debe haber distinción porque es algo que todos necesitan, que es una preocupación de toda la comunidad.

#### Comunidad Isla Colón. El Potrillo

Se entrevistó al cacique de la comunidad, quien expresa su preocupación por la falta de participación y consulta, y manifiesta que cuando se presentan en el territorio funcionarios del INAI, solo se entrevistan con miembros de la comunidad que tienen afinidad política con el gobierno provincial,

Expresan un cierto grado de temor al reunirse con funcionarios de esta Defensoría dado que en otras oportunidades han sido intimidados por parte de las autoridades locales después de reunirse con autoridades de otras jurisdicciones o de Nación.

Respecto a los cortes que miembros de las distintas comunidades realizaron en la ruta provincial 39, informa que se realizaron porque se registraron muertes de miembros de distintas comunidades por falta de atención sanitaria y de medicamentos; y que de los mismos participaron comunidades que habitan en parajes más alejados (como Lote 8 y María Cristina) dado que padecen los mismos problemas sanitarios.

Respecto de temas puntuales expresa que en el centro de salud no hay pediatra; que muchos miembros de la comunidad con enfermedades crónicas como TBC, se atienden en la provincia de Salta; y que las ambulancias deberían cambiarse todos los años porque se estropean por el mal estado de los caminos.

Respecto de la entrega de cajas de alimentos, informa que las reciben en forma irregular por parte del Ministerio.

#### Comunidad Barrio Nuevo. El Potrillo

Según informa un integrante de esta comunidad, la misma está compuesta por doscientos (200) miem-

bros y cuenta con un (1) Agente Sanitario que ahora cumple funciones en el equipo APS.

Solicita medidas para la prevención del alcoholismo dado que los integrantes de la comunidad se quejan que en la localidad criolla linder a El Potrillo les venden alcohol a menores de edad. Solicitan la capacitación de alguna organización no gubernamental que los ayude a tratar esta problemática.

#### Comunidad Barrio Colón. El Potrillo

En relación al título de propiedad, informan que es compartido por tres comunidades: El Potrillo, Barrio Nuevo e Isla Colon.

Manifiestan que la comunidad tiene un (1) Agente Sanitario que está cumpliendo funciones en el centro de salud, por lo cual ya no visita a las familias.

Indican que no se realizan fumigaciones contra vinchucas y que la de dengue se realizó el año pasado, aunque no en todas las casas.

Solicitan, al igual que otras comunidades, la renovación de las ambulancias todos los años, dado que el mal estado de los caminos produce en las mismas mayor desgaste.

Advierten también, su gran preocupación por la problemática del alcoholismo, e informan que esta preocupación fue presentada a las autoridades locales.

Por último, solicitan la entrega de subsidios o programas para realizar emprendimientos, y expresan que no solo quieren las cajas alimentarias, también quieren los mismos planes que se otorgan en la capital de la provincia para emprendimientos y opinan que quizás crean que no son capaces de trabajar, y expresa que sí lo son, pero que no hay proyectos de la provincia para esas zonas.

#### Comunidad Batería. El Potrillo

Representantes de la comunidad, manifiestan estar conformes con la atención del personal sanitario del centro de salud, sin embargo expresan su preocupación por la falta de insumos para la realización de los distintos análisis de laboratorio, como así también su preocupación por la situación edilicia del centro.

#### Comunidad Wajhokwe. El Chorro

La entrevista se realizó a un referente de la comunidad quien informa que está integrada por trescientas

(300) familias, que suman cuatro mil (4000) personas. Poseen personería jurídica y título de las tierras comunitarias que habitan.

Asimismo, informa que por falta de atención médica, fueron comunidades de la provincia de Salta y que las mismas están en el paraje Pozo del Oso dentro de su territorio, autorizados por el cacique.

También hay familias de la comunidad que están viviendo dentro del ejido municipal en lotes que no son parte de la comunidad.

Respecto al centro de salud, informa que no tiene equipamiento para análisis clínicos y diagnóstico por imagen, y que recientemente le entregaron una ambulancia.

Cuenta con un solo médico para toda la población, y cinco (5) Agentes Sanitarios, que están en el centro de salud. Parte del reclamo fue que los agentes no se presentan a visitar las casas de los hermanos de la comunidad. Señala que hay muchos problemas de salud en las familias y que a los indígenas les cuesta mucho hablar de los mismos, por lo cual es muy importante el contacto de los Agentes Sanitarios con la comunidad.

La comunidad, cuenta con un Puesto Sanitario que se lo conoce con el nombre 19 de Abril, este puesto se encuentra cerrado desde marzo del corriente año. El Agente Sanitario solo asiste al puesto cuando el médico del centro de salud visita la comunidad. Respecto a la visita médica informa que en el centro de salud había cuatro (4) médicos, quienes se fueron a la capital de la provincia, porque no les gustaba la zona, y que en la actualidad hay un solo médico en el centro de salud que es de la localidad La Rinconada ubicada a 60 kilómetros de El Chorro. Otro de los reclamos, además de la ambulancia, fue que se contrataran más choferes, dado que solo hay uno (1) y no podía cubrir todos los viajes.

Informa que en los últimos 8 años fallecieron 42 (cuarenta y dos) miembros de la comunidad por falta de una buena atención sanitaria, de los cuales, 30 (treinta) eran niño/as. Manifiesta que en este último año fallecieron 6 (seis) hermanos y que las causas más frecuentes que producen las muertes de los miembros de la comunidad son TBC, cáncer y en el caso de los niño/as, diarrea.

Agrega que el agua de pozo es ahora muy salada, que ya ni sirve para cocinar y que también tendría parásitos, lo cual originaría graves problemas de salud, sin

que ningún organismo público asuma el problema y aporte una solución.

Por otra parte, manifiesta sobre la necesidad de un hospital, dado que el Centro de Salud no cubre todas las necesidades de los habitantes de El Chorro, como ejemplo cita que solo hay dos (2) camas de internación.

Informan sobre el caso de Rosalía Juárez, una hermana de la comunidad, que murió en la ambulancia en trabajo de parto cuando era trasladada al hospital de Ingeniero Juárez a una distancia de 160 kilómetros sobre caminos en muy mal estado, que se tarda en recorrerlos 3 horas.

Respecto a las necesidades, manifiestan la falta de médicos, equipamiento para el centro de salud, pediatras, obstetras, y guardias activas. En relación a las guardias informan que las mismas son pasivas y que si surge una urgencia de noche se debe despertar al médico en la casa o en ocasiones sucede que el médico acompaña al paciente en la ambulancia hasta Ingeniero Juárez, en este caso el centro de salud queda sin ambulancia por lo cual se debe pedir a otra jurisdicción y el paciente queda sin atención médica hasta que llega la ambulancia.

Sobre el Mal de Chagas advierten que hay muchas vinchucas y que la última fumigación se realizó hace dos años.

Respecto a las viviendas se solicitaron la construcción de 100 (cien) viviendas y solo hay 70 (setenta) construidas, pero aclara que la cantidad de familias que necesita viviendas asciende a 300 (trescientas) familias por lo cual faltarían 230 (doscientas treinta) viviendas.

En relación a la educación están preocupados dado que informan que asisten 300 (trescientos) alumnos a la escuela pero en reiteradas ocasiones se quedan sin maestros y que el nivel de educación es muy bajo.

Con respecto a la Escuela Secundaria, solicitan la construcción de un edificio el cual se viene pidiendo desde hace años, dado que la misma funciona en unas casitas que cedió una familia.

Por otra parte, solicitan una oficina de ANSES y una oficina de correo postal dado que también carecen de esta vía para la gestión de distintos trámites.

#### Centro de Salud El Chorro

Se relevó el nosocomio y se mantuvo una entrevista con el odontólogo a cargo de la dirección. Se atien-

den entre mil doscientas (1200) a mil cuatrocientas (1400) consultas mensuales y cuenta con seis (6) camas de internación.

El centro cuenta con un (1) médico que trabaja 15 días solo y 15 días en conjunto con un equipo enviado por la Subsecretaría de Salud del Ministerio de Desarrollo Humano de la provincia compuesto por médicos generalistas, obstetras, pediatras y enfermeros.

Asimismo cuenta con 3 (tres) mucamas una con contrato del Ministerio de Desarrollo Urbano, una con contrato de la municipalidad y otra con contrato del Concejo Deliberante, 3 (tres) choferes, dos con contrato del Ministerio de Desarrollo Urbano y uno con contrato de la Municipalidad. Respecto a las necesidades de personal el director manifiesta que se necesitan más médicos y enfermeros universitarios.

En la actualidad el centro cuenta con una ambulancia nueva desde mayo, en el mes de junio de 2013 realizó doce (12) derivaciones.

El centro de salud no realiza cirugías, solo curaciones o cirugías menores. Se entrega la Leche del Plan Materno Infantil.

Respecto al laboratorio se toman las muestras y la técnica realiza los estudios acorde al equipamiento que posee el laboratorio, el resto de los estudios lleva las muestras a El Potrillo y en conjunto con el bioquímico del citado nosocomio realiza los estudios faltantes.

Respecto al agua, el Coordinador del Distrito N° 1 de Ingeniero Juárez presente en el lugar, reconoce que la salinidad de la misma es una de las causas relacionadas a las enfermedades de vesícula y diarrea. Al respecto informa que hace dos años se capacitó a los Agentes Sanitarios para que enseñen a la comunidad cómo tratar el agua.

Respecto a la medicación reciben medicación de la LAFORMED el laboratorio Provincial del Ministerio de Desarrollo Urbano, que produce medicamentos básicos y de uso frecuente en el tratamiento de las enfermedades más comunes, también reciben medicación del Plan REMEDIAR.

Sobre el control de embarazadas manifiesta que las ecografías se realizan con un equipo que viene de Formosa con una obstetra y una médica que hace las ecografías. Además cuenta con una técnica de laboratorio o un bioquímico que realiza los análisis de sangre a las embarazadas. Este equipo recorre el área programática señalada una vez por mes.

Respecto al traslado de pacientes manifiesta que el único medio de transporte para las derivaciones programadas es la ambulancia, las mismas se desgastan rápidamente por el mal estado de los caminos. Actualmente, informa que se está trabajando desde el Ministerio de Desarrollo Humano para que cada localidad tenga una ambulancia y un vehículo utilitario para desarrollar atención en territorio o realizar las visitas programadas a las comunidades

En relación a la capacitación de los Agentes Sanitarios, informa que anteriormente se realizaba una formación más importante. Pero, al incorporarse profesionales con una mirada más asistencial se dejó de lado la capacitación que tenían los agentes respecto a la promoción y prevención y su función fue reemplazada por los nuevos profesionales de la salud.

Sobre el Mal de Chagas, informa en octubre del año pasado se realizó la fumigación en El Chorro y en noviembre y diciembre en El Potrillo, falta Divisadero y Tres Pozos. En relación a los pacientes con TBC informa que tienen un programa provincial y en cada una de las aéreas hay un responsable que junto con el médico lleva los casos de tuberculosis. Sobre los casos de meningitis tuberculosa manifiesta que los mismos disminuyeron por la aplicación de la vacuna BCG.

#### 1.1.8. Comunidad Huarpe De Aguas Verdes. Provincia de San Juan

En 2013 se recibió una denuncia por parte de la comunidad Huarpe de Aguas Verdes, ubicada en el extremo sur de la Provincia de San Juan, a raíz de la cual se comenzó una investigación por la posible violación de sus derechos humanos.

Del reclamo de la comunidad surge la falta de acceso a una fuente de agua potable, no sólo como insumo básico para su vida, sino también para poder desarrollar la actividad ganadera, la cual constituye la principal actividad económica (de subsistencia) de la Comunidad. Todo ello, producto del proceso de desertificación del territorio donde viven.

Asimismo, expresaron que la comunidad no contaría con un camino en buen estado que permita el acceso de vehículos, especialmente ambulancias, a la comunidad y padecerían de un déficit habitacional, en tanto las viviendas serían precarias e insuficientes para albergar a la totalidad de las familias que la componen. Finalmente, de la denuncia se desprende, también, la falta de provisión de energía eléctrica y

de un acceso adecuado a los derechos a la educación y la salud.

Refirieron también que en la región existen otras comunidades Huarpes en las Provincias de San Juan, Mendoza y San Luis que poseerían conflictos y necesidades similares a las que motivaran su denuncia ante el Defensor del Pueblo de la Nación.

Esta denuncia se vincula estrechamente con una recibida en el año 2012 por parte del pueblo "Huarpe Lagunero" informando que el humedal constituido por las Lagunas de Guanacache (declarado Humedal de Importancia Internacional – RAMSAR) sufre por un proceso de desecamiento, lo cual llevaría a la extinción del humedal, y que esto estaría relacionado con el manejo inadecuado del agua de las cuencas de los ríos San Juan y Mendoza.

El reclamo estaba acompañado por la firma de unos 70 habitantes de la zona que integran las comunidades Huarpes de San Juan, San Luis y Mendoza, quienes manifestaban que la actual situación afectaba su modo de vida tradicional.

Dada la complejidad del tema, que involucra tanto la cuestión ambiental del territorio involucrado y la posible violación de derechos de las comunidades del Pueblo Huarpe, se decidió realizar un viaje a la zona del límite entre San Juan, San Luis y Mendoza para tomar contacto directo con la situación investigada.

El recorrido realizado incluyó, entre otras, las siguientes actividades:

- Visita a la comunidad Huarpe de Aguas Verdes y a la Comunidad Huarpe Guanacache (San Luis).
- Reuniones con integrantes de comunidades Huarpes de las Provincias de Mendoza, San Juan y San Luis, realizadas en la localidad de Media Agua, San Juan, y La Tranca, San Luis.
- Visita del sitio Ramsar Lagunas de Guanacache, Desaguadero y del Bebedero.
- Reunión con la Defensoría del Pueblo de la Provincia de San Juan.

En el presente, se expondrán las conclusiones extraídas en torno a la cuestión indígena y la situación del Pueblo Huarpe, mientras que en el apartado correspondiente al Área de Medio Ambiente se expondrá en detalle todo lo atinente a la cuestión ambiental, sin perjuicio de la necesaria interrelación existente entre ambos.

Conclusiones de las reuniones mantenidas con miembros del Pueblo Huarpe

Históricamente la zona visitada estaba cursada por lagunas y bañados (algunos permanentes y otros temporarios) lo que permitía el desarrollo de la pesca, la cría de ganado caprino y la agricultura en pequeña escala (melones, sandías, maíz, etc.).

Desde hace aproximadamente de 20 años, el humedal comenzó a retraerse y la zona sufrió un proceso de sequía y desertificación. En estas condiciones, la única actividad que las comunidades pudieron mantener fue la cría de ganado que se desarrolla con gran dificultad por la falta de agua y, por ende, de pastos tiernos para los animales.

En la recorrida efectuada se ha podido verificar que en la totalidad de las zonas visitadas la falta de agua es absoluta. Los ríos se encuentran secos y no hay rastros de los humedales que caracterizaban la zona. Por otra parte, el agua subterránea no sería apta para consumo ya que contiene altos niveles de sales y arsénico. En efecto, durante todo el recorrido se han observado un alto número de animales muertos, ello en tanto consumen dichas aguas arsenicales, lo cual provoca su intoxicación. Aún en el caso de que el animal no fallezca, la disminución de la calidad y cantidad de leche y carne provoca grandes dificultades para el desarrollo económico de las comunidades Huarpes.

Así, la situación ambiental se manifiesta como la desencadenante de la imposibilidad de desarrollo y autodeterminación del pueblo Huarpe, a la vez que genera el desmembramiento de las comunidades en atención a la necesidad de migrar a zonas urbanas para acceder a salud y educación.

En el caso de la Comunidad Huarpe de Aguas Verdes la situación resulta aún más dramática, pues el camino de acceso a los diferentes puestos que la componen se encuentra en muy mal estado, siendo una mera senda arenosa que en algunos tramos resulta intransitable. Esta circunstancia complica el desarrollo de la comunidad, se dificulta la entrega efectiva de agua potable, provoca falta de conexión entre los distintos puestos de la comunidad y entre estos y los centros poblados de los alrededores, afectando especialmente el acceso a la salud y la educación.

Cabe aquí destacar que la solución que pretenden ante la desertificación de sus territorios, no se reduce a la posibilidad de extraer agua de las napas subterráneas, sino que creen necesario reequilibrar el ecosistema. No se trata sólo de su importancia para

la subsistencia de las comunidades, sino la representación cultural que tienen las lagunas para ellos, las cuales representan la vida y el vínculo con sus antepasados. "El agua está en la espiritualidad del pueblo Huarpe", indican.

De los testimonios recogidos surge que reconocen que no se trata sólo de liberar el agua, por lo que para recuperar las "zonas verdes que añoramos" entienden necesario que las autoridades estatales hagan un plan de aprovechamiento del recurso, del cual deben participar las comunidades Huarpes.

En tal sentido, sostienen que no se cumple con la consulta previa, libre e informada, negándoseles entonces el derecho a decidir sobre su territorio. Un ejemplo de ello, manifiestan, ha sido la decisión de crear un sitio RAMSAR, proceso del que no ha participado ningún representante del pueblo Huarpe.

Es importante remarcar que, en distintos momentos de las reuniones mantenidas con los miembros de las comunidades, surgieron reparos a las políticas asistencialistas implementadas por las provincias:

*"no queremos su dinero y sus planes y que nos digan cómo tenemos que hacer las cosas. Nosotros sabemos cómo. Que nos den el agua y nos dejen en paz..."*

Advierten al respecto que no se trata de obtener la asistencia del estado, sino del reconocimiento efectivo de su derecho a la autodeterminación.

Mencionan que su percepción es que el estado "escucha" a aquellos hermanos que aceptan lo que el estado cree que les hacen falta.

Por otra parte, también se pudieron identificar interferencias en la relación con el INAI a raíz de la falta de reconocimiento por parte del Instituto algunas de aquellas y la negativa de inscribir la personería jurídica y proceder a realizar el relevamiento territorial ordenado por la Ley N° 26.160.

Expresan un grave problema de falta de reconocimiento por parte del Estado de la totalidad de las comunidades Huarpes, resaltando en ese sentido que las únicas que el INAI reconoce son las que pueden dialogar con el gobierno y llevar adelante diferentes proyectos o programas.

Finalmente, en San Juan se mencionó la existencia de conflictos con el Ministerio de Educación de la Nación (y la ausencia de vínculo con el Provincial) en la implementación del programa de educación intercultural bilingüe, la falta de prestación del servicio

eléctrico en algunas comunidades (como la de Aguas Verdes) y, en San Luis se registran conflictos con el Parque Nacional Sierra de las Quijadas, quien presentó una orden de desalojo para algunos pobladores.

### 1.1.9. Restitución De Restos Mortales

Reclamo por hallazgo cementerio indígena

La Organización Del Parlamento Mapuche-Tehuelche Buenos Aires de la localidad de Olavarría, se dirige al Defensor del Pueblo de la Nación para solicitar su intervención frente a los hechos acontecidos a partir del hallazgo de un cementerio indígena y el trato dado a los mismos tanto por parte de profesionales como de los medios de comunicación.

La Ley Nacional Nº 25.517 dispone que los restos mortales de aborígenes deben ser puestos a disposición de los pueblos indígenas y/o comunidades que lo reclamen; además, indica que todo emprendimiento científico que tenga por objeto de estudio a las comunidades, incluyendo su patrimonio histórico y cultural, deberá contar con el expreso consentimiento de las comunidades interesadas. El Decreto Nº 701/2001, reglamentario de la ley nacional mencionada, establece que el INAI será el encargado de coordinar, articular y asistir en el seguimiento y estudio del cumplimiento de las directivas y acciones dispuestas por la ley; tarea que debe llevar a cabo mediante la Dirección de Afirmación de los Derechos Indígenas.

Reclamo de restos de antepasados a un museo en San Juan

Se inició entonces una actuación de oficio para investigar el reclamo a un museo por parte de Comunidades Huarpes de la provincia de San Juan, sobre la restitución de los restos de sus antepasados.

Además de solicitar a la Legislatura que adhiera a la Ley Nacional 25.517 las comunidades se dirigieron a la Universidad Nacional de San Juan bajo cuya órbita se encuentra el Museo Arqueológico Dr. Mariano Gambier a fin de que les fueran restituidos los restos que se exponen en vitrinas. Si bien la Universidad dictaminó a favor de la solicitud de los aborígenes, la Dirección del Museo se opuso en tanto la provincia no adhirió a la mencionada ley. Se requirieron informes a la Universidad y al INAI. La respuesta de la Universidad Nacional de San Juan resultó suficiente, el Instituto Nacional de Asuntos Indígenas no respondió a los pedidos de informes.

### 1.1.10. Medidas de fuerza observadas

Las medidas de fuerza adoptadas por integrantes de comunidades indígenas de las zonas visitadas, consistieron en cortes de ruta que impidieron el tránsito vehicular por un lapso de tiempo. Una de ellas fue adoptada al ingreso de la localidad de Miraflores del día martes 24/09/2013 y la otra correspondió al día miércoles 25/09/2013 en el acceso a la localidad de Villa Bermejito. Se tomó nota de los reclamos.

Cabría citar una publicación de la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL) -organismo bajo la órbita de las Naciones Unidas- que refiere a la "Urbanización y migración interna reciente" y expresa, en relación migración indígena en argentina, que "el patrón detectado podría responder a una mayor necesidad de cambiar residencia para mejorar el sustento económico, insertándose precariamente en el mercado laboral de las provincias más favorecidas" ([www.eclac.org/publicaciones/xml/9/47389/AtlasArgCapiv.pdf](http://www.eclac.org/publicaciones/xml/9/47389/AtlasArgCapiv.pdf)).

"En este sentido, las presiones que experimentan los pueblos indígenas son numerosas y de distinto tipo: territoriales -falta de títulos de propiedad de las tierras, desplazamiento forzado hacia áreas menos productivas, aislamiento por largas distancias-, medioambientales -desertificación de las tierras habitadas, contaminación de agua y napas subterráneas, desmonte-, sanitarias -padecimiento de enfermedades endémicas cuyo tratamiento no encuentra respuesta adecuadas por parte del Estado, desnutrición, mortalidad infantil demo-gráficas -alta dependencia demográfica, vaciamiento de la población adulta / joven en las comunidades- y socioeconómicas -pobreza extrema, falta de trabajo y, por lo tanto, de ingresos dignos que permita la subsistencia-".

En el caso de la Provincia del Chaco, muchos de los problemas enunciados están en vías de solucionarse a partir de la construcción de hospitales, postas sanitarias, la designación de agentes sanitarios indígenas, los programas de erradicación de ranchos, el otorgamiento de pensiones no contributivas y la asignación universal, entre otras medidas.

Sin perjuicio de ello, cabe observar que en los últimos años se produjo una migración interna a centros urbanos como Pampa del Indio, Castelli o Resistencia, ello sumado a las realizadas a los grandes conglomerados poblacionales como Rosario, San Miguel de Tucumán o el conurbano bonaerense que son de público conocimiento.

No cabe duda que esta migración a los centros urbanos obedece a la búsqueda de mejores condiciones de vida, hecho que para los pueblos originarios pueden tener costos importantes ligados a la pérdida demográfica y cultural.

---

## **1.2. VETERANOS DE GUERRA DE MALVINAS**

Con relación a la problemática que afecta a los Veteranos de Guerra de Malvinas, esta Institución recibe periódicamente presentaciones de ex soldados conscriptos de todo el país, solicitando al Defensor del Pueblo de la Nación que interceda ante las autoridades correspondientes, a fin de reclamar por diferentes motivos en razón de su condición. A continuación se exponen las actuaciones más destacadas sobre la temática.

### **1.2.1. Inconvenientes para solicitar beca estudiantil para hijos de veteranos.**

En 2012 se realizó una investigación de oficio, a raíz de diferentes Informaciones recibidas a través de correo electrónico y de publicaciones hechas en foros de VGM, que dan cuenta de los diferentes inconvenientes que se suceden como consecuencia de solicitar la beca estudiantil para los hijos de aquellos civiles y militares muertos en acción o como consecuencia de heridas, accidentes o enfermedades derivadas de ese conflicto, así como también los hijos de aquellos ciudadanos argentinos que sufrieron incapacidades permanentes del 66% o más como consecuencia de heridas, accidentes o enfermedades psicofísicas derivadas del Conflicto Malvinas dictaminadas por la junta de reconocimientos médicos de cada fuerza en la que prestaron servicios.

A través de dicha actuación de oficio, se solicitó informes a la Dirección de Políticas Socioeducativas del Ministerio de Educación de la Nación, a fin de investigar de qué manera se tramitan y liquidan las solicitudes de becas de estudio prevista por la Ley N° 23.490.

Dicha Dirección informó cuales eran los requisitos que debían cumplir los beneficiarios de las becas en cuestión, como así también cuales eran los motivos de rechazo.

Asimismo, informó que durante 2011 se han recibido 1007 solicitudes, de las cuales 892 fueron resueltas favorablemente.

En 2013 se actualizó la información con un nuevo pedido de informe, respondiendo que durante 2012 fueron recibidas 874 solicitudes de becas, de las cuales fueron pagadas 791.

En tanto que las 83 becas que no se resolvieron favorablemente fueron rechazadas por no cumplir con el rendimiento académico requerido que, en el caso de la escolaridad primaria y secundaria es promover al grado superior y en el nivel terciario-universitario, aprobar las materias que establece el plan de estudio de las carreras.

### **1.2.2. Reclamo derivado por falta de respuesta de ANSES**

Se recibe una presentación, derivada de la Defensoría del Pueblo de la Provincia del Chubut, en la cual un Veterano de Guerra de Malvinas, reclama ante la falta de respuesta por parte de la ANSES, por el pago de un retroactivo de su pensión de Veterano de Guerra de Malvinas.

Atento a ello, se cursó pedido de informe a la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES).

Luego de varios pedidos de informes, la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), en junio de 2012, informa que se ha resuelto en forma favorable al pedido hecho por el interesado.

En el mes de agosto, el interesado manifiesta haber hecho un nuevo reclamo a la ANSES por entender que existen diferencias a su favor en la liquidación efectuada, por lo que se hizo una reserva a la espera de la respuesta de la Institución.

En abril de 2013, el interesado manifiesta que la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) le reconoció el reclamo por la diferencia sobre la liquidación del "Reclamo por Prestaciones no Otorgadas" que recientemente le fuera resuelto favorablemente.

### **1.2.3. Reclamo por falta de respuesta del municipio de Lomas de Zamora a adherirse a la Ley N° 11.221**

Veteranos de Guerra de Malvinas, solicitan la intervención del Defensor del Pueblo, ante la falta de respuesta por parte del Municipio de Lomas de Zamora, a adherirse a la Ley N° 11.221 (y modificatorias) de la Provincia de Buenos Aires, que otorgan beneficios a los ex combatientes de Malvinas.

Cabe mencionar que la Ley N° 11.221 de la provincia de Buenos Aires, y según texto actualizado con las modificatorias introducidas por las Leyes Nros. 11.294, 11.885, 13.349, 13.659 y 13.978, establece un subsidio mensual para el personal de la Administración Pública Provincial, de planta permanente, temporaria o de cualquier otra naturaleza, dependiente del Poder Ejecutivo, sea que pertenezcan a Organismos de la Administración Central o Descentralizada, Autónomos, Autárquicos, de la Constitución, del Banco Provincia de Buenos Aires, de Empresas Públicas, aun cuando sus estatutos, Cartas Orgánicas o Leyes Especiales, requieran una inclusión especial para su aplicación, personal del Poder Legislativo y del Poder Judicial que acrediten la calidad de ex soldados conscriptos, suboficiales y oficiales de las Fuerzas Armadas y de Seguridad en situación de retiro o baja voluntaria, que hayan actuado en las acciones bélicas desarrolladas entre el 2 de abril y el 14 de junio de 1982, en el denominado Teatro de Operaciones Malvinas (T.O.M.) o aquellos que hubieran entrado en efectivas acciones bélicas de combate dentro del Teatro de Operaciones del Atlántico Sur (T.O.A.S.) y civiles que cumplieran funciones en las mismas. También indica la ley que no gozarán del beneficio los oficiales y suboficiales sancionados por actos de incumplimiento de sus deberes durante la guerra de Malvinas, y que dicho beneficio, será equivalente al ciento ochenta por ciento (180%) del sueldo básico nominal de la categoría de nivel 5-auxiliar, 6° -inicial, o la que la reemplace, de los agentes del Poder Judicial.

Es dable destacar la amplitud de las normas legislativas, que tiene como objetivo abarcar a todos los Veteranos de Guerra de Malvinas que trabajan en las distintas áreas o dependencias gubernamentales de la Provincia de Buenos Aires.

En el mismo sentido, con la finalidad de alcanzar a los veteranos de guerra del interior de la provincia, la ley invita "... a las Municipalidades de la provincia de Buenos Aires, para que, a través de sus ordenanzas, adhieran a las leyes y normativas vigentes".

De la documentación aportada por parte de los interesados, surge que los municipios bonaerenses de Quilmes y Lanús ya han adherido a la Ley N° 11.221 y sus modificatorias.

Asimismo, informan que son diez (10) los Veteranos de Guerra de Malvinas que desarrollan sus tareas como empleados, en el Municipio de Lomas de Zamora.

También agrega copia de la Comunicación N° 21/12 del Honorable Concejo Deliberante, solicitando se resuelva favorablemente el pedido de la adhesión a

las leyes antes mencionadas por parte del Centro de Veteranos de Guerra de Malvinas, en el Expediente Nro. 4068-126871-S-11.

Dada la cuestión así planteada, se resolvió exhortar al señor Intendente del Partido de Lomas de Zamora, a fin de que arbitre los medios correspondientes con el objeto de que ese Municipio adhiera a la ley 11221, con las modificatorias introducidas por las Leyes 11294, 11885, 13349, 13659 y 13978, de la Provincia de Buenos Aires, que otorgan beneficios a los Veteranos de Guerra de Malvinas.

En julio de 2013, informaron los interesados que el Municipio de Lomas de Zamora aprobó la adhesión a la Ley 11221, motivo de sus reclamos.

### 1.3. REGISTROS NACIONALES DE LA PROPIEDAD DEL AUTOMOTOR Y CRÉDITOS PRENDARIOS

Durante 2013 se registraron varias denuncias ante el Defensor Del Pueblo de la Nación vinculadas a la actividad desarrollada por los Registros Seccionales de la Propiedad del Automotor dependientes de la Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad Automotor y de Créditos Prendarios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

En tal sentido, corresponde destacar que las investigaciones iniciadas en cada caso no resultaron suficientes para corroborar, a la fecha, la existencia de hechos, actos u omisiones en el ejercicio de las funciones administrativas que ameriten el dictado de recomendación o recordatorio de los deberes legales y/o funcionales a cargo de la citada Dirección Nacional por parte de esta Institución, en los términos previstos por el artículo 28 de la Ley N° 24.284. Sí, en cambio, se han resuelto problemas específicos de agilización de trámites, en general, cambios de titularidad de vehículos, liberación de certificados de transferencia, pagos de aranceles, etc. También se logró, en un caso en particular, la corrección de un título de propiedad y la emisión de una nueva cédula de identificación con el correcto número de chasis, sin costo alguno para el usuario, resolviendo así el problema objeto de reclamo por ante esta Institución.

En otro caso de demora y falta de entrega de la cédula azul, el trámite de inscripción fue resuelto, y entregada la cédula pendiente.

---

## 1.4. DOCUMENTACIÓN

Durante 2013, a raíz de la informatización en su confección, se redujo el ingreso de quejas relacionadas con la demora en la entrega de D.N.I.

Sin perjuicio de ello, se mantuvo estable el número de casos sobre duplicidad de dicho documento, lo que ameritó la formación de un Expediente en el área jurídica del Registro Nacional de las Personas.

### 1.4.1. Duplicidad de CUIL con el mismo número de D.N.I

Una ciudadana requirió la intervención de esta Institución manifestando que en ocasión de intentar realizar un trámite por ante la ANSES, se entera que con su mismo número de D.N.I. coexistían dos CUIL (Clave Única de Identificación Laboral) diferentes. Iniciada la investigación se constató a través del Registro Nacional de las Personas que, el D.N.I. que poseía era el correcto, con lo cual se libró pedido al ANSES, el que respondió que debido a un error administrativo se había consignado el CUIL erróneamente, dando de baja el mismo, y brindando de este modo solución a la duplicidad que diera origen a la presentación.

### 1.4.2. Migraciones

Por otro lado se incrementó el número de quejas presentadas por la demora en la entrega de certificado de admisión, radicación o de tránsito por parte de la Dirección Nacional de Migraciones.

Regularización de situación migratoria

Un interesado realizó su presentación en la Institución por tener inconvenientes en la obtención de la residencia precaria.

La Dirección Nacional de Migraciones había informado que el interesado tenía un homónimo, con prohibición de salida y orden de captura, cuyo expediente tramitaba en la Unidad Fiscal Departamental de Guaymallén, Mendoza.

La Dirección Nacional de Migraciones no podía continuar con el trámite debido a que la Unidad Fiscal no se expedía sobre el tema.

Se solicitó a la Procuración General del Poder Judicial de la Provincia de Mendoza que arbitrara los medios

a su alcance a fin de que la Unidad referida se expidiera a la brevedad.

En respuesta, la Procuración envió lo investigado por parte de la Unidad Fiscal de Guaymallén. Según lo remitido, la persona sindicada se trataba de un ciudadano argentino, mientras que el interesado era de nacionalidad paraguaya.

Finalmente la Dirección Nacional de Migraciones se expidió, permitiendo la regularización de la situación migratoria.

### 1.4.3. Partidas

Se trató un importante número de quejas relacionadas con el trámite y entrega de partidas de nacimiento, o defunción. En algunos casos se solicitó dicha documentación a las Direcciones de los Registros Civiles de las Provincias, y en otros se recurrió a las Oficinas del Interior del Defensor del Pueblo o a los Defensores del Pueblo Provinciales.

---

## 1.5. PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD

En relación a la defensa y protección de derechos de este colectivo vulnerable, la instrumentación de una dinámica de trabajo conjunta con defensorías oficiales, juzgados, tribunales y organismos de protección de derechos humanos ha producido un salto cualitativo en materia de resultados.

En efecto, a partir del contacto permanente con las distintas autoridades intervinientes desde la detención de una persona, se ha, solucionado telefónicamente gran parte de los planteos que las personas privadas de libertad y sus familiares acercan a nuestra Institución, contribuyendo así al efectivo goce del derecho de acceso a la justicia y de tutela judicial efectiva. En este sentido, las comunicaciones electrónicas también se han convertido en una herramienta indispensable para garantizar estos derechos.

Durante 2013, el Área I continuó trabajando con el Proyecto Tutores Socioeducativos en Pabellones de Máxima Vulnerabilidad, dependiente del Ministerio de Educación de la Nación, en actividades de difusión de derechos de las personas privadas de libertad y facultades del Ombudsman nacional en la materia. En tal contexto, el Adjunto I a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación fue institución invitada a brindar

charlas informativas en las Unidades 54, 23 y 31 del Complejo de Florencio Varela del Servicio Penitenciario Bonaerense.

### 1.5.1. Irregularidades en la Alcaldía de Resistencia, Chaco

En el mes de febrero, en el marco de una actuación iniciada a partir de la presentación de la ONG Nelson Mandela, una comisión del Defensor del Pueblo de la Nación se constituyó en la Alcaldía de Resistencia, provincia de Chaco, a fin de evaluar las presuntas vulneraciones a los derechos fundamentales de las personas allí alojadas que habían sido denunciadas. El personal comisionado fue recibido por las autoridades provinciales, a las cuales se les remitió luego un informe elaborado a partir de las principales falencias advertidas. Actualmente, la Oficina en Chaco del Defensor del Pueblo de la Nación realiza el seguimiento local del caso.

### 1.5.2. Creación de la Procuraduría contra la violencia institucional

Por Resolución N° 455/2013, en marzo de 2013 la Procuradora General de la Nación dispuso la creación de la Procuraduría contra la Violencia Institucional (en adelante "Procuvin"), unidad fiscal destinada a la investigación de hechos de tortura, malos tratos y violencia institucional en el ámbito federal. Desde su puesta en funcionamiento, en todos aquellos casos relacionados con presuntas vulneraciones a la integridad física y psicológica de las personas privadas de libertad en unidades dependientes del Servicio Penitenciario Federal se viene dando inmediata intervención a la Procuvin.

Recientemente, en una actuación iniciada en 2012 a partir de un pedido de intervención del Observatorio Internacional de Prisiones (en adelante "OIP"), fue necesaria la intervención de la Procuvin para que el Servicio Penitenciario Federal diera cumplimiento a una resolución judicial de traslado emitida, expresamente, para hacerse efectiva en 48 horas. La disposición terminó siendo ejecutada con 21 días de mora, durante los cuales la defensa debió interponer dos habeas corpus a raíz de los malos tratos sufridos en ese período por el interesado, quien había sido arbitrariamente alojado en un pabellón distinto al ordenado por la autoridad judicial. La actuación conjunta de la Defensoría Oficial, la Procuvin, el OIP y el Defensor del Pueblo de la Nación, sumada a la incansable lucha de la madre del interesado, hicieron posible que

este último fuera finalmente alojado en el Complejo en el que, desde un principio, tendría que haber sido ingresado de acuerdo a su perfil criminológico.

Las denuncias relativas a presuntos hechos de tortura y/o malos tratos sufridos por personas alojadas en unidades dependientes de Servicios Penitenciarios Provinciales, también son puestas en conocimiento de la Procuvin debido a la constante comunicación que ésta mantiene con fiscales de distintas jurisdicciones. Asimismo, cuando este tipo de denuncias proceden de unidades dependientes del Servicio Penitenciario Bonaerense, se trabaja conjuntamente tanto con el Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires como con el Comité contra la Tortura de la Comisión Provincial por la Memoria. Dadas las amplias facultades de actuación de estos últimos organismos en jurisdicción bonaerense, se les suelen derivar aquellas presentaciones referidas a cuestiones inherentes al trámite procesal de causas radicadas en la provincia de Buenos Aires.

### 1.5.3. Centro de Estudios de Ejecución Penal (CEEP)

En el mes de junio, el Centro de Estudios de Ejecución Penal (en adelante "CEEP"), creado en el ámbito de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires (en adelante "UBA"), formuló un pedido de instalación de un buzón de quejas para el Defensor del Pueblo de la Nación en el Centro Universitario de Devoto (CUD) del Complejo Penitenciario Federal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En una reunión mantenida entre el Adjunto I a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación, las autoridades del Área I de la Institución y las del CEEP, se acordó establecer provisoriamente un mecanismo de comunicación semanal con los coordinadores del Observatorio de Derechos Humanos dependiente del CEEP, quienes remiten los pedidos más urgentes recibidos en el marco de las reuniones que realizan los días jueves en el CUD. En tal sentido, actualmente el CEEP está trabajando en el diseño de un formulario tipo para facilitar la comunicación de los reclamos.

A lo largo del año, el Adjunto I a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación fue invitado por el CEEP a participar de las siguientes actividades:

- Charlas de difusión de derechos en el Complejo Penitenciario Federal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (ex Devoto), en el Complejo Penitenciario Federal I y en la Unidad N° 31 de Ezeiza, así como en el Complejo Penitenciario Federal de Marcos Paz;

- I Congreso Internacional de Ejecución Penal, organizado por el CEEP en la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires los días 28, 29 y 30 de agosto de 2013, declarado de interés por el Defensor del Pueblo de la Nación;
- Ciclo de Jornadas sobre Problemáticas de Extranjeros en Prisión, organizado por la Comisión de Extranjeros en Prisión del CEEP, en el cual también estuvieron presentes autoridades de la Dirección Nacional de Migraciones, Jueces y Defensores del Fuero Penal Económico y Jueces de Ejecución Penal;
- Reuniones de las Comisiones de Extranjeros y Mujeres en Prisión del CEEP;
- Visita al Centro de Recepción, Evaluación y Ubicación de Lomas de Zamora, organizada por la Comisión de Niñez del CEEP.

El 6 y 7 de junio de 2013, la Institución participó del I Congreso Internacional sobre Tortura y Otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes, organizado por la Defensoría General de la Nación, en conmemoración del bicentenario de la Asamblea del Año XIII.

Durante el mismo mes, gracias a la colaboración de la Procuración Penitenciaria de la Nación (en adelante "PPN") y su Equipo de Género y Diversidad Sexual, se entrevistó a una ciudadana polaca alojada en la Unidad N° 31 de Ezeiza, en cumplimiento del pedido de colaboración internacional oportunamente formulado por la Defensora del Pueblo de la República de Polonia.

#### **1.5.4. Madres alojadas con sus hijos/as menores de cinco años en la Unidad N° 31 de Ezeiza**

En el marco de una actuación de oficio en la cual se investiga la presunta afectación a los derechos de niños y niñas que deben desarrollar su primera infancia en contextos de encierro a causa de la detención de sus madres, se ha pedido la colaboración de la PPN a efectos de poder concretar una visita al pabellón de madres alojadas con sus hijos/as menores de cinco años en la Unidad N° 31 de Ezeiza que permita tomar contacto directo con este colectivo sobrevulnerado.

Cabe aquí destacar que el análisis de las respuestas a los pedidos de informe cursados a la Subsecretaría de Gestión Penitenciaria del Ministerio de Justicia de la Nación; a la Dirección Nacional de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad, dependiente

de la Secretaría de Derechos Humanos de dicha cartera ministerial; a la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación; y a la Coordinación General de Programas y Comisiones de la Defensoría General de la Nación, permitió advertir una serie de obstáculos estructurales para el efectivo cumplimiento de los derechos consagrados en la Ley N° 26.061 de Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes con respecto a las/os niñas/os que están alojadas/os con sus madres en contextos de encierro. Por tal motivo, se encuentra en estudio la posibilidad de emitir una recomendación a las autoridades correspondientes.

#### **1.5.5. Prevención de la tortura. Declaración de Buenos Aires**

El 14, 15 y 16 de agosto, la Defensoría del Pueblo de la Nación fue especialmente invitada a participar de las I Jornadas sobre la Prevención de la Tortura del Cono Sur, organizadas conjuntamente por la PPN y la Asociación para la Prevención de la Tortura, en las cuales estuvieron presentes autoridades gubernamentales y estatales, organismos internacionales, representantes de la sociedad civil y de instituciones nacionales de derechos humanos de Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Paraguay, Perú y Uruguay. Las conclusiones a las que se arribó luego de tres días de intenso trabajo fueron compiladas en la "Declaración de Buenos Aires".

En el entendimiento de que la garantía de la erradicación de la tortura es responsabilidad del Estado, en tanto único garante de la vigencia de los derechos humanos, y que la prevención es una obligación irrenunciable de los Estados y de la comunidad internacional, la "Declaración de Buenos Aires" destacó la necesidad de un cambio de paradigma cultural y de sensibilización social, enfatizando que la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes constituyen una grave ofensa a la dignidad humana y son siempre inadmisibles.

La Declaración reconoce que las personas privadas de libertad siguen sufriendo tortura y otros malos tratos en los lugares de encierro de los distintos Estados de la región, a causa de factores tales como:

- *la impunidad administrativa y penal de los responsables por hechos de tortura;*
- *legitimación social y cultural punitiva, que avala la tortura, la mano dura y el encarcelamiento masivo;*

- *falta o insuficiencia de políticas públicas de derechos humanos; o de políticas públicas integrales (en materia de seguridad, salud, etc.) que incluyan un enfoque de derechos humanos en la prevención de tortura y violencia institucional;*
- *la discriminación sobre grupos especialmente vulnerables, como sectores de escasos recursos, mujeres, migrantes, droga dependientes, LGTBI, pueblos originarios, personas con discapacidad y con trastornos mentales, niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, entre otros;*
- *deficiencias en la tipificación de la tortura a nivel legislativo;*
- *inoperatividad del Poder Judicial y del Ministerio Público en la investigación, sanción y reparación en los casos de tortura.*

El documento resultante del trabajo realizado en las Jornadas identifica como principales causas de actos de tortura y otros malos tratos en lugares de privación de libertad:

- *la ausencia de controles internos y externos efectivos dentro de las fuerzas de seguridad o a cargo de sus responsables políticos;*
- *dificultades en el acceso a abogados, defensores, médicos independientes y autoridades en general;*
- *militarización y estructura jerárquica de las fuerzas de seguridad que habilita la permanencia de rutinas y prácticas enraizadas de tortura y malos tratos;*
- *crisis de los sistemas penitenciarios: hacinamiento, condiciones inhumanas de detención, extendida corrupción, violencia intracarcelaria y la ausencia del Estado en el control de gestión de los lugares de privación de la libertad.*

*Por todo ello, las y los participantes de las I Jornadas sobre la Prevención de la Tortura del Cono Sur "recomendamos tomar todas las medidas necesarias a los fines de:*

- *Impulsar la democratización de los espacios de encierro. Creando una autoridad civil, colegiada e interdisciplinaria, con participación de la sociedad civil en su proceso de designación.*
- *Profesionalización en ámbitos multidisciplinarios de todo funcionario que trabaje con personas privadas de la libertad, incluyendo la reformulación de la selección del futuro personal a través de parámetros claros y procesos visibles, evitándose la militarización.*

- *Crear una carrera profesional de carácter civil con perspectivas integral en derechos humanos destinada al cuerpo de funcionarios de las fuerzas de seguridad."*

*"Promovemos la implementación de*

- *Sistema de monitoreo periódico conformado por grupos interdisciplinarios e independientes a todos los centros donde se encuentren personas privadas de la libertad, articulados con las autoridades responsables, víctimas, familiares y organismos de control."*

*"Llamamos a la pronta implementación de los Mecanismos Nacionales y Locales de Prevención de la Tortura conforme lo establece el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes y las recomendaciones del Subcomité para la Prevención de la Tortura, en particular garantizando la independencia de funcionamiento, financiera y de personal".*

En el mes de septiembre, a partir del pedido formulado por el Centro de Estudios en Política Criminal y Derechos Humanos (en adelante "CEPOC"), se llevó a cabo una reunión con la presidenta de dicho Centro, quien solicitó la colaboración de la Defensoría del Pueblo de la Nación en una investigación iniciada por el CEPOC en relación a los hechos sufridos como consecuencia de un incendio en el que perdieron la vida más de 30 internos alojados en la Unidad Penal N° 1 del Servicio Penitenciario de la provincia de Santiago del Estero en noviembre de 2007, hecho que había motivado el inicio de una actuación que oportunamente tramitó en el Área.

#### **1.5.6. Educación en contextos de encierro**

En lo relativo al derecho a la educación, el Adjunto I a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación fue invitado a disertar en el I Encuentro de Docentes, Educadores y Organizaciones para la Educación en Contextos de Encierro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (en adelante "CABA"), organizado por la Asociación de Docentes de Escuelas en Cárceles y el Centro Educativo de Nivel Secundario N° 24 del Complejo Penitenciario Federal de la CABA. El evento, que tuvo lugar el 11 de octubre de 2013 en el Salón Azul del Honorable Senado de la Nación, contó con la Declaración de Interés del Defensor del Pueblo de la Nación.

Finalmente, es interesante advertir que los principales reclamos formulados por las personas privadas de libertad y/o por sus familiares continúan versando so-

bre el agravamiento en las condiciones de detención por falta de atención médica y/o de provisión de medicamentos, denegación del derecho a la educación y al trabajo por parte de las autoridades penitenciarias, falta de comunicación con los defensores oficiales, pedidos de colaboración ante la demora en los dictados de sentencias, en la resolución de pedidos de beneficios procesales y/o en pedidos de traslado por acercamiento familiar.

### 1.5.7. Irregularidades en las condiciones básicas de detención a cargo del Servicio Penitenciario Provincial de La Rioja

Esta Defensoría del Pueblo de la Nación inició una investigación a fin de constatar condiciones básicas de detención de las personas privadas de libertad a cargo de del Servicio Penitenciario Provincial (SPP) de La Rioja. Por tal motivo, personal de esta Institución se constituyó en dicha penitenciaría en el curso del corriente año, elaborándose un informe que sucintamente se exponen a continuación:

#### Condición edilicia

- *General*

Escaso mantenimiento; toda la edificación correspondiente a los pabellones y zonas comunes de los internos presenta muy mal estado, las paredes se encuentran descascaradas, con humedad y sin pintura; los suelos de baldosas desgastadas y contrapisos rotos; se siente mal olor en varios lugares. Todo se encuentra en extremo descuidado, en estado de abandono.

La zona exterior está igual de descuidada.

- *Pabellones*

Se encuentran en pésimo estado, presentan humedad, paredes y suelos descascarados, sin pintura, con escaso aseo. Los baños no tienen artefactos sanitarios ni puertas, en algunos, hay una elevación del suelo hecha en mampostería con la forma de inodoro y en otros, directamente un hueco en el suelo, piletones a modo de lavatorios con una manguera que sale de la pared. En la mayoría de los baños, hay frazadas y/o telas colgadas para mayor privacidad.

Algunos de los pabellones tienen techo de chapa, con cielorrasos deteriorados, caídos o faltantes, lo que

deja a los internos expuestos a las inclemencias del tiempo.

Las instalaciones de luz son muy precarias, se observan cables aéreos por todas partes.

No hay caldera, algunos pabellones cuentan con calefón, que no siempre funciona.

- *Celdas comunes*

En su mayoría son para UNA (1) persona y la habitan DOS (2) y hasta TRES (3) internos.

En las celdas que deberían ser individuales, las camas son de mampostería y/o hierro, empotradas, hay internos que duermen en el suelo.

- *Celdas disciplinarias*

Estas celdas tienen baño sin puerta, con un hueco en el suelo a modo de inodoro y un tramo de manguera que sale de la pared.

El lugar está extremadamente sucio, frío, húmedo y con olor por demás desagradable, muy oscuro, con sólo un foco en medio del pasillo.

#### Distribución de internos

La distribución es en doce (12) pabellones, entre los cuales hay uno (1) destinado a las mujeres.

Todo el SPP tiene capacidad real para ciento cincuenta (150) internos y hay en la actualidad trescientos sesenta y siete (367) en total, de los cuales doscientos noventa y siete (297) son hombres y cinco (5) son mujeres, quienes permanecen en las instalaciones del servicio.

Dentro del número general se encuentran veintiún (21) internos federales.

Los hombres condenados son: 178

Los hombres procesados son: 114

Otros: 5 (inimputables)

Las mujeres condenadas son: 3

Las mujeres procesadas son: 2

Los internos derivados son: 1 hombre por drogodependencia y 1 mujer en psiquiatría. El resto, 57, están con algún beneficio como libertad condicional o prisión domiciliaria.

#### Condiciones de higiene

La higiene en algunos casos es escasa y en otros es nula. El común denominador es la falta de recursos.

Personal de seguridad hizo mención que han tenido que quitar de los baños las canillas y los sanitarios de loza, porque los rompen y los usan como armas.

#### Condiciones de salud

La encargada del área de salud refiere que la salud de los internos está condicionada por la mala alimentación y la falta de higiene, que los predispone a sufrir enfermedades gastrointestinales, dermatológicas y de micosis.

#### Prestación de asistencia médica

Manifiesta la encargada, que ella lleva la asistencia médica y administrativa, que la faltan insumos en general, tanto en equipamiento, como en medicación; que no tienen ambulancia para traslado, y que ante emergencias no hay forma de asistir como es debido a los internos.

Se pudo observar que la enfermería está en las mismas condiciones de deterioro que el resto del servicio.

#### Condiciones de alimentación

La comida es mala en general, como así también insuficiente y no sigue las indicaciones de la nutricionista.

Informan que la empresa concesionaria, sólo estima la cantidad y no la cualidad y calidad de la misma.

También se hizo mención sobre que los internos comen sin cubiertos y en sus pabellones; personal de seguridad justifica lo de los cubiertos por precaución y el hecho de comer en los pabellones por falta de espacio físico.

#### Condiciones de acceso a las autoridades judiciales

Es poca a mala. Los que son asistidos por abogados de oficio, reciben poca atención.

Según mención de los internos entrevistados, desde hace bastante tiempo se han espaciado las audiencias, antes eran todos los martes, ahora cada 15 días y no van todas las áreas.

#### Condiciones de acceso al aire libre

Cada pabellón dispone de dos (2) días a la semana para salir al patio general para recreación por un lapso de dos (2) horas. La escasez de dichos turnos obedece, según el personal penitenciario, a las disposiciones de seguridad derivadas del exceso de población carcelaria alojada.

## 1.6. FALTA DE ACCESO A LA JUSTICIA

### 1.6.1. Guarda Judicial

Se recibió una presentación solicitando la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación, en relación al pedido de ayuda para tramitar la guarda judicial de sus nietos que se encontraban a su cargo, dado el fallecimiento de su hija, en el año 2007. Manifiesta el interesado, que su estado de salud es delicado, lo que le dificulta movilizarse hasta los tribunales locales para realizar dicho trámite.

Visto la situación planteada, se puso en conocimiento de los antecedentes del caso a la Procuración General de la Provincia de Buenos Aires, solicitando su colaboración, teniendo en cuenta que en el caso podrían estar conculcados derechos humanos fundamentales.

Se recibió respuesta por parte de la Procuración General provincial, dando cuenta del informe elaborado por parte de la Asesora de Incapaces de Lomas de Zamora, del cual surge que se han iniciado actuaciones sobre tutela en relación a menores de edad en cuestión.

## 1.7. REPRESENTACIÓN DE TODAS LAS PROVINCIAS EN LAS QUE SE DESARROLLAN EMPRENDIMIENTOS MINEROS

Se inició una actuación de oficio con el objeto de investigar si se han puesto en marcha mecanismos para ampliar la representación a todas las provincias en las cuáles se desarrolla actividad minera en el Acuerdo Nacional de Promoción de Diálogo Social en la Industria Minera. Asimismo se investiga cuáles son los mecanismos que se prevén poner en marcha para garantizar la participación de las comunidades potencialmente afectadas por la actividad minera, de

acuerdo a lo previsto por los arts. 19 a 21 de la Ley N° 25.675 (Ley General del Ambiente). La actuación se encuentra en su primera etapa de investigación.

## **1.8. PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA LEY N° 26.522 POR PARTE DE RADIO Y TELEVISIÓN ARGENTINA S.E.**

Brevemente se realizará una síntesis de la investigación efectuada desde el año 2012, ya que fue desarrollada en el informe anual correspondiente a dicho período. Dos Senadores Nacionales sostienen que Radio y Televisión Argentina Sociedad de Estado incumple con las obligaciones concretas referentes a la promoción del desarrollo de los derechos humanos y del pluralismo político que surgen de la Ley N° 26.522, como así también de los de tratados de derechos humanos incorporados a la Carta Magna a través del art. 75, inc. 22.

Radio y Televisión Argentina Sociedad de Estado sostuvo que toda producción audiovisual o radiofónica que se emite por un servicio de comunicación implica un mensaje u opinión, cualquiera sea la naturaleza o temática a la que la producción se refiera. Ningún mensaje en ningún medio resulta neutral o inocente, y por ello el único tamiz que se aplica a los ciclos de las diversas emisoras pertenecientes a esta Sociedad del Estado es que respeten los objetivos establecidos en el art. 121 de la Ley N° 26.522”.

Aclaró que los ciclos que se emiten por “La Televisión Pública” varían de semana en semana conforme al calendario de eventos deportivos y culturales, existiendo también variaciones estacionales.

En relación a los espacios en las emisoras radiofónicas, expresó que es de responsabilidad del gestor del ciclo, salvo los servicios informativos y noticieros.

La Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual (AFSCA) comunicó que Radio y Televisión Argentina Sociedad de Estado cumple integralmente con las obligaciones establecidas por los artículos 121 y 122 de la Ley N° 26.522, de acuerdo a la grilla de programación de los medios que forman parte de RTA S.E.

Aclaró que no se infiere del primer artículo que es obligación para la citada Sociedad incluir productos de “corrientes políticas”, ya sean afines al gobierno u a otras, en igual proporción, forma y horarios.

En relación al segundo artículo, hizo saber que de acuerdo a los planes de fiscalización de este organismo, Radio y Televisión Argentina Sociedad del Estado cumple con el mínimo del 20% que exige la ley.

Dichas contestaciones fueron puestas en conocimiento de los senadores nacionales mediante nota. Uno de ellos, realizó varias observaciones.

Consideró que no se responde a la pregunta de cuántos programas y/o espacios de opinión o formadores de opinión se emiten en sus respectivas grillas en cada una de las estaciones de radiodifusión, y los presupuestos, asignación y tiempos absorbidos en cada uno de dichos espacios.

Sostuvo que Radio y Televisión Argentina Sociedad de Estado realizó una mera afirmación dogmática que nada suma a la investigación promovida, ya que sólo reitera lo que la ley le manda hacer, pero sin indicar de qué manera esos principios efectivamente se cumplen, cuestión que justamente constituye el objeto de esta investigación”.

También, consideró que no se contesta al interrogante de qué porcentaje de producciones independientes se emiten en cada una de las estaciones de radiodifusión. En relación a ello, señala que sólo se acompaña un grilla de programación relativa a LS 82 Cana 7 Buenos Aires y con respecto a las emisoras radiofónicas solo manifiesta generalidades que nada aportan a la investigación”.

Por último, consideró que resulta imprecisa la respuesta brindada a la pregunta sobre las medidas adoptadas por Sociedad del Estado para dar cumplimiento en lo referente –especialmente- al desarrollo de los derechos humanos y pluralismo político. Al respecto, expresó que no explicita cuáles son los mecanismos legales procedimentales que utiliza la Sociedad para garantizar ese acceso”, entre otros conceptos.

En relación a AFSCA, la legisladora consideró que realiza afirmaciones sin ningún tipo de aval probatorio de las mismas, y que es imperioso que al menos se adjunten, en estas actuaciones, los planes de fiscalización que lleva adelante el organismo, lo que permitirá además evaluar cómo el organismo regulador cumple con sus obligaciones legales”.

Dicha Autoridad Federal amplió su informe y, a esos efectos, señaló que los titulares de licencias de servicios de comunicación audiovisual deben presentar la programación y sus horarios por mes calendario anticipado, según Resolución N° 465/10.

También, indicó que ese organismo desarrolló sistemas de declaraciones juradas más ágiles, eficaces y eficientes otorgando mayor transparencia a los procedimientos administrativos. Puso como ejemplo el Sistema de Grilla de Programación, consistente en declaraciones juradas mensuales on line, que les permitiría verificar el cumplimiento de la Ley N° 26.522.

En relación a Radio y Televisión S.E., señaló que esa Autoridad Federal se encuentra realizando los controles y evaluaciones pertinentes.

Se solicitó al Senador Nacional que realizó la última observación que identifique aquella emisora de radiodifusión dependiente de Radio y Televisión Argentina Sociedad de Estado que en su opinión incumple con las disposiciones de la normativa aplicable en forma palmaria o evidente, especialmente la que no ofrezca el espacio público para que se manifiesten opiniones distintas al oficialismo.

Ello, en el entendimiento de que si existieran comportamientos sistemáticos y generales por parte de las emisoras radiofónicas dependientes de Radio y Televisión Argentina Sociedad de Estado que violan las disposiciones de la Ley N° 26.522, resultaría sencillo identificar al menos una de las más representativas de esas emisoras.

Además, la identificación de la emisora más representativa cumpliría la función de muestra, señalando que actualmente resulta habitual que las investigaciones se centren sobre muestreos cuando el colectivo a estudiar (población) resultan extenso o si bien es pequeño (como en el presente caso, donde existirían alrededor sesenta emisoras), en todo caso la documentación a presentar por cada una de ella resulta cuantiosa.

A la fecha de elaboración de este informe, se aguardaba la respuesta a dicho pedido.

### **1.9. LEY N° 25.188 DE ÉTICA EN EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. EXHIBICIÓN DE CARTELES DE PROPAGANDA OFICIAL EN LA VÍA PÚBLICA**

Una Senadora Nacional solicitó la intervención de esta Institución por considerar que los carteles que publicitan obras realizadas por el Estado Nacional y/o de la Provincia de Mendoza no cuentan con datos relativos a su ejecución sino que constituye exclusi-

vamente propaganda de distintos funcionarios, que tal conducta vulneraría las disposiciones del artículo 42 de la Ley N° 25.188 de Ética en el Ejercicio de la Función Pública.

La autoridad de aplicación, Oficina Anticorrupción, recomendó a la Secretaría de Obras Públicas del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios que, en su carácter de autoridad con competencia en materia de obras públicas, arbitre los medios para garantizar que, en la cartelería identificatoria de las obras ejecutadas con fondos públicos, se cumplan las pautas previstas en el artículo 42 de la referida ley".

Dicha Subsecretaria respondió que no existe indicación alguna en los pliegos vigentes de licitación de obra pública realizados por esa Subsecretaría que implique o indique la colocación de isologotipos con la imagen de la Primera Magistrada en los carteles identificatorios de cada obra, y que arbitró los medios para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto por el art. 42 de la Ley N° 25.188.

La promotora de esta actuación solicitó nuevamente la intervención de esta Institución por considerar que surge en forma palmaria la violación del art. 42 de la Ley de Ética en el ejercicio de la función pública, a la luz no solo del texto claro de la ley sino también de lo resuelto por la Oficina Anticorrupción" y como elemento de prueba acompaña copia de un acta notarial como así también testimonio fotográfico.

En razón de lo expuesto en el párrafo precedente, se cursó requerimiento a la Secretaría de Obras Públicas del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.

Más tarde, se cursó pedido de informes a la Oficina Anticorrupción con motivo de que la aludida Secretaría mantuvo similar postura a sus primeras contestaciones.

Dicha Oficina hizo saber que solicitó a la Secretaría en cuestión que se arbitren las instrucciones a las áreas pertinentes a fin de dar cumplimiento a lo normado por el artículo 42 de la Ley N° 25.188 y Resolución OA/DPPT N° 266/11, bajo apercibimiento de incurrir en el delito previsto por el artículo 249 del Código Penal y que remita los antecedentes formales que sustenten y confirmen la ejecución de la recomendación formulada.

La Secretaría de Obras Públicas del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios comu-

nicó haber dado cumplimiento y adjuntó la documentación respaldatoria, consistente en escritos dirigidos a las Subsecretarías de Obras Públicas y Desarrollo Urbano y Vivienda, y a través de éstas a los Comités de las obras públicas (provincias, Municipios y/o universidades), al Consejo Nacional de la Vivienda y éste a su vez remitió a los Institutos provinciales de Vivienda. También, expresó haber remitido escrito similar a la Federación Argentina de Municipios.

Por último, la Oficina Anticorrupción realiza un análisis de la conducta de los funcionarios involucrados a la luz de la norma punitiva.

Dicho informe fue puesto en conocimiento de la senadora nacional mediante nota y, a la fecha de elaboración de este informe, se aguardaba que realice las observaciones que pudieran haber.

## 1.10. CONECTAR IGUALDAD

La Directora de Nivel Secundario de la Escuela Bilingüe Intercultural Cacique Pelayo (UEP. n° 72), de la localidad de Fontana, de la provincia del Chaco, manifestó que pese a los reclamos realizados por los alumnos de la misma no han recibido las computadoras netbook que otorga el Programa Conectar Igualdad agregando que todos ellos cuentan con el beneficio de la asignación universal.

Asimismo, señaló que la Administración Nacional de la Seguridad Social realizó el relevamiento territorial de ese Colegio en el año 2010.

Por otra parte, expresó que su establecimiento no es público pero hace hincapié en que es gratuito ya que no cobra cuota alguna a sus alumnos, que en su mayoría provienen de familias humildes y un porcentaje de ellos corresponden a niños de pueblos originarios.

Cabe recordar, que el artículo 1° del Decreto N° 459/10, reza: "Créase el "Programa Conectar Igualdad.com.ar" con el fin de proporcionar una computadora a alumnas, alumnos y docentes de educación secundaria de escuelas públicas, de educación especial y de Institutos de Formación Docente, capacitar a los docentes en el uso de dicha herramienta y elaborar propuestas educativas con el objeto de favorecer la incorporación de las mismas en los procesos de enseñanza y de aprendizaje".

En ese marco, se cursó requerimiento a la Administración Nacional de la Seguridad Social quien informó que "...el establecimiento educativo citado no se

encuentra alcanzado por lo dispuesto en el Decreto N° 459/10 resultando lamentablemente imposible dar curso al pedido efectuado, hasta tanto no se presente alguna modificación a los alcances del mismo".

Se solicitó a la Secretaría Legal y Técnica de la Presidencia de la Nación en el marco del Decreto N° 450/10 que contemple -con carácter de excepción- a los alumnos de la escuela arriba referida a los fines de poner en un plano de igualdad los derechos de estas niñas y niños con los considerados en el citado decreto, a través de la inclusión de los mismos en el Programa Conectar Igualdad.com.ar

La Subsecretaría Asuntos Legales de la Secretaría Legal y Técnica de la Presidencia de la Nación adjuntó copia de la Nota DGEPCI N° 146/12 producida por la Dirección General Ejecutiva del Programa Conectar Igualdad. Dicha contestación fue comunicada con anterioridad a esta Defensoría del Pueblo y que parcialmente se transcribe más arriba.

Se solicitó al titular de la mencionada Subsecretaría re- ver el presente caso y, a esos efectos, contemplar con carácter de excepción la posibilidad del dictado de una norma o medida similar que posibilite la inclusión en el Programa Conectar Igualdad.com.ar a los alumnos de la Escuela Bilingüe Intercultural Cacique Pelayo (U.E.P. N° 72). A la fecha de elaboración de este informe, esta Institución se encuentra a la espera de una respuesta.

## PROGRAMAS INSTITUCIONALES

La pertinencia de crear los Programas Institucionales deriva, por una parte, de la necesidad de dar espacio institucional y funcional a una serie de acciones sobre temas cuyas especificidades, complejidades y preponderancia social requieren un abordaje especial o coyuntural.

Dichos temas conciernen al Área I en tanto implican afectaciones directas a los Derechos Humanos, pero el marco del Programa Institucional permite -a la vez que favorece- el desarrollo de investigaciones, acciones y otras actividades de manera interdisciplinaria y transversal con otras áreas de la Institución.

A continuación se expone el trabajo desarrollado por los siguientes Programas Institucionales: Discapacidad, Niñez, Identidad Biológica, Género, Pueblos Indígenas, Trata y Explotación de Personas. Asimismo, se hace mención del programa Unidad de Diálogo, de reciente creación.

## 1.11. PROGRAMA SOBRE DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE LA CDPCD

En el transcurso del 2013, se continuó trabajando y se llevaron a cabo acciones de acuerdo a los postulados de la "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad"; por lo tanto, cada actividad siguió los lineamientos de los artículos de la norma internacional, ratificada por nuestro país mediante la Ley N° 26.378.

### 1.11.1. Art. 8° inciso a) de la CDPCD toma de conciencia. Información a la comunidad. Difusión del uso del bastón verde. Seguimiento de la resolución DPN N° 0008/12

Durante 2013 se realizó el seguimiento de la Recomendación hecha a la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas con Discapacidad (CONADIS), a sus Comités Técnico y Asesor y al Consejo Federal de Discapacidad (Resolución N° 00081/12), con el fin de verificar si realizaron –o proyectaron– la futura realización de alguna campaña masiva de difusión del uso del bastón verde y de lo que ello simboliza, de acuerdo con la Ley N° 25.682.

El organismo CONADIS sólo hizo saber a esta Institución, que puso la recomendación en conocimiento al Consejo Federal de Discapacidad y de ambos Comités, sin embargo no propuso ninguna otra actividad demostrativa de que asume la necesidad de realizar dicha campaña, para informar a toda la comunidad qué simboliza el uso del bastón verde y que se trata de una ayuda técnica para personas con discapacidad.

### 1.11.2. Art. 3°, 4° y 9° de la CDPCD. Principios y obligaciones generales. Accesibilidad al transporte

Trato igualitario. Accesibilidad al transporte. Resolución N° 8/13. Seguimiento. Medidas sancionatorias contra un "pool" empresario.

La Defensoría inició una investigación, a solicitud de la Defensoría del Pueblo de Santiago del Estero, que culminó en el dictado de la Resolución D.P. N° 8/13, a partir de la conducta de un "pool" de em-

presas de transportes en la Terminal de Ómnibus de Santiago del Estero.

Luego de un informe territorial, mediante el cual se dejó constancia de que las denuncias obedecían a la realidad, esta Institución recomendó a la C.N.R.T. que arbitre las medidas correspondientes contra la Cooperativa de Trabajo Transportes "La Unión" (que agrupa a empresas como Flecha Bus, Nueva Chevallier, Gutierrez S.A., San José y Urquiza). Las denuncias de personas con discapacidad o sus familiares indicaban que la Cooperativa habría habilitado una ventanilla única para tramitar pasajes por la Ley N° 25.635, sólo dos días por semana y en una franja de dos horas cada día, entregaban hasta 35 números para ser atendidos y dispensaban maltrato verbal. Esta Defensoría le solicitó que garantice el ejercicio del derecho previsto en la ley N° 25.635.

Tras el seguimiento efectuado, la C.N.R.T. envió una nota, donde daba cuenta de la inspección realizada y de las medidas sancionatorias que hubo de tomar. El seguimiento sigue su curso, previendo otra inspección a la Terminal de Ómnibus de Santiago del Estero.

Solicitud de derogación del plazo de 48 hs. para tramitar pasajes por Ley N° 25.635. Seguimiento de la Resolución DPN N° 126/12

Se realizó el seguimiento de la Resolución D.P. N° 126/12, mediante la cual se recomendó al Poder Ejecutivo Nacional que derogue el plazo de 48 (cuarenta y ocho) horas, previsto en el Decreto N° 38/04, para el otorgamiento de pasajes a personas con discapacidad, en el entendimiento de que resulta contrario al principio de equiparación de oportunidades, no tiene fundamento que lo justifique y aparece como un requisito supernumerario de orden reglamentario, que entre tantos otros fijados por las empresas (horarios y días de atención, negativa a otorgar el pasaje de regreso, cupo, etc.) impide el pleno ejercicio del derecho previsto en la Ley N° 25.635. Entre las tareas de seguimiento se solicitó información a la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas con Discapacidad (CONADIS) y a la Jefatura de Gabinete de Ministros, relacionada con toda medida que hubieren tomado o si emitieron opinión a su respecto. Solamente CONADIS hizo saber que puso en conocimiento de los Comités Técnico y Asesor la Resolución referida; sin que esos Comités se hayan pronunciado hasta el momento.

**1.11.3. Accesibilidad al entorno físico.  
Resolución N° 48/13. Prolongada falta de funcionamiento de las rampas mecánicas de la Estación Terminal de ómnibus de Retiro.**

Ante la prolongada falta de funcionamiento de las rampas mecánicas emplazadas en el acceso a la Estación Terminal de Ómnibus de Retiro, con desplazamiento desde y hacia la Avenida Ramos Mejía, se recomendó al Comité de Asesoramiento y Contralor de los Arts. 20, 21 y 22 de la Ley N° 24.314 y el Decreto reglamentario N° 914/1997 (C.A.C.); a la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas con Discapacidad (CONADIS) y a la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (C.N.R.T.), que, en orden a los postulados de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Ley N° 24.314 y su reglamentación, procuren una solución de carácter permanente en relación al funcionamiento de las rampas mecánicas.

La C.N.R.T. informó que inició las gestiones de control ante el Área de Control ETOR (Estación Terminal de Ómnibus de Retiro).

**1.11.4. Accesibilidad. Informe analítico.  
Incorporación de unidades comunes y adaptadas en el transporte automotor**

Se realizó un informe analítico acerca de la incorporación de unidades comunes y unidades adaptadas para personas con discapacidad (PCD) o con movilidad reducida (MR), en los colectivos de trayecto urbano y suburbano bajo control de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte.

**1.11.5. Accesibilidad al transporte ferroviario y estaciones del ramal Retiro – Tigre. Rampas deslizantes y boleterías “cero” y N° 185 de la de ETOR.**

A solicitud de una organización civil, se relevó la prolongada situación de fuera de servicio de las rampas deslizantes de la Terminal de Ómnibus de Larga Distancia de Retiro y se constató el funcionamiento de las Boleterías “Cero” y Boletería N° 185 de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte, en la Terminal de Ómnibus de Larga Distancia de Retiro, en sus funciones relacionadas con el expendio de pasajes a personas con discapacidad.

**1.11.6. Accesibilidad al transporte ferroviario y estaciones.  
Relevamiento Estación Quilmes del ferrocarril UGOFE SA- Línea Roca.**

Ante la denuncia de un ciudadano -quien tiene dos hijas con discapacidad motora y se trasladan en sillas de ruedas-, acerca de la ausencia de rampas que faciliten el acceso a la Estación Quilmes del ferrocarril UGOFE SA –Línea Roca, se procedió a realizar un relevamiento en dicha estación, debido a que los profesionales de la Gerencia de Obras e Ingeniería de UGOFE informaron que “no resulta factible la construcción de una rampa que llegue al andén “isla” (andenes 2 y 3) desde el andén 1, ni desde el acceso a la estación del lado oeste, “por falta del “espacio físico” que requiere el desarrollo de una rampa bajo normativa para discapacitados”; observándose que sería factible otorgar una accesibilidad “practicable”, de acuerdo a lo que también está previsto en la Ley N° 24.314.

**1.11.7. Art. 9°, 21°, 28° y 30° de la CDPCD.  
Accesibilidad a las comunicaciones.  
Tarifas asequibles en telefonía móvil, fija, internet y tv por cable para personas con discapacidad.  
Recomendación DPN N° 56/13.  
Seguimiento.**

Se solicitó la intervención de esta Defensoría para que las personas con discapacidad que lo necesiten, puedan acceder a una tarifa social sobre la telefonía móvil y fija, televisión por cable e internet contribuyendo con ello a la igualdad de oportunidades.

Se pidió la opinión de la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas con Discapacidad (CONADIS), organismo que se expresó favorablemente, en virtud de lo dispuesto por el Art. 28 de la Convención, en cuanto al derecho a tener un nivel de vida adecuado lo que incluye la toma de medidas para acceder a ese derecho, entre ellas los “servicios y dispositivos adecuados a precios asequibles”.

Por ese motivo se recomendó a la Secretaría de Comunicaciones a gestionar y procurar la aplicación de una tarifa social sobre esos servicios para facilitar el acceso en condiciones igualitarias. Efectuado el seguimiento para verificar posibles respuestas, la Secretaría de Comunicaciones indicó que inició gestiones para definir las políticas a implementar sobre tarifa social para personas con discapacidad.

#### **1.11.8. Art. 7º, 19º y 23º de la CDPCD. Niños y niñas con discapacidad. Acceso a los servicios de asistencia domiciliaria. Respeto del hogar y de la familia.**

Con una particular consideración sobre la familia cuidadora de niños o niñas con discapacidad, se dictó la Recomendación D.P. N° 67/13.

El denunciante, padre de un niño con discapacidad múltiple, y de una niña, reclamó la falta de asistencia o acompañamiento de los organismos con competencia para facilitar la vida en familia durante la internación domiciliario de su hijo y la provisión de facilidades para obtener una mejora habitacional donde transcurra la misma.

En un marco de derechos integrados (niñez y discapacidad) y del respeto a las normas de inclusión, se recomendó la intervención del Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, con el fin de que propicie que los organismos con competencia bajo su órbita o relacionados con él (tales: CONADIS, SENAF, Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, Secretaría de Vivienda, Comité Técnico de CONADIS) de manera articulada, llevasen a cabo las acciones necesarias para facilitar la integración familiar, evitar la institucionalización del niño y procurar una mejora en la calidad de vida de ambos hermanos y sus progenitores.

#### **1.11.9. Reuniones interáreas. Charlas informativas**

En el marco del Programa de Discapacidad (Monitoreo y Seguimiento de la CDPCD), durante el año 2013, se llevaron a cabo las reuniones de comunicación transversal de la temática discapacidad con integrantes de distintas áreas (Derechos Humanos, Medio Ambiente; Seguridad Social y Trabajo y Servicios Públicos). En el marco de ese seguimiento se dieron dos (2) charlas informativas. En primer lugar, una charla para abordar el tema Prevención de la discapacidad y el uso de agrotóxicos, se contó con la presencia del Dr. Medardo Ávila Vázquez (Coordinador de la Red de Médicos de Pueblos Fumigados), quien fue convocado por el Programa de Discapacidad dentro del "Ciclo de Foros y Charlas Debate" de esta Defensoría.

La charla sumó continuidad al "Informe Especial sobre Agrotóxicos y Discapacidad", elaborado por esta Institución en Diciembre de 2012.

En segundo lugar, también el mismo marco del Ciclo de Foros y convocada por el Programa sobre Disca-

padidad, la Licenciada María Mercedes Monjaime y Aguiar del INADI –Observatorio de Medios de Comunicación – Medios Televisivos, dio una charla sobre Representación de la discapacidad en el medio televisivo, con especial atención sobre la temática mujer con discapacidad.

#### **1.11.10. Actuaciones vinculadas con la temática de acceso al trabajo de personas con discapacidad y cupo de viviendas para personas con discapacidad**

Se tramitaron alrededor de OCHENTA Y UNA (81) actuaciones, entre las cuales se destacan aquellas cuya denuncia versa sobre la dificultad de ingreso al ámbito laboral público (Ley N° 25.689), en función del cupo de vacantes ( 4% ) a ser cubiertas por personas con discapacidad y aquellas en las que el tema gravitante es la vivienda accesible para personas con discapacidad (Leyes Nros. 24.464 y 26.182), respecto de las cuales se avanzó en una línea de investigación, con vistas a elaborar un informe o recomendación futura.

Franquicia automotor mediante pago en cuotas para personas con discapacidad (Ley N° 19.279 y su modificatoria Ley N° 24.844).

La sanción de la Ley N° 24.844 establece, mediante la modificación de la Ley N° 19.279, el acceso a la franquicia automotor para personas con discapacidad mediante el pago en cuotas. La implementación efectiva del beneficio requiere la reglamentación de la ley en cuestión. Además, el procedimiento para entregar el nuevo automotor a la persona con discapacidad demanda la cooperación de dos organismos: el Servicio Nacional de Rehabilitación (SNR) y la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP). Desde esta institución se ha solicitado a la Comisión Nacional Asesora para la Integración de las Personas con Discapacidad (CONADIS) que, en su carácter de autoridad competente para la emisión de opiniones sobre toda acción que contribuya directa o indirectamente a la integración de las personas con discapacidad, se expida sobre la cuestión. Como resultado de la investigación realizada y de la opinión expresada por la CONADIS, surgió el requerimiento de esta Defensoría al Servicio Nacional de Rehabilitación para que promueva las medidas que considere necesarias con vistas a reglamentar la ley y poner en funcionamiento el sistema de franquicia automotor mediante pago en cuotas para personas con discapacidad.

Cupo laboral para personas con discapacidad en el Estado (art. 8° de la Ley N° 22.431 y su modificatoria Ley N° 25.689)

El compromiso del Estado de asegurar y promover los derechos de las personas con discapacidad y la obligación de adoptar las medidas que sean pertinentes para hacer efectivos esos derechos, asumidos mediante la ratificación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, convierten a la integración laboral en una de las mayores responsabilidades para con las personas con discapacidad. Desde esta Defensoría se han realizado gestiones que tienen como fin evaluar la situación actual de cumplimiento efectivo de la Ley N° 25.689, la cual establece que el Estado nacional está obligado a ocupar personas con discapacidad en una proporción no inferior al cuatro por ciento de la totalidad de su personal. Las mismas incluyen la solicitud de información a la Dirección de Promoción de la Empleabilidad de Trabajadores con Discapacidad del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, así como a diferentes organismos, entes públicos y empresas del Estado. Hacia finales de 2013 todavía se realizaban diferentes investigaciones, indispensables para la elaboración de conclusiones relevantes.

Pago de subsidio del programa de ayudas físicas

Se tramitó actuación ante la Comisión Nacional Asesora para la Integración de las Personas con discapacidad (CONADIS), relacionada al pago acordado de un subsidio que no se había hecho efectivo. El interesado recurrió a esta Defensoría debido a que, pese a haber recibido una resolución favorable por parte de la CONADIS en cuanto a la entrega del subsidio comprendido dentro del Programa de Ayudas Físicas, el depósito del dinero nunca se había efectuado. Las gestiones iniciadas por esta institución y la voluntad colaborativa mostrada por la CONADIS, permitieron el depósito efectivo de los fondos en la cuenta acordada para tal fin.

## **1.12. PROGRAMA SOBRE DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES**

En materia de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, durante el corriente año, esta Defensoría del Pueblo ha intervenido en actuaciones donde los derechos a garantizar se relacionaban con mayor frecuencia con:

el derecho a ser oído/escuchado; con la manda imperante de hacer prevalecer el interés superior del niño y muy especialmente con que los niños y niñas en cuestión, que habrían sido víctimas de violencias intrafamiliares y abuso sexual, no fuesen revictimizados en los diferentes procesos en los que se vieron envueltos. Es menester precisar, que las denuncias primarias corren por el andarivel correspondiente: la justicia. Pero que sin perjuicio de ello, y toda vez que podrían estar conculcándose derechos que el Defensor del Pueblo está obligado a defender en base a la Constitución Nacional, esta institución ha actuado poniendo en conocimiento situaciones y pareceres en diferentes estamentos jurídicos, sin que esto implique injerencia alguna en el procedimiento del ámbito judicial.

Como ejemplo de lo enunciado se describe, con las reservas del caso, una intervención llevada a cabo en el Área de Derechos Humanos, Administración de Justicia, Niñez, Adolescencia y Mujer.

Una madre de tres niños presuntamente abusados por su padre, solicitó el apoyo y la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación, por entender que existía violencia institucional, y no se respetaban los derechos de sus hijos en un proceso judicial donde, además de haberlos “periciado en más de diez oportunidades en el término de diez meses”, y toda vez que en primera instancia el padre “había sido sobreseído”, se obligó a los niños y una niña de 3 y 5 años de edad, a realizar “revinculaciones forzadas” con el progenitor, bajo la amenaza hacia la madre se existir una “reversión de tenencia” si incumplía la manda judicial. En este caso, tampoco se tenía en cuenta el derecho de los niños a ser escuchados y “mirados” en tanto habrían dado “muestras varias” según consta en los informes profesionales obrantes, de no querer “ver a su papá malo”. Cabe consignar que en el caso de referencia, como en tantos otros, ya estaban interviniendo algunos organismos gubernamentales y de la sociedad civil, apoyando a la madre de estos tres niños como a otras mamás, en procesos donde se había denunciado un alto grado de violencia institucional y revictimizaciones varias hacia los niños y niñas, cuyas madres habían denunciado a sus cónyuges o ex cónyuges por violencia y abuso sexual hacia los hijos de ambos.

En todos los casos se acompañó a las madres y a otros integrantes de la familia protectora, de diferentes maneras; en el ejemplo que nos ocupa, incluso presenciando una Audiencia Pública en la Cámara de Casación Penal, donde la querrela presentó un recurso de queja. A posteriori el Tribunal resolvió: Revocar el sobreseimiento del Sr. XXX en orden al delito por

el que fuera denunciado, debiendo continuar la causa según su estado, a los efectos que con la mayor celeridad, se instrumenten medidas allí indicadas. (Art. 470,530 y 531 del CPPN y art. 1, 3,24 y 28 de la Ley N° 26.061).

En el mismo sentido ético del respeto a niños/as y adolescentes en su derecho a ser escuchados; ante la presentación hecha por un ciudadano caratulada "imposibilidad de ver a su hijo"; analizada la cuestión de marras, se intervino teniendo en cuenta la "voluntad expresada" por un adolescente de 16 años que no quería ver a su progenitor, teniendo en cuenta los informes sociales y psicológicos presentados por profesionales de la comunidad educativa de donde era alumno, en tanto precisaban "el miedo que evidenciaba el adolescente ante la presencia del señor XX", cuando se acercaba al colegio.

Ante un cuestionamiento presentado en la Institución sobre "un proceso judicial de adopción", manteniendo en claro que esta Defensoría del Pueblo, en base a su Ley Orgánica, la Ley N° 24.284, no es competente para intervenir en procesos judiciales, se articularon acciones con la Dirección Nacional del Registro de Aspirantes a Guarda con Fines Adoptivos, a los fines de poner en su conocimiento, una presunta disfunción que se advertía en el relato del interesado, y solicitar la intervención pertinente en tanto organismo competente en la cuestión planteada.

Por otro lado, se continuó trabajando sobre investigaciones anteriores incoadas por esta Defensoría del Pueblo; tal es el caso de la accesibilidad a derechos de adolescentes institucionalizados en el sistema penal argentino. El objeto a investigar en un primer momento fue conocer cómo se garantizaba el derecho a la educación en contextos de encierro, como canal además, de acceso a otros derechos. En el año en curso, luego de la conformación de un equipo de trabajo interdisciplinario, se realizaron entrevistas en profundidad con actores clave, y se inició el proceso de recorrer, "in situ", los diferentes espacios de institucionalización. Se prevé hacer este monitoreo en una gran extensión de nuestro país. A la fecha ha quedado pendiente una entrevista con la Dirección Nacional de Adolescentes Infractores a la Ley Penal.

También, con base en una investigación iniciada oportunamente por el Área I sobre Escuelas Rurales, se colaboró con el Área III Medioambiente y Desarrollo Sustentable a los fines de contactarlos con diferentes maestros y que pudieran seguir investigando sobre las distancias mínimas, que en relación a las zo-

nas pobladas debieran respetarse, cuando se rocían los campos con sustancias tóxicas. Hicieron especial hincapié en la situación de las escuelas rurales del país. En el Congreso Nacional de Maestros Rurales se presentó una encuesta y en base a esa recolección de datos, con más información surgida de otras fuentes, se avanzó sobre el tema. Para más datos ver Área III.

Asimismo, se inició una nueva investigación con el objeto de actualizar parte del "Estudio sobre la Implementación del Sistema de Promoción y Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en la República Argentina" que fuera confeccionado por esta Defensoría del Pueblo en 2011. En aquel momento se produjo un mapa descriptivo y analítico de las adecuaciones normativas de las legislaciones provinciales respecto de la Ley N° 26.061, se identificaron avances en el desarrollo institucional de los sistemas de promoción y protección de cada provincia, y se formularon propuestas tendientes a subsanar los posibles errores y lagunas existentes, con el fin de contribuir al fortalecimiento integral de la gestión del sistema nacional y los sistemas provinciales y municipales de promoción y protección de derechos de niñas, niños y adolescente. A 23 años de la sanción de la Convención y a 8 años de la Ley Nacional N° 26.061 de Protección Integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes, corresponde poner bajo análisis la situación actual.

En relación a la "Prohibición del Trabajo Infantil y Protección del Trabajo Adolescente" de la Ley N° 26.390 esta Defensoría del Pueblo, conjuntamente con la Oficina del Defensor en la Provincia de Córdoba, articularon acciones con los organismos jurisdiccionales de Colonia Caroya y Monte Cristo, toda vez que se intervino en el mejoramiento de la situación que atravesaban diferentes familias, la mayoría de origen boliviano, trabajando en las "Ladrilleras u Hornos de Ladrillos". En ese sentido se organizaron acciones con la Dirección Nacional de Migraciones a los fines de regularizar las situaciones que así lo demandaban, y se instó a los organismos de protección de derechos de niños y niñas para que garanticen el acceso y restitución de derechos de los niños y adolescentes que habían encontrado en las ladrilleras cuando los organismos pertinentes iniciaran la fiscalización y procedieran como lo marca la Ley.

En el ordenamiento de articular acciones entre todas las Defensorías del Pueblo del país y de Iberoamérica, desde la Coordinación Nacional de la Red de Niñez y Adolescencia de la Federación Iberoamericana de Ombudsman a cargo de esta Defensoría del Pueblo,

se organizó un relevamiento de datos, se coordinó la relación institucional con todas las Defensorías del Pueblo de Argentina, y se sistematizó la información final comparada.

Este relevamiento ha tenido como objetivo proporcionar una aproximación diagnóstica sobre el accionar de las oficinas de Niñez y Adolescencias dentro de las Instituciones de Derechos Humanos: identificar qué Defensorías poseen espacios especializados en la materia, con qué cantidad de recursos cuentan, si los mismos son suficientes o sería necesaria su extensión, así como también se indagó sobre las vulneraciones más frecuentes de derechos de niñas, niños y adolescentes por las que se solicita la intervención de las Defensorías; las buenas prácticas institucionales para compartir, y también los principales retos con que se enfrentan las institucionalidades bajo análisis.

La metodología utilizada en esta investigación exploratoria, se basó en el diseño de un instrumento de recolección de datos que, a posteriori de ser contestado por la gran mayoría de las Defensorías del Pueblo miembro de la FIO, fue analizado descriptivamente y a través del método comparativo constante, se pudo arribar a categorizaciones variadas y a nudos puntuales que ameritarían ser tenidos en cuenta para mejorar todo tipo de gestión institucional.

En la III Sesión de la Red de Niñez y Adolescencia, llevada a cabo en Cochabamba - Bolivia, esta Defensoría presentó un informe sobre los avances del país en materia de "Nuevas Tecnologías, Niñez y Adolescencia". Para la recolección de información se contó con la especial colaboración del Equipo de Monitoreo e Investigación de Niñez y Nuevas Tecnologías de la Secretaría Nacional de Niñez y Adolescencia.

Asimismo, funcionarias de esta Defensoría, a cargo de la coordinación nacional de la Red citada, participaron de la XVIII Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman en San Juan, Puerto Rico, donde se llevó a cabo el Seminario "Nuevos Roles del Ombudsman" y también sesionó en esa ocasión la Red de Niñez y Adolescencia, paralelamente a la labor realizada por las otras redes temáticas de la Federación. Los temas trabajados fueron: Investigación sobre Inspecciones Laborales en materia de Trabajo Infantil, -tema central de investigación de la Red de Niñez y Adolescencia de la FIO elegido por unanimidad en la reunión de coordinadoras llevadas a cabo en mayo de 2013-; creación de una plataforma virtual a los fines de recopilar información en la materia, normativas comparadas, intercambio de

buenas prácticas, etc.; elección de un slogan representativo de la Red, presentación de la aproximación diagnóstica sobre el estado de situación de las áreas de trabajo de Niñez y Adolescencia en el marco de las Instituciones Nacionales de Protección y Promoción de Derechos Humanos miembros de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, entre otras.

La próxima reunión de coordinadoras nacionales y regionales de la Red de Niñez y Adolescencia de la FIO, se llevará a cabo en Panamá.

En relación a las acciones de capacitación profesional y promoción de derechos, funcionarias del área han asistido a congresos tales como: "II Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional"; a la "I Jornada Nacional de Salud y Derechos Humanos: Derechos y determinantes de la Salud"; "Turismo, Migraciones y Niñez", y "Régimen Penal Juvenil: una deuda de la política". De Bulacio a Mendoza: Un encuentro sobre el reciente fallo de la Corte Interamericana de Derechos Humanos contra el Estado Argentino, entre otros.

En materia de promoción de derechos, se siguió participando del Programa Radial "La Gente y su Defensor" y se diseñó un Video Institucional sobre los "Derechos de la Niñez". El mismo puede encontrarse en [www.defensor.gov.ar](http://www.defensor.gov.ar).

---

## 1.13. PROGRAMA SOBRE DERECHO A LA IDENTIDAD BIOLÓGICA

- *Información General*

Ha transcurrido más de una década de la vigencia del Programa sobre Derecho a la Identidad Biológica y se ha observado la necesidad de redoblar los esfuerzos, como así también de buscar nuevas herramientas útiles que permitan mejorar su objetivo: aportar elementos valiosos que permitan al interesada/o encontrar a su familia biológica.

Dichas herramientas pueden ser la construcción de una base de datos, la implementación de un sistema de mediación, la modificación de la legislación, campañas de publicidad, investigaciones sobre el terreno, etc.

- *Base de datos*

La Defensoría del Pueblo se encuentra elaborando una base de datos, que en una primera instancia se

nutrirá de la información que han aportado los interesados en los escritos que han remitido a esta Institución, adoptando rigurosas medidas para realizar la debida reserva de identidad de cada uno de ellos.

Dicha base de datos permitirá entrecruzar distinta información dada por el hijo/a que busca a su madre o padre o ambos, y también la búsqueda en el sentido inverso (madre que busca al hijo/a), a saber: nombre(s) y apellido(s), foto, documento de identidad (tipo y número), edad, fecha de nacimiento (cierta o probable), nacionalidad, domicilio (de origen, a la fecha del alumbramiento u otro conocido); colegio primario, secundario ó Universidad que se hubiere cursado; razón social y domicilio del establecimiento de salud donde se produjo el parto; trabajo conocido (razón social si fuera empresa, organismo, etc.; sede, sucursales, delegaciones, etc.; domicilio; rubro). Dichos datos son de carácter ilustrativo.

- *Sistema de mediación*

Mediante las investigaciones llevadas a cabo en el marco del Programa se observan varias dificultades, una de ellas, es la poca o ninguna colaboración que prestan los padres de crianza, familiares, personas del círculo familiar, entre otros, a brindar datos sobre los orígenes del niño o niña apropiado. Son escasas las herramientas legales para obligar al aludido colectivo a que proporcionen información sobre la madre biológica. Las razones de tal conducta podrían ser varias: ignorancia, miedo, etc.

El Derecho a la identidad en lo referente a conocer a la familia biológica constituye una problemática de búsqueda compleja y el éxito depende de la utilización de múltiples herramientas, una de ellas, podría ser la mediación.

Al respecto, cabe recordar las actuaciones donde esta Institución ya recurrió a ese mecanismo de resolución de conflictos a través de distintos organismos, a saber:

Actuación N° 2957/08: Se requirió a la Secretaría de Justicia de la Nación que informe si ese Ministerio puede llevar una mediación entre la interesada y su madre de crianza. Ésta habría producido a la primera maltrato físico y psicológico, además de no brindar información sobre la familia biológica. En general la respuesta fue afirmativa, salvo el cumplimiento de un recaudo.

Actuación N° 5888/08: Se pidió la intervención del Centro Judicial de Mediación De la Corte de Justicia

de la provincia de San Juan con el objetivo de que la tía de la interesada brinde información para hallar a la madre biológica.

Actuación N° 588/13: Se requirió al Colegio de Abogados del Departamento Judicial de Dolores que informe si bajo la órbita de ese Colegio se llevan a cabo mediaciones voluntarias y, en caso afirmativo, se solicitó que señale si podrá intervenir en este caso. Dicho Colegio tiene un centro de mediación según se tomó conocimiento de las distintas comunicaciones telefónicas mantenidas con su personal. Pese a las distintas gestiones, no se obtuvo respuesta.

Actuación N° 1017/13. Se solicitó a la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Mendoza que informe si bajo la órbita de ese Tribunal existen centros de mediación y, en caso afirmativo, señale si los mismos podrían intervenir en este caso. La respuesta fue negativa, aunque podría prestar colaboración tomando la cuestión planteada como una situación excepcional.

Las actuaciones expuestas son meros ejemplos de las dificultades que esta Institución encuentra en sus investigaciones administrativas, pese a que se ha recurrido a las máximas autoridades de cada ámbito con el objeto de allanar el camino siendo su éxito bajo.

### 1.13.1. Búsqueda de identidad biológica

En una primera parte de este punto, se realizará una síntesis de la investigación realizada hasta el año 2012, toda vez que fue expuesta en forma detallada en el informe anual correspondiente a ese año y al solo objetivo de que se comprenda las razones de las diligencias realizadas durante el año 2013, las que son objeto de esta exposición.

En su oportunidad, se señaló como dato que la interesada habría nacido el 4 de septiembre de 1970 en el Hospital Dr. Guillermo Rawson de la Ciudad de San Juan y, en relación a ella, adjuntó copia del acta de nacimiento, donde figura el certificado de asistencia profesional N° 108.702.

Se solicitaron informes al Registro de estado civil y capacidad de las Personas, Hospital Publico descentralizado "Dr. Guillermo Rawson" y al Ministerio de Salud, todos ellos de la Provincia de San Juan. En alguna oportunidad, se produjo una demora importante en brindar contestación que fue resuelta con el auxilio de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de San Juan.

El primer organismo aduciendo imposibilidad física de conservar el referido certificado por más de diez años, informó que en su oportunidad dispuso la destrucción de la misma.

El citado Hospital hizo saber que el certificado N° 108.701 no figura en los libros de abril de 1970 ni en los meses anteriores y posteriores a dicho mes. Anteriormente, había remitido a esta Institución copia de los asientos del libro de partos del período comprendido entre el 1° de agosto al 25 de septiembre de 1970.

Se solicitó al Ministerio de Salud Pública que informe el responsable de llevar el registro de suministro de los certificado de asistencia profesional que se exigen para la inscripción de los recién nacidos. Se tomó conocimiento que tal tarea es realizada por el Boletín Oficial e Imprenta de dicha provincia y que no lleva un registro de las entregadas realizadas a diferentes establecimientos de salud o profesionales.

La otra pista se centra en la información de que había llegado a manos de sus padres de crianza a raíz de una relación que existía entre un familiar que trabajaba en una farmacia de la ciudad de San Juan y un dependiente de una droguería que preguntó en aquella época a dicho pariente sobre una familia que quería "adoptar" un bebé.

Dicho familiar no informa a la promotora de esta actuación la razón social de la droguería como así también el nombre del empleado en cuestión, lo que permitiría hallar a su madre biológica. Además, su madre de crianza y su tía dan distintas versiones sobre los hechos.

Se dispuso la comisión de tres agentes para que se constituyan en la Ciudad de San Juan con el objeto de entrevistar a todas aquellas personas que de un modo u otro pudieran aportar información sobre la madre biológica de la interesada. La misma se realizó los días 3, 4 y 5 de diciembre de 2013.

Se entrevistaron a tres medio hermanos del padre de crianza (fallecido) y a las esposas de dos medios hermanos fallecidos, se pudo conversar con una prima y dos hijas de las entrevistadas, se tomó contacto con los vecinos de la vivienda donde habitaron los padres de crianza en su estadía en la Ciudad de San Juan y se recibió en la oficina del Defensor del Pueblo de la provincia de San Juan a la hija y a su esposo de los propietarios de dicha casa.

Previamente, se realizaron diligencias preparatorias consistentes en notas enviadas a los Colegios Médico y Farmacéutico de dicha provincia. Este último, aportó información valiosísima sobre la farmacia y ayudó a que personal de esta Institución tomara contacto con los hijos de quien era dueño de ese comercio en el año 1970 y con empleados de aquella época.

Por otra parte, cabe destacar que las entrevistas que se dan cuenta más arriba se pudieron realizar gracias a la colaboración imprescindible del Defensor del Pueblo de la provincia de San Juan, quien a través de su personal comunicó las notas dirigida a los entrevistados con el objetivo de hacer saber la visita de los agentes de esta Institución y predisponer favorablemente para que accedan a las mismas, lo que efectivamente ocurrió.

En las aludidas entrevistas, se informó de las funciones de las Defensorías del Pueblo de la Nación y de la Provincia de San Juan, como así también de los objetivos del Programa Derecho a la Identidad. Asimismo, se ejemplificó la labor realizada en dicho programa a través de varios casos significativos. Cabe señalar que cuando se relataron los casos testigos se hizo reserva de los nombres y demás datos sensibles de los involucrados. Se aclaró que la información que se brinde a la Institución será mantenida en la más absoluta reserva.

Posteriormente, se realizaron múltiples preguntas efectuadas por los agentes de ambas defensorías relativas a las circunstancias en que apareció la promotora de esta actuación en el seno de la familia de crianza, en el marco de una conversación amigable.

Por último, se remitió nota informativa a la interesada poniéndola al tanto sobre la investigación realizada sobre el terreno y haciéndole sobre la posible conveniencia de realizar una mediación entre su madre de crianza, los miembros de la familia radicada en la Ciudad de SAN JUAN y ella, con el objeto aclarar la información no coincidente que se le brindó previo al inicio de esta actuación con la obtenida por los agentes de esta Institución en las aludidas entrevistas. Al momento de la elaboración de este informe, se aguardaba respuesta de la promotora de esta actuación.

Por otra parte, cabe destacar que se realizó una reunión institucional con la Directora del Centro Judicial de Mediación de la Corte de Justicia de la provincia de San Juan, donde se intercambiaron opiniones sobre la mediación como herramienta para resolver problemáticas como la presente.

## 1.14. PROGRAMA DE GÉNERO

En el marco de este Programa se llevan a cabo investigaciones y acciones vinculadas, principalmente, a los derechos de las mujeres. En tal sentido, se han tramitado diferentes actuaciones en las Áreas I y II las que se detallan en los respectivos apartados. También se ha asesorado vía correo electrónico y telefónicamente a diferentes mujeres y/o a sus familiares o vecinos ante consultas sobre violencia, y se ha asistido técnicamente a las Delegaciones del Interior del país en la cuestión planteada. A continuación, se exponen los temas trabajados durante el año que se informa.

### 1.14.1. Violencia contra las mujeres

En relación con la temática de violencia contra las mujeres se prosiguió la actuación iniciada en 2012 en el Área I, que tiene como fin recabar información en torno a la aplicación de la Ley N° 26.485 de Protección Integral de las Mujeres. Al respecto se ha concluido la primera etapa de investigación y se ha iniciado la etapa de análisis de los informes remitidos por organismos nacionales y provinciales de todo el país.

### 1.14.2. Violencia extrema

En cuanto a situaciones de violencia extrema, en 2012 se inició una investigación puntual sobre "Violencia hacia las mujeres, víctimas de femicidio", tendiente a conocer el estado de situación de la información nacional, insumo imprescindible a la hora del diseño de políticas públicas, pretendiendo avanzar sobre el estado de las políticas públicas, acciones y programas que asisten a los hijos e hijas de las víctimas de femicidio. Al momento se encuentran en análisis las respuestas recibidas y el material documental acopiado. Y si bien como ya esta Defensoría del Pueblo se pronunciara, reconoce la importancia de la incorporación de la figura del femicidio en el Código Penal como agravante del homicidio, se debe abogar sobre la necesidad de perfeccionar los mecanismos de prevención del mismo.

### 1.14.3. Violencia de género

Respecto a situaciones puntuales relativas a la violencia de género, se continuó trabajando en las actuaciones iniciadas, toda vez que, lamentablemente, la violencia no ha cesado. Un ejemplo de dicho trabajo es el caso de violencia contra una mujer ejercida por

sus hermanos y otras personas allegadas a ellos. Si bien la cuestión tramita judicialmente, la Defensoría del Pueblo de la Nación, previa recopilación y análisis de la documentación, ha puesto en conocimiento de los hechos de violencias varias a la Procuradora de la Provincia de Buenos Aires. Paralelamente se han hecho diferentes gestiones organizando intervenciones con espacios de atención a mujeres víctimas de violencia y asesorado en relación con los canales de denuncias correspondientes. La actuación se encuentra en reserva motivada en la intervención de la justicia.

### 1.14.4. Violencia laboral

Respecto de una actuación que tramita en Área I sobre posible violencia laboral originada en un presunto hecho de acoso sexual en una Unidad de Gestión Local en la Provincia de Tucumán, perteneciente al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, oportunamente se puso en conocimiento de la cuestión planteada al PAMI Nacional, y se le solicitó requisitoria para que envíen, si los tuvieren, los antecedentes obrantes. Cabe mencionar que paralelamente la Defensoría del Pueblo le solicitó información respectiva al Observatorio de Violencia contra las Mujeres de Tucumán, pues allí había concurrido la mujer desde el 2010 a solicitar asesoramiento y ayuda. Al respecto indicaron que la Sra. de referencia, "estuvo sometida durante un lapso prolongado de tiempo a lo que los especialistas denominan como mobbing laboral". A principio de 2013 el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, a partir de lo enviado por esta Defensoría, informó que se había iniciado el expediente administrativo N° 200-2012-26017-2-0059, caratulado "S/ denuncia de acoso laboral por la Sra. O.C. (UGL I-Tucumán)". Posteriormente, y luego de requisitorias y reiteraciones varias, el PAMI, informó que el Departamento de Sumarios consideró pertinente recomendar a la Dirección Ejecutiva, el archivo de las actuaciones sumariales ante la "orfandad de prueba para dar por acreditado el hecho denunciado", adjuntando copia del Dictamen en cuestión. Pero teniendo en cuenta la existencia de un sumario administrativo y la imposibilidad que posee esta Defensoría de intervenir en el mismo, conforme las previsiones de la Ley N° 24.284, y entendiendo que de la documentación obrante en la actuación, surgiría cierta discrepancia entre los testigos nombrados por la recurrente en su presentación y los que finalmente fueron citados en la instrucción sumarial, se remitió copia completa de la actuación a la Fiscalía de Investigaciones Administrativas de la Procuración general de la Nación, a fin de que ese

organismo, tome la intervención de su competencia, a través del Programa de Violencia Laboral, y evalúe si se han resguardado todas las garantías propias del proceso sumarial. La actuación aún está en trámite.

#### **1.14.5. Derechos de las mujeres indígenas**

En relación a los derechos de las mujeres indígenas, la investigación, en la que se requirió información a los organismos nacionales competentes, permitió establecer que los mismos no mostraron una preocupación tal que ameritase que el tema estuviera instalado en la agenda pública. En consecuencia, se decidió establecer contacto con cada una de las provincias en cuyos territorios habitan comunidades originarias. Así, se remitieron informes a diferentes organismos provinciales cuya competencia incluiría el tratamiento de la temática de los derechos de género y/o de los derechos indígenas. A la fecha y salvo una excepción, las provincias no han emitido respuesta.

#### **1.14.6. Violencia obstétrica**

En materia de violencia obstétrica, el Programa de Género del Defensor del Pueblo de la Nación, a través del Área Salud, Educación y Acción Social inició su participación en un grupo de trabajo sobre violencia obstétrica coordinado por la Comisión Nacional Coordinadora de Acciones para la Elaboración de Sanciones de Violencia de Género (CONSAVIG), del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación e integrado también por otros organismos públicos y organizaciones de la sociedad civil. El objetivo final es promover y favorecer la optimización de la atención de la mujer en el proceso de embarazo y parto.

#### **1.14.7. Fertilización asistida**

Con relación a la temática de fertilización asistida, en junio de 2013 se sancionó la Ley N° 26.862 de Reproducción médicamente asistida que fue reglamentada a través del Decreto N° 956/13. A partir de esta circunstancia se inició desde el Área II (Salud, Educación y Acción social) y en el marco del Programa de Género, una investigación de oficio para hacer un seguimiento del cumplimiento de dicha normativa.

#### **1.14.8. Fortalecimiento Institucional**

En materia de fortalecimiento institucional, el Programa de Género articuló acciones con la Dirección

de Capacitación de la Oficina de la Mujer de la CSJN las que se esperan desarrollar durante 2014 y con la Secretaría de Agricultura, competente en cuestiones relativas a mujeres indígenas y rurales.

En el marco del Ciclo de Foros y Charlas Debate de esta Defensoría, se iniciaron los espacios de formación intrainstitucional con la presencia de la Dra. Diana Maffia, quien disertó y dialogó con personal de la Institución en torno a la temática de violencia de género.

En materia de promoción de Derechos se realizó el Video Institucional sobre Violencia de Género. También el Programa diseñó los instructivos de acción sobre la temática de referencia para ser distribuidos en las Oficinas del Interior del Defensor del Pueblo de la Nación.

---

### **1.15. PROGRAMA PUEBLOS INDÍGENAS**

El Programa Pueblos Indígenas centra su trabajo, principalmente, en el monitoreo de las acciones relacionadas con el compromiso asumido por el Estado Argentino a partir de la reforma constitucional del año 1994 (art. 75 inc. 17), de la ratificación de tratados internacionales y de la promulgación de las leyes nacionales.

El fin último de dicho trabajo es garantizar la diversidad cultural y favorecer que los pueblos indígenas retomen el camino de la elección de sus formas de vida y la organización de sus instituciones.

En el año que se informa se incorporaron al equipo profesionales del Área III Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable, lo cual permitió profundizar el trabajo interdisciplinario y sumar a la agenda la perspectiva medioambiental, cuestión fundamental para la defensa de los derechos indígenas.

Este año el trabajo en el marco del Programa se desarrolló en torno a las siguientes temáticas:

- Análisis de las actuaciones tramitadas en las diferentes Áreas en las que se presume la afectación de derechos de comunidades indígenas, cuyo contenido está expuesto en los apartados respectivos.
- Integración de las comisiones a diferentes provincias con el fin de realizar trabajo de campo y tomar contacto directo con las comunidades y sus problemáticas. En 2013 se visitaron regiones de las

provincias de Chaco, Formosa, San Juan, San Luis y Mendoza.

- Investigación de oficio sobre implementación del derecho de los pueblos indígenas a la Consulta Previa en nuestro país.
- Participación en diferentes actividades, tales como seminarios, espacios de capacitación y de diálogo multisectorial.

Tanto las actuaciones referidas precedentemente como los informes del trabajo realizado en terreno con las comunidades, están desarrollados exhaustivamente en los apartados correspondientes a las Áreas I: Derechos Humanos, Administración de Justicia, Mujer, Niños, Niñas y Adolescentes; y Área III: Medioambiente y Desarrollo Sustentable, según corresponda en cada caso.

#### 1.15.1. Investigación sobre el derecho a la Consulta Previa

Muchos de los reclamos públicos de comunidades indígenas de nuestro país, tienen su origen en el incumplimiento del derecho a ser consultados en la toma de decisiones que afectan sus vidas y, por consiguiente, sus derechos.

El derecho a la consulta está expresamente reconocido en el Convenio 169 de la OIT sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas y Tribales y en la Declaración de Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, ambos instrumentos ratificados por el Estado Argentino, como asimismo -aunque de manera menos explícita- en otros tratados internacionales y en nuestra Constitución Nacional.

En la publicación "Derechos de los Pueblos Indígenas en Argentina" elaborada en 2012 por esta Institución se expone claramente cuál es la normativa vigente que contempla el derecho mencionado.

No obstante, no existen en nuestro país procedimientos administrativos claros que permitan efectivizar el derecho a la consulta previa, ni tampoco una Ley que lo reglamente u ordene la obligación estatal correlativa.

Dicha circunstancia provoca constantes violaciones de ese derecho y favorece la persistencia de la discriminación y exclusión de los pueblos indígenas en la toma de decisiones.

La importancia de garantizar este derecho puede apreciarse en las palabras del Relator Especial de

Naciones Unidas sobre los derechos de los Pueblos Indígenas, James Anaya cuando expresó que "el derecho corolario de consulta, tal como se plantea en los instrumentos y jurisprudencia internacionales, no es un derecho aislado o independiente. Más bien la norma de consulta, con su principio conexo de consentimiento libre, previo e informado, se presenta como una salvaguarda para el conjunto de derechos sustantivos de los pueblos indígenas" ... "Además, la consulta y el consentimiento funcionan para instrumentalizar el derecho de participación de los pueblos indígenas en la toma de decisiones que les interesan, de manera coherente son su derecho a la libre determinación."

Por todo lo expuesto se inició una investigación de oficio sobre la situación del derecho de los pueblos indígenas a la Consulta previa, con el fin de realizar una contribución -construida de manera colectiva- para la implementación del mismo en nuestro país y supervisar, a su vez, que su ejercicio se ajuste a los estándares internacionales.

De las acciones sugeridas en un principio, y desarrolladas este año en el marco de esta investigación, se destacan las siguientes:

- Recopilación de doctrina, jurisprudencia y experiencias de implementación sobre el derecho a la consulta previa en nuestro país y en la región. Se han analizado los casos paradigmáticos de Perú (con la sanción en 2012 de una Ley de Consulta Previa), y Colombia (que ha desarrollado un protocolo administrativo para llevar a cabo procesos de consulta y, en ese marco, ha efectuado una enorme cantidad de ellos -en abril de 2013, más de 2100 procesos realizados), y los casos de Bolivia, Ecuador y Chile, con algunas experiencias efectivas de consulta previa pero con las dificultades propias de las primeras fases de la aplicación normativa. Con la información obtenida y analizada se está realizando un estudio comparativo al que se sumarán otras experiencias.
- Con el fin de articular acciones e intercambiar criterios sobre el tema, se ha tomado contacto con organizaciones sociales e instituciones cuyas actividades incluyen la temática indígena, organizaciones indígenas de alcance local y regional, y con algunos de los organismos públicos nacionales y provinciales y organismos internacionales. Con ellas se ha intercambiado información, criterios y previsto firmas de convenios para enmarcar acciones conjuntas.

### 1.15.2. Seminario Internacional «El Derecho a la consulta previa a los Pueblos Indígenas: El rol de los Ombudsmen en América Latina»

Integrantes del Programa Indígena participaron del seminario que se llevó a cabo en abril de 2013 en Lima, Perú, organizado por la Federación Iberoamericana de Ombudsmen (FIO) de la cual el Adjunto I a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación, Anselmo Sella, era en ese momento presidente; y por la Defensoría del Pueblo de Perú.

En la sesión de apertura el Adjunto I a cargo expuso sobre la temática y participaron, entre otros especialistas, James Anaya, Relator Especial de Naciones Unidas Sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, Diego García Sayán, Presidente de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, Huberto Sierra Porto, Juez de la Corte IDH, Elizabeth Tinoco Directora Regional para América Latina de la OIT, Humberto Henderson representante Regional Adjunto para América del Sur de la Oficina del Alto Comisionado de los Derechos Humanos de Naciones Unidas, representantes indígenas de diferentes regiones y 14 Defensorías del Pueblo de América Latina.

A continuación se transcribe la declaración que, como corolario del encuentro, firmaron los distintos defensores del Pueblo allí reunidos y cuyos principios constituyen una guía para las actividades a desarrollar por las Defensorías, y para las acciones que, sobre la consulta previa, se llevan a cabo en el Programa Indígena.

“Las instituciones que constituimos la Federación Iberoamericana de Ombudsmen (FIO), reunidas en Lima, Perú, con motivo del encuentro: «El Derecho a la consulta previa a los Pueblos Indígenas: El rol de los Ombudsmen en América Latina», emitimos la siguiente declaración:

1. América Latina se caracteriza por una gran diversidad cultural que es rasgo fundamental de su identidad, fuente de gran riqueza y, al mismo tiempo, un reto para los procesos de inclusión social, la consolidación de la gobernabilidad y los derechos humanos en la región;
2. Aún persisten situaciones de vulneración de los derechos de los pueblos indígenas, por la subsistencia de condiciones estructurales de pobreza, exclusión y discriminación que generan afectaciones a sus derechos;

3. Consideramos que garantizar el derecho a la consulta previa permite que los pueblos indígenas formen parte del proceso de decisión de su propio desarrollo, sus formas de vida y bienestar, de acuerdo con el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo y la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas;

Por tales razones, nos comprometemos a:

1. Incrementar nuestros esfuerzos en la promoción y defensa de los derechos de los pueblos indígenas y, en especial, del derecho a la consulta previa.
2. Supervisar que los Estados realicen una adecuada implementación del derecho a la consulta previa, e incorporen mejoras en las políticas públicas, en la legislación y en sus mecanismos institucionales.
3. Reforzar nuestros canales de comunicación con los pueblos indígenas para conocer sus demandas y necesidades.

La FIO tiene la seguridad de que el cumplimiento de estos compromisos traerá consigo una mejor protección de los derechos de los pueblos indígenas que garantice su inclusión en el desarrollo de la región.

Dada en Lima, República del Perú, a los 25 días de dos mil trece (2013)”

### 1.15.3. Participación en Comisión de trabajo “Consulta previa a pueblos indígenas y participación ciudadana”. Plataforma Argentina de Diálogo “Minería, Democracia y Desarrollo sustentable”

El 18 de septiembre del corriente año, integrantes del Programa Indígena de la Institución, participaron de la segunda reunión de la Comisión de trabajo “Consulta previa a pueblos indígenas y participación ciudadana”.

Dicho encuentro fue organizado por la Fundación Cambio Democrático, tuvo lugar en instalaciones de la Universidad de Buenos Aires y participaron del mismo líderes indígenas, representantes de la sociedad civil, del ámbito académico, y del Estado.

El objetivo de esta Comisión de Trabajo es, a través de la construcción colaborativa entre los participantes, elaborar un documento de recomendaciones para presentar ante los organismos correspondientes para

la reglamentación de la consulta previa, libre e informada vinculada a industrias extractivas.

Posteriormente, el 30 de septiembre, integrantes del programa Indígena participaron del IV Encuentro del grupo de Diálogo Argentino "Minería, Democracia y Sustentabilidad" que congregó a expertos regionales sobre la materia, provenientes de Perú, Colombia, Panamá, Brasil, Chile, Ecuador y Canadá. Asimismo, participaron además líderes y representantes de distintos organismos nacionales, provinciales y locales, de organizaciones civiles, del sector empresarial, y de comunidades indígenas.

#### **1.15.4. Encuentro Nacional de Derechos Humanos de los Pueblos Indígenas.**

La Defensoría del Pueblo de la Nación participó y organizó junto con el Colegio Público de Abogados de la Capital Federal, la AADI (Asociación de Abogados de Derecho Indígena), ENDEPA (Equipo Nacional de Pastoral Aborigen) y el ODHPI (Observatorio de Derechos Humanos de los Pueblos Indígenas), el Encuentro Nacional de Derechos Humanos de los Pueblos Indígenas.

Este encuentro se realizó en el mes de noviembre en las instalaciones del Colegio Público, contando con dos paneles de debate, el primero, sobre el relevamiento territorial y la prórroga de la Ley N° 26.160, en el cual expuso la Defensoría, y otro sobre el Proyecto de Reforma del Código Civil.

Sin embargo, a partir de la sanción de la Ley N° 26.842 modificatoria de la anterior Ley N° 26.364 de trata, el Defensor del Pueblo asume un rol protagónico y central en la lucha contra la trata y explotación de personas y asistencia a las víctimas. Esta situación motivó la creación de un Programa específico sobre esta temática.

La expresa incorporación del Defensor del Pueblo de la Nación en la nueva Ley de Trata de personas evidencia la voluntad del legislador de posicionar a esta Institución como un actor relevante en la lucha contra la Trata y Explotación de personas y asistencia y protección de las víctimas. Promoviendo el doble rol del Defensor del Pueblo tanto como organismo de control de planes y programas de lucha contra la trata de personas, como así también, de agente pro activo en la defensa de los derechos humanos de las víctimas.

En este sentido, la Defensoría del Pueblo de la Nación a los fines de mayor celeridad y flexibilidad en sus acciones e investigaciones se encuentra implementado mecanismos de articulación, protocolos de intervención, gestiones de cooperación orientados a garantizar los derechos fundamentales de las personas víctimas de este delito.

Para ello, la Institución viene trabajando en diversos ejes de intervención:

#### **1.16.1. Primer Eje**

Control y Seguimiento de las Políticas Públicas sobre Trata y Explotación de Personas

Desde el inicio la política de la Institución consistió en avanzar hacia un mecanismo de mayor colaboración y gestión tendiente a sumar esfuerzos institucionales y no limitar su rol a un mero observador crítico. Esto es importante debido a las características que rodean el delito de trata y explotación de personas ya que indudablemente se requiere de todos los recursos y esfuerzos del Estado para hacer frente a las redes del crimen organizado.

Por eso en un primer momento se realizaron reuniones con las principales autoridades responsables de las políticas y programas a los fines de poner en su conocimiento la postura de trabajo de la institución. Esto permitió que los diversos organismos relevados no sólo brindaran información sino que además pudieran identificar los obstáculos y las debilidades que les impedían avanzar en la efectiva ejecución de las políticas públicas.

### **1.16. PROGRAMA TRATA Y EXPLOTACIÓN DE PERSONAS**

La trata de personas constituye una grave violación al paradigma de los derechos humanos ya que despoja a las personas de su integridad, dignidad y libertad y las reduce a meros objetos o mercancías con el fin de ser explotadas tanto en lo sexual, laboral, reducción a la servidumbre, extracción ilícita de órganos, como otras prácticas esclavistas.

Sin lugar a dudas esta práctica delictiva vulnera los derechos fundamentales de las personas, por ello, la Defensoría del Pueblo de la Nación viene trabajando desde hace algunos años en el abordaje de esta problemática.

Como se verá más adelante, la visualización de obstáculos lejos de funcionar como una observación aislada actuó como un disparador para articular y potenciar los recursos existentes entre los diferentes organismos del Estado.

#### Principales Políticas Nacionales

- *Jefatura de Gabinete de Ministros. Comité Ejecutivo para la Lucha contra la Trata y Explotación de Personas y Protección y Asistencia a las Víctimas.*

A partir del 3 de septiembre de 2013 se constituyó el Comité Ejecutivo que manda la ley. Este organismo tiene autonomía funcional y se encuentra dentro de la esfera de la Jefatura de Gabinete de Ministros. Está Integrado por representantes de los siguientes Ministerios: Justicia y Derechos Humanos, Seguridad, Desarrollo Social, y Trabajo Empleo y Seguridad Social. Su principal función es la ejecución de un Programa Nacional para la Lucha contra la Trata y Explotación de Personas y para la Protección y Asistencia a las víctimas.

Esta institución y la Defensoría del Pueblo vienen trabajando de manera continuada no sólo respecto de denuncias de casos individuales sino también en la formulación de observaciones y presentación de investigaciones y propuestas.

En el mes de noviembre del corriente, la Defensoría del Pueblo tomó conocimiento de la situación de una víctima de trata de personas con fines de explotación sexual que se encontraba sin asistencia y con mucho temor a posibles represalias debido a que su captor, si bien se encontraba procesado, estaría actualmente en libertad.

Cabe aclarar que personal de la Institución se reunió con la coordinadora del Comité y, a la brevedad, se articuló con los ministerios responsables una estrategia de intervención posibilitando la resolución de la situación presentada. Asimismo, en todo momento se consultó a la Defensoría respecto de las acciones y cursos de acción decididos por el Comité y sobre la propuesta de reparación y reinserción acordada con la víctima.

Asimismo, por intermedio de la Fundación María de los Ángeles se puso en conocimiento de esta Institución la situación de tres mujeres que aparentemente habrían sido víctimas de trata de personas con fines de explotación sexual y que en la actualidad se encontrarían en la provincia de Tierra del Fuego solici-

tando asistencia. La Oficina del Defensor del Pueblo de la Nación en dicha provincia se entrevistó con estas personas y elaboró un informe respecto de la situación particular de las mujeres ya que sólo una de ellas habría sido víctima de trata y los otros casos obedecían a la necesidad de acceder a una vivienda.

Tal situación fue puesta en conocimiento del Comité Ejecutivo y de la Fundación María de los Ángeles, y desde el Comité se habría tomado contacto con la víctima y se estaría evaluando la situación a los fines hacer efectivos sus derechos.

Asimismo, esta Institución acordó con el Comité que, en cumplimiento de las disposiciones que le impone la Ley N° 26.364 en el artículo 22, la Defensoría canalizaría por ese medio aquellas observaciones, propuestas, investigaciones que considere relevantes a los fines de potenciar las acciones que lleva adelante el Comité para mejorar los mecanismos de lucha contra la trata y Explotación de Personas y Asistencia y protección de las víctimas

En este sentido se ha presentado recientemente el siguiente informe: Relevamiento realizado por el Defensor del Pueblo de la Nación a los fines de identificar y evaluar mecanismos institucionales existentes que podrían abordar el derecho al patrocinio jurídico gratuito de las víctimas de trata de personas reconocido en el art. 6 inciso e de la Ley N° 26.364. Hoy es uno de los derechos que se torna más difíciles de garantizar.

- *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos- Subsecretaría de Política Criminal.*

De este organismo dependen dos programas nacionales vinculados a la Trata de Personas:

a) *Programa Nacional de Rescate y Acompañamiento a las personas Damnificadas por el Delito de Trata de Personas:* Son equipos interdisciplinarios que actúan desde el rescate hasta que la víctima declara. Intervienen junto con las fuerzas de seguridad en el allanamiento y se encargan de coordinar, junto con los organismos provinciales, la asistencia primaria a la víctima. Hay dos oficinas regionales una para el Regional Nordeste (abarca Chaco, Formosa, Corrientes, Misiones y Norte de Santa Fe) y otra para la zona del centro (Córdoba, La Rioja). Para el resto de las provincias el equipo se traslada desde Buenos Aires.

Respecto de este organismo, la Defensoría trabajó conjuntamente en el marco de la Actuación N°

6108/13. Nuestra Institución, a partir de la información suministrada por una ONG, se contactó con una joven que había sido rescatada dos años atrás de una red de explotación sexual y que, en la actualidad, se encontraba viviendo en la casa de una amiga en una provincia del interior del país.

Al parecer, la víctima no había podido superar la situación y los resortes de asistencia inter-jurisdiccionales no resultaron eficaces para la reinserción y contención de la joven. En este contexto, el primer contacto lo realizó la Oficina del Defensor del Pueblo en dicha provincia a partir del cual se elaboró un informe detallado de la situación.

Con dicha información, personal de la Institución se reunió con la Directora del Programa Nacional de Rescate, quien a la brevedad dispuso un operativo para buscar a la víctima y abordar la asistencia psicológica, médica y social. En coordinación con el Comité y con las demás dependencias responsables se pudo activar un mecanismo de asistencia y reparación proporcionándole a la víctima herramientas para afrontar un nuevo proyecto de vida.

Este caso fue presentado ante el Comité ya que puso en evidencia la necesidad de fortalecer los puntos focales de asistencia en las provincias y de conformar una base de datos que permita concentrar la información de los distintos estamentos que intervienen en la atención de la víctima y su posterior seguimiento.

b) *Oficina de Monitoreo de Publicación de Avisos de Oferta de Comercio Sexual (Decreto 936/2011).*

Según el informe de mayo de 2013 la publicación de avisos de oferta y comercio sexual habría disminuido en un 80 por ciento en los medios gráficos, pero, claramente, la oferta se habría trasladado hacia otros medios como, por ejemplo, el virtual. La Protex (Procuraduría de Trata y Explotación de Personas) denunció el aumento en un 1500 por ciento de la publicación de oferta sexual y de promesas engañosas de trabajo en la web. A tal efecto se inició la Actuación N° 5149/13 orientada a obtener información respecto de la implementación y eficacia de la política que lleva adelante dicho organismo.

Se mantuvo una reunión con la titular de la Oficina de Monitoreo, quien manifestó las problemáticas existentes para relevar los avisos en el ámbito virtual. Asimismo, informó que habrían podido

registrar 542 sitios de internet relacionados con el comercio sexual que fueron volcados a una base de datos, que habrían colaborado en 37 causas judiciales, se habría provisto información respecto de 1236 avisos de comercio sexual publicado y formuladas denuncias penales relacionadas con 961 avisos.

Respecto de las problemáticas que plantea el seguimiento de páginas web la oficina se encontraría trabajando con el área de gestión informática del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación en el diseño de un programa que facilite este trabajo.

Asimismo, se acordó que la Defensoría a través de sus Oficinas en el Interior pudiera colaborar en remitir información sobre los avisos de comercio sexual que aparecieran en sus localidades.

También, en el marco de la Actuación N° 5113/13, se exhortó al Poder Ejecutivo de la Ciudad de Buenos Aires para que reglamente la Ley N° 4.486 que propone erradicar de las calles de la ciudad toda imagen que por su contenido sexual- explícito o implícito- atente contra la dignidad de la mujer, y el derecho de los ciudadanos a disfrutar de un ambiente urbano libre de imágenes vejatorias. Se sostuvo contacto con profesionales de las aéreas de Espacio Público quienes se encuentran trabajando en la reglamentación para expresar la importancia de la implementación de esta medida.

- *Ministerio de Desarrollo Social- Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia.*

El Consejo Federal de Niñez y Adolescencia aprobó el Protocolo Nacional de Asistencia a Víctimas de Trata de Personas por el cual se estableció que la SENAF (Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia) interviene solamente en los casos de víctimas extranjeras que deseen retornar a su país origen. Con lo cual, el resto de la asistencia queda a cargo de las provincias. Personal de la Institución se reunió con la responsable de llevar adelante esta política dentro del Ministerio quien puso a disposición de la Institución las estadísticas y programas de asistencia que gestiona desde dicho organismo.

Asimismo, en los casos en que la Defensoría tuviera conocimiento de víctimas extranjeras se habilitó un mecanismo directo de trabajo y derivación inmediata a tales efectos.

- *Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social- Subsecretaría de Relaciones Laborales.*

En el marco de las políticas públicas que llevan adelante los distintos ministerios, la Defensoría del Pueblo ha iniciado contacto con la Subsecretaría de Políticas de Empleo y Formación Profesional del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación a cuyo cargo se encuentra la implementación de la Resolución 1504/13 que incorpora a las víctimas de trata de personas como beneficiarias del Seguro de Capacitación y Empleo.

En realidad, por Resolución 1423/2011 del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social ya se había extendido la cobertura prevista por el Decreto 2336/06 a los trabajadores y trabajadoras que sean relevados como víctimas de prácticas de trata de personas durante procedimientos de fiscalización laboral/ o por medio de la Oficina de Rescate y Acompañamiento a las Víctimas damnificadas por el delito de trata.

Lo que significó la Resolución 1504/13 es la extensión del Seguro a toda persona que sea relevada como víctima de prácticas de explotación sexual o de trata de personas, o en situación de vulnerabilidad vinculada a la prostitución, por un organismo público nacional, provincial o municipal o por una organización de la sociedad civil con trayectoria en la temática.

Esto implica una mayor cobertura y posibilidades para las víctimas ya que contempla además, las condiciones de vulnerabilidad a las que se encuentran expuestas las víctimas en relación con la prostitución.

Esta política pública es fundamental en los términos de avanzar hacia una reparación integral que permita conectar la asistencia con herramientas que garanticen el acceso a un empleo. Sólo así las víctimas podrán empoderarse y afrontar la construcción de un proyecto de vida.

En la entrevista sostenida con el Director de dicho organismo, el mismo manifestó que estarían teniendo ciertos obstáculos que impedirían que el Seguro llegara a las víctimas que lo estarían necesitando.

Uno de los obstáculos, tiene que ver con que el Seguro de Capacitación y Empleo es un programa de carácter cerrado y necesita de un Convenio con los organismos responsables de trabajar la problemática para que las víctimas ingresen.

A la fecha la cantidad de víctimas ingresadas no resulta relevante. En este sentido, es de interés de esta Institución que esta medida implementada pueda lle-

gar a la mayor cantidad de víctimas, y que el Estado pueda cumplir con lo expresamente establecido en el art. 6 de la ley 26.842 en el inciso d.

Para ello, desde la Defensoría se instó a las Oficinas del Defensor del Pueblo en las provincias de Misiones, Entre Ríos, Santa Fe y Salta a realizar gestiones a los fines de actuar como un canal de articulación entre el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y los organismos provinciales competentes en la temática de Trata y Explotación de personas. Como resultado de esta acción ya han comenzado a firmarse los primeros convenios.

- *Procuraduría de Trata y Explotación de Personas de la Procuración General de la Nación (ex UFASE).*

Con esta Institución estamos en contacto de manera permanente, no sólo respecto de situaciones que se denuncian directamente ante el organismo, sino también frente a la posibilidad de intercambiar información acerca de actuaciones judiciales. Ejemplo: Actuación N° 6108/13

### 1.16.2. Segundo Eje

Elaboración de Protocolos de Intervención, Informes de Investigación, Mecanismos de Articulación, Presentación de Propuestas y Recomendaciones.

- *Protocolo de Atención y Asistencia a NNyA víctimas de violencia y maltrato infanto-juvenil.*

Con la colaboración de la Oficina de Asistencia a la Víctima de Delito de la Procuración General de la Nación, del Cuerpo Médico Forense de la Corte Suprema de Justicia de la Nación y de la Oficina de Violencia Doméstica del mencionado organismo, se elaboró un Protocolo de Atención y Asistencia a NNyA víctimas de violencia y maltrato infanto-juvenil. Haciendo hincapié en dos ejes fundamentales: evitar la re victimización y garantizar el acceso a la justicia.

Asimismo, se confeccionaron Guías de Recursos diferenciadas por competencia y jurisdicciones. Guía de Recursos de CABA, Nación, Provincia de Buenos Aires y el resto de las provincias. Este material fue remitido a los siguientes organismos:

Procuraduría para la Lucha contra la Trata y Explotación de Personas de la Procuración General de la Nación (PROTEX), juzgado Federal Criminal N° 12 de Capital federal, Consejo Provincial de la Mujer de la Pampa, Centro de Asistencia a la Víctima del Delito

de San Luis, Programa de Atención y prevención del maltrato Infanto-juvenil de la Provincia de Mendoza, Dirección de Violencia familiar y Género de la provincia de Misiones, Centro de Asistencia a la Víctima de Caleta Olivia de la provincia de Santa Cruz, Juzgado de Instrucción N°2 sección N° 1 de la provincia de Misiones, Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a las Víctimas y Oficina de asistencia a la Víctima Testigo de CABA.

Investigación de Oficio orientada a Promover políticas de prevención y concientización en los niños, niñas y adolescentes en el uso de las Tics.

Según una encuesta de Unicef de una muestra de 1200 chicos menores de 17 años de todas las ciudades, el 80 % de los adolescentes, no tiene ningún tipo control en el uso de internet y el 50 % habría conocido a alguna persona tomando contacto en el ámbito virtual.

Esta falta de concientización resulta peligrosa toda vez que el aumento de la publicación de oferta sexual y de promesa laboral en la web es una realidad, así como el hecho de que las redes sociales se erigen como nuevos escenarios de captación utilizados por las mafias para la trata y explotación de personas. Esto requiere sin lugar a dudas de la implementación de mecanismos de Prevención y Concientización para evitar que los chicos sean víctimas de: pornografía, explotación, grooming, trata, entre otros.

Al respecto, se está trabajando conjuntamente con el Área Curriculares de la Dirección Nacional de Gestión Educativa del Ministerio de Educación de la Nación para que promueva el desarrollo de materiales educativos orientados a los docentes respecto de la enseñanza de saberes sobre Prevención y Concientización de los riesgos a los que se encuentran expuestos los chicos en el uso de las Tics en concordancia con lo establecido en los núcleos de aprendizajes prioritarios (NAP).

Esta disposición avanza en el sentido de las políticas que debe implementar el gobierno nacional, específicamente el Comité Ejecutivo donde se le establece como tareas a realizar la necesidad de promover el conocimiento y concientización de la problemática de trata y explotación de personas en coordinación con el Ministerio de Educación (art.12 inciso h).

Informe a Naciones Unidas

A solicitud de la Relatoría Especial de Naciones Unidas sobre Trata de Personas se elaboró un informe sobre la situación actual de la problemática en nuestro

país, avances, debilidades y desafíos pendientes, que fue remitido en el mes de septiembre.

Observatorio FIO

Se solicitó al Defensor del Pueblo de la Nación la colaboración a los fines de que remitiera al observatorio iberoamericano un análisis cuantitativo respecto de la problemática de trata de personas en nuestro país. El mismo fue remitido en el mes de noviembre.

Mecanismos de Articulación

En cuanto a los mecanismos de articulación interinstitucionales cabe destacar el trabajo realizado conjuntamente con la Secretaría de Empleo de la Nación a los fines de posibilitar el ingreso de víctimas de trata y explotación de personas en el Seguro de Capacitación y Empleo (ver eje I).

Asimismo, el trabajo de coordinación y asistencia realizado junto con el RENATEA en el marco de la Actuación N° 6136/13 mediante la cual, en el contexto de una inspección laboral realizada el 1 de noviembre de 2013 en una finca ubicada en la localidad de Alto Verde provincia de Tucumán. Se encontraron más de 40 personas viviendo en condiciones insalubres y hacinadas en un mismo galpón. Al parecer, eran familias traídas desde la provincia de Santiago del Estero para la cosecha de la papa.

Ante estos hechos se comunicaron con la Defensoría del Pueblo de la Nación quien rápidamente dio intervención al Secretario de Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo de Tucumán y al Ministerio de Desarrollo Social de la provincia, punto focal de asistencia conforme al Protocolo de Asistencia y Protección a las víctimas de Trata de personas.

La coordinación y articulación en forma inmediata posibilitó un abordaje de la situación interviniendo los organismos competentes a los fines de la asistencia y las denuncias en los fueros correspondientes.

Cabe agregar, que el Secretario de Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo de Tucumán elaboró un informe detallado del seguimiento de la situación y del estado en que se encuentra la causa judicial en la actualidad. El mismo fue puesto en conocimiento del Registro Nacional de Trabajadores Agrarios (RENATEA).

Por otra parte, una de las acciones llevadas adelante por el Defensor del Pueblo de la Nación respecto de la trata de personas fue la de implementar un mecanismo de interacción con los diferentes actores tanto

institucionales como de organismos de la sociedad civil que militan y trabajan en esta problemática. En este sentido, se han mantenido reuniones con:

- La Procuraduría para la Lucha contra la Trata y Explotación de Personas de la Procuración General de la Nación (PROTEX), Fundación María de los Ángeles, Esclavitud Cero, Missing Children, Fundación Directorio Legislativo, Observatorio Latinoamericano sobre Trata y Tráfico de Personas, Red Alto al Tráfico y la Trata RATT argentina, Dirección General de Atención y Asistencia a la Víctima del GCABA, UNICEF, entre otros.
- A nivel provincial desde la Institución, se han mantenido reuniones en la provincia de Mendoza con la ONG Mujeres de la Matria Latinoamericana (MUMALA) y, en la provincia de Misiones, con funcionarios del Ministerio de Derechos Humanos, la Red Alto a la Trata y el Ministerio de Desarrollo Social de la provincia.

La idea de la promoción del diálogo entre todos los actores y sectores intervinientes ha permitido avanzar en la búsqueda de soluciones y de propuestas para elevar a las esferas responsables, como asimismo, tomar conocimiento de situaciones de personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad y poder gestionar acciones al respecto .

Trabajos de Investigación sobre problemáticas específicas

En su rol pro activo de defensa y protección de los derechos fundamentales, la Defensoría del Pueblo de la Nación se ha interesado en profundizar en aquellas situaciones previstas por la Ley N° 26.364 y que todavía no se han podido garantizar. Por ejemplo: el patrocinio jurídico gratuito de las víctimas que quisieran accionar en sede civil su derecho a la reparación pecuniaria (art.6 inciso e).

A tal efecto, se elaboraron los siguientes informes:

- Informe de Relevamiento sobre las instituciones y organismos cuya funciones y presencia en la órbita federal habilitarían la posibilidad del ejercicio efectivo de éste derecho.

En este sentido, se ha tomado contacto con: Defensoría General de la Nación, Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima, Colegios de Abogados, Programa Acceso a la Justicia (CAJ) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. Este informe ha sido elevado al Comité Ejecutivo de Lucha contra la Trata y Explotación de

personas y Asistencia y Protección a las Víctimas que es el organismo competente para articular y generar disposiciones que garanticen los derechos de las víctimas.

- Informe sobre la situación de la explotación laboral en la provincia de Misiones

En virtud de una nota periodística publicada en el diario El Territorio de la provincia de Misiones donde el Ministro de Derechos Humanos revelaba que de los más de 100 casos de denuncias por explotación laboral de misioneros no se habría dictado hasta la fecha sentencia alguna.

Se llevó adelante una investigación sobre esta situación, la misma se encuentra a la espera de ser presentada ante el Comité Ejecutivo de Lucha contra la Trata de Personas y Protección y Asistencia a las Víctimas y ante el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

### 1.16.3. Tercer Eje

Fortalecimiento de las Oficinas en el Interior del Defensor Pueblo de la Nación.

Atento a que el delito de trata y explotación de personas es de carácter federal y el protocolo de asistencia a las víctimas es de naturaleza inter-jurisdiccional, esto es, interviene en el abordaje de la asistencia primaria la provincia en donde la víctima fue explotada y la segunda fase de la asistencia debe ser asumida por la provincia de donde la víctima es oriunda o donde decide irse a vivir.

En este sentido, las oficinas mencionadas adquieren una notable relevancia en esta problemática como agentes activos en la defensa y protección de las víctimas. Asimismo, requiere de un involucramiento en la temática e interacción con diferentes actores y sectores que trabajan en el tema.

A tal efecto, en el mes de agosto, el Adjunto I a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación convocó a los encargados de las oficinas provinciales a unas jornadas de trabajo y uno de los ejes principales que se abordó fue justamente la necesidad de una mayor participación de los mismos en la problemática de trata y explotación de personas.

Participación en Jornadas y Foros Académicos

Participación de representante de la Institución en calidad de Expositora en las V Jornadas Nacionales

de Asistencia a la Víctima, celebradas el 17 y 18 de septiembre en la provincia de Misiones.



La representante de la Defensoría del Pueblo de la Nación disertó en el Panel sobre Trata de personas junto a Fabiana Túñez directora de la ONG Casa del Encuentro y al Ministro de Derechos Humanos de la provincia de Misiones.

Asimismo, se llevan adelante campañas de difusión y sensibilización en el marco del Programa la Defensoría Móvil que recorre diferentes barrios y localidades recibiendo denuncias e informando respecto de los derechos.

También la problemática de trata de personas y las acciones que lleva adelante esta institución son difundidas en el Programa Radial el Defensor y su Gente que se escucha en emisoras radiales en el interior del país.

#### Capacitación

Personal de la institución realizó el curso de capacitación en Delito de Trata de Personas realizado por la Escuela de Formación y Capacitación del Ministerio Público Fiscal de la Nación.

La Procuraduría para la Lucha contra la Trata y Explotación de Personas de la Procuración General de la Nación (PROTEX) ex UFASE realizó a través de su Fiscal General el Dr. Marcelo Colombo y la Dra. Alejandra Mangano unas Jornadas de Capacitación para personal del Defensor del Pueblo de la Nación. INSERTAR FOTO

Por otra parte, personal de la Institución estuvo invitado a asistir al Seminario de Acceso a Justicia y De-

rechos Humanos realizado por el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

#### 1.16.4. Conclusiones

La trata de personas constituye una grave violación a la esencia misma de los derechos humanos ya que despoja a las personas de su integridad, dignidad y libertad reduciendo a los seres humanos a meros objetos o mercancías con el fin de ser destinados a la explotación.

Sin lugar a dudas, la vulnerabilidad constituye uno de los factores más propicios como medio de captación. Y esto se manifiesta en el hecho de que la mayoría de las víctimas de este delito son mujeres y niños.

A nivel mundial la Trata de personas se sitúa como el tercer negocio más lucrativo, tras el narcotráfico y la venta de armas. De acuerdo con los datos de la OIT, las ganancias ilícitas totales del trabajo forzoso se estiman en aproximadamente 32 billones de dólares al año, de los cuales el 76% proviene de la explotación sexual.

Nuestro país desde el año 2008 hasta la actualidad lleva rescatadas alrededor de 6000 víctimas y desde la sanción de la ley N° 26.364 la trata de personas constituye una política de Estado en Argentina.

Para ello, se han creado dependencias y programas especializados en las distintas esferas del Poder Ejecutivo y recientemente con la modificación de la ley 26.364 se incorporaron cambios significativos, entre ellos, la inclusión del Defensor del Pueblo de la Nación como órgano de control externo de los planes y programas de lucha contra la trata y explotación de personas y protección y asistencia a las víctimas.

Sin lugar a dudas, la voluntad del legislador en este sentido ha sido la de dotar al Estado de mayores mecanismos e instrumentos para potenciar la lucha contra la trata privilegiando el doble rol del Defensor del Pueblo de la Nación como órgano de control pero también en su misión constitucional de defensa y protección de los derechos humanos de las personas.

Este desafío nos obliga como institución a generar mecanismos ágiles y proactivos, a interactuar con los actores involucrados, a diseñar estrategias, elaborar investigaciones, promover propuestas y circuitos de articulación eficaces para garantizar los derechos esenciales de las víctimas.

En este sentido, atento al carácter federal del delito y a la inter jurisdiccionalidad de la asistencia,

el Defensor del Pueblo de la Nación trabaja en el fortalecimiento de su Red federal de delegados provinciales a los fines de que se constituyan como verdaderos agentes activos en la lucha contra la Trata y Explotación de personas y protección y asistencia a las víctimas.

Como se ha dicho anteriormente, el Estado requiere de todos los recursos y acciones para afrontar las redes del crimen organizado que constantemente cambian su modo de operar y sus estrategias delictivas.

Por eso, la Defensoría del Pueblo de la Nación considera que su función no debe limitarse a la de mero observador crítico sino que debe poner a disposición de esta lucha todos sus recursos y la posibilidad de articular y gestionar con otros organismos la remoción de obstáculos los fines de hacer efectivas la ejecución de las políticas públicas.

## 1.17. UNIDAD DE DIÁLOGO

Tal como se informó en el apartado del Programa Indígena en el Informe Anual 2012, la Institución identificó la necesidad de profundizar el conocimiento sobre las herramientas existentes para analizar y comprender los conflictos sociales con el fin de enriquecer las respuestas a diversas situaciones de conflictividad que requirieran investigaciones por parte de esta Defensoría. Para ello, se tomó contacto con el Proyecto Diálogo Democrático de PNUD con probada experiencia en el fortalecimiento de capacidades sobre el tema, que impartió un curso sobre gestión de conflictos sociales a funcionarios de esta institución.

En 2013, y a partir de dicha experiencia, se conformó un equipo de trabajo con el fin de utilizar, en la práctica y de manera gradual, las herramientas adquiridas.

El programa Unidad de Diálogo de la Institución se creó en 2013 y el trabajo desarrollado en este año fue eminentemente interno.

El nombre del equipo, fundamentalmente, se basa en que el objetivo del trabajo es fomentar y ejercitar el "diálogo" entre las partes enfrentadas a fin de hallar una solución consensuada al problema que originó el conflicto.

Debe destacarse que no todos los problemas originan conflictos: hay conflicto cuando, respecto de un problema, se presentan intereses en puja.

La pertinencia de la intervención de la Defensoría del Pueblo de la Nación en situaciones de conflictividad social está fundamentada en el mandato constitucional de defensa y protección de derechos humanos, derechos que pueden verse afectados cuando se presenta un conflicto social.

Los objetivos de dicha intervención se resumen de la siguiente manera:

- Proteger derechos humanos.
- Promover instancias de diálogo y participación social.
- Favorecer la solución del problema que origina el conflicto.
- Contribuir con el Estado en el mantenimiento de las condiciones de gobernabilidad y paz social.

En tal sentido, cabe destacar las experiencias exitosas de otras Defensorías del Pueblo latinoamericanas como las de Perú, Bolivia, Colombia, que tienen programas específicos para la detección y gestión o transformación de conflictos.

En el mes de abril de 2013, personal del equipo de nuestra Institución mantuvo reuniones con el Adjunto en Prevención de Conflictos y Gobernabilidad de la Defensoría del Pueblo del Perú, con quien se acordaron posibles acciones de capacitación y trabajo conjunto.

Durante el año que se informa se ha elaborado y consensuado un marco conceptual, se han seleccionado las herramientas de análisis y abordaje de los conflictos sociales a utilizar en la práctica, se ha realizado un estudio piloto sobre un reclamo sobre acceso al agua de comunidades indígenas. Dicho caso está judicializado, lo cual permitió al equipo trabajar de manera hipotética, sin intervención.

Por último, se participó en dos actuaciones como grupo de respaldo y asesoramiento a quienes las tramitaban, para complementar -con la perspectiva de abordaje de los conflictos a través del diálogo- el accionar en el marco de las mismas (ver actuaciones 667/12 y 3059/13) □



# 2

.....

## ACTUACION DEL ÁREA II

### Salud, Acción Social, Educación y Cultura

## CONTENIDO DEL CAPITULO

<b>2.1. SALUD</b> .....	<b>71</b>
2.1.1. Salud Pública .....	71
Salud Mental .....	71
Legionella .....	71
Ex CEFRAN .....	72
Síndrome Urémico Hemolítico (SUH) .....	72
VIH/SIDA .....	73
Medicamentos de uso compasivo .....	74
Enfermedades poco Frecuentes (EPF) .....	74
Falta de reglamentación de la Ley N° 26.688 .....	76
Tabaco.....	79
Enfermedad celíaca.....	79
Convenio INCUCAI-AEROLINEAS ARGENTINAS .....	80
2.1.2. Obras Sociales .....	80
Obra Social Bancaria Argentina (OSBA) .....	80
Obra Social del Personal de las Telecomunicaciones de la República Argentina (OSTEL).....	81
2.1.3. INSSJP. Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados – PAMI .....	81
Subsidios económicos .....	82
Demoras en las autorizaciones o rechazos en la provisión de stents cardiovasculares, oxígeno, prótesis y endoprótesis y medicamentos por vía de excepción .....	82
Inconvenientes para obtener internación geriátrica de afiliados.....	82
Reintegros .....	83
Inconvenientes para afiliarse a familiares a cargo del titular.....	83
Programa de gimnasia acuática .....	85
Demora en el pago del transporte de personas con discapacidad.....	85
2.1.4. PRO.FE. Programa Federal de Salud “Incluir Salud”.....	86
2.1.5. Empresas de Medicina Prepaga (EMP) .....	87
Aumento de cuotas por edad .....	87
Fijación de cuota diferencial por enfermedad preexistente.....	87
2.1.6. Salud Mujer.....	88
Violencia Obstétrica .....	88
Cobertura de tratamientos de fertilidad .....	89
Implementación del Programa Nacional de Educación Sexual Integral .....	90
Acceso al Aborto No Punible (ANP) .....	90
<b>2.2. ACCIÓN SOCIAL</b> .....	<b>91</b>
2.2.1. Actuaciones promovidas durante 2013 .....	92
Programas Laborales y Sociales .....	92
Relación con Organismos Gubernamentales .....	92
2.2.2. Casos destacados .....	93
<b>2.3. EDUCACIÓN</b> .....	<b>95</b>
2.3.1. Becas.....	96
2.3.2. Títulos .....	96
2.3.3. Infraestructura de Establecimientos Escolares .....	97
<b>2.4. CULTURA</b> .....	<b>98</b>
2.4.1. Monumentos Históricos Nacionales .....	98
Organismos nacionales con competencia en materia de preservación y cuidado de bienes declarados MHN.....	98
Camino Real al Alto Perú, provincia de Córdoba .....	98
Iglesia de San Roque, ciudad de Córdoba, provincia de Córdoba.....	98
Iglesia de Tilcara, de la ciudad homónima, provincia de Jujuy .....	98
Museo Jesuítico de La Banda, Tafí del Valle, provincia de Tucumán.....	99
Plaza San Martín de la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe. Entorno de bienes con declaratoria nacional .....	99
2.4.2. Patrimonio de la Humanidad declarado por la Unesco .....	99
Iglesia Nuestra Señora de la Merced, Alta Gracia, provincia de Córdoba.....	99
Banco de la Nación Argentina: Sucursal Alta Gracia. Declarado Patrimonio Mundial de la Humanidad .....	99
2.4.3. Patrimonio Cultural.....	96
Régimen del Patrimonio Cultural. Reglamentación de la Ley N° 25.197.....	96
2.4.4. Bienes declarados de Interés Histórico .....	97

	Deterioro del Casco Histórico de la ciudad de Carmen de Patagones, provincia de Buenos Aires .....	101
<b>2.4.5.</b>	<b>Actuaciones de Oficio .....</b>	<b>101</b>
	Lengua de Señas Argentina (LSA): falta de medidas de acción positiva para la preservación de la LSA como patrimonio cultural nacional .....	101
	Estado de conservación del edificio de la Confeitería del Molino, declarado MHN .....	102
	Santa Casa de Ejercicios: MHN emplazado en un Área de Protección Histórica-APH.....	103
<b>2.5.</b>	<b>RESOLUCIONES Y EXHORTOS DICTADOS DURANTE 2013 .....</b>	<b>103</b>
<b>2.5.1.</b>	<b>Recomendaciones .....</b>	<b>103</b>
	Ministerio de Salud de la Nación .....	103
	Superintendencia de Servicios de Salud .....	103
	Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP) .....	103
	Programa Federal Incluir Salud .....	104
	Programa Federal Incluir Salud y al Ministerio de Salud de la Provincia de Catamarca .....	104
	ASI y a la Directora Nacional de Prestaciones Médicas de la Nación .....	104
	Dirección Ejecutiva de la Unidad Ejecutora de PROFE Buenos Aires y Dirección Nacional de Prestaciones Médicas .....	104
	Obra Social del Personal de la Actividad Vitivinícola .....	104
<b>2.5.2.</b>	<b>Exhortos .....</b>	<b>104</b>
	Ministerio de Salud de la Nación .....	105
	A la Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación y al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados .....	105
	Programa Federal "Incluir Salud" .....	105
	Sanatorio Modelo De Adrogué S.A. y Sanatorio Modelo De Burzaco S.A .....	105
	Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) .....	105
	Gobierno de la Provincia de Córdoba .....	105
<b>2.6.</b>	<b>INFORMES REALIZADOS DURANTE 2013 .....</b>	<b>105</b>
<b>2.6.1.</b>	<b>Auditoría General de la Nación (AGN) .....</b>	<b>105</b>
<b>2.6.2.</b>	<b>Procuración General de la Nación (PGN).....</b>	<b>106</b>
<b>2.7.</b>	<b>CAPACITACIÓN Y ACTIVIDADES INSTITUCIONALES .....</b>	<b>106</b>



# ACTUACION DEL ÁREA II

## Salud, Acción Social, Educación y Cultura

El Área de Salud, Acción Social, Educación y Cultura, presenta el vigésimo Informe Anual, correspondiente al año 2013. Durante el período se iniciaron 733 actuaciones, de las cuales 9, correspondieron a investigaciones iniciadas de oficio, es decir a instancia del Defensor del Pueblo de la Nación, para esclarecer situaciones que –en principio– resultarían responsabilidad de la Administración Pública. En ese mismo período 2013 se aconsejó la conclusión de 466 actuaciones, finalizando la tarea correspondiente, en orden a las posibilidades Institucionales de acción. De estas actuaciones 165 tuvieron resolución definitiva y favorable. Fueron derivadas 9 actuaciones, dirigidas a Defensorías provinciales.

Las quejas o denuncias que se formalizan ante el Defensor, si bien, no constituyen un recurso jurisdiccional, dan lugar a su participación brindando asesoramiento, siendo este acompañamiento sustancial para los ciudadanos, de modo de instar al Estado a consumir sus obligaciones, contribuyendo al cumplimiento de los compromisos contraídos por el Estado Argentino en virtud de los Tratados Internacionales que fueron incorporados a la Constitución Nacional, honrando así su observancia.

### 2.1. Salud

#### 2.1.1. Salud Pública

##### Salud Mental

Para el inicio de los obrados respectivos se tuvo en cuenta que, el 2 de diciembre de 2010 se promulgó la denominada Ley N° 26.657, sobre Derecho a la Protección de la Salud Mental, cuyos preceptos, de orden público, establecen diversas medidas para implementar un nuevo concepto respecto del tratamiento de

pacientes psiquiátricos que requieren atención, tanto ambulatoria como en internación.

Hasta ese momento, y de acuerdo con publicaciones referidas al tema, poco se había avanzado pese a los modernos conceptos que prevé el texto legal en cuestión.

En particular, el Capítulo IX de la norma, referido a la “autoridad de aplicación” y el Capítulo X, vinculado con la creación del “órgano de revisión”, permitirán conocer el estado de avance respecto de la implementación del sistema que prevé asegurar el derecho a la protección de la salud mental de todas las personas y el pleno goce de los derechos humanos de aquellos con padecimiento mental.

Los informes solicitados y las acciones realizadas, entre otras cuestiones, permitieron verificar el dictado del reglamento de dicho texto legal, a través del Decreto N° 603/2013, de la Resolución N° 961/2013, del registro del Ministerio de Salud de la Nación, por el que se creó el Registro Nacional de Personas internadas por motivos de Salud Mental y la Resolución N° 2171/2013, por la que se aprobó el Plan Nacional de Salud Mental 2013-2018.

##### Legionella

Si bien la cuestión planteada correspondía al ámbito de competencia de la provincia de Buenos Aires, han intervenido organismos nacionales con incumbencia en la materia; motivo por el cual esta Defensoría dispuso el inicio de una investigación, tendiente a determinar cuáles serían las implicancias del caso puntual y las medidas acordadas que deberán adoptarse a los efectos del control correspondiente.

La situación ocurrida en la localidad bonaerense de Carmen de Areco, daba cuenta del fallecimiento en el Hospital de la zona de dos enfermeras que habrían contraído Gripe A y una coinfección agregada, es decir

un virus intrahospitalario -"legionella pneumophila"-, que también se encontraría en el agua del lugar, cuestión que expondría a los habitantes al contagio. Con fecha 22 de marzo de 2013, la cartera sanitaria emitió un comunicado refiriéndose a la cuestión.

En consecuencia, se solicitaron informes al Ministerio de Salud de la Nación y al Instituto Malbrán a los fines de establecer el estado de situación y las medidas adoptadas sobre el particular.

Tanto la Dirección de Epidemiología de la Nación como la ANLIS (Administración Nacional de Laboratorios e Institutos de Salud), informaron al respecto indicando que el brote ocurrido en la Localidad de Carmen de Areco, de la provincia de Buenos Aires, fue superada, habiéndose adoptado las medidas adecuadas a su alcance por parte de la autoridad sanitaria nacional.

#### Ex CEFRAN

Se recibió una comunicación por parte de una afiliada al ex Cefran, asistida, a través de la Federación de Círculos Católicos de Obreros, en orden al convenio suscripto entre el Ministerio de Salud de la Nación y esa entidad, tal como fuera ordenado judicialmente por ante el Juzgado Nacional de 1ra instancia en lo Comercial N° 20, Secretaría 39, en el trámite del expediente N° 056664, caratulado: "ASOCIACION FRANCESA FILANTROPICA Y DE BENEFICENCIA s/Quiebra" (Incidente medida cautelar para afiliados del Hospital Francés). El decisorio judicial se encuentra publicado en la página de esta Institución, tal como fuera ordenado por el Tribunal interviniente.

Se trata de una afiliada cuyo hijo, quien padece autismo, requiere atención especializada, que recibe a través de tres prestadores. La beneficiaria expresó que dichos prestadores habrían de dejar de brindar servicios dado que no perciben el pago desde hace tiempo, peligrando por ende la debida atención que requiere su hijo.

Es del caso mencionar que obra como antecedente la actuación N° 92/06, vinculada con la cuestión, y la N° 2088/12, donde consta el Acuerdo suscripto.

En consecuencia, con el propósito de conocer cuáles eran las responsabilidades emergentes que podían incidir en el posible corte de servicios, se iniciaron las actuaciones respectivas.

La Federación de Círculos Católicos de Obreros, señaló que la situación se encontraba regularizada, a raíz

de lo cual se estableció contacto con la madre del afiliado, quien indicó que la información era incorrecta.

Seguidamente se estableció contacto con el firmante de la respuesta a quien se impuso de tal circunstancia. Indicó haber brindado el informe producido por el Área respectiva, comprometiéndose a revisarlo.

Asimismo, indicó que el Ministerio de Salud de la Nación cumplía con la provisión de los fondos respectivos, cuestión por la que se descartó cualquier irregularidad en tal sentido. Por su parte, se le hizo saber que los datos aportados a través de su respuesta no se ajustaban a la realidad, pese a la contundencia con que se afirmaba que se había superado la dificultad.

Seguidamente, de acuerdo con lo actuado y a lo surgido de las constancias agregadas, se acreditó el cumplimiento del pago a los prestadores, junto con la confirmación de la interesada, quien incluso señaló que también se regularizó la situación de otros concurrentes al mismo establecimiento.

Por su parte, la respuesta producida por el Ministerio de Salud de la Nación estableció que los pagos comprometidos con la Federación se realizaron regularmente, cuestión que, en su oportunidad, había sido reconocida por la entidad.

En consecuencia, habiéndose cumplido con el objetivo que motivara el inicio de los obrados, se procedió a la conclusión de los mismos.

#### Síndrome Urémico Hemolítico (SUH)

El SUH es una enfermedad endémica en la Argentina, teniendo nuestro país, la mayor incidencia mundial; es la segunda causa de insuficiencia renal crónica en la infancia y de trasplante renal en edad pediátrica. Se trata de una enfermedad prevenible, transmitida por alimentos (ETA) contaminados por la bacteria *Escherichia coli*, la prevención de esta enfermedad contiene la producción de más de 250 enfermedades transmitidas por alimentos.

En el trámite de la actuación N° 520/12, se dictó una recomendación dirigida al Ministerio de Salud de la Nación (N° 72/12), por la que se indicó al citado Organismo que adoptara las medidas necesarias para implementar un Programa de Prevención de Enfermedades Renales en la Infancia, cuestión que fue objeto de publicación en el Informe Anual/2012.

Ahora bien, con relación específica al SUH, se verificó la presunta ausencia de datos estadísticos vinculados

con el número de pacientes con diagnóstico de SUH, desde 2010, dado que la modalidad anterior, es decir la de brindar los datos desagregados por provincia a través de la Dirección de Estadísticas e Información de Salud, se habría suspendido, lo cual dio lugar a una investigación con el propósito de establecer cuáles serían los motivos por los que las mencionadas estadísticas dejaron de publicarse en las condiciones señaladas.

Recibidas las respuestas correspondientes se está realizando el análisis pertinente.

Por otra parte, en un trabajo conjunto de difusión realizado por especialistas en la materia, se realizaron participaciones en el Programa radial Institucional "La Gente y su Defensor", con el propósito de divulgar ciertos mecanismos simples y efectivos de prevención. Se trataron los temas siguientes: en agosto se trató la transmisión a través de la "carne", basado en cinco "cómos", cómo se compra; como se transporta; cómo se conserva; cómo se cocina y cómo se come; el mes de septiembre, se dedicó a preparación de biberones, particularmente, por el comienzo de los días más cálidos; en el mes de octubre se trató el orden de compra en los supermercados, para evitar el corte de la cadena de frío; durante el mes de noviembre se brindó orientación con relación a la concurrencia a piletas de natación tanto familiares como públicas y, por último, en el mes de diciembre, se tuvo en cuenta el comportamiento en las fiestas y reuniones familiares y la preparación y conservación de alimentos.

#### VIH/SIDA

El CELS, a través de una de las letradas integrantes del Programa de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de ese Centro de Estudios solicitó la intervención de esta Institución en atención a ciertas situaciones que se habrían detectado, vinculadas con el tratamiento de personas que viven con VIH/SIDA.

Menciona que en el año 2005 quedó firme la sentencia que ordenara el Ministerio de Salud de la Nación que adoptase todas las medidas necesarias para garantizar y restablecer la entrega continua e ininterrumpida de los medicamentos que requieran todas las personas beneficiarias del Programa Nacional de SIDA (...), para continuar sus respectivos tratamientos conforme las prescripciones médicas respectivas (conf. "AV. y otros c/ Ministerio de Salud de la Nación s/amparo", expte. N° 3223/02).

Surgió del relato que la información provino de un paciente que durante el curso del mes de noviembre

había denunciado la falta de reactivos necesarios para la realización de los análisis de carga viral y CD4, pese a haber obtenido la autorización para practicarse dichos estudios. El caso es que, en el Hospital Ramos Mejía, donde se atiende, no contaban con los reactivos necesarios, indicándole en esa instancia que el Ministerio no los estaba entregando.

Presentó, entonces, un reclamo en la línea 0-800 Pregunte SIDA, medio por el cual, luego de transcurridas 72 hs. le indicaron que estaban en falta los reactivos para la Carga Viral pero no así para los CD4, motivo por el que le sugirieron que se acercase a solicitar los estudios. Se aclara que ambos estudios debieran realizarse en conjunto, pues de ello depende el curso del tratamiento médico.

Teniendo en cuenta los ámbitos de competencia involucrados, es decir el nacional a través del Ministerio de Salud de la Nación y el correspondiente al ámbito de la ciudad autónoma de Buenos Aires, en tanto la prestación se realiza a través del Hospital Ramos Mejía, y la ciudad cuenta con una Coordinación SIDA, se estimó del caso iniciar las actuaciones a través de la solicitud de informes dirigida a esos ámbitos.

Los elementos aportados, oportunamente por la iniciadora, permitieron advertir que la situación denunciada, por lo menos en cuanto estaba referida a la falta "presuntamente" transitoria de reactivos habrían de extenderse, hasta fines del mes de diciembre de 2013, ello con las innegables consecuencias para quienes requieren la realización de esas pruebas.

Al respecto, el responsable del tema en el Gobierno de la CABA, coincidió en señalar esta falencia por parte del Programa Nacional, sin perjuicio de lo cual, refirió que se priorizó el diagnóstico pediátrico y a las embarazadas, indicando también cuáles son las previsiones para el período 2014, siendo también coincidente en cuanto al momento de regularización de la situación.

Por su parte, el Programa Nacional reconoció el faltante, de acuerdo con un correo electrónico acompañado por la iniciadora, indicando plazos y cambio de modalidad.

En tal sentido parece razonable la pretensión del CELS, avalando la situación del interesado, en tanto la perspectiva del Programa Nacional debería poder advertir las falencias con cierta anticipación a fin de evitar situaciones como las relatadas. Si bien no se cuenta con antecedentes de reclamos vinculados con la temática en el ámbito de esta Área, basta haber acercado la problemática para que se tornara visible.

### Medicamentos de uso compasivo

Un pedido derivado por la Oficina de Rosario (Santa Fe) de esta Institución refería que se le había indicado a la interesada un medicamento que no se encuentra aprobado por la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT) y que la Obra Social a la que pertenece no lo provee.

De las copias simples que acompañan la presentación surge que se habría formalizado un pedido dirigido a la Obra Social del Petróleo y Gas Privado (OSPEGA) con fecha 25 de junio de 2013. Seguidamente luce copia de la Disposición N° 3315, del registro de la ANMAT, por medio de la que se regula como materia de excepción la autorización individual de importación y uso de productos médicos que no se comercializan en el país, denominados "medicamentos de uso compasivo".

También agrega copia de la consulta realizada a la Administración Nacional competente, por medio de la que se le indican los pasos a seguir para realizar proceder a la importación.

Asimismo, se consultó a la Superintendencia de Servicios de Salud, quien indica que, la alternativa terapéutica solicitada no está contemplada por el PMO, que las obras sociales pueden brindar prestaciones por encima del piso del Programa y, en ese caso, deberían analizar el esquema de conformidad con la patología del paciente y los criterios de la MBE. Cabe destacar que, en el caso, el planteo excede esta previsión por cuanto se trata de un medicamento no autorizado por la agencia nacional competente y para cuya importación existe un procedimiento de excepción que brinda la posibilidad de que se otorgue autorización individual.

A fin de esclarecer la cuestión, se dieron las instrucciones correspondientes para que la Oficina remitente orientase debidamente a la interesada, de modo que concretase su petición de acuerdo con las normas en vigor, referidas a la posibilidad de importar medicamentos no autorizados en el país, conocidos como "medicamentos de uso compasivo".

### Enfermedades poco Frecuentes (EPF)

Tal como se relata en el Informe Anual 2012 se promovió una investigación sobre el estado de situación de la reglamentación y posible implementación de la Ley N° 26.689, vinculada con la promoción y cuidado de quienes padecen Enfermedades Poco Frecuentes (EPF). Se trata de "enfermedades raras" o bien, también denominadas, "enfermedades huérfanas", afectando generalmente un porcentaje pequeño de la población.

Éstas tienen la particularidad de ser consideradas como tales en algunos lugares del mundo, o en un grupo específico de personas, en tanto puede tratarse de una enfermedad común en otras zonas. La mayoría de estas enfermedades son de origen genético, apareciendo tempranamente, es decir que alrededor del 30% de los niños o niñas que las padecen pueden morir antes de los 5 años de edad.

La norma que nos ocupa define qué es una EPF, estableciendo que se trata de aquellas enfermedades cuya prevalencia en la población es igual o inferior a una en dos mil (1 en 2000), en función de la situación epidemiológica nacional.

Seguidamente, plantea los aspectos referidos a la asistencia integral que deben recibir quienes las padecen, a la vez que establece cómo se realizará el seguimiento de estas enfermedades, más adelante determina cuál es la autoridad de aplicación del sistema, precisa las prestaciones mínimas que las obras sociales enmarcadas por las Leyes Nros. 23.660 y 23.661, la del Poder Judicial de la Nación y el Poder Legislativo de la Nación deben brindar y, finalmente indica que el Ministerio de Salud de la Nación debe promover acuerdos con las autoridades jurisdiccionales para proveer la atención integral de quienes padecen EPF.

Tal como se indicara oportunamente se solicitaron informes –en primera instancia– a la Secretaría de Promoción y Programas Sanitarios de la Nación y a la Superintendencia de Servicios de Salud.

Con respecto a la respuesta del Ministerio de Salud de la Nación, éste eleva la respuesta elaborada por la Subsecretaría de Salud Comunitaria, señalando que se implementarán los objetivos una vez que se aprobase un Programa Nacional de Enfermedades Poco Frecuentes. En esa instancia, se incluiría el seguimiento en el sistema de vigilancia epidemiológica correspondiente.

Las previsiones de índole presupuestaria para implementar el Programa forman parte del proyecto. Las prestaciones mínimas a brindar para las EPF, son las que corresponden al PMO y la Ley N° 24.901.

En cuanto a la promoción de acuerdos, en orden a los establecidos en el art. 7° de la norma, el Ministerio indica que procederá una vez aprobado el mentado proyecto.

A su turno, la Superintendencia reproduce el contenido de la norma en cuestión, ello es el art. 6° de la Ley N° 26.689, sobre EPF, que establece que "deben

incluirse como mínimo las prestaciones que determine la autoridad de aplicación". En relación a la posibilidad de que las obras sociales y demás entidades comprendidas, autoricen a través de sus auditorías prestaciones por encima del PMO, muestra la liberalidad de la que gozan las obras sociales para decidir en esas condiciones, lo cual señala que los parámetros para cubrir las EPF, hoy podrían quedar sujetos a la "generosidad" de las entidades.

La Superintendencia refiere que debe elaborarse un consenso sobre cuáles serán consideradas EPF; como así también un listado de servicios requeridos para la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, considerando aquellos que ya estuvieran incluidos en el PMO.

La SSSalud, no se expidió categóricamente con relación a la asistencia que podría surgir para estas enfermedades.

Por todo ello, se consideró oportuno solicitar nuevos informes a ambos organismos. Se solicitó a la Superintendencia que informase si la cobertura de las EPF sería decidida por las auditorías de las obras sociales y si había participado en actividades vinculadas con la implementación de la ley.

La respuesta indica que muchas de las patologías se encontrarían cubiertas y que no participó en actividades relativas a la implementación del texto legal.

Por otra parte, se preguntó al Ministerio de Salud de la Nación; se consultó si las entidades bajo el contralor de la SSSalud, deberán brindar prestaciones no incluidas en el PMO y la Ley N° 24.901, de acuerdo con las previsiones de la Ley N° 26.689, cuál es el estado de trámite de la reglamentación de dicho texto legal y el estado en que se encuentra el proyecto de implementación del Programa Nacional de EPF.

La cartera sanitaria respondió que se estaría evaluando la inclusión de las EPF en el sistema de vigilancia, señalando que no se cuenta con previsiones presupuestarias asignadas para ello. También indicó que los objetivos legales serían implementados una vez que se aprobase el Programa Nacional de Enfermedades Poco Frecuentes, que habrá de depender orgánicamente de la Dirección de Medicina Comunitaria, de esa cartera de Estado.

En cuanto al otorgamiento de prestaciones médico-asistenciales no incluidas en el PMO y la Ley N° 24.901, por parte de las entidades contempladas en el artículo 6° de la norma en cuestión, señaló que mí-

nimamente se brindaran los servicios ya contemplados por esas normas. Con relación a la promoción de acuerdos, refirió que los convenios serán promovidos una vez que se apruebe la Resolución Ministerial que apruebe el Programa referido.

También fue consultada sobre el particular la Dirección de Ayuda Social para el Personal del Congreso de la Nación (DAS).

La DAS, respondió indicando que brinda atención a los afiliados con patologías especiales a través de su red de prestadores, tanto propios como contratados, y también los estudios, tratamientos y medicación, sin cargo. Informó que desde hace años (10), cuenta con un Departamento de Patologías Especiales que registra a quienes padecen tales patologías, por medio del cual se realiza el contralor de su evolución, gestionándose sin cargo y de forma personal los requerimientos necesarios para su tratamiento, estén o no incluidos en el PMO o el Formulario Terapéutico Nacional.

Agregó, que el concepto de "patologías especiales", incluye no sólo a las EPF, sino también a las de baja incidencia, mayores a 1 en 2000 y alto costo, grupos de riesgo y por medio del Programa de Prestaciones para personas con discapacidad, los servicios necesarios para el tratamiento de afecciones, que puedan generar discapacidades sensoriales o motoras.

Finalmente, indicó que el Departamento mencionado cuenta, en la actualidad, con 819 afiliados registrados y bajo seguimiento.

Ante la existencia de diversas ONG's vinculadas con el estudio, investigación y conocimiento social, médico y científico de las EPF, así como la defensa de los derechos de las personas afectadas y la promoción y concreción de iniciativas que contribuyan a tal fin, se realizó una convocatoria a través de la FADEPOF, a fin de conocer su postura frente a la problemática.

La información obtenida permitió advertir que las mandas legales no se han implementado aún con la extensión necesaria, ni se encuentran en curso medidas efectivas para su consumación, ello pese al tiempo transcurrido desde el dictado de la norma, la que fuera promulgada de hecho el 29 de julio de 2011.

Por su parte, también se insinúa la divergencia entre la información existente en las dependencias involucradas, cuestión que evidencia que la ley no resulta totalmente operativa. Ello ha sido corroborado por los representantes de las organizaciones no gubernamentales que conforman la FADEPOF.

Se considera que la salud conceptualmente se vive, no como un hecho excepcional, sino que se realiza en el marco de la vida cotidiana, tal como lo plasma la Carta de Ottawa de 1986. La Corte Suprema de Justicia de la Nación ha definido el derecho a la salud como obligación positiva estatal, que supone la articulación de una política sanitaria pública, que para su existencia depende de la asignación de partidas presupuestarias suficientes.

A su vez, la ley de presupuesto es un acto político de gobierno, interpretado por la jurisprudencia como una cuestión no justiciable, lo que instaura un ineludible obstáculo para los justiciables, quienes, en ejercicio de una prerrogativa, exigen el reconocimiento y protección de su salud. Esta cuestión obliga al Estado a dirimir el conflicto sin violentar el derecho fundamental del hombre a la salud y, por ende, al cuidado efectivo de la misma, salvaguardando el acceso a este derecho.

En este sentido el artículo 75, inciso 22 de la Constitución Nacional otorgó jerarquía constitucional al PIDESC (Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales), que contempla el derecho a la salud con un contenido y alcance más específico, refiriendo las obligaciones asumidas por el Estado, en un sentido similar lo hace la CADH (Convención Americana sobre Derechos Humanos) y el PIDCP (Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos).

En consecuencia, y teniendo en cuenta que el propósito de esta Institución consiste en persuadir a las autoridades competentes para que, en orden a la información producida, reflexionen sobre estas cuestiones, adoptando en consecuencia las medidas necesarias para mejorar la salud de la población afectada, se dictó la resolución DP N° 15/2013.

A través de la misma se procedió a recomendar al Ministerio de Salud de la Nación que procediera a la adecuación del Programa Médico Obligatorio (PMO), en orden a las previsiones contenidas en el artículo 6° de la Ley N° 26.689, incluyendo las prestaciones necesarias para el tratamiento de las enfermedades poco frecuentes (EPF), en orden a las previsiones contenidas en el artículo 1° del mismo texto legal.

Asimismo, se recomendó a dicha cartera de Estado que adoptase las medidas necesarias para elaborar y poner en funcionamiento un Programa para las Enfermedades Poco Frecuentes, de modo de garantizar a la población involucrada, el acceso oportuno a los servicios de salud con el propósito de realizar el diagnóstico correspondiente, como así su tratamiento.

También se le recomendó al Ministerio de Salud de la Nación que elaborase el proyecto correspondiente a la reglamentación de la Ley N° 26.689, teniendo en cuenta que dicho texto legal fue promulgado de hecho el 29 de julio de 2011.

La resolución fue puesta en conocimiento de la Superintendencia de Servicios de Salud, de la Obra Social del Poder Judicial de la Nación, de la Dirección de Ayuda Social para el Personal del Congreso de la Nación y de la Federación Argentina de Enfermedades Poco Frecuentes (FADEPOF).

#### Falta de reglamentación de la Ley N° 26.688

A través del Informe Anual 2012 se reseñó la actividad cumplida respecto de esta cuestión indicando la promoción de una investigación vinculada con el estado de situación de la reglamentación y posible implementación de la Ley N° 26.688, por la que se declaró de interés nacional la investigación y producción pública de medicamentos, materias primas para la producción de medicamentos, vacunas y productos médicos, norma que fue promulgada de hecho el 29 de julio de 2011.

Cabe tener presente que, pese a existir laboratorios públicos nacionales que producen vacunas como la doble o la BCG, el Estado las importa. En el caso de la BCG, se produce desde hace años en el Instituto Biológico de La Plata, tratándose de una vacuna de referencia internacional, certificada por la OMS.

Las vacunas Doble, contra Tétanos y Difteria, que se producen en el Instituto Biológico de la Plata y en el Instituto Malbrán, se siguen importando porque no se encontrarían adecuadas a las normas de la Administración Nacional de Medicamentos y Tecnología Médica (ANMAT), siendo esto necesario para el tránsito federal de los productos.

Sin embargo la ley vigente ampara la "producción pública de medicamentos, vacunas y productos médicos", señalando la voluntad política de abastecimiento por parte de los laboratorios públicos. En consecuencia, se solicitaron informes al Ministerio de Salud de la Nación –Secretaría de Políticas, Regulación e Institutos-, a la ANLIS "Dr. Carlos G. Malbrán", al CONICET, a la ANMAT y al Instituto Biológico de La Plata.

El Instituto Biológico de La Plata "Dr. Tomás Perón" refirió contar con trayectoria en la elaboración de productos biológicos de calidad, algunos de los cuales se producen desde hace muchos años, no contando hasta el presente con la habilitación de la ANMAT, para

sus laboratorios de producción, ergo sus productos tampoco se encuentran registrados en el registro de especialidades medicinales, (REM). Señalaron que el principal inconveniente está referido a la adecuación edilicia para cumplir con las buenas prácticas de elaboración que exige la autoridad regulatoria nacional.

Agregó que estaban próximos a presentar la documentación necesaria para habilitar la planta productora de medicamentos sólidos, encontrándose en construcción una nueva planta productora de Sueros Hiperinmunes (botulínico, antiarácido, etc.) que cumpliría con los requisitos exigidos.

El control de sus productos, tanto de productos biológicos como de medicamentos, es realizado en el Departamento de Control del Instituto, utilizando como consultor externo al CNCCB (Centro Nacional de Control de Calidad de Productos Biológicos), dependiente de la Administración Nacional de Laboratorios e Institutos de Salud (ANLIS). Refirió que como entidad dependiente del Ministerio de Salud de la provincia de Buenos Aires, tiene relación de colaboración con el espectro universitario, en particular con la Universidad Nacional de La Plata y con la Universidad Nacional del Sur.

Como corolario expresó que, en su carácter de Laboratorio perteneciente a la red de producción pública de medicamentos, entiende auspiciosa la sanción de la mencionada ley, dado que propicia el desarrollo de los laboratorios de producción pública, factores importantes en la política nacional de producción de medicamentos.

La ANLIS señala que el INPB, Instituto Nacional de Producción de Biológicos, dependiente de ese organismo no se encuentra habilitado por la ANMAT y que en este se produce la "vacuna doble bacteriana" (dT) contra difteria y tétanos, por lo tanto dicha vacuna no está registrada en el REM, a cargo de la ANMAT.

El INPB, desde 2008, cuenta con un proyecto de transformación, tendiente a adoptar integralmente las normas de buenas prácticas de fabricación de medicamentos y reactivos de diagnóstico, con el propósito de lograr la habilitación, como establecimiento productor de especialidades medicinales y reactivos de diagnóstico y registro de los mismos.

Indicó que, en el año 2007, la Secretaría de Ciencia y Tecnología de la Nación realizó un informe de evaluación del Instituto, cuya lectura resulta esclarecedora para considerar la producción pública dentro de un contexto particular, concluyendo que el desempeño del mencionado Instituto por aquel entonces resul-

ta insatisfactorio. Manifestó que las exigencias de la ANMAT son de posible cumplimiento por parte del Instituto, en un mediano plazo. Por último, refirió que no han suscripto convenios con universidades y otras entidades para realizar el control de calidad de medicamentos, vacunas y productos médicos.

Por su parte, el Ministerio de Salud de la Nación acompañó el informe producido por el Programa Nacional para la Producción Pública de Medicamentos, Vacunas y Productos Médicos. Este Programa indicó, con relación al trámite del proyecto de Decreto para la reglamentación de la ley que consta en el expediente N° 120020000023140-11, radicado en la Secretaría de Determinantes de la Salud y Relaciones Sanitarias, desde el 10 de julio de 2012.

Refirió que a través del Programa, a partir de 2008 se ejecutaron acciones para facilitar el vínculo e interacción entre laboratorios del subsector público, de distintas regiones del país. También señaló que ha realizado actividades con distintas Universidades del país.

El CONICET indicó, a través del Gerente de Asuntos Jurídicos que no cuenta con la información requerida. La ANMAT remitió la respuesta elaborada, en junio 2013, por la Jefatura del Departamento de Productos Biológicos.

Con relación a los productos de origen biológico elaborados en laboratorios públicos aprobados por esa Administración Nacional, precisa que se trata de: Vacuna CANDID I, Virus Junín vivo atenuado Cepa Candid, INEVH; Inmunoglobina G Endovenosa, UNC Hemoderivados de Córdoba; Gamma Antitetánica UNC pasteurizada, UNC Hemoderivados de Córdoba; Vacuna antitetánica UNC, UNC Hemoderivados de Córdoba –elaboración en terceros-; Albúmina Sérica Humana al 20% UNC, UNC Hemoderivados de Córdoba; Gammaglobulina T Pasteurizada, UNC Hemoderivados de Córdoba; Factor VIII Antihemofílico UNC, UNC Hemoderivados de Córdoba.

En cuanto al Laboratorio de Especialidades Medicinales Provinciales N° 2, dependiente de la Dirección de Producción del mencionado Instituto Biológico "Dr. Tomás Perón" de la provincia de Buenos Aires, señaló que se encuentra habilitado por la ANMAT sólo para elaborar especialidades medicinales en las formas farmacéuticas de "comprimidos" sin principios activos betalactámicos, ni citostáticos ni hormonales, agregando que, a la fecha del informe, no se encontraba presentada o en trámite por ante ANMAT, la solicitud de habilitación para la producción de bioló-

gicos, vacunas u otros inmunobiológicos por parte de ese establecimiento.

Con relación a las vacunas Doble y la BCG, producidas por dicho Laboratorio, indicó que ninguna posee el certificado de inscripción en el Registro de Especialidades Medicinales (REM), lo cual constituye un requisito previo para obtener la aprobación y su correspondiente certificado e inscripción en el REM, además de las plantas habilitadas por la Administración Nacional, ya se trate de una planta propia o contratada.

En el supuesto de contar con plantas para la producción de vacunas ya habilitadas debe solicitar una ampliación, dado que se estaría incorporando una nueva línea productiva de biológicos-vacunas que debe demostrar que no afecta la calidad y seguridad de la ya existente.

Consultada si las exigencias de la ANMAT resultan de posible cumplimiento para estos establecimientos, el organismo indicó que sí, agregando que deben realizarse adecuaciones, que pueden vincularse con infraestructura o aseguramiento de la calidad. Finalmente precisa que han recibido acompañamiento para lograr la adecuación.

Preguntada si ha considerado la aplicación de la Ley N° 26.688 a fin de habilitar laboratorios públicos que permitan la producción nacional de los productos respectivos, contesta que además del acompañamiento antes referido realiza esta tarea desde antes de la sanción de la ley.

Mencionó, además, que se implementó el Programa de Laboratorios de Producción Pública de Medicamentos y que, además, señala que complementariamente la Dirección del INAME disponía de un procedimiento para permitir la disponibilidad de lotes de inmunobiológicos tales como vacunas (BCG, vacuna doble), BCG intervesical, sueros antiofídicos, producidos en laboratorios públicos, pero que no contaban con el registro sanitario (REM) emitido por la ANMAT, toda vez que hubiere necesidades sanitarias puntuales o faltante de productos.

El procedimiento fue volcado en la Disposición N° 4932/08, del registro de la ANMAT y en 2010 se amplió la asistencia a la producción pública, al desarrollo y producción pública de dispositivos médicos involucrando a la Dirección de Tecnología Médica para su puesta en marcha.

Respecto de la asistencia que brinda la ANMAT a organismos de producción pública, menciona los

acompañamientos efectuados para la obtención de habilitaciones al Centro Atómico de Ezeiza (CAE) de la Comisión Nacional de Energía Atómica y Fundación Escuela de Medicina Nuclear, ésta última formada por el gobierno de Mendoza, la Universidad Nacional de Cuyo y la propia CNEA, organismo público de producción de radio fármacos.

En orden a la información colectada, se advierte que la norma aplicable no se encuentra reglamentada aún, pese a que el Ministerio de Salud de la Nación informó que se encontraría en trámite un proyecto de Decreto radicado desde julio de 2012 en la Secretaría de Determinantes de la Salud y Relaciones Sanitarias de la Nación.

Desde un punto de vista sanitario, dada la armonía evidenciada entre los informes producidos, la sanción de la ley respectiva que implica el establecimiento de una política pública de fortalecimiento de los organismos estatales existentes y las necesidades de la población que podrían encontrarse satisfechas con la producción local, se estimó del caso instar a las autoridades responsables a comenzar y concluir los procedimientos necesarios para cumplir con los propósitos de accesibilidad previstos por la ley, actuando en colaboración para cumplir con las habilitaciones que debe otorgar ANMAT y el registro de los productos biológicos de fabricación nacional en establecimientos públicos en el REM, que lleva la misma Administración.

También, se estimó adecuado instar el dictado de la reglamentación para evitar la prolongación de situaciones que pueden resultar disvaliosas para el sistema sanitario nacional.

Surgieron de la investigación, aspectos que no están en pugna, sino que, muy por el contrario, resultan complementarios; por una parte la reglamentación que el texto legal requiere y por la otra la adecuación de los laboratorios públicos productores de biológicos a las normas respectivas.

En el caso analizado, se perfilaron los extremos necesarios para culminar los procesos de registro de los inmunobiológicos, elaborados por laboratorios de producción pública, como así de los propios laboratorios

En consecuencia se decidió exhortar al Ministerio de Salud de la Nación, a instar el comienzo y conclusión de los procedimientos necesarios para cumplir con los propósitos de accesibilidad previstos por la Ley N° 26.688, actuando en colaboración con las dependencias responsables, para cumplir con las habilitaciones

que debe otorgar ANMAT y el consiguiente registro de los productos biológicos de fabricación nacional en establecimientos públicos en el REM, que lleva la misma Administración.

También se lo exhortó a que adoptase las medidas necesarias para impulsar el dictado del Decreto que reglamente la Ley N° 26.688, teniendo en cuenta dicho texto legal fue promulgado de hecho el 29 de julio de 2011.

Finalmente la Resolución DP N° 59/2013 fue puesta en conocimiento de la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT), el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), del Instituto Biológico de La Plata "Dr. Tomás Perón" y de la Administración Nacional de Laboratorios e Institutos de Salud "Dr. Carlos G. Malbrán" (ANLIS).

Las respuestas recibidas con posterioridad al dictado de dicho acto, provenientes tanto del Instituto Malbrán y del Ministerio de Salud de la Nación, hicieron oportuno establecer la reserva de los obrados, a fin de verificar si es aprobado el proyecto de reglamento elevado al ejecutivo, identificado bajo el N° provisorio 879/12, con fecha 3 de septiembre de 2013, de modo de poner en vigencia la Ley N° 26.688.

#### Tabaco

Trabajadores y alumnos de la Universidad Nacional de Mar del Plata han solicitado la intervención de la Defensoría del Pueblo de la Nación a fin de resolver problemas causados por los fumadores en distintos espacios de dicha Universidad.

En la provincia bonaerense rige la Ley N° 13.894, reglamentada por el Decreto N° 1626/2009, que tiene por objeto la regulación de aspectos relativos al consumo, comercialización, publicidad, patrocinio, distribución y entrega de tabaco y/o sus derivados en todo el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, a fines de la prevención y asistencia de la salud pública de sus habitantes.

Por el art. 2° prohíbe el consumo de tabaco en todos los espacios cerrados dependientes de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, organismos de la Constitución, entes descentralizados y autárquicos, tengan o no atención al público, lugares de trabajo en general, medios de transporte de pasajeros cualquiera sea su tipo y distancia, en tanto permanezcan y circulen en jurisdicción provincial, como así también en los espacios cerrados de acceso público del ámbito

privado que no reúnan los requisitos establecidos en la presente Ley, que tiene por objeto el total resguardo de la salud del tercero no fumador

En los lugares mencionados en el artículo 2° de la Ley, quien se encuentre ejerciendo la máxima autoridad o estuviere a cargo del lugar, podrá ordenar a quien no observara la prohibición de fumar, el cese de tal conducta y en caso de persistencia en esa actitud, el retiro del incumplidor del lugar, pudiendo, a ese efecto, requerir el auxilio de la fuerza pública.

En el ámbito del respectivo Rectorado y de las Facultades de su dependencia, la Ordenanza del Consejo Superior N° 080/2000 establece la prohibición de fumar y/o de sostener tabaco encendido en áreas cerradas interiores de cualquier lugar de trabajo público y en las oficinas, salas de reuniones y lugares cerrados pertenecientes a la Universidad y también en aquellos ámbitos alquilados o arrendados por dicha Universidad.

En el proceso de la investigación se requirió a las autoridades pertinentes que informen cuál es la dependencia encargada de controlar el cumplimiento normativo y cuál es el mecanismo determinado ante la presencia de personas que lo incumplan como asimismo qué medidas se adoptaron, tendientes a la protección del derecho a la salud de las personas que concurren a los distintos ámbitos de la U.N.M.P referidas a la limitación o prohibición de fumar.

Al momento del presente informe se continúa el trámite respectivo.

#### Enfermedad celíaca

La Ley N° 26.588 declaró de interés nacional la atención médica, la investigación clínica y epidemiológica, y la capacitación profesional en la detección temprana, diagnóstico y tratamiento de la enfermedad celíaca, su difusión y el acceso a los alimentos libres de gluten, siendo la autoridad de aplicación el Ministerio de Salud de la Nación.

Los productos alimenticios que se comercialicen en el país deben llevar impresos en sus envases o envoltorios, de modo claramente visible, la leyenda "Libre de gluten" y el símbolo que establezca la autoridad de aplicación.

El art. 9 de la ley dispone que las obras sociales enmarcadas en las Leyes Nros. 23.660 y 23.661, la obra social del Poder Judicial de la Nación, la Dirección de Ayuda Social para el Personal del Congreso

de la Nación, las entidades de medicina prepaga y las entidades que brinden atención al personal de las universidades, así como también todos aquellos agentes que brinden servicios médicos asistenciales a sus afiliados independientemente de la figura jurídica que posean, deben brindar cobertura asistencial a las personas con celiaquía, que comprende la detección, el diagnóstico, el seguimiento y el tratamiento de la misma, incluyendo las harinas y premezclas libre de gluten, cuya cobertura determinará la autoridad de aplicación.

Por Resolución SSSALUD N° 102/2011 se aprobó e incorporó al Programa Médico Obligatorio la pesquisa a través del marcador sérico IgA (Inmunoglobulina A) para la detección de la enfermedad celíaca.

Conforme al informe técnico científico elaborado por la Unidad Coordinadora de Evaluación de Tecnología Sanitaria del Ministerio de Salud, en Argentina existe un caso cada 79 niños y uno cada 167 adultos.

El Ministerio de Salud, por la Resolución N° 561/2011, aprobó la Guía de Práctica Clínica sobre Diagnóstico y Tratamiento de la Enfermedad Celíaca en el Primer Nivel de atención, el Díptico para el Equipo de Salud y el Díptico para Pacientes.

El citado Ministerio, por Resolución N° 407/2012, determinó que a las personas con celiaquía, los entes obligados les deben brindar cobertura en concepto de harinas y premezclas libres de gluten por un monto mensual de pesos Doscientos quince (\$ 215.-) monto que fuera aumentado a la suma de Pesos Doscientos Cuarenta (\$ 240.-) por Resolución N° 2109/2012.

En todos los casos de reclamos por falta del pago de la suma correspondiente por parte de los Agentes de Seguro de Salud llegados al Defensor del Pueblo de la Nación, efectuadas las investigaciones pertinentes, se concluyeron favorablemente ya que no sólo los afectados comenzaron a percibir mensualmente el monto previsto por la Resolución precitada sino que además recibieron el retroactivo pertinente desde que habían efectuado la solicitud y la normativa estuviera vigente.

#### Convenio INCUCAI-AEROLINEAS ARGENTINAS

Oportunamente, esta Institución había instado la concreción de un instrumento que permitiera garantizar el cumplimiento del transporte de órganos y tejidos por parte de las empresas aerocomerciales, destinados a trasplante. Finalmente el Instituto Nacional Central Único Coordinador de Ablación e

Implante (Incucai) firmó con Aerolíneas Argentinas un acuerdo que establece los procedimientos para el transporte de órganos, tejidos, células y personas por vía aérea. El convenio también establece el traslado gratuito de pacientes carenciados sin cobertura social y de equipos de profesionales de establecimientos sanitarios públicos, nacionales o provinciales involucrados en los operativos. Esta Institución estima de suma importancia el Acuerdo suscripto, dadas las características que implica el gesto altruista de la donación.

#### 2.1.2. Obras Sociales



#### Obra Social Bancaria Argentina (OSBA)

En el marco del seguimiento de la actuación de oficio iniciada en el año 2011, caratulada: "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION sobre falta de cobertura médico asistencial por parte de OSBA", se cursaron requisitorias a la Superintendencia de Servicios de Salud, con el fin de obtener información sobre las acciones implementadas, junto a las autoridades de la OSBA, para garantizar el acceso a los servicios de salud de manera regular, accesible, suficiente y oportuna.

En la respuesta cursada por la Gerencia de Asuntos Jurídicos se informó sobre un Plan de Saneamiento para restablecer los servicios médicos asistenciales de la OSBA y, además, señalaron que iniciarían el pago de reintegros adeudados.

Posteriormente, se mantuvo una reunión con la Defensora del Usuario de Servicios de Salud, a los fines de generar una vía de comunicación para canalizar los reclamos que se fueran recibiendo por parte de beneficiarios de la OSBA.

Obra Social del Personal de las Telecomunicaciones de la República Argentina (OSTEL)

Se recibió un reclamo sobre la cobertura de determinados planes de salud por parte de la obra social, particularmente se planteó la cobertura del Plan Blanco dirigido a beneficiarios pasivos.

En el marco de la investigación iniciada, se solicitaron informes a la Superintendencia de Servicios de Salud y, en la respuesta cursada, indicaron que habían realizado una auditoría y, a través de la misma, se elaboraron las siguientes conclusiones:

- Plan Médico Asistencia -PMA 2011-: presentado y aún no aprobado.
- Cartilla 2010: presentada aún no aprobada.
- Programas Preventivos: informan que desarrollan por falta de presupuesto.
- Planes Superadores: tienen, pero no cuenta con planes conforme a la normativa que se contempla en la Resolución N° 195/98 SSSalud.
- Contratos Prestacionales: presentan lista de ellos, el cuerpo legal de algunos y el resto de ellos no son exhibidos, por los que la Obra Social no garantiza la plena disponibilidad de servicios de Salud que aseguren servicios accesibles, suficientes y oportunos a sus beneficiarios, además ninguno de los exhibidos ha sido presentado ante este organismo de control.

Posteriormente la SSS informó sobre la realización de una segunda auditoría, cuyo objetivo fue fiscalizar los contratos prestacionales y el relevamiento de beneficiarios sobre la calidad de los servicios.

De dicho informe surge que -según el padrón al día 28/02/2013- el total de la población beneficiaria ascendía a 43.428 beneficiarios, de los cuales 29.900 pertenecían a la población activa y 13.528 correspondía a la población pasiva.

Asimismo, se informó que OSTEL presentaba tres (3) planes prestacionales: Plan Básico (cobertura básica PMO), Plan Superador Azul (beneficiarios activos) y Plan Superador Blanco (para beneficiarios jubilados o pensionados). Respecto de las diferencias de dichos planes, confirmaron que el Plan Azul contaba con prestadores por especialidad individual e institucional en forma amplia tanto en cantidad como en distribución geográfica; mientras que el Plan Blanco contaba con una red prestacional más reducida y el acceso se hacía a través de médicos de cabecera para ser posteriormente derivados a los especialistas.

En atención a estas diferencias, el Auditor/Síndico señaló que: "...Si bien en lo formal existen contratos con prestadores para los beneficiarios pasivos, los mismos no brindan una cobertura que satisfaga las expectativas de su población pasiva..."

En virtud de ello, y considerando las competencias correspondientes al control de gestión previstas por las Leyes N° 23.660 y 23.661 y sus Decretos reglamentarios, se cursó una recomendación a la SSS, para que adopte las medidas pertinentes a fin de asegurar el acceso del conjunto de la población beneficiaria de OSTEL, tanto pasiva como en actividad, a los servicios médico-asistenciales correspondientes.

Actualmente, continúa el seguimiento de la actuación.

### 2.1.3. INSSJP. Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados – PAMI



El Instituto se creó ante la necesidad de brindar asistencia médica, social y asistencial a una población que requería atenciones específicas referidas a su edad: los adultos mayores (incluyendo a sus grupos familiares primarios). Fue la primer Obra Social destinada al tratamiento y atención de adultos mayores, convirtiéndose de esta forma, en la obra social pionera y precursora en atención a la tercera edad. ([www.pami.org.ar](http://www.pami.org.ar)).

En la actualidad cuenta con más de 655 Oficinas de Atención distribuidas en las capitales provinciales y en las localidades más importantes del país; brindando asistencia a más de 4.500.000 afiliados.

En el marco del proceso de transformación la sigla PAMI modificó su significado y se adoptó el eslogan "Por una Argentina con Mayores Integrados". (Resolución INSSJP-PAMI N° 654/DE/2009).

Se deja constancia que al 31 de diciembre de 2013 el H. Congreso de la Nación aún no había dictado la ley de normalización, prevista a través del dictado del

Decreto PEN N° 2/2004, por el que se inició una etapa de transición.

Los reclamos presentados ante esta Defensoría por prestaciones médico-asistenciales de afiliados al INSSJP-PAMI durante el año 2013 fueron de similares características, disminuyendo en cantidad respecto a los del año 2012.

Dichos reclamos tuvieron, principalmente, los siguientes temas:

#### Subsidios económicos

El INSSJP-PAMI brinda diversos subsidios de carácter económico no reintegrables que se otorga para la atención de una necesidad específica y, dentro del abordaje socio-sanitario integral de cada situación o problema particular. Es una prestación social de carácter individual y transitorio, y se encuentra sujeta a una evaluación realizada por profesionales. Los subsidios se enmarcan en el programa de asistencia a situaciones de alto riesgo socio sanitario en sus modalidades: "Programada"; "No programada" y en el "Programa Nacional de detección y atención a poblaciones vulnerables".

Las condiciones generales de los subsidios económicos son: ser afiliado del Instituto, presentar una problemática socio sanitaria e insuficiencia económica para resolver la situación de riesgo. Se otorgan con carácter individual y son transitorios y no reintegrables. El peticionante debe carecer de red socio-familiar o que la misma presente insuficiencia o nula capacidad de ayuda económica o vincular. Se realiza un seguimiento de la prestación por medio de entrevistas sociales.

Las "modalidades programadas" corresponden a distinto tipo de asistencias ente las que se pueden mencionar: alimentación en situaciones de vulnerabilidad; con carácter habitacional (pago de alquiler, servicios domiciliarios o refacciones indispensables); contratación de asistencia gerontológica domiciliaria o contratación de personal de apoyo domiciliario que permita una permanencia del adulto mayor en su vivienda; por patología socio-sanitaria compleja de alto impacto socio-familiar; por necesidad de traslado por razones sociales o médicas incluyendo la cobertura de traslados de familiar acompañante; por tratamiento de adicciones en ámbitos comunitarios; por familia sustituta ante situaciones que demanden permanecer en un medio familiar no propio.

La "modalidad no programada (de urgencia)", es una prestación económica que permite atender situacio-

nes sociales que por su urgencia y/o gravedad exigen una respuesta institucional inmediata.

Los motivos por los que esta Defensoría recibió reclamos por subsidios y tomó la intervención que le compete en los términos de la Ley N° 24.284 estuvieron vinculados en particular con:

- la tardanza en el pago de subsidios habitacionales (alquileres o servicios),
- el aplazamiento o negativa de traslados para tratamientos médicos,
- la dificultad para acceder a la contratación de personal de apoyo domiciliario y de asistencia gerontológica domiciliaria,
- el presunto rechazo a asistencia alimentaria,
- incumplimiento de los requisitos para obtener el subsidio socio-sanitario

Respecto de dichos reclamos luego de la intervención que le cupo a esa Defensoría del Pueblo de la Nación y, ante el cumplimiento de los requisitos exigidos para su otorgamiento en cada caso planteado por los beneficiarios, las peticiones en su mayoría fueron resueltas en forma favorable por parte del INSSJP-PAMI.

Demoras en las autorizaciones o rechazos en la provisión de stents cardiovasculares, oxígeno, prótesis y endoprótesis y medicamentos por vía de excepción

Se ha tomado intervención con relación a pedidos de afiliados al INSSJP-PAMI que efectuaron diversos reclamos referidos a la demora o rechazos en las autorizaciones para la provisión de los requerimientos enunciados en el acápite.

El hecho de que el afiliado cuente con dichos elementos en tiempo y forma mejora la calidad de vida del paciente o la supervivencia de quienes padecen las enfermedades, o el restablecimiento de la salud ya sea física como anímica de quien la recibe.

Las cuestiones planteadas como resultado de la investigación fueron aprobadas por el Instituto en los casos que las cuestiones médicas lo ameritaban y las legales lo permitieran.

Inconvenientes para obtener internación geriátrica de afiliados

El INSSJP-PAMI brinda internación geriátrica para sus afiliados, mayores de 60 años, excepto en provincia

de Buenos Aires que por Ley N° 14.263 Art. 4° (13-4-2011) que no contempla menores de 65 años.

Para que el Instituto autorice una internación en residencia de adultos mayores (geriátrico) se realiza una evaluación del beneficiario que comprende su situación médica y su perfil socio-económico-familiar de cuyo resultado dependerá la institucionalización de los peticionantes.

Según el propio Instituto, las modalidades de las prestaciones, son: internación geriátrica con control médico o internación que además del control médico incluye asistencia psicogeriátrica. También cuenta con centros de día.

El mayor inconveniente que ha surgido en el año 2013 en relación al tema fue la falta de vacantes de los prestadores inscriptos en el Registro respectivo del Instituto. En ese contexto el INSSJP-PAMI, a instancias de esta Defensoría, arbitró las medidas necesarias a fin de brindar solución a los planteos recibidos.

#### Reintegros

El pedido de reintegro consiste en la devolución de un dinero que el beneficiario o su familia o un tercero, desembolsó con el fin de satisfacer alguna prestación que el INSSJP-PAMI no le habría brindado al afiliado.

No procede dicho reintegro cuando ha habido apartamiento del sistema sanitario que brinda el INSSJP-PAMI.

Por lo tanto, según los casos, a través de la intervención de esta Defensoría se obtuvo o no resultado favorable a la petición.

Inconvenientes para afiliarse a familiares a cargo del titular.

Varios ciudadanos plantearon que el INSTITUTO DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP-PAMI) les negó la afiliación a cargo del beneficiario titular.

Se destaca que, en ese contexto, los casos de negativa de afiliación planteados fueron:

- a las personas con discapacidad que perciben una pensión no contributiva, otorgada con anterioridad al 01/01/1999.

El INSSJP-PAMI afirmó que no podían acceder a los beneficios de esa Obra Social, según Acta-Acuerdo de fecha 02/06/2004 celebrada con el Ministerio

de Salud de la Nación, cuya cláusula primera dice: "El Instituto tiene a su cargo la atención médico integral de los beneficiarios de Pensiones No Contributivas (...) por invalidez y sus grupos familiares otorgadas antes del 01 de enero de 1999, que hayan optado por permanecer en el Instituto".

El INSSJP-PAMI agregó que dicho convenio tiene como antecedente la Ley N° 24.938 de presupuesto del año 1997, que en su art. 77 dispone: "Los gastos derivados de la atención de las prestaciones médicas y sociales de las pensiones no contributivas en los casos de invalidez (...) serán transferidos a partir del año 1999 a la órbita de la Secretaría de Desarrollo Social de la Presidencia de la Nación. Los beneficiarios de dichas prestaciones podrán optar libremente entre su afiliación al Instituto Nacional de Servicios Sociales Para Jubilados y Pensionados o a la Secretaría de Desarrollo Social o a las Obras Sociales del artículo 1° del inciso al de la Ley N° 23.660. El ejercicio de la opción deberá realizarse antes del día 30 de junio de 1998." y continúa diciendo "Cabe aclarar al respecto que si bien la recurrente obtuvo su pensión con anterioridad al 01/01/1999 la misma no gestionó con anterioridad a dicha fecha su afiliación al Instituto (lo que presupone presentarse en las oficinas de PAMI con la documentación pertinente para elegir los prestadores médicos de su zona y obtener de esta forma la credencial respectiva) no pudiendo establecer desde esta instancia los motivos por los cuales no se afilió durante el lapso de tiempo que le era posible". La afiliación no es viable pues "se ha podido constatar que el solicitante no registra antecedentes afiliatorios anteriores a esa fecha".

Por su parte, la Superintendencia de Servicios de Salud dictó la Resolución SSSALUD N° 1313/13, en la que afirma que conforme el art. 8° de la Ley N° 23.660 deben incluirse en calidad de beneficiarios de las Obras Sociales los que gozan de pensiones no contributivas nacionales, por lo que intimó al INSSJP-PAMI para que, en forma inmediata, proceda a la afiliación del reclamante y le brinde la cobertura médico asistencial prevista en el PMO.

El INSSJP-PAMI no dio cumplimiento a la intimación de la SSSALUD, manteniendo su posición negativa a la afiliación.

- A las personas con discapacidad que cobran una pensión no contributiva por invalidez, otorgada con posterioridad al 01/01/1999, sean o no beneficiarios

del PROGRAMA INCLUIR SALUD (PROFE), a cargo del Ministerio de Salud de la Nación (MdeSALUD).

El INSSJP-PAMI argumentó que dichas situaciones encuadran en el Artículo 10 de la Resolución INSSJP N° 1100/06, que dispone: "Prohibiciones. No podrán afiliarse a este Instituto los familiares, convivientes o no, cuando sean titulares de un beneficio previsional y puedan acceder por sí mismos a cualquier otra Obra Social, integrante o no del sistema establecido por las Leyes N° 23.660 y 23.661 o que gocen de una pensión graciable o no contributiva otorgada por el Ministerio de Desarrollo Social" y agrega que "por Decreto 1606/2002 se dispone la transferencia al Ministerio de Salud de la cobertura médica de los beneficiarios de pensiones no contributivas por otorgadas y a otorgarse con la intervención de la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación".

Añadió asimismo que de acuerdo con dicho texto legal corresponde al Ministerio de Salud de la Nación atender las prestaciones médicas de estos beneficiarios a través del Programa Federal de Salud (PROFE) el que no se encuentra enmarcado por las Leyes N° 23.660 y 23.661, ya que se trata de un programa con transferencias de fondos presupuestarios y que entiende en la planificación global en materia de salud, en coordinación con autoridades sanitarias de las jurisdicciones provinciales. Afirmó que el PROFE no es un mero programa creado para el cumplimiento de un proyecto o un plan determinado sino que se trata de un verdadero Sistema creado para brindar la atención de las prestaciones médicas de estos beneficiarios en todo el país, conforme las previsiones presupuestarias.

El INSSJP-PAMI afirmó que "no surge" de las normas vigentes ni de los contratos suscriptos entre el Instituto y el Ministerio de Salud la posibilidad de ampliar el universo de estos beneficiarios incluyéndolos en el Padrón de Afiliados del Instituto.

Por su parte, la Superintendencia de Servicios de Salud se ha expedido mediante el dictado de la Resolución SSSALUD N° 1525/12, afirmando que el INSSJP-PAMI debe gestionar la cobertura médica del beneficiario en calidad de integrante del grupo familiar del titular afiliado al Instituto, ello en los términos del Art. 9 de la Ley N° 23.660, resolviendo: "Intímase al Instituto Nacional De Servicios Sociales Para Jubilados y Pensionados (RNOS

5-0080-7) para que en forma inmediata proceda a la reincorporación del beneficiario (...) como integrante del grupo familiar del Señor (...) y en consecuencia brindarle la cobertura médico asistencial (...). Resolución N° 1525/12."

- A las personas beneficiarias de una Obra Social autónoma (que no integra el Sistema Nacional de Seguro de Salud) que solicitaron incorporarse al Instituto como integrante del grupo familiar primario del titular afiliado.

El INSSJP les negó su afiliación pues consideró que los solicitantes al ser beneficiarios de una Obra Social Provincial le es aplicable lo dispuesto en el art. 10 de la Resolución INSSJP N° 1100/08, ya referido.

Por su parte la Superintendencia opinó que no resulta justificable una limitación de los derechos para los interesados, por el hecho de resultar beneficiarios del sistema de salud que confiere un Instituto Provincial, ante la inexistencia de una norma legal limitativa de tales derechos, como ocurre con lo dispuesto en forma expresa en el Decreto N° 492/95. En consecuencia, corresponde la afiliación, en su carácter de cónyuge; a cuyo efecto dictó la Resolución SSSALUD N° 1437/12, por la que intimó al INSSJP-PAMI para que en forma inmediata procediera a la afiliación de una beneficiaria en calidad de cónyuge del titular.

En todas las resoluciones referidas la Superintendencia intimó al INSSJP-PAMI (R-NOS 5-00800-7) para que acreditase dichos extremos bajo apercibimiento, en caso de incumplimiento, de encuadrar su conducta en las previsiones del art. 42 de la Ley N° 23.661, sustanciando el procedimiento sancionatorio previsto en la normativa vigente. El INSSJP-PAMI no ha dado cumplimiento a las intimaciones.

Ante lo expuesto quedó demostrado que los organismos involucrados, sostienen posiciones antagónicas, vinculadas con la existencia o no de impedimentos para lograr la afiliación al Instituto.

El Defensor del Pueblo de la Nación, por disposición del art. 27 de la Ley N° 24.284 no puede modificar, sustituir o dejar sin efecto las decisiones administrativas, ni dirimir las divergencias de aplicación e interpretación normativa ante los casos planteados, entre estas dependencias. En su calidad de colaborador crítico, en aras a preservar los derechos reconocidos a los ciudadanos, puede formalizar los señalamientos necesarios, de modo

que las autoridades corrijan las situaciones disfuncionales que se advirtieren en orden a los principios y garantías que consagra la Constitución Nacional y las leyes que rigen en la materia.

Por ello, esta Institución dictó la Resolución DPN N° 00068/13 por la que exhortó a la Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación y al Instituto Nacional de Servicios Sociales Para Jubilados y Pensionados para que, en forma conjunta y del modo que sus autoridades acuerden, procedan -a la mayor brevedad- a resolver las divergencias existentes, vinculadas con las situaciones precedentemente reseñadas, generando alternativas que satisfagan los intereses comunes que puedan ampliar el espectro de opciones de solución, de modo de satisfacer las necesidades y proteger los derechos de los beneficiarios involucrados.

Asimismo se puso la resolución mencionada en conocimiento y consideración, del Ministerio de Salud de la Nación y de la Comisión Nacional Asesora Para la Integración de las Personas con Discapacidad

#### Programa de gimnasia acuática.

Un grupo de beneficiarios del PAMI reclamó por la interrupción de las actividades de gimnasia acuática que desarrollaban "por prescripción médica por diferentes cuestiones de salud" en el ámbito de la UGL XXIX Morón.

Ante ello, la presentación, con todas las firmas de los beneficiarios, fue puesta en conocimiento y consideración del Director Ejecutivo al Instituto a fin de que informara al respecto. El Instituto respondió: que dicho programa cuenta con la firma de convenio en los partidos de Morón, Hurlingham, Ituzaingó y Moreno, estando en estudio para su implementación en Merlo; localidades en las que participan y han iniciado la actividad varios clubs llegando a cupos totales a cubrir con vacantes para afiliados.

Destacó, además, que el Programa de Gimnasia Acuática es preventivo e implica movimiento físico por lo que se puede solicitar a quienes ingresan a realizarla, completar la ficha médica firmada por el médico de cabecera e implica, por su parte, el seguimiento y control del HADOP (Hipertensión Arterial, diabetes y Obesidad).

Finalizó el informe destacando que la actividad se desarrolla positivamente y sin detección de reclamos.

Demora en el pago del transporte de personas con discapacidad

De acuerdo a lo dispuesto por el art. 77 de la Ley N° 24.938 ha quedado a cargo del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP) la cobertura médica de los beneficiarios de pensiones no contributivas por invalidez, que hubieren obtenido la pensión con anterioridad al 1° de enero de 1999 y que hayan optado por permanecer en el INSSJP, y los ex combatientes de Malvinas.

Por diferentes convenios entre el Instituto y los Ministerios competentes se acordó el circuito a implementar para materializar las prestaciones médico integrales brindadas a esos beneficiarios, pese a lo cual se produjeron atrasos en el giro de los fondos que el Ministerio de Salud de la Nación debió realizar al INSSJP por lo que éste tuvo que proceder al pago de las prestaciones a la espera de la regularización de circuito financiero.

Ante dichas situaciones el Ministerio de Salud y el Instituto firmaron el 11 de junio de 2012 un acta-acuerdo por la que se conviene, entre otros aspectos, que todas aquellas prestaciones correspondientes a discapacidad, geriatría y tratamiento sustitutivo de la función renal, serán facturadas y presentadas al pago directamente por parte de los prestadores ante el Ministerio y canceladas por éste a partir de las prestaciones correspondientes al mes de julio de 2012 inclusive, mediante los circuitos que a tal efecto implemente dicho Ministerio, previa conformidad y convalidación expresa del Instituto.

Este cambio de operatoria en el pago generó que la cadena de pagos estuviera interrumpida por lo que se presentaron ante esta Defensoría del Pueblo de la Nación varias quejas reclamando la falta de pago del transporte de personas discapacitadas a los distintos centros de rehabilitación, formalizándose los respectivos pedidos de informes.

Es de destacar que, siendo cuestiones de índole económico-comerciales relacionadas con el vínculo contractual de cada prestador, el tema del reclamo efectuado tendrá que ser resuelto de acuerdo a los procedimientos establecidos a tal fin. Sin perjuicio de ello, se señaló que interesa especialmente a esta Institución, que las cuestiones que pudieran derivarse de dicha falta de pago no representen, cierta o potencialmente, riesgos para las prestaciones que deben recibir los afiliados y que, en su caso, se adopten las medidas que fueren menester para concretarlas a la brevedad posible.

De las respectivas respuestas surge que "La prestación de transporte se encuentra a cargo de la Institución que otorga la prestación principal, (Centro de Día) por lo que el transportista percibirá su factura a través y junto con el prestador educacional/de rehabilitación".

Al tiempo, luego de la demora inicial, y a partir de julio de 2013, se han regularizado los pagos en su periodicidad y continuidad, habiéndose solucionado los reclamos iniciales.

#### 2.1.4. PRO.FE. Programa Federal de Salud "Incluir Salud"



Incluir Salud es un programa del Ministerio de Salud de la Nación que financia cobertura médico asistencial a beneficiarios de Pensiones No Contributivas (PNC). Las pensiones no contributivas se dividen en las siguientes categorías: madre de siete hijos, mayores de setenta años, invalidez, o aquellas comprendidas por Leyes Especiales.

El Ministerio transfiere recursos presupuestarios a todas las provincias, que son responsables de brindar las prestaciones contempladas en el Programa Médico Obligatorio (PMO) y otras leyes nacionales específicas en materia de salud.

Los beneficiarios titulares también pueden solicitar la incorporación al Programa de un familiar cuando: a) se acredite que requieren atención especial de salud; b) no cumplan requisitos para ser titular de una PNC.

En el año que se informa, las quejas respecto del PROFE podrían agruparse en tres ítems:

- aquellos que denunciaron la falta de provisión de elementos de ortopedia u ortesis (requeridos por una única vez);

- aquellos que denunciaron la interrupción o corte en la provisión regular y constante de insumos o medicación por padecer patologías crónicas; y
- aquellos que denunciaron dificultades para acceder a determinados servicios de rehabilitación, educación especial o transporte.

Teniendo en cuenta estos grupos, la mayoría de las quejas presentadas se vincularon con la interrupción en el suministro regular de insumos o medicamentos, fundamentalmente, en los casos de tratamientos médicos de pacientes con patologías crónicas. Cabe mencionar que la población beneficiaria está compuesta, mayoritariamente, por personas con discapacidad cuyo único sustento consiste en la percepción de una pensión no contributiva. Esta característica, entre otras, hace que dicha población sea altamente vulnerable y con dificultades en el acceso a los servicios de salud.

En el trámite de las denuncias, se cursaron requisitorias a las jurisdicciones competentes; las cuales, generalmente, debieron ser reiteradas. Además, en los casos donde se recibió respuesta en tiempo y forma, posteriormente el beneficiario realizaba un nuevo reclamo por una nueva interrupción en el suministro de cierto insumo o medicación.

Por tal motivo, en el trámite de determinadas denuncias se formularon exhortos o recomendaciones, a los fines de que se le garantice, a los afectados, el acceso ininterrumpido a los servicios de salud requeridos.

Así, corresponde mencionar el caso de una beneficiaria de la ciudad de Buenos Aires que realizó una denuncia contra el prestador del PROFE en su ámbito de residencia, la Agrupación Salud Integral (ASI), relacionada con la provisión irregular y deficiente de sondas nasogástricas y de medicamentos. Se cursaron requisitorias pero las respuestas obtenidas no resultaron suficientes, por lo cual se formuló una recomendación tanto a la citada Agrupación como a la Dirección Nacional de Prestaciones Médicas del PROFE "Incluir Salud" y, como consecuencia de la misma, se regularizó el suministro de las prestaciones requeridas.

También se presentó el caso de un beneficiario de la provincia de Buenos Aires, quien planteó la irregularidad en el suministro de medicación oncológica. Atento a la gravedad del caso, se cursó una recomendación a la Unidad Ejecutora DE PROFE Buenos Aires, a los fines de que se adoptaran con premura las medidas necesarias para atender la problemática de salud planteada, proveyendo, en forma regular y constante,

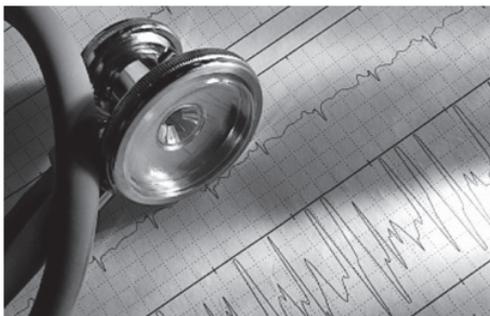
la medicación requerida. Posteriormente, se confirmó la solución de la problemática expuesta.

Por otra parte, una beneficiaria residente en la provincia de Catamarca solicitó la intervención de la Defensoría, debido a la falta de cobertura de los medicamentos indicados para el tratamiento de una patología crónica: lupus eritomatoso sistémico. Se solicitaron informes a la Unidad de Gestión Profe de la citada provincia, pero no se obtuvo respuesta alguna. Atento a ello, se formuló una recomendación tanto a la UGP (Unidad de Gestión Provincial PROFE) como a la Dirección Nacional. En la respuesta cursada posteriormente, se informó sobre la solución del problema planteado en la provisión de medicamentos.

Asimismo, se recibió una queja de una beneficiaria residente en la provincia de Córdoba, sobre la demora en los trámites de afiliación al PROFE. En el trámite de la actuación se cursó una recomendación y, consecuentemente, se concretó la afiliación solicitada.

La Defensoría también formuló una exhortación en el caso de un beneficiario, residente en la provincia de Buenos Aires, quien había solicitado la derivación a un centro asistencial para su hermana, acorde a las indicaciones médicas correspondientes.

### 2.1.5. Empresas de Medicina Prepaga (EMP)



#### Aumento de cuotas por edad

Las empresas de medicina prepagas se encuentran reguladas por la Ley N° 26.682 y su Decreto reglamentario N° 1993/12.

El Art. 17 de la ley 26862 dispone que Los sujetos comprendidos en el artículo 1° de la presente ley pueden establecer precios diferenciales para los planes prestacionales, al momento de su contratación, según franjas etarias con una variación máxima de tres (3) veces entre el precio de la primera y la última franja etaria”.

El decreto reglamentario del mismo artículo establece: “La diferenciación de la cuota por plan y por grupo etario sólo podrá darse al momento del ingreso del usuario al sistema. Una vez ingresado al sistema, la cuota sólo podrá modificarse por los aumentos expresamente autorizados, con excepción del régimen establecido para aquellos que alcancen los sesenta y cinco (65) años de edad y que no cuenten con diez (10) años de antigüedad continua en la misma entidad comprendida en los alcances de esta reglamentación.

La relación de precio entre la primer franja etaria y la última no puede presentar una variación de más de tres (3) veces, siendo que la primera franja será la menos onerosa y la última la más onerosa.

Varios asociados a dichas empresas recurrieron al Defensor del Pueblo de la Nación porque, con motivo de haber cumplido años, las empresas a las que estaban asociados les aumentaron la cuota sin más argumento que el hecho de haber llegado a determinada edad.

Desde esta Institución se le dio intervención a la Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación la que hizo saber que la Autoridad de Aplicación fiscalizará y garantizará la razonabilidad de las cuotas de los planes prestacionales. A su vez, agregó que la normativa vigente prevé la diferenciación de la cuota por grupo etario solo al momento del ingreso del Usuario a la Entidad.

Una vez ingresado, la cuota sólo podrá ser modificada por aumentos expresamente autorizados por la autoridad de aplicación. La ley no establece cambio alguno de cuota por cumplir años y, de producirse algún motivo previsto en la normativa vigente que justificara el aumento pretendido, corresponde solicitar la autorización a ese Organismo. Asimismo dictó una providencia haciendo saber a la empresa de medicina prepaga se abstenga de efectuar aumentos no autorizados y que la SSSALUD verificará el cumplimiento de la adecuación a la facturación autorizada, en orden a lo estipulado en el art. 12 de la Ley N° 19.549.

#### Fijación de cuota diferencial por enfermedad preexistente

La condición de enfermedad pre-existente es aquella que está presente en el ser humano antes del inicio de la vigencia de su asociación a la empresa, siendo de dos tipos: por un lado, la pre-existencia conocida de la que existe conciencia de haberla tratado médicamente de alguna forma y, por el otro, la preexisten-

cia oculta o asintomática, que es la gran protagonista de las polémicas sobre del tema, pues al momento de asociarse se desconocía una enfermedad que ya padecía.

La SSSALUD dictó la Resolución N° 419/12 por la que se prohíbe a las entidades rechazar la asociación de personas mayores de 65 años como tampoco a aquellos que padezcan una enfermedad preexistente.

Las empresas, conforme lo dispuesto por el artículo 10 de la Ley N° 26.682, no pueden utilizar como criterio del rechazo de admisión, las enfermedades preexistentes. Dicha ley, ley de orden público por ende, imperativa, rige en todo el territorio nacional no sólo porque la propia Ley N° 26.682 admite la autorización de valores diferenciales debidamente justificados para la admisión de usuarios que presenten tales enfermedades, sino porque en la relación con quienes contratan esos servicios lo primero es la persona humana, no la empresa de medicina.

Los casos tramitados en esta Defensoría fueron puestos en conocimiento y consideración de la Superintendencia, la que hasta el 31/12/2013, aún no había determinado los valores diferenciales de las cuotas que les corresponderían abonar a las personas que con enfermedades preexistentes quisieron asociarse a una de las empresas médicas del mercado.

### 2.1.6. Salud Mujer



Durante el año que se informa el área continuó trabajando en temáticas vinculadas con determinadas políticas públicas en materia de salud, teniendo en cuenta una perspectiva de género. Estas acciones se han llevado a cabo en el marco del Programa de Género de esta Institución.

### Violencia Obstétrica

El Programa de Género del DPN, a través del Área Salud, Acción Social, Educación y Cultura está participando en un grupo de trabajo coordinado por la Comisión Nacional Coordinadora de Acciones para la Elaboración de Sanciones de Violencia de Género (CONSAVIG), del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

La CONSAVIG fue creada en 2011 y su objetivo es formular las sanciones a la violencia de género establecidas por la Ley N° 26.485 (de "Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en todos los ámbitos que desarrollen sus relaciones interpersonales"), en sus diferentes tipos y modalidades.

Particularmente, el grupo de trabajo se aboca a la problemática de "violencia obstétrica", definida por la Ley N° 26.485, como aquella "que ejerce el personal de salud sobre el cuerpo y los procesos reproductivos de las mujeres, expresada en un trato deshumanizado, un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales".

Participan en el grupo -además del DPN- el INADI, la Superintendencia de Servicios de Salud, la Defensoría General de la Nación, representante del Programa Nacional de salud sexual y procreación responsable del Ministerio de Salud de la Nación, representantes del Hospital Álvarez (CABA) y del Hospital Eva Perón (Pcia. Buenos Aires) y representantes de la ONG de puericultoras "Las Casildas".

Con relación a sus tareas, una de las prioritarias se refiere a definir qué se entiende por violencia obstétrica y para ello se elaboró un listado de las prácticas médicas que los equipos de salud realizan de manera generalizada. El listado, que está sujeto a permanente modificación, presenta prácticas con distinto grado de gravedad, algunas que deberían ser erradicadas (como realizar un legrado sin anestesia), otras que deberían ser revisadas (realización de cesáreas sin justificación; no suministrar analgesia peridural cuando corresponde, etc.), y otras que evidencian un incumplimiento sostenido de la normativa vigente: Ley N° 26.485 (de violencia de género), Ley N° 25.929 (de parto humanizado), y la Ley N° 26.529 (de derechos del paciente).

Particularmente, la ley de parto humanizado (17/9/2004) establece, entre otros puntos, que la mujer debe ser informada sobre las distintas intervenciones que pudieran tener lugar durante el embarazo y

el parto, posibilitando que puedan optar libremente cuando existan diferentes alternativas. Además, los equipos de salud deben considerar las pautas culturales de la mujer, evitando prácticas invasivas y el suministro de medicación que no estén justificadas por el estado de salud de la parturienta o de la persona por nacer.

Por su parte, la ley 26.529 (del año 2009) establece, como derechos del paciente: la asistencia, el trato digno y respetuoso, la intimidad, la confidencialidad, la autonomía de voluntad, la información sanitaria, y el derecho a la interconsulta médica.

Teniendo en cuenta este marco normativo, en el año que se informa la Defensoría recibió denuncias vinculadas con violencia obstétrica, por parte de las mujeres afectadas. Cabe aclarar que no es materia de investigación si hubo o no mala praxis en la atención médica de la mujer, ya que ello debe canalizarse -en su caso- por la vía judicial. La intervención del DPN se centra -en una primera instancia- en plantear los reclamos ante los establecimientos asistenciales involucrados y las autoridades sanitarias correspondientes.

Asimismo, se solicita la intervención de la Superintendencia de Servicios de Salud, a los fines de que realicen una auditoría en los nosocomios denunciados.

#### Cobertura de tratamientos de fertilidad

La Defensoría continúa la investigación sobre la cobertura de tratamientos de fertilización asistida, por parte de los tres subsistemas de salud de la Argentina, es decir, de Salud Pública, de Seguridad Social y de Medicina Prepaga, en el trámite de la actuación, caratulada: "Defensor del Pueblo de la Nación sobre investigación referida a la cobertura de tratamientos de fertilización asistida".

Al respecto cabe mencionar que en junio de 2013, se sancionó la Ley 26.862 de Reproducción Médicamente Asistida y, a través del Decreto N° 956/13, se aprobó su reglamentación.

La normativa vigente prevé:

- Acceso integral y libre: se establece que toda persona mayor de edad tiene "acceso integral" a los procedimientos y técnicas médico-asistenciales de reproducción médicamente asistida y, al respecto, se hace mención a dos tipos de tratamientos: baja complejidad (aquellos que tienen por objeto la unión entre óvulo y espermatozoide en el interior

del sistema reproductor femenino, lograda a través de la inducción de ovulación, estimulación ovárica controlada, desencadenamiento de la ovulación e inseminación intrauterina, intracervical o intravaginal, con semen de la pareja o donante) y alta complejidad (aquellos donde la unión entre óvulo y espermatozoide tiene lugar por fuera del sistema reproductor femenino, incluyendo a la fecundación in vitro; la inyección intracitoplasmática de espermatozoide; la criopreservación de ovocitos y embriones; la donación de ovocitos y embriones y la vitrificación de tejidos reproductivos).

- Cobertura de tratamientos: se prevé la incorporación de los tratamientos en el PMO y por ende están obligados a brindar la cobertura: los Agentes del Sistema Nacional del Seguro de Salud, las Entidades de Medicina Prepaga, el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, la Obra Social del Poder Judicial de la Nación, la Dirección de Ayuda Social para el Personal del Congreso de la Nación, el Instituto de Obra Social de las Fuerzas Armadas, las Obras Sociales Universitarias y todos aquellos agentes que brinden servicios médico asistenciales independientemente de la forma jurídica que posean. El sistema de Salud Público cubrirá a todos aquellos que no cuenten con ninguna cobertura de salud (siendo argentino o con residencia definitiva).
- Límites de la cobertura: una persona podrá acceder a un máximo de cuatro (4) tratamientos anuales con técnicas de reproducción médicamente asistida de baja complejidad, y hasta tres (3) tratamientos de reproducción médicamente asistida con técnicas de alta complejidad, con intervalos mínimos de tres (3) meses entre cada uno de ellos.
- Carácter progresivo: se establece que los tratamientos deberán ser progresivos, es decir comenzar con técnicas de baja complejidad como requisito previo al uso de las técnicas de mayor complejidad. A efectos de realizar las técnicas de mayor complejidad deberán cumplirse como mínimo tres (3) intentos previos con técnicas de baja complejidad, salvo que causas médicas debidamente documentadas justifiquen la utilización directa de técnicas de mayor complejidad.
- Consentimiento de los beneficiarios: es obligatorio el consentimiento informado por la persona que requiera la aplicación de técnicas de reproducción médicamente asistida, antes del inicio de cada una de ellas.

- Registro único de prestadores: se creará un registro único de establecimientos sanitarios habilitados para realizar procedimientos y técnicas de reproducción médicamente asistida y los bancos de gametos y/o embriones funcionará dentro del Registro Federal de Establecimientos de Salud en la Dirección Nacional de Regulación Sanitaria y Calidad de los Servicios de Salud. Todo bajo la órbita del Ministerio de Salud de la Nación.
- Presupuesto: el Estado Nacional, por medio del Ministerio de Salud, asignará anualmente las partidas presupuestarias correspondientes.
- Alcance: se invita a las provincias y a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a sancionar, para el ámbito de sus exclusivas competencias, las normas correspondientes.

Cabe mencionar que la normativa enunciada se diferencia, en cuanto a su mayor cobertura, respecto de la Ley N° 14.208 de Reproducción Humana Asistida, vigente en la provincia de Buenos Aires desde diciembre de 2010.

En la norma provincial, el punto de partida fue reconocer a la infertilidad humana como una enfermedad (de acuerdo a la OMS) y, consecuentemente, se dispuso la cobertura médico asistencial integral de las prácticas médicas denominadas "técnicas de fertilización homóloga"; es decir, aquellas que utilizan gametos propios de cada integrante de la pareja. Además, se cubren tratamientos solicitados por una "pareja" que no logra "concebir un niño naturalmente o de llevar un embarazo a término, luego de un año de vida sexual activa"

Los tratamientos son cubiertos y llevados a cabo en efectores del IOMA (Instituto de Obra Médico Asistencial de la provincia de Buenos Aires) y, en los casos donde no se cuenta con cobertura médica, se realizan en determinados hospitales públicos provinciales.

Teniendo en cuenta el marco normativo vigente, la Defensoría recibió durante el año 2013 denuncias en las que se planteó la falta de cobertura de determinado tratamiento de fertilización. En todos los casos, se solicitaron informes a la obra social o prepaga involucrada, como también se solicitó la intervención de la Superintendencia de Servicios de Salud.

Además del trámite de cada caso en particular, se realiza un seguimiento general sobre el cumplimiento de la normativa y su correcta aplicación por parte de los agentes de salud.

#### Implementación del Programa Nacional de Educación Sexual Integral

En el marco de la investigación seguida en la actuación caratulada: "Defensor del Pueblo de la Nación sobre investigación referida a la implementación del Programa Nacional de Educación Sexual Integral", se realizó un seguimiento, a los efectos de verificar el alcance y cumplimiento del Programa Nacional de Educación Sexual Integral, creado en el año 2006 por la Ley 26.150, en el ámbito del Ministerio de Educación de la Nación. Para ello, se solicitaron informes a la Coordinación Nacional del Programa Nacional de Educación Sexual Integral del Ministerio de Educación de la Nación.

En la respuesta cursada dieron cuenta de las acciones seguidas para la capacitación profesional y para la implementación de la ESI en escuelas de distintas jurisdicciones del país, particularmente en Formosa, Chaco, Córdoba, Entre Ríos, Jujuy, La Rioja, Mendoza, Misiones, Río Negro y Tierra del Fuego.

Cabe mencionar que uno de los principales objetivos del Programa Nacional de Educación Sexual Integral es incorporar la Educación Sexual Integral (ESI) en los distintos niveles de enseñanza y en todos los establecimientos educativos, ya sean de jurisdicción nacional, provincial, municipal y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Asimismo, se informó sobre la incorporación de la ESI en las propuestas educativas en 11.800 escuelas de todo el país "formando de un modo intensivo a personal directivo y docente en todos los niveles educativos (inicial, primario, secundario y formación docente) y modalidades (Especial Rural, intercultural bilingüe y Jóvenes adultos), sobre un total aproximado de 50.000 establecimientos educativos. Hay que considerar que esta formación se realiza en el marco de una propuesta del Programa Nacional ESI que comienza a mediados de 2012 y concluirá en el 2016."

Por último, dieron cuenta de las acciones previstas para el año 2014, sobre las cuales la Defensoría continuará el seguimiento de la actuación en trámite.

#### Acceso al Aborto No Punible (ANP)

En el trámite de la actuación iniciada por el Comité de América Latina y el Caribe para la Defensa de los Derechos de la Mujer (CLADEM), continúa la investigación referida a la implementación, por parte de las provincias, de un protocolo de atención ante requerimientos de ANP.

Cabe mencionar que en marzo de 2012, la Corte Suprema de Justicia de la Nación Argentina (CSJN) dictó un fallo judicial sobre el alcance del artículo 86, inciso 2º, del Código Penal. Así, la sentencia establece la no punibilidad del aborto si el embarazo proviene de una "violación o de un atentado al pudor cometido sobre una mujer idiota o demente" y en tal sentido la CSJN sostiene:

- que el caso previsto en el artículo 86 inciso 2º debe interpretarse como comprendiendo toda violación, ya sea que se trate de una mujer idiota o demente o de cualquier mujer.
- que no hace falta autorización judicial para la realización del aborto en tal caso.
- que no hace falta ningún tipo de prueba de la violación, bastando una declaración jurada.
- que se exhorta a las autoridades nacionales, provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con competencia en la materia, a implementar y hacer operativos protocolos hospitalarios para la concreta atención de los abortos no punibles y para la asistencia integral de toda víctima de violencia sexual.

En virtud de las consideraciones del fallo, se solicitaron informes a todas las provincias y del conjunto de la información recabada se desprende el siguiente cuadro de situación, en cuanto a la existencia o no de un protocolo de atención:

- CABA: cuenta con protocolo, a través de la Resolución N° 1252/MSGC/12.
- Provincia de Buenos Aires: cuenta con protocolo a través de la Resolución del Ministerio de Salud N° 3146/12.
- Catamarca: no tiene, pero refirió que se encuentra en trámite la adhesión a la Guía Nacional del Ministerio de Salud de la Nación.
- Chaco: cuenta con protocolo, a través de la Ley N° 7.064
- Chubut: protocolo mediante Ley N° XV N. 14, del año 2010.
- Córdoba: protocolo aprobado mediante Resolución Ministerio de Salud N° 93/12.
- Corrientes: todavía no definido.
- Entre Ríos: protocolo por Resolución N° 974 del Ministerio de Salud, del 2012.
- Formosa: en trámite de adhesión a la Guía Nacional.

- Jujuy: protocolo a través de la Resolución N° 8687/2012; adhesión a la Guía Nacional del Ministerio de Salud de la Nación.
- La Pampa: Sí, Decreto N° 279/2012; Resolución MS N° 656/2012
- La Rioja: En trámite de adhesión a la Guía Nacional.
- Mendoza: sin protocolo.
- Misiones: Sin protocolo.
- Neuquén: Proyecto de Ley en trámite en la Legislatura Provincial.
- Río Negro: Ley N° 234/11
- Salta: Sí, Decreto N° 1170/12, del 22 de marzo de 2012, y Resolución 215/12, Ministerio de Derechos Humanos, del 16 de mayo de 2012.
- San Juan – Todavía no definido.
- San Luis – Todavía no definido.
- Santa Cruz: Aplica la Guía Nacional.
- Santa Fe: Sí, Adhiere a Guía Nacional (Resolución MS 612/2012). Se creó un registro de objetores de conciencia.
- Santiago del Estero: en trámite de adhesión a la Guía Nacional.
- Tierra del Fuego e Islas del Atlántico Sur: adhirió, mediante Resolución N° 392/2012, a la Guía Nacional.
- Tucumán – Todavía no definido.

En virtud de lo expuesto, y considerando las previsiones del fallo de la CSJN, se seguirá con el trámite de la actuación, a los fines de obtener que en todas las provincias se implementen protocolos de atención de ANP.

## 2.2. Acción Social



En el año que se informa, se distingue, en comparación con el período anterior, un aumento gradual de

casos referidos a solicitudes de asistencia socioeconómica,

Se presentan también, un importante número de pedidos vinculados a disfuncionalidades detectadas en el marco de un Programa Nacional, con una política de inclusión digital de alcance federal y dirigido básicamente a los sectores de menores recursos.

En este punto cabe señalar, que los reclamos a los que se alude en los párrafos precedentes, en general no contemplan hechos nuevos, más bien aparecen casi como un asunto afianzado en nuestro entramado social, que se repite y persiste, debido esencialmente a la subsistencia de factores nocivos, que impiden que la sociedad evolucione hacia un desarrollo saludable, a la vez que provocan un mayor ahondamiento de la brecha existente entre los diferentes sectores que la componen.

### 2.2.1. Actuaciones promovidas durante 2013

A continuación se expone una síntesis de los contenidos que merecieron tratamiento en esta Institución durante el período que se informa; a saber:

- a. Pedidos de materiales de construcción y otros enseres: en ellos los interesados expresaron, su necesidad de acceder a una vivienda.
- b. Solicitudes de Asistencia Socio Económica, tales como: peticiones de subsidios y de todos aquellos beneficios de igual o similar cualidad, que pudieran ser provistos por la administración pública.
- c. Demandas de suministro de maquinarias personales e industriales y de herramientas; para el impulso y ejecución de micro-emprendimientos de trabajo, tanto de índole individual como familiar.

Se advierte en estos casos, que sus titulares expresan invariablemente, su voluntad de procurarse con los elementos requeridos, una ocupación que represente una fuente de ingresos propia y constante, que les permita hacer frente a los gastos que les requiere su subsistencia personal y la de su familia.

d) Reclamos por irregularidades observadas en el marco del Programa Nacional Conectar Igualdad con una política de inclusión digital de alcance federal: Se plantean pedidos por inconsistencias tales como demoras en la entrega de los equipos, o disfuncionalidades producidas en la tramitación de la Baja del pedido que impide su posterior Alta en el nuevo establecimiento educacional, etc.

Este Programa implementado por el Gobierno Nacional, les otorga a los alumnos de todas las Escuelas Secundarias de Gestión Estatal (sean orientadas, municipales o preuniversitarias), Escuelas de Educación Especial, Escuelas Secundarias de Educación Técnico Profesional, Escuelas Primarias Rurales, Escuelas Hospitalarias y Domiciliarias, como también a los Institutos Superiores de Formación Docente (ISFD); una herramienta indispensable para el acceso al aprendizaje informatizado.

### Programas Laborales y Sociales:

Tal como se señala al inicio del presente Informe, en el transcurso de este período, se observa un aumento de reclamos relacionados con Programas de Trabajo y Sociales, en los que intervienen básicamente en su desarrollo y ejecución, las Carteras Ministeriales de Desarrollo Social y de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.

Sin perjuicio de ello, cabe expresar, que se recibieron también quejas relacionadas con otros organismos nacionales y/o temáticas tales como:

- a. Presuntas irregularidades en la ejecución del Programa Conectar Igualdad; articulado por cuatro organismos nacionales: el Ministerio de Educación, la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES), el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios y la Jefatura de Gabinete de Ministros.
- b. Un caso relacionado con el Monotributo Social, en el que intervienen el Registro Nacional de Efectores de Desarrollo Local y Economía Social, y la Dirección Nacional de Fomento del Monotributo Social, dependientes del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación; como también la Administración Federal de Ingresos Públicos.

### Relación con Organismos Gubernamentales:

Al igual que ocurrió durante el informe correspondiente al anterior, resulta importante destacar, la notable predisposición puesta de manifiesto, especialmente por aquellos sectores de la Administración Pública Nacional, a los que se han dirigido con mayor frecuencia los pedidos de informes de esta Institución, con el propósito de arribar a una solución adecuada, para las cuestiones planteadas por los interesados.

Las diversas gestiones que han llevado a cabo estas administraciones, con motivo de los pedidos efectua-

dos y la especial diligencia que le han impreso a las mismas, hacen que se reafirme lo ya pronunciado en el Informe Anual 2012, en cuanto al empeño y dedicación demostrados, principalmente, por el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación y el Ministerio de Educación de la Nación, a través de los sectores consultados; para sanear y poner fin a aquellas irregularidades detectadas y que, en no pocos casos, se repetían a lo largo del tiempo.

### 2.2.2. Casos destacados:

- a. Actuación en la que la interesada, manifiesta residir en la Provincia de Buenos Aires, ser madre de un bebé y agrega también que en los primeros meses del año se produjo un incendio en su vivienda, por el que no sólo había perdido su hogar, sino también su lugar de trabajo y fuente laboral, pues era en su casa donde realizaba sus tareas de diseño gráfico y estampado de prendas. Por todo ello, le solicita al Defensor del Pueblo su intervención para obtener una ayuda, con la que pudiera resolver la problemática habitacional y de vulnerabilidad socio-económica que atravesaba. Debido a la desfavorable y crítica situación expuesta por la titular, su caso fue puesto en conocimiento del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación (M.D.S.) para la intervención de su competencia, solicitándole asimismo a esa Cartera Ministerial, que evaluara la situación socio ambiental de la peticionante, a los efectos de la estimación de todas sus necesidades. Con la intervención de esta Institución, el M.D.S. determinó resolver favorablemente la petición, para lo cual dictó una Resolución Ministerial, por la que se le otorgó a la solicitante un subsidio por la suma de cinco mil ochocientos quince pesos, para destinarlos a la provisión de muebles, artículos del hogar, materiales de construcción y elementos de blanquería.
- b. Actuación en la que la titular, domiciliada en Rosario, Provincia de Santa Fe, se queja por la demora en la concreción de su inscripción definitiva como Monotributista Social. Y, señala asimismo, que su pedido tiene como causa la circunstancia de no poder acceder a su obra social, por lo que recurre a esta Defensoría, a fin de que se arbitren las medidas tendientes para que se materialice su afiliación. Con motivo de la cuestión planteada se consulta al Registro Nacional de Efectores de Desarrollo Local y Economía Social del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación (M.D.S), si la

reclamante se encontraba inscrita en ese Registro. La respuesta fue que la quejosa se encontraba inscrita en ese Registro, bajo un número de Formulario que proporciona según lo requerido y agrega asimismo, que la nombrada tenía el CUIT en trámite.

En esta instancia la reclamante expresa que posee la presunción, de que la tardanza en la resolución de su trámite, se vincularía a su condición de transexual.

En atención a los argumentos expuestos y con los datos recabados, se formula pedido de informes a la Dirección de Asuntos Judiciales del M.D.S., para que dentro de un plazo perentorio, se expidiera acerca del estado que revestía el trámite de la titular y los motivos que originaban la dilación en la resolución de dicho trámite.

En contestación a ese pedido, el M.D.S. informa que la Dirección Nacional de Fomento del Monotributo Social, da cuenta del estado de trámite de la citada, respondiendo al respecto lo siguiente:

*“...Se verifica en el Sistema Informático que la interesada se encuentra inscrita en el Monotributo Social desde el mes once del año 2012, pero que al procesarse la carga de datos y los cruces correspondientes, la AFIP había devuelto el trámite por inconsistencia en los datos enviados, arrojando como consecuencia errores en la continuidad de su tramitación.”*

La respuesta negativa de la AFIP se relaciona con problemas en el CUIT/CUIL informado, ya que, con los datos de la titular figuraba anotada otra persona en dicha base.

Esta situación le es notificada a la quejosa para que se acercara a la ANSES y a la AFIP a modificar sus datos filiatorios en las bases, para así proseguir con los trámites de aprobación del Monotributo Social, aclarándole que, en caso de no realizar esa modificación, no se podría continuar con el procedimiento en el Registro de Efectores.

En junio 2013, se realiza un nuevo cruce de datos, el cual arroja el resultado sin registrar error, por lo que el trámite prosigue conforme la normativa vigente (Resolución. SC y MI N° 10.204/10) y el quinto día de ese mismo mes y año, la titular es evaluada positivo en el trámite, cumpliéndose así con los requisitos necesarios para proseguir en estado de aprobado.

A partir de esa fecha, en catorce días hábiles en el sistema REDLES, le generaría la credencial de pago, pudiendo acceder a la misma por la página web de AFIP.

Esta respuesta fue comunicada a la interesada y se dispuso la conclusión favorable de esta actuación.

- c. Actuación en la que la denunciante le solicita al Defensor del Pueblo su intervención, para obtener una pronta respuesta del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación (M.D.S.) respecto del pedido de subsidio económico para Pequeños Emprendedores que efectuaron ante ese organismo, para destinarlo a un emprendimiento familiar de fabricación de escobas de paja (guinea) y reciclados de plásticos.

Aclara la titular, que su pedido había ingresado al M.D.S. en el mes de marzo de 2011 a través de la Federación de Cooperativas Carlos Múgica y, que necesitaban la ayuda solicitada, para comprar materiales, producir en cantidad y obtener de ese modo un ingreso genuino, pues si bien hasta ese momento seguían trabajando, lo hacían con muy pocos recursos.

Debido a la situación expuesta, se determina cursar pedido de informes al M.D.S. solicitando el estado del trámite iniciado por la reclamante, como también, que de haber recaído alguna resolución al respecto, se haga saber de la misma a esta Institución.

En respuesta a tal pedido, el M.D.S. informa que respecto de la Federación de Cooperativas Carlos Múgica Ltda., se ha otorgado en Expediente y por Resolución, un Subsidio destinado a la puesta en marcha de un Servicio de Apoyo a la Producción y Proyectos Asociativos, Pre-cooperativos, Comerciales y Productivos Comunitarios. Y, acompaña también copias de la Resolución mencionada.

- d. Actuación en la que la requirente refiere haber sido incorporada en el ámbito de su Provincia (Formosa) al Programa Nacional "Jóvenes con más y mejor trabajo", y solicita la intervención de la Defensor del Pueblo por "el no pago de su beneficio", el cual habría percibido hasta el mes de febrero del año 2013, momento a partir del cual, habría cesado su pago sin haber mediado comunicación formal al respecto, por parte de ninguna autoridad pública.

Añade la nombrada, que la suspensión o baja del beneficio habría ocurrido, a pesar de haber com-

pletado todos los requisitos que le fueron solicitados en el marco de dicho Programa y acompaña fotocopias de las constancias que acreditan sus dichos.

Agrega también la titular, que pertenece a una familia de escasos recursos, con un padre desocupado y una madre con una enfermedad discapacitante por la que no recibe ningún tipo de ayuda ni beneficio y por esto, de no continuar con el cobro del Plan, se vería obligada a abandonar sus estudios.

A raíz de lo expuesto, se cursa pedido de informes a la Coordinación del Programa Jóvenes con más y mejor trabajo dependiente de la Subsecretaría de Promoción del Sector Social de la Economía del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación (MTEYSS).

La Coordinación del Programa informa que la quejosa se encontraba como beneficiaria pero sin beneficios a cobrar, ya que se hallaba realizando la Capacitación para Terminalidad Educativa y que, de la información otorgada al respecto por la Gerencia de Empleo y Capacitación Laboral de Formosa, surge que se envió una Nota a la titular en la que se la notifica sobre la necesidad de que se presente en esa Gerencia muñida de su Certificado de Alumna Regular para registrar sus datos en el sistema de liquidación de prestaciones dinerarias del programa. De dicha nota surge que la reclamante se notificó al pié de la misma.

- e. Actuación en la que una madre, en representación de sus dos hijas menores, expone la situación por la que atraviesan sus niñas y solicita al Defensor del Pueblo su intervención, a efectos de que tales circunstancias sean subsanadas.

La presentante, domiciliada en Lanús Oeste, Provincia de Buenos Aires, manifiesta que a sus hijas -ex alumnas de un Establecimiento Escolar situado en la misma localidad en la que residen- no les entregaron las Netbooks contempladas en el Programa Conectar Igualdad.

Relata la nombrada, que sus hijas concurrían al Establecimiento Escolar antes citado y previo a finalizar el Ciclo Lectivo, el Director de la Escuela le habría solicitado, que firmara las correspondientes bajas del pedido de entrega de las netbooks, con el argumento de que las recibirían en el nuevo establecimiento escolar, donde cursarían el Ciclo de Enseñanza Superior.

No obstante ello, en la escuela a la que concurren actualmente sus hijas -sita en Valentín Alsina, Provincia de Buenos Aires- tampoco les proveyeron los equipos que reclaman, porque según dijo su Directora; constaba en el Registro de la ANSES, que las máquinas habían sido recibidas por las nenas en el Establecimiento Escolar anterior.

En razón de lo expuesto, se contacta con personal del Programa Conectar Igualdad, quien manifiesta que seguramente esa situación obedece, a no haberse efectuado aún la carga de la baja correspondiente, en la Escuela de origen; por lo que sugiere que el caso sea puesto en conocimiento del Grupo de Apoyo del Ministerio de Educación de la Nación para que lo evalúen.

De acuerdo a los registros dichas bajas aún no habían sido cargadas por la Escuela de salida y que por esa razón, no se le puede dar el Alta en la Escuela de ingreso de las interesadas. A fin de que se subsane tal contingencia, se comunicarán con el Director de la Escuela de Lanús para que llevara a cabo la Baja aún pendiente de realización.

Como esa gestión no resulta exitosa, el funcionario envía un correo electrónico a la Coordinadora del Programa Conectar Igualdad en la Provincia de Buenos Aires, solicitándole Asistencia Técnica para la Escuela de Lanús, ante la posible existencia de algún tipo de inconvenientes con el Referente Técnico.

Es así que se entabla comunicación con una Referente de la Coordinación del Programa en la Provincia de Buenos Aires, quien solicita que se le envíe un mail acompañando copia de todo lo actuado para poder intervenir, para lo cual suministra el mail de contacto que tiene el Programa Conectar Igualdad en dicha Provincia: [tecnologiaeducativa-pba@gmail.com](mailto:tecnologiaeducativa-pba@gmail.com), al que se le remite lo solicitado, respondiendo con formalidades ocasionales.

No obstante, se logra desde esta Institución, entablar contacto con el Director de la Escuela al cual se le informa el motivo de esa comunicación y todas las gestiones realizadas y el resultado en cada caso.

El Director señala que las bajas habían sido realizadas uno o dos meses atrás, por Referentes Técnicos del Programa que se habrían trasladado a esa Escuela. Se comprometió a enviar copia de la documentación que acredite dicha operatoria. Debido al contenido insuficiente del mail remitido por

el Director de la Escuela, y ante la falta de otra novedad sobre el particular, se entabla contacto con el Referente Técnico del Distrito Lanús.

Éste responde que el Director de la Escuela mencionada quizás por falta de conocimiento, originariamente había dado de baja las netbooks en el Aplicativo de la ANSES, en el Estado: "Egresadas a Recibir", estado éste en el cual, el CUIL de las alumnas no queda liberado ante dicha Administración Nacional.

Sin perjuicio de ello y a nuestra solicitud, éste formuló dos consultas al Aplicativo de la ANSES -que es donde se carga la Matrícula de la Escuela por la que se hace la solicitud de los equipos- consiguiendo para ello, los números de Documentos de las requirentes, surgiendo de dicha gestión, que: "...las alumnas se encuentran liberadas para ser cargadas en la escuela actual", lo que conforme refiere quiere decir, que las dos hermanas ya no se encuentran en el Aplicativo de la Escuela de origen y que por ende pueden ser ingresadas en el Aplicativo de la Escuela a destino, desde la cual se puede proceder a solicitar un equipo nuevo para las alumnas o bien se les pueden reasignar netbooks, si es que en la nueva Escuela contarán con equipos en su poder.

Se hace saber a la presentante el resultado favorable de la intervención y se la orienta para que a la brevedad comunique tal novedad a la dirección de la nueva Escuela en la que estudian actualmente sus hijas, a efectos de que obre en consecuencia.

Según nos informa a posteriormente, la madre así lo hizo y sus hijas ya tenían solucionado el problema.

### 2.3. Educación



Los reclamos que se presentaron durante 2013, fueron, en su mayoría, sobre trámites administrativos que

quedaron rezagados, inmovilizados o paralizados en los organismos intervinientes y que con la intervención de esta Institución se han podido encausar.

Así como en el Informe Anual 2012, se hizo referencia a la inexistencia de quejas relacionadas con la infraestructura o las instalaciones de los edificios educativos, durante este período se han recibido algunos reclamos relacionados a ello, que fueron canalizados a través de las Direcciones de Infraestructura de los Ministerios provinciales y del Ministerio de Educación de la Nación, que serán detallados en este informe.

En muchos de estos casos, la oficiosidad del Defensor ha provocado que los alumnos reclamantes consiguieran, por ejemplo, fechas para defender tesis, rendir exámenes, que sus notas aparezcan en actas o que se haga efectiva la entrega de certificaciones de estudios y hasta títulos.

### 2.3.1. Becas

Sobre el particular se relata la investigación llevada a cabo en la solicitud de un interesado que reside temporariamente en Alemania y requiere que se haga efectivo el pago de las cuotas de Mayo, Junio y Julio de la beca post doctoral otorgada por el Conicet, a través del "Programa de Financiamiento Parcial de Estadías Breves en el Exterior para Becarios postdoctorales".

Se estableció contacto con el Departamento de Tesorería del Conicet y explicaron que desde el Banco Central se han agregado instancias de certificación y controles para el pago de este tipo de becas en moneda extranjera que generan demora en los pagos.

Luego de ello, desde el Conicet comunicaron que de una reunión mantenida con los Bancos ha surgido que como vía de excepción y por única vez, se acreditará el pago de la beca del mes de Mayo, pero que luego se deberá estar a lo dispuesto por el Banco Central.

Si bien, con la intervención de esta Institución se ha logrado agilizar parte de la deuda, que el estado tenía con el interesado, no se pudo obviar que las medidas adoptadas por el Banco Central no permitían el pago en término de las becas, por lo que se exhortó al Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) que arbitre las medidas necesarias a su alcance para regularizar los pagos correspondientes a los becarios, sobre todo aquellos que se encuentran cumpliendo sus funciones fuera de la República Argentina.

En el mismo acto se comunicó al Banco Central de la República Argentina y al Banco de la Nación Argentina, dada su vinculación con la cuestión objeto del trámite, siendo los entes que actúan dentro del circuito que permite el cobro de las becas en cuestión.

### 2.3.2. Títulos

#### • IUNA

En relación a los trámites relacionados con la entrega de Títulos, cabe mencionar aquel en que el interesado solicitó la intervención de esta institución para acceder a su título de Licenciado en Artes Visuales Orientación Pintura del Departamento de Artes Visuales del Instituto Universitario Nacional del Arte (IUNA), trámite que inició en el mes de julio del año 2010 y en el transcurso de 2013 no había concluido.

Se resuelve dirigir un escrito al Departamento de Artes Visuales y luego de reiterados reclamos se optó por poner en conocimiento la falta de respuesta al Rectorado del IUNA, quienes finalmente informaron que el título en cuestión se encontraba en su etapa final. Una vez notificado el interesado del encauzamiento de su trámite, se resolvió dar por concluida la intervención de esta Institución.

Otro caso relacionado con el Departamento de Artes Visuales del IUNA, es el relacionado con el título de Licenciada en Artes Visuales con Orientación en Artes de Fuego, en el que la interesada, expresa que dos materias que fueron aprobadas no se encontraban incorporadas en el historial académico del Sistema Guaraní.

Luego de la investigación efectuada por esta Defensoría, se logró que el mismo se encauzara y la interesada se encontrara en condiciones de rendir la tesis que le permitiría iniciar el trámite de su título.

- También se puede hacer mención del pedido realizado por una mujer que cursó la secundaria en un Instituto de Corrientes (escuela de origen) y que rindió a través del Plan FinEs las materias que adeudaba en un Centro Educativo de Nivel Secundario en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; centro educativo que remitió en tiempo y forma las actas de las materias aprobadas a Corrientes para la emisión del título correspondiente, pero que dicha escuela se negaba a emitir el documento.

Como primera medida de intervención, se estableció contacto con el Instituto de Corrientes, donde

confirmaron que no emitiría el título hasta tanto no existiera la aprobación de la Dirección de Gestión Privada en Corrientes.

Ante esta situación, se remitió un escrito a la Coordinación de Educación Permanente de Jóvenes y Adultos a cargo del Plan FinEs en Corrientes, para que informe sobre la cuestión planteada. La interesada se comunicó con esta Defensoría y agradeció la gestión realizada desde esta Institución ya que desde la Coordinación de Educación Permanente de Jóvenes y Adultos en Corrientes, le informaron que su trámite se encuentra debidamente encausado.

- Por otra parte, un alumno de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires, requiere nuestra intervención ya que lo habrían desvinculado del Programa de Actualización Interdisciplinario de Psicología Aplicada al Deporte, por no presentar el Título de Grado, ni realizar la Entrevista Virtual que se realiza en el correo de mail oficial del Programa.

Junto con el escrito, anexó copias de los mail en los que figuraba el envío de la documentación reclamada por la facultad, pero al no conocerse si se han cumplido los términos dispuestos para la recepción, se estableció contacto con la Facultad para que informe sobre el particular. Desde la Subsecretaría Administrativa informaron que la documentación fue enviada a una casilla de correo equivocada, pero que se evaluaría la aceptación de la misma quedando regularizada su situación administrativa y se estudiaría su situación académica.

Dos días después se contactaron desde la Secretaría Académica para informar que el interesado debía presentarse en esa Secretaría para regularizar la situación, notificado el interesado se propone la conclusión de los actuados.

- Otro caso a mencionar es el de la señora que solicitaba la entrega inmediata de su título de Licenciada en Obstetricia de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Entre Ríos, que habría requerido 24 meses atrás y aún no se le había entregado. Luego de establecer contacto con la Facultad de Ciencias de la Salud y la Secretaría Académica del Rectorado de la Universidad Nacional de Entre Ríos, se notificó al interesado que su título ya se encontraba en la Facultad para su entrega.
- Otra ciudadana quiso acceder a la certificación de un curso básico para docentes de Nivel Secundario y Escuelas Especiales que realizó en el marco del programa Conectar Igualdad. Cumplido el curso, las certificaciones eran emitidas desde la

Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) y enviados a los referentes provinciales de Conectar Igualdad para su distribución. Teniendo en cuenta el reclamo realizado, se estableció contacto con las oficinas de la OEI, quienes informaron que los certificados ya habían sido emitidos y enviados a las provincias pertinentes, pero que por pedido de esta Institución y como vía de excepción, se elaboraría el documento pertinente para su posterior entrega.

Un servicio de mensajería contratado por esta Institución ha retirado de las oficinas de la OEI la certificación solicitada desde esta Institución, y dicho original se envió a la Oficina del Defensor ubicada en Rosario, para que desde allí se realice la entrega del documento en cuestión.

### 2.3.3. Infraestructura de Establecimientos Escolares

Los interesados solicitaron la intervención de esta Institución a fin de hacer efectiva la construcción de su escuela en la ciudad de Villa Elisa, sobre un terreno que habría sido donado por el Concejo Deliberante de la Municipalidad de La Plata y no se efectuó la construcción.

De la consulta realizada en la web surgió que por una ordenanza, ratificada por Decreto Municipal, se ha donado el terreno a la Dirección General de Cultura y Educación de la prov. de Buenos Aires, a fin de proyectar en ese lugar la Escuela Secundaria Básica N° 57 de Villa Elisa.

Como primera medida se estableció contacto con la Dirección de Propiedades dependiente de la oficina de Infraestructura de la Dirección General de Cultura de la provincia, a fin de solicitar que informen si se ha iniciado algún tipo de trámite o expediente relacionado con el terreno donado y la posible construcción de la escuela.

Teniendo en cuenta todo ello, se remitió un escrito a la Dirección de Infraestructura del Ministerio de Educación Nacional, que en su respuesta informaron que la construcción de la Escuela es una obra en ejecución financiada con fondos del Tesoro Nacional desde ese Ministerio.

El proyecto fue aprobado en diciembre de 2012 y licitado en febrero del 2013 y el contrato fue suscripto en el mes de julio de 2013, con la empresa AVISTAR SRL.

El Director Ejecutivo de la Unidad Ejecutora explicó que la demora en iniciarse el plan de trabajo, se generó por complicaciones en la entrega del terreno que no permitió el estudio de los suelos y la aprobación del cálculo estructural.

Por tanto se resolvió remitir un escrito a los interesados y reservar estos actuados y cumplido el plazo se consultarán los avances de los trabajos.

## 2.4. Cultura

### 2.4.1. Monumentos Históricos Nacionales

El control de las intervenciones sobre monumentos históricos nacionales-MHN, que realiza el Defensor del Pueblo de la Nación se encuentra a cargo de la Comisión Nacional de Museos, de Monumentos y Lugares Históricos-CNMMLH, como autoridad de aplicación de la Ley N° 12.665.

Organismos nacionales con competencia en materia de preservación y cuidado de bienes declarados MHN.

En virtud de la investigación de oficio, en materia de preservación y cuidado de los bienes declarados MHN, iniciada con anterioridad al período que se informa, y en razón del Informe producido por esta Institución, a fines de 2012, por el que se observó la falta de implementación de acciones coordinadas entre la DNA (dirección Nacional de Arquitectura) y la CNMMLH; se procedió a realizar una reunión en la sede de la citada Comisión Nacional, a fines del mes de febrero.

En dicha oportunidad, autoridades de esta Defensoría fueron recibidas por el entonces Presidente y Vocal Secretario del Cuerpo Colegiado antes referido, quienes compartieron los términos del aludido Informe, comprometiéndose a gestionar con la DNA las condiciones de trabajo tendientes a optimizar los mecanismos de relación e intervención sobre los MHN, de modo de concretar la adecuada protección del Patrimonio bajo su custodia.

La DNA no respondió a la puesta en conocimiento de los hechos y circunstancias observadas por el DPN.

Atento a ello, se solicitó a la CNMMLH a que actualizara la información respecto de la relación inter-orgánica de ese cuerpo colegiado y la citada Dirección Nacional.

Camino Real al Alto Perú, provincia de Córdoba

En continuidad con las investigaciones iniciadas años atrás, se comisionó a personal de esta Institución para verificar in situ las obras de intervención concluidas sobre la Posta Pozo del Tigre; circunstancia que dio a lugar a la realización de un informe al respecto, que se puso en conocimiento de la CNMMLH, requiriéndose que tuviera a bien hacer saber si las obras de restauración ejecutadas se corresponden con el proyecto que fuera aprobado por esa autoridad en materia de MHN.

A raíz de ello, la Comisión Nacional, a través de una de sus delegadas en la provincia de Córdoba, tomó conocimiento sobre la aparente falta de adecuación de las obras de intervención en el Camino de las Postas con el proyecto aprobado inicialmente; por cuanto uno de los integrantes de ese Cuerpo Colegiado procedió a hacer una nueva inspección sobre el monumento intervenido, encontrándose a la fecha pendiente la producción del informe pertinente.

Iglesia de San Roque, ciudad de Córdoba, provincia de Córdoba

En virtud la inspección in situ del personal de la Oficina de Córdoba del Defensor del Pueblo de la Nación, realizada en el mes de noviembre de 2012; se corroboró la existencia de fallas estructurales que ponen en peligro la Iglesia de San Roque.

Asimismo, se tomó conocimiento que el citado templo ha sido declarado monumento histórico nacional, siendo de propiedad de la provincia de Córdoba, a través de la Fundación de San Roque, conforme consta en el registro de la propiedad provincial.

En razón de ello, se procedió a exhortar al Gobierno de la provincia de Córdoba a que arbitre los medios necesarios para proceder a la conservación y puesta en valor de la Iglesia de San Roque; a la vez que se puso en conocimiento de la CNMMLH y de la DNA la medida adoptada.

Iglesia de Tilcara, de la ciudad homónima, provincia de Jujuy

Conforme a la actualización del informe producido por la CNMMLH, como consecuencia del seguimiento de las investigaciones instadas al efecto; se tomó conocimiento que la citada Comisión Nacional reiteró que no ha recibido respuesta de la DNA ante la intervención solicitada.

Museo Jesuítico de La Banda, Tafí del Valle, provincia de Tucumán

Se actualizó la información producida por la CNMMLH, la que hizo saber que estudió y aprobó una intervención de restauración y ampliación proyectada por la Unidad de Reconversión del Espacio Público del Gobierno de Tucumán.

En consecuencia, y por intermedio del Delegado de la Comisión Nacional en la citada provincia, la autoridad nacional en materia con competencia en la custodia de monumento histórico nacional de referencia, formuló una serie de recomendaciones sobre algunos ajustes que se consideraron necesarios introducir al proyecto en estudio. En particular, se destacó que la provincia asumió la iniciativa de la puesta en valor.

Plaza San Martín de la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe. Entorno de bienes con declaratoria nacional

Corresponde señalar que la Plaza San Martín de la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe, no registra declaración de MHN; pero la intervención mediante la construcción de un estacionamiento subterráneo, en principio aprobada por una Ordenanza de la Municipalidad de Rosario, podría afectar al entorno que si se encuentra protegido a nivel nacional.

Ello así conforme lo informado por la CNMMLH, la que como autoridad nacional indicó que ha tomado conocimiento respecto de la cuestión planteada y el presunto riesgo para la conservación del entorno de los bienes con declaratoria nacional para el conjunto paisajístico-arquitectónico conformado principalmente por la Plaza San Martín, la Plaza de las Carretas, y los edificios del exPalacio de Justicia y Tribunales, actualmente sede de la facultad de derecho de la Universidad Nacional de Rosario y el Museo Provincial de Ciencias Nacionales "Ángel Gallardo", la Escuela Normal Superior N° 2 "Juan María Gutiérrez", y el edificio ex sede de la Policía Provincial de Santa Fe".

En razón de ello, se produjo un Informe Especial, en el que se circunstanció los antecedentes del caso, y se puso en conocimiento de la Comisión Nacional de Museos, de Monumentos y de Lugares Históricos, de la Municipalidad de la Ciudad de Rosario; y de la Legislatura de la ciudad de Rosario, ambas emplazadas en la provincia de Santa Fe.

Asimismo, se hizo saber el contenido del citado informe a la Defensoría del PUEBLO de la Provincia de Santa Fe.

## 2.4.2. Patrimonio de la Humanidad declarado por la Unesco

Iglesia Nuestra Señora de la Merced, Alta Gracia, provincia de Córdoba

En razón de los antecedentes de los que se dio cuenta en el Informe Anual 2012 recabados del Instituto Nacional de Antropología y Pensamiento Latinoamericano, la CNMMLH, la Comisión Nacional Argentina de Cooperación para la UNESCO y de la Agencia Córdoba Cultura, se procedió a poner los mismos en conocimiento de la Procuración General de la Nación, en los términos del artículo 26 de la ley N° 24.284.

Banco de la Nación Argentina: Sucursal Alta Gracia. Declarado Patrimonio Mundial de la Humanidad

Como consecuencia de los pedidos de informes solicitados con anterioridad al período que se informa, se tomó conocimiento, a través del Instituto Nacional de Antropología y Pensamiento Latinoamericano, sobre el estado de conservación del patrimonio que yace al predio en el que se proyectó la construcción del Banco de la Nación Argentina.

Con el citado responde se adjuntó la comunicación enviada a la CONAPLU, y el informe final producido por la profesional interviniente, integrante de la Cátedra de Prehistoria y Arqueología de la Facultad de Filosofía y Humanidades de la Universidad Nacional de Córdoba.

En consecuencia, de los términos de los precitados informes surge la constatación que "... Los muros encontrados corresponden a la fábrica jesuítica, es decir, integran de hecho el sitio declarado y protegido por la Nación y por la UNESCO;...". Asimismo, destacan que "Por su contexto y las relaciones establecidas en el estudio arqueológico, integran el sistema hidráulico jesuítico de la Estancia de Alta Gracia, cuyos elementos componentes caracterizan el tipo "estancia jesuítica cordobesa", aportando a su valor universal excepcional. Cabe recordar las múltiples recomendaciones que hemos recibido para la recuperación de estos sistemas hidráulicos en cada estancia". Como corolario de ello, se concluye que "... respondiendo a las ordenanzas municipales vigentes y a lo establecido en las Directrices Prácticas..." se aconseja: Revisar el proyecto arquitectónico teniendo en cuenta los hallazgos arqueológicos, retirando el edificio hacia el norte, según lo indicado en el informe, modificación que además contribuye a atenuar la nueva inserción urbana en el espacio de valor cultural.

- Rediseñar los ingresos al nuevo edificio, teniendo en cuenta los hallazgos arqueológicos, su puesta en valor y la proximidad al tajamar;
- Una vez ajustado el nuevo proyecto, mantener la presencia del arqueólogo durante la apertura de las zanjas y cimientos y el desarme de los escalones laterales.

No obstante ello, se señala que se está a la espera de las definiciones en relación al proyecto arquitectónico.

La respuesta producida por el Banco de la Nación Argentina, aludió al precitado estudio arqueológico referido por el INAPL. En particular, y con relación a las medidas adoptadas al respecto, se indicó que "Concluido el estudio arqueológico y analizadas las distintas alternativas recomendadas por el profesional contratado ad-hoc y como medio de mitigación más importante, en la reunión mantenida entre los profesionales del Banco, el arqueólogo de la Secretaría de Patrimonio de la Provincia ... y la representante de la CONAPLU en Córdoba ..., se resolvió la reubicación del edificio dentro del terreno, retirándolo del área en cuestión de manera de no afectar los restos encontrados. Por tal motivo el Banco presentó los planos correspondientes a la nueva ubicación del edificio en el terreno ante las autoridades municipales".

En tanto, se hizo saber que los trabajos arqueológicos fueron realizados por la Municipalidad de Alta Gracia y monitoreados por los profesionales antes referidos, quienes son los encargados de las comunicaciones correspondientes al Centro de Patrimonio Mundial.

Finalmente, se destacó que el proyecto original ha sido visado por la UNESCO, quien aprobó la construcción y que el Banco cederá a la Municipalidad de Alta Gracia el terreno que no utilizará para la realización de su edificio, que incluye precisamente el área donde están ubicados los hallazgos arqueológicos.

Como corolario de lo expuesto, y en particular de los respondes producidos por el INAPL y por el BNA surge la propuesta de reubicación del proyecto de construcción de la sucursal del Banco Nación Argentina.

En razón de ello, se encausó la investigación a fin de conocer si la CONAPLU ha comunicado, la referida reubicación del proyecto de construcción de la sucursal Alta Gracia del BNA, al Comité de Patrimonio Mundial - CPM; y, asimismo, si el CPM se ha expedido respecto de los términos del Convenio Celebrado entre el Banco Nación y la Municipalidad de Alta Gracia, y en consecuencia, si la proyección de la construcción

por parte de ésta en lo que resta del predio en cuestión afectaría al yacimiento arqueológico en cuestión.

La CONAPLU hizo saber que no recibió el proyecto arquitectónico sobre la reubicación de la construcción del Banco Nación Argentina, sucursal Alta Gracia, provincia de Córdoba.

En tanto, la CNMMLH respondió haciendo saber que no tiene responsabilidad legal sobre los sitios arqueológicos que no son monumento o bien histórico salvo su tutela eventual en el marco del Decreto PEN N° 1063/82.

### 2.4.3. Patrimonio Cultural

Régimen del Patrimonio Cultural. Reglamentación de la Ley N° 25.197

En razón de la actualización del pedido de informes dirigido a la Dirección Nacional de Patrimonios y Museos de la Secretaría de Cultura de la Nación, y conforme lo ya adelantado, hizo saber, sobre el estado de proyecto de la reglamentación de la ley N° 25.197, que la propuesta de reglamentación ha sido incluida en el Plan Compromiso de Mejora de la Gestión de Control Interno entre la Sindicatura General de la Nación, suscripto el 03-05-12, motivo por el que se acordó con la misma sería elevada a las instancias pertinentes durante el segundo semestre de 2012.

Asimismo, se informó que, simultáneamente a la elaboración de la reglamentación, se estaban actualizando los protocolos vigentes, produciendo nuevos instrumentos normativos los cuales ya fueron elevados a las instancias pertinentes de la Secretaría de Cultura de la Nación para su aprobación formal. Como resultado de ello, y de la necesidad de adecuar permanentemente las soluciones informáticas en uso a los requisitos de inventario y registro, con los consecuentes niveles de accesibilidad, confiabilidad y seguridad, ha requerido redefinir los contenidos del proyecto de reglamentación, considerando además las bases y sistemas informáticos en uso. Por ello, y conforme lo acordado con la SIGEN (Sindicatura General de la Nación) se solicitó una prórroga hasta el 30-04-13.

En razón de ello, se actualizó la información a la Dirección Nacional de Patrimonios y Museos; haciéndose saber que se inició el expediente N° 5954/2013 para intervención y/o dictamen de las instancias pertinentes; habiéndose informado las circunstancias del caso a la SIGEN en virtud del compromiso asumido.

#### 2.4.4. Bienes declarados de Interés Histórico

Deterioro del Casco Histórico de la ciudad de Carmen de Patagones, provincia de Buenos Aires

La cuestión objeto de la queja, iniciada en el período anterior al que informa, versó sobre la situación de deterioro del Casco Histórico de la ciudad de Carmen de Patagones, y en particular en las manifestaciones de oposición al lugar donde se situó la Oficina de Informes Turísticos, obra que había sido autorizada mediante la Ordenanza Municipal N° 675/10.

Como corolario de las investigaciones realizadas, durante el año 2012, se exhortó a la Municipalidad de Carmen de Patagones, provincia de Buenos Aires a que instase sin dilaciones el cumplimiento de lo instruido por la CNMMLH, respecto del ajuste del volumen vertical en construcción de la Oficina de Turismo, y proceda a "... la eliminación de la torre tanque hasta su apoyo con la losa, a efectos de atenuar el impacto visual", a fin de revertir las intervenciones que resulten contrarias a la preservación del Caso Histórico de la Ciudad de Carmen de Patagones, provincia de Buenos Aires, en su carácter de Patrimonio Histórico Nacional.

La aludida medida se puso en conocimiento del Honorable Concejo Deliberante de la ciudad de Carmen de Patagones, de la Comisión de Cultura de la H. Cámara de Diputados de la Nación, del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, y de la CNMMLH.

Posteriormente, se tomó conocimiento, a través de la inspección in situ realizada por personal de la Oficina Viedma de esta Institución, que la Municipalidad de Carmen de Patagones dio cumplimiento con los parámetros instruidos por la CNMMLH.

En razón de lo expuesto, correspondió concluir la investigación por haberse resuelto favorablemente la cuestión objeto de la misma, en los términos de la Ley N° 24.284.

#### 2.4.5. Actuaciones de Oficio

Lengua de Señas Argentina (LSA): falta de medidas de acción positiva para la preservación de la LSA como patrimonio cultural nacional

Con el fin de conocer cuáles son las medidas de acción positiva adoptadas, o que corresponderían ser adoptadas, desde la Administración Pública Nacional, tendientes a preservar la lengua de señas, como patrimonio cultural nacional; el DPN promovió el inicio

de una investigación de oficio al respecto. Esto por cuanto el LSA constituye parte del acervo de valores culturales intangibles.

En consecuencia, se solicitaron informes a la Secretaría de Cultura de la Nación, a la Secretaría de Educación del Ministerio de Educación de la Nación y a la Comisión Nacional de Discapitados.

a. La CONADIS hizo saber que, en la reunión N° 63 del Comité Técnico de esa Comisión, se presentó el Equipo de Trabajo "Lengua de Señas" y se aceptó la propuesta de seguir trabajando sobre el proyecto de ley que tenga como objetivo el reconocimiento de la LSA como lenguaje de comunicación e interacción de las personas con discapacidad sordas e hipoacúsicas con el resto de la sociedad argentina, apoyando su identidad lingüística y obligando a los poderes públicos nacionales a utilizar la LSA en su quehacer cotidiano.

Con el citado responde se adjuntó el informe producido por la CONADIS al Ministerio de Educación de la Nación, como consecuencia de la averiguación de acciones positivas para la preservación de la "LSA" como patrimonio cultural nacional.

Al respecto, se reseñó que la lengua de señas, o lengua de signos, es una lengua natural y configuración gesto-espacial y percepción visual (o incluso táctil para ciertas personas con sordo ceguera) a la cual las personas sordas pueden establecer un canal de comunicación con su entorno social, ya sea conformado por otros individuos sordos o por cualquier persona que conozca la lengua de señas empleada.

Diferentes estudios han encontrado los siguientes hechos relativos a lenguas de señas que proporcionan los lingüísticos naturales para calificarlas como lenguas naturales orales.

- Poseen una fonología, llamada en este caso que-rología, analizable en términos formales en rasgos de posición, orientación, configuración, en un modo análogo a como son analizados los fonemas de las lenguas orales. Además la realización de cada signo está sujeta al tipo de variedad que los sonidos de las lenguas orales (variación dialectal, asimilación, cambio lingüístico).
- Poseen una sintaxis que obedece los mismos principios generales que las otras lenguas naturales y tienen algunos mecanismos de formación de palabra productivos que permiten afirmar la existencia de procesos morfológicos. La

adquisición de una lengua de señas por parte de bebés (sordos u oyentes) sigue un proceso paralelo a la adquisición de una lengua oral por parte de un niño oyente.

- Existen comunidades estables de hablantes, cuya lengua presenta tanto variaciones dialécticas, modismos propios de casa comunidad, y está sujeto al mismo tipo de cambio lingüístico, universalmente detectado en todas las lenguas naturales (las lenguas artificiales carecen de estas características).
- Las lenguas de señas, al igual que las orales, se organizan por unidades elementales sin significado propio (lexemas).

Las lenguas de señas no son simple mímica, ni tampoco una reproducción visual de alguna versión simplificada de ninguna lengua oral. Tienen gramática compleja, creativa y productiva como cualquier otra lengua natural.

En consecuencia, se pone de manifiesto que nuestro país, a través de la Ley N° 26.378, ha procedido a aprobar la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo.

La Convención Internacional aludida, es ante todo un Tratado de Derechos Humanos, y reconoce en su Preámbulo, entre otros derechos, el de la accesibilidad a la educación, a la información y a las comunicaciones para que las personas con discapacidad puedan gozar plenamente de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

La importancia reside en los reconocimientos que los Estados firmantes realizan respecto a la situación de este colectivo en los mismos y constituye una declaración de principios que dan lugar a los actos posteriores de contención en el articulado de la Convención.

- b. La Secretaría de Educación del Ministerio de Educación de la Nación, con la que se adjuntó el informe producido por la Coordinación Nacional de Educación Especial, ante el requerimiento de la CONADIS.

Al respecto se informa que mediante la Resolución 155/11 del Consejo Federal de Educación se reglamenta la inclusión de intérpretes de lengua de señas argentina en el caso que sean requeridos; asimismo plantea diseñar ámbitos educativos accesibles en su infraestructura, materiales y comunicación. En este último caso incluye el lenguaje

oral y señas de visualización de textos y las comunicaciones por el sistema Braille, los métodos táctiles, el tipo de imprenta grande, los dispositivos multimedia escritos o auditivos de fácil acceso, el idioma común, los medios de lectura en voz alta y otros métodos, medios y formatos aumentativos o alternativos, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.

En razón de ello, se hace saber que la Modalidad de Educación Especial ha desarrollado asistencias técnicas en LSA, en las jurisdicciones que lo requiera, por otro lado ha generado una serie de materiales accesibles para la comunidad de alumno/os sordos.

En cuanto al material realizado por el Canal Encuentro y Paka se está desarrollando programación accesible mediante el subtítulo, intérprete en lengua de señas y audio descripción. La programación está disponible on line. Además está previsto incorporar-la a los servidores escolares de las escuelas especiales en el marco del Programa Conectar Igualdad, a través del mismo se encuentran propuestas pedagógicas, cuadernillos con secuencias didácticas para estudiantes sordos y herramientas TIC multimediales para desarrollar propuestas de enseñar basadas en el aprendizaje visual.

- c. La Secretaría de Cultura de la Nación, ingresó el pedido de informe cursado por el DPN bajo el 1694/13; haciéndose saber a través de la Coordinación de Gestión Operativa de la Dirección General Administrativa y Asuntos Jurídicos, que se encuentran abocados al tema a través de las distintas áreas con competencia para analizar una respuesta de fondo sobre el particular.

Estado de conservación del edificio de la Confitería del Molino, declarado MHN

La Defensoría del Pueblo de la Nación inició una investigación de oficio tendiente a conocer el estado de conservación del edificio de la Confitería del Molino, declarado MHN; emplazado en la esquina de las avenidas Callao y Rivadavia, de esta la ciudad autónoma de Buenos Aires.

En razón de ello, se solicitaron informes a la CNMMLH y a la Subsecretaría de Patrimonio Cultural del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

La CNMMLH hizo saber que ha expresado su recomendación al Honorable Congreso de la Nación, acerca de la oportunidad y conveniencia de disponer la

expropiación del edificio de la Confeitería del Molino, declarado MHN.

Asimismo, se destacó que se solicitó al Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires que informase sobre el cumplimiento de la Ley N° 257, en relación a este bien.

En cuanto a los actuales titulares de dominio, la CN-MMLN informó que, tradicionalmente, han sido reacios al reconocimiento de sus obligaciones de mantenimiento del inmueble, y a la fecha de la respuesta al pedido de informes, se señala el estado de abandono de la propiedad que se encuentra en su plena disponibilidad.

La actuación se encuentra con respuesta pendiente del pedido de informes cursado al Gobierno de la ciudad de Buenos Aires. Obtenida la información del, procederá evaluar el curso de acción que corresponderá imprimir a estos obrados.

Santa Casa de Ejercicios: MHN emplazado en un Área de Protección Histórica-APH.

Ante los actos de vandalismos, de público conocimiento, cometidos sobre el frente del edificio de la Santa Casa de Ejercicios, sita en la Av. Independencia 1190, esquina Salta, de esta ciudad de Buenos Aires; y en virtud que el citado edificio se encuentra emplazado en un Área de Protección Histórica-APH y que ha sido declarado monumento histórico nacional; la Defensoría del Pueblo de la Nación promovió una investigación de oficio para determinar la veracidad de los hechos circunstanciados y, en su caso, solicitar a las autoridades competentes, la adopción de medidas de prevención tendientes a la conservación de la fachada de la Santa Casa de Ejercicios.

En consecuencia, se solicitaron informes a la CN-MMLH y al Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

## 2.5. Resoluciones y Exhortos dictados durante 2013

### 2.5.1. Recomendaciones

Ministerio de Salud de la Nación:

- se recomendó al Ministerio de Salud de la Nación que proceda a la adecuación del Programa Médico Obligatorio (PMO), en orden a las previsiones contenidas en el artículo 6° de la Ley N° 26.689, incluyendo las prestaciones necesarias para el

tratamiento de las enfermedades poco frecuentes (EPF), en orden a las previsiones contenidas en el artículo 1° del mismo texto legal.

- se recomendó al Ministerio de Salud de la Nación, que adopte las medidas necesarias para elaborar y poner en funcionamiento un Programa para las Enfermedades Poco Frecuentes, de modo de garantizar a la población involucrada, el acceso oportuno a los servicios de salud con el propósito de realizar el diagnóstico correspondiente, como así su tratamiento.
- se recomendó al Ministerio de Salud de la Nación que elabore el proyecto correspondiente a la reglamentación de la Ley N° 26.689, teniendo en cuenta dicho texto legal fue promulgado de hecho el 29 de julio de 2011.

Se puso dicha recomendación en conocimiento de la Superintendencia de Servicios de Salud, de la Obra Social del Poder Judicial de la Nación, de la Dirección de Ayuda Social para el Personal del Congreso de la Nación y de la Federación Argentina de Enfermedades Poco Frecuentes (FADEPOF).

Superintendencia de Servicios de Salud:

- se recomendó a la Superintendencia de Servicios de Salud, que disponga, las medidas pertinentes para resolver y asegurar que los servicios médico-asistenciales que debe otorgar a su población beneficiaria pasiva la Obra Social del Personal de las Telecomunicaciones de la República Argentina (OSTEL), sean suficientes, accesibles y oportunos.

Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP):

- Se recomendó al INSSJP-PAMI que:
  - a. arbitre las medidas tendientes a efectuar el monitoreo de los servicios médico-asistenciales de sus prestadores, en particular el Sanatorio Modelo de Adrogué S.A. y al Sanatorio Modelo de Burzaco S.A, de la provincia de Buenos Aires, , en todas sus sedes, en forma directa, oportuna, ininterrumpida, eficaz y sin intermediarios en el proceso de atención de la salud de sus beneficiarios, en el más amplio espectro prestacional, para que se corrijan las falencias detectadas y aplicando, en su caso, las sanciones pertinentes al efector de que se trata.
  - b. en el caso del Sr. J.E.S. (C.I.) N° ..... y N° de beneficio....., intervenga con urgencia

a los fines de la realización de las prácticas que tiene indicadas al igual que las consultas médicas que fueren menester con el objeto de brindarle un diagnóstico y tratamiento adecuado.

- se recomendó al Director Ejecutivo del INSSJP, que arbitre los mecanismos necesarios a fin de proveer con celeridad la silla de ruedas requerida por la beneficiaria M.C.P. (afiliada al INSSJP N°.....).

Programa Federal Incluir Salud:

- se recomendó al Programa Federal Incluir Salud, que adopte -con URGENCIA- las medidas pertinentes, a los fin de garantizar y agilizar el alta al Programa, de P.N.C.O., facilitando los trámites pertinentes y permitiendo, de ese modo, su acceso al tratamiento médico que requiera.

Programa Federal Incluir Salud y al Ministerio de Salud de la Provincia de Catamarca:

- se recomendó al Programa Federal de la provincia de Catamarca y al Ministerio de Salud de la provincia de Catamarca, que adopten -con URGENCIA- las medidas pertinentes, a los fines de garantizar y optimizar el tratamiento médico de la beneficiaria E.N.A., otorgando y facilitando las prestaciones que requiera, según prescripción médica, respetando el tiempo y forma indicados.
- Poner la presente en conocimiento del Subsecretario de Salud Comunitaria de la Secretaría de Promoción y Programas Sanitarios del Ministerio de Salud de la Nación.
- Iniciar una investigar de oficio referida al funcionamiento del Programa Federal en la provincia de Catamarca.

ASI y a la Directora Nacional de Prestaciones Médicas de la Nación:

- se recomendó al Gerente de la ASI (Agrupación Salud Integral) que arbitre con premura las medidas necesarias para atender la problemática de salud que afecta a la beneficiaria D.Z. (D.N.I. N°....., Beneficiaria N°.....), proveyendo, en forma regular y constante, la medicación y sondas requeridas, así como la silla de ruedas especialmente indicada.
- se recomendó a la Directora Nacional de Prestaciones Médicas, que realice el seguimiento de las instancias adecuadas para verificar el otorgamiento,

en tiempo y forma, del conjunto de las prestaciones de salud que requiere la mencionada afiliada.

- Poner en conocimiento del Ministerio de Salud de la Nación y del Ministerio de Salud de la ciudad autónoma de Buenos Aires, la presente resolución, a los efectos que estimen correspondan.

Dirección Ejecutiva de la Unidad Ejecutora de PROFE Buenos Aires y Dirección Nacional de Prestaciones Médicas:

- se recomendó a la Dirección Ejecutiva de la Unidad Ejecutora del PROFE Buenos Aires, que arbitre con premura las medidas necesarias para atender la problemática de salud que afecta al beneficiario A.G. (D.N.I. N°.....), proveyendo, en forma regular y constante, la medicación requerida.
- se recomendó a la Dirección Nacional de Prestaciones Médicas de la Nación, que realice el seguimiento de las instancias adecuadas para verificar el otorgamiento, en tiempo y forma, de la prestación de salud que requiere el mencionado. Afiliado.

Se puso en conocimiento del Ministerio de Salud de la Nación dicha recomendación.

Obra Social del Personal de la Actividad Vitivinícola:

- se recomendó a la entidad que cumpla en tiempo y forma con los reintegros previstos por la Resolución N° 2109/12, del Ministerio de Salud de la Nación, que en orden a dicho acto ascienden a la suma mensual de \$240 (doscientos cuarenta pesos), respecto de la beneficiaria N.E.H., DNI N°....., afiliada N°....., residente en la provincia de Corrientes, evitando demoras que podrían perjudicar la continuidad del tratamiento que la mencionada requiere.

Asimismo, la entidad deberá adoptar similar conducta con la población beneficiaria que padezca celiaquía.

Poner la presente resolución en conocimiento de la Superintendencia de Servicios de Salud, en orden a las facultades que ostenta en su calidad de autoridad del sistema nacional de salud.

## 2.5.2. Exhortos

Ministerio de Salud de la Nación:

- se exhortó al Ministerio de Salud de la Nación, a instar el comienzo y conclusión de los procedi-

mientos necesarios para cumplir con los propósitos de accesibilidad previstos por la Ley N° 26.688, actuando en colaboración con las dependencias responsables, para cumplir con las habilitaciones que debe otorgar ANMAT y el consiguiente registro de los productos biológicos de fabricación nacional en establecimientos públicos en el REM, que lleva la misma Administración...

- se exhortó al Ministerio de Salud de la Nación, a que adopte las medidas necesarias para impulsar el dictado del decreto que reglamente la Ley N° 26.688, teniendo en cuenta dicho texto legal fue promulgado de hecho el 29 de julio de 2011.

Poner la presente resolución en conocimiento de la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT), el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), del Instituto Biológico de La Plata "Dr. Tomás Perón" y de la Administración Nacional de Laboratorios e Institutos de Salud "Dr. Carlos G. Malbrán" (ANLIS).

A la Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación y al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados:

- se exhortó a la Superintendencia de Servicios de Salud y al Instituto Nacional a que en forma conjunta y del modo que sus autoridades acuerden, procedan -a la mayor brevedad- a resolver las divergencias existentes, vinculadas con las situaciones precedentemente reseñadas, generando alternativas que satisfagan los intereses comunes que puedan ampliar el espectro de opciones de solución, de modo de satisfacer las necesidades y proteger los derechos de los beneficiarios involucrados.

La medida fue puesta en conocimiento y para consideración del Ministerio de Salud de la Nación.

Programa Federal "Incluir Salud":

- se exhortó al Programa Federal de la provincia de Buenos Aires, a que arbitre con premura las medidas necesarias para atender la problemática de salud que afecta a la beneficiaria S.A., considerando para ello el ingreso a una institución adecuada de acuerdo al requerimiento diagnóstico e indicación médica.
- Poner en conocimiento de la Directora Nacional de Prestaciones Médicas del Programa Federal "Incluir Salud" la presente resolución, a los fines que estime corresponder.

Sanatorio Modelo De Adrogué S.A. y Sanatorio Modelo De Burzaco S.A.:

- se exhortó a las autoridades del Sanatorio Modelo de Adrogué S.A. y al Sanatorio Modelo de Burzaco S.A, ambos de la provincia de Buenos Aires, que en el más breve plazo brinden al Sr. J.E.S. (C.I.) N° ..... y N° de beneficio ..... todas las prestaciones médico asistenciales que de acuerdo a su patología se determinan médicamente y en el supuesto de no contar con el equipo pertinente y cuando el caso así lo amerite, autoricen la derivación a otros prestadores facilitando el correspondiente rechazo conformado.

Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET):

- se exhortó a dicho Consejo Nacional a que arbitre las medidas necesarias a su alcance para regularizar los pagos correspondientes a los becarios, sobre todo aquellos que se encuentran cumpliendo sus funciones fuera de la República Argentina.

Se comunicó al Banco Central de la República Argentina y al Banco de la Nación Argentina, dada su vinculación con la cuestión objeto del trámite, siendo los entes que actúan dentro del circuito que permite el cobro de las becas en cuestión.

Gobierno de la Provincia de Córdoba:

- se exhortó al Gobierno provincial a que arbitre los medios necesarios para proceder a la conservación y puesta en valor de la Iglesia de San Roque.

La medida fue puesta en conocimiento de la Comisión Nacional de Museos y de Monumentos y Lugares Históricos y de la Dirección Nacional de Arquitectura

## 2.6. Informes realizados durante 2013

### 2.6.1. Auditoría General de la Nación (AGN)

- se puso en conocimiento de la AGN y de la Unidad Funcional de Investigaciones (UFI) del INSSJP la situación dada en el trámite de la actuación N° 04334/12, caratulada: "Centro de Jubilados y Pensionados de Río II sobre inconvenientes con delegaciones del interior del país".

Al respecto, y teniendo en cuenta las funciones y competencias atribuidas a esa Auditoría y lo dispuesto por el art. 29 de la Ley N° 24.284 para su conocimiento e intervención, se adjuntó copia de la denuncia que efectuara el Centro de Jubilados y Pensionados del Río Segundo, prov. de Córdoba y de todos sus antecedentes en 102 fs.

La actuación de la referencia se origina en el reclamo del Centro de Jubilados y Pensionados de Río Segundo, prov. de Córdoba, en la persona de su Presidente, referido al concurso privado para la instalación de las oficinas de la Agencia PAMI, el cual tiene como referencia el Expediente N° 250.11.18745.5.00, N° 010/2011 ya que como dice en su presentación "El inmueble que resultó adjudicado, se encuentra en zona periférica, a unos 20 metros de la Ruta Nacional N° 9, a más de 10 cuadras de la zona céntrica, en calle de tierra, alejado de la posibilidad de medios de transporte que en la ciudad prestan remises privados, cuyas agencias funcionan justamente en la zona céntrica y no deja de ser una sugestiva casualidad que se halle ubicada al frente (a la vuelta) del domicilio real de un funcionario a cargo de la Agencia PAMI – Río Segundo".

A ello se suma el reclamo los afiliados al PAMI de Río Segundo que acompañan con su firma fundamentando su queja en la lejanía del nuevo lugar, lo que implica mayores gastos en traslados, que la calle del local adjudicado es de tierra, no cumpliendo el art. 2° de las especificaciones técnicas que dice: "en zona céntrica de la Ciudad, próximo a buenas vías de comunicación, con adecuados medios de transporte. Sobre calle asfaltada".

Asimismo obran entre los antecedentes el informe realizado por funcionarios de esta Defensoría del que surge el relevamiento y cotejo entre lo que dice el pliego de bases y condiciones particulares y la realidad sobre el cumplimiento o no de las especificaciones técnicas del mismo, más algunos puntos adicionales con copias de fotografías del lugar, planos de la ciudad de Río Segundo, de la zona de ubicación del nuevo local, de la agencia del PAMI y del centro de dicha ciudad.

### 2.6.2. Procuración General de la Nación (PGN)

En el trámite de la actuación N° 1491/12, caratula: "Defensor del Pueblo de la Nación, sobre estado de las obras de restauración presuntamente autorizadas en la Iglesia Nuestra Señora de la Merced, de la ciudad de Alta Gracia, provincia de Córdoba", se

pusieron en conocimiento de dicha Procuración General los antecedentes recabados con relación a las intervenciones que se llevaron adelante en la Iglesia precitada, la que fuera declarada Monumento Histórico Nacional, los que podrían constituir hechos delictivos de acción pública en los términos del artículo 26 de la Ley N° 24.284.

## 2.7. Capacitación y Actividades Institucionales

- Una de las integrantes del Área, culminó el Máster en Derechos Humanos, Estado de Derecho y Democracia en Iberoamérica, Programa Regional de Apoyo a las Defensorías de Iberoamérica –PRAPDI– y la Federación Iberoamericana de Ombudsman, con el trabajo final titulado: "Bullying: El Acoso Escolar. Argentina. La detección y prevención temprana de la violencia en el ámbito de la escuela como forma de tutela efectiva del interés superior del niño. Situación en el ordenamiento nacional".
- Integrantes del Área participaron en el Encuentro "Seguridad Ciudadana para las Mujeres". "Promesas son promesas: es tiempo de actuar para erradicar la violencia contra las mujeres, llevado a cabo con fecha 19 de marzo de 2013 en sede de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires".
- Participación en la charla sobre "Maltrato Laboral", dictada por la Lic. Jorgelina Aglamis, titular de la Cátedra de Teoría y comportamiento organizacional de la Facultad de Ciencias Sociales de la UBA.
- Organización y Coordinación del Taller "Estrategias de Prevención para la disminuir la incidencia del SUH en Argentina", dictado por los Dres. María Gracia Caletti y Marcelo Da Rocha, en el marco del Ciclo de Foros y Charlas Debate de la Defensoría del Pueblo de la Nación, expertos en la materia que a su vez dictan este mismo curso para especialistas, docentes y trabajadores de la salud en el Hospital de Pediatría Prof. Dr. Juan Pedro Garrahan.
- Con fecha 7 de agosto de 2013 la Dra. Marisa Aizenberg, Directora del Observatorio de la Salud de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, dictó un Taller sobre "Ley de Fertilización Asistida", en orden al dictado reciente de la ley y de su decreto reglamentario.
- Con fecha 7 de octubre de 2013, se participó del Seminario de Derecho y Salud, organizado por el

Observatorio de Salud de la Facultad de Derecho de la UBA, sobre "Diálogos sobre salud y economía: Aspectos regulatorios".

- Con fecha 27 de noviembre de 2013, se organizó una Jornada, en el marco del Ciclo de Foros y Charlas Debate vinculada con "Aspectos legales del proceso de donación y trasplante en la República Argentina", dictada por el Dr. Héctor Iudicisa, integrante de la Asesoría Jurídica de ese Organismo.
- Con fecha 26 de febrero de 2013, se mantuvo una reunión en sede de la Comisión Nacional de Museos, Monumentos y Lugares Históricos (CNMMLH), con la presencia del Adjunto I a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación, Dr. Anselmo Sella, el Presidente de la Comisión Arq. Juan Martín Repetto, el Vocal Secretario de la misma Comisión Dr. Oscar Andrés De Masi, la Jefe del Área de Salud, Acción Social, Educación y Cultura, Dra. Mónica T. del Cerro y la Dra. Nora A. Souza Vieyra, integrante del Área en función de la temática correspondiente. Se trataron diversos temas que ameritaron la intervención de esta Institución, como así otras temáticas varias inherentes a las competencias de cada una.
- Con fecha 27 de marzo de 2013 se realizó un encuentro vinculado con la falta de reglamentación de la ley que regula el tratamiento de las denominadas "enfermedades poco frecuentes"- EPF-, participaron del mismo, autoridades de Áreas de esta Institución y de la Federación Argentina de Enfermedades Poco Frecuentes (FADEPOF) que a su vez integran otras organizaciones vinculadas con la temática.
- Con fecha 15 de abril de 2013 se firmó el Convenio de Cooperación entre esta Institución y el Hospital de Pediatría SAMIC. "PROF. JUAN P. GARRAHAN, para la realización de campañas de "donación voluntaria de sangre".
- Con fecha 15 de abril de 2013, esta Institución participó del Seminario de Investigaciones en Derecho y Salud del Instituto Gioja, organizado por el Observatorio de Salud de la Facultad de Derecho de la UBA se inició el ciclo de actividades de reflexión, capacitación y promoción del Derecho de la Salud, realizándose la primera Reunión Anual Abierta para tratar las "Problemáticas actuales en el acceso a la salud".
- Con fecha 17 de de abril de 2013, se participó de la Campaña de Donación Voluntaria de Sangre reali-

zada en esta Defensoría, en función del convenio oportunamente suscripto con la Cruz Roja.

- Invitación y participación en el Tercer Encuentro Latinoamericano sobre Derecho a la Salud y Sistemas de Salud, llevado a cabo en la ciudad de Brasilia, República Federativa del Brasil, organizado por el Consejo Nacional de Justicia y el Supremo Tribunal Federal de Brasil, en colaboración con el Ministerio de Salud de Brasil, el Instituto del Banco Mundial, la Corte Interamericana de Derechos Humanos y la Organización Panamericana de la Salud, generó un encuentro para el intercambio de experiencias regionales en el manejo de los sistema de salud.
- Con fecha 1º de julio de 2013, la Dra. Mónica Teresita del Cerro, fue invitada por la Fundación ISALUD, para exponer en el Seminario de Conflictos derivados de la relación de Consumo y de la Seguridad Social, en el marco del Posgrado "Métodos participativos de Prevención, Gestión y Resolución de Conflictos para el Sector Salud: Mediación en Salud", para referirse al "Defensor del Pueblo" como actor en estos diferendos.
- Desde de julio de 2013 se realizó una campaña desde el Área, en el Programa de Radio Institucional "La Gente y su Defensor", destinada a promover la prevención de las enfermedades transmitidas por alimentos.
- Personal de la Institución, participó en el grupo de trabajo conformado en la CONSAVIG (Comisión Nacional Coordinadora de Acciones para la elaboración de Sanciones de la Violencia de Género), dependiente del Ministerio de Justicia de la Nación, de la que también participan miembros y funcionarios de dependencias públicas (DPN, INADI, Defensoría General de la Nación, Dirección del Hospital Álvarez, profesionales de equipos de salud, etc.). La Comisión se reúne los días martes, cada 15 días, y se encuentra tratando particularmente qué se entiende por violencia obstétrica.
- Con fecha 5 de noviembre de 2013, se realizó la Jornada sobre Concientización y Alfabetización en Hidroarsenicismo (HACRE) "Un antiguo problema, un gran desafío para la Salud Pública", organizado por el Observatorio del Derecho a la Salud de la Facultad de Derecho (UBA) ., la Coordinación de la Mesa Redonda: "Propuestas y Conclusiones para remediar y/o prevenir el Hidroarsenicismo como cuestión de salud pública en nuestro país" estuvo a cargo de la Dra. Mónica Teresita del Cerro □



# 3

.....

## ACTUACION DEL ÁREA III Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable

## CONTENIDO DEL CAPITULO

• Dimensión Territorial. Ordenamiento Ambiental del Territorio.....	112
• Gestión del Riesgo ambiental .....	112
• La Dimensión Social. Participación ciudadana.....	112
• Instrumentos de Política y Gestión Ambiental.....	113
• Federalismo Ambiental .....	113
• Estrategias de intervención .....	114
<b>3.1. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD .....</b>	<b>114</b>
3.1.1. Bosques .....	114
Ley N° 9.814 de Ordenamiento Territorial de Bosques Nativos de la Provincia de Córdoba.....	115
Ley N° 7543 de Ordenamiento Territorial de Bosques Nativos de la Provincia de Salta.....	116
3.1.2. Humedales .....	117
Sitios RAMSAR .....	117
Delta del Paraná.....	118
3.1.3. Pesca .....	119
3.1.4. Áreas protegidas .....	120
Laguna de Santa Catalina y Bañados de Rocha.....	120
Parque Nacional Calilegua .....	121
<b>3.2. GESTIÓN DE CUENCAS HÍDRICAS.....</b>	<b>121</b>
3.2.1. Cuenca del Desaguadero – Lagunas de Guanacache.....	121
3.2.2. Cuenca del Salí-Dulce .....	124
Salí-Dulce: Interrupción del flujo de agua.....	125
3.2.3. Cuenca del Senguer.....	125
3.2.4. Cuenca del río Uruguay.....	126
<b>3.3. SUSTENTABILIDAD DE LAS ACTIVIDADES PRODUCTIVAS Y DE SERVICIOS.....</b>	<b>128</b>
3.3.1. Agroquímicos.....	128
Distancias Mínimas.....	128
Fumigaciones urbanas .....	129
Tomateras .....	129
3.3.2. Hidrocarburos.....	130
Derrame de petróleo en la cuenca del Río Colorado.....	130
3.3.3. Minería.....	130
Potasio Río Colorado .....	130
3.3.4. Radiaciones no ionizantes .....	131
3.3.5. Industria.....	131
El Galpón .....	131
Planta acondicionadora de semillas transgénicas de Monsanto .....	132
Abra Pampa .....	133
3.3.6. Ruidos y vibraciones .....	133
Ruidos y vibraciones provocadas por el paso del ferrocarril .....	133
Ruidos y vibraciones provenientes de una estación de GNC (Gas Natural Comprimido).....	133
<b>3.4. GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS .....</b>	<b>134</b>
3.4.1. Basurales en la provincia de Córdoba .....	134
3.4.2. Residuos Eléctricos y Electrónicos .....	135
Lámparas de bajo consumo .....	136
<b>3.5. INSTRUMENTOS DE LA POLÍTICA AMBIENTAL .....</b>	<b>136</b>
3.5.1. Seguro Ambiental .....	137
3.5.2. Ordenamiento ambiental del territorio.....	137
Emprendimiento inmobiliario en El Bolsón (Provincia de Río Negro) .....	137
Emprendimiento inmobiliario en Villa Giardino (Provincia de Córdoba) .....	138
3.5.3. Evaluación de Impacto Ambiental Interjurisdiccional.....	138
<b>3.6. SEGUIMIENTO DEL CASO MATANZA – RIACHUELO.....</b>	<b>139</b>
3.6.1. Intervenciones públicas del Defensor del Pueblo en 2013 relativas al caso Matanza-Riachuelo.....	140
3.6.2. Iniciativas sectoriales del DPN presentadas en sus escritos judiciales .....	140
<b>3.7. PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES ACADÉMICAS, COMUNITARIAS Y DE CAPACITACIÓN.....</b>	<b>142</b>
<b>ANEXO I. INTERVENCIONES DEL DPN EN EL AÑO 2013 RELATIVAS AL CASO MATANZA-RIACHUELO....</b>	<b>142</b>
<b>ANEXO II: INFORME ESPECIAL DEL CUERPO COLEGIADO (ENERO 2013).....</b>	<b>143</b>

# ACTUACION DEL ÁREA III

## Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable

Las páginas que siguen dan cuenta de las principales cuestiones que fueron abordadas por el área en 2013 para la defensa y promoción de los Derechos Ambientales.

A fin de orientar su lectura e interpretación, vale recordar que las cuestiones ambientales requieren un tipo de intervención que se prolonga en el tiempo, ya que los conflictos tienen un desarrollo que es preciso monitorear y acompañar, a diferencia de otro tipo de actuaciones, cuyo nudo gira alrededor de algún acto u omisión de la administración pública nacional sobre casos individuales. Muchos de los temas investigados tienen una dimensión colectiva y se inician a partir de procesos económicos, sociales, decisiones de inversión privada o políticas públicas que pueden generar impactos ambientales negativos y que son cuestionados por personas u organizaciones sociales.

Las intervenciones suelen tomar por ello un carácter preventivo y se orientan a monitorear conflictos y procedimientos de evaluación ambiental a medida que se desarrollan, participar de diversas instancias de decisión, procurar el acceso a información pública o contribuir a analizar la información existente, muchas veces de gran complejidad técnica.

Por otro lado, los conflictos ambientales suelen ser cambiantes, a medida que los diversos actores modifican sus acciones en respuesta a las posiciones de los demás involucrados. En ese sentido, se advertirá que la Defensoría del Pueblo de la Nación se constituye también en un actor con el objetivo de contribuir a asegurar los derechos ambientales reconocidos por la Constitución Nacional y las leyes de presupuestos mínimos.

Resulta útil recordar que en el Informe Anual 2012 se identificaron las cuestiones que dificultaban la plena vigencia de los derechos ambientales, que son:

- a. fallas sistemáticas en los procesos de evaluación de impacto ambiental;
- b. escaso desarrollo e implementación de metodologías de participación social en las decisiones;
- c. deficientes capacidades de control y fiscalización ambiental;
- d. ausencia de información sistemática que sirva como línea de base para las evaluaciones ambientales;
- e. insuficiente adaptación de las normativas sectoriales a los principios, instrumentos y mandatos de las leyes de presupuestos mínimos de protección ambiental.

Estas debilidades sirvieron de guía para dar seguimiento a las investigaciones iniciadas en años precedentes, a las que se sumaron nuevas actuaciones iniciadas de oficio o por quejas recibidas.

Durante este año se procuró, además, privilegiar un enfoque que diera cuenta de la complejidad de las cuestiones ambientales a partir de considerar en las investigaciones un conjunto de dimensiones relacionadas, que dan forma a los conflictos ambientales que llegan a consideración del DPN.

En efecto, los casos investigados pueden ser comprendidos y analizados a la luz de ciertos rasgos que muchos de ellos comparten, y sobre los que es posible intervenir a fin de proponer vías de acción para encausarlos y atender a sus orígenes.

Estos rasgos, hacia los cuales se orientó la acción del área, son:

- la dimensión territorial;
- el riesgo ambiental;
- la dimensión social;

- el uso de los instrumentos de política y gestión ambiental.

A continuación se describen brevemente, mostrando ejemplos del modo en que fueron considerados en las actuaciones. Se dedican luego dos apartados al Federalismo Ambiental y a las estrategias de intervención en las actuaciones y, finalmente, se describe el estado de las investigaciones en un conjunto de temas considerados de mayor impacto.

- *Dimensión Territorial. Ordenamiento Ambiental del Territorio*

En los conflictos ambientales se evidencia una fuerte presencia de la dimensión territorial, donde la localización de ciertas actividades es el eje central de los reclamos o la principal causa de los impactos identificados. Tal es el caso, por ejemplo, de las fumigaciones en zonas urbanas y periurbanas, la localización de industrias en lugares inadecuados, la elección de terrenos en zonas no aptas para la construcción de planes de viviendas, emprendimientos inmobiliarios y turísticos, y la localización de sub-estaciones eléctricas y antenas de telefonía en zonas densamente pobladas, entre otros.

En tal sentido, asociados a muchos conflictos se evidencia un marcado déficit en la implementación del Ordenamiento Ambiental del Territorio (OAT), instrumento de la política y la gestión ambiental -previsto en la Ley General del Ambiente (LGA) N° 25.675-, tiene como función organizar las actividades humanas en un ámbito territorial determinado, en función de las diferentes aptitudes de los ecosistemas para los usos propuestos.

Su utilización es aún incipiente y requiere de un mayor desarrollo, tanto en el plano de la legislación de presupuestos mínimos, como en su incorporación dentro de las condiciones de ejecución de los planes y programas nacionales, provinciales y municipales.

- *Gestión del Riesgo ambiental.*

Otra cuestión que atraviesa las actuaciones es el riesgo ambiental y de desastres. En las investigaciones se puso de manifiesto la existencia, en numerosos conflictos, de riesgos que se generan como consecuencia de actividades productivas, de servicios o de ocupación y cambio de uso del suelo.

El riesgo ambiental, tal como fue definido en el proyecto "Riesgo Ambiental de la Niñez, una cuestión de Derechos", desarrollado por el DPN en el año 2008, es el resultado de la interacción de un peligro ambiental con situaciones de vulnerabilidad.

En las actuaciones, riesgo y desastres, se abordaron como el resultado de la interacción de actividades humanas y circunstancias naturales y sociales, tales como lluvias, olas de calor, terremotos o tormentas, así como de vulnerabilidades socio-económicas, por ejemplo, necesidades básicas insatisfechas o falta de servicios esenciales. De ese modo, se orientaron las investigaciones a examinar el rol de los poderes públicos en la prevención de la generación de nuevos riesgos, la mitigación los existentes y la preparación para la respuesta y la reconstrucción cuando se produjeron accidentes o desastres.

Este enfoque fue aplicado en diversas investigaciones según resultaba pertinente. Por ejemplo, al investigar la construcción de terraplenes en el Delta del Río Paraná o la deforestación en el Bosque Chaqueño, se consideró la prevención de riesgo de inundaciones. Asimismo, se incorporó a las investigaciones sobre obras viales y otras obras públicas la consideración del manejo de escorrentías y la impermeabilización del suelo a fin de evitar o mitigar inundaciones.

En un mismo orden de ideas se exigió la realización de estudios de riesgo ambiental en el Polo Petroquímico de Dock Sud en el marco de la causa Matanza- Riachuelo. También se consideraron los riesgos para la salud en relación al uso de agroquímicos o la localización de emprendimientos productivos, y se indagó sobre la aplicación del principio precautorio en la regulación de actividades riesgosas.

A fin de promover el desarrollo de la gestión de riesgos como parte de las políticas ambientales nacionales, se inició una actuación de oficio -actualmente en trámite- con el objetivo de investigar la gestión de riesgos de desastre por parte del Sistema Federal de Emergencias lo que además permitirá desarrollar capacidades de análisis de riesgos e incorporar esta visión al accionar del DPN.

- *La Dimensión Social. Participación ciudadana.*

La dimensión social de los conflictos ambientales, que incluye la consideración de las relaciones sociales que determinan situaciones de vulnerabilidad, modos y condiciones de vida y de relación con

la naturaleza, se puso de manifiesto en muchas de las actuaciones a lo largo de este año y comenzó a ser considerada de un modo sistemático al momento de definir la orientación de las investigaciones. En consecuencia, el Área Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable profundizó su accionar conjunto con otras áreas del DPN en el marco de los Programas Institucionales de Discapacidad, Indígenas, Género y Niñez.

Entre los casos donde esta dimensión cobró mayor importancia están las actuaciones relacionadas con el caso de la Cuenca Hídrica Matanza-Riachuelo, en particular en el acompañamiento que realizó la Defensoría del Pueblo de la Nación a los grupos de vecinos que deben relocalizarse para permitir la implementación de los planes de saneamiento o porque viven en zonas de alto riesgo ambiental.

Del mismo modo, en el marco de las actuaciones relacionadas a la protección de bosques nativos, se hizo patente la necesidad de considerar el rol del bosque como territorio de pueblos indígenas, donde desarrollan actividades de recolección de alimentos, forraje, materiales y energía indispensables para su subsistencia, y que constituyen espacios de su vida social y espiritual.

La dimensión social cobra también particular relevancia en aquellos conflictos donde nuevas actividades implican cambios importantes en la dinámica y el modo de vida de las poblaciones. Tales son los casos de los conflictos relacionados con la minería a gran escala, la planta acondicionadora de semillas en la localidad de Malvinas Argentinas, provincia de Córdoba, o la planta de explosivos en la localidad de El Galpón, provincia de Salta.

A fin de abordar esta dimensión, se promovió -a través de reuniones, pedidos de informes y recomendaciones- la implementación de mecanismos de participación social como parte del proceso de toma de decisiones, mediante la realización de audiencias públicas, la consulta previa prevista en el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en los casos de los pueblos indígenas y la realización de mesas de trabajo con los afectados o la participación ciudadana en comités de gestión ambiental, entre otros.

- *Instrumentos de Política y Gestión Ambiental.*

El conjunto de las actuaciones se orientó a fortalecer la implementación de la política ambiental es-

tablecida por el Honorable Congreso de la Nación a través de la Ley General del Ambiente y las demás Leyes de Presupuestos Mínimos de Protección Ambiental. Ello implicó que en las investigaciones se consideraran la aplicación de los principios y la implementación de los instrumentos de política y la gestión ambiental previstos en las normas nacionales.

Así, en todos los casos donde se investigaron quejas referidas al impacto de actividades antrópicas, se orientó la investigación al cumplimiento de los procedimientos de evaluación de impacto ambiental y la institucionalización de procedimientos de participación social en la toma de decisiones ambientales.

Otro tema central y recurrente en las investigaciones fue al acceso a la información pública ambiental, veraz, completa, actualizada y oportuna, condición indispensable para una adecuada gestión de la política ambiental y el ejercicio de la participación social. En ese sentido, las actuaciones intentan facilitar el acceso y la participación en aquellos casos en los que los procedimientos administrativos no resultaron suficientes para garantizarlos.

- *Federalismo Ambiental*

Una gestión ambiental que garantice los derechos a un ambiente sano y al desarrollo sustentable, necesita instituciones y organizaciones públicas adecuadas para el cumplimiento de sus funciones. Numerosos conflictos ambientales se produjeron alrededor de recursos de carácter interjurisdiccional, compartidos por dos o más provincias o municipios, o entre provincias y áreas de competencia nacional. La institucionalidad ambiental en estos casos requiere crear condiciones que permitan abordar estas cuestiones en el marco del federalismo, articulando la intervención de distintos niveles de gobierno.

La cuestión de la interjurisdiccionalidad resultó de relevancia en particular en aquellos conflictos que se desarrollan en cuencas hídricas interprovinciales, como es el caso del río Salí Dulce, entre las provincias de Tucumán, Santiago del Estero y Córdoba, el río Colorado, entre Mendoza, Neuquén, Río Negro, La Pampa y Buenos Aires, el río Senguer, entre Chubut y Santa Cruz, o el río Matanza-Riachuelo, que atraviesa el área metropolitana de Buenos Aires. También en las investigaciones acerca del Rally

Dakar, el Proyecto Potasio Río Colorado, el Delta del Paraná o los Humedales de Guanacache.

Aunque en materia judicial las cuestiones entre provincias o entre éstas y el Estado Nacional se dirimen en el fuero federal, en materia de política ambiental no existen aún mecanismos institucionales en funcionamiento que permitan gestionar ambientes compartidos. Este rol fue asignado por el Pacto Federal Ambiental y la Ley General del Ambiente al Consejo Federal de Medio Ambiente (COFEMA), que cuenta entre sus facultades con la de funcionar como un foro de coordinación de políticas, y la de exigir a las provincias la realización de evaluaciones de impacto ambiental en proyectos interprovinciales. Sin embargo, en los casos investigados, este mecanismo resultó insuficiente.

Por ello, se instó a través de pedidos de informes y recomendaciones a que tanto el COFEMA como la Secretaría de Ambiente de la Nación asuman ese rol, indispensable para asegurar la igualdad de los derechos ambientales entre los habitantes de las diferentes provincias argentinas.

- *Estrategias de intervención*

Finalmente es preciso realizar una exposición acerca de las estrategias de intervención en el trámite de las actuaciones, ya que durante 2013 se institucionalizaron nuevos modos de abordaje que este Área comenzó a implementar en conjunto con otras áreas de la DPN.

Al igual que en 2012, se profundizó la utilización de estrategias que permitan abordar la complejidad de las cuestiones ambientales, caracterizadas por su carácter sistémico, con múltiples escalas y exigencias de saberes diversos.

Se continuó promoviendo la cooperación con otras Defensorías del Pueblo, provinciales o municipales. Se prestó especial atención a la participación social en las actuaciones y al vínculo con los interesados que recurrieron al DPN para proteger sus derechos. El trabajo del Área se apoyó fuertemente en las oficinas del DPN en las diferentes provincias, lo que permitió un diálogo más fluido con las autoridades locales, mayor interacción con los ciudadanos y la posibilidad de acceder a mejor información ambiental, de manera más directa e inmediata, a través de visitas en el terreno.

Asimismo, a lo largo de 2013 se abordaron ciertas actuaciones a partir de una mirada más amplia

de los conflictos, con miras a intervenir en etapas tempranas de su desarrollo y procurar evitar que los mismos lleguen a una situación de crisis. Ello se realizó en el marco del Programa Institucional específico.

En el plano administrativo, durante 2013 se reforzó el procedimiento de control de gestión y seguimiento de los pedidos de informe, reiteraciones y notas de pedido de colaboración a instituciones, lo que permitió mejorar la cantidad y pertinencia en las respuestas recibidas. Para ello se adecuó el uso del sistema informático existente (Sistema Azul) a fin de registrar todos los pedidos de informe y realizar un seguimiento telefónico, requiriendo el envío de la información solicitada a los distintos organismos de la Administración Pública Nacional, Provincial o Municipal. Este modo de intervención personalizada logró mejorar sensiblemente los niveles de respuestas obtenidos y una disminución notable de reiteraciones, ya que éstas sólo fueron utilizadas cuando fue imposible obtener las respuestas de otra manera.

Las páginas que siguen dan cuenta de las principales cuestiones que fueron abordadas por el área para la defensa y promoción de los Derechos Ambientales.

### 3.1. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

#### 3.1.1. Bosques

La política para la protección de los bosques nativos que establece la Ley N° 26.331 tiene dos componentes fundamentales: uno referido al ordenamiento ambiental del territorio, que determina las categorías de protección de los bosques nativos y un segundo componente, organizado a través del Fondo Nacional para el Enriquecimiento y la Conservación de los Bosques Nativos, que establece un sistema de incentivos económicos.

Cabe señalar que hasta tanto cada provincia realice su propio Ordenamiento Territorial de Bosques Nativos (OTBN), es decir identifique los bosques nativos de su territorio y los clasifique según las categorías "verde", "amarillo" o "rojo", según el nivel de protección que le corresponda a cada área y siguiendo los criterios que la misma ley fija en su anexo, la norma suspende la posibilidad de autorizar desmontes.

Además, para poder acceder al sistema de incentivos económicos, las provincias deben contar con sus OTBNs aprobados mediante una ley provincial, y acreditados por la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación (SAyDS).

Por tanto, el cumplimiento del primer componente, es un primer paso ineludible en la evaluación de la implementación de la ley que protege los Bosques Nativos. Y es por ello que, desde la sanción de la mencionada ley, la Defensoría del Pueblo de la Nación verifica que las autoridades provinciales cumplan con la sanción de sus respectivos ordenamientos territoriales.

A partir de la investigación realizada por este Institución, se puso de manifiesto que 18 provincias han finalizado y aprobado por ley provincial sus OTBNs y cuentan con la correspondiente acreditación. Estas provincias son: Catamarca, Chaco, Chubut, Formosa, Jujuy, La Pampa, Mendoza, Misiones, Neuquén, Río Negro, Salta, San Juan, San Luis, Santa Cruz, Santa Fe, Santiago del Estero, Tierra del Fuego y Tucumán.

No ocurre lo mismo con las restantes 5 provincias. Buenos Aires, Entre Ríos y La Rioja no cuentan con OTBNs. Y Córdoba y Corrientes tienen OTBNs aún no acreditados por parte de las autoridades nacionales y por lo tanto, al igual que Buenos Aires, Entre Ríos y La Rioja, no se encuentran en condiciones de acceder al Fondo Nacional para el Enriquecimiento y la Conservación de los Bosques Nativos.

Según la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación (SAyDS), el OTBN de Corrientes no cuenta con la correspondiente acreditación porque si bien la metodología propuesta considera todos los criterios de la Ley N° 26.331, la misma no refleja las proposiciones que surgen del propio informe que lo fundamenta. Como resultado de ello, es que los bosques de Espinal quedan totalmente desprotegidos desde el punto de vista de la conservación, siendo su especie característica, el ñandubay, endémica de esa región.

En el caso de la Provincia de Córdoba, la Ley N° 9.814 de Ordenamiento Territorial de Bosques Nativos presenta inconsistencias con la Ley Nacional de Bosques Nativos (Ver punto más abajo 1.1.1.). Es por ello que esta Defensoría, a través de las Resoluciones 63/13 y 64/13, exhortó al Gobernador de la provincia de Córdoba a que promueva la adecuación de la ley provincial en todos aquellos aspectos que no cumplan con la Ley Nacional de Bosques Nativos.

No obstante la prohibición de realizar desmontes para aquellas provincias que no cuenten con OTBNs

aprobados por ley y acreditados por la SAyDS, la Unidad de Manejo del Sistema de Evaluación Forestal (UMSEF) dependiente de la SAyDS informó que en las provincias de La Rioja y Córdoba se realizaron desmontes.

Asimismo, esta Institución, mediante la Resolución N° 104/13, exhortó a los Gobernadores de las provincias de Buenos Aires, Entre Ríos y La Rioja a impulsar la sanción de leyes que aprueben el OTBN cumpliendo los procedimientos participativos y requisitos ambientales exigidos por la Ley Nacional N° 26.331, y a adoptar las medidas necesarias para hacer efectiva la moratoria de desmontes establecida en la misma ley. Además, exhortó al Gobernador de la Provincia de Corrientes a que adecúe la ley provincial para que incorpore la protección de los bosques de la región del Espinal.

Ley N° 9.814 de Ordenamiento Territorial de Bosques Nativos de la Provincia de Córdoba

A partir de la solicitud de intervención, se inició una investigación en torno a las presuntas incompatibilidades entre la Ley N° 9.814 de Ordenamiento Territorial de Bosques Nativos de la Provincia de Córdoba y la Ley Nacional N° 26.331 de Bosques Nativos.

A criterio de la Defensoría del Pueblo de la Nación, la ley provincial presenta, al menos tres inconsistencias:

- a. En primer lugar, el artículo 5° de la ley provincial promueve la realización de actividades productivas en bosques de alto valor de conservación clasificados como categoría I, lo que resulta contrario a la Ley Nacional ya que la misma indica, en su artículo 9°, que los bosques de esta categoría no se pueden transformar.
- b. En segundo lugar, el artículo 14 de la ley N° 9.814 y su decreto reglamentario autorizan el descenso de los bosques de categoría I "rojo" a categoría III "verde" si en la zona existe o se va a generar infraestructura para producción bajo riego. Es decir, bajo la ley provincial se permite un cambio de categoría, privilegiando valores de sustentabilidad económica por sobre valores de conservación, lo que carece de razonabilidad e incumple el mandato de protección de los bosques establecido en la Ley Nacional.
- c. Y por último, el artículo 37 de la ley provincial autoriza el desmonte para realizar actividades mineras en cualquier categoría de conservación, con la justificación de que se trata de una actividad transitoria

En virtud de ello, el Defensor del Pueblo de la Nación exhortó -mediante las Resoluciones Nros. 63/13 y 64/13- a las autoridades provinciales a promover la adecuación de la ley provincial y su respectiva reglamentación, de forma que se ajusten a la Ley N° 26.331 en todos aquellos aspectos que no cumplan con los presupuestos mínimos de protección ambiental de la Ley Nacional mencionada, y a adoptar las medidas necesarias para evitar la pérdida de los remanentes boscosos en la provincia, en particular en bosques de categoría I, controlando las actividades que pudieran degradarlo (emprendimientos agropecuarios, forestales, ganaderos y mineros), y evitando los descensos de categoría de conservación.

Ante el incumplimiento de las autoridades provinciales, el DPN insistió en lo exhortado a través de la Resolución N° 104/13.

Ley N° 7543 de Ordenamiento Territorial de Bosques Nativos de la Provincia de Salta.

En 2011, ingresan una serie de reclamos que dan cuenta de los desmontes en bosques de alto valor de conservación y su impacto en las comunidades originarias de la provincia.

Debe destacarse que en el llamado "eje productivo salteño" habitan unas 500 comunidades aborígenes pertenecientes a las etnias Kolla, Chané, Chorote, Chulupí, Diaguita, Guaraní (Chiriguano), Ocloya, Tapiete, Qom (Toba), y Wichí (Mataco), en estrecha relación con pequeños campesinos de tradición criolla, todos los cuales dependen del bosque para su subsistencia.

Se realizaron numerosos pedidos de informe a las autoridades locales y la SAYDS para verificar la categoría de conservación de las áreas desmontadas y las acciones previstas tanto por el gobierno provincial

Desmonte en la zonal de la Ruta 86, Salta



Cortesía ASOCIANA

como por el nacional respecto a todos estos incumplimientos de la Ley provincial N° 7.543 de OTBN de Salta así como la Ley Nacional de Bosques Nativos.

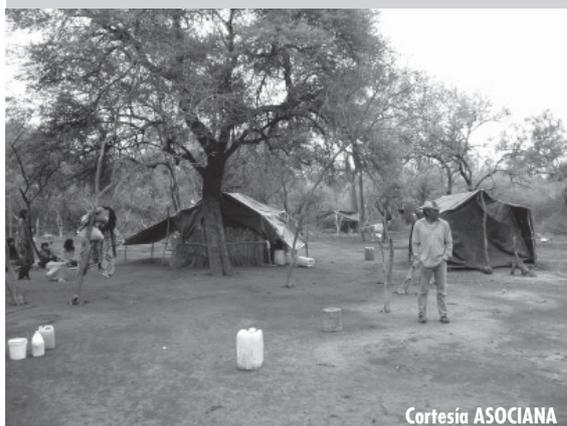
Los requerimientos efectuados dieron cuenta de que se desmontaron 12.000 hectáreas de bosques de categoría roja, principalmente en el departamento de Anta y que, en muchos de los casos, se afectaron territorios que eran reclamados por comunidades originarias.

Es por ello que el tema tramita conjuntamente con el Área de Derechos Humanos de la DPN con una activa presencia en el terreno a través de la Oficina del Defensor del Pueblo en Salta.

Debe destacarse que, a pesar de las numerosas reiteraciones realizadas por la Secretaría de Ambiente de la Nación, a fines de 2013 la provincia de Salta no había cargado la información de los infractores en el Registro Nacional de Infractores que ordena la Ley N° 26.331.

Con respecto a la cuestión en torno a los desmontes ilegales, esta Área se encuentra trabajando en un informe para evaluar acciones ulteriores en el marco del artículo 30 de la Ley General del Ambiente.

Comunidad Wichi - El Escrito, Salta



Cortesía ASOCIANA

Desmonte en finca El Álamo, Salta



Cortesía ASOCIANA

### 3.1.2. Humedales

Los humedales son ecosistemas de alta biodiversidad caracterizados por la presencia de agua en el suelo -en forma permanente o temporaria- los cuales proveen beneficios concretos a las poblaciones humanas, tales como la provisión de agua dulce y la amortiguación de los ciclos de inundaciones y sequías.

Estos beneficios sólo pueden salvaguardarse si se garantiza el mantenimiento de sus condiciones de humedal (la presencia de agua) y la interrelación con las cuencas superficiales y subterráneas regionales que los alimentan.

Si bien los humedales pueden sufrir procesos de cambio por causas naturales (como las bajas precipitaciones) los mayores impactos están relacionados con las actividades humanas: el avance de la frontera agrícola y el desplazamiento de la ganadería hacia zonas húmedas, el desarrollo de grandes proyectos urbanísticos en áreas bajas, la explotación no sostenible de los acuíferos y los recursos pesqueros, el relleno y la disposición de residuos en costas y áreas inundables (muchas veces vistas como "zonas de sacrificio").

#### Sitios RAMSAR

En 1991, la República Argentina adhirió a la Convención sobre los Humedales Ramsar mediante la Ley N° 23.919 y, dentro de ese marco, identificó 21 sitios de importancia internacional los cuales gozan de la protección que brinda dicha Convención.



Es importante señalar que esta Convención es un acuerdo internacional, y que por tanto, el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la misma compromete la conservación de estos sitios y recae, en última instancia, en las autoridades nacionales independientemente de la jurisdicción provincial en la que se encuentren cada uno de ellos.

Los diversos reclamos existentes en esta Defensoría en relación a humedales (Reserva Ecológica Costanera Sur, Guanacache, Bañados del Dulce y Laguna de Mar Chiquita, Delta del Paraná), son indicios que dan cuenta de las dificultades existentes para la gestión de estos sitios, algunos de los cuales se encuentran protegidos por la Convención sobre los Humedales.

Es por ello que, en 2013, la Defensoría del Pueblo de la Nación, en ejercicio de las atribuciones que les

Sitios RAMSAR	
	Laguna de los Pozuelos (Jujuy),
	Parque Nacional Río Pilcomayo (Formosa)
	Laguna Blanca (Neuquén)
	Reserva Costa Atlántica Tierra del Fuego (Tierra del Fuego)
	Reserva Provincial Laguna de Llanquanelo (Mendoza)
	Bahía de Samborombón (Buenos Aires)
	Lagunas de Guanacache, Desaguadero y Del Bebedero (Mendoza, San Juan y San Luis)
	Lagunas de Vilama (Jujuy)
	Jaaukanigás (Santa Fe)
	Lagunas y Esteros del Iberá (Corrientes)
	Bañados del Río Dulce y Laguna de Mar Chiquita (Córdoba)
	Refugio Provincial Laguna Brava (La Rioja)
	Humedales Chaco (Chaco)
	Reserva Ecológica Costanera Sur (Ciudad de Buenos Aires)
	Parque Provincial El Tromen (Neuquén)
	Reserva Natural Otamendi (Buenos Aires)
	Humedal Laguna Melincué (Santa Fe)
	Lagunas Altoandinas y Punañas de Catamarca (Catamarca)
	Glaciar Vinciguerra y Turberas asociadas (Tierra del Fuego)
	Palmar Yatay (Entre Ríos)
	Humedales de Península Valdés (Chubut)

Elaboración Propia DPN

confiere el artículo 86 de la Constitución Nacional, decidió promover una actuación de oficio a fin de reunir toda la información relacionada con la gestión e implementación de los sitios Ramsar de la Argentina.

Para ello, se enviaron pedidos de informes a las autoridades nacionales y provinciales para conocer el estado de implementación de los sitios RAMSAR de Argentina. Asimismo, en noviembre de 2013 la Defensoría asistió al encuentro de Administradores de sitios Ramsar región Cuyo y NOA para tomar contacto directo con los problemas que enfrentan. Del mismo participaron autoridades nacionales y provinciales tanto de ambiente como de recursos hídricos.

En función de lo anterior, se propusieron las siguientes vías de acción:

- Impulsar el fortalecimiento y empoderamiento, como garantes de la Convención, de las autoridades nacionales a través del Grupo de Trabajo de Humedales de la SAyDS, que son los encargados actuales de coordinar las acciones en los sitios Ramsar,
- Promover la creación de los Comités de Cuenca que aún no se encuentren constituidos y fortalecer aquellos que ya existen para que se transformen en verdaderas autoridades de cuenca.
- Impulsar la coordinación entre los administradores de los sitios Ramsar y los Comités de Cuenca.

La gestión de los sitios Ramsar debiera servir como modelo de trabajo en otros humedales relevantes del

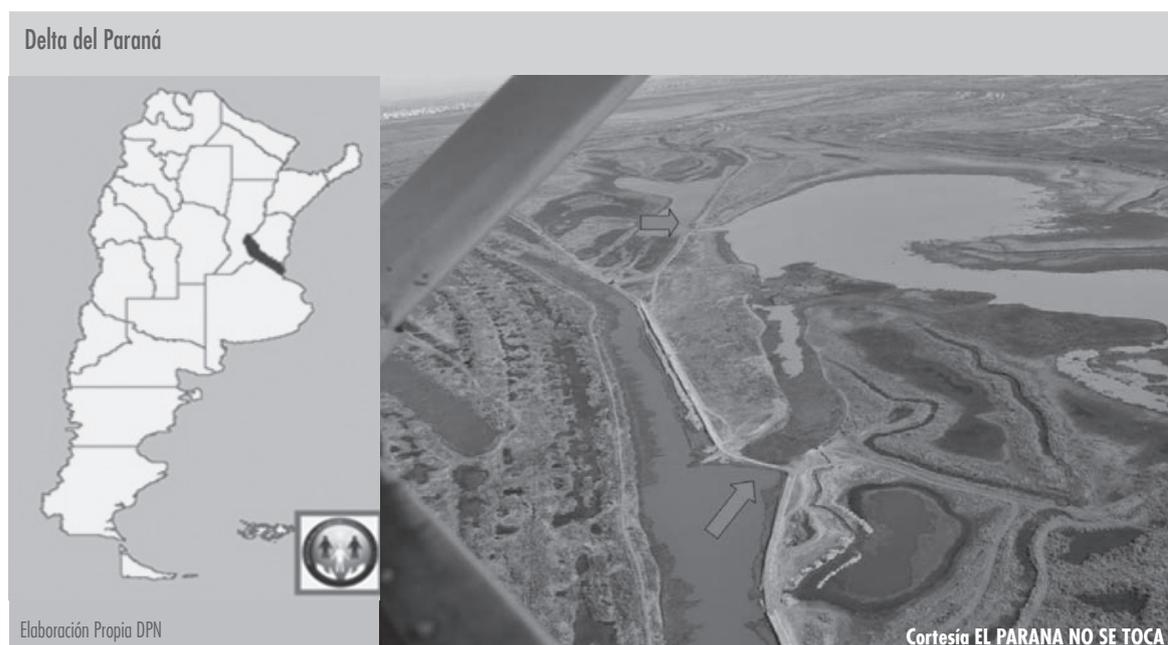
país, no alcanzados por la Convención, de donde se deduce la importancia de lograr una gestión adecuada para los mismos.

#### Delta del Paraná

El Delta del Paraná es un humedal estratégico para la Argentina: tiene una altísima biodiversidad de la que dependen, entre otras, la mayor pesquería fluvial del país (el sábalo es la segunda especie más exportada, después de la merluza), la regulación de inundaciones y crecidas, y la reserva y purificación de agua potable para los habitantes del eje Rosario-La Plata, el más densamente poblado del territorio.

Si bien no se encuentra incluido en la Convención de Ramsar, se realizó un avance en su gestión cuando a fines de 2008 se suscribió una Carta Intención entre los gobernadores de Entre Ríos, Buenos Aires y Santa Fe y el Ministro del Interior para instituir un Plan Integral Estratégico para la Conservación y el Desarrollo Sostenible de la Región Delta del Paraná (PIECAS-DP). El mismo establece los objetivos para el manejo del Delta y establece pautas para su implementación. Desde 2008 el Defensor del Pueblo de la Nación se encuentra realizando el seguimiento del mismo, en el marco de las resoluciones DP N° 149/08, 145/09, 146/09 y 147/09.

Adicionalmente, en 2013 un colectivo de organizaciones sociales de Santa Fe realizó una solicitud de intervención por el impacto ambiental derivado del terraplenado de los humedales del Delta con el objeto



de drenar los mismos para el uso de la tierra en cultivos de soja y colza y actividades ganaderas. El tema en cuestión se vincula estrechamente con el ordenamiento ambiental del territorio que debiera derivarse del PIECAS-DP ya que habían sido señalados como una amenaza para el Delta del Paraná en la Evaluación Ambiental Estratégica realizada por las mismas autoridades.

En vista de lo anterior se decide insistir respecto de la implementación efectiva del PIECAS por lo que se remitieron pedidos de informes a las autoridades ambientales e hídricas de la Nación, Entre Ríos, Buenos Aires y Santa Fe para conocer el estado de avance del PIECAS y la identificación de los terraplenes existentes en dicha zona así como las acciones realizadas para la autorización y control de este tipo de obras. Asimismo, se consultó si las recomendaciones de la Evaluación Ambiental Estratégica realizada en 2011 se ha visto plasmada en normativa específica en cada provincia.

Asimismo, durante el transcurso del 2013 se realizó una serie de reuniones con los profesionales de la Fundación Humedales y se mantuvo contacto con la ONG "El Paraná no se Toca", quienes participaron de los talleres del PIECAS y realizaron el mapa original de terraplenes y endicamientos del Delta, los cuales suministraron insumos para continuar la investigación.

Las respuestas recibidas en esta Institución dieron cuenta que la Secretaría de Ambiente de Entre Ríos inició un proceso de monitoreo y control de los terraplenes, detectando 27 obras ilegales. Los mismos fueron comunicados por esa Secretaría al Consejo Regulador del Uso de Fuentes de Agua entrerriano (CORUFA), sin que exista respuesta hasta el momento.

Por su parte, las recomendaciones de la Evaluación Ambiental Estratégica (que incluye el ordenamiento ambiental del territorio y la definición de usos en cada zona) aún no han sido plasmadas en normas específicas por los organismos provinciales sino que, en aquellos emprendimientos susceptibles de modificar el ecosistema, se aplica la legislación preexistente en materia de Evaluación de Impacto Ambiental. Esto ameritaría, al menos, una armonización de la normativa de cada provincia.

En función de lo anterior se concluyó que, a pesar de que se han realizado algunos avances en la gestión del sitio, como el monitoreo de terraplenes por parte de Entre Ríos, aún se observan importantes falencias que deben corregirse:

- no se han implementado acciones concretas en el PIECAS-DP: por ejemplo, no se desarrolló un plan operativo de trabajo ni se han instrumentado las recomendaciones de la Evaluación Ambiental Estratégica, y
- el Comité Interjurisdiccional de Alto Nivel (CIAN), encargado de la toma de decisiones, sólo se ha reunido en contadas ocasiones desde su constitución: el 13/10/2010, el 7/03/2012, el 23/11/2012, y el 22/08/2013.

Esto pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la gestión interjurisdiccional del humedal y continuar con el seguimiento de las resoluciones.

### 3.1.3. Pesca

Este tema ha sido investigado en esta Defensoría a partir del conocimiento de que en el Mar Argentino y zona aledaña se estaba registrando una pesca excesiva e ilegal, lo que ponía en serio riesgo los recursos pesqueros nacionales.

La investigación sobre el funcionamiento del sistema pesquero y el estado de los recursos se inició en 2006 y fue realizada mediante un trabajo coordinado con la Fundación Vida Silvestre en la Argentina (FVSA) y la Fundación Ambiente y Recursos Naturales (FARN). Los resultados de la misma fueron volcados en el informe especial "Implicancias ecológicas, sociales y económicas de la pesca no sustentable en el Mar Argentino: El caso de la Merluza".

Si bien el Estado Argentino, desde la crisis emergente pesquera entre 1997 y 2002, había adoptado distintas medidas para evitar el colapso de la pesquería, las mismas demostraban ser insuficientes y es por ello que, esta Defensoría dictó la Resolución N° 170/11, en don-



de se recomendó a los organismos competentes en el tema implementar en forma urgente un plan de recuperación para la merluza común con objetivos operativos claros, plazos definidos e indicadores de éxito de cada etapa, tomando las opciones de recuperación de la biomasa de adultos reproductores de corto plazo y menor riesgo para fijar las Capturas Máximas Permisibles.

En 2013 se continuó con el seguimiento de la mencionada resolución y como resultado, se sigue observando que la gestión pesquera no está haciendo uso de los principios e instrumentos previstos en la Ley General del Ambiente N° 25.675; particularmente, el respeto pleno del derecho a la información ambiental y la participación social en la toma de decisiones.

Es decir, sigue quedando pendiente que los distintos organismos involucrados en el tema –Consejo Federal Pesquero (CFP), Instituto Nacional de Investigación y Desarrollo Pesquero (INIDEP), Subsecretaría de Pesca y Acuicultura- se sometan no sólo a la ley Federal de Pesca, sino también al mandato constitucional y legal de preservación del ambiente dictado por la Ley General del Ambiente.

### 3.1.4. Áreas protegidas

#### Laguna de Santa Catalina y Bañados de Rocha

La Defensoría del Pueblo promueve la preservación de áreas naturales y espacios verdes que, por sus características, tienen un impacto positivo en la efectiva vigencia del derecho a gozar de un ambiente sano, equilibrado y apto para el desarrollo humano (cfme. arts. 86 y 43 de la Constitución Nacional).

Habida cuenta de la especial relevancia que los mismos adquieren para el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de las grandes ciudades, en virtud de los servicios ambientales que proporcionan, se priorizó el impulso al establecimiento de áreas protegidas en zonas caracterizadas por su elevada densidad poblacional, déficits de lugares para la recreación y deterioro de las condiciones naturales como consecuencia de actividades productivas y de servicios.

Esta iniciativa se vio reforzada en el ámbito de la cuenca Matanza-Riachuelo a partir de la misión que encomendara al Defensor del Pueblo de la Nación la Excm. Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN) en el fallo por la recomposición y prevención de daños al ambiente, del 8 de julio de 2008 (ver apartado Seguimiento del caso Matanza-Riachuelo). En particular, se apoyaron las iniciativas tendientes a proteger dos

Santa Catalina y Laguna de Rocha. Espacios verdes significativos



Laguna de Rocha. Cuenca Matanza - Riachuelo



Laguna de Rocha. Recorrida con vecinos y autoridades. Junio 2013



humedales en extrema situación de vulnerabilidad: la Laguna de Santa Catalina y los Bañados de Rocha (en los partidos de Lomas de Zamora y Esteban Echeverría de la provincia de Buenos Aires, respectivamente).

Ambos humedales fueron declarados reservas naturales por Leyes provinciales N° 14.294 y 14.516, respectivamente, debido a que albergan a una gran diversidad biológica y bienes culturales, contribuyen a la regulación hídrica, mitigación de la erosión del suelo, absorción de gases de efecto invernadero, protegen paisajes característicos y proveen espacios para el disfrute de la comunidad.

No obstante ello, se encuentran seriamente amenazados por el proceso de crecimiento y expansión urbana del Área Metropolitana de Buenos Aires, dado que su ubicación resulta atractiva para emprendimientos inmobiliarios y comerciales, así como también debido a la ausencia de políticas de ordenamiento territorial, lo que redundó en un estado de abandono y los convirtió en zonas marginales y de disposición clandestina de residuos.

Durante 2013, desde esta Defensoría se continuó con los cursos de acción tendientes a evitar impactos negativos en los mismos, por un lado, y lograr planes de manejo que garanticen el efectivo logro de los cometidos buscados, por otro.

Las actividades relativas al primer ítem se canalizaron mediante requerimientos a las autoridades municipales, así como a partir de la participación del DPN en la causa judicial relativa a la cuenca Matanza-Riachuelo. En relación al segundo ítem se trabajó conjuntamente con organizaciones locales promoviendo la concreción de las reservas.

En ese orden de ideas, se requirió a las autoridades avanzar en los planes de manejo, demarcación de los territorios, registración de las parcelas afectadas, zonificación de las áreas como espacios verdes, y administración, vigilancia, monitoreo y financiación de las áreas protegidas. Todo ello de un modo participativo para garantizar su sustentabilidad.

A estas tareas, y su extensión hacia otros espacios verdes significativos en el marco de una política de ordenamiento ambiental del territorio, se encuentra actualmente abocada esta Defensoría.

Parque Nacional Calilegua

Se inició de oficio una actuación con motivo a la explotación de yacimientos petrolíferos en el territorio

del parque y ante la presencia de un pasivo ambiental en el territorio de la Provincia de Jujuy.

El parque alberga cerca del 50% de la biodiversidad de la Argentina, y protege un ambiente de Selva Piedemontana, cuya superficie original fue ya transformada en un 90% de la cual, sólo se encuentra protegida el 1%.

En el marco de la investigación y como resultado de una serie de pedidos de informes, la Administración de Parques Nacionales informó acerca de la existencia de pasivos ambientales consecuencia de la explotación de hidrocarburos, y una gran cantidad de pozos inactivos que no se han sellado de acuerdo a la normativa vigente.

Asimismo, indicó que llevará a cabo una auditoría ambiental de las actividades preexistentes a fin de presentar un plan de remediación de la contaminación generada, sin embargo al actualizar la información se constató que durante 2013 la situación en nada se ha modificado, por lo que evalúan las acciones a seguir.

---

## 3.2. GESTIÓN DE CUENCAS HÍDRICAS

Los ecosistemas desconocen los límites creados por el hombre y ecológicamente se comportan como unidades indivisibles. La cooperación ambiental alcanza su máxima expresión cuando las jurisdicciones involucradas asumen el desafío de gestionar conjuntamente el sitio que comparten, más allá de sus límites políticos.

A continuación se presentan cuatro casos investigados a lo largo de 2013 que dan cuenta de la necesidad de constituir organismos interjurisdiccionales de cuenca a fin de determinar las reglas de distribución, el manejo, el uso, y la protección de las aguas compartidas, garantizando su gestión y la participación ciudadana.

### 3.2.1. Cuenca del Desaguadero – Lagunas de Guanacache

El pueblo "Huarpe lagunero" de las provincias de San Luis, San Juan y Mendoza solicitó la intervención de esta institución, denunciando que el humedal constituido por las Lagunas de Guanacache (declarado Humedal de Importancia Internacional – RAMSAR 2007) sufre un proceso de desecamiento, lo cual llevaría a



su extinción. Este proceso estaría relacionado con un inadecuado manejo del agua de las cuencas de los ríos de San Juan y Mendoza.

En el marco de la esta actuación se realizaron pedidos de informes a las autoridades ambientales e hídricas de las 3 provincias y de la Nación, así como a la Administración de Parques Nacionales (APN) que integra el sitio Ramsar con el Parque Nacional Sierra de las Quijadas. El objetivo de los mismos fue conocer los avances en la gestión del sitio Ramsar, que incluye la restauración de los sistemas de bañados y lagunas de Guanacache, Desaguadero y Del Bebedero. A la fecha, la investigación muestra distintos problemas en la implementación del sitio que deben subsanarse, pero también acciones concretas orientadas a captar y retener agua en la zona, lo cual beneficiaría tanto a los ecosistemas como a los habitantes.

Por otra parte, en 2013 el Área de Derechos Humanos, Administración de Justicia, Mujer, Niños, Niñas y Adolescentes, recibió una denuncia por parte de la comunidad indígena huarpe de Aguas Verdes, ubicada en el extremo sur de la provincia de San Juan, a raíz de la cual esa Área comenzó una investigación por la posible violación de sus derechos humanos.

Del reclamo de la comunidad surge la falta de acceso a una fuente de agua potable, no sólo como insumo básico para su vida, sino también para poder desarrollar la ganadería, principal actividad económica (de subsistencia) de la comunidad.

Asimismo, expresaron que la comunidad no cuenta con un camino en buen estado que permita el acceso de vehículos, especialmente ambulancias, y padecen un déficit habitacional, en tanto las viviendas son precarias e insuficientes para albergar a la totalidad de las familias que componen la comunidad. Finalmente, de la denuncia se desprende, también, la falta de provisión de energía eléctrica y acceso adecuado al sistema educativo y de salud.

Dada la complejidad del tema, que involucra tanto la gestión del sitio Ramsar con territorio en 3 provincias y un parque nacional, el manejo de cuencas, la recuperación de la cultura del pueblo-nación Huarpe, y el respeto de los derechos de los pueblos originarios, en septiembre de 2013 se realizó un viaje a la zona del límite entre San Juan, San Luis y Mendoza para tomar contacto directo con la situación investigada.

La presencia y el trabajo de las Oficinas del Defensor del Pueblo en las provincias de San Luis y Mendoza, contribuyeron a la profundización de la inserción acti-

va de esta Institución en dichas provincias. La Oficina en San Luis, que trabajó en la denuncia inicialmente junto a la comunidad de Guaquinchay, funcionó como punto focal para tramitar los reclamos mencionados por las comunidades y colaborar para fortalecer los vínculos con las autoridades locales.

Asimismo, a partir del viaje se pudo corroborar que la situación ambiental se manifiesta como desencadenante principal de la imposibilidad de desarrollo y autodeterminación del pueblo Huarpe, a la vez que genera el desmembramiento de las comunidades en atención a la necesidad de migrar a zonas urbanas con mayores posibilidades de subsistencia y acceso a la salud y educación.

La falta de agua (y la mala calidad de la escasa agua existente, tanto de la subterránea como de la superficial que discurre por el río San Juan aguas abajo de la ciudad) se percibe como el principal condicionante de esta imposibilidad de desarrollo. A su vez, aparece asociado a este reclamo (que hoy se centra en el agua potable para consumo humano y animal), la necesidad de recuperación del agua de los ríos, lagunas y bañados, lo que permitiría la recuperación de la forma de vida Huarpe lagunera. Este fue el compromiso asumido cuando el sitio fue nominado como humedal de importancia internacional.

Las obras de restauración iniciadas por Mendoza y San Luis están centradas en acumular agua de lluvia. Sin embargo, éstas son medidas paliativas que no implican la recuperación del funcionamiento del humedal, históricamente regido por los ciclos de crecidas de los ríos San Juan, Mendoza y Desaguadero y sus afluentes.

Siendo que el crecimiento de las ciudades y sus núcleos productivos generó que el caudal de estos ríos sea retenido aguas arriba, en los "oasis"<sup>1</sup>, la recuperación del agua por debajo de los mismos se relaciona con el establecimiento del caudal ecológico o socioecológico, es decir, la cantidad de agua mínima que debe circular por el cauce de los ríos para asegurar el funcionamiento de los ecosistemas y el mantenimiento de las culturas asociados a ellos, a lo largo de todo el curso de agua. Según los principios rectores de la política hídrica de la República Argentina, es el Estado quien tiene que promover el principio de equidad en el uso del agua "buscando siempre alcanzar el deseado equilibrio entre los aspectos sociales, económicos y ambientales inherentes al agua" y regulando

<sup>1</sup> Paisaje transformado por el hombre mediante riego artificial para desarrollar actividades agrícolas. En estas zonas también se concentran los núcleos urbanos y las zonas industriales.

los impactos por exceso o escasez de agua "evitando las extracciones descontroladas de aguas superficiales y subterráneas que degraden los ecosistemas".

De esta forma, asegurar el acceso al agua de los habitantes de la cuenca baja y media y recuperar el sistema de lagunas y bañados del sitio Ramsar requiere impulsar todas las acciones que permitan determinar e implementar el caudal ecológico, lo cual requiere establecer una Autoridad Interjurisdiccional de Cuenca para la cuenca del río Desaguadero (con intervención de todas las provincias involucradas y la Nación) que trabaje en forma coordinada con los administradores del humedal de importancia internacional.

### 3.2.2. Cuenca del Salí-Dulce

La Cuenca del Salí-Dulce comprende territorios de cinco provincias del noroeste argentino: Catamarca, Salta, Tucumán, Santiago del Estero y Córdoba.

En el área de influencia del río Salí, en Tucumán, existe un fuerte desarrollo de ingenios, con producción de azúcar, alcohol y biocombustibles; industrias cítricas y frigoríficas. Los efluentes industriales han generado problemas de contaminación de las aguas, tanto en Tucumán como aguas abajo en Santiago del Estero y Córdoba. La principal fuente de contaminación del agua son la cachaza y la vinaza, residuos generados por los ingenios azucareros, que representan el 65% y el 17% de la contaminación total, respectivamente. En segundo lugar, se encuentran los efluentes de

las empresas cítricas y, en tercer lugar, los líquidos cloacales sin tratar.

A diferencia del tramo anterior, el área de la cuenca media y baja, en Santiago del Estero y el norte de Córdoba, posee escaso desarrollo económico y una estructura productiva asentada en la actividad agrícola y ganadera. Debido a la escasez de agua, estas actividades dependen fuertemente del riego artificial usando las aguas tanto de los ríos como del embalse de Río Hondo. En el caso particular de Santiago del Estero la principal afectación ocurre justamente en el embalse, donde se acumulan los contaminantes generados en la cuenca alta provocando el crecimiento desmesurado de algas (floraciones algales) que consumen el oxígeno del agua y mortandades masivas de peces.

Desde 2007 a la fecha, la investigación abordó las acciones del Estado para reducir la contaminación del agua, aire y suelo y lograr la recuperación de la cuenca, mediante el seguimiento del "Plan de Gestión de la Cuenca Salí-Dulce". Las principales metas de este Plan incluyen la implementación de planes de reconversión industrial para reducir la contaminación, el control de los procesos de erosión y sedimentación en la cuenca, la recuperación de condiciones ambientales de sitios clave como la Laguna de Mar Chiquita, y minimización de los riesgos asociados al exceso o faltante de agua en toda la cuenca.

En abril y septiembre de 2012 y en marzo de 2013 el Adjunto I a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación realizó, junto a los Defensores del Pueblo de Tucumán y Santiago del Estero, y al Secretario de Am-

Fertirriego en el Ingenio Santa Bárbara



Inspección a planta de tratamiento de cloacales San Felipe



biente de la Nación, recorridas para verificar el cumplimiento de los planes de reconversión industrial en los ingenios con destilería. En estas visitas también estuvieron presentes las máximas autoridades ambientales de ambas provincias y las autoridades de industrias de Tucumán.

Se observó un avance importante de las obras previstas en la mayoría de los ingenios. Sin embargo, son pocos los casos en que se ha cumplido en tiempo y forma el cronograma indicado en los Planes de Reconversión Industrial. A pesar de no estar resuelta cuestión de fondo en relación a la correcta disposición de los residuos de la producción, el objetivo general de "vertido cero" de vinaza y cenizas a los cursos de agua (y al aire) en líneas generales se está cumpliendo.

En todos los casos, se observaron obras tendientes a reducir la contaminación del agua y el aire, en distinto grado de avance. Es importante destacar que, desde la instalación de los filtros de cenizas en 2008-2009, estas son las primeras obras de envergadura que se observan desde el inicio de la actuación. Las mismas incluyen decantadores de cenizas, vinazoductos, ductos y filtros para la recuperación del agua de lavado y de los decantadores para su uso en la producción, piletas transitorias de disposición de cenizas (pulmones) y mejoras de las calderas (plantas generadoras de energía).

Comparando los informes de las inspecciones habituales que realizan el Defensor del Pueblo de Santiago del Estero y los técnicos de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable (en adelante, SAyDS) con las recorridas en las que participó el Secretario de Ambiente de la Nación (y que fueron acompañadas por el Adjunto I a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación), se observa que el avance de las obras ocurre por pulsos: en muchos casos los mayores avances se producen en forma previa a la visita del Secretario de Ambiente de la Nación. Esto pone de manifiesto, a la vez, la fragilidad de los controles provinciales y la importancia del involucramiento de la Nación en el proceso.

Durante 2013, la Defensoría del Pueblo de la Nación promovió mediante notas de opinión en la prensa y reuniones con las autoridades, la institucionalización del Comité Interjurisdiccional, instando a que comience a funcionar como una verdadera Autoridad de Cuenca.

Salí-Dulce: Interrupción del flujo de agua

A raíz de denuncias presentadas por vecinos de las provincias de Córdoba y Santiago del Estero, en un

Taponamiento natural por erosión retrocedente en la bifurcación río Salí-Utís



programa televisivo, se decidió promover una investigación de oficio para investigar el tema planteado.

Los vecinos señalaban el taponamiento intencional del Río Dulce en el punto de su bifurcación (Provincia de Santiago del Estero), para derivar las aguas hacia el Río Utís, produciendo sequía en la zona que bañaba el Río Dulce e inundación en los campos que atraviesa el Río Utís,

En Abril de 2013 se realizó un viaje conjunto con personal técnico de nuestra institución, del Defensor del Pueblo de la provincia de Córdoba y de la Secretaría de Recursos Hídricos de dicha provincia, para realizar estudios topográficos y de factibilidad técnica para la solucionar la causa de la obturación o enlame producida en el Río Dulce a la altura de La Horqueta.

A partir de dicha visita se puso de manifiesto que la falta de agua en la zona se debía a un taponamiento natural del cauce del río y no a una acción humana, como originalmente se sospechaba, cuestión que continúa siendo tratada en el marco de la actuación sobre manejo integral de la cuenca.

### 3.2.3. Cuenca del Senguer

A partir de la denuncia de vecinos de Caleta Olivia, provincia de Santa Cruz, sobre los problemas de provisión de agua potable en esa ciudad, se inició una investigación sobre la gestión de la Cuenca del Río Senguer.

Ello con el objetivo de abordar de manera integral el problema denunciado, observando la sustentabilidad de las alternativas en estudio para su resolución y la conformación y funcionamiento de un Comité de Cuenca como autoridad competente en la materia.



### 3.2.4. Cuenca del río Uruguay

Esta problemática ha sido presentada por la Defensoría del Pueblo de la Nación, en todos los informes de años anteriores, como un conflicto de índole internacional, originado fundamentalmente por la instalación de una planta de celulosa de la empresa UPM -exBotnia- sobre la orilla oriental del río Uruguay, a la altura de Gualeguaychú, provincia de Entre Ríos.

Al respecto dos fueron los aspectos que esta Defensoría tuvo en cuenta:

- Los aspectos ecológicos, con seguimiento de los monitoreos técnicos que se llevan a cabo respecto al funcionamiento de la planta de celulosa citada y sus consecuencias sobre el grado de contaminación del río Uruguay.
- Los aspectos de participación social, con seguimiento de las actividades participativas y deliberativas de la Asamblea Ambiental de Gualeguaychú en relación al proceso general de seguimiento, control y toma de decisiones adoptado por los actores relevantes del caso.

Respecto de este último punto se dictó oportunamente la Recomendación N° 40/12- dirigida al Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto y a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, a fin de que adopten las medidas necesarias para:

- promover un ámbito permanente de diálogo con la ciudadanía afectada;
- implementar la creación de una Comisión Permanente de Consulta a efectos de facilitar el acceso a la información pública, y
- impulsar mecanismos de participación social dentro de la Comisión Administradora del Río Uruguay (CARU).

La labor de 2013 se centró en apoyar la puesta en marcha de dicha Recomendación, así como el seguimiento de los monitoreos y resultados obtenidos, realizados oficialmente en forma conjunta por la República Oriental del Uruguay (en adelante ROU) y la República Argentina (en adelante RA), lo cual involucró viajes a la zona, diversos pedidos de informes a los organismos pertinentes y conversaciones directas



Participación del DPN en la Asamblea Ambiental de Gualeguaychú en noviembre 2013



con integrantes de la Asamblea de Gualeguaychú, y funcionarios de los Ministerios Nacionales con competencia en el tema.

De dicho trabajo surgieron, durante el segundo cuatrimestre del 2013, dos conclusiones:

- la constatación de que no se había cumplido aún con el mecanismo de participación recomendado por esta Defensoría, en el sentido de implementar una mesa de diálogo y participación permanente de la población afectada dentro de los organismos de gestión y control de la contaminación provocada por la planta citada.
- la constatación de la falta de divulgación de los resultados de los monitoreos sistemáticos sobre el funcionamiento de la planta. Dicha información se hace pública, finalmente, a fines del 2013 por parte de la RA en forma unilateral.

Durante 2013 la R.O.U había autorizado, unilateralmente, un aumento de la capacidad de producción por parte de la empresa citada, lo que provocó como reacción la publicación unilateral los resultados de los monitoreos, por parte de la R. A.

Estos hechos, que demuestran una gran dificultad para encontrar una solución al conflicto bilateral, ponen de manifiesto las limitaciones de los mecanismos de resolución de conflictos previstos en el Estatuto del Río Uruguay, e invitan a un cambio de estrategia.

En efecto, para recuperar márgenes de negociación –con responsabilidades equitativas para ambos países – que logren el objetivo mutuo de garantizar un ambiente sano en el ámbito de la cuenca, cuyas interrelaciones superan las fronteras nacionales, se considera que se debe propender a un nuevo escenario.

Esto implica no sólo que se deben considerar los problemas relacionados con el monitoreo actual sobre el accionar de la planta UPM ex-Botnia –protegiendo lo ya alcanzado al respecto, pero con miras a mejorarlo con grados crecientes de control y exigencia en los parámetros a controlar– sino que debe estudiarse la capacidad real del río Uruguay para sostener las actividades antrópicas de dicha planta como así también, de las demás actividades productivas que se encuentran dentro del territorio de la cuenca baja del río Uruguay.

Es decir, una gestión integral de la cuenca que contemple la gestión del caudal, de la calidad del agua, de la calidad del aire, de la erosión, del uso del suelo, de las actividades industriales, agropecuarias, forestales, del saneamiento cloacal y de los residuos sólidos.

De esta manera, se aportaría una visión sistémica del problema relativo a la calidad de las aguas del río Uruguay, incluyendo todo el territorio de la Cuenca Hídrica baja del río.

Dentro de esta perspectiva planteada por la Defensoría del Pueblo de la Nación durante 2013, las tareas encaradas se agrupan en dos planos o dos escalas diferentes:

- a. Escala de toda la Cuenca baja del río Uruguay.
  - Se mantuvo el contacto con la Asamblea Ambiental de Gualeguaychú, brindándoles un apoyo activo y promoviendo un diálogo acerca de un enfoque sistémico de la Cuenca baja del Río Uruguay.
  - Continuar el diálogo activo con la Cancillería Argentina con el fin de promover y aportar este nuevo enfoque sistémico y, a su vez, insistir so-

bre la ampliación de la participación ciudadana en los círculos de decisiones.

- Trabajar en el establecimiento de una agenda de trabajo conjunta con la Comisión de Derechos Humanos del Uruguay, en tanto par del DPN.

El objetivo es promover un espacio de deliberación y fortalecer un sistema de información ambiental, que permita hacer un seguimiento de los diferentes impactos que sufre el territorio de la Cuenca baja del Río Uruguay.

A tal fin se estima necesario conocer la capacidad de carga de los diferentes tramos de Río Uruguay.

- Respecto de caso Gualaguaychú-UPM (ex Botnia). Se continuó trabajando con los análisis de los resultados obtenidos y el seguimiento de la implementación de un sistema de monitoreo continuo del aire en la localidad de Gualaguaychú.

### 3.3. SUSTENTABILIDAD DE LAS ACTIVIDADES PRODUCTIVAS Y DE SERVICIOS

#### 3.3.1. Agroquímicos

##### Distancias Mínimas

Durante 2013, el área profundizó el camino trazado durante el año anterior, a efectos de complementar la Resolución DPN N° 06/2012, sobre "Discapacidad y el uso de agroquímicos". Así fue que se investigó sobre las distancias mínimas que deben guardarse respecto de las zonas pobladas en las fumigaciones aéreas y terrestres para prevenir daños a la salud por exposición a sustancias tóxicas.

Para ello, la investigación se centró en dos puntos fundamentales de la mencionada problemática:

- Situación de las escuelas rurales expuestas a las fumigaciones,
- Análisis del marco normativo existente en las provincias y algunos municipios en relación al uso de agroquímicos.

A fin de conocer la situación de las escuelas rurales -a través de la Delegación de la DPN en Chaco- se envió una encuesta con una serie de preguntas para que sean respondidas por los maestros rurales que se en-

contraban reunidos en el XXXIV Encuentro Nacional de Maestros Rurales, que se realizó en esa provincia en el mes de enero.

The screenshot shows a web browser window with a survey form. The title of the page is "Encuesta orientada al desarrollo de medidas precautorias que protejan a las comunidades educativas rurales del uso de agroquímicos". The form contains two main sections:

- \* 1. Por favor ingrese los datos para poder ubicar la escuela.** This section includes input fields for:
  - Nombre del encuestado (opcional)
  - Escuela:
  - Dirección:
  - Coordenadas Geográficas
  - Localidad/Pueblo:
  - Provincia:
  - Código Postal:
  - Departamento/Parish:
  - Dirección de correo electrónico (opcional)
  - N.º de teléfono (opcional)
- 2. ¿Existen alrededor de la escuela actividades agrícolas? Si existen, a qué distancia estimada de la escuela se realizan?** This section has a checkbox for "Sí" and a text input field for "Distancia en metros".

Del análisis de las respuestas recibidas surge que en alrededor del 94% de las escuelas rurales argentinas se realizan actividades agrícolas pulverizadas con agroquímicos a una distancia promedio de 284,33 metros. Elevaron la distancia promedio algunas respuestas de escuelas rurales bonaerenses donde -según los maestros encuestados- los cultivos se encuentran a 1200 metros de la escuela. Cabe señalar que en esta Provincia, el Decreto N° 499/91 que reglamenta la Ley provincial N° 10.699, exige para las aplicaciones aéreas, 2000 metros de distancia entre los cultivos y los vecinos más cercanos

Para la mencionada investigación se contó con la cooperación del Área 1, "Derechos Humanos, Administración de Justicia, Mujeres, Niños y Adolescentes", en el marco del Programa Niñez.

Casi al finalizar el 2013, en el marco del tema que nos ocupa, nuestra Institución recibió el reclamo de la comunidad mapuche Epu Bafkeh, de Los Toldos, Provincia de Buenos Aires, denunciando aplicación de agroquímicos vía terrestre y aérea sobre la Comunidad y sobre la Escuela Rural N° 6. En razón de la posible comisión de delitos de acción pública a los que hacía referencia la presentación de la comunidad mapuche, lo actuado fue remitido al Procurador General de la Nación.

Asimismo, durante el 2013 se realizó un análisis comparativo del marco regulatorio existente en las distintas provincias en relación al uso de agroquímicos. Del mismo surge que todas las provincias, con excepción de Formosa, San Juan, Salta, Santa Cruz, Chubut y Neuquén, establecen distancias mínimas para la aplicación terrestre y aérea de agroquímicos. Algunas provincias, entre ellas Buenos Aires, Catamarca, Corrientes, La Pampa, Mendoza, Río Negro, San Luis y

Tucumán, solamente establecen distancias mínimas para la aplicación aérea de agroquímicos. En cambio, la provincia de Misiones prohíbe en todo su territorio, las pulverizaciones aéreas.

A nivel municipal, varias localidades cuentan con ordenanzas que regulan el uso de agroquímicos. Municipios tales como Alta Gracia en la provincia de Córdoba, Cañuelas y Campana en la provincia de Buenos Aires y Gualaguaychú en la provincia de Entre Ríos, establecen distancias mínimas para la aplicación terrestre y prohíben las aplicaciones aéreas.

#### Fumigaciones urbanas

A partir de la solicitud de intervención formulada por varios vecinos que habitan en las zonas circundantes al Ferrocarril San Martín, Ferrovías, Metrovías, General Roca y Belgrano Sur y Norte, se comenzó una investigación en torno al uso de herbicidas para el control de malezas en las vías férreas en áreas urbanas.

Los requerimientos formulados a la Comisión Nacional de Regulación de Transporte (CNRT) y operadores de las líneas de transporte ferroviario dieron cuenta que el herbicida utilizado para eliminar la vegetación herbácea en las líneas Belgrano Sur, Belgrano Norte, Ferrovías S.A.C., Urquiza, Ferrocarril Roca y San Martín era glifosato.

El glifosato es una sustancia que puede resultar altamente perjudicial y puede producir efectos tóxicos crónicos y agudos en la salud de los seres humanos, en los animales y en toda la biodiversidad.

Debido a que aún se debate en la comunidad científica sobre los alcances y efectos del glifosato en la salud, y considerando que existen alternativas tecnológicas para el desmalezado, se consideró necesario aplicar el principio precautorio previsto en el Art 4º de la Ley General del Ambiente.

En tal sentido, en el 2012 esta Defensoría recomendó a la CNRT, mediante Resolución DPN N° 125/12, que instruya a todas las empresas concesionarias y a las unidades operativas que asumieron la operación integral del transporte de ferrocarril para que suspendan la aplicación de herbicidas para el control de vegetación en vías férreas, en áreas urbanas.

En abril de 2013 la CNRT instruyó mediante Nota GST N° 0480, de fecha 7 de marzo de 2013, a todas las empresas concesionarias y unidades operativas ferroviarias suspender la aplicación de herbicidas en la zona de vías dentro de áreas urbanas.

Asimismo, la Cámara de Diputados de la Provincia de Chaco remitió la Resolución N° 1160 aprobada el 5 de Junio de 2013 en la que expresa acompañamiento a la disposición tomada por la CNRT, recomendada por la DPN, de prohibir el uso de herbicidas para el desmalezado en áreas urbanas y suburbanas de los principales ramales.

#### Tomateras

En junio de 2013 se recibió una denuncia por el presunto impacto en la salud de la población derivado del uso de agroquímicos en las tomateras del Paraje Puerto Viejo, ubicado en el Partido de Lavalle, Provincia de Corrientes.

Cartel de la Municipalidad del Partido de Lavalle, Pcia de Corrientes, que ilustra la centralidad de la actividad hortícola. La exposición a agroquímicos utilizados en las tomateras de la zona habría causado la muerte de dos niños y la intoxicación aguda de otra



La mencionada denuncia describe un cuadro complejo en el que se combinan el uso inadecuado del plaguicida Endosulfán -prohibido a partir del 1/7/13 mediante Resolución N° 511/11- con otras cuestiones tales como trabajo no registrado, explotación de trabajo infantil; inadecuada disposición final de envases, y atención deficiente en los centros de salud, lo que coloca a los habitantes y trabajadores del Paraje en una situación de mayor exposición y vulnerabilidad.

La cercanía de las plantaciones de tomate a las viviendas familiares y el uso inadecuado de los agroquímicos implican graves riesgos a la salud humana en el partido de Lavalle, Pcia. de Corrientes



También se denuncian al menos tres casos de intoxicación aguda en niños, dos de los cuales resultaron fatales y que se encuentran siendo investigados en sendas causas penales en las que se procesó al productor por homicidio culposo. En una de ellas se ha probado la presencia de Endosulfán en el cuerpo del niño fallecido.

A partir de la solicitud de intervención, la Defensoría del Pueblo decidió comenzar una investigación a fin de conocer los mecanismos de control que el Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA) y autoridades locales pusieron en marcha para garantizar el cumplimiento de la Resolución N° 511/11, mediante la cual se prohibió el uso de productos que contengan el principio activo Endosulfán y sus productos formulados.

En tal orden, en el mes de Noviembre, la oficina del Defensor del Pueblo de la Nación en Corrientes se constituyó en el Paraje Puerto Viejo para recabar información y observar la situación actual en el lugar.

En virtud de ello, se elaboró un informe para poner en conocimiento de la UFIMA (Unidad Fiscal de Investigaciones en Materia Ambiental) la denuncia recibida y los resultados de la investigación, a fin de que el organismo asuma la competencia que le estime corresponder.

Con respecto a las demás violaciones de derechos humanos denunciadas, se puso en conocimiento de las autoridades competentes en la materia para que informen las acciones desarrolladas.

### 3.3.2. Hidrocarburos

Derrame de petróleo en la cuenca del Río Colorado

A partir de la solicitud de intervención formulada por un grupo de legisladores, se inició una investigación en torno a dos incidentes relacionados con derrames de petróleo ocurridos los días 13 y 22 de enero en la cuenca del río Colorado.

Las provincias de Buenos Aires, La Pampa, Mendoza, Neuquén y Río Negro acordaron reglar el uso del agua del río Colorado mediante un conjunto de acuerdos interjurisdiccionales. Fruto de los mismos fue la creación del Comité Interjurisdiccional del Río Colorado (COIRCO). Si bien originariamente el objeto principal del ente se centró en las cuestiones vinculadas a las actividades de riego y regulación de caudales, en el año 1997 se suscribió un acuerdo con relación al control de las actividades hidrocarburíferas.

En razón de ello, se constituyó una Comisión Técnica Fiscalizadora (CTF) con el objeto de prevenir este tipo de incidentes y mitigar los impactos ambientales que sucedieran como consecuencia de las actividades de exploración y explotación de hidrocarburos.

La Defensoría del Pueblo de la Nación cursó pedidos de informes a fin de conocer las acciones que realizan las empresas y autoridades competentes en materia de control, prevención y mitigación de daños ambientales a causa de derrames de petróleo en la zona de la cuenca del Río Colorado.

Las respuestas recibidas del COIRCO y la Secretaría de Energía de la Nación, dieron cuenta de la necesidad de formular requerimientos a las autoridades competentes de la Provincia de Neuquén y a las empresas involucradas en dichos incidentes. Es por ello que se realizaron nuevos pedidos de informes de los cuales se espera respuesta.

### 3.3.3. Minería

El abordaje de las cuestiones ambientales relacionadas con la minería se ha centrado en el mandato constitucional de promover un ambiente sano, apto para el desarrollo sustentable, lo que implica tener en cuenta el modo en que el ejercicio del derecho a ejercer toda industria lícita se compatibiliza con la garantía de los derechos ambientales.

Desde el año 2005 la Defensoría del Pueblo de la Nación tiene en cuenta en sus investigaciones sobre proyectos mineros del país, no sólo el cumplimiento de las leyes específicas del sector sino el grado de cumplimiento de la Ley General del Ambiente N° 25.675, considerando que resulta ser ésta, por excelencia, el marco legal ambiental para el análisis de los distintos casos, ya que sus disposiciones son de orden público, obligatorias, comunes para todo el territorio nacional y los distintos niveles de gobierno deben adaptar su actuación a las mismas.

Además, en todas las investigaciones sobre proyectos mineros la Defensoría, destaca la necesidad de evaluar impactos de modo integral, e interjurisdiccional, toda vez que éstos involucren a más de una provincia o impliquen múltiples proyectos que afecten una unidad ecológica. Tal es el caso del Proyecto Potasio Río Colorado, del cual se hace mención a continuación.

Potasio Río Colorado

Con relación al posible daño ambiental derivado del proyecto de extracción de cloruro de potasio, conocido

como "Potasio Río Colorado", localizado en el sur del Departamento de Malargüe, sobre la cuenca del Río Colorado en la provincia de Mendoza, esta Defensoría desarrolló una investigación desde 2008, que concluyó con la redacción de la Resolución DPN N° 108/10.

A través de este documento, se recomendó a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación (SAyDS), que intervenga directamente en los estudios de impactos ambientales (EIA), junto con las autoridades ambientales de las distintas provincias involucradas en el proyecto y el COFEMA, estableciendo un Comité de Impactos Interjurisdiccionales (Ver informe anual 2012).

A principios de 2013, las autoridades mineras de Mendoza informaron que el proyecto se encontraba suspendido, sin perjuicio de ello, durante el transcurso de ese año, se continuó con el seguimiento de la Resolución DPN 108/10, junto con la Resolución 182/10, referidas a la evaluación de impactos ambientales en proyectos interjurisdiccionales.

### 3.3.4. Radiaciones no ionizantes

Durante el corriente año se recibieron nuevas quejas que dan cuenta de la preocupación de la población por el peligro que percibe en las emisiones de radiaciones no ionizantes. Esta Defensoría se expidió sobre el caso particular de las antenas de telefonía celular y de radio, a través de la Resolución 122/11 (Ver Informe Anual 2012, pág. 150), pero, mantiene la investigación sobre el caso de las Subestaciones Transformadoras de Electricidad, así como los cables para la transmisión eléctrica.

Por un lado, el área de Medioambiente y Desarrollo Sustentable continuó con la línea de investigación sobre los estándares de exposición a las radiaciones no ionizantes establecidos en las normas argentinas e internacionales, incluyendo los resultados de las nuevas investigaciones científicas que pudieran determinar la conveniencia de una posible modificación que garantice su inocuidad.

Este trabajo se realizó en el marco de la Comisión Intersectorial para el Estudio de las Radiaciones No Ionizantes (CIPERNI), creada por la Resolución N° 674/09 del Ministerio de Salud de la Nación, de la cual esta Defensoría forma parte. Cabe señalar que la Comisión aún no ha arribado a una conclusión.

Por otra parte, el crecimiento poblacional y con él, la extensión de las ciudades en territorio donde no

existe ordenamiento ambiental, requirieron el tendido de más líneas de tensión y la instalación de otras subestaciones transformadoras para atender correctamente la demanda producida.

Como consecuencia de ello, hubo subestaciones en funcionamiento que quedaron dentro de la zona urbana y nuevas plantas construidas sin ningún tipo de evaluación ambiental previa, teniendo en cuenta que en muchos lugares de nuestro país, la legislación específica no lo exige. Esta situación generó grandes conflictos sociales (ej.: Jujuy, Posadas, Villa Carlos Paz, Vicente López, Berazategui, Brandsen, etc.).

Por el temor de la población ante la falta de información sobre estándares seguros; la necesidad imperiosa de una infraestructura equilibrada con la modernización; la falta de mecanismos de participación que permitan a los vecinos informarse correctamente y opinar frente a los cambios; la falta de estudios de impacto ambiental que muestren que la localización de las plantas cumplen con el principio de precaución que exige la Ley General del Ambiente, esta Defensoría inició una investigación particularizada de cada reclamo presentado por vecinos de distintos lugares del país. En dicha investigación en estado de ejecución, previéndose emitir una recomendación al respecto.

### 3.3.5. Industria

#### El Galpón

La Defensoría del Pueblo de la Nación, interviene ante la denuncia realizada por vecinos de la ciudad El Galpón, ante el temor por los accidentes que pudieran suceder en el lugar, tales como explosión en los sitios de almacenaje, derrames de ácidos o fugas de amoníaco, entre otros.

La Empresa Nitratos Austin S.A. (NASA), proyecta instalar una fábrica de explosivos a base de nitrato de amonio en las inmediaciones de la Ciudad de El Galpón, Departamento de Metán, en la provincia de Salta, sobre la cuenca del río Juramento-Salado.

Este río es uno de los más importantes del país, con aproximadamente 2.400 kilómetros de extensión, que recorre una amplia cuenca de más de 120.000 km<sup>2</sup>, atravesando tres provincias argentinas: Salta, Santiago del Estero y Santa Fe.

En el marco de la investigación, se enviaron pedidos de informe a la Secretaría de Ambiente de la provincia

de Salta y a la Secretaría del Agua, de la provincia de Santiago del Estero, como así también a la Subsecretaría de Recursos Hídricos de la Nación, en su calidad de Presidente del Comité de Cuenca Juramento-Salado.

Las respuestas recibidas dan cuenta que, si bien el proyecto en cuestión era conocido por las jurisdicciones involucradas, el mismo aún no ha sido tratado en el ámbito del Comité de Cuenca.

Vale la pena recordar que los comités de cuenca interjurisdiccionales son ámbitos en los cuales representantes de las jurisdicciones tratan de llegar a acuerdos sobre cuestiones relacionadas con la gestión del agua en las cuencas hídricas, para evitar que lo que se haga en cada jurisdicción no impacte negativamente en las demás.

Asimismo, de la información recibida surge que se realizó una audiencia pública que fue convocada con 10 días de anticipación, plazo que resulta escaso para que los vecinos pudieran informarse debidamente antes de opinar.

Es por ello que la actuación iniciada a raíz del reclamo de los vecinos contiene dos líneas de acción bien definidas y sobre las cuales esta Institución se encuentra trabajando actualmente: a) la revisión del marco regulatorio salteño de aplicable a las Audiencias Públicas y b) las implicancias del caso para caracterizar el funcionamiento del comité de cuenca.

Planta acondicionadora de semillas transgénicas de Monsanto

En el Municipio de Malvinas Argentinas, provincia de Córdoba, se produjo un conflicto social motivado por la instalación de una planta acondicionadora de semillas transgénicas de maíz de la empresa Monsanto.

El proyecto en cuestión, prevé construir una planta para acondicionar semillas suficientes para sembrar 3,5 millones de hectáreas, lo cual la ubica entre las más grandes de las existentes.

Sin embargo, aún no se realizó la evaluación del impacto ambiental (EIA) de los procesos que se desarrollarán dentro de la planta, lo que resulta indispensable para evaluar el proyecto en su integralidad.

La falta de EIA, sumado a que los procesos de acondicionamiento de semillas incluyen el uso y manipulación de sustancias tóxicas (plaguicidas), aumentó la intranquilidad de la población, no sólo en lo referente a posibles daños inminentes, producto de exposicio-

nes agudas a sustancias potencialmente tóxicas, sino también a impactos derivados de exposiciones crónicas o sub crónicas, cuyos efectos se perciben a lo largo del tiempo, por lo que deben ser debidamente anticipados y monitoreados (Ver Resoluciones DPN Nos. 144/09, 147/10, 101/11, 006/12 y 125/12).

Si bien el proyecto aún no está finalizado ni funcionando, ya que la empresa y el gobierno provincial deben concluir el procedimiento de evaluación ambiental de la etapa de producción, esta Defensoría -mediante la Resolución DPN N° 103/13- advirtió la necesidad de contar con una evaluación sistemática del estado de salud de la población de Malvinas Argentinas.

Asimismo, se recaló la importancia de la misma para poder llevar adelante una evaluación completa y robusta de los posibles impactos ambientales sobre la salud de la población y, en caso de autorizarse el funcionamiento del proyecto, para realizar un monitoreo de los mismos a partir de una línea de base previamente establecida y un sistema de información epidemiológica adecuado.

Es por ello que la Defensoría del Pueblo de la Nación, recomendó al Ministerio de Salud de la Nación, la adopción de las medidas que considere necesarias para trazar una línea de base de salud en el Municipio de Malvinas Argentinas, con especial atención al registro y seguimiento de aquellas patologías que puedan estar relacionadas con los riesgos ambientales que generan las actividades productivas presentes y proyectadas de la zona.

Con respecto a la falta de EIA, la Defensoría del Pueblo de la Nación proyecta una resolución en base a lo exigido por la Ley General del Ambiente (LGA) con respecto al procedimiento de la EIA, lo que implica elaborar un estudio de impacto ambiental que deberá contener como mínimo lo que dispone el Art. 13 de la LGA, e implementar un mecanismo de participación garantizando el acceso a la información de la población en general.

Además, esta Defensoría considera necesario que las autoridades competentes y la empresa especifiquen detenidamente la metodología desarrollada para determinar la localización de la planta en cuestión, es decir, qué sitios fueron evaluados y cuáles fueron los motivos de descarte hasta llegar a la selección actual.

Ello en virtud de que los vecinos cuestionan la ubicación de la planta con respecto a la dirección de los vientos predominantes del lugar y a la cercanía de la

misma a la zona urbana. Cabe recordar que la última construcción de la zona poblada, en esa dirección, es la Escuela Capitán Luis Zenobio Candelaria, una escuela primaria provincial.

#### Abra Pampa

Como ya lo mencionáramos en informes anteriores, la investigación sobre el impacto ambiental en la localidad de Abra Pampa (Departamento de Cochinoca, Provincia de Jujuy), dejado por la empresa minera Metal Huasi al abandonar el predio que ocupaba, se inició en el año 2007. Cabe recordar que específicamente, se indagó sobre el impacto en la salud y en el medio natural, que podría provocar el pasivo ambiental constituido por 7000 toneladas de escoria de mineral de plomo. Las condiciones en las que se encontraba este depósito eran peligrosas, dado que el plomo no se degrada, es neurotóxico y puede alterar el crecimiento físico y mental de las personas expuestas, disminuyendo el coeficiente intelectual y afectando las funciones intelectuales y el aprendizaje. El material se encontraba depositado en diversos lugares de fácil acceso aumentando así el riesgo del impacto y disminuyendo la calidad de vida de la población de la zona (ver Informe Anual 2012, pág. 140).

Como resultado del seguimiento realizado a las Resoluciones DPN N° 87/07 y DPN N° 215/11 en las que se recomendó a la provincia de Jujuy la detección y tratamiento de los afectados en forma urgente, mediante un proceso de acompañamiento social, y a la Secretaría de Ambiente de la Nación la recomposición del pasivo ambiental, llegamos al 2012, según lo anunciáramos en el informe anterior, con un proyecto completo de remediación y uso de las áreas impactadas, cuya obra estaba prevista ejecutarse durante 2013.

Lamentablemente, teniendo en cuenta la gravedad del caso, incluso luego de haberse concretado la financiación por el BID al proyecto de restauración, la situación parece no haber mejorado.

En el marco de la actuación N° 1678/07, donde se tiene lugar esta investigación, se consultó el reporte de avance realizado por el BID (septiembre 2013), que incluye las acciones de remediación en Abra Pampa (dentro del Subprograma II, Componente 3 del proyecto BID AR L-1026 Operación 1865/OC-AR, a cargo del Subprograma GEAMIN de la Secretaría de Minería). En el mismo se observó que, aunque el proyecto tenía fecha de finalización prevista en noviembre de 2013, a la fecha del informe (dos meses antes) sólo

se había desembolsado el 20% del monto asignado, lo cual sugiere que existen dificultades para ejecutar las acciones programadas.

Por este motivo, se realizó un pedido de informe a la Secretaría de Minería de la Nación para conocer el cronograma completo de acciones y el grado de avance de las mismas, como así también se solicitó copia de los informes o documentos elaborados por el Comité Interjurisdiccional de Seguimiento del Programa de Remediación.

Además, esta Defensoría tomó nuevamente contacto con representantes de la comunidad afectada los que manifestaron su disconformidad con el proceso: a su entender no se realizaron todas las acciones prometidas para recomponer el sitio contaminado con plomo, ni se atendieron adecuadamente los problemas de salud de la población.

#### 3.3.6. Ruidos y vibraciones

Ruidos y vibraciones provocadas por el paso del ferrocarril

En 2013, la Defensoría del Pueblo de Vicente López, pone en conocimiento de la Defensoría, la denuncia iniciada por una vecina del barrio de Florida, Provincia de Buenos Aires, respecto a los ruidos y vibraciones provocadas por el paso de las formaciones de Ferrovías S.A.C., que estarían produciendo rajaduras en el frente de la vivienda.

A fin de iniciar la investigación, se solicitó a la CNRT -aún pendiente de respuesta- para que realice una inspección en el sector de vías Retiro – Villa Sosa para hacer un seguimiento al reclamo recibido y obtener información sobre el nivel de decibeles al pasar las formaciones ferroviarias y el impacto de las vibraciones sobre las propiedades linderas.

Sin perjuicio de ello, y teniendo en cuenta que existen reclamos de otros vecinos domiciliados en terrenos aledaños a los ferrocarriles que se quejan por vibraciones y ruidos, el Defensor comenzó un seguimiento a fin de realizar un diagnóstico sobre esta problemática.

Ruidos y vibraciones provenientes de una estación de GNC (Gas Natural Comprimido)

Un vecino de Rosario solicitó la intervención del DPN ante los ruidos y vibraciones generados por una Estación de Carga para GNC. Asimismo, manifestó que

el recinto que contiene el compresor no cumple con la normativa vigente, al estar unido a la medianera, sin frontón de contención expulsiva y sin ventilación permanente, lo que produce los ruidos y vibraciones denunciados.

A partir de la solicitud de intervención, la DPN comenzó una investigación a fin de conocer los controles que efectúan los organismos competentes sobre este tipo de estaciones, y el procedimiento previsto en caso de verificarse infracciones a la normativa vigente.

La actuación se encuentra en trámite con pedidos de informe al Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS), a la Secretaría de Energía de la Nación, a Litoral Gas S.A. y a la Municipalidad de Rosario.

### 3.4. GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS

La Defensoría del Pueblo de la Nación promueve la adopción de sistemas de gestión integral de los residuos, que comprendan las etapas de generación, disposición inicial, recolección, transferencia, transporte, tratamiento y disposición final.

La gestión de los residuos sólidos constituye uno de los mayores desafíos urbanos de los tiempos actuales. Diversos aspectos sociales, económicos y ecológicos convergen en esta problemática, demandando una intervención estatal que permita afrontar simultáneamente los conflictos que se suscitan, así como también dar respuesta a los riesgos que se generan en términos de calidad ambiental y, particularmente, de salud pública.

La sustentabilidad del desarrollo y el afianzamiento del paradigma ambiental consagrados por la Constitución Nacional en el art. 41, resultan fundamentales para la efectiva vigencia de los derechos humanos; por lo que exigen promover cambios culturales y políticos con miras a incorporar la dimensión ambiental como parte estructural de las políticas a implementarse.

En tal sentido, es preciso que la gestión de los residuos ocupe un lugar central en la agenda de las autoridades públicas, a fin de que sea posible revertir las inadecuadas prácticas en la materia.

Las leyes de presupuestos mínimos y las normas locales complementarias contemplan los aspectos medu-

lares de la problemática, por lo que brindan un marco jurídico adecuado para llevar adelante políticas públicas para intervenir en la materia.

La gestión integral de residuos exige una serie de actividades complementarias que permitan reducir la generación de residuos, separarlos al momento de su generación en diferentes fracciones, dar a cada tipo un tratamiento adecuado privilegiando su reciclaje o su compostado y asegurar que las actividades se realicen de modo tal que se eviten o minimicen los impactos ambientales negativos.

En el sentido descripto, un compromiso que ponga el acento en la minimización y la separación, permitirá abordar con una nueva perspectiva a los principales problemas que enfrenta el actual sistema: la generación creciente de residuos, los enormes costos de transporte, el derroche de recursos naturales reciclables y de nutrientes, pero, sobre todo, la injusticia que resulta de la externalización de los pasivos ambientales con los que las poblaciones subsidian, con su salud y su integridad, a los verdaderos costos de gestionar los residuos que todos generamos.

#### 3.4.1. Basurales en la provincia de Córdoba

A partir de la solicitud de intervención formulada por un grupo de vecinos de la ciudad de Córdoba, se comenzó una investigación sobre varios basurales a cielo abierto ubicados en distintos barrios de la ciudad.

Basural a cielo abierto en el Barrio Yapeyú (Alto Alberdi), Córdoba



En respuesta al pedido de intervención, la oficina del DPN en la Provincia de Córdoba inició un relevamiento de los basurales a cielo abierto en la ciudad de Córdoba que permitió constatar la existencia de 46 basurales ilegales.

Basural a cielo abierto en el Barrio Alta Córdoba, Córdoba



Si bien existía un Plan de Erradicación de Basurales de la SAyDS que proyectaba la clausura y el saneamiento de 51 micro-basurales en el ámbito de la Ciudad de Córdoba, se evidenció que el programa cubría solamente el 45% de los basurales relevados por la Oficina Córdoba del Defensor del Pueblo de la Nación.

En Julio de 2013, la Oficina referida, realizó una nueva inspección a fin de actualizar la información obtenida en el relevamiento anterior y pudo comprobar que la cantidad de basurales había aumentado, a 63 basurales y 27 micro-basurales.

El crecimiento de los basurales tiene origen en una inadecuada gestión de los residuos domiciliarios en la Ciudad de Córdoba, que debería abordar las causas que llevan a la formación de basurales, las que incluyen descargas irregulares, la deficiencia en el servicio de recolección, la falta de concientización y de control, la excesiva generación de residuos, y la carencia de políticas de recuperación y reciclado.

Es por ello se proyectó recomendar a la Municipalidad de la Ciudad de Córdoba la implementación de una estrategia de gestión integral de residuos con objetivos de minimización, separación en origen y

recolección diferenciada, indispensables para favorecer la reducción, el reciclaje y la reutilización de los residuos, de manera definitiva. (Exhorto realizado por resolución DPN 3/14)

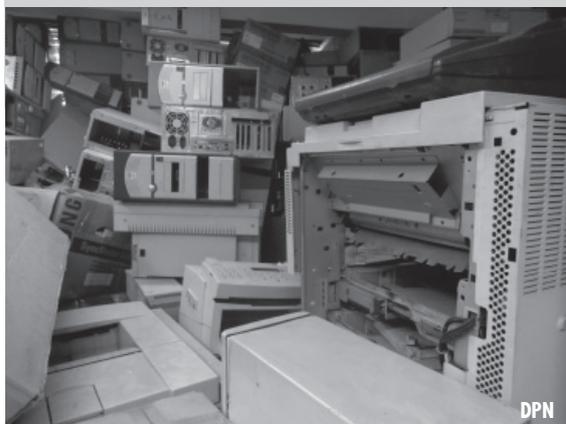
### 3.4.2. Residuos Eléctricos y Electrónicos

En el año 2012, se inició de oficio una investigación sobre el impacto ambiental provocado por los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).

Los RAEEs se originan cuando finaliza la vida útil de los equipos eléctricos y electrónicos entre los cuales se destacan: equipos informáticos (computadoras, notebooks, monitores, teclados, mouse), equipos de conectividad (decodificadores, módems, etc.) equipos de impresión (impresoras, copadoras, etc.) equipos de audio y video (equipos de música, video caseteras, DVD), y equipos de telefonía, (celulares, etc.).

Contienen metales pesados como cadmio, plomo, níquel, mercurio y plásticos bromados entre otros componentes, sustancias que reaccionan con el agua y la materia orgánica, liberando compuestos de características peligrosas. Si son desechados inadecua-

Acumulación de residuos electrónicos



damente se transforman en residuos peligrosos de acuerdo al Anexo I de la Ley Nacional 24.051/91 con características de peligrosidad del Anexo II.

Al ser consultada, la SAyDS reconoce que no existe una política pública nacional para la gestión y disposición final de los RAEE. Además, informó que prácticamente el 90% de los RAEE van a parar a rellenos sanitarios o basurales sin ningún tipo de tratamiento. Señala que no puede cuantificar la generación de RAEE por habitante porque carece de competencia para requerir a las autoridades locales información sobre la gestión de estos residuos.

Es por ello que desde esta Defensoría se decidió consultar a las Universidades Nacionales que tengan desarrollo sobre esta problemática, a efectos de recomendar la inmediata sanción de una ley aportando ellos las observaciones técnicas que correspondiere.

En consecuencia, se cursaron pedidos de informe a la Universidad Nacional de Lanús, Universidad Nacional de General Sarmiento y a la Universidad Tecnológica Nacional (Facultad Regional La Plata) a fin de solicitar información sobre la cuestión mencionada, y evaluar la posibilidad de trabajar en conjunto.

Hasta la fecha, se recibió respuesta por parte de la Universidad Nacional de Lanús que remitió un informe preliminar intitulado "Impacto Ambiental por Residuos Eléctricos y Electrónicos – RAEE", elaborado por el Departamento de Desarrollo Productivo y Tecnológico de esa Institución.

El mencionado informe destaca la necesidad de contar con un manejo y tratamiento diferenciado de estos residuos, mediante la aplicación de instrumentos legales de gestión integral de residuos sólidos urbanos y operadores con competencia para la recolección selectiva, transporte y disposición.

A fin de abordar este tema de modo integral es preciso contar con un marco legal nacional ya que es necesaria la intervención del Congreso para crear un sistema de gestión de los RAEE a nivel nacional.

#### Lámparas de bajo consumo

A partir de varios reclamos recibidos, la DPN inició una investigación en torno a la disposición final de las lámparas de bajo consumo y los presuntos impactos ambientales vinculados a las mismas.

Cabe recordar que en 2008, el Congreso de la Nación sancionó la Ley N° 26.473 mediante la cual se prohíbe la importación y comercialización de lámparas incandescentes y se prevé el reemplazo de las mismas por lámparas de bajo consumo.

El Estado Nacional promovió este reemplazo como medida de ahorro energético. Sin embargo, las mencionadas lámparas contienen mercurio, por lo que es menester promover medidas para su adecuada disposición final.

El requerimiento efectuado a la Dirección de Residuos Peligrosos de la SAyDS dio cuenta de que las lámparas de bajo consumo están elaboradas con elementos que, a la hora de desecharse, le confieren características de residuo peligroso.

Sin embargo, en la actualidad no se encuentra inscripto en el Registro de Generadores y Operadores de Residuos Peligrosos ningún operador que posea una tecnología de tratamiento y/o recuperación de mercurio de luminarias residuales. Al momento, la única opción para este tipo de residuos peligrosos a nivel local es la estabilización y disposición final en rellenos de seguridad mediante operadores que se encuentran inscriptos.

Si bien la SAyDS, elaboró un proyecto de resolución por el cual se crea el Programa Nacional de Gestión Sustentable de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (AEEs) y Residuos Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEEs), entre los cuales, se encuentran las pilas, baterías y las luminarias, su implementación depende de la sanción de un régimen legal para los RAEEs por parte del Poder Legislativo.

### 3.5. INSTRUMENTOS DE LA POLÍTICA AMBIENTAL

Los instrumentos de la política y gestión ambiental son herramientas de crucial relevancia en la preven-

ción del daño ambiental, por cuanto una adecuada implementación de los mismos, redundaría en gestiones ambientales más responsables, logrando mayor sustentabilidad en las actividades antrópicas.

La falta de reglamentación de las distintas leyes de presupuestos mínimos (Leyes N° 25.612, 25.675, 25.688, 25.831 y 25.916) obstaculiza la implementación de estos instrumentos y da origen a situaciones de incertidumbre que afectan una gestión ambiental adecuada.

En 2007 se dictó la Resolución N° 39/07 por la cual se recomendó a la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación que expida las instrucciones necesarias para la inmediata reglamentación de las leyes que contienen presupuestos mínimos, en todo lo atinente a su estricta competencia, derivada de lo dispuesto en los artículos 41 y 99 de la Constitución Nacional.

Hasta el momento se reglamentaron las leyes N° 26.331 de Protección de Bosques Nativos, N° 25.670 de Gestión de los PCB"s, y N° 26.639 para la Preservación de los Glaciares y del Ambiente Peri glacial.

A continuación se mencionan algunas observaciones realizadas a los siguientes instrumentos de política y gestión ambiental:

### 3.5.1. Seguro Ambiental

A partir de la solicitud de intervención formulada por el Sr. Defensor del Pueblo de San Juan –a la que luego se le agregaron reclamos de particulares-, se comenzó una investigación en torno a la operatividad del seguro ambiental previsto en el artículo 22 de la Ley General del Ambiente N° 25.675.

Los requerimientos efectuados a las autoridades competentes en la materia dieron cuenta de la insuficiencia de las modalidades de garantía disponibles. Por caso, solamente la modalidad de seguro de caución por daño ambiental de incidencia colectiva había recibido la conformidad de la SAyDS, siendo éste un requisito ineludible para ofrecer en el mercado de garantías acorde a la normativa vigente.

Asimismo, se observó que era preciso dotar de mayor certeza y precisión al procedimiento de otorgamiento de las conformidades ambientales por parte de la SAyDS, con miras a fomentar una mayor transparencia y previsibilidad en el mismo.

En septiembre del 2012, el Poder Ejecutivo, mediante Decreto N° 1638/2012, amplió las modalidades de garantía disponibles al incluir expresamente al seguro de responsabilidad por daño ambiental de incidencia co-

lectiva, y dispuso que la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) elabore los planes de seguros al respecto, eliminando de este modo el requisito de obtener una conformidad ambiental por parte de la SAyDS.

En diciembre del mismo año, esta modificación normativa fue suspendida por el Juzgado en lo Contencioso Administrativo Federal N° 9, en el marco de la causa N° 56.32/2012, caratulada "FUNDACIÓN MEDIO AMBIENTE c/EN – PEN-DTO. 1638/12- SSN-RESOL. 37160 s/ Proceso de Conocimiento". Dicha resolución fue confirmada por la Cámara Contencioso Administrativo Federal, Sala V en fecha 29/01/2013.

En fecha 30/04/2013, el tribunal de alzada rechazó el recurso extraordinario y contra dicha resolución, el Estado Nacional interpuso recurso de hecho ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación, que aún se encuentra pendiente de resolución.

Sin perjuicio de ello, la necesidad de contar con una reglamentación del instituto del seguro ambiental que contribuya al logro de una variada oferta de garantías permanece, aún cuando eventualmente la CSJN haga lugar el recurso de hecho interpuesto.

Es por ello que durante 2013 se trabajó en un proyecto de recomendación a fin de sugerir a la SAyDS dicte normativa para reglamentar (a) el procedimiento administrativo relativo al otorgamiento de conformidad ambiental, y (b) el procedimiento de presentación, evaluación y aprobación de la totalidad de los instrumentos de garantía previstos en la legislación vigente.

### 3.5.2. Ordenamiento ambiental del territorio

El ordenamiento ambiental del territorio es un instrumento de la política y gestión ambiental, previsto en el art 8° de la Ley General del Ambiente. La misión de este instrumento es organizar las actividades en un ámbito territorial determinado, en función de aptitudes de usos y ecosistemas.

La falta de un ordenamiento ambiental del territorio genera conflictos socio-ambientales tales como los que hemos abordado durante el año 2013 y que se mencionan a continuación.

Emprendimiento inmobiliario en El Bolsón (Provincia de Río Negro)

En 2011 se comenzó una investigación en torno a la explotación del Cerro Perito Moreno y la construcción de un desarrollo inmobiliario en el Bolsón, provincia de Río Negro.

La investigación procuró evaluar si los proyectos denunciados podrían tener consecuencias negativas sobre predios declarados como reservas naturales o de alto valor en materia de conservación de bosques nativos.

La Defensoría requirió informes que dieron cuenta que parte de las parcelas afectadas al proyecto en cuestión, se encontraban dentro de áreas protegidas; particularmente dentro del Área Natural Protegida Río Azul – Lago Escondido y Reserva de la Biosfera UNESCO.

No obstante ello, las autoridades competentes aprobaron el estudio de impacto ambiental presentado conjuntamente para la explotación del centro invernal y la construcción del proyecto inmobiliario.

Además, se constató que el procedimiento de evaluación de impacto ambiental se realizó sin instancias participativas. Por ello, vecinos del Bolsón recurrieron al Supremo Tribunal de Justicia de Río Negro.

El 5 de Septiembre de 2012, el Superior Tribunal de Justicia de Río Negro dio lugar a la medida cautelar solicitada por ciudadanos de El Bolsón, y ordenó que se realicen audiencias públicas correspondientes a cada etapa y a cada proyecto en particular. En consecuencia, la Secretaría de Ambiente provincial dictó la Resolución 14/2013, por medio de la cual convocó a Audiencia Pública para el día 22 de Mayo de 2013.

Sin embargo, dicho tribunal hizo lugar parcialmente al amparo colectivo y ordenó suspender el procedimiento de evaluación del impacto ambiental provincial y municipal. En particular el llamado a audiencias públicas, hasta tanto se resuelva en un nuevo juicio la tacha de nulidad de la Declaración de Impacto Ambiental, en la vía ordinaria del contencioso administrativo

En fecha 27 de Agosto del 2013, la Asamblea en Defensa del Agua y la Tierra interpuso demanda contencioso administrativa, peticionando la nulidad de la aprobación del estudio de impacto ambiental.

Tras la intervención del DPN y dado que respecto del objeto de la investigación se encuentra pendiente una resolución judicial, se decidió, conforme al art. 21 de la Ley N° 24.284, concluir la investigación.

Emprendimiento inmobiliario en Villa Giardino  
(Provincia de Córdoba)

Se inicia esta investigación a raíz de una solicitud de intervención de los vecinos de Villa Giardino, en el Departamento de Punilla, provincia de Córdoba, que denunciaban el alto consumo de agua que estaría efectuando

un emprendimiento turístico e inmobiliario en la zona, el cual ofrece entre sus atractivos una cancha de golf.

El agua sería extraída de las napas que abastecen a la población de Villa Giardino, poniendo en riesgo la disponibilidad del recurso para la comunidad. Ante ello, la Defensoría cursó diversos pedidos de informe a las autoridades competentes con el objeto de conocer el procedimiento mediante el cual se aprobó el proyecto en cuestión. Particularmente, se intenta conocer si la empresa encargada del proyecto cuenta con el permiso de extracción de agua que requiere la normativa vigente, si convocó a una audiencia pública y si presentó la correspondiente evaluación de impacto ambiental.

### 3.5.3. Evaluación de Impacto Ambiental Interjurisdiccional

En 2010 se inicia una investigación respecto de los impactos ambientales en el territorio argentino de la competencia "Rally Dakar" en base a distintas denuncias de particulares y ONGs.

Luego de una exhaustiva investigación, el DPN emitió la Resolución DP N° 182/10, en la cual recomienda a la SAyDS el deber de exigir el Estudio de Impacto Ambiental, con el fin de garantizar la prevención de los impactos integrales, interjurisdiccionales, nacionales e internacionales, tanto en esta edición como en las futuras a realizarse.

En respuesta a ello, la SAyDS manifestó que dicho organismo no tiene competencia para realizar las evaluaciones de los EIA interjurisdiccionales. Asimismo, indicó que el COFEMA es el organismo competente para ello y es, además, quien debería homogenizar las políticas ambientales de las provincias para que cada jurisdicción aplique similares criterios.

Durante 2013, se continuó con el seguimiento de esta recomendación, junto con la Resolución N° 108/10 sobre el emprendimiento Potasio Río Colorado.

Cabe recordar que en la Resolución N° 108/10, el DPN recomendó a la SAyDS que intervenga en las Evaluaciones de Impacto Ambiental de aquellos emprendimientos de similares efectos ambientales interjurisdiccionales, y que, para ello, establezca un Comité de Evaluación de Impactos Interjurisdiccionales con las autoridades ambientales de las provincias y con el COFEMA.

En respuesta a la misma, la SAyDS informa que, a su criterio, no corresponde su intervención en los EIA interjurisdiccionales si no media la solicitud de las jurisdicciones.

Por lo tanto, se deduce que las autoridades nacionales no impulsaron como les fuera solicitado, la creación de un Comité de Evaluación de Impactos Interjurisdiccionales, integrado por las autoridades ambientales de las provincias y el COFEMA.

Tampoco se verificaron avances al respecto por parte de las provincias integrantes del COFEMA a las que se les solicitó que conformaran un Comité de Evaluación de Impactos Interjurisdiccionales.

Lo anterior muestra que no se ha logrado interesar a las autoridades nacionales respecto de la necesidad de intervenir en la evaluación de impactos ambientales integrados y acumulados aún cuando exista la posibilidad de que el proyecto genere un daño que exceda la jurisdicción de la provincia en la cual se aloja el emprendimiento, lo cual amerita insistir sobre el punto.

### 3.6. SEGUIMIENTO DEL CASO MATANZA – RIACHUELO

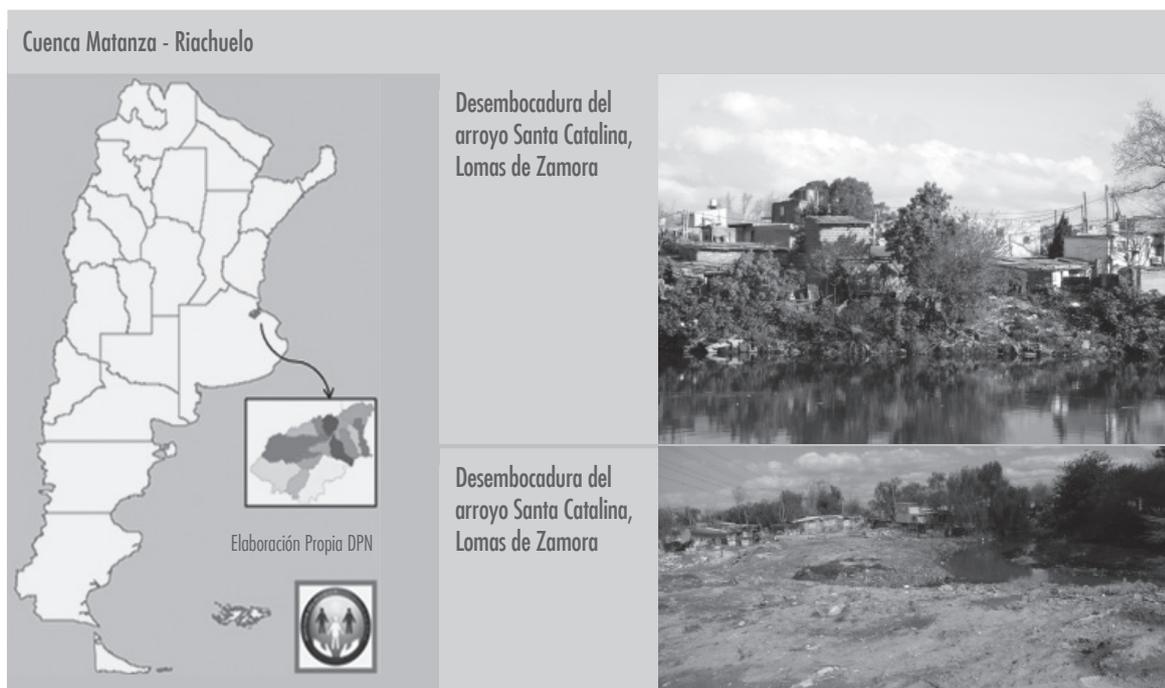
El ejercicio de la misión encomendada por la Excm. Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN) al Defensor del Pueblo de la Nación, en el fallo por la recomposición y prevención de daños al ambiente en la cuenca Matanza Riachuelo, requiere monitorear la política ambiental para dicho territorio, intervenir en el proceso judicial de ejecución de sentencia e impulsar acciones para ampliar el acceso a la información y viabilizar la participación social.

Cabe recordar que, en la sentencia del 8 de julio de 2008, en la "causa Mendoza"<sup>2</sup>, la CSJN condenó al Estado Nacional, la Provincia de Buenos Aires y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a llevar adelante, por intermedio de la Autoridad de Cuenca Matanza Riachuelo (ACUMAR), un programa para alcanzar los objetivos de mejorar la calidad de vida, recomponer el ambiente y prevenir daños futuros. Asimismo, habilitó la participación ciudadana en el control de dicho programa, encomendando a esta Defensoría la coordinación de un Cuerpo Colegiado en el que participen representantes de las organizaciones no gubernamentales que intervinieron en el juicio desarrollado entre los años 2006 y 2008<sup>3</sup>.

En tal sentido, mediante Resolución D.P. N° 100/08 se conformó un órgano colectivo bajo la coordinación de la Defensoría del Pueblo de la Nación, integrado conjuntamente con las organizaciones Asociación Ciudadana por los Derechos Humanos, Asociación de Vecinos La Boca, Centro de Estudios Legales y Sociales, Fundación Ambiente y Recursos Naturales y Fundación Greenpeace Argentina. Éste interviene en el proceso de ejecución de sentencia con miras a impulsar las acciones destinadas a lograr un adecuado cumplimiento del fallo, de un modo participativo.

<sup>2</sup> Se entiende por "causa Mendoza" al proceso judicial que tramita por ante la CSJN en los autos "Mendoza, Beatriz Silvia y otros c/ Estado Nacional y otros s/ daños y perjuicios (daños derivados de la contaminación ambiental del río Matanza – Riachuelo)" (expte. M. 1569. XL), así como también a la totalidad de las actuaciones judiciales relacionadas con la ejecución de la sentencia del 8 de julio de 2008.

<sup>3</sup> Fallos 331:1622.



Durante 2013, se realizaron 212 intervenciones relativas al caso Matanza-Riachuelo. Actividades que requirieron de un trabajo previo (y posterior) de análisis, sistematización y debate sobre una pluralidad de temas innovadores, complejos y dinámicos (control industrial, gestión de residuos, acceso a servicios de agua potable y saneamiento cloacal, construcción de obras de infraestructura, servicios de salud, acceso a la vivienda, implementación de instrumentos de política y gestión ambiental, generación de información pública ambiental, etcétera).

### 3.6.1. Intervenciones públicas del Defensor del Pueblo de la Nación en 2013 relativas al caso Matanza-Riachuelo

Tabla 3.1. Intervenciones públicas del Defensor del Pueblo de la Nación en 2013 relativas al caso Matanza-Riachuelo

Intervenciones públicas	En 2013
Escritos judiciales de opinión	40
Otras actividades judiciales (audiencias, certificaciones, constataciones, etc.)	29
Reuniones del Cuerpo Colegiado	16
Reuniones con autoridades públicas, vecinos y organizaciones de la cuenca	56
Constataciones en el territorio	11
Notas a autoridades públicas (pedidos de informes, informes, etc.)	55
Recomendaciones/Exhortaciones	2
Informes generales sobre el proceso	1
Convenios de colaboración técnica	2
<b>Total</b>	<b>212</b>

\* También se contestaron numerosas consultas recibidas por vía telefónica o correo electrónico y se difundieron 60 novedades por medio de la página web del DPN

Transcurridos cinco años desde el pronunciamiento de la CSJN, la problemática ambiental de la cuenca sigue ocupando un lugar destacado en la agenda pública y motoriza numerosos programas y planes, ejecutados por diversos organismos públicos. El 2013 fue un año de cambios, en el cual se evidenció la continuidad y avance de ciertas acciones, así como también la persistencia de déficits en la formulación de una planificación estratégica y la implementación de una gestión ambiental integral.

En diciembre de 2012, el máximo tribunal modificó el curso de esta mega-causa (compuesta por más de 1000 expedientes de trámite simultáneo) en la cual se examinan las políticas, planes y programas para un te-

ritorio de 2.338 km<sup>2</sup>, que comprende a 17 jurisdicciones y más de cinco millones de personas. El DPN apoyó este fortalecimiento de la institucionalidad del proceso, mediante la solicitud de un mayor acceso a la justicia, información pública y participación social.

A su vez, formuló observaciones tendientes a avanzar en una gestión integrada en la cuenca, que minimice las cargas contaminantes, aumente el acceso a bienes y servicios que inciden en el bienestar de la población y reduzca el riesgo ambiental. A esos fines se requirió una planificación estratégica y un sistema de indicadores adecuado para evaluar sus resultados e impactos.

La ACUMAR y otros organismos desarrollaron una intensa actividad, reforzaron la presencia estatal en el territorio y destinaron a la cuenca cuantiosos recursos públicos. De este modo se priorizó a la misma en la ejecución de programas financiados por el Estado Nacional<sup>4</sup> y se avanzó en la generación de información ambiental, remoción de residuos, realización de estudios en materia de salud y formulación de planes de obra pública.

En su rol de colaborador crítico, esta Institución instó a profundizar los esfuerzos tendientes a reducir las cargas contaminantes en el agua, el aire y el suelo, a partir de un mejor control de las actividades industriales, la gestión integral de los residuos y la ejecución de obras de saneamiento cloacal. También impulsó la utilización de criterios ordenadores para atender el riesgo ambiental derivado de la falta de acceso al servicio de agua potable, el déficit habitacional y los límites del diagnóstico y atención a la salud.

Simultáneamente, exigió la implementación de los instrumentos establecidos en la normativa ambiental vigente y el respeto a los derechos fundamentales de la población. Especialmente, requirió que se pongan en práctica las herramientas que brindan la Ley General del Ambiente N° 25.675 y restantes leyes de presupuestos mínimos: planificación ambiental, evaluación de impactos, control de las actividades antrópicas, acceso a la información, participación social, ordenamiento ambiental del territorio, educación ambiental, etcétera.

### 3.6.2. Iniciativas sectoriales del DPN presentadas en sus escritos judiciales

En definitiva, se continuaron y profundizaron las líneas de trabajo orientadas a atender situaciones de conflictividad, vulneración de derechos y población

<sup>4</sup> Por ejemplo en el *Plan Federal de Viviendas*, el *Programa Médicos Comunitarios*, la inversiones en infraestructura sanitaria, etcétera.

Tabla 3.2. Iniciativas sectoriales del DPN presentadas en sus escritos judiciales

Tema	Iniciativas
Reglamento de usos y objetivos de calidad de agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión del criterio de progresividad en la Resolución ACUMAR N° 3/2009.</li> <li>• Proceso de revisión de los parámetros establecidos. Contemplar los nuevos datos producidos, agregar contaminantes relevantes y fijar restricciones para todos ellos.</li> <li>• Zonificación de las diversas sub-cuencas.</li> <li>• Metas conforme al estado actual de los arroyos o espacios significativos.</li> </ul>
Contaminación de origen industrial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de un diagnóstico para el sector industrial de la cuenca.</li> <li>• Identificación de los establecimientos de control prioritario, según carga másica de parámetros relevantes.</li> <li>• Puesta en marcha de un sistema de permisos de vuelco basado en el criterio de carga másica para el control de la contaminación de los establecimientos de control prioritario.</li> <li>• Refuerzo a la gestión de los Programas de Reconversión Industrial (PRIs) mediante el fortalecimiento de las aptitudes de la ACUMAR para el control de las metas aprobadas.</li> </ul>
Polo petroquímico Dock Sud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de un estudio de riesgo en área del polo petroquímico.</li> <li>• Implementación de un proceso APELL "Concientización y Preparación para Emergencias a Nivel Local".</li> <li>• Creación de un comité de gestión ambiental.</li> <li>• Designación de un responsable en la ACUMAR por la gestión ambiental del polo.</li> <li>• Reconversión industrial de los establecimientos ubicados en el polo.</li> </ul>
Gestión integral de residuos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de la recolección de residuos en el 100% de la cuenca. Prioridad en asentamientos informales.</li> <li>• Impulso a la recolección diferenciada de residuos mediante la formulación de proyectos y el financiamiento de los mismos con el objetivo de alcanzar, en una primera instancia, un volumen de recolección diferenciada igual a la capacidad de tratamiento prevista para los Ecopuntos.</li> <li>• Creación de un Sistema de Información GIRSU.</li> </ul>
Urbanización de barrios informales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de un mapa de riesgo ambiental en asentamientos informales de la cuenca.</li> <li>• Sanción de un protocolo de funcionamiento para las Mesas de Trabajo para la relocalización de viviendas en el ámbito de la cuenca. Garantizar la intervención y supervisión de la ACUMAR en las mismas.</li> <li>• Formulación de estándares mínimos para la realización de los procedimientos de relocalización y para garantizar la habitabilidad de las viviendas entregadas.</li> </ul>
Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización y publicación del mapa socio-demográfico de riesgo en la cuenca en base a la información producida desde 2008.</li> <li>• Creación de un Registro único y Sistema de Seguimiento para los pacientes a los que se les hubieran detectado patologías ambientales en el marco de los estudios que lleva a cabo la ACUMAR y por demanda espontánea.</li> <li>• Publicación de una cartilla de servicios de diagnóstico y atención de problemas de salud vinculados a la contaminación ambiental.</li> </ul>
Calidad de agua y aire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión de parámetros de referencia e índices de calidad en los informes trimestrales y los sistemas de bases de datos online.</li> <li>• Introducción de un análisis a nivel de sub-cuencas hídricas y de ámbitos municipales en los informes.</li> <li>• Cálculo de la carga másica de los contaminantes vertidos a los cursos de agua y de la capacidad de carga del río.</li> <li>• Actualización de la modelización matemática de los cursos de agua.</li> <li>• Adecuación de la Resolución ACUMAR N° 2/2007 a las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud.</li> <li>• Establecimiento de valores límite para la emisión de compuestos tóxicos de relevancia (Benceno, Tolueno, Etilbenceno y Xilenos) en la normativa ACUMAR.</li> <li>• Ampliación de la red de monitoreo de calidad del aire.</li> <li>• Elaboración de un inventario de emisiones gaseosas.</li> <li>• Designación de un responsable en la ACUMAR por la calidad del aire.</li> </ul>
Agua potable, saneamiento cloacal y desagües pluviales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilización de un criterio de carga másica para el control de los vertidos de las plantas de tratamiento de efluentes cloacales.</li> <li>• Elaboración de un mapa actualizado de la red de conductos de desagües pluviales y evaluar el porcentaje ya inspeccionado para evitar vertidos clandestinos.</li> <li>• Presentación de los certificados de aptitud ambiental de todas las obras contempladas en los planes directores (incluyendo a las SEPAS).</li> </ul>
Ordenamiento ambiental del territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de planes de manejo y equipamiento necesario para la gestión de las reservas naturales de los Bañados de Rocha y la Laguna de Santa Catalina.</li> <li>• Formulación de la macro-zonificación de la cuenca.</li> <li>• Publicación de un cronograma de liberación del camino de sirga por parte de las empresas.</li> </ul>
Sistema de indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de indicadores de resultado para cada una de las mandas judiciales.</li> </ul>
Sistema de información pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación en formatos abiertos de todas las actividades enmarcadas en el PISA.</li> <li>• Publicación del informe anual previsto en el artículo 8 de la Ley N° 26.168.</li> </ul>
Participación social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervención de la Comisión de Participación Social previo a la aprobación de los planes y programas estratégicos por parte de la ACUMAR (residuos, dock sud, pluviales, ordenamiento ambiental del territorio, etc.).</li> </ul>

NOTA: Ver escritos judiciales en la página web del DPN (<http://www.dpngobar/areasphp?cl=24&act=list>)

en riesgo. Ello en aras de coadyuvar al logro de los objetivos establecidos por la CSJN en su fallo del 8 de julio de 2008 y, en última instancia, contribuir al afianzamiento de un modelo de desarrollo acorde al paradigma de la sustentabilidad consagrado por la Constitución Nacional<sup>5</sup>.

### 3.7. PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES ACADÉMICAS, COMUNITARIAS Y DE CAPACITACIÓN.

- 14 y 15 de marzo: En la provincia de Tucumán, invitados por la Secretaría de Ambiente provincial, se realizó la inspección para verificar los Planes de Reconversión Industrial de la Cuenca Salí-Dulce y la planta de tratamiento de San Felipe.
- 7 de mayo: Participación en el segundo taller para la identificación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación.
- 22 y 23 de mayo: Participación en el segundo curso de: "Transformación de Conflictos socio ambientales", dictado por Fundación Cambio Democrático y la Universidad de San Martín.
- 2, 3 y 4 de julio de 2013: Presentación de las investigaciones sobre cuencas hídricas en el PRIMER SEMINARIO BINACIONAL DE CIUDADES SUSTENTABLES, SAyDS.
- 1-6 Septiembre: Presentación del Caso Riachuelo World Water Week, "Water Cooperation - Building Partnerships"
- 11 de septiembre: Se realizó la reunión del grupo de consulta previa de la Organización Internacional del Trabajo y ordenamiento ambiental, dentro del marco de la Plataforma de Diálogo Minera. Fue organizado por Fundación Cambio Democrático.
- 30 de septiembre: Se realizó la reunión del grupo de consulta previa de la Organización Internacional del Trabajo y ordenamiento ambiental, dentro del marco de la Plataforma de Diálogo Minera. Fue organizado por Fundación Cambio Democrático.

<sup>5</sup> Para un mayor desarrollo de las temáticas mencionadas se sugiere la lectura del Informe especial del Cuerpo Colegiado titulado "Caso Matanza Riachuelo: bases para un adecuado cumplimiento del fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación" (2013). Disponible en <http://www.dpn.gob.ar/riachuelo/rio475801.pdf>.

- 4 al 6 de octubre: Capacitación sobre trabajo en redes sociales, dictado por Mariana Lomé (Univ. De San Andrés) en el marco del programa de capacitación para Jóvenes Líderes
- 4 al 8 de noviembre: En la Provincia de San Juan, San Luis y Mendoza, se realizó la investigación sobre la situación del sitio RAMSAR y los pobladores indígenas.
- 5 y 6 de noviembre: Universidad Nacional de Santiago del Estero, participación en el Simposio: "El abordaje multidisciplinar en la investigación y en la gestión de las problemáticas ambientales de cuencas: los casos Matanza-Riachuelo y Salí-Dulce"

### ANEXO I. Intervenciones del DPN en el año 2013 relativas al caso Matanza-Riachuelo

#### TOTAL: 212

- Escritos judiciales de opinión: 40
- Otras actividades judiciales (audiencias, certificaciones, constataciones, etc.): 29
- Reuniones del Cuerpo Colegiado: 16
- Reuniones con autoridades públicas, vecinos y organizaciones: 56
- Constataciones en el territorio: 11
- Notas a autoridades públicas (pedidos de informes, informes, etc.): 55
- Recomendaciones/Exhortaciones: 2
  - 45/13 Mesa de trabajo para la relocalización de Villa Inflamable.
  - 14/13 Fondos para la ACUMAR.
- Convenios de colaboración técnica: 2
  - Fundación Ambiente y Recursos Naturales.
  - Proyecto UBA PDTS.
- Informes generales sobre el proceso: 1
  - Informe especial del Cuerpo Colegiado (enero 2013). Caso Matanza Riachuelo: bases para un adecuado cumplimiento del fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación (Anexo II)

## ANEXO II: INFORME ESPECIAL DEL CUERPO COLEGIADO (enero 2013)

*Caso Matanza Riachuelo: bases para un adecuado cumplimiento del fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.*

### RESUMEN EJECUTIVO

*El presente documento sintetiza las principales conclusiones del Cuerpo Colegiado en relación al cumplimiento del fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación para la recomposición y prevención de daños al ambiente en la cuenca Matanza Riachuelo. A partir de las acciones realizadas en el marco de la "causa Mendoza" reflexiona en torno a los desafíos que plantea el logro de los objetivos de mejorar la calidad de vida, recomponer el ambiente y prevenir daños, así como también señala un conjunto de bases indispensables para el éxito de los cometidos dispuestos.*

*Transcurridos más de cuatro años desde la sentencia es posible identificar avances y logros en la materia. Se ha fortalecido la institucionalidad de la autoridad obligada a llevar a cabo las tareas, la ACUMAR, y se han puesto en marcha algunos de los mecanismos tendientes a responder a los conflictos que se suscitan. El mayor control sobre los establecimientos industriales, el saneamiento de numerosos basurales a cielo abierto, la realización de estudios de diagnóstico en materia de salud, la generación de información ambiental básica y la formulación de planes de obra pública son prueba de ello.*

*No obstante, un abordaje integral a la problemática da cuenta de que aún resta avanzar en la implementación de instrumentos idóneos para afianzar una gestión ambiental de la cuenca que resulte acorde al paradigma de la sustentabilidad consagrado por la Constitución Nacional (art. 41) y al mandato de recomposición ambiental de la Corte. La realización de obras de saneamiento (agua potable, cloacas, desagües pluviales, limpieza de residuos, etc.) es una tarea imprescindible, pero insuficiente para responder al desafío de revertir el estado de contaminación y vulneración de derechos imperante.*

*A tales fines, en este informe se destacan cuestiones que requieren ser atendidas en lo inmediato: los objetivos de calidad de agua para el mediano y largo plazo, la política de control de la contaminación de origen industrial, el análisis del riesgo en el Polo Petroquímico de Dock Sud, la gestión integral de los residuos sólidos, el acceso a una vivienda adecuada, el diagnóstico y la atención a la salud de la población, los estándares de calidad de aire y agua, las medidas estructurales y no estructurales*

*para acceder al agua potable, al saneamiento cloacal y el control de inundaciones, el ordenamiento ambiental del territorio, la elaboración de indicadores de resultado, el acceso a la información pública y la participación social. Su análisis y desarrollo debiera tener lugar en un proceso de readequación de la planificación para la cuenca que procure establecer los lineamientos de trabajo y crear las condiciones propicias para un adecuado cumplimiento de los objetivos del fallo del 8 de julio de 2008.-*

### INTRODUCCIÓN

*Desde hace más de 10 años la Defensoría del Pueblo de la Nación trabaja junto a otros actores institucionales en el impulso de un proceso tendiente a revertir el crítico estado de situación que presenta una de las cuencas hidrográficas más importantes y más contaminadas del país: la cuenca Matanza Riachuelo.*

*Los informes especiales publicados en los años 2003 y 2005<sup>6</sup> permitieron contar una perspectiva global de la problemática y un análisis particular de sus principales componentes, así como también con recomendaciones específicas para la acción. Dichos insumos fueron posteriormente desarrollados en el marco de la causa judicial iniciada por un grupo de vecinos ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN)<sup>7</sup>.*

*Luego de un amplio proceso, en el cual se requirieron informes a todas las partes involucradas y se realizaron audiencias públicas para exponer sus contenidos, con fecha 8 de julio de 2008, el Máximo Tribunal dictó un fallo que significó un punto de inflexión en el tratamiento de la problemática de la cuenca. Condenó al Estado nacional, la Provincia de Buenos Aires y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a llevar adelante, por intermedio de la Autoridad de Cuenca Matanza Riachuelo (ACUMAR), un programa para alcanzar los objetivos de mejorar la calidad de vida de la población, recomponer el ambiente de la cuenca y prevenir daños futuros<sup>8</sup>.*

*En la sentencia se contemplaron acciones y plazos para actuar sobre las fuentes de contaminación y sus impactos negativos. Al efecto se previeron medidas en torno al control de la contaminación de origen industrial, el sa-*

<sup>6</sup> Defensor del Pueblo de la Nación et al, Matanza – Riachuelo: la cuenca en crisis, primera parte (2003) y segunda parte (2005), Buenos Aires.

<sup>7</sup> A los fines de este informe se entiende por "causa Mendoza" al proceso judicial que tramita por ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación en los autos "Mendoza, Beatriz Silvia y otros c/ Estado Nacional y otros s/ daños y perjuicios (daños derivados de la contaminación ambiental del río Matanza – Riachuelo)" (expte. M. 1569. XL), como así también a la totalidad de las actuaciones judiciales relacionadas con la sentencia de fecha 8 de julio de 2008 (fallos 331:1622).

<sup>8</sup> Fallos 331:1622.

neamiento de los basurales, la limpieza de las márgenes del río, el acceso a la información pública, la urbanización de asentamientos informales, la atención sanitaria y la expansión de las redes de agua potable, desagües pluviales y saneamiento cloacal.

Para facilitar y promover su cumplimiento, la Corte delegó en un juzgado federal la supervisión de las acciones y designó a la Auditoría General de la Nación para el control de la asignación de fondos y la ejecución presupuestaria. Además, encomendó al Defensor del Pueblo de la Nación la conformación de un Cuerpo Colegiado, en conjunto con 5 organizaciones de la sociedad civil<sup>9</sup>, para fortalecer la participación ciudadana.

Este último intervino en la causa judicial con escritos en los que se analizaron los programas presentados por las autoridades, se formularon observaciones a las medidas propuestas y se solicitó la inclusión en la agenda de trabajo de temas pendientes de resolución. Asimismo, realizó reuniones periódicas con los representantes de los organismos involucrados en el cumplimiento de la sentencia y con las organizaciones y vecinos de la cuenca. Se publicaron informes periódicos respecto al grado de avance del proceso y boletines de difusión de las principales novedades en el curso del mismo. Las audiencias públicas ante la CSJN dieron cuenta de su rol en la amplificación de reclamos ciudadanos y como catalizador de políticas, programas y proyectos para su atención.

Por su parte, la ACUMAR diseñó un Plan Integral de Saneamiento Ambiental (PISA) con miras a lograr los cometidos dispuestos por la CSJN. De este modo articuló la intervención de diversos organismos y comprometió acciones y recursos, luego plasmados en planes específicos como los de gestión integral de residuos, de drenaje pluvial, reordenamiento del Puerto de Dock Sud y demás.

La tarea a emprender representó un desafío mayúsculo. La envergadura y complejidad de la problemática exigen modificar pautas culturales, políticas, sociales y económicas fuertemente arraigadas. En consecuencia, resulta fundamental ajustar las estrategias que permitan responder a los conflictos que actualmente se suscitan y sentar los cimientos para un desarrollo acorde al paradigma de la sustentabilidad consagrado por la Constitución Nacional (art. 41).

En ese sentido, el PISA debiera servir para articular los esfuerzos de todos los sectores (público, privado y orga-

nizaciones intermedias) y niveles de gobierno (nacional, provincial y municipal) de modo de garantizar la plena vigencia de los derechos de los habitantes de la cuenca y proveer un horizonte de un ambiente sano, equilibrado y apto para el desarrollo humano.

Lo sucedido en los cuatro años transcurridos desde el fallo de la CSJN da cuenta de que ha sido posible sostener la cuestión en la agenda pública y llevar adelante algunas de las medidas necesarias para comenzar a mejorar el estado de la cuenca. Ello representa un primer paso digno de ser destacado, que a la vez demanda consolidar lo realizado y profundizar el camino iniciado. A tales efectos, resulta imprescindible evaluar los resultados obtenidos, ratificar el rumbo emprendido y fijar metas intermedias respecto a cada uno de los ítems incluidos en la sentencia de la Corte.

Se debe avanzar progresivamente e implementar los instrumentos exigidos por la normativa vigente en la materia. La ACUMAR debiera priorizar las herramientas que brindan la Ley General del Ambiente N° 25.675 y las restantes leyes de presupuestos mínimos y disposiciones complementarias: planificación ambiental, evaluación de impactos, control de las actividades antrópicas, acceso a la información, participación social, ordenamiento ambiental del territorio, educación ambiental, etc.

A continuación se sintetizan los resultados del análisis realizado sobre cada una de las temáticas que componen la ejecución del fallo de la CSJN, procurando señalar las bases imprescindibles para un adecuado cumplimiento de sus objetivos: mejorar la calidad de vida, recomponer el ambiente y prevenir daños.-

#### OBSERVACIONES

El Cuerpo Colegiado considera que para un adecuado cumplimiento de los objetivos del fallo de la CSJN, resulta imprescindible atender las siguientes cuestiones:

##### A) REGLAMENTO DE USOS Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE AGUA

Modificar la Resolución ACUMAR N° 3/2009 de modo que establezca una progresividad en los objetivos a alcanzar y responda a las distintas realidades existentes al interior de la cuenca. La inclusión de la totalidad de las sustancias relevantes y la participación social en su elaboración son requisitos ineludibles para ello.

##### B) CONTAMINACIÓN DE ORIGEN INDUSTRIAL

Presentar un Plan Integral de Control de la Contaminación Industrial donde: i) se realice un diagnóstico del sector industrial de la cuenca y su situación ambiental;

<sup>9</sup> Asociación Ciudadana por los Derechos Humanos, Asociación de Vecinos La Boca, Centro de Estudios Legales y Sociales, Fundación Ambiente y Recursos Naturales y Fundación Greenpeace Argentina. Conformado por Resolución DP N° 100/08.

ii) se modifique el marco jurídico, estableciendo a la carga másica como herramienta central del control de la contaminación y al concepto de progresividad como objetivo para una mejora continua de la calidad ambiental; iii) se fortalezcan las aptitudes de la ACUMAR para la evaluación de los PRIs y se articulen sus acciones con las de los demás organismos con competencia en la materia; y iv) se formulen políticas de promoción para una mejor gestión ambiental de la totalidad de los establecimientos radicados en la cuenca.

#### C) POLO PETROQUÍMICO DOCK SUD

Reformular el Plan Director para el Polo Petroquímico Dock Sud de modo que garantice la reducción del riesgo en función de un criterio ambiental, mediante una acción integrada que contemple la reconversión de las industrias, los traslados de empresas, la recomposición de los pasivos ambientales y el reordenamiento del territorio. Para ello es preciso realizar un estudio integral de riesgo ambiental que abarque la totalidad de las actividades desarrolladas en la zona y considere sus impactos en el polo, en el barrio de Dock Sud y en las ciudades de Avellaneda y Buenos Aires.

#### D) GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

Avanzar hacia una gestión integral de los residuos sólidos, para lo cual debe regularse este servicio público esencial y comprometer acciones y recursos suficientes para todas sus etapas. En particular las que hoy no se realizan: separación en origen y recolección diferenciada. En su implementación resulta conveniente realizar una Evaluación Ambiental Estratégica y evitar tecnologías cuya eficacia e impactos no se encuentran debidamente estudiados e informados.

#### E) URBANIZACIÓN DE VILLAS Y ASENTAMIENTOS INFORMALES

Informar de modo detallado sobre el cumplimiento del Convenio de Urbanización de Villas y Asentamientos en la Cuenca Matanza Riachuelo del año 2010 y definir con precisión las prioridades y tipos de soluciones habitacionales necesarias.

#### F) SALUD

Completar la identificación de la población en riesgo y avanzar en el análisis de los datos de vigilancia epidemiológica. Realizar un diagnóstico de los servicios vinculados a la atención de problemas de salud relacionados con la contaminación ambiental y completar la ejecución de las acciones iniciadas o proyectadas para complementar la red de servicios de salud ambiental.

#### G) CALIDAD DE AGUA Y AIRE

Realizar un monitoreo continuo del estado del agua y del aire de la cuenca. Para ello, resulta imprescindible complementar las acciones realizadas a efectos de que la información producida resulte suficiente en términos de calidad y cantidad tanto para la gestión que lleva adelante la ACUMAR como para su acabado conocimiento por parte de la ciudadanía. Incorporar parámetros de referencia e índices de calidad en los informes trimestrales y los sistemas de bases de datos online.

#### H) AGUA POTABLE, SANEAMIENTO CLOACAL Y DESAGÜES PLUVIALES

Extender las redes de agua potable, saneamiento cloacal y drenaje pluvial a la totalidad de la cuenca. Esto mejorará la calidad de vida de sus habitantes y ayudaría a prevenir enfermedades de origen hídrico e impactos negativos sobre el ambiente. Es por ello que resulta necesario garantizar la conclusión en tiempo y forma de las obras de infraestructura previstas, controlar su ejecución e implementar medidas que contemplen la situación de aquellos que aún no cuentan con acceso a las redes públicas. La información al respecto debe encontrarse disponible de un modo accesible, claro y actualizado.

#### I) ORDENAMIENTO AMBIENTAL DEL TERRITORIO

Dictar normas de carácter regional relativas al ordenamiento ambiental del territorio de la cuenca. En el ínterin, la ACUMAR debe adoptar un rol protagónico en la preservación de espacios verdes significativos y la habilitación de actividades con impacto regional.

#### J) SISTEMA DE INDICADORES PARA LA MEDICIÓN DEL LOGRO DE OBJETIVOS

Incorporar al Sistema de Indicadores medidas de resumen que permitan seguir, monitorear y evaluar los resultados obtenidos a partir de la actividad que desarrolla la ACUMAR en pos del logro de los objetivos dispuestos. La información producida debe resultar accesible, estar debidamente expuesta y ser revisada continuamente. Entre los indicadores de resultados deberían incluirse: a) medidas sintéticas (índices) que den cuenta del estado y la evolución de la calidad del ambiente (agua, suelo y aire) y que consideren la diversidad de situaciones geográficas de la cuenca; b) información sobre el volumen de vuelcos y emisiones al ambiente (cargas másicas y toneladas de residuos); c) información sobre el estado y la evolución del número de personas con acceso efectivo a servicios públicos ambientales (agua potable, cloacas, recolección diferenciada, protección contra inundaciones).

#### K) SISTEMA DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Generar, publicar y asegurar la comprensibilidad de toda la información relativa a las actividades, programas, planes y políticas ejecutados y proyectados en la cuenca, de un modo acorde a las directrices de gobierno abierto.

#### L) COMISIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

Funcionamiento de la Comisión de Participación Social como espacio de debate para la formulación e implementación de las políticas que desarrolle la ACUMAR. Para ello deberá asegurarse su intervención en la definición de todos los planes y programas que lleva adelante el organismo.

---

#### A) REGLAMENTO DE USOS Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE AGUA

##### Introducción

La definición de objetivos de calidad de agua es una estrategia para lograr una gestión ambiental de los recursos hídricos que tienda a su descontaminación, preservación, aprovechamiento y uso racional. El énfasis se pone en los usos deseados para los cursos de agua, a partir de los cuales se establecen metas, traducidas en valores específicos de calidad de agua, que deben alcanzarse como resultado de la ejecución de políticas sobre las actividades que se realizan en el territorio de las cuencas hidrográficas.

Al fijarse los objetivos de calidad de agua, implícitamente, se determinan las características de otras múltiples actividades, las que deberán realizarse de acuerdo a las condiciones que permitan alcanzar y mantener dichos objetivos. Los usos adoptados condicionan así el control de la contaminación industrial, el tratamiento de los efluentes cloacales, la gestión de los residuos sólidos, el ordenamiento ambiental del territorio, el control de actividades agropecuarias y la protección de los márgenes, entre otras actividades. Es por ello que resultan de vital importancia para el logro de los cometidos establecidos por la CSJN, particularmente del objetivo de recomposición del ambiente.

La Resolución ACUMAR N° 3/2009 estableció como "meta a alcanzar en el mediano a largo plazo, en el ámbito de la Cuenca Matanza Riachuelo, la conformada por los valores asociados al uso de los indicadores ambientales relacionados al Uso IV – Apta para actividades recreativas pasivas". Meta que el Cuerpo Colegiado ha objetado por los motivos que a continuación se exponen.

#### Observaciones

1. Inconsistencia de la Resolución ACUMAR N° 3/2009 con el objetivo de recomposición del ambiente.

El Uso IV (Apto para actividades recreativas pasivas) no se condice con el objetivo de recomposición del ambiente establecido por el fallo de la CSJN. El mismo no permite la vida acuática y por lo tanto no promueve la rehabilitación de las relaciones que constituyen el ecosistema. Tampoco permite actividades recreativas con contacto con el agua, ni siquiera ocasional, dado que habilita la persistencia de sustancias peligrosas y bacterias, en concentraciones elevadas, en los cursos de agua.

La meta se orienta a la ausencia de olores nauseabundos y elementos flotantes. Al no restringir suficientemente el vertido de bacterias y metales pesados, el agua superficial de la cuenca continuará siendo utilizada como destino final de desechos cloacales e industriales.

2. Ausencia de un criterio de progresividad en la consecución de metas.

El Uso IV fue establecido como meta de mediano a largo plazo. Es decir que no se ajusta al principio de progresividad dispuesto en la Ley General del Ambiente (art. 4°) por cuanto no se ha previsto una gradualidad que permita mejorar la calidad de los cursos de agua conforme a metas intermedias y finales. Tampoco se ha precisado el alcance otorgado al concepto de "mediano a largo plazo", en términos de cantidad de años involucrados. Ni se ha planificado un cronograma para reducir consecutivamente la presencia de sustancias tóxicas en el agua.

Resulta imprescindible que el reglamento incorpore de modo expreso el principio de progresividad, previendo una mejora continua en la calidad del agua hasta alcanzar, en el largo plazo, o antes allí donde sea posible, el objetivo de recomposición del ambiente. En base a información actualizada debieran revisarse periódicamente los valores asociados a los usos establecidos, de modo tal de ajustarlos a los avances en el cumplimiento de la sentencia.

3. Homogeneización de una cuenca diversa.

El Uso IV fue establecido como meta para la totalidad de la cuenca Matanza Riachuelo. Aún cuando los estudios realizados dan cuenta de la heterogeneidad existente en los cursos de agua que conforman la cuenca (río Matanza Riachuelo y más de 230 arroyos), la ACUMAR ha definido un uso uniforme, sin contemplar las particularidades de las distintas zonas de la misma<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> En el apartado *Calidad de Agua* sugerimos un análisis a nivel de sub-

Los datos provenientes del Plan de Monitoreo de la ACUMAR indican que en determinados cursos de agua existen actualmente condiciones de calidad superiores a la meta que se pretende alcanzar. La homogeneización que resulta del reglamento habilitaría que, en consecuencia, se degraden zonas que actualmente presentan condiciones ambientales aceptables, en flagrante contradicción a los objetivos del fallo de la CSJN.

La identificación de las características de cada uno de los tramos de los cuerpos de agua de la cuenca se relaciona intrínsecamente con las actividades que se realizan en el territorio, por lo que la definición de objetivos de calidad de agua debe articularse en el marco de una estrategia de ordenamiento ambiental del territorio<sup>11</sup>.

#### 4. Parámetros permisivos para sustancias peligrosas (Anexo I Res. 3/2009).

Los valores asociados al Uso IV implican la continuidad de metales pesados y sustancias peligrosas en el agua, en elevadas concentraciones. De los diecinueve parámetros previstos en el Anexo I de la resolución, se dejan "sin restricción" siete (entre ellos el Mercurio y el Cromo).

A tres años de la sanción del reglamento no se conocen documentos que reflejen el trabajo de la Comisión Interjurisdiccional en materia de Cuerpo de Agua, quien se encuentra a cargo de evaluar la "viabilidad de establecer valores para los parámetros contemplados sin restricción" (cfme. art. 3).

El reglamento de usos debería fijar límites para todos los metales indicados en la Resolución ACUMAR N° 1/2007, para la cantidad de bacterias patógenas en el agua y para la demanda química de oxígeno (DQO). Ello, porque estas sustancias están presentes en los cuerpos de agua y constituyen algunos de los principales contaminantes que afectan a la salud de la población y del ambiente.

La elaboración de un "índice sintético de calidad de agua" permitiría evaluar la conformidad entre la calidad del agua observada en un lugar y momento dado con el uso a alcanzar previsto para dicho tramo en el plazo establecido.

#### 5. Falta de implementación de mecanismos de participación social.

La determinación del reglamento de usos y objetivos de calidad de agua, en tanto política ambiental de largo

cuencas hídricas.

<sup>11</sup> Complementar con el apartado Ordenamiento Ambiental del Territorio del presente documento.

plazo, debe formularse previa participación ciudadana, según lo establecen los artículos 19 y 20 de la Ley General del Ambiente. Obligación que ha sido omitida al dictarse la Resolución ACUMAR N° 3/2009.

#### Conclusión

El Cuerpo Colegiado considera que para un adecuado cumplimiento de los objetivos del fallo de la CSJN debe modificarse la Resolución ACUMAR N° 3/2009 de modo que establezca una progresividad en los objetivos a alcanzar y responda a las distintas realidades existentes al interior de la cuenca. La inclusión de la totalidad de las sustancias relevantes y la participación social en su elaboración son requisitos ineludibles para ello.

#### B) CONTAMINACIÓN DE ORIGEN INDUSTRIAL

##### Introducción

La contaminación de origen industrial constituye una de las principales fuentes contaminantes en la cuenca. Tanto los cursos de agua, como el aire y los suelos son afectados por efluentes sólidos, líquidos y gaseosos producidos por variadas industrias. Si bien se ha considerado que las galvanoplastias, frigoríficos y curtiembres son las que mayor impacto generan, se debe tener en cuenta a otras actividades que implican un elevado riesgo ambiental, como empresas generadoras de electricidad, refinerías de petróleo, de elaboración de combustibles nucleares, plantas de reciclado y recolección de desperdicios, textiles, químicas y fundiciones, entre otras.

La CSJN ordenó a la ACUMAR llevar adelante un conjunto de acciones tendientes al cese en el vertido, emisión y disposición de sustancias contaminantes que impacten de un modo negativo. La autoridad de cuenca realizó un empadronamiento de los establecimientos existentes en la cuenca y dictó normativa específica referida al funcionamiento y control de los mismos: reglamentó la fiscalización, la declaración de agentes contaminantes, la presentación de programas de reconversión industrial (PRIs), la obligatoriedad de implementar sistemas de gestión ambiental y de acreditar la contratación de seguros ambientales, de informar vuelcos discontinuos, etc. Asimismo, puso a disposición de los industriales aportes no reembolsables para promover la reconversión de los procesos productivos.

Como resultado de estas acciones, 53 industrias reconvirtieron sus procesos productivos para cumplir con las normas vigentes. Asimismo, se detectaron 25.686 establecimientos, de los cuales se fiscalizaron 17.708, en un total de 24.065 inspecciones<sup>12</sup>. De los fiscalizados,

<sup>12</sup> Algunas empresas fueron inspeccionadas más de una vez.

1.507 fueron declarados como agentes contaminantes y 1.271 presentaron programas de reconversión industrial (PRIs), de los cuales fueron aprobados 1.078 por la autoridad de cuenca y se encuentran en ejecución. Por incumplimientos diversos se efectuaron 885 clausuras, y posteriormente se levantaron 557 de ellas<sup>13</sup>.

#### Observaciones

##### 1. Ausencia de un diagnóstico para el sector industrial de la cuenca.

No se ha realizado aún un informe exhaustivo de la situación actual de las industrias de la cuenca. Si bien se cuenta con datos sustantivos al respecto (establecimientos empadronados, agentes contaminantes, PRIs, etc.) los mismos no han sido sistematizados en un diagnóstico público que permita conocer, entre otras, la cantidad de empresas por actividad productiva, su localización en un sistema de información geográfica, la carga másica (es decir la cantidad total diaria de los vertidos líquidos, sólidos y gaseosos a los cursos de agua, cloacas, aire y suelo), la generación de residuos sólidos, peligrosos, patogénicos, el consumo de agua y de energía y los pasivos ambientales existentes.

La información publicada por la ACUMAR tampoco permite conocer el real impacto de las acciones de control realizadas, en términos de disminución de la cantidad de contaminantes descargados al ambiente. Esta ausencia impide evaluar la contribución efectiva al objetivo de recomponer el ambiente de la cuenca de los Planes de Reconversión Industrial (PRIs) aprobados por el organismo.

##### 2. Deficiencias de la normativa vigente.

La normativa para el control industrial no contribuye a un eficaz logro de los objetivos del fallo. La definición de Agente Contaminante, establecida en la Resolución ACUMAR N° 366/10, utiliza como referencia a los límites admisibles para las descargas de efluentes líquidos normados por la Resolución ACUMAR N° 1/2007. Ésta regula la emisión de contaminantes que puede contener cada litro de efluente liberados al ambiente. Sin embargo, no establece topes para la cantidad de litros de efluente que pueden ser diariamente volcados, por lo que no da cuenta de la carga másica. Es decir que el actual sistema no limita la cantidad total de contaminantes efectivamente vertidos en la cuenca. En consecuencia, no es eficaz como parámetro de referencia para la reconversión industrial, ni garantiza una disminución de los vertidos y emisiones contaminantes ya que los mismos podrían ser diluidos en un mayor caudal de agua de modo de alcanzar las concentraciones normadas.

La norma tampoco atiende la capacidad de carga del río, es decir su aptitud para degradar los contaminantes que recibe, que hoy está saturada. A su vez, no contempla instancias progresivas de mejora ambiental, dado que no establece metas y objetivos de reducción de contaminantes en el mediano y largo plazo. Ello se relaciona intrínsecamente con las deficiencias de la Resolución ACUMAR N° 3/2009, antes señaladas.

Por su parte, la normativa emanada de la ACUMAR evidencia un particular énfasis en materia de efluentes líquidos. Pero aún no ha dictado normativa específica para la regulación de las emisiones gaseosas y la disposición de residuos peligrosos y especiales. Éstos continúan bajo control de las autoridades locales y no se han articulado en una estrategia integral a nivel de cuenca hidrográfica.

##### 3. Debilidad institucional para la evaluación y cumplimiento de los PRIs.

Se evidencian dificultades para compeler a las industrias al cumplimiento (en tiempo oportuno) de los Planes de Reconversión Industrial (PRIs). Hasta la fecha de referencia (30/09/2012) únicamente el 3,5% de los agentes contaminantes se había reconvertido. A la resistencia propia de las empresas se agregan demoras del organismo en el análisis y aprobación de los mismos. En este sentido, es preciso reforzar las aptitudes técnicas de la autoridad para evaluar las acciones comprometidas por las industrias con miras a mejorar la eficiencia y eficacia de los planes aprobados.

Por su parte, se advierten problemas en la coordinación de las distintas autoridades con competencias concurrentes en la materia: Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, Agencia de Protección Ambiental (CABA), Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (PBA), Autoridad del Agua (PBA) y Municipios. Sus intervenciones se encuentran escasamente articuladas y evidencian fallas en el accionar conjunto, lo que genera demoras en la aprobación de los PRIs. Dado que intervienen en aspectos sustantivos de la política industrial (radicación de industrias, certificados de aptitud ambiental, permisos de emanaciones gaseosas, permisos de extracción y vuelcos a cursos de agua, etc.), es necesario precisar con exhaustividad el modo en que sus actividades contribuyen sinérgicamente a los objetivos de la gestión de la ACUMAR.

##### 4. Incentivos para un mejor desempeño ambiental de las industrias.

La obligación de reconvertir los procesos productivos alcanza a un universo acotado de establecimientos. Sin

<sup>13</sup> Datos al 30/09/2012.

embargo, la mayoría de las industrias tienen amplio margen para mejorar su desempeño ambiental y contribuir así a la recomposición del ambiente de la cuenca; lo que debería ser incentivado. Entre los 25.686 registrados se identificaron 1.507 agentes contaminantes. O sea que solamente el 5,86% del total de industrias deben presentar planes de reconversión. Una política de promoción para el restante 94,14% resultaría sin dudas un impulso al logro de los objetivos procurados.

La realización de inspecciones y los procedimientos posteriores para garantizar un funcionamiento acorde a la normativa vigente constituyen acciones propias de los mecanismos de comando y control. Los mismos resultan imprescindibles aunque no excluyentes de otras estrategias de intervención. Políticas de promoción, adaptadas a la diversidad de realidades de las industrias y empresas de servicios radicadas en la cuenca, podrían coadyuvar a la reconversión de un número mayor de establecimientos.

Al respecto, es preciso recordar que los aportes no reembolsables para micro, pequeñas y medianas empresas (Resolución ACUMAR N° 874/11), en el marco del Plan Producción Limpia para Todos, se otorgan exclusivamente a aquellos establecimientos cuyo PRI fuera aprobado por la autoridad de cuenca. Es decir a aquellos que previamente fueron declarados como agentes contaminantes, que -como se ha referido- constituye una parte menor del universo de empresas.

### Conclusiones

El Cuerpo Colegiado considera que para un adecuado cumplimiento de los objetivos del fallo de la CSJN se debe presentar un Plan Integral de Control de la Contaminación Industrial, donde: i) se realice un diagnóstico del sector industrial de la cuenca y su situación ambiental; ii) se modifique el marco jurídico, estableciendo a la carga másica como herramienta central del control de la contaminación y al concepto de progresividad como objetivo para una mejora continua de la calidad ambiental; iii) se fortalezcan las aptitudes de la ACUMAR para la evaluación de los PRIs y se articulen sus acciones con las de los demás organismos con competencia en la materia; y iv) se formulen políticas de promoción para una mejor gestión ambiental de la totalidad de los establecimientos radicados en la cuenca.

### C) POLO PETROQUÍMICO DOCK SUD

#### Introducción

El establecimiento de procedimientos y mecanismos adecuados para la minimización de riesgos ambientales,

la prevención y mitigación de emergencias ambientales y la recomposición de los daños causados por la contaminación ambiental constituyen objetivos de la política ambiental nacional (cfme. Ley N° 25.675, art. 2 inc. k).

El Polo Petroquímico Dock Sud es un caso paradigmático de la construcción social de una situación de riesgo ambiental. En un área reducida (504 has.) del Municipio de Avellaneda se emplaza un conjunto de empresas industriales que realizan actividades de alto impacto ambiental, un puerto comercial y viven sobre suelos contaminados más de mil quinientas familias en el asentamiento Villa Inflamable y el Barrio Porst. Todo ello en un área lindante al Riachuelo, el Río de la Plata, la Autopista Buenos Aires – La Plata, el arroyo Sarandí y un ex relleno sanitario.

La CSJN ordenó la presentación pública de un proyecto para la adecuación ambiental del polo petroquímico. Entre los objetivos del plan se destacó la disminución de los niveles de complejidad industrial, riesgo ambiental y vulnerabilidad social. Así como también se previó la inspección de todas las industrias para identificar a las que resulten agentes contaminantes y, posteriormente, obligarlas a su reconversión.

ACUMAR presentó el 16/12/2010 la actualización del Plan Maestro y Reordenamiento Territorial del Puerto Dock Sud (Plan Director), donde se prevé la ampliación de los límites del puerto, la realización de obras de infraestructura, la construcción de una planta de pretratamiento de efluentes cloacales y el dragado de los canales de acceso. En cuanto al aspecto ambiental, el plan realiza un conjunto de previsiones, pero carece de un abordaje adecuado a la envergadura de la situación existente.

Por otra parte, del total de 39 empresas en su interior, 25 fueron declaradas como agentes contaminantes. De éstas, 19 presentaron planes de reconversión, 8 fueron aprobados y ninguna lo había finalizado al 27/09/2012. A su vez, 3 empresas de almacenamiento de productos químicos reconvirtieron su actividad hacia el almacenamiento de combustibles y 8 empresas se trasladaron fuera del puerto.

#### Observaciones

1. Parcialidad y ausencia de un criterio ambiental en la planificación.

El Plan presentado está dirigido a realizar un reordenamiento portuario, con un claro objetivo productivo. Los criterios utilizados para la planificación de los sectores industriales a ser relocalizados se definieron de acuerdo

con el carácter de propiedad de las empresas sobre los predios, permitiendo el cambio de actividad a las industrias que son dueñas de los terrenos en los que se emplazan, y obligando a relocizarse a las que no lo son.

En cuanto a dichas relocizaciones, es preciso evaluar el impacto del desplazamiento de las empresas tanto en el polo petroquímico como en los demás sectores de la cuenca, de modo de evitar el traslado de actividades contaminantes hacia otros sectores. Respecto a las empresas que reconvirtieron su actividad y continúan en el polo, ahora como almacenadoras de combustibles, se destaca que la totalidad de las mismas fueron declaradas agentes contaminantes por no haber adaptado sus tanques, haberse detectado derrames o por no poseer dispositivos para el control del agua subterránea.

Por su parte, es dable observar que aun luego de los cambios de actividad y relocizaciones referidas, permanecen en el polo empresas químicas y tratadoras de residuos peligrosos, tales como Meranol y TriEco, respectivamente.

#### 2. Deficiencias en el diagnóstico inicial del Plan Director.

No se cuenta con un estudio integral de riesgo en el área del Polo Petroquímico Dock Sud. La falta del mismo, así como de información sobre el parque total de almacenamiento de combustibles líquidos, gaseosos y productos químicos, los niveles de efluentes líquidos que se descargan, el volumen de emisiones gaseosas que se emanan, datos sobre los permisos de uso vigentes y vencidos, documentación sobre certificados de aptitud ambiental, permisos de vertidos, habilitaciones municipales y pasivos ambientales, entre otros., imposibilitan el diseño de un plan de adecuación acorde a los objetivos de la sentencia de la Corte.

#### 3. Fallas en el diseño y la implementación del Plan Director.

En relación a la estrategia ambiental el plan muestra fuertes carencias, ya que predominan las acciones relacionadas a la expansión y mejora de las actividades portuarias (red de incendios, recolección de sobrenadantes, limpieza del espejo de agua y dragado).

A su vez, la mayoría de las acciones realizadas por la ACUMAR se focalizaron en la inspección de empresas individuales, por lo que no se consideró el impacto ambiental global del Puerto Dock Sud. Las obras realizadas hasta el momento han consistido en obras portuarias y no en acciones que mejoren el desempeño ambiental o disminuyan el riesgo en el lugar.

#### 4. Necesidad de complementar la información relativa al control de actividades que se desarrollan en el polo.

Además de las actividades propias de un puerto, como manipulación de cargas y movimiento de embarcaciones y camiones, en Dock Sud se llevan a cabo muchas otras, tales como el acopio y distribución de arena, la refinación de petróleo, la generación de energía, el almacenamiento de combustibles, la producción y tratamiento de sustancias químicas, la incineración de residuos y el dragado de canales. Debe prestarse especial atención a actividades como la carga y descarga de gases altamente inflamables, o como la disposición de barros del refulado proveniente de los canales del puerto, debido a la contaminación de los sedimentos.

Las acciones informadas hasta el presente tienen que ver exclusivamente con las inspecciones a los establecimientos pero, como coordinador de los distintos organismos intervinientes, la autoridad de cuenca debe también informar respecto de las acciones de control que realizan la Prefectura Naval Argentina, el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible, la Secretaría de Energía de la Nación o la Subsecretaría de Actividades Portuarias.

#### 5. Falta de avance en la concientización y preparación para emergencias.

A pesar de haberse planificado en el Plan Integral de Saneamiento Ambiental (PISA), y que fuera recomendado en el Plan Director, no se ha implementado el proceso APELL "Concientización y Preparación para Emergencias a Nivel Local". El mismo fue previsto para el desarrollo de programas de control, educación y difusión sobre la prevención de riesgos y respuesta a contingencias para la población adyacente.

#### 6. Déficits del control industrial.

El impacto de las industrias radicadas en el polo no se ha modificado sustancialmente desde la sentencia de la CSJN hasta el presente. Ello por cuanto de las 25 empresas declaradas Agentes Contaminantes, ninguna ha culminado su programa de reconversión industrial (PRI). Al respecto, es preciso tener presente las observaciones realizadas en el apartado sobre Contaminación de Origen Industrial en cuanto a las deficiencias en la normativa vigente, que no es eficaz para favorecer la reducción de la contaminación que procura.

#### Conclusión

Consideramos que, en orden de alcanzar los objetivos de política ambiental nacional y del fallo de la CSJN, es necesaria la reformulación del Plan Director para el

Polo Petroquímico Dock Sud, de modo que garantice la reducción del riesgo ambiental mediante una acción integrada que contemple la reconversión de las industrias, los traslados de empresas, la recomposición de los pasivos ambientales y el reordenamiento del territorio, en función de un criterio ambiental. Para ello es imprescindible que la ACUMAR realice sin demoras un estudio integral de riesgo ambiental que abarque la totalidad de las actividades desarrolladas en la zona y considere sus impactos en el polo, en el barrio de Dock Sud y en las ciudades de Avellaneda y Buenos Aires.

#### D) GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

##### Introducción

El fallo de la CSJN ordenó erradicar los basurales ilegales de la cuenca, así como también prevenir su formación. Para cumplir con la manda es preciso lograr la remediación de los pasivos ambientales existentes y, simultáneamente, atender la principal causa del problema: la vigencia de una inadecuada gestión de los residuos.

La Ley de presupuestos mínimos N° 25.916, las Leyes N° 13.592 y 1.854 de la provincia y la ciudad autónoma de Buenos Aires, respectivamente, y la Estrategia Nacional en la materia, consagran a la gestión integral como la vía apropiada para intervenir en los diversos aspectos sociales, económicos y ecológicos que convergen en la problemática.

La gestión integral requiere organizar recursos normativos, económicos y técnicos para actuar sobre la generación, disposición inicial, recolección, transporte, transferencia, tratamiento y disposición final de los residuos. Etapas que corresponde articular de un modo coherente, contemplando su interdependencia y complementariedad.

El Cuerpo Colegiado evaluó el Plan Maestro presentado por la ACUMAR a la luz de los lineamientos antedichos y los principios de la política ambiental dispuestos en la Ley General del Ambiente. Las principales conclusiones se sintetizan a continuación.

##### Observaciones

###### 1. Falta de integralidad de la gestión.

El plan carece de integralidad por cuanto no contempla de un modo balanceado las distintas etapas de la gestión. El mismo se centra fundamentalmente en una etapa intermedia, la de tratamiento, generando capacidad de separación y transferencia mediante Ecopuntos. Si bien ello representa un avance positivo respecto de la situación actual, resulta insuficiente para alcanzar los

objetivos de minimización en la generación, separación en origen, recolección diferenciada, reutilización, reciclaje y minimización de la disposición final de residuos.

Asimismo, al interior de la cuenca persisten tres modelos con desiguales alcances y contenidos, omitiendo algunos de ellos etapas fundamentales de la gestión integral como la disposición inicial selectiva y la recolección diferenciada.

Es preciso subsanar las falencias de la planificación procediendo a:

i) establecer normas y programas específicos para reducir la cantidad de residuos domiciliarios generados en la cuenca (ej. normas sobre envases, programas de responsabilidad del productor, incentivos para el compostaje y separación domiciliario u otros pertinentes, y la implementación del programa ACUMAR 3R u otros similares dirigidos a la totalidad de los habitantes de la cuenca);

ii) especificar las acciones de educación ambiental relacionadas al plan;

iii) implementar de modo obligatorio en la totalidad de la cuenca la disposición inicial selectiva o separación en origen;

iv) cubrir la totalidad de la cuenca con servicios de recolección diferenciada;

v) reglamentar el flujo de cada fracción de residuos, para su adecuado tratamiento, dando prioridad a la reutilización, el reciclado y el compostaje o digestión de los residuos orgánicos;

vi) garantizar la disposición final adecuada de la fracción rechazada, en base a tecnologías previamente autorizadas mediante evaluación de su impacto ambiental, con participación ciudadana, habiéndose garantizado el acceso a la información ambiental;

vii) establecer un sistema de información pública sobre la gestión de los residuos domiciliarios de la cuenca y de cada municipio.

###### 2. Necesidad de una Evaluación Ambiental Estratégica.

Dada la envergadura del plan, en términos de población involucrada, obras de infraestructura necesarias, plazos de ejecución e importancia en materia de calidad ambiental y salud pública, resulta pertinente realizar una Evaluación Ambiental Estratégica (EAE) del mismo.

La EAE es un procedimiento enfocado a la consideración de los riesgos, oportunidades y tendencias vinculados a

las decisiones estratégicas. En tal sentido, requiere la utilización de un amplio campo de enfoques analíticos y participativos con el fin de integrar las consideraciones ambientales a una política, plan o programa y evaluar las múltiples interrelaciones existentes entre las variables que las caracterizan.

3. Tecnologías para el tratamiento de los residuos insuficientemente evaluadas.

Las alternativas de tratamiento y disposición final de residuos deben articularse en una estrategia que priorice y agote las posibilidades de las etapas de gestión previas a la disposición final. Las propuestas para ampliar los actuales centros de disposición final y la promoción de instalaciones para la incineración u otros tipos de tratamientos térmicos no debieran procurar incursionar en los últimos eslabones de la cadena de un modo aislado e inconexo.

Otra cuestión a remarcar es que las mencionadas nuevas tecnologías de termovalorización, en lo que al plan respecta, no se encuentran debidamente estudiadas o informadas. No debería avanzarse en su implementación sin una evaluación minuciosa de los potenciales impactos ambientales y el análisis de otras opciones alternativas. Nótese que la necesidad de utilización de grandes cantidades del insumo basura para garantizar la rentabilidad de la producción energética genera una competencia con otros destinos como la reducción, el reciclado y el reúso.

4. Necesidad de regular el servicio público de gestión integral de residuos.

La gestión integral es una obligación legal, reglada por una ley de presupuestos mínimos y leyes locales sectoriales. La ACUMAR, en su rol de autoridad rectora en materia ambiental en el ámbito de la cuenca, debe coordinar los esfuerzos de las jurisdicciones y asumir esa obligación de modo integral. Contando con facultades legales para ello (art. 5 Ley N° 26.168) debiera comprometer acciones y recursos suficientes para todas las etapas, en particular las que hoy no se realizan (separación en origen y recolección diferenciada) y regular este servicio público esencial.

#### Conclusión

El Cuerpo Colegiado considera que, para un adecuado cumplimiento de los objetivos del fallo de la CSJN, es indispensable avanzar hacia una gestión integral de los residuos sólidos, para lo cual la ACUMAR debe regular este servicio público esencial y comprometer acciones y recursos suficientes para todas sus etapas. En particu-

lar, las que hoy no se realizan: separación en origen y recolección diferenciada. En su implementación resulta conveniente realizar una Evaluación Ambiental Estratégica y evitar tecnologías cuya eficacia e impactos no se encuentran debidamente estudiados e informados.

#### E) URBANIZACIÓN DE VILLAS Y ASENTAMIENTOS INFORMALES

##### Introducción

El fallo de la Corte Suprema obliga al cumplimiento de un Plan de Urbanización de Villas y Asentamientos, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la población, minimizando su exposición a los riesgos derivados de la contaminación del ambiente. En 2010 ese plan fue redefinido en una segunda y última etapa, y luego el juez de ejecución de la sentencia definió un cronograma de prioridades, que estableció plazos para la relocalización de las familias asentadas sobre el camino de sirga del curso principal de agua, desde la desembocadura del Riachuelo hasta el camino de cintura. También se prevé la relocalización del barrio Villa Inflamable, ubicado en el área del Polo Petroquímico Dock Sud.

En este marco se han realizado hasta el momento aproximadamente 400 relocalizaciones de familias, aunque también se ejecutaron soluciones habitacionales de distinto tipo que, no estando contempladas en el cronograma de prioridades del camino de sirga, no formaron parte de lo informado, ejecutado y controlado en el marco del expediente judicial.

El Cuerpo Colegiado ha expresado en distintas oportunidades sus observaciones en cuanto a los criterios de prioridad y las formas de ejecución de las acciones de relocalización, en el sentido de los puntos que siguen a continuación.

##### Observaciones

1. Necesidad de establecer un criterio de riesgo para priorizar los hogares a ser relocalizados e información insuficiente sobre soluciones habitacionales.

El criterio de riesgo que guió la selección de los barrios incluidos en el Convenio Marco de 2010 no fue explicitado. Es preciso determinar con precisión cuáles son los grupos poblacionales más afectados, de distintas maneras, por la degradación ambiental de la cuenca, y cuáles son las intervenciones más pertinentes para mejorar su calidad de vida. Deben considerarse las zonas con pasivos ambientales o cercanas a las fuentes de contaminación y los lugares inundables, además de las zonas

de concentración de casos de afectaciones a la salud ligadas a este problema.

Por otro lado, la información sobre la cantidad de familias asistidas resulta confusa al no discriminarse el tipo de asistencia brindada (mejoramiento de la infraestructura barrial, mejoramientos de viviendas o entrega de viviendas nuevas). A su vez, este indicador considera que una familia ha sido asistida aun cuando las soluciones habitacionales no fueran finalizadas. Ello por cuanto se consideran asistidas las familias incluidas en proyectos que obtuvieron la "No Objeción Técnica" que habilita su financiamiento. Es decir que el indicador no permite conocer el número de familias que efectivamente han accedido a una solución habitacional. Tampoco se cuenta con información precisa sobre los barrios o sectores alcanzados por las soluciones habitacionales.

## 2. Falencias del procedimiento de relocalización.

Las relocalizaciones de familias o urbanizaciones barriales son acciones que determinan fuertemente el desarrollo de la vida individual, grupal y social, y por lo tanto cada una de ellas debe ser precedida de una mesa de trabajo que garantice el derecho a la participación y a la información pública (Conf. Ley N° 25.675), proteja el derecho a la autonomía personal y contribuya a alcanzar (como parte del cumplimiento del objetivo de "Mejorar la calidad de vida de la población", Considerando N°17 del fallo) que los vecinos involucrados gocen de su derecho a una vivienda digna adecuada.

En lo actuado hasta el momento se observa un reemplazo del concepto de participación por el de concientización, implicando ello que las acciones se orientan más bien a la percepción que las personas y grupos tienen sobre los beneficios de las mudanzas que a adecuar en los hechos la relocalización a sus necesidades y a la consideración de sus opiniones. Así, las reuniones entre autoridades y vecinos suelen ser de carácter informativo, y su objeto, el comunicar decisiones ya tomadas.

Para la preservación de los derechos mencionados anteriormente, el Cuerpo Colegiado ha propuesto la consolidación de las instancias de mesas de trabajo de acuerdo a un reglamento particular, que procura garantizar la participación de los interesados y sus asesores legales y técnicos en todas las etapas del proyecto (incluyendo entre otras cosas, la definición del lugar de relocalización y el tipo de construcción), la regularidad de las reuniones, el acceso a la información y la consolidación de los acuerdos alcanzados o compromisos asumidos en las mismas<sup>14</sup>.

<sup>14</sup> Ver escritos judiciales de fecha 9 y 31 de agosto de 2012, Legajo de Actuaciones N° 3/25 del Expediente N°25/09. Disponibles en [www.defensor.gov.ar](http://www.defensor.gov.ar)

3. Necesidad de indicadores para evaluar la habitabilidad de las viviendas y el acceso a servicios públicos y esenciales.

El Cuerpo Colegiado ha propuesto al Juzgado Federal de Quilmes un conjunto de parámetros básicos para la relocalización de personas, cuya estandarización facilitaría la evaluación de la forma de ejecución de las mandas de relocalización (escrito de fecha 29/03/2012 en el Expediente N° 25/09).

En particular, resulta necesario que se garantice el funcionamiento de los servicios básicos (agua, gas, energía eléctrica) en las viviendas al momento de ser entregadas y la adecuación de éstas a los estándares mínimos de calidad para las viviendas de interés social (que regulan la calidad de materiales, la durabilidad de las viviendas, sus condiciones de aislamiento y seguridad contra incendios, entre otros aspectos) y las normas específicas para los tipos de construcción no tradicionales. También debe preverse la evolución familiar de corto plazo, de modo que no se produzcan situaciones de hacinamiento, y proveerse de instalaciones adecuadas a personas con discapacidad motriz.

Del mismo modo, las características edilicias de las viviendas o los complejos deben corresponderse con las necesidades de las familias para posibilitar la continuidad de las actividades que las familias desarrollan en sus viviendas de origen, que muchas veces son su sustento económico. La oferta de servicios educativos y de salud, de los barrios de destino requiere una planificación especial para prever el aumento de la demanda. Dado que las viviendas que las familias deberán desalojar son el producto del esfuerzo de su trabajo y contienen una importante inversión económica realizada a través de los años, se ha solicitado la compensación por las pérdidas sufridas y los esfuerzos realizados. Por último, resulta necesario garantizar la seguridad en la tenencia de las viviendas.

4. Carencia de medidas transitorias de minimización del riesgo hasta la ejecución de soluciones integrales.

Es preciso también atender los aspectos que hacen a las condiciones de vida durante el tiempo que transcurre hasta la efectiva relocalización, implementando medidas que reduzcan la exposición a los contaminantes del ambiente, como por ejemplo recubrir los pisos de tierra, la recolección de residuos domiciliarios, acceso a agua potable (mediante la estrategia que resulte adecuada en cada caso) o la correcta evacuación de excretas en aquellos barrios que no cuentan con conexión a las cloacas.

### Conclusión

Resulta necesario que la ACUMAR informe de modo detallado sobre el cumplimiento del Convenio de Urbanización de Villas y Asentamientos en la Cuenca Matanza Riachuelo del año 2010, y definir con precisión las prioridades y tipos de soluciones habitacionales necesarias.

Respecto de las relocalizaciones, es preciso establecer y garantizar el funcionamiento de mecanismos de participación y el cumplimiento de estándares básicos de aspectos a resolver antes de la relocalización de familias, entre ellos características de las viviendas y provisión de servicios.

### F) SALUD

#### Introducción

Los problemas de salud derivados de la contaminación ambiental son una de las causas principales que dieron origen a la causa Mendoza. La preservación de la salud de los habitantes de la cuenca constituye una de las finalidades fundamentales del presente proceso de recomposición del ambiente.

La CSJN estableció la obligación de determinar la población en situación de riesgo y elaborar un diagnóstico base de la salud de la población de la cuenca, que permitiera discriminar las patologías vinculadas con la contaminación, además de la creación de un sistema de registro de las mismas, de acceso público.

El PISA incluye un Plan Sanitario de Emergencia, estructurado en dos ejes principales: vigilancia epidemiológica ambiental y fortalecimiento de la red de servicios de salud (especialmente aquellos servicios vinculados al diagnóstico y atención de las patologías prevalentes, vinculadas a la contaminación ambiental). A los que se suma un tercer componente referido a la concientización de la población en la temática. En este marco, se han realizado estudios poblacionales de salud (Encuesta de Factores Ambientales de Riesgo –EFARS- en 2008, Evaluación Nutricional, de Desarrollo Psicomotor y Análisis Toxicológico –ENU DPAT- I en 2010, ENU DPAT II en 2011 y Evaluación Integral de Salud en Áreas de Riesgo -EISAR- en Villa Inflamable y Villa 21-24 en 2012). También se ha generado un primer mapa de riesgo y se ha avanzado en algunas acciones tendientes a la creación de nuevos efectores de salud. Así como comenzado la vigilancia epidemiológica de patologías vinculadas a la contaminación.

El Cuerpo Colegiado ha evaluado el grado de cumplimiento de las acciones realizadas y previstas, y su per-

tinencia en relación a la necesidad social que aborda la cuestión, formulando las siguientes observaciones y propuestas.

#### Observaciones

1. Ausencia del subsector privado en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica Ambiental.

A pesar de que la Ley N° 15.465 obliga a la notificación de enfermedades de denuncia obligatoria por parte de todo el sistema de salud, el sistema de vigilancia epidemiológica continúa circunscripto al subsector público, sin haber logrado captar la notificación de casos por parte de los efectores privados y obras sociales. Ello limita la calidad de la información producida y, por ende, el diagnóstico de la verdadera situación de salud en la cuenca.

Por otro lado, si bien se han reforzado sus capacidades, muchos municipios continúan con un nivel regular o bajo de notificación, lo que dificulta extraer conclusiones significativas sobre la evolución de la morbilidad por patologías derivadas de la contaminación ambiental en todo el territorio de la cuenca. No se ha avanzado en la presentación de análisis de los datos que arroja el sistema de vigilancia epidemiológica, y no se han publicado datos de las enfermedades vinculadas a la contaminación ambiental incorporadas a la notificación obligatoria a partir de la sentencia de la Corte (intoxicación por metales pesados e hidrocarburos).

2. Carencia de un diagnóstico de la situación de salud y de la población en riesgo.

Los resultados finales de las EISAR 2012 y ENU DPAT 2011 no han sido publicados y no se han dado a conocer los resultados de los estudios sobre la prevalencia de enfermedades respiratorias bajas (bronquitis, neumonía, asma, etc.) y malformaciones congénitas, u otros que pudieran estar vinculadas con factores ambientales. Sin embargo, los datos preliminares del estudio EISAR realizado en Villa Inflamable, Avellaneda, subrayan la intrínseca relación entre la contaminación de origen industrial y de residuos urbanos con problemas de desarrollo psicomotor en niños y con la prevalencia de metales pesados e hidrocarburos en sangre. Por su parte, el mapa de problemas de salud asociados a la contaminación ambiental, construido a partir de los datos del estudio ENU DPAT, ha arrojado un grupo de "zonas rojas", en las que se concentran los casos detectados, que en casi todos los casos se asocian a pasivos ambientales conocidos.

Resulta, entonces, fundamental en esta nueva etapa, completar el mapa de riesgo existente con los datos que

las distintas áreas de la ACUMAR y otros organismos competentes ya han producido acerca de las fuentes de contaminación ambiental: ubicación de industrias y basurales, pasivos ambientales, cotas de inundabilidad, etc. La integración de estos datos con los de riesgo sanitario (insuficiente infraestructura de saneamiento – agua, cloacas y desagües pluviales) y vulnerabilidad socioeconómica, podría indicar las zonas de mayor riesgo ambiental. A tales fines, es necesario que se publiquen los resultados finales de los estudios poblacionales de salud realizados hasta el momento.

3. Necesidad de fortalecer la red de servicios de atención de los problemas de salud asociados a la contaminación ambiental.

Para el fortalecimiento de la atención de la salud, resulta necesario realizar un diagnóstico del estado de los servicios existentes para la atención de problemas de salud vinculados a la contaminación ambiental (servicios de dermatología, neumonología, gastroenterología, toxicología y oncología), en especial los que atienden a la población en riesgo. Para ello es preciso evaluar la cantidad y capacitación específica del personal en relación a la demanda, el estado de la infraestructura y equipamiento, y la ubicación de los servicios.

En los años precedentes se han iniciado y/o proyectado acciones para la construcción de espacios, adquisición de equipamientos y contratación de personal, aunque la mayor parte de estas no ha sido completada. Se ha instalado la Red de Laboratorios Toxicológicos y se encuentra en construcción el Hospital de Cuenca Alta en Cañuelas. Se definió la ubicación de las Unidades Sanitarias Fijas, en correspondencia con las zonas de mayor concentración de casos de niños afectados por la contaminación encontrados en la ENUDPAT 2010, pero aun no se encuentran en funcionamiento. El equipamiento para hospitales y las Unidades Sanitarias Móviles, al igual que los móviles para éstas, no ha sido adquirido. Se encontrarían en proceso de incorporación, según la información brindada por la ACUMAR, 130 médicos comunitarios en los centros de salud locales, aunque no hay información sobre cuáles son las tareas previstas para ser desarrolladas por estos profesionales y cómo se prevé su estabilidad laboral. Respecto de los Equipos de Respuesta Rápida previstos en el Plan Sanitario para el abordaje de emergencias ambientales, no se ha superado la etapa de diagnóstico y normatización de procedimientos, los cuales a su vez no se han dado a conocer públicamente.

Por su parte, resulta necesario hacer accesible para la población en general la información acerca de los recursos disponibles para la atención de la salud, mediante

la publicación de una guía que especifique las formas de acceso a turnos y recursos para el diagnóstico y tratamiento en cada distrito.

#### Conclusión

Resulta necesario completar la identificación de la población en riesgo y avanzar en el análisis de los datos de vigilancia epidemiológica. Por otro lado, debe realizarse un diagnóstico de los servicios vinculados a la atención de problemas de salud vinculados a la contaminación ambiental que atienden a esa población en riesgo y completar la ejecución de las acciones iniciadas o proyectadas para complementar la red de servicios de salud ambiental.

Finalmente, puede decirse que el Plan Sanitario de Emergencia y el sistema de Vigilancia Epidemiológica Ambiental tienen una limitación de alcance al restringirse al subsector público algunas de las acciones previstas.

#### G) CALIDAD DE AGUA Y AIRE

##### Introducción

La calidad de vida de la población está relacionada directamente con las condiciones ambientales en las que vive. La contaminación ambiental en la cuenca Matanza Riachuelo alcanza niveles críticos, especialmente en las sub-cuencas baja y media, la cual se traduce en consecuencias directas sobre los ecosistemas y la salud de las personas que habitan en su zona de influencia.

Para el logro de los objetivos del fallo de la CSJN resulta imprescindible el monitoreo continuo del estado del agua y del aire, por lo que se requirió a la ACUMAR la presentación de informes periódicos al respecto. La misma comenzó un Plan de Monitoreo Integrado cuyos resultados se publican en documentos trimestrales y en la Base de Datos Hidrológica (BDH) y el Sistema de Medición en Tiempo Real de la Calidad de Aire.

A partir de los estudios mencionados fue posible conocer información de relevancia para la gestión de la cuenca. No obstante, siendo un insumo indispensable para la toma de decisiones y la participación social, es necesario complementar los datos existentes de modo tal que los mismos sean representativos del estado ambiental de la totalidad de la cuenca y comprensibles para los ciudadanos no expertos en la materia.

##### Observaciones en materia de calidad de agua

1. Deficiencias de la información producida en los estudios de monitoreo.

No se dispone de herramientas suficientes para que los datos producidos en las campañas de monitoreo resulten comprensibles para la población. En materia de información pública, la CSJN estableció como estándar básico que la misma resulte accesible para el público en general, concentrada, clara, completa y accesible. Para ello, tanto en los informes trimestrales como en la BDH, se requiere contar con parámetros de referencia e Índices de Calidad del Agua (ICA) apropiados.

Los primeros permiten ilustrar la progresión de los resultados en un mismo lugar de muestreo en distintos periodos de tiempo y compararlos con otras situaciones deseables (como ser datos de otros ríos de similares características que aún posean un buen estado ó los valores asociados a todos los usos establecidos en la Resolución ACUMAR N° 3/2009). Los ICA sintetizan el estado de situación de un modo que simplifica su comprensión. Su elaboración fue convenida por la autoridad de cuenca con el Instituto Nacional del Agua y el Servicio de Hidrografía Naval, aunque nunca fueron publicados.

#### 2. Carencia de análisis a nivel de sub-cuencas hídricas.

La cuenca presenta características diversas a lo largo de su extensión, por lo que es preciso conocer las distintas situaciones existentes en las sub-cuencas del río y los arroyos para analizar adecuadamente su estado (tramo Matanza Superior, tramo Matanza Intermedio Alto, tramo Matanza Intermedio Bajo, tramo Matanza Rectificado, Riachuelo, A° Aguirre, A° Cañuelas, A° Chacón, A° Morales, A° Ortega, etc.). Contemplar las condiciones particulares de cada sector permite formular estrategias de intervención y fijar metas de calidad acordes a la realidad de los mismos. Sin embargo, los informes disponibles no dan suficiente cuenta de estas distinciones.

#### 3. Necesidad de instrumentos para la gestión ambiental: carga másica, capacidad de carga y modelización matemática de los cursos de agua.

Aun resta avanzar en la implementación de instrumentos necesarios para llevar adelante una gestión ambiental del cuerpo de agua. El monitoreo de las condiciones de los cursos de agua debiera articularse con las restantes acciones que lleva adelante la ACUMAR, de modo de contribuir al logro de los objetivos del fallo.

El análisis de la carga másica de contaminantes vertidos a los cursos de agua y la capacidad de carga del río es un requisito fundamental para mejorar las acciones de regulación y control de los efluentes de origen industrial y cloacal. La ACUMAR realizó mediciones de calidad y de caudal, por lo que estaría en condiciones de elaborar

dicho análisis y así presentar un diagnóstico acabado de la situación de la cuenca.

Asimismo, con el cúmulo de información disponible a la fecha (cantidad de empresas, calidad y cantidad de vuelcos, mediciones de calidad de agua, estimación de caudales, información meteorológica, ampliación y mejora de las plantas de tratamiento cloacal, entre otras) es posible actualizar y mantener en funcionamiento permanente un sistema para la modelación matemática del transporte, dispersión y transformación de las cargas contaminantes en el río Matanza-Riachuelo y la Franja Costera del Río de la Plata, formulada entre los años 2007 y 2009 por la Universidad Tecnológica Nacional - Facultad Regional Avellaneda por encargo de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación. Ello representaría un aporte sustantivo para evaluar mediante la simulación de escenarios la viabilidad y eficacia de distintas alternativas de intervención.

#### Observaciones en materia de calidad del aire

#### 4. Falta de adecuación de la Resolución ACUMAR N° 2/2007 a las recomendaciones de la OMS.

Los estándares de calidad del aire establecidos por la autoridad de cuenca son menos protectorios que los recomendados por la Organización Mundial de la Salud (OMS). De acuerdo a las Guías de Calidad del Aire, publicadas por el organismo internacional en el año 2005, los umbrales de protección establecidos en la cuenca no garantizan los requisitos básicos de la salud y el bienestar humano. Por ende, resulta vital su modificación.

#### 5. Compuestos tóxicos (BTEX) no contemplados por la ACUMAR.

No se establecieron valores límites para la emisión de compuestos tóxicos de relevancia. Los BTEX (Benceno, Tolueno, Etilbenceno y Xilenos) no se encuentran regulados por la Resolución ACUMAR N° 2/2007 a pesar de su incidencia significativa sobre la salud de la población. No obstante, su importancia ha sido implícitamente reconocida por la ACUMAR al incluirlos en las campañas de monitoreo y al realizar estudios específicos de benceno en el Polo Petroquímico de Dock Sud. Resta otorgar un reconocimiento explícito a los mismos y establecer límites precisos para su emisión en la normativa vigente.

#### 6. Necesidad de instrumentos para la gestión ambiental: red de monitoreo e inventario de emisiones gaseosas.

El actual sistema de monitoreo de la calidad del aire no es representativo de la totalidad de la cuenca y se encuentra escindido de la gestión de los permisos de emisión gaseosa. Las cuatro estaciones que realizan es-

tudios periódicos (parques industriales en Lanús, Virrey del Pino, Alte. Brown y Dock Sud), a las que se suma la estación de monitoreo continuo móvil, no cubren la totalidad de los sectores relevantes de la cuenca. Ninguna se encuentra ubicada en la sub-cuenca alta y se omiten zonas de riesgo, como ser los parques industriales La Cantábrica (partido de Morón), La Matanza S.A (partido homónimo) y Cañuelas (partido homónimo).

Asimismo, los estudios de calidad del aire se encuentran escindidos de la principal herramienta de gestión existente al respecto: los permisos de emisiones gaseosas. Hasta el presente no se han sistematizado los mismos, en cuyo otorgamiento no interviene la ACUMAR, ni se ha realizado un estudio de su impacto acumulativo. En tal sentido, es necesario avanzar en la elaboración de un inventario de emisiones.

#### Conclusión

El Cuerpo Colegiado considera que, para un adecuado cumplimiento de los objetivos del fallo de la CSJN, es necesario realizar un monitoreo continuo del estado del agua y del aire de la cuenca. Para ello, resulta imprescindible complementar las acciones realizadas a efectos de que la información producida resulte suficiente en términos de calidad y cantidad tanto para la gestión que lleva adelante la ACUMAR como para su acabado conocimiento por parte de la ciudadanía.

#### H) AGUA POTABLE, SANEAMIENTO CLOACAL Y DESAGÜES PLUVIALES

##### Introducción

El cumplimiento de los objetivos del fallo de la CSJN exige dotar a la cuenca con infraestructura necesaria para satisfacer necesidades básicas de la población. La extensión de las redes de provisión de agua potable, saneamiento cloacal y desagües pluviales constituyen un aspecto central para mejorar la calidad de vida, prevenir daños en la salud y garantizar un ambiente sano.

El acceso al agua potable es un derecho humano que responde a una necesidad vital de la población<sup>15</sup>. La carencia de agua y su consumo en condiciones no aptas representan una de las mayores causas de afectaciones a la salud. A su vez, la ausencia de redes cloacales y el tratamiento insuficiente de los efluentes captados por la red existente, redundan en el vertido de desechos cloacales a desagües pluviales, cuerpos de agua superficiales o pozos negros. Ello implica que se agrave la contaminación de cursos de agua cuya capacidad para

depurar la carga orgánica que reciben se encuentra ampliamente superada.

Garantizar el acceso del 100% de la población de la cuenca a los servicios mencionados demanda llevar adelante obras de gran envergadura. A tales fines, la ACUMAR presentó un Plan Director de Drenaje Pluvial y supervisó la formulación de los Planes Directores de las empresas AySA y ABSA. Estos constituyen un importante esfuerzo en materia de obra pública que procura generar las condiciones básicas para extender la red de servicios a más de cinco millones de personas. Entre las obras más relevantes en materia de saneamiento cloacal se destacan la ampliación del Sistema Berazategui con la construcción de una planta con capacidad de pre tratamiento de efluentes cloacales de 120 mil m<sup>3</sup>/día; el Colector Margen Izquierdo; la creación del Sistema Riachuelo, con una planta con capacidad de pre tratamiento de 80 mil m<sup>3</sup>/día; la ampliación de las plantas depuradoras Sudoeste (La Matanza), Jagüel (Esteban Echeverría) y Laferrere (La Matanza); la construcción de las nuevas plantas de tratamiento ACUBA (Lanús) y Fiorito (Lomas de Zamora); y la mejora en las plantas Cañuelas, Las Heras, Gándara (Marcos Paz), Nuestra Sra. de La Paz (Marcos Paz), Merlo, Presidente Perón, San Vicente y Alejandro Korn (San Vicente). En cuanto al agua potable se prevé expandir las plantas potabilizadoras por osmosis inversa de Glew (Alte. Brown), Santa Catalina (Lomas de Zamora), Monte Grande, 9 de Abril, Canning (Esteban Echeverría) y Virrey del Pino (La Matanza). De las acciones previstas, muchas se encuentran ejecutadas o con elevados niveles de avance. Sin embargo, otras han registrado demoras reiteradas, fallas en su planificación o resulta dificultoso conocer su estado por carecer de información actualizada sobre las mismas.

##### Observaciones

###### 1. Demoras en la ejecución de las obras.

Muchas de las obras previstas en materia de infraestructura de agua, cloaca y pluviales evidencian una reiterada postergación de su realización. A modo de ejemplo, en lo referente a saneamiento cloacal, se han advertido demoras en el inicio de tareas del Sistema Riachuelo (Planta Dock Sud) y de la finalización del Sistema Berazategui (Planta del Bicentenario). Atento su importancia para el logro de los cometidos del fallo, es necesario supervisar activamente el avance de las obras para garantizar su avance sostenido y finalización en tiempo y forma.

En el ínterin es imprescindible atender la situación de la población vulnerable. La carencia de servicios básicos y exposición a fuentes de contaminación se traduce en ries-

<sup>15</sup> Resolución 64/292 de la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (A/RES/64/292).

gos para la salud de las personas. Dado que las obras previstas demandan prolongados plazos de realización y evidencian demoras en su ejecución, es preciso contemplar medidas de contingencia hasta su efectiva concreción. Especialmente aquellas tendientes a garantizar el acceso a agua segura por parte de quienes no están incorporados a la red pública y utilizan agua de perforaciones subterráneas no apta para consumo humano.

2. Dificultad para acceder a información actualizada y precisa sobre las obras.

La CSJN exigió que se informe públicamente, de manera detallada y fundada, sobre las tareas tendientes a efectivizar el acceso al agua potable y a la red cloacal. Si bien se han ejecutado acciones en pos del cumplimiento de tal manda y se ha impulsado notoriamente la expansión de las redes, la información aún debe profundizarse y actualizarse.

Para dar cuenta de la relevancia de las obras proyectadas, la ACUMAR debería informar cómo ellas impactarán sobre la población, cuáles son sus fuentes de financiamiento y los cronogramas previstos para su realización. Los datos debieran encontrarse disponibles en la página de internet del organismo y actualizarse periódicamente, de modo de permitir conocer su progresión.

3. Carga másica de efluentes cloacales vertidos a los cursos de agua.

En el marco del PISA se ha previsto un mejoramiento de las plantas de tratamiento de efluentes cloacales existentes en la cuenca. Por un lado AySA ha comprometido la utilización de tecnología que permita mejorar las condiciones de los efluentes vertidos a los cursos de agua y, por otro, ABSA lleva a cabo un Plan de Contingencia tendiente a atender las deficiencias de las plantas de tratamiento existentes en la sub-cuenca alta. Ello implica un avance positivo respecto a la situación inicial, puesto que los efluentes cloacales son una de las principales fuentes de contaminación de los cursos de agua.

Al respecto, consideramos que, en línea con lo señalado en el capítulo Contaminación de Origen Industrial, el control de los vertidos de efluentes cloacales debiera también realizarse conforme a un criterio que contemple la carga total de contaminantes que se arrojan a los cursos de agua. A su vez, dado que se ha planificado construir estaciones para incrementar el oxígeno en los cursos de agua superficial mediante un sistema de cascadas (plantas SEPA), entendemos que previo a su aprobación, debieran evaluarse acabadamente sus impactos, de modo de evitar una mayor dispersión de contaminantes por remoción del fondo y generación de aerosoles, con el consecuente riesgo a la salud de la población.

Observaciones en materia de desagües pluviales

La regulación hídrica es un componente esencial para una adecuada gestión ambiental de la cuenca. Las obras de infraestructura que se planifiquen al respecto, deben seguir una estrategia integral que contemple tanto al drenaje de las aguas y la escorrentía como a la regulación de los usos del suelo y demás medidas no estructurales, en el marco de un ordenamiento ambiental del territorio.

1. Ausencia de medidas de contingencia para los casos de inundaciones.

En la cuenca baja, y gran parte de la media, el control de las inundaciones requiere especial atención. Existiendo una densa urbe en las márgenes de los cursos de agua, los impactos sobre la calidad de vida de las poblaciones son mayores, no solo por los daños provocados por el aumento del nivel de las aguas sino también por la dispersión de los contaminantes presentes en ríos y arroyos que se produce. La ACUMAR debiera identificar las zonas de riesgo y prever medidas de contingencia que permitan una rápida respuesta ante eventualidades que pudieran ocurrir mientras se lleva a cabo el plan de drenaje.

2. Persistencia de vertidos industriales y cloacales clandestinos.

El vertido clandestino de efluentes industriales a conductos pluviales ha sido advertido en reiteradas ocasiones por la ACUMAR y la Agencia de Protección Ambiental de la C.A.B.A. En última instancia, dichos vertidos redundan en una mayor carga contaminante sobre los cursos de agua, así como también una mayor dispersión de contaminantes, con el riesgo consecuente de impactar sobre la salud de la población.

A raíz de ello, se implementaron medidas para la identificación de descargas mediante el empleo de robots hiloguiados (Wall-E). Empero, resta complementar las medidas en una planificación que permita confeccionar un mapa actualizado de la red de conductos pluviales y evaluar el porcentaje de su extensión que ya fue inspeccionado. Dicha tarea debiera articularse con los componentes de control de la contaminación de origen industrial, saneamiento cloacal y saneamiento basurales del PISA.

Conclusiones

Para alcanzar los objetivos del fallo es necesario extender las redes de agua potable, saneamiento cloacal y drenaje pluvial a la totalidad de la cuenca. Esto mejorará la calidad de vida de sus habitantes y ayudaría a

prevenir enfermedades de origen hídrico e impactos negativos sobre el ambiente. Es por ello que resulta necesario garantizar la conclusión en tiempo y forma de las obras de infraestructura previstas, controlar su ejecución e implementar medidas que contemplen la situación de aquellos que aún no cuentan con acceso a las redes públicas. La información al respecto debe encontrarse disponible de un modo accesible, claro y actualizado.

## I) ORDENAMIENTO AMBIENTAL DEL TERRITORIO

### Introducción

El cumplimiento de los objetivos del fallo de la CSJN requiere superar la fragmentación que caracterizó por décadas al tratamiento de la problemática de la cuenca y abordar la cuestión desde una perspectiva de alcance metropolitano. Para ello es preciso formular e implementar políticas regionales que contemplen la complejidad de su territorio y las interrelaciones existentes entre los distintos componentes del plan a ejecutarse.

El ordenamiento ambiental del territorio es un instrumento de la política y la gestión ambiental que, teniendo en cuenta los aspectos políticos, físicos, sociales, tecnológicos, culturales, económicos, jurídicos y ecológicos de la realidad local, regional y nacional, debe asegurar el uso ambientalmente adecuado de los recursos ambientales, posibilitar la máxima producción y utilización de los diferentes ecosistemas, garantizar la mínima degradación y desaprovechamiento y promover la participación social en las decisiones fundamentales del desarrollo sustentable (cfme. art. 10° de la Ley General del Ambiente).

La CSJN (fallos 329:2316) y el Juzgado Federal de Quilmes (resolución del 01/10/2009) requirieron la presentación de un proyecto integrado en tal sentido. La ACUMAR acreditó en el mes de junio de 2011 una "Propuesta de Estructura Operativa para la elaboración del Plan de Ordenamiento Ambiental Territorial de la Cuenca Matanza Riachuelo", a la vez que continuó con la planificación de aspectos sectoriales relacionados con el mismo, como ser la traza costera ambiental en la subcuenca baja (camino de sirga), la primera etapa del Plan Integral de Transporte y el relevamiento de cavas y canteras de la cuenca.

### Observaciones

1. Importancia de contar con normativa regional para el ordenamiento ambiental del territorio.

Hasta el presente no se ha sancionado una norma de ordenamiento ambiental del territorio para la cuenca.

Resulta imprescindible extremar los esfuerzos en pos de lograr una regulación acorde a la escala de la cuestión, tarea que requiere contemplar variables que exceden al ámbito estrictamente local.

La coordinación de los intereses de cada jurisdicción es de vital importancia, pero ello no debería ser óbice para formular una estrategia de alcance regional que contemple la dinámica metropolitana existente en la cuenca. Cuestiones como la preservación de espacios verdes significativos, el diseño de la infraestructura de transporte, el planeamiento de la extensión del uso del suelo y la consecuente distribución de la población y las actividades productivas, entre otras, demandan una perspectiva más amplia de los procesos territoriales que la que caracteriza a las políticas locales. La ACUMAR debe ejercer su rol rector en materia ambiental en la cuenca y establecer los lineamientos regionales del ordenamiento ambiental del territorio (cfme. art. 5, inc. b) de la Ley N° 26.168).

2. Necesidad de planes para la preservación de espacios verdes significativos.

La cuenca Matanza Riachuelo cuenta con espacios verdes significativos que por su elevado valor ecológico ameritan ser preservados y ampliados. Sería impensable alcanzar los objetivos de recomponer el ambiente, mejorar la calidad de vida y prevenir daños si no se protegen los escasos espacios que aun conservan un buen estado ecológico, proveen servicios ambientales, actúan como lugares de recreación y poseen valores histórico-culturales.

A modo de ejemplo, es posible citar a los parques del sur de la ciudad de Buenos Aires (Lago Regatas), la laguna de Santa Catalina, los bañados de Rocha, los bosques de Ezeiza, la costa de Avellaneda, la ex base aérea de Morón, la vasta zona rural de la cuenca Alta y las riberas de los ríos y arroyos. Estos espacios constituyen verdaderas reservas de biodiversidad desde donde podría recomponerse el ecosistema urbano de la cuenca; por lo que es imprescindible avanzar en el dictado de normativa que prevea su protección, así como también en la elaboración de planes y asignación de recursos humanos y presupuestarios para su gestión sustentable.

A su vez, resulta importante que se avance en la recomposición de los espacios urbanos que ofrecen un potencial para el desarrollo social y cultural en la cuenca. En tal sentido, es posible citar el impulso al reordenamiento del área comprendida bajo la autopista Bs. As. - La Plata en el barrio de La Boca (ver escrito de fecha 15/06/2011 en el Legajo de Actuaciones N° 8/17 del Expediente N° 17/09).

3. Falta de intervención obligatoria de la ACUMAR en la habilitación de actividades con impacto regional.

Actualmente la ACUMAR interviene en el control de las actividades con impacto ambiental, pero no en su habilitación, que se encuentra a cargo de las autoridades locales. Ello conlleva el riesgo de que exista una desarticulación entre el accionar de los distintos organismos competentes que podría dar lugar a inconsistencias que condicionen la tarea que lleva adelante la autoridad de cuenca.

La Ley N° 26.168 faculta a la ACUMAR a "tomar intervención en procedimientos de habilitación, auditoría ambiental, evaluación de impacto ambiental y sancionatorios" (art. 7 inc. a). Empero, no se ha regulado el modo en que la autoridad de cuenca debe intervenir en la habilitación de actividades con impacto regional. Proyectos como la construcción de un puente sobre el Riachuelo, rellenos costeros en la desembocadura del río, el ensanche de los canales de acceso al Puerto Dock Sud, entre otros, han avanzado sin su participación, que a todas luces resulta improrrogable por cuanto tales acciones podrían incidir en el plan que lleva a cabo.

#### Conclusión

El Cuerpo Colegiado considera que, para un adecuado cumplimiento de los objetivos del fallo de la CSJN, es indispensable dictar normas de carácter regional relativas al ordenamiento ambiental del territorio de la cuenca. En el ínterin la ACUMAR debe adoptar un rol protagónico en la preservación de espacios verdes significativos y la habilitación de actividades con impacto regional.

#### J) SISTEMA DE INDICADORES PARA LA MEDICIÓN DEL LOGRO DE LOS OBJETIVOS

##### Introducción

El cumplimiento del fallo de la CSJN exige llevar a cabo una tarea compleja a lo largo de muchos años. En el transcurso de los mismos resulta fundamental contar con una herramienta que permita seguir, monitorear y evaluar el logro de los objetivos dispuestos. Para ello la CSJN ordenó adoptar alguno de los sistemas internacionales disponibles. La ACUMAR tomó como referencia a un modelo de la CEPAL y elaboró un Sistema de Indicadores (Resolución N° 566/2010).

El sistema consta de 64 indicadores, de los cuales es posible acceder a información sobre la metodología utilizada para su producción, los resultados obtenidos y, en algunos casos, a cuadros, gráficos y mapas ilustrativos. El Cuerpo Colegiado lo consideró un avance respecto de

la situación preexistente, pero objetó las cuestiones que infra se sintetizan.

#### Observaciones

1. Irrelevancia de algunos de los indicadores disponibles.

Gran parte de los indicadores disponibles no dan cuenta del cumplimiento de los objetivos del fallo. Para evaluar la progresión del mismo es preciso distinguir, al menos, tres niveles de análisis: i) el impacto del plan (logro de objetivos generales), ii) la eficacia de los programas (cumplimiento de objetivos particulares), y iii) el grado de avance (alcance de metas intermedias y realización de las actividades planificadas).

El sistema vigente no atiende de un modo balanceado tales niveles de análisis. Por el contrario, los confunde y abunda en indicadores que son irrelevantes para medir el nivel de cumplimiento del fallo. En el sistema predominan los indicadores de gestión, que sintetizan la actividad del organismo, pero es débil la disponibilidad de indicadores de resultado que ilustren sobre los logros obtenidos como fruto de dicha actividad.

En este aspecto coincide la Auditoría General de la Nación, quien en su informe 2011 afirmó que "del conjunto de indicadores expuestos, aproximadamente la mitad son indicadores de la gestión del organismo, que en ningún aspecto dan cuenta del cumplimiento de los objetivos fijados por la C.S.J.N. y tampoco son indicadores de otros objetivos necesarios de ser alcanzados en el proceso para lograr los primeros".

2. Deficiencias en el acceso, actualización y exposición de la información.

Los indicadores disponibles se encuentran indebidamente organizados y, en muchos casos, incorrectamente expuestos. Al acceder al sistema no es posible distinguir entre aquellos indicadores de resultado y los de gestión, lo que confunde su lectura e interpretación. El sistema debiera dar un rol destacado a los primeros y, en caso de considerarlo necesario, permitir el acceso a los segundos a través de un apartado.

A su vez, numerosos indicadores no se encuentran debidamente expuestos, resultando de difícil entendimiento el valor obtenido y los gráficos explicativos. Habida cuenta la importancia de este proceso, resulta conveniente que la información producida por el sistema se ajuste a las directrices de gobierno abierto; para lo cual es preciso modificar los formatos utilizados a efectos de garantizar que los datos estén expuestos de un modo

asequible, legible, comprensible, estructurado y reutilizable por cualquier persona.

### 3. Incógnitas en torno a la revisión periódica.

Se desconocen los resultados de las actividades de revisión y auditoría técnica del sistema. Las mismas resultan de vital importancia para favorecer a una mejora continua de la herramienta. Como tal han sido previstas en la normativa (art. 4) y, según informó la ACUMAR en la publicación anual 2011, se habría comenzado un proceso de evaluación con el apoyo de profesionales externos. No obstante, no se conocen sus resultados, ni se informó si ello dio lugar a modificaciones en la estructura del sistema y en los criterios de selección y elaboración de indicadores.

#### Conclusión

El Cuerpo Colegiado considera que, para un adecuado cumplimiento del fallo de la CSJN, es fundamental incorporar al Sistema de Indicadores medidas de resumen que permitan seguir, monitorear y evaluar los resultados obtenidos a partir de la actividad que desarrolla la ACUMAR en pos del logro de los objetivos dispuestos. La información producida debe resultar accesible, estar debidamente expuesta y ser revisada continuamente.

Entre los indicadores de resultados deberían incluirse: a) medidas sintéticas (índices) que den cuenta del estado y la evolución de la calidad del ambiente (agua, suelo y aire) y que consideren la diversidad de situaciones geográficas de la cuenca; b) información sobre el volumen de vuelcos y emisiones al ambiente (cargas másicas y toneladas de residuos); c) información sobre el estado y la evolución del número de personas con acceso efectivo a servicios públicos ambientales (agua potable, cloacas, recolección diferenciada, protección contra inundaciones).

## K) SISTEMA DE INFORMACIÓN PÚBLICA

### Introducción

El libre acceso a la información ambiental es un objetivo de la política ambiental (cfme. art. 2 Ley N° 25.675), a la vez que un requisito ineludible para asegurar una participación social efectiva en la toma de decisiones. La CSJN ordenó a la ACUMAR organizar un sistema de información pública digital vía internet para el público en general, que de modo concentrado, claro y accesible contenga todos los datos, actualizados, relacionados a sus actividades para el cumplimiento del fallo.

La autoridad de cuenca construyó un Sistema Integral de Acceso Público a la Información que se conforma con

una página de internet, un centro de atención telefónica y la apertura de dos sedes del organismo, una en la subcuenca alta (Cañuelas) y otra en la media (Esteban Echeverría), además de la sede central en la C.A.B.A.

Indudablemente, desde la creación de la ACUMAR se ha avanzado en la producción de información relativa a la cuenca, lo que constituye un avance significativo en relación a la situación anterior al proceso judicial ante el máximo tribunal. El sistema existente permite acceder a un conjunto de datos relevantes para conocer el estado ambiental y las acciones que se llevan a cabo en el territorio. No obstante, es preciso contar con mayores datos sobre las actividades, programas, planes y políticas de la cuenca. Así como también asegurar que la documentación disponible responda a los lineamientos de gobierno abierto en términos de accesibilidad, comprensibilidad y posibilidad de reutilización.

#### Observaciones

##### 1. Obstáculos en materia de acceso a la información pública.

Las principales restricciones en materia de acceso a la información ambiental consisten en fallas en su generación, accesibilidad y comprensibilidad. Es decir, información que resultaría de utilidad pero con la que no se cuenta por falta de instrumentación de los mecanismos necesarios para obtenerla, información en poder de la ACUMAR pero que no se encuentra disponible a priori para la ciudadanía e información que es publicada por la autoridad de cuenca pero que es presentada en formatos y lenguajes que dificultan su conocimiento por parte de ciudadanos no expertos en la materia.

A modo de ejemplo, es posible señalar la siguiente documentación faltante:

- i) diagnóstico de salud ambiental que identifique a la población en riesgo y las características de morbimortalidad en aquellos aspectos relacionados con la contaminación ambiental;
- ii) carga másica de sustancias contaminantes vertida al río y sus afluentes,
- iii) resultados del empadronamiento de establecimientos industriales y de servicios de la cuencas,
- iv) documentos presentados en el expediente judicial con sus respectivos anexos,
- v) convenios suscriptos por la ACUMAR con otros sujetos para llevar adelante acciones vinculadas al cumplimiento del fallo,

vi) listado de basurales saneados,

vii) resultados de los principales estudios realizados en materia de salud (EISAR, ENUDPAT, EFARS, mapa socio-demográfico)

viii) ejecución y progresión de las obras de infraestructura a cargo de otros sujetos (AySA, ABSA, CEAMSE, OPDS, GCABA, Municipios, etc.).

ix) interpretación y conclusiones sobre los resultados obtenidos en los estudios de monitoreo de la calidad del agua superficial, napas subterráneas y aire de la cuenca,

x) publicación de los índices de calidad de agua,

xi) totalidad de proyectos específicos, ejecutados o previstos, para la urbanización o relocalización de los barrios incluidos en los convenios 2006 y 2010, y otros proyectos a ejecutarse en el marco del cumplimiento del fallo (fechas previstas para cada etapa de la ejecución, localización de los proyectos, detalles constructivos, cantidad de familias involucradas, organismos a cargo de la ejecución, empresa constructora en caso de corresponder, costo y financiación de las viviendas, conformación de instancias de participación e informes de sus reuniones),

xii) guía de recursos para el acceso al diagnóstico y tratamiento de enfermedades vinculadas con la contaminación ambiental.

## 2. Utilización de formatos inadecuados.

El modo en que se publica la información en muchos casos no permite un uso eficiente de la misma. Atento el interés público en el caso y la envergadura del proceso, resulta fundamental que los formatos utilizados garanticen que los datos estén expuestos de un modo asequible, legible, comprensible, estructurado y reutilizable por cualquier persona, de acuerdo a los lineamientos de gobierno abierto internacionalmente reconocidos.

## 3. Necesidad de reforzar otras vías de acceso a la información.

Es necesario reforzar las restantes vías para el acceso a la información pública. Hasta el presente no se ha presentado ninguno de los informes anuales al Honorable Congreso de la Nación que estipula el artículo 8 de la Ley N° 26.168. También se evidencian demoras prolongadas en la respuesta a los pedidos de informes que le son requeridos al ente de acuerdo a lo normado por la Ley N° 25.831 y el Decreto N° 1172/2003. La Coordinación de Comunicación e Información Pública debiera asumir un mayor protagonismo en la materia.

## Conclusión

El Cuerpo Colegiado considera que, para un adecuado cumplimiento de los objetivos del fallo de la CSJN, la ACUMAR debe generar, publicar y asegurar la comprensibilidad de toda la información relativa a las actividades, programas, planes y políticas ejecutados y proyectados en la cuenca, de un modo acorde a las directrices de gobierno abierto. Asimismo, es preciso que instrumente las medidas necesarias para cumplir con las vías de acceso a la información legalmente previstas (informe anual y pedidos de informes).

## L) COMISIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

### Introducción

La participación social es considerada una de las claves fundamentales para el logro de una gobernabilidad con miras a la promoción de un desarrollo sustentable. Como tal fue reconocida por numerosos acuerdos internacionales, declaraciones y normativas, entre los que cabe destacar al Principio 10 de la Declaración de Río sobre Ambiente y Desarrollo de 1992. El mismo establece que:

“El mejor modo de tratar las cuestiones ambientales es con la participación de todos los ciudadanos interesados, en el nivel que corresponda. En el plano nacional, toda persona deberá tener acceso adecuado a la información sobre el medio ambiente de que dispongan las autoridades públicas, incluida la información sobre los materiales y las actividades que encierran peligro en sus comunidades, así como la oportunidad de participar en los procesos de adopción de decisiones. Los Estados deberán facilitar y fomentar la sensibilización y la participación de la población poniendo la información a disposición de todos”.

La Ley General del Ambiente N° 25.675 la considera un objetivo de la política ambiental, por lo que dispone que “toda persona tiene derecho a opinar en procedimientos administrativos que se relacionen con la preservación y protección del ambiente, que sean de incidencia general o particular, y de alcance general”, y que “las autoridades deberán institucionalizar procedimientos de consultas o audiencias públicas como instancias obligatorias para la autorización de aquellas actividades que puedan generar efectos negativos y significativos sobre el ambiente” (art. 19 y sgtes.).

En el ámbito de la cuenca, la Ley N° 26.168 previó la creación de una Comisión de Participación Social dentro de la ACUMAR, integrada por representantes de las organizaciones con intereses en el área, con funciones

consultivas (art. 4). Sin embargo, hasta el presente su actividad ha sido poco significativa, lo que referimos a continuación.

#### Observaciones

##### 1. Rol de la Comisión de Participación Social.

La autoridad de cuenca no otorgó a la Comisión de Participación Social un rol acorde al encomendado por la Ley N° 26.168 y la Resolución ACUMAR N° 1/2008. Su actividad se limitó al vínculo inter-institucional antes que a la integración de los aportes de las organizaciones de la sociedad civil a la gestión del organismo.

Habiéndose definido planes y programas de largo plazo en materia de política ambiental para la cuenca, no es razonable que los mismos no hayan contado con una previa intervención de la comisión para el debate de sus contenidos.

Es preciso recordar que fue necesaria una intimación judicial para que se lleve a cabo una audiencia pública relativa al Plan Maestro de GRSU. A su vez, han sido nulos los espacios de participación relativos a otros proyectos de enorme relevancia para el futuro de la cuenca, como el Plan Integral de Saneamiento Ambiental, el Plan de Reordenamiento Territorial Puerto Dock Sud y el Plan Director de Drenaje Pluvial, entre otros.

##### 2. Diferencia con el rol del Cuerpo Colegiado.

Es preciso distinguir entre la participación social en el control de la ejecución de la sentencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, que desempeña el Cuerpo Colegiado en cumplimiento de la manda del tribunal

cimero, y la que corresponde al accionar de la ACUMAR que se materializa en el seno de la Comisión de Participación Social, creada por el art. 4 de la Ley N° 26.168.

En pos de fortalecer la participación ciudadana en el control del cumplimiento del fallo del 8 de julio de 2008 la CSJN ordenó la conformación de un Cuerpo Colegiado. El mismo se encuentra integrado por el Defensor del Pueblo de la Nación y las organizaciones Asociación Ciudadana por los Derechos Humanos, Asociación de Vecinos La Boca, Centro de Estudios Legales y Sociales, Fundación Ambiente y Recursos Naturales y Fundación Greenpeace Argentina. Su intervención se da en el marco de la causa judicial, contribuyendo al análisis de las cuestiones involucradas e impulsando acciones que se consideran esenciales para un adecuado cumplimiento de la sentencia.

Sin embargo, la formulación e implementación de políticas públicas por parte de la ACUMAR exige contar con un espacio participativo mayor al referido en el párrafo precedente. En tal sentido, la legislación previó un ámbito específico de debate, tendiente a integrar la visión de la sociedad civil en el accionar del organismo de cuenca: la Comisión de Participación Social.

#### Conclusión

El Cuerpo Colegiado considera que, para un adecuado cumplimiento de los objetivos del fallo de la CSJN, es indispensable el funcionamiento de la Comisión de Participación Social como espacio de debate para la formulación e implementación de las políticas que desarrolle la ACUMAR. Para ello deberá asegurarse su intervención en la definición de todos los planes y programas que lleva adelante el organismo □



# 4

.....

## ACTUACION DEL ÁREA IV Usuarios, Obras y Servicios Públicos, Economía, Finanzas y Tributos

## CONTENIDO DEL CAPITULO

<b>4.1. INFRACCIONES DE TRÁNSITO EN RUTAS NACIONALES .....</b>	<b>167</b>
<b>4.2. SERVICIO DE ELECTRICIDAD Y GAS .....</b>	<b>169</b>
4.2.1. Gas Licuado de Petróleo envasado en garrafas .....	169
4.2.2. Interrupción del servicio de energía eléctrica .....	170
4.2.3. Factor de estabilización .....	171
4.2.4. Investigación sobre normativa relativa a gasistas matriculados e instalaciones internas .....	171
4.2.5. Participación del ejercicio de aplicación del Plan de Emergencia de la Central Nuclear Atucha .....	172
4.2.6. Discriminación de la tasa de infraestructura hídrica en un ticket de compra de combustible .....	172
<b>4.3. SERVICIO FERROVIARIO DE PASAJEROS .....</b>	<b>173</b>
4.3.1. Falta de régimen de penalidades de la UGOFE. Recordatorio de deberes de funcionario público .....	173
4.3.2. Informe sobre inspecciones realizadas en los ramales Once-Moreno; Retiro-Tigre y Retiro-Mitre .....	174
Ramal Once - Moreno .....	174
Ramal Retiro - Tigre .....	175
Ramal Retiro - Mitre .....	176
<b>4.4. SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES .....</b>	<b>177</b>
4.4.1. Deficiente prestación de servicios en Misiones, por Telecom Argentina S.A. y Telecom Personal S.A. ....	178
4.4.2. Demoras en traslado e instalación de servicios en prov. de Córdoba y Santa Fe, por Telecom Argentina S.A. ....	179
4.4.3. Deficiente prestación del servicio de telefonía por parte de Telecom Personal S.A. en Bella Vista, Corrientes .....	180
4.4.4. Reglamento telefonía celular .....	180
<b>4.5. SERVICIO POSTAL INTERNACIONAL .....</b>	<b>183</b>
<b>4.6. SERVICIOS VIALES .....</b>	<b>185</b>
4.6.1. Control de cargas sobre rutas nacionales .....	185
<b>4.7. ACTIVIDAD BANCARIA Y FINANCIERA .....</b>	<b>185</b>
4.7.1. Créditos de mutuales y cooperativas .....	186
4.7.2. Tarjeta Argenta de la ANSES .....	187
4.7.3. Atención al público en sucursales del Banco de la Nación Argentina .....	187
4.7.4. Cuentas sueldo de retirados, jubilados y pensionados de la Policía Federal Argentina .....	187
4.7.5. Recomendaciones y exhortaciones .....	187
Recomendación a ANSES .....	187
Exhortación a las Asociaciones de Bancos de la República Argentina .....	189
Recomendación al Banco de la Nación Argentina y a la Caja de Retiros, Jubilaciones y Pensiones de la Policía Federal Argentina .....	190
<b>4.8. OTROS TEMAS .....</b>	<b>192</b>
4.8.1. Reconocimiento efectivo del derecho de acceso a la información .....	192
Falta de acceso a la información pública .....	193
Falta de acceso, por parte de consumidores y usuarios, a información adecuada y Veraz .....	193
4.8.2. Falta de entrega de decodificadores para captar la señal de TV digital abierta .....	193
<b>4.9. EL TRABAJO DEL ÁREA EN CIFRAS .....</b>	<b>193</b>
4.9.1. Gráficos .....	194
4.9.2. Descripción de reclamos ingresados .....	194
Infracciones de tránsito .....	194
Servicio básico telefónico y telefonía celular móvil .....	194
Servicio de Electricidad .....	194
Servicio de Gas .....	195
Transporte Automotor .....	195
Transporte Ferroviario .....	195
Servicio Postal .....	195
Transporte Aéreo .....	195
Servicio de Agua y Cloacas .....	195
Entidades Financieras .....	195
Seguros .....	195
Tarjetas de Crédito .....	195
Mutuales y Cooperativas .....	195
Impuestos .....	195
Base de Datos de Deudores .....	195

# ACTUACION DEL ÁREA IV

## Usuarios, Obras y Servicios Públicos, Economía, Finanzas y Tributos

**D**urante 2013, y reiterándose lo que sucedió en 2012, se han recibido múltiples reclamos vinculados con multas fotográficas impuestas por distintos Municipios sobre rutas nacionales, destacándose que las mismas no atravesaban el ejido urbano.

Las quejas principales estuvieron referidas a: la falta de notificación en tiempo y forma, y la imposibilidad impuesta por los municipios de prorrogar la jurisdicción y la ausencia de Juzgados de Faltas para efectuar sus descargos. En muchas ocasiones, los usuarios resultaron intimados por un estudio jurídico, el cual ofrecía sólo un número telefónico a través del cual se les indicaba cómo efectuar el pago.

Es dable aclarar que esta Institución promovió campañas para concientizar y garantizar la seguridad vial en todas las rutas nacionales. El cuestionamiento radica en que, en muchas ocasiones, la foto multa se convierte en un ingreso adicional para el municipio y no en un método disuasivo para prevenir accidentes.

En cuanto al servicio de transporte ferroviario de pasajeros, se continuaron los relevamientos en distintos ramales ferroviarios y con el seguimiento de los planes de obras de las líneas Mitre y Sarmiento.

Durante el año informado, continuaron los reclamos vinculados con la falta de instalación y/o el traslado de líneas telefónicas. La demora promedio de instalación de una nueva línea alcanzó el año desde el momento en que el usuario abonó el derecho de instalación. En cuanto a la telefonía celular las quejas estuvieron vinculadas con la deficiente prestación, esto es falta de señal o bien con errores de facturación.

En cuanto al servicio eléctrico, las principales quejas fueron por sistemáticas interrupciones en el suministro de energía eléctrica.

En lo que refiere al servicio de gas, durante este año se incrementaron los reclamos respecto a la interrup-

ción del servicio por supuestas pérdidas del fluido o irregularidades en los medidores, como así también a los incumplimientos en la realización o finalización de trabajos por parte de gasistas matriculados.

En lo referido a los servicios bancarios, tributarios, aduaneros y contratos de seguros, durante 2013 se han recibido gran cantidad de reclamos vinculados con la deficiente atención al público por parte de las entidades bancarias, como así también con respecto a la falta de depósito del saldo a favor de la denominada tarjeta "Argenta". Asimismo se recibieron solicitudes de refinanciación de deudas bancarias y/o impositivas; reclamos por falta de cumplimiento de cláusulas estipuladas en los contratos de seguro y por último, descuentos indebidos en haberes previsionales por parte de cooperativas y mutuales.

Por último, es importante señalar que los integrantes del Área, participaron activamente de la campaña de difusión realizada por la Institución concurriendo a distintos puntos de la Ciudad y del Gran Buenos Aires, brindando asesoramiento a los ciudadanos que se acercaron.

Asimismo, se brindó asesoramiento a las personas que concurrieron o se comunicaron con la Institución, a quienes se le proporcionaron las herramientas para confeccionar recursos administrativos o bien se los orientaron para formular los reclamos a los organismos correspondientes.

---

### **4.1. Infracciones de tránsito en rutas nacionales**

Durante el transcurso de 2013, se recibieron en esta Institución numerosas quejas promovidas por ciudadanos de distintas partes del país, con motivo de multas fotográficas, por supuestas infracciones de

tránsito, impuestas en su mayoría, por los municipios de La Cruz, Bonpland, General Alvear, Parada Pucheta, Mocoreta (provincia de Corrientes), Campo Largo (provincia del Chaco), Frías, Fernández, Loreto (provincia de Santiago del Estero), Garupá, Candelaria (provincia de Misiones).

Los interesados principalmente cuestionaban que los radares que utilizaban dichos municipios para la captación de infracciones se encontraban emplazados sobre rutas de Jurisdicción Nacional, manifestando que los mismos no contaban con la debida autorización de los órganos competentes de conformidad a la normativa vigente en la materia.

Ahora bien, es dable aclarar que las impugnaciones correspondientes a las actas de infracción de tránsito labradas por dichos Municipios, excede el ámbito de competencia de esta Institución. En consecuencia, en virtud de lo establecido en el artículo 20 de la Ley N° 24.284, este Organismo derivó el tratamiento de las quejas formuladas a los Órganos competentes en la materia, para su correspondiente intervención, comunicando la decisión adoptada al recurrente.

Sin perjuicio de ello, y entendiendo que tanto los sistemas de control como el estricto cumplimiento de la normativa y la educación son factores determinantes de la seguridad vial y, todos ellos, responsabilidad indelegable del Estado, se debe garantizar que todo el sistema destinado a organizar el tránsito vehicular y la aplicación de multas por infracciones se oriente a perseguir fines de prevención de accidentes, evitando cualquier circunstancia que, en la práctica, revele fines recaudatorios. Por ello, se cursaron pedidos de informe a la Dirección Nacional de Vialidad (DNV) y a la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV) a fin de que informaran si los cinemómetros instalados por los citados Municipios sobre rutas de jurisdicción nacional, se encontraban autorizados por los Organismos competentes en la materia.

En respuesta, la Agencia Nacional de Seguridad Vial informó que los cinemómetros instalados por las Municipalidades de La Cruz, Alvear, provincia de Corrientes (Ruta Nacional N° 14); Frías, Fernández; provincia de Santiago del Estero (Ruta Nacional N° 157 y N° 34); Campo Largo, provincia del Chaco (Ruta Nacional N° 89); Candelaria, provincia de Misiones (Ruta Nacional N° 12), no se encontraban registrados ni contaban con autorización de uso. Mientras que la Dirección Nacional de Vialidad precisó, que no otorgó ningún tipo de autorización o permiso relacionado con los cinemómetros señalados.

Así también, respecto de las quejas originadas por foto-multas impuestas por los Municipios de Bonpland y Parada Pucheta, provincia de Corrientes, la Agencia Nacional de Seguridad Vial, informó que mediante las Disposiciones N° 428/10 y N° 431/10, respectivamente la ANSV, homologó y autorizó a dichas comunas, el uso de los cinemómetros controladores de velocidad, emplazados sobre la Ruta Nacional 14 entre los KM 469 al 473 y KM 453 al 457.

Respecto del cinemómetro instalado por la Municipalidad de Garupá, provincia de Misiones (Ruta Nacional N° 12 y N° 105 entre los KM 1349 al 1356 y KM 0 al 9, respectivamente), la ANSV informó que se encontraba registrado y su autorización de uso fue dispuesta a través de Disposición N° 432/10 de fecha 14/12/2010.

En este sentido, toda vez que el objetivo principal de la Ley Nacional de Tránsito es la reducción de la tasa de siniestralidad en el territorio nacional, y que los ciudadanos que circulan entre jurisdicciones tienen el derecho de ser informados con precisión respecto de la velocidad máxima de la vía en la que circulan y de saber la ubicación del radar y la zona de influencia del mismo, a través de señalamiento vertical (carteles normalizados por la DNV), con mensajes precisos y dispuestos a las distancias adecuadas, que permitan advertir al conductor de tal manera que pueda adoptar las acciones pertinentes para cumplir con las restricciones del sector; se cursaron requerimientos a la DNV, a los fines de conocer el tratamiento brindado por esa Repartición.

A lo peticionado, el Organismo requerido respondió lo siguiente "....., se informa que actualmente la Dirección Nacional de Vialidad no tiene facultad para otorgar autorizaciones a Entes Municipales, para la instalación de cinemómetros en Rutas Nacionales, desde la promulgación y como consecuencia de lo dispuesto en la Ley N° 26.363.....En lo atinente a las acciones puede decirse que la D.N.V., ha venido avanzando en el orden interno en principio y luego en conjunto con la Agencia Nacional de Seguridad en coordinar la metodología que permita la instalación y operación en ruta de estos dispositivos. Ello es así en virtud de que la Agencia, si bien tiene atribuciones para autorizar el emplazamiento en cualquier tipo de Ruta (aun las nacionales), y a homologar los dispositivos o equipos de control estos indefectiblemente, deben instalarse en la zona de camino, cuyo dominio exclusivo corresponde a la Repartición, por lo que tendría competencia en el otorgamiento de estos permisos de acuerdo a las leyes vigentes... Por lo que sería necesario que el Ente

autorizado por la Agencia, efectúe un trámite complementario ante la Dirección Nacional de Vialidad, para la suscripción de un "Convenio de Permiso de terceros, que permita y regule el uso de instalaciones, las condiciones técnicas y de seguridad, además del tipo y número de carteles que deben colocarse...".

Conforme lo expuesto, es dable advertir que en virtud de la información suministrada por la Agencia Nacional de Seguridad Vial y la Dirección Nacional de Vialidad, esta Institución constató que las instalaciones de artefactos de medición en zona de camino de jurisdicción nacional, por parte de diferentes Municipios, no contaban con la debida autorización de dichos organismos.

Advirtiendo que la falta de permiso por parte de la Agencia Nacional de Seguridad Vial, restaba toda validez a la aplicación de una multa, ya que la carencia de documentación de respaldo de la aptitud técnica de los cinemómetros hacía que su uso para la detección de presuntas infracciones fuera ilegal, todo ello de conformidad a la normativa vigente en la materia.

Por lo tanto, a los ciudadanos que recibían una intimación por una presunta infracción de tránsito emitida a través de un sistema electrónico que no estaba autorizado por la "máxima autoridad en la materia", la Agencia Nacional de Seguridad Vial, conforme lo previsto en el artículo 4° inciso ñ y concordantes de la Ley N° 26.363, se les recomendaba que realizaran el correspondiente descargo por escrito, ante los órganos de juzgamiento y/o control administrativo que le hayan generado las supuestas infracciones, el que debería ser remitido por Correo postal de fehaciente constatación.

Así también, con relación a este tema, cabe destacar que en entre los meses de enero y marzo del año 2013, fueron más de quinientas las quejas que llegaron a esta Defensoría por intimaciones cursadas por la Dirección General de Administración de Infracciones del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, para el pago de multas que se habrían cometido con automotores de los cuales ya no eran titulares de dominio, o bien, habían sido enajenados mediando denuncia de venta ante el respectivo Registro Nacional de la Propiedad Automotor. Asimismo, se recibieron gran cantidad de quejas de vecinos de distintas partes del país, donde denunciaban haber recibido del Gobierno Porteño notificaciones de multas por infracciones de tránsito que decían no haber protagonizado, ya que aseguraban no haber estado en la Ciudad de Buenos Aires al momento de la supuesta infracción. Refirieron en sus planteos que dichas situaciones les traía aparejado

diversos inconvenientes al momento de realizar el trámite de renovación de la licencia de conducir.

Por tales motivos esta Defensoría derivó en forma urgente, de conformidad a lo estatuido por el artículo 20 de la Ley N° 24.284, el tratamiento de las quejas antes mencionadas, a la Dirección General de Administración de Infracciones de la Ciudad de Buenos Aires a fines subsanar las presuntas irregularidades denunciadas.

Por último, cabe señalar que el volumen de quejas referidas a multas provenientes de la provincia de Entre Ríos se mantuvo en los mismos niveles que el año anterior, señalando que las mismas fueron derivadas al Ministerio de Gobierno y Justicia de la Provincia de Entre Ríos.

Respecto de las multas provenientes de la Municipalidad de Recreo, conforme lo señalado en el Informe Anual 2012, la Agencia Nacional de Seguridad Vial informó que los cinemómetros controladores de velocidad ubicados en la Ruta Nacional N° 157, KM 969 y Ruta Nacional N° 60, KM 999, no se encontraban registrados y no contaban con normativa alguna de autorización de uso. En tanto la Dirección Nacional de Vialidad informó que dicha Municipalidad no efectuó ante esa DNV, ningún trámite de autorización al respecto. En consecuencia, se sugirió a los interesados que realizaran el correspondiente descargo tomando como referencia la información antes mencionada respecto de la falta de autorización para que la Municipalidad de Recreo instalara dichos cinemómetros sobre rutas de jurisdicción nacional.

---

## 4.2. Servicio de electricidad y gas

Tal como viene ocurriendo en las últimas décadas, el sistema energético argentino presentó desequilibrios entre su oferta y demanda cuyas manifestaciones más evidentes se observaron en período estival, cuando los records de consumo de energía y potencia eléctrica resultan superados año a año.

### 4.2.1. Gas Licuado de Petróleo envasado en garrafas

Esta Institución efectúa un permanente seguimiento vinculado con el abastecimiento de GLP envasado en garrafas de 10, 12 y 15 kgs. Es por ello, que en julio de 2013 se solicitó al Secretario de Energía de la Nación que informara sobre los controles que se estaban rea-

lizando para garantizar la provisión de GLP envasado en garrafas de 10, 12 y 15 kgs. A fin de evitar, tal como ocurrió en otros años, el faltante del producto, oportunidad en que cientos de miles de usuarios de distintos puntos del país sufrieron la falta del combustible en la época en que el mismo resultaba imprescindible, viendo así vulnerados sus derechos.

Conforme el artículo 7° de la Ley N° 26.020, la Secretaría de Energía deberá "...b) garantizar el abastecimiento de gas licuado...; c) proteger adecuadamente los derechos de los consumidores, posibilitando la universalidad de servicios, adecuada información y publicidad, y el acceso al mismo a precios justos y razonables, con especial énfasis en el abastecimiento a sectores residenciales de escasos recursos que no cuenten con el servicio de gas natural por redes....".

La Secretaría de Energía informó que se estaban efectuando los debidos controles, contándose con la colaboración de las provincias, municipios y los organismos de defensa del consumidor adherentes al Programa Nacional de Consumo Residencial de Gas Licuado de Petróleo (GLP).

Se indicó que la información, que en carácter de declaración jurada presentaban mensualmente los sujetos activos de la industria con relación a las compras y ventas del producto, permitía a la Autoridad de Aplicación efectuar un seguimiento del destino del mismo, al menos en el orden provincial. Sin perjuicio de que en los casos de existir denuncias puntuales vinculadas a problemas de abastecimiento, se adoptarían las medidas pertinentes, tendientes a dar solución a la cuestión planteada.

Se destaca que durante el período invernal de 2013 no se registraron significativas denuncias vinculadas con el faltante del producto.

#### 4.2.2. Interrupción del servicio de energía eléctrica

Durante fines de diciembre de 2012 y enero de 2013 se registraron nuevamente interrupciones del servicio de energía eléctrica que afectaron a usuarios de diversos barrios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y del Gran Buenos Aires.

Atento a ello, se cursaron pedidos de informes a las distribuidoras EDENOR S.A. y EDESUR S.A. a fin de que se informaran las causas de las interrupciones como así también las previsiones para el período estival 2013.

Asimismo se solicitó al Ente Nacional Regulador de la Electricidad que informara cuáles serían las sanciones a aplicar a las distribuidoras por la interrupción del servicio.

El Ente informó que resolvería sobre la aplicación de sanciones al tiempo de considerar los apartamientos e incumplimientos ya verificados y los que pudieran registrarse hasta la finalización del semestre de control (semestre 33 de la Etapa 2, septiembre de 2012 a febrero de 2013).

Sin perjuicio de ello, en cada uno de los reclamos que fueron presentados por ante esta Institución, se solicitó a las distribuidoras y al Ente la normalización del servicio, obteniéndose en varios casos la solución definitiva a la cuestión, esto es, se realizaron obras que resultaban indispensables para asegurar la prestación continua del servicio.

La problemática vinculada con la interrupción del suministro eléctrico no resulta novedosa.

Cabe recordar que en diciembre del año 2010, a raíz de graves interrupciones del suministro, esta Institución recomendó mediante Resolución N° 187/10 Ente Nacional Regulador de la Electricidad que ordenara a las empresas distribuidoras del servicio de energía eléctrica indemnizaran de manera integral el daño ocasionado a cada uno de los usuarios afectados por los cortes del servicio.

Asimismo, ante nuevos cortes del servicio que afectaron a miles de usuarios, el 25 de enero de 2012, se recomendó al Ente Nacional Regulador de la Electricidad que intimara a las empresas distribuidoras a restituir de manera urgente el suministro de energía eléctrica a los usuarios afectados, como así también ordenara a EDESUR S.A. y EDENOR S.A. indemnizar de manera integral el daño ocasionado a cada uno de los usuarios afectados por los cortes del servicio, elevando los montos base establecidos en el artículo 7 de las Resoluciones ENRE N° 31/2011 y N° 32/2011.

Sobre esta última recomendación el ENRE indicó que la misma sería tenida en cuenta al tiempo de resolver sobre los incumplimientos de las distribuidoras verificados en el período semestral de control.

Durante diciembre de 2013 se registraron cortes en el suministro en múltiples zonas de las áreas concesionadas, los cuales fueron de larga duración, padeciendo los usuarios la falta del elemental servicio.

En muchos casos la falta de suministro eléctrico, derivó en la falta del servicio de agua potable, afectando

gravemente a la población en general, especialmente a niños, enfermos y ancianos.

Desde esta Institución se trabajó activamente caso por caso con el objeto de que se restableciera el servicio.

Así las cosas y tal como viene sucediendo desde el año 2010, los cortes de suministro con varios días de duración volvieron a reiterarse; con otro agravante, los usuarios no resultaron debidamente reparados por parte de las distribuidoras.

Por otra parte, a principios de 2013 se solicitó al Ente de Control que informara el resultado logrado por el uso de los equipos de generación localizados en puntos críticos de la Ciudad de Buenos Aires y el Gran Buenos Aires, a fin de atender los picos de demanda en cada Área concesionada, en el curso del Plan Operativo de Emergencia 2012/13 y su proyección al período 2013/14, como así también las obras realizadas y en curso de ejecución, en infraestructura y mantenimiento correctivo de las instalaciones de cada una de las concesionarias, motivadas por los montos fijos diferenciados para cada una de las categorías de usuarios, establecidos por Resolución N° 347/2012.

Finalmente se solicitó al ENRE que informara sobre los puestos habilitados para la atención de usuarios electrodependientes que se encontraban sin suministro de energía eléctrica.

Al 31 de diciembre de 2013, el Ente Regulador no remitió información alguna, encontrándose pendiente de respuesta.

#### **4.2.3. Factor de estabilización**

En el Informe Anual de 2012 se destacó que mediante la Resolución D.P. N° 52/12, se recomendó al Ente Nacional Regulador de la Electricidad que dictara el acto administrativo a través del cual se estableciera el denominado "factor de estabilización" debidamente publicado, de manera tal de garantizar a los usuarios el ejercicio de derecho de defensa como así también de los consagrados en el artículo 42 de la Constitución Nacional.

El Ente Nacional, en marzo de 2013, informó que adoptó una serie de medidas tendientes a mantener la calidad en la atención a los usuarios —en las sucursales comerciales o telefónicamente, y a informar acerca de la metodología de estabilización. Indicó que instruyó a las distribuidoras a adjuntar a la factura de los usuarios residenciales un folleto explicativo del referido "Factor de Estabilización".

El ENRE agregó que atento el carácter opcional de la estabilización, se instruyó a las distribuidoras sobre las medidas que debían adoptar para su implementación, así como las modificaciones en los volantes y folletos que distribuían a los usuarios.

Finalmente agregó que en la Resolución ENRE N° 155/12 mediante el artículo 7° de la misma se instruyó a EDENOR S.A y a EDESUR S.A. a calcular el Factor de Estabilización a partir de los cuadros tarifarios vigentes al momento de efectuar la respectiva facturación.

#### **4.2.4. Investigación sobre normativa relativa a gasistas matriculados e instalaciones internas**

El 6 de agosto de 2013 en la ciudad de Rosario, ocurrió un grave siniestro motivado por un escape de gas natural en un edificio de propiedad horizontal con explosión e incendio que produjo pérdida de vidas e importantes daños materiales en ese edificio y en otros aledaños.

Por la información disponible, el citado escape de gas en el área de concesión de Litoral Gas SA, se habría producido en el intento de cambiar una válvula reguladora de presión, generando una explosión y el incendio en la base del edificio siniestrado, que habría permanecido sin variantes durante unas cuatro horas.

Se destaca que en ese caso, estaba interviniendo la Justicia Correccional de Rosario.

Sin perjuicio de ello, se publicó en distintos diarios de la provincia de Córdoba, que en su ciudad Capital habría unos 300 edificios sin suministro y que existirían demoras por parte de ECOGAS S.A. en enviar inspectores para rehabilitar el servicio. En las ciudades de Bahía Blanca y Santa Fe, se habían denunciado otras situaciones similares.

En idéntico sentido, desde hace tiempo, se recibieron numerosos reclamos denunciando deficientes desempeños de algunos gasistas matriculados, ya sea por la presentación de un presupuesto demasiado alto para efectuar un trabajo, o bien, porque no presentaban la documentación en tiempo y forma ante la Distribuidora para obtener la rehabilitación del suministro, ocasionalmente quedando trabajos inconclusos.

Así las cosas, se inició actuación de oficio con el objeto de investigar los procedimientos de detección de pérdidas de gas, sus reparaciones por parte de los gasistas matriculados y la posterior rehabilitación del

suministro efectuada por las licenciatarias del servicio de distribución de gas natural en todo el país.

En el mismo sentido se promovió otra actuación de oficio vinculada con la vigencia y adecuación de las Normas Técnicas de Gas del Estado Sociedad del Estado (revisión 1991) y sus disposiciones complementarias, como así también sobre la información adecuada y veraz que se les brinda a los usuarios sobre de las mismas.

De igual manera, resultó un objetivo de la actuación conocer la opinión del Ente Nacional Regulador del Gas, sobre la necesidad de modificación a la normativa que se encontraba aplicando (que data de 1991), atento que al cabo de los años existen adecuaciones y avances tecnológicos para la construcción y reparación de cañerías de media y baja presión.

Ambas actuaciones, a fines de diciembre de 2013, se encontraban en pleno trámite.

Por último, se informa que se recibieron numerosas actuaciones de ciudadanos de la Ciudad de Córdoba, cuestionando las interrupciones del suministro por detección de presuntas pérdidas, como así también por la demora en el envío de inspectores (una vez efectuadas las adecuaciones a las instalaciones internas) por parte de la distribuidora ECOGAS S.A.

En cada una de ellas, se cursaron pedidos de informes a la distribuidora y al Ente Regulador encontrándose, actualmente, solucionada la problemática en la mayoría de los casos.

#### **4.2.5. Participación del ejercicio de aplicación del Plan de Emergencia de la Central Nuclear Atucha**

Oportunamente, esta Institución fue invitada por la Autoridad Regulatoria Nuclear a participar del 32° Ejercicio de Aplicación del Plan de Emergencia de la Central Nuclear Atucha, en adelante "simulacro", que se desarrolló conforme la Ley Nacional de Actividad Nuclear y a la Convención Internacional sobre Seguridad Nuclear.

Este simulacro, se llevó a cabo el 12 de noviembre de 2013 y comprendió las acciones de comunicación a la población en un radio de 10 Km a la Central Atucha.

Las tareas desarrolladas, consistieron en el ejercicio de las medidas aplicadas en las primeras horas de la declaración de la emergencia nuclear, ensayando la evacuación de la población ubicada en un radio de los

tres kilómetros desde la Central, el reparto de comprimidos de yodo, control de accesos y el resguardo en lugares cerrados de toda la población involucrada en la dirección del viento y hasta los 10 Km de distancia.

Todo el contenido del simulacro y las medidas difundidas se encuentran descritos en el material entregado a esta Institución.

Al cierre del simulacro, se explicitaron las observaciones de los representantes de las catorce organizaciones participantes.

#### **4.2.6. Discriminación de la tasa de infraestructura hídrica en un ticket de compra de combustible**

Habiéndose advertido que, en la comercialización de la nafta súper en el punto de venta "El Cadillal" ubicado en la localidad de Los Nogales, provincia de Tucumán, en la factura "B" emitida al consumidor se discriminó la "tasa de infraestructura hídrica", se efectuó un análisis preliminar de la naturaleza de tal rubro tributario.

Al respecto, se señaló que la Ley N° 26.181 creó un impuesto sobre la transferencia o importación de naftas y sobre el gas natural distribuido por redes destinado a gas natural comprimido para el uso como combustible en automotores, -o cualquier otro combustible líquido que los sustituyera en el futuro- para la conformación del denominado "fondo de infraestructura hídrica" con afectación específica al desarrollo de proyectos, obras, mantenimiento y servicios de infraestructura hídrica, de recuperación de tierras productivas, de control y mitigación de inundaciones y de protección de infraestructura vial y ferroviaria.

La misma ley estableció que el impuesto se calculará aplicando la alícuota del cinco por ciento (5%) cuando se trate de nafta sin plomo hasta noventa y dos (92) RON (Research octane number – número de octano), nafta sin plomo de más de noventa y dos (92) RON, nafta con plomo hasta noventa y dos (92) RON y nafta con plomo de más de noventa y dos (92) RON, y del nueve por ciento (9%) en el caso de gas natural distribuido por redes destinado a gas natural comprimido para el uso como combustible en automotores.

El antecedente inmediato de dicha norma fue el Decreto N° 1381 del 1° de noviembre de 2001 que creaba la "tasa de infraestructura hídrica", que luego fue sustituido por el impuesto creado mediante la Ley N° 26.181.

Si bien la inclusión del impuesto en el valor del combustible resulta lícita por haberse respetado el principio de legalidad en su creación, se advirtió que la información relativa a la incidencia de los impuestos sobre el valor final de los combustibles no fue discriminada en las facturas emitidas en otras jurisdicciones, impidiendo el acceso de los consumidores a ésta, en contravención al derecho reconocido en el artículo 42 de la Constitución Nacional y normas concordantes de la Ley N° 24.240.

Por todo lo expuesto, se promovió una investigación de oficio, con el fin de verificar si la información vinculada con el impacto de dicho tributo en el precio final de los combustibles se brindó en condiciones equitativas al resto de los consumidores del país.

En dicha actuación se cursó un pedido de informes a la Administración Federal de Ingresos Públicos. El Organismo informó que habiéndose analizado las normas tributarias aplicables a los comercios que expendían combustibles, a partir de la información que surgía del ticket remitido, éste fue expedido a un consumidor final por un responsable inscripto al IVA, por lo que, además de la Ley N° 26.181 -que instituye el Fondo Hídrico de Infraestructura- se analizaron las normas de facturación que regulan el Régimen de Controladores Fiscales (Resolución General de la AFIP N° 259, RG 4104, texto sustituido por la RG 259) así como la Ley del Impuesto al Valor Agregado y su decreto reglamentario.

La AFIP concluyó que, conforme la interpretación que se realiza de los artículos pertinentes de tales normas, en las operaciones de responsables inscriptos con consumidores finales, como era el caso bajo análisis, la empresa tiene la obligación de discriminar el IVA; sin embargo, respecto de los restantes gravámenes -entre los que se encuentra la tasa de infraestructura hídrica- su discriminación en el ticket o factura resulta optativa.

### **4.3. Servicio ferroviario de pasajeros**

#### **4.3.1. Falta de régimen de penalidades de la UGOFE. Recordatorio de deberes de funcionario público**

La actuación se inició en 2008, por la denuncia de un interesado referente al incumplimiento sistemático del cronograma de frecuencias de la Línea de Ferro-

carril Belgrano Sur, operada por la Unidad de Gestión Operativa Ferroviaria de Emergencia S.A. (UGOFE S.A.).

El Estado Nacional mediante Decreto N° 592/07, dispuso el cese del contrato de concesión suscripto oportunamente con la Empresa Transportes Metropolitanos Belgrano Sur Sociedad S.A., facultándose a la Secretaría de Transporte a convocar a la UGOFE S.A.

Una de las condiciones esenciales en la prestación del servicio del transporte público ferroviario de pasajeros en condiciones de calidad, confort y seguridad implica el cumplimiento de las frecuencias y horarios aprobados por el organismo de control, sin cancelaciones, demoras ni reducción de la oferta del servicio.

El incumplimiento de la frecuencia horaria de dicha línea de ferrocarril resulta un tema recurrente de los usuarios que se acercan a esta Institución.

Se solicitó a la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) que informara sobre los resultados de las inspecciones realizadas a esta línea respecto del tema denunciado.

La CNRT informó que periódicamente realizaba inspecciones de frecuencia horaria en estaciones cabeceras, como así también auditorías de libros de registro de trenes, con el objeto de cotejar la información proporcionada por el operador.

Los datos relevados por el Organismo de Control demostraron los incumplimientos graves y reiterados en las obligaciones a cargo del concesionario, que sistemáticamente denunciaban los usuarios en esta Institución.

La falta de cumplimiento de las frecuencias y horarios aprobados por el Organismo de Control y las cancelaciones de los servicios constituyeron una de las principales causas por las que el Estado Nacional rescindió la concesión de la Línea General Belgrano Sur a Transportes Metropolitanos Belgrano Sur Sociedad S.A.

Así también, se requirió a la CNRT que informara sobre las sanciones y/o penalidades aplicadas al concesionario durante el año 2011.

La CNRT, en respuesta a este requerimiento, aclaró que no existía reglamento de penalidades en vigencia para el operador UGOFE S.A.

Ante ello, en fecha 3 de diciembre de 2009, se recomendó a la Secretaría de Transporte de la Nación mediante Resolución D.P. N° 237/09 que de manera

inmediata, dispusiera las medidas necesarias a efectos de elaborar y poner en práctica un reglamento de penalidades para el operador UGOFE S.A.

En atención a la falta del dictado del Régimen y en función de las sucesivas respuestas recibidas por parte de la Secretaría de Transporte de la Nación que no definían la cuestión planteada; y, a más de CINCO (5) años de la suscripción de los Acuerdos, mediante la Resolución D.P. N° 89/12 se le recordaron al Secretario de Transporte de la Nación los deberes legales y funcionales, como así también se recomendó que dictara el reglamento de penalidades para el operador UGOFE S.A.

El 24 de junio de 2013 fue publicada en el Boletín Oficial la Resolución MI y T N° 511/2013, a través de la cual finalmente fue aprobado el Régimen de Penalidades aplicable a los servicios ferroviarios operados por la Unidad de Gestión Operativa Ferroviaria de Emergencia S. A. y la Unidad de Gestión Operativa Mitre Sarmiento S. A.

#### 4.3.2. Informe sobre inspecciones realizadas en los ramales Once-Moreno; Retiro-Tigre y Retiro-Mitre

Es política de esta Defensoría efectuar verificaciones en los ramales del servicio ferroviario de pasajeros del área metropolitana, a fin de constatar el estado de estaciones, vías, coches y, fundamentalmente, evaluar si los derechos de los usuarios resultan vulnerados.

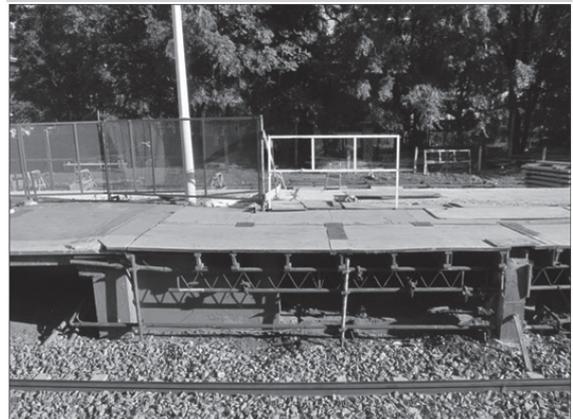
A tal efecto, se designó a funcionarios de la Institución para efectuar inspecciones por ramales de las Líneas Mitre y Sarmiento. Las recorridas comenzaron en marzo y concluyeron en octubre de 2013, las cuales se complementaron con material fotográfico y filmográfico.

##### Ramal Once - Moreno

La inspección fue realizada en el mes de marzo de 2013, en la que se pudieron observar algunas mejoras, como por ejemplo: renovación de vías; agregado de protección en el tercer riel; obras de remodelación/restauración en baños de estaciones; instalación de carteles electrónicos con indicación de próximo tren.

Asimismo se verificó que fue reemplazada parte de la estructura tubular y suelo de madera en andén de la estación Caballito. Por otra parte, se pudo observar personal continuando con las tareas de dicha obra.

Estación Caballito



Sin perjuicio de lo detallado precedentemente, continuaban sin funcionar los ascensores instalados en la estación Floresta.

Ascensor Estación Floresta



De igual manera, siendo las 08:55 en la citada estación, se observó que llegaba una formación con algunas puertas abiertas en las que pasajeros viajaban prácticamente colgados.

Puertas abiertas con pasajeros colgados



En cuanto a las formaciones en circulación, las mismas no presentaron mejoría alguna, advirtiéndose que las mismas se encontraban deterioradas.

A pesar de haberse instalado carteles electrónicos con indicación del próximo tren, se constataron demoras en las frecuencias, las que no eran reflejadas en los mismos.

Es decir que, sin perjuicio de algunas mejoras observadas, el servicio continuaba prestándose en forma deficiente.

#### Ramal Retiro - Tigre

En marzo de 2013 también se efectuó una recorrida por las estaciones ferroviarias del Ramal Retiro-Tigre de la Línea Mitre. La misma se efectuó a bordo de las formaciones, bajando sólo en algunas de las estaciones del ramal.

Advertidos por la gran cantidad de quejas de usuarios del servicio que afirmaban que no siempre eran cumplidos los horarios de partida de las formaciones anunciadas por la empresa, el día en que se realizó la inspección, se constató que estaba anunciada la partida de una formación con destino a Tigre para las 8:29 horas y que la formación llegó a la estación Retiro a las 8:33 hs. No obstante lo expuesto, luego, se anunció que saldría esa misma formación en diferentes horarios, a saber: 8: 32 hs.; 8:35 hs. y 8:38 hs., para finalmente partir a las 8:39 horas. Además de lo narrado, cabe mencionar que el coche se encontraba sin limpieza.

En algunos trayectos del viaje, el tren presentó oscilaciones pronunciadas en su movimiento, como por ejemplo desde la estación Rivadavia hacia Vicente López el tren saltaba de manera excesiva. Asimismo, especial atención mereció el gran vaivén detectado en un tramo del itinerario desde la estación Garupá hasta la estación San Fernando.

Se encontraron baños cerrados en las estaciones, como por ejemplo en la estación L. de la Torre por mencionar alguna.

Se constató un gran desnivel entre la puerta del vagón y el andén en la Estación Garupá.

En la mayoría de la traza se pudo observar el tercer riel descubierto, hecho que resulta de extrema peligrosidad no sólo para los usuarios del servicio, sino para cualquier persona que transite por la zona.

Asimismo, en mayo de 2013 se efectuó una nueva recorrida por las estaciones ferroviarias del Ramal



Retiro-Tigre, comprendiendo la misma modalidad empleada en marzo 2013.

Los usuarios del servicio cuestionaban los nuevos horarios, toda vez que en la fecha de inspección el tren cubría el recorrido Retiro-Tigre en 1:15 horas, representando ello 25 minutos más, previo al cambio de horario.

Tal como se verificó en marzo de 2013, la falta de cobertura del tercer riel se constató en aproximadamente un 85% de la totalidad de la traza del ramal. Me-



rece hacerse especial hincapié al respecto, toda vez que ello resulta excesivamente peligroso, dado que no sólo carece de cobertura el tercer riel en lugares donde no deberían transitar personas sin la debida autorización, sino que también en sitios cercanos a pasos peatonales.

Cerca del km 10.7, en sentido ascendente se observó gran acumulación de agua en las vías, originando ello un hundimiento en el suelo. En este aspecto, resulta oportuno mencionar que era notorio el desnivel cuando el tren circulaba sobre esa imperfección, ello sin perjuicio de la baja velocidad a la que transitaban las formaciones por la zona. Asimismo, cabe citar que se vio acumulación de agua en las vías, en varios sectores de la traza del ramal.

Según dichos de usuarios del servicio, como así también de propios trabajadores, no se estarían renovando las vías, sino que se estarían rotando las mismas.

Respecto al estado de conservación y limpieza de las formaciones, cabe mencionar que se encontraron asientos rotos y bastante sucios en algunos coches, no observándose efectivos de Policía Federal ni de Gendarmería en las formaciones.



#### Ramal Retiro - Mitre

En octubre de 2013 se efectuó una recorrida por el Ramal Retiro-Mitre de la Línea Mitre a bordo de las formaciones, bajando sólo en algunas de las estaciones del ramal.

La inspección comenzó a las 09:40 hs., en la Estación Retiro junto a integrantes de distintas agrupaciones y usuarios del servicio, donde comenzaríamos el itinerario hacia la estación Mitre. Una vez reunidos, nos trasladamos hacia el andén para viajar en la formación que fuera anunciada con partida a las 10:21 hs., saliendo ésta con tres (03) minutos de demora.

Los vagones de la formación estaban faltos de limpieza, las estaciones del ramal eran de vieja data, ninguna de ellas contaba con el solado de prevención adecuado. Particularmente, se pudo constatar que en la Estación Saavedra, para acceder a la boletería había que hacerlo por medio de unos escalones, dificultando ello el acceso a personas con movilidad reducida. Asimismo, es dable mencionar que en muchas estaciones era excesiva la distancia existente entre los andenes y los accesos a las puertas de los vagones.

En este ramal también se comprobó falta de cobertura del Tercer Riel en su traza. Al respecto, cabe caer en la redundancia de que ello es de excesiva peligrosidad para cualquier persona que transite por esa zona, ello con independencia de que cuente o no, con autorización para hacerlo.

Se comprobó una frecuencia horaria de entre 20 y 25 minutos, dicha frecuencia se debería a que estarían trabajando en la traza, aunque, el día del relevamiento no se vio personal trabajando en las vías. Sólo se observó personal de limpieza en las vías de algunas estaciones. También en este ramal, usuarios refirieron



Tercer riel descubierto Ramal Retiro - Mitre



Distancia entre vagón y andén Ramal Retiro - Mitre



que no estarían renovando las vías, sino rotando las mismas. No se observó efectivos de Policía Federal ni de Gendarmería Nacional en las formaciones, sólo se los encontraba en las estaciones.

Sumado a todo lo reseñado, se destaca que se efectuó un permanente seguimiento de las obras que se estaban realizando en los ramales, puntualmente en lo que hace a cobertura del tercer riel, renovación de vías, renovación de señalización y las reparaciones que se estaban efectuando en las formaciones.

#### 4.4. Servicio de telecomunicaciones

Previo a destacar algunas actuaciones relevantes sobre el servicio, resulta oportuno señalar que en 2013, continuó siendo crítica la prestación y la instalación de nuevas líneas básicas. Ello obedece a distintos factores, pero en gran medida las razones que motivaron la imposibilidad de instalar nuevos

servicios encontraron fundamento en la saturación de las centrales, y la falta de inversión para realizar las tareas de ampliación de esas centrales. Cabe señalar que esta situación ha resultado un factor común entre ambas licenciatarias, tanto en el caso de Telecom Argentina S.A. como en el de Telefónica de Argentina S.A.

Resultó notoria y excesiva la demora de ambas empresas en restablecer el normal funcionamiento de servicios y el mantenimiento sistemático de esa situación, a pesar de la intervención de la Comisión Nacional de Comunicaciones y del desarrollo de los respectivos procesos sancionatorios.

Se han recibido muchas quejas telefónicas en esta Defensoría referente a los servicios de atención al cliente de ambas empresas (112 y 114), cuestionando la excesiva demora en lograr asentar un reclamo, manifestando también que, si bien la atención de los operadores generalmente era cordial y parecería haber brindado una solución al inconveniente, en muchos casos lo informado por éstos era sólo una mera atención amable, puesto que el motivo de los reclamos no serían solucionados.

También es importante exponer que en muchos casos, las sanciones de multa aplicadas a las prestadoras nunca se hicieron efectivas, ya que la Comisión Nacional de Comunicaciones no ejecutó judicialmente las mismas.

En el caso puntual de Telecom Argentina S.A. se nota una particular desidia en las respuestas a nuestros pedidos de informes, ya que la empresa en lugar de responder las preguntas puntuales que se le formularon, se limitó a informar que la persona tenía reclamo ante la Comisión Nacional de Comunicaciones, por lo que solicitaba el archivo de las actuaciones; o bien informaba que se había dado intervención al sector técnico o solicitaba una prórroga, para luego brindar una de las anteriores respuestas.

En lo que refiere al servicio de telefonía celular, lo que se evidenció a través de las quejas recibidas fue la deficiente atención e información al usuario, además de los planteos relativos a la deficiente calidad en la prestación. Ejemplo de ello lo constituyen los planteos por reclamos de deudas desconocidas, líneas otorgadas sin el consentimiento del titular y deficiencias o faltas de señal, entre otros.

A continuación se destacan algunas de las actuaciones más relevantes vinculadas con el servicio de telefonía.

#### 4.4.1. Deficiente prestación de los servicios de telefonía fija, telefonía móvil e internet en la provincia de Misiones, prestados por Telecom Argentina S.A. y Telecom Personal S.A.

En el 2012, se recibió una denuncia vinculada a la deficiente prestación de los servicios de telefonía fija y móvil en la provincia de Misiones, realizada en el marco de un convenio suscrito entre la Defensoría de Posadas y autoridades municipales de la Provincia de Misiones.

La problemática general planteada se refirió a la falta de prestación del servicio, a la deficiente prestación del servicio y a que, ante la falta de prestación del servicio de internet en ciertas localidades, los habitantes contratan el servicio a empresas de países limítrofes (Brasil, Paraguay). También se señala que, si bien uno de los ingresos de la provincia de Misiones resulta ser el proveniente del turismo, la deficiente y/o nula prestación de los servicios en cuestión, retrasa el desarrollo de esa actividad, respecto de los países limítrofes.

Del mismo modo se señala una deficiente atención en los servicios 112 y 114 y escasas oficinas de atención al cliente y que, la falta de los servicios mencionados, provoca un serio problema ante una emergencia sanitaria

En cuanto a los reclamos puntuales se destacan: publicidad engañosa; incumplimiento en el ofrecimiento de la velocidad del servicio de internet, recibiendo los usuarios una velocidad muy inferior; reclamo por la "letra chica" respecto de los importes de las contrataciones de prestación del servicio de internet, como así también la falta de aclaración de importes adicionales (como ser costos de envío, alquiler del modem); cortes reiterados por lapsos cortos de tiempo (los denominan "micro-cortes"); falta de información respecto de los cortes sufridos en la prestación del servicio de internet; deficiente atención a los usuarios; constantes ofrecimientos de servicios en forma telefónica, a cualquier hora del día; cobro de servicio de roaming internacional cuando debería ser facturado como un servicio local, ello a causa de la "utilización" de antenas de empresas de países limítrofes; excesiva facturación del servicio de internet móvil en una línea con un "plan empresas" con tope controlado de consumo; entrega de teléfonos celulares y módems sin funcionar, y en algunos casos cobro de éstos sin haber efectuado solicitud alguna; demora en instalación de líneas de servicio básico; demora en operar la baja de servicios; demora en operar la baja el servicio, por

parte de Telecom Argentina S.A., sin perjuicio de lo cual continúa emitiendo facturas.

Entre las posibles causales de la problemática se señaló: falta de inversión en infraestructura; falta de reemplazo de postes y cierre o negativa a la apertura/reapertura de oficinas de atención a clientes.

Las fuerzas vivas de la provincia de Misiones solicitaron la aplicación de sanciones establecidas en la Ley de Defensa del Consumidor; la devolución de lo establecido por el artículo 33 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico (RGCSBT) -devolución del doble del valor del abono por los días sin servicio- y la aplicación de multa conforme lo establecido por el artículo 47 inc. b) de la Ley N° 24.240 y/o cualquier otra sanción que correspondiere en su máxima graduación (el inc. b del artículo 47, estipula multas de \$100 a \$5.000.000).

En atención a la problemática planteada, se cursaron sendos pedidos de informes a Telecom Argentina S.A., Telecom Personal S.A. y a la Comisión Nacional de Comunicaciones.

Con relación a la falta de prestación de los servicios de telefonía y de internet que sufrieran los usuarios de la Provincia de Misiones el día 12 de junio de 2012, oportunamente ambas empresas recalcaron, en primer lugar, que la información documental correspondiente había sido presentada ante la Comisión Nacional de Comunicaciones, toda vez que dicho Ente Regulador constituye la autoridad de aplicación con facultades para fiscalizar el funcionamiento de las redes e infraestructura de esas empresas.

Efectuada esa acotación, brindaron información relativa a los temas consultados puntualizando que era "a título colaborativo".

En el mes de abril de 2013, luego de varios pedidos de informes, se recibe respuesta de la Comisión Nacional de Comunicaciones, advirtiendo que la información aportada es proveniente de la Delegación Misiones del Organismo.

El pedido de informe se dividió en cuatro puntos, a saber:

- cantidad de reclamos registrados en esa Comisión por demora/falta de instalación de SBT, por parte de Telecom Argentina S.A. en la provincia de Misiones, detallando las medidas adoptadas con el fin de que la licenciataria de cumplimiento a dichos pedidos. Al respecto, informó que durante el año 2012 ingresaron 134 reclamos por demora en la

instalación de SBT, de los cuales 129 estaban instalados, o bien con dictamen favorable e intimación a la empresa para su cumplimiento, agregando que los 5 restantes se encontraban pendientes de dictamen, dentro de los plazos del Programa Carta Compromiso al que ese Organismo está adherido.

- cantidad de reclamos relacionados con la demora en la baja del SBT, por parte de Telecom Argentina S.A. En este aspecto, señala que durante al año 2012 ingresaron 4 reclamos por incumplimiento de baja de SBT, encontrándose todos ellos con dictamen e intimada a la empresa Telecom Argentina S.A. al cumplimiento.
- cantidad de reclamos referidos al supuesto mal cobro de roaming internacional por parte de usuarios de la provincia de Misiones. A esto responde que durante 2012 ingresaron tres reclamos por supuesto mal cobro de roaming internacional, los cuales se encontraban con dictamen emitido e intimada la empresa a su cumplimiento.
- cantidad de reclamos registrados por la Comisión Nacional en la provincia de Misiones con relación al incumplimiento por parte de Telecom Argentina S.A. en la velocidad del servicio de internet que ofrecía a sus clientes. Al respecto respondió que en la Delegación Misiones no existía registro alguno de reclamos por tal circunstancia.

#### **4.4.2. Demora en el traslado y en la instalación de nuevos servicios básicos en las provincias de Córdoba y Santa Fe, por parte de Telecom Argentina S.A.**

Como consecuencia de la gran cantidad de reclamos recibidos en esta Institución, denunciando a la licenciataria Telecom Argentina S.A. por la excesiva demora, para concretar el traslado de líneas como así también para instalar nuevos servicios en las Provincias de Córdoba y Santa fe, se dio inicio a una actuación de Oficio con el objeto de investigar sobre la problemática en cuestión.

A tal efecto, se cursó una requisitoria a la Comisión Nacional de Comunicaciones, a fin de conocer las medidas dispuestas por ese Organismo.

La Autoridad de Aplicación brindó la información detallada, que habría recibido de sus respectivas Delegaciones Provinciales. A saber:

- La Delegación Córdoba, reveló que en los años 2010/11 y hasta Julio de 2012, por falta y/o de-

mora en el traslado de SBT los reclamos recibidos fueron 723, mientras que por falta y/o demora en la instalación por el mismo período la cantidad de reclamos fue de 1723.

- La Delegación Santa Fe, brindó la información detallada por años, a saber: a) por cambio y/o traslado de SBT en el año 2010 ingresaron 74, en el año 2011 ingresaron 205 y en el primer trimestre del año 2012 ingresaron 36 reclamos; b) por demora en la instalación del SBT, en el año 2010 ingresaron 70, en el año 2011 ingresaron 253 y en el primer trimestre del año 2012 ingresaron 98 reclamos.

Al respecto cabe mencionar que la Comisión Nacional de Comunicaciones señaló en su respuesta que quedaba pendiente la información correspondiente a la Delegación Rosario, información que no fue aportada una vez terminado el año 2012.

Asimismo, se requirió a la Comisión Nacional de Comunicaciones que informara sobre la existencia de resoluciones firmes a través de las cuáles se aplicaron multas a Telecom Argentina S.A. por demora y/o falta de instalación del SBT en las provincias de Córdoba y de Santa Fe desde el año 2003. Para, el caso de que la respuesta fuera afirmativa, se solicitó que indicara la cantidad, como así también si en alguna de ellas se inició proceso de ejecución judicial ante la falta de cumplimiento por parte de la licenciataria.

El Organismo informó que en la provincia de Córdoba a noviembre de 2012, se encontraba firme y en proceso de cobro judicial sólo una (1), en tanto que por el mismo concepto en la provincia de Santa Fe se encontraban firmes siete (7) y en proceso de cobro judicial seis (6).

En atención a la información allí revelada, se cursó un nuevo pedido de informes a la Comisión Nacional de Comunicaciones para que precisara si el resto de los reclamos detallados en su anterior informe se habían solucionado y, de no ser así, que indicara cuántas se encontraban en condiciones de ser judicializadas. Ello, con el objetivo de que la CNC, en cumplimiento del artículo 42 de la Constitución Nacional, proteja debidamente el derecho de los usuarios afectados.

En junio de 2013 la CNC informó que, en la provincia de Córdoba, la cantidad de reclamos por falta y/o demora en el traslado del SBT durante los años 2010, 2011 y hasta julio de 2012 fueron 606. De los cuales 516 fueron solucionados y 90 fueron elevados para la evaluación y posterior inicio del proceso sancionatorio.

Los ingresados por falta y/o demora en la instalación por el mismo período fueron 1192 de los cuales 994 fueron solucionados y 198 fueron elevados para la evaluación y posterior inicio del proceso sancionatorio.

En cuanto a la cantidad de sanciones aplicadas a Telecom Argentina desde el año 2003 al mes de agosto de 2012 por demora y/o falta de instalación del SBT en la provincia de Córdoba se informó que 3 se encuentran firmes y una en proceso de cobro judicial.

En la provincia de Santa Fe, por cambio de domicilio y/o traslado de SBT la cantidad de reclamos iniciados fue: en el año 2010: 74, en el año 2011: 253 y en el primer trimestre de 2012: 36. Por demora en la instalación de SBT en el año 2010 ingresaron 70 reclamos, en el año 2011: 253 y en el primer trimestre de 2012: 98.

Con relación a la cantidad de sanciones aplicadas a la licenciataria desde el año 2003 al mes de agosto de 2012 por demora y/o falta de instalación del SBT en la provincia de Santa Fe y que se encuentran, las mismas alcanzan a 12 y por falta de instalación y/o demora en proceso judicial de cobro: 6.

Para la ciudad de Rosario se informó que los reclamos iniciados por demoras en traslados e instalaciones fueron: 2010: 540, año 2011: 612 y primer trimestre del 2012: 318. La delegación Rosario CNRT manifestó que "...en relación a las verificaciones pertinentes a efectos de evaluar la conducta de la licenciataria, se informa que desde la Delegación Rosario se elevaron para analizar el inicio del proceso sancionatorio, más del 70% de los reclamos informados, ingresados por demoras en traslados e instalaciones...".

Así, se observó que la cantidad de sanciones firmes y en condiciones para iniciar el proceso judicial de cobro resultan mínimas. Es por ello, que se cursó un pedido de informes al Secretario de Comunicaciones a fin de que indique qué medidas está en condiciones de implementar con el objeto de garantizar la protección de los derechos de los usuarios, de manera tal que ante una solicitud de instalación y/o traslado del SBT no exceda el plazo de espera mayor a 90 días.

La Secretaría de Comunicaciones informó que en fecha 1 de julio de 2013 mediante Resolución S.C. N° 5/13 aprobó el nuevo reglamento de calidad de los servicios de telecomunicaciones, cuyo apartado 4.1.7 establece el indicador de demora en la operatividad del servicio solicitado, fijando un tiempo máximo de instalación de 10 días hábiles para redes de acceso

fijo. Finalmente se agregó que por el artículo 3 de la citada norma se instruyó a la Comisión Nacional de Comunicaciones a adoptar las medidas necesarias para la elaboración de los procedimientos de auditoría y verificación técnica necesarios para la implementación del Reglamento.

#### **4.4.3. Deficiente prestación del servicio de telefonía por parte de Telecom Personal S.A. en Bella Vista, provincia de Corrientes**

En diciembre de 2013 se recibió un traslado de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Corrientes, informando que desde el 22 de Septiembre de 2013, la ciudad de Bella Vista contaba con un servicio deficiente de telefonía prestado por la empresa Telecom Personal S.A., y que en algunos momentos los usuarios no poseían señal sino únicamente servicio de SOS.

En atención a la problemática planteada y dada la generalidad del reclamo, se derivó el reclamo a la Comisión Nacional de Comunicaciones, para que este Organismo asuma la intervención que en el caso le corresponde, ello en razón de su competencia en esta materia y lo establecido por el Artículo 20 de la Ley N° 24.284.

#### **4.4.4. Reglamento telefonía celular**

A través de la Resolución S.C. N° 12/12 se declaró la apertura del Procedimiento previsto en el Reglamento General para la Elaboración Participativa de Normas, aprobado por el artículo 3° del Decreto N° 1172 del 3 de diciembre de 2003, con relación al proyecto del Reglamento de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones Móviles que, como Anexo I, formó parte de la misma.

Así las cosas esta Institución efectuó una presentación por ante la Secretaría de Comunicaciones y la Comisión Nacional de Comunicaciones recordando que a través de la Resolución N° 31/2005 se recomendó a la Secretaría de Comunicaciones, en carácter de Autoridad Regulatoria, y a los fines de garantizar debidamente los derechos de los usuarios de esos servicios en los términos del artículo 42 de la Constitución Nacional, que elaborara un nuevo marco regulatorio en materia de servicios de telecomunicaciones móvil, radiocomunicaciones móvil celular y de comunicaciones personales, que contemplara la multiplicidad de situaciones que el mercado actual presentaba.

La resolución referida encontró fundamento en el crecimiento de las líneas de telefonía celular móvil existentes en el mercado argentino y, consecuentemente con ello, y aunque no debería haber resultado de esa manera, se observó una mayor cantidad de reclamos formulados por titulares y usuarios de esos nuevos servicios.

Uno de los principales inconvenientes que generaron quejas en todo el país, fueron las anomalías detectadas en las facturas emitidas por las licenciatarias de servicios de telefonía celular móvil. Entre esas irregularidades encontramos: la inclusión de cargos que no fueron oportunamente contemplados en las respectivas solicitudes de servicio, facturación de importes distintos a los incluidos en las promociones ofrecidas verbalmente por los promotores o empleados de las empresas y facturación de comunicaciones que se ofrecieron como "sin cargo".

Asimismo, se denunció la falta de coincidencia entre las condiciones ofrecidas verbalmente por el empleado o promotor de la empresa y la solicitud firmada por el usuario, casos estos en los cuales podría dudarse seriamente de la buena fe de los representantes de las distintas compañías de telefonía celular móvil.

La demora para operar los pedidos de baja y la mala atención por parte de los operadores de las distintas prestadoras, también resultó una queja frecuente.

En cuanto al funcionamiento del servicio los problemas planteados fueron:

- problemas con el alcance de la señal o lisa y llanamente falta de señal, lo cual, claramente, impide el uso del servicio (no obstante ello, las empresas pretenden cobrar el servicio como si éste se hubiera prestado satisfactoriamente).
- problemas con la recepción de las facturas -por parte de los usuarios- en tiempo y forma oportunos; interrupciones indebidas del servicio aun cuando se encontraban al día con el pago de las facturas, o se disponía de crédito en la línea.
- casos de robo o hurto del equipo, cuyos titulares atravesaron verdaderos "calvarios" a efectos de lograr, según el caso, la suspensión de la facturación, la baja del servicio o el reemplazo del aparato por otro de similares características (no inferior).
- inconvenientes por el uso del servicio con tarjetas prepagas, o con la carga de esas tarjetas, sobre los cuales los usuarios expresaron que, en ocasión de intentar cargar tarjetas prepagas, un mensaje grabado los informaba que la tarjeta fue previa-

mente utilizada, o bien que no se generó el crédito correspondiente por la carga efectuada.

Lamentablemente los problemas reseñados en años anteriores no fueron solucionados, sino que por el contrario se agravaron y con el avance tecnológico se presentaron nuevos como el envío de publicidad no deseada a través de mensajes de texto, el envío de trivias o juegos con cargos para los usuarios, la inclusión de los denominados "sms premium" sin que se haya solicitado, entre otros.

Tal como se sostuvo en aquella oportunidad, es necesaria una modificación normativa que garantice debidamente los derechos de los usuarios.

El servicio hoy cumple una función social diametralmente opuesta al de sus inicios. Si bien se trata de un mercado en competencia, no resulta menos cierto que ello de ninguna manera podría justificar una falta de protección de los derechos constitucionalmente consagrados en favor de los usuarios y consumidores.

El hecho de que los usuarios pueden elegir a su prestadora libremente, no puede avalar una falta de especial cuidado de la parte más débil de la relación contractual, máxime si recordamos que hoy el servicio, en su modalidad de tarjeta prepaga, es utilizado por una gran cantidad de usuarios de escasos recursos.

Ahora bien, en cuanto al Proyecto del Reglamento de Usuarios de los Servicios de Comunicaciones Móviles, se destacó que fueron recepcionadas muchas de las problemáticas reseñadas, y las mismas fueron incluidas de manera de garantizar al usuario una debida protección a sus derechos.

Sin embargo, se efectuaron observaciones y propuestas para la elaboración definitiva del Reglamento que a continuación se detallan, analizándose por título, capítulo y artículos de la propuesta del Reglamento:

#### TITULO I

##### PARTE GENERAL

*Art. 1º: Consideramos debe hacerse referencia expresa a la Ley de Defensa del Consumidor. Puntualmente el art. 3 de la citada ley establece que "...Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N° 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor. Las relacio-*

nes de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica." (El destacado nos pertenece).

Tratándose de una relación de consumo, la mención específica de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, resulta necesaria a fin de evitar las dudas sobre su aplicación y la reticencia de los prestadores a cumplirla.

## TITULO II

### LOS USUARIOS

Art. 8. Debería establecerse que el usuario tiene derecho a que en caso de efectuar un reclamo, se le otorgue el número del mismo, independientemente del medio utilizado para tal fin (oficinas comerciales, virtuales o líneas telefónicas). Ello toda vez que en el artículo se hace mención a que en ningún caso la resolución de reclamos por obligaciones de los prestadores podrá ocasionar gastos extraordinarios al usuario y con independencia de lo que se establece en el art. 69

Art. 10, inc. d) Es necesario definir "uso indebido" de manera tal de evitar la discrecionalidad de las prestadoras, aun cuando se deba dar intervención a la Autoridad de Aplicación.

### CAPITULO 2:

Art. 14: "...El usuario titular puede requerir que las comunicaciones le sean efectuadas de manera electrónica...", sobre este párrafo debería exigirse una comunicación expresa del usuario, de manera tal que exista una constancia de haber ejercido la opción.

Art. 16: Debe aclararse si la línea gratuita de atención al Usuario que debe funcionar las VEINTICUATRO HORAS (24) tendrá la opción para el usuario de ser atendido por un operador humano.

## TITULO IV

### Capítulo 1

Art. 19: Debería establecerse la posibilidad para las personas no videntes o con disminución visual, la posibilidad de que el contrato se realice en el Sistema Braille.

Art. 24: La aceptación deber ser expresa mediante firma del usuario titular y/o por medio de clave personal.

Art. 25: Debería ampliarse el plazo de conservación de archivo físico una vez finalizado el vínculo contractual

como mínimo en UN (1) año y en caso del archivo en soporte digital, debería ampliarse en CINCO (5) años.

## Capítulo 3

### Equipos terminales:

Art. 31: Deben establecerse mecanismos de información adecuada para que el usuario conozca cuál es la tecnología utilizada por el prestador, de manera tal que pueda exigir calidad en la prestación.

Art. 32: Sobre este punto consideramos que debe definirse concretamente quienes son los proveedores legalmente autorizados y establecer un Registro en la Autoridad de Aplicación de manera tal que los usuarios cuenten con información adecuada y veraz sobre los lugares autorizados para adquirir los equipos terminales. Asimismo, estos lugares deberían contar con el libro de quejas a disposición de los usuarios, rubricado por la CNC.

## TITULO V

### Capítulo 1

Art 42: En caso de percibir anomalías en el funcionamiento del servicio o mal funcionamiento del equipo terminal provisto por el Prestador, el usuario tiene derecho a requerir al prestador sin cargo, el reemplazo de ese equipo por otro igual o de mejor calidad.

### Capítulo 2

Arts. 44 y 45: Se estableció la libertad de precios y que los mismos deben ser razonables y no discriminatorios. Asimismo deberán ser comunicados a la Autoridad de Aplicación.

Sobre este punto no resulta claro quién determinará la razonabilidad de los precios.

Es necesario que se exija a las empresas que presenten sus balances ante la Autoridad de Aplicación de manera tal de verificar la rentabilidad razonable de las mismas y un análisis sobre la estructura de costos.

Sumado a ello, la Autoridad de Aplicación entre las razones de interés público para establecer restricciones o autorización previa a un incremento de precios, debe evaluar la calidad de la prestación del servicio. No se deben autorizar incrementos de precios, si la calidad de la prestación no es la adecuada.

Art. 48: A requerimiento del usuario, la información sobre el detalle de los consumos, debe ser suministrada por el Prestador en papel, sin costo alguno.

## TITULO V

### Capítulo 5

*Art. 57: Atento los numerosos reclamos y consultas recibidas en esta Institución por parte de usuarios vinculados con la recepción de mensajes no deseados, se considera que para las nuevas líneas la autorización o no de los servicios debe establecerse en el contrato de prestación.*

*Para el caso de los servicios dados de alta con anterioridad, dichos mensajes deben ser aceptados en forma expresa, emitiéndose una constancia de esa autorización.*

*Art. 58: Debería exigirse al Prestador que en el momento de solicitar la revocación de la autorización, se le otorgue al usuario un número de gestión u operación, y remitir dentro de las VEINTICUATRO HORAS (24 hs.) una constancia de haber hecho efectiva la revocación.*

### Capítulo 6

*Art. 60: Al igual que lo manifestado en el art. 57, en el caso de nuevas líneas, la autorización para la suscripción a contenidos y aplicaciones brindados a través de las redes de comunicaciones móviles debe establecerse en el contrato de prestación.*

*Para el caso de los servicios dados de alta con anterioridad, dichos mensajes deben ser aceptados en forma expresa, emitiéndose una constancia de esa autorización.*

*Art. 62: Debería exigirse al Prestador que en el momento de solicitar la baja de una suscripción a contenidos y aplicaciones se le otorgue al usuario un número de gestión u operación, y remitir dentro de las VEINTICUATRO HORAS (24 hs.) una constancia de haber hecho efectiva la baja.*

### Capítulo 7

*Art. 63: Debe establecerse que el Prestador no puede suspender el servicio si existen reclamos pendientes ante el Prestador y/o Autoridad de Aplicación.*

## TITULO VI

### Capítulo 1

*Art. 71: Debería agregarse que a opción del usuario, el prestador deberá hacer el reintegro en efectivo.*

*Art. 72: Los prestadores no pueden enviar informes crediticios por conceptos reclamados hasta la resolución del reclamo por parte del Prestador y/o de la Autoridad de Aplicación.*

*Se debe suprimir la totalidad del segundo párrafo, dado que entra en contradicción con el primer párrafo y el principio rector debe ser el no envío de informes crediticios hasta la resolución de los reclamos.*

Se está a la espera de la resolución definitiva que apruebe el Reglamento de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones Móviles y de que las propuestas y observaciones al mismo realizadas por esta Institución sean incorporadas.

## 4.5. Servicio postal internacional

Se presentó un ciudadano reclamando las excesivas demoras del Centro Postal Internacional para la entrega de encomiendas.

Conforme lo denunciado, los atrasos se concentraron en la localización de las encomiendas, produciéndose tiempos de espera de entre dos y tres horas para retirar un paquete.

Frente a la situación descripta, se solicitaron informes al Correo Oficial de la República Argentina S.A., resultando de la respuesta brindada que el Centro Postal Internacional es el único centro de exportación e importación de envíos postales, y que se encuentra bajo la jurisdicción de la Dirección General de Aduanas, aportando la empresa únicamente la mano de obra necesaria para la clasificación y documentación administrativas.

La Comisión Nacional de Comunicaciones ratificó esta información en los mismos términos.

Por su parte, la Dirección Nacional de Aduanas, expresó que la empresa Correo Argentino en nada depende de dicho organismo con relación al modo en que desarrolla la atención de sus clientes, la manipulación, búsqueda y salvaguarda de las encomiendas, así como la entrega a los interesados. Dichas actividades son manejadas por los empleados de la empresa referida bajo la supervisión de sus jefes, conforme a sus propios métodos de trabajo y normas internacionales de procedimiento y procesamiento de envíos postales.

Finalmente, se aclaró que la Aduana únicamente resulta competente en la verificación y cobro, de corresponder, de los tributos aduaneros de aquellas piezas postales que son puestas a disposición del Correo para su retiro por parte de los interesados.

Formulada una nueva requisitoria al Correo Oficial, éste señaló que el nivel de manipuleo previsto y exis-

tente en toda la cadena operativa se corresponde con acciones que aseguran la integridad física del envío confiado por el expedidor.

Con relación a las demoras denunciadas, se expresó que la afluencia de usuarios ascendía a 1200 por día, lo cual generaba largas colas de espera en las primeras horas del horario de atención comercial, que se inicia a las 9 horas.

Se indicó que el Correo Oficial, conjuntamente con la Aduana, estaba analizando la adopción de medidas tendientes a minimizar los tiempos de espera, el cambio de horario de atención al público y la adecuación del personal involucrado en la operatoria, entre otras.

Ante un nuevo requerimiento acerca de la efectiva implementación de tales medidas, el Correo se limitó a reiterar los términos de los informes anteriores.

Con el fin de recabar mayor información sobre la problemática, se comisionó a dos agentes de esta Institución, para que, en fecha 27/03/13 se constituyeran en el Centro Postal Internacional.

Conforme se pudo verificar en dicho centro, la mecánica para la entrega de encomiendas provenientes del extranjero era la siguiente: en primer lugar, los usuarios debían sacar número y aguardar a ser atendidos por personal del Correo, que recibía el aviso de entrega y lo enviaba, mediante una canastilla, al piso superior donde se encontraban almacenados los paquetes.

Una vez recibida una tanda de avisos, el personal del Correo encargado de la localización debía ubicar las encomiendas en los estantes y trasladarla en una carretilla a un sector de control, donde se corroboraba la correspondencia de los avisos con los números identificatorios adheridos a la pieza.

Luego de ello, las encomiendas eran liberadas al sector de la Aduana y, una vez que ingresaran allí, éstas eran verificadas físicamente y se informaba al usuario si correspondía el pago de tributos; que, en su caso, debían ser abonados en el puesto del Banco Nación, retornando con la constancia de pago para la entrega de la pieza.

La demora para la entrega de un paquete, según lo expresado por público presente entrevistado en el momento de la inspección, no era inferior a las dos horas, y podía llegar a extenderse hasta las cinco horas.

Según pudo observarse, las condiciones generales del Centro eran deficientes; el piso y los baños se encon-

traban muy deteriorados, y estos últimos resultaban insuficientes, no había sanitarios para discapacitados, ni rampas de acceso en la entrada ni estacionamiento.

Los clientes eran llamados por el número de turno "a viva voz", lo cual podía generar confusiones.

Asimismo se verificó que el primer espacio de espera era muy reducido y contaba con insuficientes puestos de atención y asientos, por lo que, en los días de gran afluencia de público, parte de la fila de clientes quedaba a la intemperie.

A su vez, se verificó que ni el personal del Correo ni el de la Aduana de los diferentes sectores involucrados en la operatoria poseía medios que facilitarían la comunicación, tales como intercomunicadores, que permitieran coordinar las tareas y resolver los inconvenientes que pudieran generarse en diferentes puntos del circuito.

Conforme el artículo 42 de la Constitución Nacional, los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo [...] a condiciones de trato equitativo y digno.

El art. 8° bis de la Ley 24.240, al determinar los alcances de este derecho, establece que los proveedores [...] Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

En el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Ley N° 4.389 precisa aún más los alcances de este derecho pues señala, en su artículo 1°, que se considera "práctica abusiva" contraria al "trato digno" al consumidor o al usuario a:

- a. Toda práctica y/o conducta que la autoridad de aplicación determine contraria a la establecida en el art. 8 bis de la Ley Nacional de Defensa al Consumidor (Ley N° 24.240);
- b. Toda práctica de atención al público que implique permanecer en filas con esperas mayores a 30 minutos;
- c. Toda práctica de atención al público que implique permanecer en filas a la intemperie en el exterior de instituciones y/o locales comerciales; y
- d. Toda práctica de atención al público que obligue a esperas en instituciones y locales comerciales mayores a 90 minutos, incluso aunque: se provea de suficientes asientos, existan instalaciones

sanitarias y el orden de atención sea según ticket numerado.

Corresponde que todos los proveedores de bienes y servicios adapten sus procesos a lo que dispone esta normativa, reduciendo los tiempos de espera en la atención al público, hasta un máximo de treinta minutos en filas, y noventa minutos en los espacios adecuados de espera, y proveyendo lo necesario para evitar las filas a la intemperie.

El Estado argentino, en virtud de las previsiones de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, reconoce "la importancia de la accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, a la salud y la educación y a la información y las comunicaciones, para que las personas con discapacidad puedan gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales" (preámbulo, inc. v).

En este sentido, asumió un compromiso, frente a la comunidad internacional, de tomar las medidas necesarias para "asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad" (artículo 9°).

En atención a todo lo reseñado se recomendó al Correo Oficial de la República Argentina que adoptara medidas tendientes a mejorar la calidad de atención al público, como así también garantizar el acceso a las personas con discapacidad.

---

## 4.6. Servicios viales

### 4.6.1. Control de cargas sobre rutas nacionales

Durante 2013, continuó la investigación vinculada a los controles de cargas en Rutas Nacionales.

Se cursaron pedidos de informes a las concesionarias quienes informaron sobre las infracciones detectadas, como así también la incorporación en algunos correedores de balanzas móviles.

Asimismo se requirió a la Dirección Nacional de Vialidad que informara si fueron dispuestas medidas para ampliar los días y las horas para realizar en los distintos puestos de Control de Pesos y Dimensiones los operativos de control, controles efectuados en

puestos operados por la DNV, las gestiones realizadas para que esa Dirección ejerza el control de peso y dimensiones en la red de acceso a Buenos Aires y si estaba previsto ampliar la cantidad de puestos de control sobre las rutas nacionales del país, ya sea instalando puestos fijos como así también semifijos.

A pesar de las reiteraciones cursadas la Dirección Nacional de Vialidad, al 31 de diciembre de 2013 no remitió la información solicitada.

---

## 4.7. Actividad bancaria y financiera

Durante 2013, y en términos cuantitativos, se ha observado un leve descenso en el ingreso de reclamos de Usuarios del Sistema Financiero, a la par de un considerable incremento en la cantidad de casos que se resuelven favorablemente y la disminución de los tiempos que lleva la resolución.

En este período se resolvieron favorablemente casi el 50% de las actuaciones ingresadas en el año, lo que representa un incremento de casi el 70% respecto del año 2012 en actuaciones resueltas favorablemente. Cabe mencionar que a través de estas actuaciones se han obtenido reconocimientos y reintegros a favor de los usuarios por más de \$370.000.- originados en reclamos de variada índole.

Por ello, y en términos cualitativos, considerando también el crecimiento casi exponencial de la bancarización de los individuos que se verifica en los últimos años, podría hablarse de que se ha producido una disminución considerable de la conflictividad en la materia.

La mayor proporción de las actuaciones resueltas, respondió a problemas planteados por jubilados usuarios de la tarjeta ARGENTA, tarjeta de compras creada por la ANSES para brindar créditos de consumo a bajo costo a los beneficiarios de jubilaciones y pensiones de esa Administración Nacional.

Se recibieron y resolvieron también, actuaciones relacionadas con la impugnación de seguros imputados a las cuentas de tarjeta de crédito de los usuarios sin consentimiento, reclamos de deudas ya canceladas, supresión o rectificación de datos personales en bases de datos de deudores del sistema financiero, demoras en levantamiento de hipotecas, impugnación de deudas reclamadas en concepto de gastos de renovación por tarjetas no solicitadas, problemas con

transferencias, incorrecto registro de datos tributarios y otros inconvenientes de índole administrativa.

En contrapartida, debe destacarse la considerable disminución de casos ingresados por fraudes u otros problemas en la operación de los cajeros automáticos.

Aunque también hayan disminuido, siguen ingresando actuaciones referidas a inconvenientes con la operatoria crediticia de asociaciones mutuales y cooperativas dirigida a beneficiarios del sistema previsional.

Por otra parte, se tendió a paliar los perjuicios sufridos por las víctimas de la inundación del día 2 de abril en la Ciudad de Buenos Aires y en La Plata, exhortando a las Asociaciones de Bancos que se dispusiera la gratuidad en el reemplazo de plásticos y la emisión de cualquier otra documentación que las víctimas requiriesen (Resolución DP N° 11/13). Las cuatro asociaciones que nuclean a los bancos -ABBAPRA, ABA, ABE y ADEBA- acogieron favorablemente la solicitud, cursando comunicaciones a sus bancos asociados.

También se tomó intervención respecto de solicitudes de jubilados de la Policía Federal, que denunciaban la imposibilidad de acceder a una cuenta gratuita con tarjeta de débito para el cobro de sus haberes.

Finalmente, una de las cuestiones que más atención suscitó durante el año que se informa, fueron las denuncias por deficiente atención al público en sucursales del Banco de la Nación Argentina a lo largo y ancho del territorio de la República, cuestión sobre la que se profundizará en el acápite correspondiente.

Debe destacarse como un importante avance en materia de derechos del consumidor bancario, la reciente creación de la Gerencia Principal de Protección del Usuario de Servicios Financieros en el ámbito del BCRA, a partir de la reforma de su Carta Orgánica por Ley N° 26.739 que entró en vigencia el 6 de abril de 2012.

Desde esa dependencia del Organismo de Control, se han dictado diversas normas regulatorias de la actividad bancaria en materia de derechos del usuario, Texto Ordenado recientemente por Comunicación "A" 5460.

Entre otros avances, se destaca la obligación, por parte de las entidades bancarias, de crear un Servicio de Atención al Usuario con responsables registrados y acreditados frente al BCRA, y con facultades de auditoría del organismo sobre los reclamos y su resolución. Los bancos tienen la obligación de publicar la existencia del servicio y los datos de contacto de los responsables de Atención al Usuario en todos los

puntos de atención (cajeros y sucursales) y por todos los medios de comunicación (Internet, pizarras, carterías, etc.).

Pasados 20 días hábiles sin respuesta a un reclamo realizado por estos medios, el usuario queda habilitado para formular su denuncia ante el BCRA.

El texto incluye disposiciones dirigidas a la especial atención de personas con "movilidad reducida, deficiencias motrices o dificultades de acceso" así como la obligación de las entidades de ofrecer la documentación en Braille y adaptar un porcentaje de sus cajeros automáticos para la accesibilidad de personas con dificultades visuales.

Asimismo, se han dictado normas regulatorias de los gastos y comisiones que se aplican a los servicios, las que incluyen la "estandarización" de las denominaciones que se utilizan para describir las comisiones y gastos, de modo de proporcionar al usuario una información más transparente y facilitarle el control sobre sus cuentas.

#### 4.7.1. Créditos de mutuales y cooperativas

Como se adelantó, siguieron ingresando durante 2013 actuaciones referidas a inconvenientes con la operatoria crediticia de asociaciones mutuales y cooperativas dirigida a beneficiarios del sistema previsional. Se trataba de créditos otorgados en forma irregular, mediante intermediarios, créditos duplicados, información deficiente al tomador del crédito, etc.

Cabe recordar que la cuestión ya fue motivo de profuso tratamiento en años anteriores, arribándose a la modificación de las normas que regían la operatoria, tanto por parte del Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES) que controla a esas asociaciones, como de la ANSES, que les habilita los códigos de descuento para la retención de las cuotas en forma directa de los haberes previsionales.

La norma emitida por la ANSES, reconoce una serie de derechos a favor de los usuarios de estos servicios de crédito y establece un procedimiento de reclamos y denuncias en caso de descuentos indebidos.

Sin embargo se han recibido numerosas quejas referidas a demoras, por parte de la ANSES, en tramitar y resolver estas denuncias lo que motivó el dictado de la Resolución DP N° 9/13, recomendando una serie de medidas tendientes a acelerar y eficientizar los procedimientos de investigación en defensa de los derechos de los jubilados perjudicados.

#### 4.7.2. Tarjeta Argenta de la ANSES

En el informe de 2012 se mencionó el ingreso de muchas actuaciones relacionadas con la operatoria de esta tarjeta de compras, destinada a facilitar el crédito para consumo a jubilados y pensionados beneficiarios de la ANSES.

Durante el año que aquí se informa, todas esas Actuaciones -70 aproximadamente- fueron resueltas favorablemente. La mayor parte de ellas a través del reintegro de los importes reclamados, otras se resolvieron mediante la anulación del contrato y el reintegro de los importes descontados y otras mediante la solución de los problemas administrativos o tecnológicos que impedían el acceso del jubilado a los fondos que se le prestaron.

#### 4.7.3. Atención al público en sucursales del Banco de la Nación Argentina

Se ha iniciado durante el año un número considerable de actuaciones, originadas por denuncias de individuos, organismos y otras autoridades relacionadas con la deficiente atención al público en sucursales del Banco de la Nación Argentina.

Se inició una actuación a instancias del Honorable Concejo Deliberante de El Dorado, Provincia de Misiones, referida a la sucursal de esa Ciudad.

Otra actuación tramita con un informe que elevó el encargado de la Oficina Misiones de esta Institución, sobre las deficiencias en la prestación en las diferentes ciudades de su provincia, acompañado por 60 adhesiones de clientes del banco.

Se inició una actuación de oficio, relacionada con la Sucursal Viedma, en virtud de un informe elevado por la encargada de la oficina Río Negro que adjunta un reclamo de la Comisión Gremial Interna. Con el mismo objeto, se ha presentado la Defensora del Pueblo de Río Negro.

Sigue en trámite la Actuación que se inició por presentación del Defensor del Pueblo de la Provincia de Corrientes por la sucursal de la Capital, y otras por las sucursales de Plaza San Martín (Córdoba Capital), Marcos Juárez, Sebastián Elcano y Jesús María de la Provincia de Córdoba. También por las sucursales de Ushuaia.

En algunas de ellas se han producido algunos avances, luego de que la entidad destinara ciertos recursos adicionales a las sucursales, como la habilitación de

anexos, el reemplazo y anexión de cajeros automáticos, la refuncionalización de algunos locales para poder cumplir los requisitos del BCRA y ampliar la capacidad operativa de los puestos de atención, etc.

Pero lo cierto es que el ritmo de las quejas ha ido en franco incremento durante 2013 y el motivo principal es que la entidad ha recibido, en cuestión de meses, un caudal inusitado de cuentas sueldo originado, por una parte, por el Decreto 1187/2012 que dispuso el traslado a ese banco de las cuentas sueldo de toda la Administración Pública Nacional, por otro, las cuentas abiertas para el cobro de beneficios sociales y por último, la bancarización de todas los pagos de jubilaciones y pensiones de la ANSES a cuyos beneficiarios se les abrieron cuentas previsionales gratuitas (Ley N° 26.704).

La incorporación de recursos humanos y materiales no ha acompañado el crecimiento de su clientela y por ello se espera durante el próximo año seguir trabajando con las autoridades del banco, con quienes ya se han llevado a cabo reuniones.

#### 4.7.4. Cuentas sueldo de retirados, jubilados y pensionados de la Policía Federal Argentina

En 2012 se inició una actuación por iniciativa de un ciudadano, retirado de la Policía Federal, por la imposibilidad de acceder a una cuenta sueldo gratuita con tarjeta de débito para el cobro de sus haberes.

Tras la investigación, mediante Resolución DP N° 102/13, se recomendó al Banco de la Nación Argentina y a la Caja de Retiros, Jubilaciones y Pensiones de la Policía Federal que adoptara las medidas que resultaran necesarias para la suscripción en plazo perentorio, de un nuevo convenio de pago de beneficios que contemplara la emisión de una tarjeta de débito y los demás beneficios de gratuidad en las operaciones previstos por la Ley N° 26.704 para las "Cuentas de la Seguridad Social" implementadas para los beneficiarios del SIPA (Sistema Previsional Argentino).

Ambas Instituciones informaron estar avocándose a la suscripción de un nuevo acuerdo.

#### 4.7.5. Recomendaciones y exhortaciones

Recomendación a ANSES

En un importante número de actuaciones, se presentaron beneficiarios previsionales de la Administración

Nacional de la Seguridad Social (ANSES), quienes sufrieron descuentos en sus haberes a favor de entidades mutuales o cooperativas en concepto de cuotas de créditos que desconocen.

Estas retenciones se realizan en el marco del sistema de códigos de descuento creado por la ANSES para facilitar el acceso de la clase pasiva al crédito.

La insuficiente regulación de este sistema dio origen, en la primera mitad de la pasada década, a una multiplicidad de irregularidades que provocaron daños económicos de consideración a un gran número de jubilados: préstamos duplicados en forma fraudulenta, préstamos no contratados, retención de las cuotas destinadas al pago del crédito por parte de la asociación, sobreendeudamiento, tasas de interés exorbitantes y otros.

Con motivo de investigaciones impulsadas desde esta Institución y las Recomendaciones que se dictaron en consecuencia, la ANSES y el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES) impulsaron en sus respectivos ámbitos el reemplazo de las normas que regían la operatoria, dictando el primero la Resolución N° 905/08 y el segundo la Resolución INAES N° 1481/09, previendo una serie de mecanismos de control de las operaciones, registro de las mismas a través de sistemas on-line, obligación de informar debidamente al tomador, límites a los descuentos y la tasa de interés aplicable, entre otras obligaciones establecidas en cabeza de las asociaciones y derechos reconocidos a los jubilados usuarios del servicio.

La ANSES ha implementado un circuito de tramitación de denuncias para que los jubilados formulen por descuentos indebidos en concepto de cuotas de préstamos o de cuota social de las asociaciones, trámite que esa misma Administración estima en una duración de CIENTO CINCUENTA (150) días. A tales efectos, ha diseñado dos formularios preimpresos para denunciar descuentos indebidos, uno cuando se trata de las cuotas de un crédito (Form CP 2.9) y otro para la cuota social de la entidad (Form CP 2.6).

En esa dirección, la Resolución ANSES N° 905/2008 ha reservado en cabeza del organismo amplias facultades para requerir información y documentación a las entidades, inspeccionar sus sedes o sucursales, fiscalizar las operaciones de crédito, iniciar el Procedimiento de Aplicación de Sanciones e incluso retener los descuentos en caso de advertir "prima facie" la existencia de acciones que contravengan las disposiciones del régimen (conf. Art. 34 y ss).

En todas las actuaciones, se han verificado importantes demoras en la tramitación de estas denuncias por parte de la ANSES, excediendo considerablemente los plazos citados.

En todas esas investigaciones, se ha verificado una sistemática actuación obstructiva por parte del organismo previsional frente a los requerimientos de información que se cursaron desde esta Defensoría.

La ANSES también se ha negado, contrariamente a lo dispuesto por el artículo 46 de la resolución citada, a tramitar las denuncias de jubilados que se pusieron en su conocimiento desde esta Institución, exigiendo la presentación personal del interesado.

En el mismo sentido se ha verificado, en varias de estas y otras actuaciones, que muchos jubilados eran incorrecta o insuficientemente asesorados al intentar presentar sus denuncias ante la ANSES; se los derivaba a reclamar ante la misma entidad cooperativa o mutual o a otros organismos, y se les negaba la existencia de los formularios o se les extendía los equivocados.

Ello traía aparejado la producción de demoras injustificables en el trámite o aún que la denuncia se tramitara con un objeto que difería de la pretensión del denunciante.

El personal de atención de la UDAI debería estar suficientemente capacitado para interpretar las necesidades del jubilado que se presentara a denunciar los descuentos indebidos y asesorarlo para presentarla con toda la información y documentación necesaria para agilizar su tramitación.

En todas las actuaciones citadas en el visto, así como en muchas tramitadas anteriormente, las respuestas de las autoridades de la ANSES se limitaban mayormente a indicar la dependencia en la que se encontraba tramitando el expediente o solicitar prórrogas, retaceando información sobre las resoluciones que se adoptaban o sus fundamentos.

En la actuación N° 630/12, con motivo de una denuncia iniciada por la jubilada afectada ante la ANSES el 30/12/2011, el organismo informó que habiéndose detectado diferencias en las pericias caligráficas, se había resuelto la denuncia con fecha 5/12/2012 (casi un año de trámite). Sin embargo, a la fecha no había informado aún sobre el contenido de la resolución adoptada ni se había podido verificar que se reintegrase importe alguno a la interesada ni que hubieren cesado los descuentos.

En las actuaciones N° 3489/11 y N° 628/12, con motivo de las denuncias iniciadas por los interesados ante la ANSES con fechas el 06/10/2011 y 21/12/2011, ambas contra la misma cooperativa que el caso anterior, se verificó una situación casi idéntica: firmas en los contratos que no coincidían, resolución de la ANSES con más de un año de demora y persistencia de los descuentos a esa fecha. En ambos casos se ignoraba el contenido de las resoluciones adoptadas, dada la reiterada omisión de la ANSES de informar al respecto.

En el caso de la Actuación N° 1773/11, la interesada no desconocía el crédito que se le descontaba si no que denunciaba la indebida retención de las cuotas por parte de la mutual que no las derivó al prestador financiero, lo que motivaba su indebida inclusión en bases de datos de deudores del sistema financiero por obligaciones de pago con las que cumplió en tiempo y forma conforme lo establecido por la Resolución INAES N° 1481/09.

Es dable destacar, que en todos los casos citados los descuentos de las cuotas persistían durante todo el prolongado plazo que insumía el trámite de la denuncia, generando un perjuicio económico insostenible para el jubilado o pensionado.

También se observó en los casos traídos a conocimiento de esta Institución, la reiteración de denuncias contra determinadas entidades, hecho que debería activar los mecanismos preventivos y las facultades reservadas a la administración para la suspensión cautelar de los descuentos mientras se sustanciaba la investigación.

Por ello, en orden a la protección adecuada de los derechos de los jubilados, mediante la Resolución D.P. N° 9/13 esta Institución recomendó a la Administración Nacional de la Seguridad Social:

- a. Agilizar el procedimiento de denuncias por descuentos indebidos en el marco del "Sistema de Descuentos a Favor de Terceras Entidades" reduciendo al máximo posible el plazo de tramitación, el que no debería exceder los NOVENTA (90) días;
- b. Capacitar adecuadamente a su personal para la recepción de las denuncias y orientación al jubilado damnificado;
- c. Facilitar el ingreso de denuncias provenientes del Defensor del Pueblo o cualquier otro organismo e iniciar su trámite sin perjuicio de que pudiera resultar necesaria a posteriori la comparecencia personal del interesado;

- d. Eficientizar y activar los mecanismos de control preventivo de las entidades y sus operaciones y los que permitan suspender cautelarmente los descuentos en los haberes del beneficiario que denuncia descuentos indebidos mientras se sustancia el procedimiento;
- e. Brindar carácter de urgente al trámite de las denuncias iniciadas por los beneficiarios citados en el visto, informando pormenorizadamente a esta Institución sobre las medidas adoptadas en cada una de ellas.

#### Exhortación a las Asociaciones de Bancos de la República Argentina

Con motivo de las inundaciones que afectaron a vecinos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, parte del Conurbano Bonaerense y principalmente de la Ciudad de La Plata, miles de familias se han visto severamente afectadas en sus personas y en sus bienes.

Una de las consecuencias del suceso fue la pérdida, por parte de los afectados, de documentación personal, tarjetas de crédito y demás documentos como declaraciones de impuestos, comprobantes de pago de servicios públicos domiciliarios y otros servicios, documentación comercial y cualquier otra que pudiera haber estado expuesta a la acción del agua que invadió hogares y comercios.

Esa pérdida tuvo como consecuencia para los damnificados, innumerables dificultades en su desenvolvimiento diario, que se sumaron a los trabajos que debían encarar para la reconstrucción de sus hogares y sus rutinas de vida.

A su vez, el reemplazo y reconstrucción de toda esa documentación implicaba de por sí un gasto que se sumaba a sus cuantiosas pérdidas económicas sufridas.

En atención a ello, los gobiernos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de la Provincia de Buenos Aires y el Gobierno Nacional, dispusieron diversas medidas de ayuda a los damnificados como la suspensión del cobro y ejecución de deudas impositivas, líneas de crédito y subsidios.

Entre tales medidas, se dispuso la agilización de los trámites de reemplazo de documentación, así como la exención del pago de las tasas correspondientes.

En ese sentido, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos ha dispuesto por Resolución N° 371 de fe-

cha 5 de abril de 2013 que los Registros Seccionales de la Propiedad del Automotor y aquellos con competencia exclusiva en moto vehículos con asiento en las localidades de La Plata, Berisso y Ensenada, todos de la Provincia de Buenos Aires, y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deberán percibir un arancel excepcional de pesos uno (\$ 1) por todo concepto, por los trámites para la obtención de placa de reposición, duplicado de título de propiedad y duplicado de cédula de identificación de automotores y moto vehículos, para los afectados por el temporal, exceptuándolos también del requisito del "libre deuda" de infracciones de tránsito (Disposición N° 138/13 - B.O. N° 09/04/2013).

Se ha tomado conocimiento por parte de algunos de los afectados, que el reemplazo de la documentación bancaria perdida, así como la reposición de los plásticos de las tarjetas de débito y crédito dañados o perdidos con la inundación, estaría siendo cobrado conforme lo establecido en cada uno de los contratos individuales.

En atención a la situación traumática que se había vivido y la activación de los mecanismos sociales de ayuda y solidaridad en la emergencia, se entendió que la banca podría acompañar ese esfuerzo solidario de la sociedad.

En tal sentido, las administradoras de tarjetas de crédito y las entidades emisoras, podrían exceptuar del pago de las comisiones que correspondieran por la reposición de los plásticos y los bancos, exceptuar de comisiones por el reemplazo de la documentación que los afectados por las inundaciones les requirieran.

En atención a la intensificación de la bancarización que se produjo en los últimos años como consecuencia de la obligatoriedad de pago de haberes por medio de "Cuentas Sueldo", el pago de jubilaciones, pensiones y otras prestaciones de la ANSES a través de "Cuentas de la Seguridad Social", y demás medidas que han promovido y estimulado la bancarización de la actividad comercial y el consumo, se entendió que una gran proporción de los damnificados, podría encontrarse ante las dificultades antes reseñadas.

En atención a lo precedentemente expuesto, mediante la Resolución DP N° 11/13, esta Defensoría exhortó a las Asociaciones que nuclean la actividad de los bancos que operan el territorio de la República -Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (ABAPPRA), Asociación de Bancos de Capital Argentino (ADEBA), Asociación de Bancos

de la Argentina (ABA), y la Asociación de la Banca Especializada (ABE)-, que adoptaran las medidas que estimaran necesarias para que sus asociados exceptuaran del cobro de gastos y comisiones la reposición de plásticos y documentación a los damnificados de las inundaciones del 2 y 3 de abril de 2013.

Recomendación al Banco de la Nación Argentina y a la Caja de y Retiros, Jubilaciones y Pensiones de la Policía Federal Argentina

Los interesados se presentaron a esta Institución denunciando la presunta negativa, por parte del Banco de la Nación Argentina (BNA) a extenderles una tarjeta de débito asociada a la cuenta en la que cobraban sus haberes previsionales, de modo de poder utilizar cajeros automáticos para sus cobros, comprar en comercios y realizar otras operaciones en las redes electrónicas.

En los dos casos planteados, se trataba de jubilados de la Policía Federal Argentina.

Conforme informó a esta Institución la Caja de Retiros, Jubilaciones y Pensiones de la Policía Federal (La CAJA), las cuentas abiertas para el cobro de jubilaciones y pensiones se enmarcaban en un convenio suscripto entre esa entidad y el BNA.

Según informó La CAJA, las prestaciones se ponían a disposición del beneficiario por cinco días para su cobro por ventanilla y, vencido ese plazo, se depositaban en una caja de ahorros que no comprendía la emisión de tarjeta de débito, conforme disponía el convenio mencionado.

Por su parte, el BNA coincidió en apuntar que "la operatoria de pago de jubilaciones y pensiones de la Policía Federal no está alcanzada por la normativa del Banco Central de la República Argentina (BCRA) respecto de las cuentas de la seguridad social, atento que la misma es exclusiva para el Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA), del cual la Caja de la Policía no es integrante".

El BNA señaló asimismo, que desde hace varios años se negociaba con La Caja la suscripción de un nuevo convenio para la bancarización de los servicios, es decir, la apertura de cuentas para la percepción de los beneficios con tarjetas de débito asociadas.

Desde el inicio de esta investigación tanto el BNA como La Caja han informado sobre la imposibilidad de arribar a un acuerdo entre ellos por diferentes exigencias de una y otra parte, encontrándose a di-

ciembre de 2013 a evaluación de La Caja la última propuesta del BNA en el marco de lo dispuesto por el Decreto 1187/12.

Con relación a la implementación y regulación de las llamadas “Cuentas Sueldo” y “Cuentas Previsionales” se ha verificado un proceso evolutivo tendiente al reconocimiento de la operatoria como parte integrante de los derechos del trabajador y del beneficiario.

En ese sentido, la Ley N° 26.590 sustituyó el artículo 124 de la Ley N° 20.744 de Contrato de Trabajo, estableciendo la obligatoriedad de pago de remuneraciones a través de cuentas bancarias gratuitas que se denominaron “Cuentas Sueldo”.

Dichas cuentas “bajo ningún concepto podrá tener límites de extracciones, ni costo alguno para el trabajador, en cuanto a su constitución, mantenimiento o extracción de fondos en todo el sistema bancario, cualquiera fuera la modalidad extractiva empleada”.

Por Ley N° 26.704, el Congreso de la Nación dispuso la ampliación del ámbito de aplicación de la cuenta gratuita a trabajadores de regímenes a los que no les es aplicable la Ley N° 20.744 (Artículo 1°), a los haberes o prestaciones de la seguridad social que integran el Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA) como aquellas comprendidas en el Sistema de Pensiones No Contributivas (Artículo 2°) y a los beneficios correspondientes a planes o programas caracterizados como de ayuda social e implementados por el gobierno nacional (Artículo 3°).

Esta sucesión de normas, se inicia en realidad con el dictado de la Resolución N° 644/97, que dispuso la obligatoriedad del pago de remuneraciones mediante acreditación en cuenta bancaria para toda empresa con dotaciones mayores a CIEN (100) trabajadores.

Entre los objetivos perseguidos por esa norma, se contaba

- a. dificultar el fraude y garantizar la percepción íntegra, real y tempestiva de la remuneración, sin que esto ocasione costo alguno al trabajador ni lo limite en el ejercicio de sus derechos;
- b. garantizar mayor seguridad personal y jurídica a trabajadores y empleadores;
- c. aprovechar la informatización del sector bancario para una mayor y más ágil fiscalización pública del pago de remuneraciones; y

d. acercar al trabajador a los beneficios que brinda la actividad bancaria y favorecer a la sociedad toda, a la vez que fortalecer el sistema financiero.

En la fundamentación de esta sucesión de normas que llevan a la actual bancarización masiva y mayoritaria del pago de haberes de actividad y previsionales, siempre se planteó la necesidad de preservar el principio de intangibilidad de los haberes, lo que se daba por cumplido en función de la gratuidad de las operaciones y el amplio desarrollo de la red de cajeros automáticos y de la red de comercios adheridos al cobro de compras con tarjeta de débito, que permiten al usuario disponer de sus fondos sin mayores dificultades.

En la medida que las cuentas abiertas para el pago de haberes previsionales de la Caja de Retiros, Jubilaciones y Pensiones de la Policía Federal, no incluyeran la emisión de una tarjeta de débito para realizar extracciones o compras en comercios, se limitaba indebidamente el acceso de los beneficiarios a sus haberes, viéndose obligados a cobrar solo por ventanilla.

Durante este largo proceso de bancarización de sueldos de activos y beneficios previsionales, el sistema financiero en su conjunto ha venido ampliando su estructura de modo de acompañar el exponencial crecimiento de la clientela.

Solo en el segmento de cuentas de individuos, existían 9.6 M de cuentas y 5.2 M de cuentas sueldo a marzo de 2005, pasando en marzo de 2010 a 23.6 M de cuentas con 7,3 M de cuentas sueldo y a 29 M de cuentas con 7,6 M de cuentas sueldo a marzo de 2013, representando un crecimiento del ciento cuarenta y cinco por ciento (145%) para el primer quinquenio, otro veintitrés por ciento (23%) para los últimos tres (3) años y un acumulado más del doscientos por ciento (200%) en los últimos ocho (8) años.

En el mismo período, las filiales bancarias habilitadas por el Banco Central de la República Argentina (BCRA) han pasado de tres mil ochocientos ochenta (3.880) en 2005, a cuatro mil cuarenta (4.040) en 2010 y cuatro mil trescientos veintitrés (4.323) en 2013, lo que representa un crecimiento acumulado del once por ciento (11%) en el mismo período de 8 años.

Por su parte, el parque de Cajeros Automáticos habilitados ha pasado de seis mil trescientas (6.300) unidades en 2005, a once mil novecientas sesenta (11.960) en 2010 y diecisiete mil trescientas cuarenta (17.340), lo que representa un crecimiento del noventa por ciento (90%) para el primer quinquenio y otro cuarenta y cinco por ciento (45%) al 2013, acumulando un incre-

mento del ciento setenta y cinco por ciento (175%) durante los últimos 8 años.

Analizadas las cifras, se evidencia que el sistema financiero en su conjunto, a los efectos de asimilar el impacto del exponencial crecimiento de las cuentas individuales (de 9 a 29 millones aprox. en los últimos 8 años), ha volcado sus inversiones de infraestructura principalmente al desarrollo de la red de cajeros.

En tales condiciones, la atención del beneficiario previsional policial en la filial bancaria y su exclusión del uso de los medios electrónicos, lesionaba a todas luces el derecho a un trato digno que la Constitución Nacional (Art. 42 C.N.), la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y las Normas del BCRA dictadas en consecuencia le reconocen.

En el ámbito de esta Institución, se encuentran en trámite al menos OCHO (8) actuaciones relacionadas con las excesivas demoras en la atención al público de diferentes sucursales del Banco de la Nación Argentina a lo largo y ancho del territorio de la República.

El factor común que engloba a todas ellas, es la incorporación masiva de clientes al banco como consecuencia de lo dispuesto por las normas antes mencionadas, y por el Decreto N° 1187/2012 que dispuso la implementación del pago de haberes del personal de jurisdicciones y entidades del Sector Público Nacional mediante cuentas abiertas en el BNA.

En las circunstancias reseñadas, la falta de habilitación de los medios electrónicos de cobro y pago circunscripto al colectivo de beneficiarios previsionales policiales, constituía no solo un anacronismo tecnológico, si no principalmente una restricción inadmisibles y discriminatoria que lesionaba la intangibilidad de los haberes de los jubilados policiales.

Aunque la Caja de Retiros, Jubilaciones y Pensiones de la Policía Federal no se encontrara incluida en el Sistema Integrado Previsional Argentino, las prestaciones de sus beneficiarios deben enmarcarse en los mismos principios rectores del derecho del trabajo que tienen raigambre constitucional.

Con relación a la gratuidad de los servicios, cabe recordar que con posterioridad a la sanción de la Ley N° 26.590 que reconoció el derecho al grueso de los trabajadores en actividad, y antes de la de la Ley N° 26.704 que se lo reconoció a los beneficiarios de la ANSES, esta Institución había recomendado extender los beneficios de la gratuidad a beneficiarios de jubila-

ciones y pensiones (Resolución DP N° 130/11 del 20 de julio de 2011).

En esa oportunidad se consideró la necesidad de preservar el carácter alimentario e inembargable de las prestaciones previsionales, proveer a la seguridad personal de los beneficiarios y resguardar el derecho al trato digno que a los jubilados se les debe, también en su condición de usuarios de servicios financieros (Art. 42 CN), cuando las entidades bancarias han volcado gran parte de sus inversiones en infraestructura de atención al público, a los medios electrónicos.

En la suscripción de convenios con terceras entidades para la prestación del servicio de pago de los beneficios, La Caja tiene el deber de velar por los derechos de sus beneficiarios, previendo para ellos el reconocimiento de los mismos derechos que la Ley N° 26.704 reconoce a los jubilados y pensionados de la ANSES y que el Decreto 1187/2012 reconoce a los trabajadores del Sector Público Nacional, de la que La CAJA es integrante -conforme Art. 8° inc. a) de la Ley N° 24.156 de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional-.

Por ello, en orden a la protección adecuada de los derechos de los jubilados policiales, a través de la Resolución D.P. N° 102/13 esta Defensoría recomendó a la Caja de Retiros, Jubilaciones y Pensiones de la Policía Federal y al Banco de la Nación Argentina adoptara las medidas que resultaran necesarias para la suscripción en plazo perentorio, de un nuevo convenio de pago de beneficios que contemplara la emisión de una tarjeta de débito y los demás beneficios de gratuidad en las operaciones previstos por la Ley N° 26.704 para las "Cuentas de la Seguridad Social" implementadas para los beneficiarios del SIPA.

## 4.8. Otros temas

### 4.8.1. Reconocimiento efectivo del derecho de acceso a la información

El derecho a la información es un derecho consagrado en diversos tratados internacionales con jerarquía constitucional en virtud del Art. 75 inc. 22 de la CN, entre otros: el art. 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos; el art. 19, inc. 2°, del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, y el art. 13, inc. 1°, de la Convención sobre los Derechos del Niño y en art. 13, inc. 1° de la Convención Americana de Derechos Humanos.

Falta de acceso a la información pública

En particular, el derecho de acceso a la información pública, surge, en términos generales, del sistema republicano de gobierno (Art. 1°) uno de cuyos pilares es la publicidad de los actos de gobierno y, en particular, de las normas de Acceso a la Información Pública provinciales y del Decreto N° 1172/03 a nivel nacional.

Se registraron presentaciones en las que los interesados referían la enorme dificultad que se suscitaba al intentar obtener información en dependencias públicas, en donde se encontraban con diversos obstáculos burocráticos, tales como deficiente orientación acerca de la repartición con competencia para contestar la consulta, la imposibilidad o las grandes demoras para obtener una respuesta formal o las respuestas insuficientes que se brindaban, las cuales no evacuaban mínimamente los requerimientos efectuados.

Los casos planteados en la Institución se vincularon con la falta de acceso a la información acerca de los criterios tenidos en cuenta y el modo de hacer efectivo el otorgamiento de subsidios correspondientes al Programa de Reconversión de Áreas Tabacaleras, dependiente del Ministerio de Agricultura de la Nación, y para el otorgamiento de aportes no reintegrables para adquirir y distribuir elementos para la mitigación de daños producidos por las inclemencias climáticas en virtud de un convenio celebrado entre la Secretaría de Desarrollo Rural y Agricultura Familiar y la provincia de Tucumán, en beneficio de los productores de Mercofrut.

En otro caso, a raíz de las recurrentes inundaciones sufridas desde hace veinte años por una escuela ubicada en Embalse, provincia de Córdoba y ante la existencia de datos que le indicarían que el municipio habría suscripto un convenio con el Estado Nacional para la construcción de dichas obras, el interesado requería información acerca de la efectiva celebración de dicho convenio, el estado de trámite de las actuaciones administrativas pertinentes, y las razones por las cuales no se habían iniciado las obras.

En cada una de las presentaciones, la Defensoría del Pueblo analizó la información solicitada por los interesados y, en caso de ser necesario, amplió o precisó las preguntas, con el fin de que la información final resultara adecuada y suficiente en función de la problemática planteada, satisfaciendo en cada caso los planteos de los interesados.

Falta de acceso, por parte de consumidores y usuarios, a información adecuada y Veraz

Este derecho es específicamente consagrado por el Art. 42 de la Constitución Nacional y la Ley N° 24.240. Al respecto, se registraron varios casos de clientes bancarios que desconocían las tasas, cargos, intereses que se les aplicaban y/o evolución de los créditos otorgados, resultando totalmente infructuosas las gestiones realizadas para obtener dicha información a partir de las propias entidades.

A partir de la intervención de esta Institución, los interesados lograron obtener información precisa y detallada al respecto, a través de escritos firmados por funcionarios competentes, que les permitieron conocer las obligaciones pendientes a su cargo y/o cuestionar o impugnar aquellos cargos que consideraran ilegítimos, ejerciendo debidamente su derecho de defensa.

En el mismo sentido, un ciudadano solicitó información a esta Defensoría acerca de las normas que regirían la presunta obligación de las compañías de telefonía celular de contar con libro de quejas en los locales de atención comercial, por lo que se le remitió un informe acerca de las normas vigentes a nivel nacional y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a partir de la investigación realizada por los profesionales del Área para evacuar su requerimiento.

#### **4.8.2. Falta de entrega de decodificadores para captar la señal de TV digital abierta**

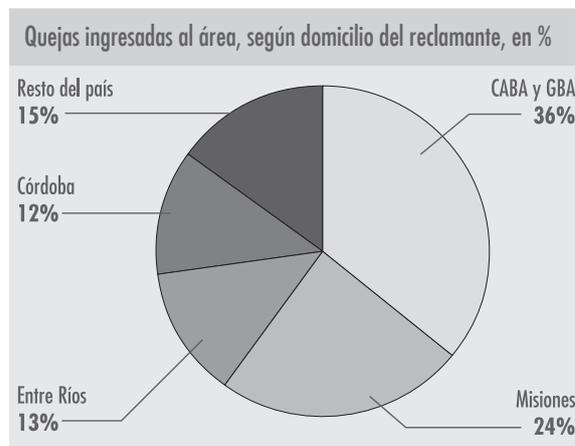
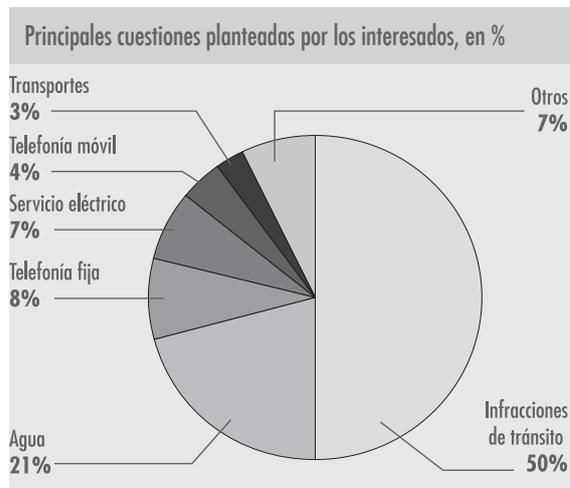
Si bien se produjo una merma en la cantidad de reclamos por falta de entrega del equipo decodificador y/o la antena, aún se registraron algunos de ellos vinculados, fundamentalmente, con el extravío de las solicitudes y documentación respaldatoria oportunamente aportada en las oficinas del Correo Oficial. En la totalidad de los casos, los reclamos se resolvieron favorablemente.

#### **4.9. EL TRABAJO DEL ÁREA EN CIFRAS**

De la totalidad de informes y/o recomendaciones realizadas durante el transcurso de 2013 y que comprometían intereses colectivos, puede señalarse que los objetivos perseguidos han sido cumplidos, beneficiándose a una elevada cantidad de usuarios.

En el caso de las quejas particulares, puede señalarse que más de un 98% de las quejas se ha resuelto favorablemente, en tanto que el 2% restante fue desfavorable por falta de competencia para modificar decisiones administrativas o normativa, o bien porque las cuestiones planteadas por los interesados no constituían irregularidades o disfuncionalidades.

#### 4.9.1. Gráficos



#### 4.9.2. Descripción de reclamos ingresados

A continuación se efectúa un desagregado, por servicio y temática de los reclamos ingresados.

##### Infracciones de tránsito

- Cuestionamientos a infracciones de tránsito sobre rutas nacionales mediante el uso de radares fotográficos en los Municipios de Recreo (provincia de Catamarca), Maimará y Pampa Blanca, (provincia de Jujuy), La Cruz, Bonpland, General Alvear, Parada Pucheta y Mocoretá (provincia de Corrientes),

Campo Largo (provincia del Chaco); Frías (provincia de Santiago del Estero); Garupá (provincia de Misiones), como así también en diversos Municipios de las provincias de Córdoba, Entre Ríos y Santa Fe. Asimismo se recibieron cuestionamientos a infracciones impuestas por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

##### Servicio básico telefónico y telefonía celular móvil

- Falta de servicio y demora en la reparación (servicio básico).
- Demora o negativa de las empresas a instalar nuevos servicios, o a concretar cambios de domicilio (servicio básico).
- Inconvenientes con la adhesión y aplicación de los planes y descuentos ofrecidos por las distintas empresas (servicio básico y celulares).
- Inconvenientes con la facturación de los servicios de telefonía básica y celular.
- Demora en la concreción de la baja del servicio de telefonía celular.
- Reclamo de deudas por servicios no solicitados (principalmente trivias o servicios Premium en telefonía celular).
- Indevida facturación del servicio de internet incluida en la facturación del servicio de telefonía básica.

##### Servicio de Electricidad

- Interrupción del suministro.
- Deficiencias en la calidad del suministro (denuncias por baja tensión).
- Falta de pago de indemnizaciones por los daños producidos en artefactos eléctricos.
- Negativa a la incorporación en el registro de electrodependientes.

##### Servicio de Gas

Cuestionamientos a la facturación del servicio.

Cuestionamientos a distribuidoras y gasistas matriculados por la interrupción del suministro e incumplimientos en la realización de los trabajos de reparación.

Solicitud y demora en la construcción de nuevas redes de gas y/o ampliación de las mismas.

Falta de respuesta a los reclamos por parte de las distribuidoras y/o del Ente Regulador.

#### Transporte Automotor

- Deficiente prestación del servicio.
- Falta de control del Organismo Regulador (CNRT).
- Alteración de recorridos y eliminación de frecuencias.
- Falta de respuesta a los reclamos por parte de las empresas y del Organismo de Control.
- Inconvenientes de las personas discapacitadas para obtener pasajes gratis.
- Incumplimientos, por parte de las empresas, a las sanciones impuestas por la CNRT.

#### Transporte Ferroviario

- Deficiente prestación del servicio.
- Inadecuado estado de las unidades.
- Falta de control del Organismo Regulador (CNRT).
- Falta de mantenimiento de vías, señalización y sistema eléctrico.

#### Servicio Postal

- Pérdida de correspondencia: abarca cartas en sus distintas categorías, impresos y encomiendas de carácter nacional.

#### Servicios Viales

- Deficiente estado de rutas nacionales e incumplimientos a los planes de obras previstos en los contratos de concesión.
- Falta de reconocimiento de daños en vehículos siniestrados en rutas concesionadas.

#### Transporte Aéreo

- Falta de respuesta a los reclamos por parte de las compañías.
- Pérdidas de equipaje.
- Incumplimientos de horarios, demoras y cancelaciones.

#### Servicio de Agua y Cloacas

- Falta de red de agua y/o cloacal.
- Falta de presión de agua.
- Desborde de la red cloacal.
- Irregularidades en la prestación del servicio.

#### Entidades Financieras

- Imposibilidad de pago de créditos. Solicitud de refinanciación de deudas.
- Deficiente atención al público por parte de las entidades.
- Perjuicios derivados del deficiente funcionamiento de cajeros automáticos.
- Impugnación de débitos.
- Inconvenientes con los créditos del Programa PROCREAR.
- Inconvenientes con la operatoria de la tarjeta ARGENTA.

#### Seguros

- Falta de reconocimiento de siniestros.
- Demora en el pago de siniestros.

#### Tarjetas de Crédito

- Impugnación de gastos y comisiones.

#### Mutuales y Cooperativas

- Deficiencias en el control del Organismo Regulador (INAES).
- Descuentos indebidos en haberes previsionales.

#### Impuestos

- Solicitud de planes de pago para cancelar deudas impositivas.
- Errores administrativos por parte de la AFIP, como ser: domicilio fiscal; número de CUIT; indebido reclamo de deuda.
- Problemas con la Dirección General de Aduanas.
- Demoras en reinscripciones.
- Demoras en el trámite de reintegros de impuestos.
- Cuestionamientos a las restricciones para la compra de divisa extranjera.

#### Base de Datos de Deudores

- Problemas para obtener un crédito por figurar erróneamente en la base de datos de deudores.
- Indebido mantenimiento en el tiempo en la base de datos de deudores



# 5

.....

## ACTUACION DEL ÁREA V Seguridad Social y Empleo

## CONTENIDO DEL CAPITULO

<b>5.1. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL .....</b>	<b>199</b>
5.1.1. Normativa sobre pensiones. Evolución en los últimos años.....	200
5.1.2. Instituciones .....	200
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social .....	200
Ministerio de Desarrollo Social .....	200
Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales (CNPA).....	200
Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS).....	201
Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT).....	201
Cajas Provinciales Previsionales.....	201
Cajas Profesionales .....	201
Comisión de Seguridad Social, Honorable Cámara de Diputados de la Nación .....	201
Comisión de Seguimiento del Fondo de Garantía de Sustentabilidad .....	201
Órgano Consultivo de Jubilados y Pensionados .....	201
Organizaciones civiles .....	202
5.1.3. Planes .....	202
5.1.4. Sistema de pensiones .....	202
Fondo de Garantía de Sustentabilidad del Sistema Integrado Previsional Argentino (FGS) .....	202
5.1.5. Derechos.....	203
Cobertura del desempleo y riesgos profesionales.....	203
• Cobertura del desempleo .....	203
• Riesgos Profesionales .....	203
Cobertura de la maternidad y paternidad .....	203
Cobertura de la incapacidad y dependencia .....	204
• Retiro por invalidez (Transitorio y Definitivo).....	204
• Jubilación por minusvalía Ley N° 20.475 .....	205
Cobertura de la jubilación, vejez y sobrevivencia.....	205
• Prestación a la vejez .....	205
• Pensión por fallecimiento .....	205
• Situación de pobreza. Coberturas.....	205
• Pensiones Asistenciales .....	205
Pensiones comprendidas en Leyes Especiales .....	205
5.1.6. Garantías .....	206
Derecho a la información.....	206
Control de la Administración.....	206
Garantías judiciales .....	206
Situaciones de vulnerabilidad social.....	207
<b>5.2. TEMAS DE MAYOR IMPACTO .....</b>	<b>208</b>
5.2.1. Movilidad jubilatoria. Caso Badaro .....	209
5.2.2. Excesiva demora en el pago de sentencias por parte de la ANSeS .....	210
5.2.3. Beneficiarios previsionales que no cuentan con la garantía del haber mínimo.....	210
5.2.4. Aportes voluntarios y depósitos convenidos - autorización por parte de ANSeS de la ex AFIP.....	211
5.2.5. Falta de normativa para la liquidación del suplem. especial docente en jubilaciones basadas en servicios mixtos ....	211
5.2.6. Asignación Universal por Hijo (AUH) .....	212
Ciudadanos con derecho a la AUH, en situación de vulnerabilidad .....	212
5.2.7. Contención Familiar .....	213
Incremento del monto del Subsidio de Contención Familiar .....	213
5.2.8. Incumplimiento a las previsiones de la Ley N° 22.431 de protección integral de las personas con discapacidad ...	213
<b>5.3. OTRAS INVESTIGACIONES .....</b>	<b>214</b>
5.3.1. Investigación acerca de la composición del Fondo de Garantía de Sustentabilidad (FGS) .....	214
5.3.2. Falta de cobertura, tanto de la asignación familiar, como así también, de la Asignación Universal Por Hijo .....	216
5.3.3. Mecanismos para la implementación ágil y dinámica del Sistema de Tramitación de Pensiones No Contributivas... ..	217
5.3.4. Subsidio a las personas que sufrieron el fallecimiento de un familiar en las inundaciones de abril 2013 .....	218
5.3.5. Evaluación bajo el criterio caso por caso en el acceso a las ayudas por la inundación del mes de abril del 2013 ..	219
5.3.6. Suspensión del pago de beneficios previsionales a través de la Compañía Overeare Seguros de Retiro S.A. ....	220
5.3.7. Error en la liquidación del haber previsional por parte de la ANSES.....	221
5.3.8. Obstaculización de la tarea investigativa de la Defensoría del Pueblo de la Nación por parte de ANSeS. ....	222
Demora en el pago de sentencia firme por reajuste previsional .....	222
<b>5.4. TRABAJO DEL ÁREA EN CIFRAS. AÑO 2013 .....</b>	<b>224</b>

# ACTUACION DEL ÁREA V

## Seguridad Social y Empleo

### 5.1. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

El artículo 14 bis de la Constitución Argentina (CN) fue incorporado por la reforma constitucional de 1957. Otorga los derechos de la seguridad social atribuidos a la persona humana, sean trabajadores en relación de dependencia o no, y a la familia, señalada como entidad social a proteger. Por su parte, la cláusula 75, inc. 22, declara que los tratados y concordatos tienen jerarquía superior a las leyes, enumera una serie de convenciones sobre Derechos Humanos a las que reconoce jerarquía constitucional bajo determinadas condiciones y efectos; dispone los requisitos de la denuncia de esos tratados y habilita la jerarquización constitucional de otros Tratados de Derechos Humanos bajo ciertos recaudos.

En este sentido, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; la Declaración Universal de Derechos Humanos; la Convención Americana sobre Derechos Humanos; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y su Protocolo Facultativo, entre otros, en las condiciones de su vigencia, tienen jerarquía constitucional, no derogan artículo alguno de la primera parte de la Constitución y deben entenderse complementarios de los derechos y garantías por ella reconocidos.

En primer lugar, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 asegura, que toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables para su dignidad y el libre desarrollo de su personalidad (art. 22); tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como

a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; y tiene derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad (art. 25.1.)

Por otra parte, Argentina es signataria desde 1966, del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; desde 1986, del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; desde 1968, de la Convención Internacional para la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial; desde 1985, de la Convención de todas las formas de Discriminación contra la Mujer; desde 1990, de la Convención sobre los Derechos del Niño. Ha celebrado convenios de seguridad social con Brasil, Chile, España, Grecia, Italia, Portugal y Uruguay y el Acuerdo Multilateral del Mercosur, que desde 2005 se aplica a los trabajadores con aportes posteriores a la entrada en vigencia del mismo y reemplaza a los acuerdos bilaterales anteriores con Brasil y Uruguay.

Además, es miembro de la OIT desde 1919, ha ratificado 29 Convenios con dicha organización, encontrándose pendientes y con posibilidad de ratificar en materia de Seguridad Social los convenios C102: Convenio sobre la seguridad social (norma mínima), 1952; C118: Convenio sobre la igualdad de trato (seguridad social), 1962; C121: Convenio sobre las prestaciones en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, 1964; C128: Convenio sobre las prestaciones de invalidez, vejez y sobrevivientes, 1967; C130: Convenio sobre asistencia médica y prestaciones monetarias de enfermedad, 1969 ; C157: Convenio sobre la conservación de los derechos en materia de seguridad social, 1982; y C168: Convenio sobre el fomento del empleo y la protección contra el desempleo, 1988.

### 5.1.1. Normativa sobre pensiones. Evolución en los últimos años.

En 1994 se creó el Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones (SIJP) a través de la Ley N° 24.241, con interacción de dos subsistemas:

- De reparto: público y gerenciado por la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS.); y
- De capitalización individual: mixto y operado por las Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones (AFJP).

Entre 2005 y 2008, se implementaron profundas modificaciones al mismo a través de las leyes nacionales N° 25.994 de Prestación Anticipada y Moratoria Previsional; N° 26.222 de Reforma Previsional, libre opción, y Ley N° 26.417 de Movilidad de Haberes Previsionales.

A finales de 2008, mediante el dictado de la Ley N° 26.425 se volvió a reformar el SIJP, creando el Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA) con vigencia a partir del 1° de enero de 2009, eliminándose en consecuencia el régimen capitalización individual, operado por las Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones (AFJP).

### 5.1.2. Instituciones

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Es un organismo nacional dependiente del PEN, parte de la estructura administrativa gubernamental para la conformación y ejecución de las políticas públicas del trabajo y la seguridad social. Debe asistir al Presidente de la Nación y al Jefe de Gabinete de Ministros en todo lo inherente a la seguridad social y, en particular, debe entender en la determinación de los objetivos y políticas de la seguridad social y en la elaboración, ejecución y fiscalización de programas y regímenes integrados de seguridad social en materia de riesgos del trabajo, maternidad, vejez, invalidez, muerte, cargas de familia, desempleo y otras contingencias de carácter social; en la armonización y coordinación del sistema integrado de jubilaciones y pensiones con los regímenes provinciales, municipales, de profesionales y de estados extranjeros, así como de los sistemas de complementación previsional; en la elaboración de estadísticas, estudios y encuestas que proporcionen un mejor conocimiento de la problemática de la seguridad social. Su competencia ha sido establecida por el Decreto PEN N° 355/02. Cuenta con una Secretaría de Seguridad Social y bajo su jurisdicción se encuen-

tran la ANSeS y la Superintendencia de Riesgos de Trabajo (SRT).

Ministerio de Desarrollo Social

Asiste al Presidente de la Nación y al Jefe de Gabinete de Ministros, en todo lo inherente a la promoción y asistencia social orientada hacia el fomento de la integración social y desarrollo humano, la atención y la reducción de las situaciones de pobreza, el desarrollo de igualdad de oportunidades para los sectores más vulnerables, personas con discapacidad y ancianos. Entiende en las medidas y acciones tendientes a obtener financiamiento para planes de desarrollo social, controlando el cumplimiento por los organismos ejecutores de los compromisos adquiridos; en la reglamentación, control y auditoría de los programas sociales descentralizados a las provincias, municipios y organizaciones no gubernamentales, por transferencia o coparticipación; interviene en la definición de los criterios de asignación de recursos financieros del Estado Nacional destinados a la población en situación de pobreza y a los grupos sociales especialmente vulnerables; en la elaboración y ejecución de acciones tendientes a lograr el pleno desarrollo personal del discapacitado en situación de pobreza; en la formulación de las políticas tendientes al cumplimiento del artículo 75, inciso 23 de la CN; en la formulación de las políticas destinadas a la tercera edad y en la coordinación de programas de promoción e integración social de las personas mayores; en la elaboración de normas de acreditación que regulen el funcionamiento, control y evaluación de las instituciones y organizaciones destinadas a la atención de las personas mayores; en la elaboración, ejecución y fiscalización de programas integrados de seguridad social; en la asignación y distribución de subsidios tendientes a resolver estados de necesidad no previstos o no cubiertos por los sistemas en vigor; y en los que se otorguen a entidades públicas o privadas que desarrollan actividades de asistencia a la población.

Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales (CNPA)

Ente descentralizado del referido Ministerio de Desarrollo Social. Tiene a su cargo la recepción, tramitación y evaluación de las solicitudes de Pensiones Asistenciales y por Leyes Especiales, como así también la liquidación de tales haberes junto con las Pensiones Graciales, cuya iniciación y otorgamiento es competencia del Honorable Congreso de la Nación (HCN).

#### Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS.)

Es un organismo nacional descentralizado, en jurisdicción del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Está facultado para administrar los fondos correspondientes a los regímenes nacionales de jubilaciones y pensiones, en relación de dependencia y autónomos, como su otorgamiento. Asimismo, otorga las asignaciones familiares, las asignaciones universales por hijo y embarazadas, subsidio de contención familiar (sepelio), y la gestión para la percepción de la prestación por desempleo. Tiene a su cargo, a partir de la vigencia de la Ley N° 26.425, la aplicación, control y fiscalización del SIPA. Está sujeto a la supervisión de la Comisión Bicameral de Control de los Fondos de la Seguridad Social, creada en el ámbito del H. Congreso de la Nación.

#### Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT)

Es una entidad autárquica creada en 1996 por Ley N° 24.557 en la órbita de la Secretaría de Seguridad Social del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Su misión es la protección del trabajador frente a las contingencias del trabajo y la promoción de ambientes de trabajo sanos y seguros. De ella dependen las Comisiones Médicas, tanto Central como locales, de intervención necesaria para la determinación de las incapacidades a fin de otorgar las pensiones por invalidez.

#### Cajas Provinciales Previsionales

Son personas jurídicas de derecho público, con autonomía institucional, autarquía financiera y capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones. Las provincias de Entre Ríos, Córdoba, Buenos Aires, Santa Cruz, Santa Fe, Chaco, Misiones, La Pampa, Formosa, Corrientes, Chubut, Neuquén y Tierra del Fuego conservan la administración de los sistemas obligatorios de jubilaciones, pensiones y retiros basados en la solidaridad.

#### Cajas Profesionales

Dentro de los ciento veinticuatro (124) sistemas jubilatorios que coexisten en el país, las setenta y cuatro (74) cajas profesionales (que cuentan con seiscientos mil (600.000) afiliados y aproximadamente cincuenta y cinco mil (55.000) jubilados y con una recaudación de más de mil (1.000) millones de pesos por año, se han posicionado como el único sistema puramente privado, ajeno a la administración y al control estatal.

Lejos de los problemas del régimen nacional y con absoluto manejo de sus finanzas, abogados, médicos, ingenieros, contadores o psicólogos (entre otros que cuentan con su sistema propio), crearon sus cajas de profesionales para ocupar el lugar vacío que dejó durante años el deficiente sistema jubilatorio para los trabajadores autónomos. Ahora, quienes tienen la obligación de pagar a estas cajas, están dispensados de aportar el régimen nacional. Los afiliados a este régimen son solidarios sólo con sus pares (con otros universitarios matriculados en una determinada profesión pertenecientes a una misma provincia). En cuanto a los controles respecto de la manera de manejar sus inversiones, las cajas les rinden cuentas sólo a sus asociados y pueden diversificar sus inversiones. Según lo establezca la ley que las creó, algunas pueden invertir en plazos fijos, campos, inmuebles, bonos o, simplemente, enviar el dinero al exterior. Finalmente, otro de los puntos de discordancia es su salud financiera a largo plazo. Es el único sistema privado puro y anterior a la reforma previsional de 1994.

#### Comisión de Seguridad Social, Honorable Cámara de Diputados de la Nación

Dentro del Honorable Congreso de la Nación (HCN) se desempeña la Comisión de Seguridad Social de la Cámara de Diputados de la Nación. Competencia: dictaminar acerca de todo proyecto legislativo o asunto relativo al Seguro Social, Jubilaciones, Pensiones y Retiros.

#### Comisión de Seguimiento del Fondo de Garantía de Sustentabilidad

Su función es el monitoreo de los recursos del sistema y está integrado por: un representante de la ANSES, uno de la Jefatura de Gabinete de Ministros, dos del Órgano Consultivo de Jubilados y Pensionados que funciona en el ámbito de la ANSeS., tres de las organizaciones de los trabajadores más representativas, dos de las organizaciones empresariales más representativas, dos de las entidades bancarias más representativas, dos del HCN, uno por cada Cámara. Estos miembros deben ser designados por el Poder Ejecutivo Nacional (PEN) a propuesta de las entidades y organismos respectivos.

#### Órgano Consultivo de Jubilados y Pensionados

Este Órgano tiene entre sus prioridades: la institucionalización de formas concretas de participación y consulta de los beneficiarios a través de sus repre-

sentantes, a fin de expresar sus inquietudes y propuestas; ser parte del control del sistema; y recibir la capacitación para su fortalecimiento como sector. Está conformado por representantes de Federaciones de Jubilados y Pensionados de todo el país, constituyéndose en un de participación ciudadana en un Organismo del Estado como lo es la ANSeS

#### Organizaciones civiles

Sin agotar su número, se destacan entre las organizaciones civiles, las siguientes: Asociación de Abogados Previsionalistas; Asociación Argentina de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social; Comisión Seguridad Social del Consejo Profesional en Ciencias Económicas; Comisión Seguridad Social de la Asociación de Abogados de Buenos Aires; Comisión Seguridad Social del Colegio Público de Abogados de Buenos Aires.

#### 5.1.3. Planes

Desde el año 2003 a la fecha, se dictaron los Decretos Nros. 391/03; 1194/03; 683/04; 748/05; 1273/05; 764/06; 1346/07; 279/08 y Ley N° 26.198; por medio de los cuales se efectuaron sucesivos incrementos en el haber mínimo previsional.

Mediante el dictado del Decreto N° 1602/09 se instauró un subsistema no contributivo denominado Asignación Universal por Hijo para Protección Social, destinado a aquellos niños, niñas y adolescentes que no tengan otra asignación familiar prevista por la ley de Asignaciones Familiares, y pertenezcan a grupos familiares que se encuentren desocupados o se desempeñen en la economía informal.

Por Decreto N° 446/2011 se creó un subsistema no contributivo de Asignación por Embarazo para Protección Social, consistente en una prestación monetaria no retributiva mensual que se abonará a la mujer embarazada desde la decimosegunda (12) semana de gestación hasta el nacimiento o interrupción del embarazo.

Moratorias de las Leyes N° 24.476, N° 25.865 y N° 25.994, permitieron la inclusión como beneficiarios del Sistema Previsional a más de un millón y medio de personas que nunca aportaron al sistema o, habiendo aportado, no contaban con la totalidad de los aportes exigidos para acceder a la jubilación.

Se creó el programa de acercamiento a la comunidad para llevar la Seguridad Social a las aulas, dirigido a los chicos que cursan el 5° año del Colegio Secunda-

rio o el último año del Polimodal, a fin de acercarles los conocimientos básicos de la Seguridad Social que les serán útiles en su próxima inserción laboral, fundamentalmente sobre cuáles son sus derechos y la importancia de lograr un trabajo registrado.

Durante el 2010, hubo un importante debate parlamentario sobre proyectos de ley que proponían fijar como base mínima de los beneficios el ochenta y dos por ciento (82%) del Salario Mínimo Vital y Móvil de un trabajador en actividad.

Tal debate concluyó con la aprobación de la Ley N° 26.649, que fue vetada por el Poder Ejecutivo Nacional por Decreto N° 1482/10.

El texto de los proyectos al igual que los fundamentos del decreto incluyen una historia previsional del país y de su prospectiva financiera comprensiva de todo el arco de opinión política. El fundamento del veto señaló que "toda ley que autorice gastos no previstos en el presupuesto general deberá especificar las fuentes de los recursos", asunto que no cumplía la iniciativa.

#### 5.1.4. Sistema de pensiones

Son principios rectores de la Seguridad Social: la solidaridad, obligatoriedad, universalidad, integridad, inmediatez, subsidiariedad, participación, e igualdad.

En la República Argentina coexisten dos sistemas: uno contributivo y otro no contributivo. Este último, protege a las personas que no cuentan con recursos económicos suficientes y se encuentran en situaciones de necesidad tales como invalidez, vejez, desempleo, y cargas familiares. Sus prestaciones son financiadas mediante recursos del Tesoro Nacional.

Las principales fuentes de financiamiento de los referidos sistemas son: a) los aportes de los trabajadores y las contribuciones de los empleadores; b) los tributos con afectación específica al financiamiento de un subsistema de seguridad social determinado; y c) los fondos del Tesoro Nacional.

#### Fondo de Garantía de Sustentabilidad del Sistema Integrado Previsional Argentino (FGS)

Este Fondo debería contribuir al desarrollo sustentable de la economía nacional, preservando los recursos destinados a la seguridad social a fin de atenuar el impacto negativo que sobre el régimen de seguridad social pudiese tener la evolución de variables económicas y sociales. También debería perseguir como

objetivo final, el constituirse como fondo de reserva, a efectos de instrumentar una adecuada inversión de los excedentes financieros del sistema de seguridad social, garantizando el carácter previsional de los mismos.

Es administrado por la ANSeS, tiene autonomía financiera y económica, y está sujeto a la supervisión de la Comisión Bicameral de Control de los Fondos de la Seguridad Social. Sus inversiones deberían ser realizadas en base a criterios de seguridad, transparencia y rentabilidad.

EL FGS estará integrado por: a) Los recursos percibidos por la ANSeS que resulten de libre disponibilidad; b) Los bienes que reciba el Régimen Previsional Público como consecuencia de la transferencia de los saldos de las cuentas de capitalización; c) Las rentas provenientes de las inversiones que realice; d) Cualquier otro aporte que establezca el estado Nacional, mediante su previsión en la Ley de Presupuesto correspondiente al período de que se trate. e) Los bienes que reciba el SIPA, como consecuencia de la transferencia de los saldos de las cuentas de capitalización.

### 5.1.5. Derechos

Cobertura del desempleo y riesgos profesionales

- *Cobertura del desempleo*

La Ley de Empleo N° 24.013, instituyó el "sistema integral de prestaciones por desempleo". No incluye a los trabajadores del Régimen Nacional del Trabajo Agrario, al servicio doméstico y a quienes hayan dejado de prestar servicios en la Administración Pública Nacional, Provincial o Municipal, afectados por medidas de racionalización administrativa. Además de la prestación dineraria, dicho sistema prevé la prestación médico asistencial y el pago de las asignaciones familiares. Los requisitos para acceder a tales prestaciones son:

- encontrarse en situación legal de desempleo y disponible para ocupar un puesto de trabajo;
- no percibir beneficios previsionales o prestaciones no contributivas;
- haber solicitado el otorgamiento de la prestación, en los plazos y formas previstas en la norma; entre otros.

La duración de la cobertura se relaciona con el tiempo efectivamente trabajado y cotizado a la Seguridad Social (Fondo Nacional de Empleo), en los últimos tres

años anteriores a la finalización de la relación laboral que dio origen a la situación legal de desempleo.

- *Riesgos Profesionales*

La Ley N° 24.557, de Riesgos del Trabajo (LRT), rige la prevención de los riesgos y la reparación de los daños derivados del trabajo. Sus objetivos son: reducir la siniestralidad laboral a través de la prevención y reparación los daños derivados de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales (incluyendo la rehabilitación del trabajador damnificado); promover la recalificación y recolocación de los trabajadores damnificados; y, promover la negociación colectiva laboral para la mejora de las medidas de prevención y de las prestaciones reparadoras

Están obligatoriamente incluidos en el SRT, los funcionarios y empleados del sector público nacional, provincial y municipal, y los trabajadores en relación de dependencia del sector privado.

La Ley N° 24.557 faculta al PEN a incluir dentro del ámbito del presente sistema a los trabajadores domésticos, trabajadores autónomos, los trabajadores vinculados por relaciones no laborales y a los bomberos voluntarios.

La gestión de las prestaciones y demás acciones previstas por la LRT, se encuentran a cargo de Aseguradoras de Riesgos del Trabajo (ART). Las prestaciones previstas por la ley de riesgos de trabajo se financian con una cuota mensual a cargo del empleador asegurado. Contingencias y situaciones cubiertas: a) incapacidad laboral temporaria; b) incapacidad laboral permanente; c) gran invalidez; y d) muerte del trabajador

Cobertura de la maternidad y paternidad

La maternidad y paternidad se encuentran protegidas en la Argentina por la Ley de Contrato de Trabajo y por la Ley de Asignaciones Familiares.

- La Ley N° 20.744, de Contrato de Trabajo, regula los permisos por embarazo y lactancia en los artículos 177 y 179.
- La Ley N° 24.714 prevé las siguientes asignaciones familiares:
  - La asignación por hijo, consiste en el pago de una suma mensual por cada hijo menor de dieciocho años de edad que se encuentre a cargo del trabajador.

- La asignación prenatal, consiste en el pago de una suma equivalente a la asignación por hijo, que se abonará desde el momento de la concepción hasta el nacimiento del hijo.
- La asignación por maternidad, consiste en el pago de una suma igual a la remuneración que la trabajadora hubiera debido percibir en su empleo, que se abonará durante el periodo de licencia legal correspondiente.
- La asignación por nacimiento de hijo, prevé el pago de una suma de dinero que se abonará en el mes que se acredite tal hecho ante el empleador.
- La asignación por hijo con discapacidad, equivale al pago de una suma mensual que se abonará al trabajador por cada hijo que se encuentre a su cargo en esa condición, sin límite de edad, a partir del mes en que se acredite tal condición ante el empleador.

Si bien la asignación por nacimiento consiste en una suma idéntica para todos los beneficiarios, las asignaciones prenatales, por hijo y por hijo con discapacidad se incrementarán cuando menores sean las remuneraciones que perciban los beneficiarios, no obstante los topes.

- Asignaciones familiares para beneficiarios previsionales

El artículo 15 de la Ley N° 24.714 establece que los beneficiarios de jubilaciones y pensiones contributivas gozarán de las siguientes prestaciones: asignación por cónyuge, asignación por hijo, asignación por hijo con discapacidad, y asignación por ayuda escolar anual.

- Asignaciones familiares para beneficiarios de pensiones no contributivas

Solamente las pueden percibir los beneficiarios de pensiones por invalidez (Ley N° 18.910), en cuyo caso tendrán derecho a cobrar únicamente las siguientes asignaciones familiares: a) por hijo: los cuales deben ser menores de dieciocho años o mayores discapacitados; b) por cónyuge: por esposa en todos los casos; por esposo, sólo si tiene discapacidad; c) por familiar a cargo: únicamente en los casos de guarda judicial, tenencia legal o tutela otorgada en forma definitiva por juez competente; d) por ayuda escolar (de preescolar a secundaria).

#### Asignación Universal por Hijo para Protección Social (AUH)

- Mediante Decreto N° 1602/09, se creó un subsistema no contributivo de asignación universal por hijo para protección social, destinado a aquellos niños, niñas y adolescentes residentes en la República Argentina, que no tengan otra asignación familiar prevista por la Ley N° 24.714 y pertenezcan a grupos familiares que se encuentren desocupados o se desempeñen en la economía informal.

Mediante Decreto N° 446/11, se creó un subsistema no contributivo de asignación por embarazo para protección social, consistente en una prestación monetaria no retributiva mensual que se abonará a la mujer embarazada desde la décimo segunda (12) semana de gestación hasta el nacimiento o interrupción del embarazo.

- Sólo corresponderá la percepción del importe equivalente a una Asignación por Embarazo para Protección Social, aun cuando se trate de embarazo múltiple. La percepción de esta asignación no será incompatible con la AUH por cada menor de dieciocho (18) años, o sin límite de edad cuando se trate de un hijo o hija con discapacidad, a cargo de la mujer embarazada.

#### Cobertura de la incapacidad y dependencia

- *Retiro por invalidez (Transitorio y Definitivo)*

Cuando la incapacidad que deriva de una enfermedad o accidente se convierte en un impedimento total para que el afiliado cumpla con sus tareas y se han agotado las coberturas del régimen laboral, la cuestión ingresa en el ámbito de la previsión social.

Requisitos: a) Incapacidad laborativa física o intelectual total de un 66% establecida por una comisión médica; b) contar con una edad inferior a la requerida para obtener una jubilación; c) calificar como aportante regular o irregular con derecho.

Prestación: Será el 70% ó 50% (según se trate de un aportante regular o irregular con derecho, respectivamente. Decretos N° 1120/94, N° 136/97 y N° 460/99) del promedio de las remuneraciones y/o rentas imponibles declaradas hasta cinco años anteriores al mes en que se declare la invalidez transitoria de un afiliado.

Una vez vencido el plazo máximo de tres años previsto por la ley (o su extensión a cinco en el caso que así se hubiere establecido por la Comisión Médica interviniente) para el pago del retiro transitorio por

invalidez, sin que se produzca la recuperación del beneficiario, la Comisión Médica emitirá dictamen definitivo de incapacidad que implicará el otorgamiento del retiro definitivo por invalidez.

- *Jubilación por minusvalía Ley N° 20.475*

La referida norma considera minusválidos a quienes cuya invalidez física o intelectual, certificada por autoridad sanitaria oficial, produzca en la capacidad laborativa una disminución mayor del 33%. La edad exigida es 45 años para los trabajadores en relación de dependencia y 50 en el caso de autónomos, mientras que los años de servicios exigidos es veinte, de los cuales los últimos diez inmediatamente anteriores al cese o solicitud del beneficio, deberán haber sido desempeñados con la disminución de la capacidad señalada.

Cobertura de la jubilación, vejez y sobrevivencia

- *Prestación a la vejez*

La Prestación Básica Universal (PBU), la Prestación Compensatoria (PC) y la Prestación Adicional por Permanencia (PAP) son las prestaciones que otorga el SIPA para cubrir la contingencia social vejez. Si bien la primera consiste en una suma igual para todos los beneficiarios, las dos últimas se determinan según la cantidad de años aportados y sobre la base de las remuneraciones de los últimos 120 meses.

Los requisitos para alcanzar las mismas son: contar con 60/65 años de edad (según se trate de mujeres u hombres, respectivamente) y haber aportado al sistema de seguridad social durante treinta años en ambos casos.

Asimismo, aquellos trabajadores que hubieran cumplido 70 años, cualquiera fuera su sexo, y que acrediten diez años de servicios con aportes, podrán gozar de la Prestación por Edad Avanzada (PEA), con un haber equivalente al 70% de las prestaciones antes señaladas.

- *Pensión por fallecimiento*

En caso de muerte del jubilado, del beneficiario de retiro por invalidez o del afiliado en actividad, gozarán de pensión los siguientes parientes del causante: a) la/el viudo; b) la/el conviviente (con una convivencia pública de aparente matrimonio durante por lo menos cinco años inmediatamente anteriores al fallecimiento, los cuales se reducen a dos cuando exista descendencia reconocida por ambos convivientes);

c) hijas/hijos solteros y las hijas viudas siempre que no gozaran de jubilación, pensión, retiro o prestación no contributiva, salvo que optaren por la pensión que acuerda la presente, todos ellos hasta los dieciocho años de edad (el límite de edad no rige si los hijos son discapacitados) (Art. 53 de la Ley N° 24.5241).

Con respecto al valor de la prestación y regularidad rigen los mismos lineamientos que en el retiro por invalidez.

Situación de pobreza. Coberturas

- *Pensiones Asistenciales*

Son pensiones que no requieren de aportes o contribuciones para acordarlas. En nuestro sistema coexisten las pensiones no contributivas, entre las cuales se encuentran las pensiones por vejez, por invalidez, para madres de siete hijos; y también dentro de éstas, las graciabiles.

Las pensiones no contributivas no requieren de aportes para su otorgamiento, son un derecho que tienen aquellas personas que se encuentren en estado de vulnerabilidad social sin amparo previsional o no contributivo, que no posean bienes, ingresos ni recursos que permitan su subsistencia y que no tengan parientes obligados legalmente a proporcionarles alimentos o que, teniéndolos, se encuentren impedidos para poder hacerlo. Remito al punto II.

Por su parte, las pensiones graciabiles se otorgan por medio del Congreso de la Nación de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 13.337 y por la Ley de Presupuesto General de la Nación. Las funciones de la Comisión Nacional de Pensiones son las de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la ley de otorgamiento y su posterior liquidación. Son otorgadas por 10 años y pueden ser prorrogadas por igual período.

- *Pensiones comprendidas en Leyes Especiales*

Pensiones vitalicias a los ex-combatientes conscriptos que participaron en el conflicto del Atlántico Sur y civiles que se encontraban cumpliendo funciones en los lugares en los cuales se desarrollaron estas acciones (Ley N° 23.848);

Veteranos de Guerra del Atlántico Sur (Ley N° 24.346);

Pensión no contributiva para los derechohabientes de las personas desaparecidas entre el 24/3/76 y el 9/12/88. (Ley N° 23.466);

Medallistas Olímpicos – Pensión Vitalicia (Ley N° 23.891);

Premio Olímpico y Paralímpico (Ley N° 25.962);

Primeros Premios Nacionales a las Ciencias, Letras y Artes Plásticas.

### 5.1.6. Garantías

Derecho a la información

El artículo 42 de la CN reconoce los derechos que le asisten a los usuarios y consumidores de bienes y servicios, en especial el derecho a una información adecuada, veraz y en condiciones de trato equitativo y digno.

Por ello, dentro del marco del Sistema Nacional de Modernización del Estado, mediante Decreto N° 229/2000, el Gobierno Nacional creó el Programa "Carta Compromiso con el Ciudadano", a los fines de lograr una mayor receptividad y mejor respuesta del Estado a las necesidades y prioridades de los ciudadanos en lo referente a la prestación de los servicios a su cargo, estableciendo los principios y criterios generales que propendan a la mejora de la calidad de los mismos y reafirmando los derechos de los que goza el ciudadano frente a la Administración Pública Nacional, fundamentalmente:

- a. a obtener información clara, veraz y completa sobre las actividades desarrolladas por la Administración Pública Nacional;
- b. a ser asesorado sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus actuaciones ante la Administración;
- c. a ser tratado con el máximo respeto y deferencia por las autoridades y por el personal al servicio de la Administración Pública Nacional;
- d. a conocer el estado de tramitación de las actuaciones administrativas en las que tenga la condición de interesado y a obtener copias de los documentos contenidos en ellas, etc.

En el año 2003 la ANSeS suscribió la Carta Compromiso con el Ciudadano, mediante Resolución N° 290/2003.

Control de la Administración

La Ley N° 19.549 de Procedimientos Administrativos, reglamentada por el Decreto N° 1759/72, establece los mecanismos por los cuales los ciudadanos pue-

den plantear sus reclamos ante la administración por actos de la misma, así como del cumplimiento de los plazos, simplificación de trámites y derechos reconocidos a los interesados en esta materia.

Contra los actos administrativos definitivos de la ANSeS o que impidan totalmente la tramitación de reclamo o pretensión, se puede interponer recurso de reconsideración dentro de los diez (10) días de notificado el acto ante el mismo órgano que lo dictó, el que será competente para resolver lo que corresponda.

Contra las Resoluciones de dicho organismo, se podrá solicitar un recurso de revisión de dicha resolución ante la Comisión Administrativa de Revisión de la Seguridad Social (CARSS) dentro de los treinta (30) días hábiles administrativos a partir de la notificación (este recurso no resulta aplicable para solicitudes de reajuste por movilidad o planteos de inconstitucionalidad o que resuelvan el grado de invalidez). La CARSS depende orgánica y jerárquicamente de la Gerencia General de la ANSeS.

La Auditoría General de la Nación (AGN) es el organismo que asiste técnicamente al Congreso en el control del estado de las cuentas del sector público. Verifica el cumplimiento contable, legal y de gestión por parte del Poder Ejecutivo Nacional; controla la exposición completa, clara y veraz de las cuentas públicas y analiza la administración de los intereses fiscales. Controla y no coadministra la cosa pública, examina hechos, actos y documentos una vez finalizados los ejercicios contables de los entes que se haya decidido auditar. Con sus Informes de Auditoría, que incluyen comentarios, conclusiones y recomendaciones, asesora al Poder Legislativo sobre el desempeño de la Administración Pública Nacional y la situación de la hacienda pública.

El objetivo primario de la Auditoría General de la Nación es contribuir a que se adopten decisiones eficaces y económicas en materia de gastos e ingresos públicos.

Actualmente lleva adelante auditorías en la ANSeS respecto a: Cuenta de Inversión 2009, Prestaciones Pasivas, Trámites Complejos, Jubilaciones de Estibadores, Régimen de la Construcción y Consejo de la Magistratura, Gestión del FGS de las operaciones del 2° Semestre 2009 y 1° Semestre 2010, Sentencias Judiciales, Seguimiento Resolución N° 76/07 AGN y Gestión Informática.

Garantías judiciales

El Poder Judicial de la Nación es ejercido por la Corte Suprema de Justicia (CSJN) y por los demás tribunales inferiores que estableciere el Congreso en el territorio

de la Nación. A partir de la reforma constitucional de 1994, por el Art. 120, el Ministerio Público Fiscal y el Ministerio Público de la Defensa fueron escindidos del Poder Judicial de la Nación conformando un órgano extra poder.

Por su parte, cada una de las provincias de Argentina, en base a la autonomía reconocida por la CN en su artículo 5º, establece la administración y organización de la justicia ordinaria dentro de su territorio. Dicha organización es creada de acuerdo a cada una de las constituciones provinciales.

Toda vez que la ANSeS es una institución de carácter nacional, resulta competente para su control el Poder Judicial de la Nación, el que ha organizado un fuero de la seguridad social cuyo órgano superior es la Cámara Federal para la Seguridad Social. En los casos de Cajas Previsionales o Profesionales creadas por leyes provinciales, y que no fueron delegadas a la Nación, el control jurisdiccional en su territorio lo mantiene cada Poder Judicial provincial.

En cuanto a accesibilidad, la República Argentina en su jurisdicción nacional (el ámbito federal) como en sus jurisdicciones locales (cada provincia como entidad independiente) tienen asegurados sistemas de Defensa Pública gratuita. De modo tal que, si bien imperfectamente, cuando menos, el acceso a la justicia está garantizado a pesar de las carencias económicas.

El incumplimiento del pago en tiempo y forma de las sentencias judiciales firmes dio origen a múltiples quejas ante esta Defensoría.

El Estado Argentino fue denunciado también por esa razón ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos, en el caso 11.670 AMILCAR MENÉNDEZ, JUAN MANUEL CARIDE Y OTROS (SISTEMA PREVISIONAL), llegando a una Solución Amistosa con los demandantes.

Sin embargo, y toda vez que el problema persiste, esta Defensoría recomendó a la Administración de la Seguridad Social que de cumplimiento al "Acuerdo de Solución Amistosa" celebrado ante la Comisión a fin de garantizar el pago oportuno de las sentencias judiciales firmes y adecúe las normas internas del organismo para que, en todos los casos, lo haga dentro del plazo previsto por el artículo 22 de la Ley N° 24.463.

#### Situaciones de vulnerabilidad social

Se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, eco-

nómicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud, ante el sistema previsional y de la seguridad social, los derechos que le son reconocidos por el ordenamiento jurídico.

Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad. La concreta determinación de las personas en condición de vulnerabilidad dependerá de sus características específicas, o incluso de su nivel de desarrollo social y económico.

Las Cien reglas de Brasilia sobre acceso a la Justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, contemplan específicamente estos factores para tales fines, y su regla número 24 comprende a la Defensoría del Pueblo como destinataria de las mismas, por lo que en razón de brevedad me remito a ellas.

La necesidad de inclusión de amplios sectores vulnerables en el sistema de seguridad social, además de sus propias problemáticas, confronta con las posibilidades y vulnerabilidad del sistema en sí mismo. Numerosos factores, tales como la población con mayor envejecimiento, alto grado de trabajo informal, valor de la moneda, contribuyen a bajar la tasa de sustentabilidad del sistema previsional.

Las soluciones, tal como lo sugirió la Resolución sobre seguridad social de la 89ª Conferencia Internacional N° 6/2001 OIT, deben buscarse sobre todo a través de las medidas destinadas a aumentar las tasas de empleo, en particular de las mujeres, de los trabajadores de edad avanzada, de los jóvenes y de las personas con discapacidad. Asimismo deben encontrarse medios para obtener mayores niveles de crecimiento económico sostenible que den lugar a un aumento del empleo productivo.

En ese contexto, el gobierno nacional lleva adelante programas contra el trabajo en negro, y de fomento de primer empleo para jóvenes.

Asimismo, las siguientes constituyen algunas de las situaciones de vulnerabilidad antes descriptas:

La gran cantidad de normas que fijan requisitos jubilatorios menos rigurosos con respecto a la edad y a los años de servicios exigidos, a saber: conductores de vehículos automotores de transporte de cargas, Ley N° 20740; personal embarcado en relación de dependencia, Decreto N° 6730/68; estiba-

dores, capataces y guincheros portuarios, Decreto N° 5912/72; personal de empresas prestatarias de servicios eléctricos, Decreto N° 937/74; personal que desempeñe tareas en explotación petrolífera o gasífera, Decreto N° 2136/74; personal ferroviario, Decreto N° 2137/74; y personal que se desempeñe habitualmente en lugares o ambientes declarados insalubres por la autoridad nacional competente, Decreto N° 4257/68.

Mediante Resolución ANSeS N° 671/2008 se declaró a los convivientes del mismo sexo incluidos en los alcances del artículo 53 de la Ley N° 24.241, como parientes con derecho a la pensión por fallecimiento del jubilado, del beneficiario de retiro por invalidez o del afiliado en actividad del Régimen Previsional Público o del Régimen de Capitalización.

#### Fuentes en internet

(<http://www.dpn.gov.ar/areas.php?id=04&ms=area5>)

(<http://www.anses.gov.ar/portalFGS>)

(<http://www.anses.gov.ar/institucional/historia.php>)

(<http://www.eclac.org/publicaciones/xml/4/32634/2007-724-OD3-web.pdf>),

([http://www.mecon.gov.ar/onp/html/ejecu\\_mensual/archivos/diciembre09.pdf](http://www.mecon.gov.ar/onp/html/ejecu_mensual/archivos/diciembre09.pdf)),

(<http://www.mpd.gov.ar/uploads/1255447706100reglasaccesojusticiavulnerables.pdf>)

(<http://www.cij.gov.ar/nota-5943-Seguridad-Social-cada-vez-mas-expedientes-llegan-a-la-Camara.html>)

(<http://www.cidh.oas.org/annualrep/2000sp/CapituloIII/Admisible/Argentina11.670.htm>)

## 5.2. TEMAS DE MAYOR IMPACTO

Conforme la competencia prevista en el artículo 16 de la Ley N° 24.284, es misión de esta Institución el control de las disfuncionalidades de la Administración Pública Nacional y sus agentes.

La Administración Nacional de Seguridad Social (ANSeS), como organismo facultado para administrar los fondos correspondientes a los regímenes nacionales de jubilaciones y pensiones, se encuentra dentro de la órbita de competencia de la Defensoría, al igual que la Secretaría de la Seguridad Social como autoridad de aplicación.

En atención a ello y de las investigaciones llevadas a cabo pudieron advertirse, entre otras, las siguientes disfuncionalidades:

- Excesiva demora en la resolución de las prestaciones;
- Falta o deficiencia en la información brindada;
- Falta o deficiencia en la liquidación y pagos de las sentencias firmes por reajuste;
- Diversos inconvenientes para percibir la Asignación Universal por Hijo como así también sus retroactivos, en los casos de personas que antes de percibir dicha asignación gozaban de otros beneficios.
- Falta de dictado de normativa en lo que refiere a la operatividad del cobro de haberes mínimos en rentas vitalicias previsionales sin componente público.
- Falta de dictado de normativa en lo que refiere a la operatividad del proceso para el cobro de aportes voluntarios y/o depósitos convenidos actualmente en poder de ANSES.
- Suspensión del cobro de beneficios a todos los titulares de la cartera de OVERSAFE Seguros de Retiros S.A.

Uno de los grandes problemas pendientes a resolver en el sistema previsional sigue siendo la litigiosidad jubilatoria, que tiene su origen en el desconocimiento sistemático del principio básico previsional argentino, el cual prevé que el beneficio jubilatorio se relaciona con el ingreso obtenido durante los últimos años de la vida activa y que, por ello, dicha jubilación, debe mantener una justa proporcionalidad con respecto a los salarios percibidos en actividad.

Por no cumplir con este principio que fija la legislación previsional, la ANSeS es condenada sistemáticamente en los Tribunales a recalcular los haberes de todo jubilado que reclama. Tales situaciones se deben a la deficiente aplicación del bloque normativo previsional, a lo que se suma, la reticencia por parte del Estado a liquidar y a hacer efectivas las sentencias firmes en tiempo y forma.

Cabe recordar que el fin de la convertibilidad en 2002, trajo aparejado un reacomodamiento de precios al alza, período en el cual los haberes mínimos transitaron por incrementos continuos aunque pequeños; y no así los haberes medios-altos.

En tal contexto, un jubilado que percibía una jubilación superior a los 1.000 pesos cuando quedó sin efecto la convertibilidad reclamó por la pérdida de poder adquisitivo de sus ingresos.

La Corte Suprema reconoció su derecho a una actualización de haberes que guardase relación con la evolución de los sueldos de los trabajadores activos, determinando que su jubilación se ajuste de acuerdo al Índice de Salarios del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC).

Asimismo, el Alto Tribunal, en otros numerosos fallos, ordenó actualizar los haberes por los índices salariales, declaró la inconstitucionalidad de los topes previsionales, y cuestionó que las "sumas no remunerativas" o empleos no registrados, no se computen para el cálculo de la jubilación.

Luego de este fallo (fallo "Badaro"), miles de jubilados se presentaron con un reclamo similar ante el fuero de seguridad social, lo que generó un gran colapso en el mismo. Ante esta situación, la Defensoría inició una acción solicitando se extiendan los alcances del fallo a todos los jubilados que se encuentren en igual situación.

En caso que la Corte acepte el pedido de la Defensoría, lo cual marcaría un novedoso antecedente jurídico en la Argentina, se reconocerá el derecho a todos aquellos jubilados que iniciaron el trámite administrativo o judicial para el ajuste y también a aquellos que no realizaron reclamo alguno.

Actualmente, cada jubilado tiene que iniciar un juicio, lo que demanda más gastos y excesivas demoras que en algunos casos han superado la expectativa de vida de los reclamantes. Ante la existencia de un problema colectivo, la solución también debe ser integral.

Otra controversia existente en nuestro sistema de seguridad social está dada por la forma en que se calcula el haber inicial. El cálculo previsto en la norma y la actualización del haber de los pasivos no expresan una justa sustitución de las remuneraciones en actividad y, sumado a ello, tampoco se aplican conforme la normativa vigente. Ambos problemas resultan fundamentales al momento de hablar de la realidad del Sistema Previsional Argentino. En línea con ello se enmarca la ya citada litigiosidad.

En otro orden, es dable señalar la necesidad de actualizar los montos mínimos y máximos del subsidio por desempleo.

Otro tema complejo lo configura la Asignación Universal por Hijo. En este punto resultan acertadas las exigencias de escolarización y vacunación de los niños, niñas y adolescentes, para acceder al mismo.

No obstante, el acceso a la misma es aún restrictivo desde el punto de vista de la operatividad del beneficio, como de las múltiples incompatibilidades y de las dificultades por parte de la Administración en su otorgamiento.

Debemos remarcar, además, que en nuestro sistema de seguridad social tiende a una mayor inclusión incrementando la cantidad de beneficiarios a través de la asignación universal por hijo, las pensiones no contributivas y las moratorias previsionales (destinadas a personas que no han efectuado la totalidad de aportes al sistema o, incluso, por distintas circunstancias, no han realizado aporte alguno).

Sin embargo, la falta de reconocimiento por parte del Estado Nacional del correspondiente reajuste a determinados haberes previsionales que no se encuentran en las categorías más bajas, vulnera principios fundamentales del sistema, como lo son la proporcionalidad de los haberes, y el carácter sustitutivo de los mismos.

### 5.2.1. Movilidad jubilatoria. Caso Badaro

Como se refirió anteriormente, la Corte Suprema de Justicia de la Nación en autos: "Badaro, Adolfo Valentín c/ ANSES s/reajustes varios", dispuso que se establezca una pauta objetiva para ajustar los haberes previsionales, de manera que se cumpla con la finalidad de la garantía del derecho a la seguridad social del artículo 14 bis de la Constitución Nacional.

En ese contexto, esta Institución interpuso una acción judicial en representación del colectivo de jubilados y pensionados que se encontrare en idéntica situación que el Sr. Badaro. El juicio -cuyo trámite continúa por ante los estrados por ante la CSJN- tiene por objeto que se condene al Estado Nacional a adoptar las medidas adecuadas para disponer un ajuste por movilidad en beneficio de aquellas personas que perciben un haber que con posterioridad al mes de enero del año 2002 no hubiera tenido un ajuste equivalente al aumento del índice de salarios nivel general elaborado por el INDEC. Ello, para que dichos jubilados y pensionados obtengan idénticos derechos, como ya se expuso, a los reconocidos al Sr. Adolfo Valentín BADARO por el Alto Tribunal.

Por su parte este Área llevo adelante el análisis del voluminoso y circunstanciado informe formulado por la ANSeS relativo al estado de las cuentas del organismo y, en forma particular, de las correspondientes al Fondo de Garantía de Sustentabilidad creado por Decreto 897/2007, el que actualmente se encuentra a estudio de la Corte.

### 5.2.2. Excesiva demora en el pago de sentencias por parte de la ANSeS

Durante 2013, la ANSES resolvió un total de 39.448 casos de reajustes de haberes y otorgamientos o rehabilitaciones, lo que significa un 55% más de los resueltos en 2012. Esto representó una erogación por parte del organismo de 5751 millones de pesos.

También existe una merma en la cantidad de nuevas demandas sorteadas por la Cámara Federal de la Seguridad Social: en los primeros once meses de 2010 y los de 2013, el número experimentó una disminución del 62% (de 55.877 a 20.955).

Según los registros de la ANSES, existen 325.121 causas en trámite de naturaleza previsional. De éstas, 284.339 son por reajuste de haberes y las restantes son juicios en los que está en litigio el derecho al beneficio, o se cuestiona el grado de invalidez del titular, o los servicios prestados, o el vínculo entre derechohabientes, entre otros.

De los 5.930.161 jubilados que existen, solo el 4,79% se encuentra en juicio por reajuste de haberes. Y de los 333.141 nuevos jubilados del último año, 772 iniciaron juicio, representando un 0,2%.

Del total de sentencias judiciales resueltas durante 2013, el 21% no generó cambios en el haber, es decir, el jubilado continuó percibiendo el mismo haber que venía cobrando. Este porcentaje se incrementa año a año.

En comparación al 2012, se resolvieron 14.065 sentencias más, ya que el total de ese año fue de 25.383. Asimismo, en 2013, se abonaron \$2501 millones más que el año previo, cuando la ANSeS efectuó una erogación total de \$3250 millones en retroactivos de sentencias judiciales.

Ahora bien, las actuaciones ingresadas en el Área referidas a la demora en el pago de la sentencias, mantuvieron su cantidad por lo que se siguió insistiendo en lo recomendado al Director Ejecutivo de la Administración Nacional de la Seguridad Social que arbitre las medidas necesarias a fin de que el procedi-

miento de pago de sentencias judiciales por reajuste de haberes, se incluya en los Estándares de Calidad de la adhesión de ese organismo al Programa Carta Compromiso con el Ciudadano.

Para un mayor detalle de lo expuesto se indica que, durante el transcurso del año bajo análisis, se cursaron múltiples notas al Gerente de Gestión de Sentencias Judiciales de la ANSeS solicitando se imprima trámite preferente a los expedientes de esta Institución; y que precise las gestiones llevadas a cabo respecto de cada una de las actuaciones consignadas en un anexo conformado por las actuaciones en trato. Ello en razón de que el organismo no ha informado sobre las gestiones llevadas a cabo en cada uno de los expedientes, ni sobre las causas de la demora en resolverlos.

Sobre la consulta formulada, se recibieron respuestas del 30% de los casos consultados, indicando el organismo que los mismos se encontraban para cómputos y liquidación; causa, espera liquidación; traslado a la Dirección General de Sentencias Judiciales (DGSJ); en tránsito a la DGSJ; entre otras ambigüedades

### 5.2.3. Beneficiarios previsionales que no cuentan con la garantía del haber mínimo.

Con relación a la existencia de beneficiarios de rentas vitalicias previsionales cuyas prestaciones no cuentan con la garantía del haber mínimo, y a los efectos de informar la evolución de las gestiones realizadas por esta Defensoría durante el período 2013 destacadas en el informe del año anterior; cabe subrayar que ante la ausencia de respuesta por parte de la Secretaría de Seguridad Social a los puntos recomendados, se elevó un nuevo requerimiento a dicha Secretaría a fin de que informe si ha adoptado alguna medida con relación al acceso de aquellos beneficiarios en la señalada garantía. Consecuentemente, dicha Secretaría comunicó el 07 de Mayo de 2013 que no se ha adoptado ninguna medida sobre el particular. Finalmente, no habiendo obtenido dentro de un plazo razonable una medida adecuada por parte de la autoridad administrativa, como así tampoco se ha recibido un informe fundado respecto de las razones por las cuales la Secretaría en cuestión estima no adoptar los puntos recomendados; en virtud de ello, El Adjunto I a cargo del Defensor del Pueblo dispuso poner en conocimiento del Ministro del Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, los antecedentes del asunto y la recomendación propuesta, de conformidad con

las previsiones del artículo 28 de la ley 24.284, sin contar a la fecha de elaboración del presente informe respuesta alguna de la cartera.

#### **5.2.4. Aportes voluntarios y depósitos convenidos - autorización por parte de ANSeS de la ex AFIP**

Previamente a la actualización de la información referida al particular, ya planteada en el informe correspondiente al año 2012, cabe recordar las previsiones de la norma que estructuraba la operatoria para el caso de los afiliados al régimen de capitalización que hubieran ingresado importes en sus cuentas de capitalización individual bajo la figura de "imposiciones voluntarias" y/o "depósitos convenidos".

En efecto, nos estamos refiriendo artículo 6° de la Ley 26.425, sancionada el 20 de Noviembre de 2008 y promulgada el 4 de Diciembre de dicho año, cuyo texto establece "Los afiliados al régimen de capitalización que hubieran ingresado importes en sus cuentas de capitalización individual bajo la figura de "imposiciones voluntarias" y/o "depósitos convenidos" y que aún no hubieran obtenido un beneficio previsional, podrán transferirlos a la Administración Nacional de la Seguridad Social para mejorar su haber previsional conforme lo determine la reglamentación o a una administradora de fondos de jubilaciones y pensiones, la que deberá reconvertirse, modificando su objeto social para tal finalidad. El Poder Ejecutivo nacional dictará las normas pertinentes a esos fines".

No obstante el tiempo transcurrido desde la promulgación de la mencionada norma, las respuestas recibidas durante 2013 por parte de ANSeS informan que dicha Administración se encuentra reglamentando la prestación a la que accederán los titulares de aportes voluntarios y/o depósitos convenidos, con el objeto de complementar y mejorar su haber jubilatorio.

Finalmente, tras haberse analizado el estado de la temática en estudio, como así también la jurisprudencia más destacada que refiere al particular ("Franzini, Martín Ignacio c/Estado Nacional y otro s/amparos y sumarisimos" de la Cámara Federal de la Seguridad Social, Sala II, 22/9/10"; y "Bay, José Jorge c/Poder Ejecutivo Nacional y Otros s/Amparo y sumarisimos con medida cautelar adjunta", Sala III, 20/09/11"), esta Institución pretende proseguir con las gestiones del caso tendientes a la reglamentación del mentado artículo.

#### **5.2.5. Falta de normativa para la liquidación del suplemento especial docente en los casos en que la jubilación haya sido calculada en base a servicios mixtos**

Durante el transcurso del presente ejercicio la Defensoría del Pueblo de la Nación, continuó con la tramitación de una actuación iniciada a partir de una denuncia formulada por una ciudadana de la provincia de Jujuy -que goza de un beneficio de jubilación otorgado por el ex INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA PROVINCIA DE JUJUY (IPPS) transferido al Sistema Previsional Nacional- por demora en la liquidación del Suplemento "Régimen Especial para Docentes".

Se cursaron diversos pedidos de informe tanto a la ANSeS como a la SECRETARÍA DE SEGURIDAD SOCIAL, obteniendo repuestas dilatorias.

Por su parte la ANSeS hizo saber a esta Institución que el beneficio de jubilación de la titular fue otorgado por el ex IPPS, al amparo de la ley provincial vigente, y que el haber se determinó teniendo en cuenta el cargo mejor remunerado y cargos simultáneos.

También precisó que el haber de la titular se encuentra compuesto en base a servicios docentes y no docentes. Estos casos como otros análogos se encuentran a la espera de normativa, habiéndose elevado en consulta a la SECRETARÍA DE SEGURIDAD SOCIAL los dictámenes de la Gerencia de Asuntos Jurídicos, referidos al tema.

La SECRETARÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL, respondió que en dicha cartera no obra requerimiento de la normativa aludida y que solicitó a la ANSeS informe sobre la existencia y/o dictado de la normativa específica para la resolución del reclamo formulado por la interesada, así como de otros casos similares.

La Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Administración Nacional aludida, informó que la problemática que se ventila se sintetiza en la falta de normativa para poder aplicar la recomposición salarial docente prevista por el Decreto. N° 135/05 y las Resoluciones Secretaría de Seguridad Social N° 98/06 y N° 14/09 "Coeficiente Variación Salarial Docente", en los supuestos que la jubilación haya sido calculada en base a servicios mixtos.

Asimismo, acompañó copia del dictamen elevado por la Dirección Legal Interior a esa Dirección General con copia a la Dirección Previsional, del cual surge que dada la complejidad de la temática planteada, se estimó pertinente la pronta elevación a la Secretaría de

Seguridad Social a efectos de obtener la solución definitiva al problema, a través de una instrucción complementaria de la Resolución SS N° 14/09 que resulte aplicable a los beneficiarios del SIPA provenientes de las cajas o Institutos provinciales o municipales transferidos en virtud de los Convenios celebrados oportunamente entre el Estado Nacional y Provincial identificados como, ex – Trabajadores Docentes, tales como los beneficiarios de la Caja Transferida de la provincia de Jujuy, en cuyo grupo se encuentra la interesada.

Por Decreto N° 137/2005 se creó el Suplemento “Régimen Especial para Docentes”, resultado obligación de la SECRETARÍA DE SEGURIDAD SOCIAL del MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL, en su carácter de autoridad de aplicación del decreto, el dictado de las normas complementarias que fuere menester.

Esa Secretaría, mediante Resolución N° 33/2005-S.S.S. y sus modificatorias, reglamentó el Suplemento “Régimen Especial para Docentes” acerca de los servicios mixtos cuando los servicios comunes se encuentren comprendidos en la Leyes N° 18.037 o N° 18.038 y servicios comunes encuadrados en la Ley N° 24.241, pero nada dice con relación a los servicios comunes comprendidos en las leyes provinciales cuando el beneficio hubiera sido solicitado u obtenido antes del traspaso del régimen previsional pertinente al ESTADO NACIONAL.

Cabe resaltar que, a más de tres años de iniciado el reclamo administrativo, el trámite de la presentante no ha sido resuelto.

En consecuencia la Defensoría del Pueblo de la Nación recomendó a la SECRETARÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL del MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL DE LA NACION que dicte la normativa que resuelva en forma definitiva la problemática planteada por la titular de la actuación, como así también el universo de casos análogos, esto es, la resolución complementaria a la Resolución SSS N° 14/09 que resulte aplicable a los beneficiarios del SIPA provenientes de las cajas o institutos provinciales o municipales que fueron transferidos en virtud de los Convenios celebrados oportunamente entre el Estado Nacional y los Estados Provinciales.

A pesar de las múltiples reiteraciones formuladas, la SUBSECRETARÍA DE SEGURIDAD SOCIAL, a la fecha de elaboración del presente informe, aún no ha dado cumplimiento a la recomendación cursada ni expuesto las razones estimadas para no adoptar las medidas.

Por ello y en uso de las facultades conferidas por el artículo 28 de la Ley N° 24.284 se puso en conocimiento del MINISTRO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL los antecedentes del caso y la recomendación sin que se obtuviera respuesta alguna.

### 5.2.6. Asignación Universal por Hijo (AUH)

ciudadanos con derecho a la AUH, en situación de vulnerabilidad

Ante las diversas cuestiones planteadas acerca de las faltas de pagos de la asignación universal por hijo para protección social –pago de retroactivos, deficiencia en la base de datos- se continuó durante el período en estudio con el trámite de la investigación de oficio para determinar cuáles son las falencias del sistema a fin de garantizar los derechos de los actuales y potenciales beneficiarios de la asignación.

Las principales causas de la falta de pago se originan en las provincias cuyo sistema previsional no ha sido transferido a la Nación. A partir de tal situación los potenciales beneficiarios deben afrontar múltiples reclamos a los fines de acreditar su derecho.

Otra de las cuestiones se refiere a la falta de pago en aquellos casos en los cuales los padres de niñas, niños y adolescentes, percibían un haber como activo o como titular de algún beneficio previsional o de otra prestación como plan o ayuda social de carácter provincial, incompatible con la AUH; o bien, figuran como activos en las provincias por falta de adecuación de los sistemas a pesar de reunir todos los requisitos exigidos por la norma para acceder al beneficio, fundamentalmente las provincias de Corrientes y Santa Fe.

En el ámbito del Gobierno de la Ciudad, la problemática se centra en la demora en la operativización de la baja en los registros de ANSeS, de los beneficios de la ciudad, a pesar de contar los interesados con las certificaciones negativas.

Ahora bien, la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL (ANSeS), como organismo de aplicación, reglamentó mediante Resolución N° 393/2009 la liquidación y pago de la Asignación Universal por Hijo, disponiendo que se realizará con la información que se encuentra registrada en las bases de datos de ANSeS y con la información que se recibe por los diversos mecanismos que se determinen a través de la formalización de convenios con Provincias, Municipios y Organismos Públicos.

En virtud de lo expuesto esta Defensoría del Pueblo se encuentra mediando entre la ANSeS y las Provincias de Formosa, Misiones y Santa Fe a fin de lograr la suscripción de un nuevo convenio y perfeccionamiento del sistema o mecanismo de información.

Con relación a la situación de la Provincia de CORRIENTES, cabe recordar que durante 2012 la SUBSECRETARIA DE HACIENDA del MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS, informó que no obra en esa Subsecretaría antecedentes vinculados con el Acta Acuerdo suscripta entre la Provincia de CORRIENTES y la ANSES.

Manifestó que sólo existe copia de un documento, "identificado por el ANSES con el N° 77 de fecha 24 de noviembre de 2009, que como tal presenta –de corresponderse con alguna documentación real- evidentes irregularidades por haber sido suscripta en nombre del Estado Provincial, por quien carecía de facultades para ello".

Agregó que "se observa además que figura en el encabezado como actuado por la Provincia de Corrientes el Gobernador Ricardo Colombi, siendo que a esa fecha –noviembre de 2009- el Gobernador era Arturo Colombi, siendo Vicegobernador entonces Rubén Pruyas –supuesto firmante del documento-, pero sin que surja ninguna aclaración acerca de que el entonces gobernador hubiese delegado la competencia para la firma en nombre de la provincia de Corrientes. Resulta por ello un instrumento írrito e inhábil para derivar consecuencias jurídicas, y por ello no vinculante para el Estado Provincial.

Por otra parte, solicitó la intervención de esta Defensoría a los efectos de que la ANSES remita copia certificada del Acta Acuerdo a que hace referencia a fin de instrumentar los mecanismos administrativos y técnicos adecuados para su cumplimiento, al igual que el software necesario para el procesamiento y carga de la información.

No logrando la provincia de Corrientes la firma del Acta Acuerdo con ANSES desde el 2009, a partir de las múltiples gestiones llevadas a cabo por esta Defensoría del Pueblo de la Nación ante ambos organismos, se logró la suscripción de un nuevo Convenio de Cooperación a fin de que la Provincia efectivice la transferencia de datos y permitir el cobro de la asignación universal a residentes de la Provincia de Corrientes.

Asimismo cabe destacar que previo a la suscripción del convenio, se logró que la ANSES, mediante un procedimiento de excepción, no suspendiera la Asignación Universal por Hijo a sus titulares en CATORCE

(14) casos que contaban con certificación negativa de la provincia o municipio correspondiente.

Con relación a la situación de la Provincia de Santa Fe nos encontramos trabajando juntamente con el Defensor del Pueblo de la Provincia a fin de lograr la adecuación del Sistema Informático de la Provincia de Santa Fe a las exigencias del Convenio de Cooperación Mutua para la implementación de la Asignación Universal por Hijo para Protección Social en cuanto se refiere a la base enviada por el Ministerio de Desarrollo Social provincial de los "activos de la Provincia de Santa Fe".

La ANSES sobre esta problemática ha informado que el intercambio de información se encuentra incluido en un proceso general que se realiza con todas las provincias del país en los mismos términos y con el mismo alcance y que actualmente, por imposibilidades técnicas y operativas, no se encuentra en condiciones de realizar un proceso de excepción como el solicitado.

No obstante lo cual, se dejó registrado el pedido de ampliación informática a fin de dar cumplimiento que se encuentre en condiciones técnicas y operativas para realizar procedimientos de excepción.

### 5.2.7. Contención Familiar

Incremento del monto del Subsidio de Contención Familiar

El 30 de Mayo de 2013 el Poder Ejecutivo Nacional dictó el Decreto 614/2013 por medio del cual se modificaron topes y montos de las Asignaciones Familiares. Asimismo, y en referencia al subsidio en cuestión, el mencionado decreto incrementó su anterior valor fijado en \$ 1800, estableciendo el monto del mismo en la suma de \$ 4000.

### 5.2.8. Incumplimiento a las previsiones de la Ley N° 22.431 de sistema de protección integral de las personas con discapacidad

Esta Defensoría tramita desde 2011 la solicitud de un ciudadano de la provincia de Tucumán, sobre su incorporación a la ANSES de acuerdo a lo estipulado en el artículo 8° de la Ley N° 22.431.

Habiendo logrado, mediante la intervención de esta Institución, el nombramiento de dicho ciudadano en la ANSeS y de esta manera, habiéndose resuelto favorablemente la cuestión objeto de la queja N° 607/11, se inició en el 2013 una actuación de oficio a efectos

de investigar y verificar el adecuado cumplimiento a nivel nacional del cupo del 4% previsto en el artículo 8° de la Ley N° 22.431, por parte de la Administración Nacional de la Seguridad Social.

Al respecto, se requirió a la ANSeS que informe los resultados arrojados en los relevamientos llevados a cabo por ese Organismo durante el presente año, a efectos de tomar debido registro de las personas con discapacidad que se desempeñan en esa Administración y que precise el porcentaje arrojado en los mismos.

Asimismo, se solicitó remita copias de la información brindada a la Subsecretaría de Gestión y Empleo Público de la Secretaría de Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros, en cumplimiento de las previsiones de la Resolución N° 56/10; como así también que detalle las gestiones llevadas a cabo en el marco del Programa de Integración ANSES (PILA) y/o Programa Discapacidad de ese Organismo, tendientes a impulsar la incorporación de personas con discapacidad a esa Administración y a cumplimentar las previsiones de la Ley N° 22.431.

Como respuesta se obtuvo que, de los relevamientos llevados a cabo por el Organismo durante el año informado, surgió que ANSES cuenta con el 1,172% del personal con discapacidad, aclarando que tal información fue puesta en conocimiento de la Subsecretaría de Gestión y Empleo Público de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

Asimismo agregó que a los efectos de promover la integración e inclusión de empleados con discapacidad en el Organismo ANSES se encuentra desarrollado el Programa Discapacidad mediante el cual se realizan diferentes acciones tendientes a garantizar y evaluar el bienestar de las personas alcanzadas por el programa.

Toda vez que el porcentaje expresado no cumple las previsiones del artículo 8° de la Ley N° 22.431, esta Institución continúa trabajando en forma conjunta a los fines de lograr el mentado 4%.

### 5.3. Otras investigaciones

#### 5.3.1. Investigación acerca de la composición del Fondo de Garantía de Sustentabilidad (FGS)

En 2007, a través del Decreto N° 897/07, se creó el Fondo de Garantía de Sustentabilidad (FGS) com-

puesto mayoritariamente al momento de su creación, por las transferencias de los saldos de las cuentas de capitalización.

El fondo es administrado por la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS) y los activos del mismo deben ser invertidos en activos financieros nacionales.

En el mencionado Decreto, se estableció que en caso de situaciones de contingencias en la ejecución del presupuesto la ANSeS, los activos del FGS podrían ser usados para el pago de beneficios previsionales.

Esta circunstancia motivó que la Defensoría del Pueblo de la Nación promoviera, oportunamente, una actuación de oficio con el objeto de efectuar un seguimiento vinculado a la evolución y composición del Fondo de Garantía de Sustentabilidad, atento a la pertinencia de un estudio de estas características sobre los temas tratados por esta Institución.

Ahora bien, conforme el Resumen Ejecutivo informado por la ANSES, el valor total del FGS alcanzó los \$264.861 millones durante el primer trimestre de 2013, generando en el período un rendimiento de 8,2% equivalente a \$20.062 millones.

La cartera del Fondo está estructurada de la siguiente forma:

- Títulos y Obligaciones Negociables, 64,4% (61,5% corresponde a Operaciones de Crédito Público de la Nación y Títulos emitidos por Entes Estatales);
- Proyectos Productivos o de Infraestructura, 12,2%;
- Disponibilidades y Otros, 10,4%;
- Acciones, 7,3%, y
- Depósitos a Plazo Fijo, 5,7%.

El valor de la cartera de Acciones registró un alza de 21,8%, seguido por Títulos y Obligaciones Negociables con 7,0%. En cuanto al resto de las inversiones, Depósitos a Plazo Fijo creció 0,9%, mientras que Proyectos Productivos o de Infraestructura, creció 1,0%.

La rentabilidad del FGS, ajustada por el riesgo de sus activos, fue mayor al valor correspondiente para los índices del mercado de valores (Merval) y de bonos (IAMC).

El valor total del FGS alcanzó los \$273.219 millones durante el segundo trimestre de 2013, generando en el período un rendimiento de 2,4% equivalente a \$6.358 millones. Asimismo, la variación interanual

de la cartera es del 27%, siendo el rendimiento neto interanual del 24,2%.

La cartera del Fondo está estructurada de la siguiente forma:

- Títulos y Obligaciones Negociables, 66,9% (64% corresponde a Operaciones de Crédito Público de la Nación y Títulos emitidos por Entes Estatales);
- Proyectos Productivos o de Infraestructura, 12%;
- Disponibilidades y Otros, 8,1%;
- Acciones, 6,6%, y
- Depósitos a Plazo Fijo, 6,4%.

El valor de los Depósitos a Plazo Fijo registró un alza de 15,4%, seguido por Títulos y Obligaciones Negociables con 7,1%. En cuanto al resto de las inversiones, la cartera en Acciones disminuyó 6,6%, mientras que las inversiones en Proyectos Productivos o de Infraestructura aumentaron 2%.

Los Proyectos Productivos o de Infraestructura ratificaron su relevancia al posicionarse en el segundo lugar en importancia relativa del Fondo, registrando un crecimiento sostenido durante el primer semestre del año luego de haber caído al cierre de 2012.

La rentabilidad del FGS ajustada por el riesgo de sus activos fue mayor a la correspondiente para los índices del mercado de valores (Merval) y de bonos (IAMC).

Durante el tercer trimestre 2013 el valor total del FGS alcanzó los \$306.257 millones, generando en el periodo un rendimiento de 12,1% equivalente a

\$33.038 millones. Asimismo, la variación interanual de la cartera fue del 34,6%, siendo el rendimiento neto interanual del 32%.

Con un peso relativo de 65,6%, los Títulos y Obligaciones Negociables se constituyeron como el principal rubro de la cartera del Fondo. Los Proyectos Productivos o de Infraestructura se consolidaron en el segundo lugar, con 12,4%. El resto se dividió en Disponibilidades y Otros, 8,7%; Acciones, 8,6%, y Depósitos a Plazo Fijo, 4,7%.

El valor de las Acciones aumentó 45,3%, seguido por Disponibilidades y Otros, con 19,6%. Con excepción de los Depósitos a Plazo Fijo, que cayeron 16,3%, el resto de las inversiones registró un comportamiento favorable, con un aumento en Proyectos Productivos o de Infraestructura y Títulos y Obligaciones Negociables de 15,4 y 10%, respectivamente.

La participación relativa de los Proyectos Productivos o de Infraestructura sobre el total de los activos del Fondo aumentó 0,4 p.p. respecto a lo alcanzado en el segundo trimestre de 2013, confirmando su importancia en el manejo de la cartera.

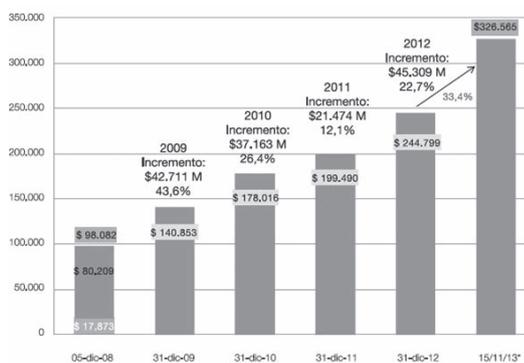
La rentabilidad del FGS, ajustada por el riesgo de sus activos, fue mayor a la correspondiente para los índices del mercado de bonos (IAMC).

Atento los extremos antes citados se expone a continuación el gráfico correspondiente a la evolución anual del FGS desde su creación hasta noviembre de 2013, del cual surge que el FGS registró su mayor crecimiento en el período 2008 - 2009; en tanto que el crecimiento de 2012 a 2013 ascendió al 33%:

### Fondo de Garantía de Sustentabilidad

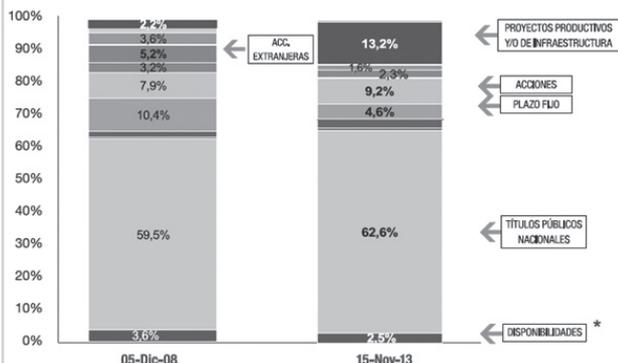
Fuente: ANSeS

#### Evolución, en millones de pesos

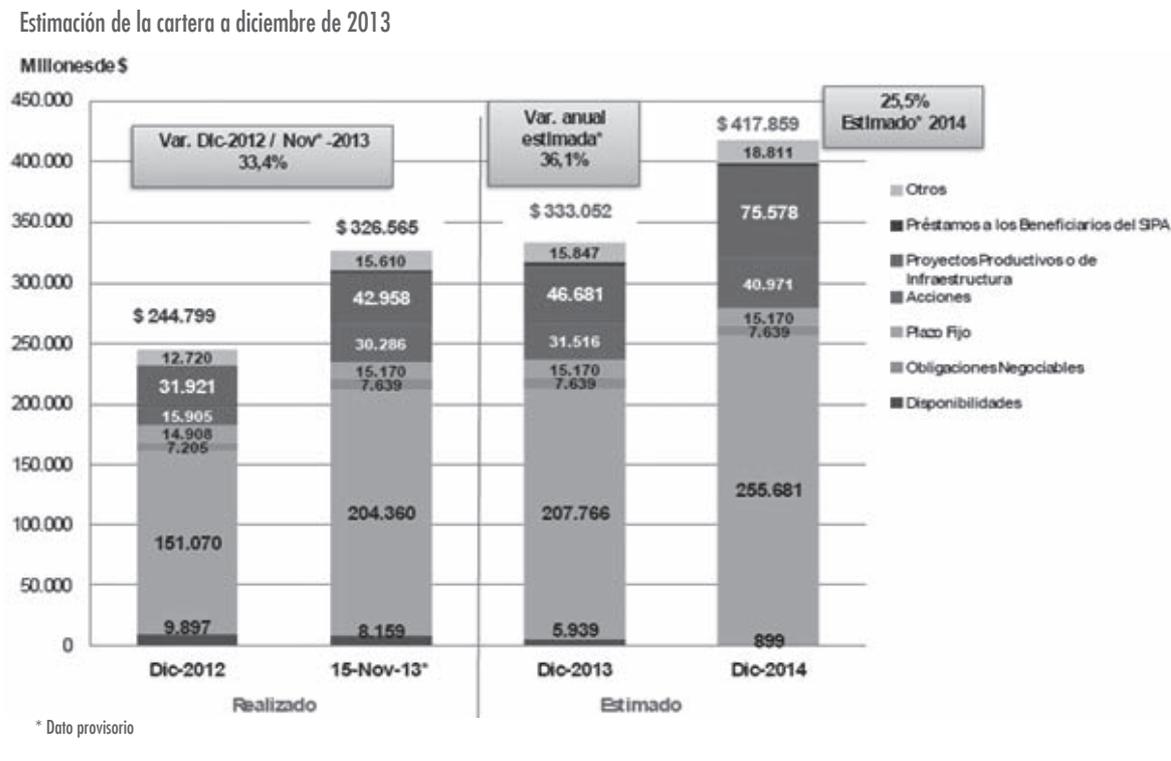
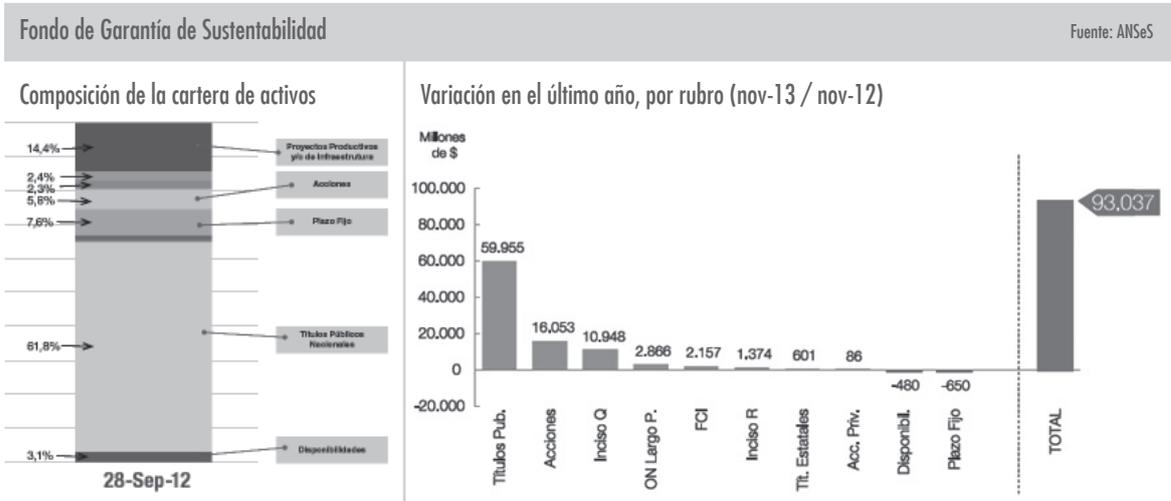


\* Dato Provisorio

#### Participación porcentual por tipo de activo



\* Incluye previsiones para futuros desembolsos en el corriente año del Programa Pro.Cre.Ar



**5.3.2. Falta de cobertura, tanto de la asignación familiar, como así también, de la Asignación Universal Por Hijo**

En el presente año se inició una actuación con motivo de la imposibilidad por parte de una ciudadana de percibir la asignación familiar, debido a su calidad de irregular sin derecho. Solicitando en consecuencia la Asignación Universal por Hijo, la misma también fue rechazada por considerar la ANSeS que el saldo de cuenta de capitalización individual -que en este caso asciende al monto de \$ 50-, constituye un beneficio incompatible con la citada Asignación Universal.

Efectuado el análisis de la queja, surgió que la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS) denegó a la ciudadana el acceso al beneficio de pensión atento a no contar con el requisito de regularidad normado por el Decreto N° 460/99 reglamentario del artículo 95 de la Ley N° 24.241; lo cual conlleva la imposibilidad de acceder a la asignación familiar.

Posteriormente, y de conformidad con las manifestaciones vertidas por la reclamante, la UDAI CÓRDOBA de ANSeS, también le habría denegado el acceso a la Asignación Universal por Hijo, con fundamento en

las previsiones del artículo 9° del Decreto N° 1602/09 (incompatibilidades con el cobro de la AUH), puesto que aquella percibe el saldo de cuenta de capitalización individual –existente a la fecha de fallecimiento de su esposo-, por la suma de PESOS CINCUENTA (\$ 50.-) en forma mensual y a través de una Compañía de Seguros de Retiro.

A criterio de esta Institución, el saldo de capitalización de un régimen hoy inexistente no constituye un beneficio previsional por carecer del carácter integral que la Constitución Nacional fijó en el artículo 14 bis. La condición de irregular sin derecho de un afiliado al truncado régimen de las AFJP, no puede equipararse a un beneficio previsional.

Asimismo, esta Defensoría del Pueblo entendió que no accediendo la interesada al sistema contributivo, y no entendiéndose el mentado saldo de cuenta de capitalización como un beneficio, la denegación de la AUH no resulta razonable.

Finalmente, se tuvo en cuenta que el Subsistema no contributivo de Asignación Universal por Hijo para Protección Social, se encuentra destinado a aquellos niños, niñas y adolescentes residentes en la República Argentina, que no tengan otra asignación familiar prevista por la ley de asignaciones familiares y pertenezcan a grupos familiares que se encuentren desocupados o se desempeñen en la economía informal, motivo por el cual, los casos como el bajo estudio, no pueden dejar de ser analizados por la ANSES.

En virtud de lo expuesto, el Adjunto I a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación, recomendó a la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL que disponga el acceso a la Asignación Universal por Hijo de todos aquellos cónyuges, que revisten el carácter de irregulares sin derecho y que perciben el saldo de cuenta de capitalización individual, a los que actualmente se les estaría denegando aquélla bajo el fundamento de percibir otro beneficio incompatible con el de la asignación no contributiva.

Al respecto, la ANSeS contestó a esta Institución que las asignaciones universales por hijo de la interesada fueron denegadas con motivo de que la titular es informada como copartícipe de un beneficio de pensión de la Compañía de Seguro de Retiro Orígenes y, que de acuerdo a la legislación vigente, la vigencia de un beneficio de esta naturaleza incompatibiliza al grupo familiar para la percepción de la AUH.

No resultando acordes los extremos expuestos por la Administración Nacional con los puntos recomen-

dados, la actuación continúa en trámite con nuevos pedidos de informes a la ANSES.

### **5.3.3. Mecanismos necesarios para la implementación ágil y dinámica del Sistema de Tramitación de Pensiones No Contributivas.**

En virtud de lo dispuesto por el artículo 1° de la Resolución N° 261/2012, el Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén puso en conocimiento de esta Institución el trámite dado a la solicitud de la interesada (pensión no contributiva dado su endeble estado de salud), a efectos de que esta Defensoría Nacional implemente los mecanismos a su alcance que logren una mayor celeridad y eficiencia del sistema de aprobación de solicitudes de pensiones no contributivas y asistenciales.

Analizados los extremos de la presentación, el expediente resultó acordado con fecha de alta para su cobro en Noviembre de ese mismo año, lo cual no pudo ser comunicado a la interesada debido a su fallecimiento.

A raíz de ello, esta Defensoría advirtió la necesidad de requerir un procedimiento de excepción para aquellas personas que acrediten padecer una enfermedad grave y/o terminal, cuyo desenlace resulta en la mayoría de los supuestos inminente. Ello, teniendo en cuenta que en otros supuestos, existen previsiones destinadas a beneficiarios que acrediten enfermedades, a los cuales se otorga preferencia en el pago de sus acreencias previsionales establecidas por sentencia judicial firme, tales como Resoluciones SSS Nros. 56/97 y 35/00.

Finalmente, y en el entendimiento que ante estas situaciones resulta imperioso que la percepción del beneficio se otorgue en el menor plazo posible, a los fines de no sólo cubrir las necesidades básicas de este grupo social vulnerable, sino también a efectos de favorecer la calidad de vida en el transcurso de dichos padecimientos, la Defensoría del Pueblo de la Nación recomendó al MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL DE LA NACIÓN, que por intermedio de la COMISIÓN NACIONAL DE PENSIONES ASISTENCIALES, adopte los mecanismos necesarios para la implementación ágil y dinámica del sistema de tramitación de Pensiones No Contributivas, conforme las previsiones del Decreto N° 432/97; y a su vez, se generen mecanismos de excepción para el cobro inmediato cuando los solicitantes acrediten un delicado estado de salud.

Al día de la fecha, y luego de gestiones llevadas a cabo con la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales, se informó a esta Institución, que la cuestión se encuentra en estudio por parte de la Comisión para la evaluación y determinación de la implementación de mecanismos a fin de cumplir con lo requerido.

#### **5.3.4 Propuesta de extensión de la protección del Subsidio de Contención Familiar a las personas que sufrieron el fallecimiento de un familiar en las inundaciones del 1 y 2 de abril 2013**

Con motivo de las fuertes tormentas ocurridas los días 1 y 2 de abril de 2013 que provocaron las inundaciones en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; en diversas localidades del Conurbano Bonaerense y en la Ciudad de La Plata, provincia de Buenos Aires, esta Institución promovió gestiones tendientes a extender la cobertura del Subsidio de Contención Familiar a todas aquellas personas que sufrieron el fallecimiento de algún familiar, en ocasión de las mencionadas inundaciones, y que no se encuentran incluidas por la normativa vigente para la percepción del Subsidio mencionado.

A esos fines, y analizado el bloque normativo correspondiente al Subsidio de Contención Familiar, cabe destacar que el Decreto N° 599/06, por el cual se instituye el referido subsidio, prevé en su primer considerando que "el fallecimiento de las personas, además de los sufrimientos espirituales que provoca en su núcleo familiar, obliga a sus integrantes a incurrir en gastos extraordinarios que no pueden atenderse con sus ingresos habituales".

En ese sentido, también se advirtió del análisis de los considerandos subsiguientes, que la circunstancia antes descripta, fue prevista por el legislador en el marco de la normativa protectoria de la Ley de Contrato de Trabajo, como así también, por la normativa nacional de jubilaciones y pensiones.

Sin embargo, cabe destacar que quienes se encuentran desocupados o se desempeñan en la economía informal, o bien, aquellos que no resultan beneficiarios del sistema nacional de jubilaciones y pensiones antes señalado, por no cumplir con los requisitos exigidos de edad o servicios, entre otros, no cuentan con esa cobertura.

Con respecto a dichos excluidos, basta destacar los siguientes considerandos que integran el Decreto en cuestión: "Que el Sistema de Seguridad Social es

la principal herramienta de redistribución de los recursos para la cobertura de las contingencias sociales"... "Que, otorgando continuidad a la política destinada a amparar a los sectores más desprotegidos de la sociedad, corresponde brindar mayor contención a la familia ante situaciones extremas".

Asimismo, no podemos soslayar que, en lo que refiere a los grupos familiares damnificados por la fatalidad climática, se han previsto un conjunto de medidas provenientes del Estado Nacional orientadas al sistema de seguridad social, específicamente destinadas a incrementar jubilaciones, pensiones, asignaciones familiares, entre otras; resultando fundamental que el propio Estado Nacional, en orden a estrictas razones basadas la dignidad humana, proteja a aquellos sujetos que, sin lugar a dudas, resultaron ser los máximos damnificados a partir del fallecimiento de un familiar.

Finalmente, esta Defensoría, en atención a los principios de universalidad e inmediatez que rigen en materia de seguridad social, y encontrándose verificadas las situaciones extremas ocurridas producto de las inundaciones acaecidas el pasado 1 y 2 de abril de 2013 en determinadas zonas de la República Argentina, y con la finalidad de coadyuvar en la implementación de medidas excepcionales para los afectados, considero necesario extender la protección del mentado subsidio (previsto actualmente para los derechohabientes del SIPA y INSSJP; entre otros), a todas aquellas personas que sufrieron el fallecimiento de algún familiar como así también a todas aquellas personas físicas que denunciaron el fallecimiento y acreditaron haber sufragado los gastos del sepelio, en ocasión de las mencionadas inundaciones, y que no se encuentran incluidas en la normativa vigente (esto es, los derechohabientes de desocupados o que se desempeñaban en la economía informal, o bien, aquellos que no resultaban beneficiarios del sistema nacional de jubilaciones y pensiones antes señalado, por no cumplir con los requisitos exigidos de edad o servicios, entre otros requisitos); a efectos de reintegrar una parte de los gastos extraordinarios que un servicio de sepelio conlleva.

En virtud de todo lo expuesto, la Defensoría del Pueblo de la Nación, recomendó al Señor Jefe de Gabinete de Ministros de la Nación que promueva las medidas necesarias a fin de extender la protección del Subsidio de Contención Familiar a todas aquellas personas que sufrieron el fallecimiento de algún familiar en ocasión de las inundaciones acaecidas el pasado 1 y 2 de abril de 2013 en determinadas zonas de la República Argentina y que no se encuentran incluidas por la normativa vigente.

### 5.3.5. Evaluación bajo el criterio caso por caso en el acceso a las ayudas brindadas para morigerar los daños ocasionados por la inundación del mes de abril del 2013

En virtud del principio de igualdad, con la finalidad de coadyuvar en la implementación de medidas excepcionales para los afectados y toda vez que los interesados han probado, mediante las certificaciones expedidas por organismo oficial ser damnificados por el fenómeno meteorológico ocurrido el 2 de abril de 2013 resultó necesario recomendar a la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL:

1. que tenga a bien considerar los casos particulares de los damnificados que presentaron sus quejas ante esta Institución en la medida que probaran los daños provocados por el fenómeno climático y
2. como así también que se evalué caso por caso el acceso a las ayudas brindadas para morigerar los daños ocasionados por la inundación del mes de abril de 2013 ante el reclamo de personas excluidas de zonas previstas por el decreto mencionado, que cuenten con el certificado extendido por el órgano competente que acredite su condición de damnificados y cumplan con los requisitos estipulados por el Decreto citado.

Varios damnificados solicitaron la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación ante la imposibilidad de realizar el trámite ante la ANSeS para obtener las ayudas otorgadas por el PEN a los damnificados por las inundaciones de abril de 2013.

Esa dificultad se originaría en la ubicación de sus viviendas, toda vez que no se encuentran incluidas dentro de las zonas determinadas como afectadas por la normativa vigente.

Los interesados acompañaron, en algunos casos, fotocopias de los certificados extendidos por organismos oficiales que acreditaban ser damnificado del fenómeno meteorológico en cuestión.

Por Decreto N° 390/2013, el ESTADO NACIONAL ante las fuertes tormentas que ocasionaron daños de gravedad, y con el fin de morigerar las consecuencias perjudiciales provocadas por dicho fenómeno, decidió adoptar "... medidas inmediatas tendientes a brindar la protección social necesaria que impacte en forma directa en los titulares de derecho de la Seguridad Social que, como grupos socialmente vulnerables,

pueden verse especialmente perjudicados por el fenómeno en cuestión".

La norma aludida dispuso la duplicación del monto de la Asignación Universal por Hijo para Protección Social y por Embarazo durante TRES (3) meses. También se duplicó el monto de las Asignaciones Familiares por hijo, por hijo discapacitado y prenatal y de la Prestación por Desempleo, todas por el mismo término.

Otras ayudas brindadas contemplan créditos solidarios de la tarjeta ARGENTA para jubilados y pensionados, y préstamos personales para la reconstrucción de viviendas a través del programa PRO.CRE.AR.

Se previó el otorgamiento de un suplemento excepcional a los titulares de las prestaciones del Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA), a los titulares de las Pensiones Honoríficas de Veteranos de Guerra del Atlántico Sur y de Pensiones No Contributivas, equivalente a PESOS CUATRO MIL TRESCIENTOS TREINTA (\$4.330), a abonar por única vez en DOS (2) cuotas mensuales y consecutivas a partir del mes de abril de 2013 y no susceptible de descuento alguno.

Para que los jubilados y pensionados adquiriesen el derecho al cobro del beneficio, sus haberes mensuales no debían superar el haber mínimo de PESOS DOS MIL CIENTO SESENTA Y CINCO (\$ 2.165), establecido por Resolución N° 30/13 para el mes de marzo de 2013.

Por su parte, el Anexo del decreto bajo análisis fijó las zonas damnificadas y delegó en la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL el dictado de las normas complementarias, aclaratorias y "la ampliación a zonas aledañas a las áreas afectadas de acuerdo con la información que a tal efecto le proporcionen los organismos nacionales competentes".

El Preámbulo de la CONSTITUCION NACIONAL hace referencia concretamente al "bienestar general" y a la obligación de promoverlo.

La protección social debe acrecentarse en el caso de sectores que por factores sociales y económicos resultan mayormente vulnerables.

Ese deber viene dado por el artículo 75 inciso 23, en cuanto establece la obligación de "Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de

los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad". Esta directriz resulta aplicable al accionar del Poder Ejecutivo, especialmente en lo que hace a sus facultades reglamentarias.

Como consecuencia de todo lo expuesto se formuló mediante Resolución DP N° 37/13 la recomendación reseñada en primer párrafo del presente título.

Cabe destacar que en la medida que se presentan quejas con similar objeto son derivadas a la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL para que las mismas se incluyan en la recomendación y se considere cada caso en particular.

A la fecha de elaboración del presente informe aún no ha dado cumplimiento a la recomendación cursada ni se ha obtenido respuesta de los casos concretos remitidos para su consideración.

### **5.3.6. Suspensión del pago de beneficios previsionales percibidos a través de la Compañía Overeare Seguros de Retiro S.A.**

Durante el transcurso de 2013 beneficiarios de prestaciones previsionales percibidas a través de la Compañía Overeare Seguros de Retiro S.A., efectuaron denuncias ante esta Institución con motivo de la suspensión de dichas prestaciones.

Analizadas las diversas quejas planteadas surgió que la Superintendencia de Seguros de la Nación dictó la Resolución SSN N° 37.048 a través de la cual dispuso prohibir a OVERSAFE SEGUROS DE RETIRO S.A. celebrar nuevos contratos de seguro, actos de disposición de sus inversiones y de administración de sus inmuebles, disponiendo la inhibición general de bienes. Consecuentemente, se procedió a encuadrar la situación de OVERSAFE en las previsiones del artículo 86 de la Ley N° 20.091 de entidades de seguros y su control.

Así las cosas, esta Institución cursó sendos pedidos de informes a la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) y a la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES).

En lo que refiere a SSN se requirió que informe: El estado de trámite del expediente N° 58.125, en el cual se analiza la situación de OVERSAFE SEGUROS DE RETIRO S.A. frente a los dispositivos de las Leyes Nros. 20.091 y 24.241; las respuestas brindadas por ANSES a las diversas notificaciones llevadas a cabo por esa Superintendencia desde el 24 de mayo de 2013 a la

fecha; el listado de los beneficiarios afectados, con identificación en cada caso, Nombre completo y régimen al que pertenecen; como así también si se ha efectuado la certificación dispuesta en el inc. c) del artículo 124 de la Ley N° 24.241.

En cuanto a la ANSES, se le solicitó que precise la intervención de esa Administración a partir de la notificación de las Resoluciones de la Superintendencia de Seguros de la Nación Nros. 37.565 y 37.670, en el marco del expediente N° 58.125 del Registro de la Superintendencia en el que se analiza la situación de OVERSAFE SEGUROS DE RETIRO S.A.; las medidas adoptadas a fin de garantizar la continuidad y modalidad de pago de las prestaciones a los beneficiarios que hubieran optado por la modalidad de renta vitalicia previsional (OVERSAFE SEGUROS DE RETIRO S.A.), de conformidad con las previsiones del inciso c) del artículo 124 de la Ley N° 24.241.; como así también si dispuso alguna medida y/o procedimiento tendiente a garantizar la obra social y asignaciones familiares de los beneficiarios bajo examen.

Ello a los fines de evitar la exposición de los beneficiarios a las contingencias propias de los procedimientos de liquidación de entidades. Por último, se solicitó indique si dispuso algún procedimiento que instrumente la transferencia de la cartera de beneficiarios a esa ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL.

Por su parte, la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN), contestó al requerimiento de la siguiente forma:

Con respecto al expediente N° 58.125 (del registro de esa Superintendencia), por medio del cual tramitó el análisis de la situación, y finalizados los procedimientos establecidos, la SSN dictó la Resolución N° 37.760 mediante la cual se dispuso, entre otras cuestiones, revocar la autorización para operar en seguros de OVERSAFE y comunicar dicho acto a la ANSES a los fines de que asuma la intervención de su competencia en los términos de lo dispuesto por el inciso c) del artículo 124 de la Ley N° 24.241.

En su caso, y en el marco de las competencias conferidas por la Ley N° 20.091, en fecha 5 de Agosto de 2013, dicha Superintendencia solicitó la liquidación forzosa de la entidad aseguradora, lo cual determinó que el día 2 de Septiembre de 2013, el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial N° 9, Secretaría 18, proceda a dictar el auto de apertura de la liquidación de la aseguradora.

Finalmente, encontrándose cumplidos los extremos establecidos por la normativa aplicable a la materia, en fecha 27 de Septiembre de 2013, se dictó la Resolución conjunta SSN N°37281 y ANSeS N° DE-N 336, mediante la cual se dispuso, entre otras cuestiones, instrumentar la transferencia de las rentas vitalicias previsionales de OVERSAFE SEGUROS DE RETIRO S.A a los fines de hacer efectiva la garantía del Estado, prevista en el inciso c) del artículo 124 de la Ley N° 24.241, y asimismo, se dispuso, la liquidación y puesta al pago, a través de la ANSES, de la totalidad de las rentas vitalicias previsionales que se encontraban a cargo de OVERSAFE y el retroactivo correspondiente desde el período Junio/2013.

Por su parte, y en lo que refiere al servicio de salud, se informó a esta Defensoría en la referida respuesta, que el PAMI, a fin de garantizar la prestación de los servicios por parte de sus prestadores, expresó que "se ha dispuesto que en las correspondientes constancias de afiliación se incorpore una leyenda que los releve de presentar en forma conjunta el recibo de haberes del cual actualmente carecen...hasta tanto la ANSES instrumente la definitiva transferencia de beneficiarios".

Acompañando la respuesta aludida, la SSN adjuntó copia de la normativa mencionada y el respectivo listado de beneficiarios.

Por otra parte, y en referencia a la respuesta de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) brindada al requerimiento efectuado por esta Defensoría, en primera instancia, se reiteró los términos vertidos en la resolución conjunta SSN N°37281 y ANSeS N° DE-N 336, en cuanto a la remisión de por parte de la Superintendencia hacia la ANSES de toda la información de los titulares de rentas vitalicias previsionales a través del sistema integrado de transferencia, almacenamiento y control de la información (SITACI) a fin de continuar con el pago de los beneficios. Así también, con relación a la obra social, el organismo previsional, respondió que el titular y su grupo familiar continuarán recibiendo la cobertura siempre que la información migrada se encuentre completa.

Por último, se informó que se ha dispuesto la puesta al pago a partir del mensual noviembre de todas las rentas vitalicias previsionales a cargo de OVERSAFE y de los retroactivos desde Junio/2013 que se encontraban impagas.

Con posterioridad a sendas respuestas, y en atención a la incipiente resolución de la presente problemática, esta Defensoría continúa trabajando a fin de

verificar la efectiva puesta al pago de los beneficios suspendidos, advirtiendo en la mayoría de los casos la reanudación del pago; mientras que en los casos que se han advertido inconsistencias se procedió a efectuar los requerimientos del caso.

### **5.3.7. Error en la liquidación del haber previsional por parte de la ANSES**

Durante el ejercicio 2011 el titular de un beneficio de retiro transitorio por invalidez, beneficio transformado en retiro definitivo por invalidez en noviembre de 2009, se vio afectado dos años más tarde cuando la Gerencia de la Unidad de Trámites Complejos de la Administración Nacional de la Seguridad Social resolvió modificar el haber de la prestación disminuyéndolo y formulando un cargo de PESOS CUARENTA Y UN MIL QUINIENTOS NOVENTA Y CINCO CON CUARENTA Y SEIS CENTAVOS (\$ 41.595,46), afectando su nuevo haber en un CINCO POR CIENTO (5%).

Respecto a ello, el Adjunto I a cargo de la Defensoría del Pueblo de la Nación asumió la intervención del caso y cursó un pedido de informe a la ANSES, quien respondió que la cuestión planteada había sido resuelta desfavorablemente.

El fundamento expresado por la Gerencia se basó en un error involuntario en la liquidación practicada y por ello se debió rectificar el haber de la prestación a cargo del Régimen Previsional Público, de conformidad con el art. 15 de la Ley N° 24.241 corresponde efectuarlo en sede administrativa.

Así, el propio organismo administrativo manifestó haber incurrido en error, por lo que conforme a la teoría de los actos propios a nadie le es lícito hacer valer un derecho en contradicción con su anterior conducta por lo que la ANSES deberá enfrentar las consecuencias de su propio accionar, habida cuenta que los haberes previsionales revisten carácter alimentario, necesarios para la subsistencia del titular.

La gran mayoría de las personas que integran la clase pasiva de nuestro país no tienen la posibilidad (por enfermedad, edad, falta de información, recursos, etc.) de acceder a la jurisdicción administrativa o judicial para obtener reconocimiento de sus derechos previsionales y, por estas razones, esta Defensoría recomendó a la Administración Nacional de la Seguridad Social que arbitre las medidas necesarias a fin de que no se efectúen quitas al beneficiario por el cargo formulado y que, evite formular cargos por la percepción indebida de haberes previsionales cuan-

do, los beneficiarios los hayan consumido de buena fe, teniendo en cuenta la naturaleza alimentaria de las prestaciones.

Pese al tiempo transcurrido, la ANSeS, hasta la fecha, no dio cumplimiento a la recomendación cursada por Resolución N° 223/11, ni tampoco ha referido las razones para no adoptarla, toda vez que en ningún momento se ha probado que el afectado hubiera actuado de mala fe, alegando siempre un error involuntario en la liquidación practicada.

Posteriormente y a fines del ejercicio 2012 se puso en conocimiento del Ministro del área dicha circunstancia, en los términos del artículo 28 de la Ley N° 24.284.

Durante el presente ejercicio se continuó insistiendo ante la Administración Nacional citada, toda vez que el MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL comunicó que dio intervención a la ANSES.

Actualmente el trámite se encuentra con una reiteración al referido Ministerio y un último pedido a la ANSES.

### **5.3.8. Obstaculización de la tarea investigativa de la Defensoría del Pueblo de la Nación por parte de ANSeS.**

En línea con la tónica del informe 2012, en múltiples actuaciones tramitadas durante el período 2013, se recurrió a la intervención de la DPN con motivo de las demoras en que incurriera la ANSeS en los trámites de liquidación de importes a los que las respectivas sentencias los hicieran acreedores. Por tal razón, se cursaron a dicho organismo pedidos de informes a fin de conocer el estado de los respectivos trámites y la fecha en que recaería resolución en los mismos, haciéndose constar también en los casos en que se trataba de personas de más de ochenta años de edad, esta circunstancia.

De las respuestas brindadas pudo evidenciarse la falta de disposición del organismo a dar una solución definitiva e inmediata a las cuestiones planteadas, como así también a proporcionar una explicación amplia de los motivos que ocasionaran la demora.

Las respuestas elusivas denotaron la ausencia de un análisis profundo y personalizado del caso, obstaculizaron la tarea investigativa del Defensor del Pueblo al retacearle información imprescindible para el cumplimiento de sus funciones, encuadrándose tal conducta

en los supuestos previstos por los artículos 24 y 25 de la Ley N° 24.284.

Asimismo, quedó demostrada con dicho temperamento, la falta de idoneidad de los procedimientos internos de la ANSeS para tramitar en forma expeditiva y con plazos acotados el pago de las sentencias judiciales al que ese organismo ha sido condenado, demora particularmente grave cuando se trata de personas de edad avanzada que sólo cuentan con esos fondos para su subsistencia.

Cabe poner de resalto que la Ley N° 24.463 de Solidaridad Previsional prevé que las sentencias condenatorias contra la ANSeS deben ser cumplidas dentro del plazo de ciento veinte (120) días hábiles, contado a partir de la recepción efectiva del expediente administrativo correspondiente, plazo que claramente es incumplido sistemáticamente por el Organismo.

Demora en el pago de sentencia firme por reajuste previsional

Con relación a este tópico cuadra citar la queja formulada por un ciudadano que requirió la intervención del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION con motivo de la demora en que incurriera la ANSES en el trámite de liquidación del importe al que la sentencia recaída en el reajuste de su beneficio lo hiciera acreedor.

Por tal razón, se cursaron a dicho organismo varios pedidos de informes a fin de conocer el estado del trámite y la fecha en que recaería resolución en el mismo.

El primer requerimiento se remitió con fecha 27 de octubre de 2009, siendo respondido con la indicación de haberse dado traslado a la Gerencia Liquidación de Sentencias Judiciales, área interna del organismo, pero sin especificarse la duración parcial o total del trámite, las gestiones efectuadas para acelerarlo, los motivos de la demora, ni tampoco el plazo estimativo en que se dictaría finalmente la resolución respectiva.

Dado que el problema permanecía irresuelto, se cursó un segundo pedido de informes. La respuesta a ese nuevo requerimiento se limita a utilizar términos análogos a los de la respuesta anterior sin abundar en precisiones sobre la consulta efectuada.

No observándose avances en el estado del trámite, se cursa un nuevo pedido de informes el que es respondido nuevamente con la indicación de que "el mismo será derivado a la Gerencia Liquidación de Sentencias

Judiciales, solicitándole la agilización del trámite”, es decir, repitiendo los términos de anteriores respuestas.

A raíz de la consulta efectuada al Sistema de Gestión de Trámites de la ANSES de donde surge que no se han operado movimientos en el trámite a pesar de los pedidos de agilización que supuestamente se habrían realizado, se cursa nuevo pedido de informes sobre la fecha en que se adoptará resolución definitiva en el trámite, el que se responde en iguales términos a los utilizados en las respuestas anteriores.

Se observó una falta de coincidencia entre la información obtenida a través del Sistema de Gestión de Trámites del organismo y lo manifestado por la ANSES en su última respuesta, por lo que se solicita que ratifique o rectifique la información que constaba en la mencionada nota, los motivos de la remisión, y la fecha en que se adoptaría resolución definitiva, cuya respuesta nuevamente repite los términos anteriores.

Tampoco se recibieron respuestas a los pedidos de informes y que resolvieran el fondo de la cuestión, solo adjuntándose con la última, copia de la circular interna PREV. 24-17.

La relación de los hechos precedentes evidencia la falta de disposición del organismo para dar una solución definitiva e inmediata a la cuestión planteada, o en su caso, para proporcionar una explicación amplia de los motivos que ocasionaran la demora.

La reiteración en la citada actuación y en otras sobre similar problemática, de respuestas elusivas y expresiones textualmente idénticas que evidencian por su vaguedad y falta de precisión la ausencia de un análisis personalizado del caso, obstaculiza la tarea investigativa del Defensor del Pueblo al retacearle información imprescindible para el cumplimiento de sus funciones e imposibilitarle la determinación de la existencia de disfuncionalidades, encuadrándose tal conducta en los supuestos previstos por los artículos 24 y 25 de la Ley N° 24.284.

Asimismo, se evidencia el retraso de la ANSES para tramitar en forma expeditiva y con plazos acotados el pago de las sentencias judiciales al que ese organismo ha sido condenado, demora particularmente grave cuando se trata de personas de edad avanzada que solo cuentan con esos fondos para su subsistencia.

En la Actuación N° 4441/08 se dictó la Resolución DP N°160/10 de fecha 2 de diciembre de 2010, por la que se recomendó al Sr. Director Ejecutivo de la Adminis-

tración Nacional de la Seguridad Social y con relación a los expedientes obrantes en su anexo adjunto, “que arbitre los medios necesarios para proporcionar al Defensor del Pueblo de la Nación la más amplia información respondiendo puntualmente a cada una de las preguntas que se le formulen sobre el trámite de los expedientes previsionales a su cargo, y sobre los tiempos fijados en los procedimientos internos del organismo para su resolución, y en su caso, de las razones por las que se haya incurrido en la demora del trámite respectivo y las acciones correctivas implementadas en consecuencia” (art. 1°), como asimismo “que implemente las medidas necesarias para que el pago de las sentencias judiciales al que haya resultado condenado el organismo se realice con la mayor celeridad que pueda obtenerse con la utilización de los medios a su disposición (art. 2°).

La respuesta de la ANSES se limitó a acompañar copia de la Circular GP N° 67/10 sobre Pautas de Trabajo para la Gerencia Monitoreo de la Actividad Judicial-Inventario de Expedientes-enero 2011, lo que no responde a lo recomendado.

La Ley de Solidaridad Previsional N° 24.463 - Texto Actualizado - establece en su artículo 22 que “Las sentencias condenatorias contra la Administración Nacional de la Seguridad Social serán cumplidas dentro del plazo de CIENTO VEINTE (120) días hábiles, contado a partir de la recepción efectiva del expediente administrativo correspondiente”

Las consideraciones precedentes resultan también válidas para el tratamiento de presentaciones sobre otros temas previsionales ajenos al pago de sentencias judiciales.

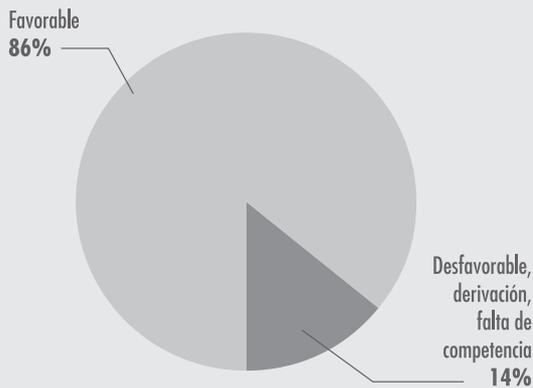
Consecuentemente, se recomendó al Sr. Director Ejecutivo de la Administración Nacional de la Seguridad Social que arbitre los medios necesarios para proporcionar al Defensor del Pueblo de la Nación la más amplia información respondiendo puntualmente a cada una de las preguntas que se formularon sobre el trámite del expediente previsional del interesado, iniciado en fecha 18 de agosto de 2005; como así también que implemente las medidas necesarias para el pago de la sentencia judicial favorable al interesado por la que ha resultado condenado el Organismo y que se encuentra en la Dirección Gestión de Sentencias Judiciales – Coordinación Mesa de Entradas, sin que haya recaído sobre el mismo resolución alguna.

La actuación citada actualmente se encuentra con nuevos pedidos de informes a la ANSES debido a la falta de respuestas acordes a los puntos requeridos.

### 5.3. TRABAJO DEL ÁREA EN CIFRAS. AÑO 2013.

Durante el año 2013 el Área V ha iniciado 908 actuaciones y ha resuelto un total de 852 actuaciones.

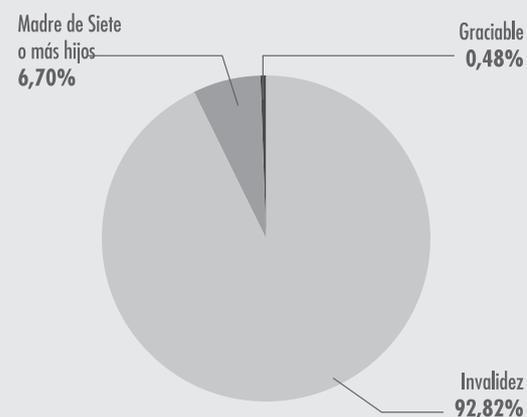
Actuaciones resueltas en 2013. Total: 852



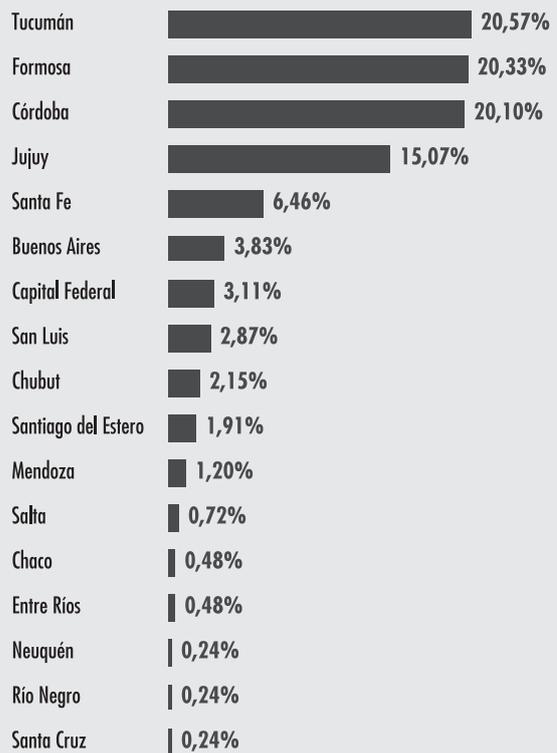
Actuaciones tramitadas por temática. 2013



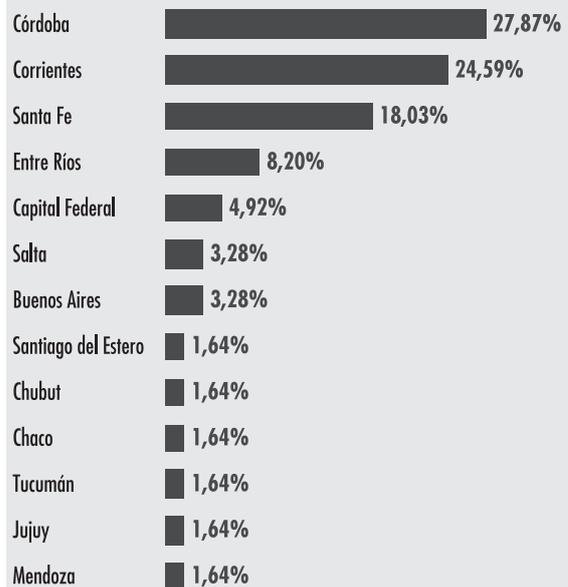
Quejas recibidas por la DPN sobre pensiones no contributivas. 2013



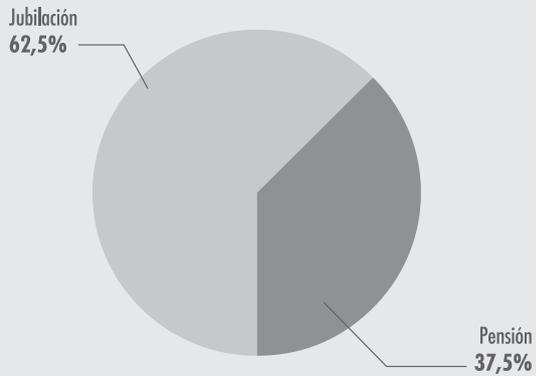
Distribución de quejas sobre Pensiones No Contributivas según provincia de origen. 2013



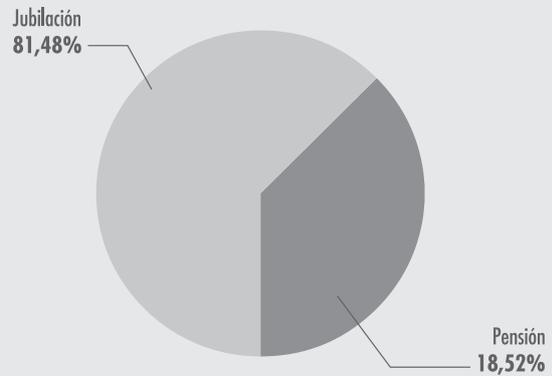
Distribución de quejas recibidas sobre AUH distribuidas según provincia de origen. 2013



Quejas recibidas por falta de pago de sentencias. 2013



Quejas recibidas por solicitudes de reajustes de haberes. 2013



#### Fuentes en Internet

<http://www.dpn.gov.ar/areas.php?ms=area5>>

<http://www.anses.gov.ar/>

<http://www.anses.gov.ar/>

<http://www.dpn.gov.ar/destacado.php?ms=area5&id=01>

<http://www.dpn.gov.ar/areas.php?id=07&ms=area5>

<http://infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/90000-94999/90599/norma.htm> □



# 6

.....

## ACTUACION DEL ÁREA Asesoría Legal y Contencioso

## CONTENIDO DEL CAPITULO

<b>6.1. EVOLUCIÓN DE CAUSAS INICIADAS CON ANTERIORIDAD AL AÑO 2013 Y QUE MANTIENEN VIGENTES MEDIDAS CAUTELARES .....</b>	<b>229</b>
6.1.1. Tarifa servicio público de energía eléctrica .....	229
6.1.2. Tarifa servicio público de gas natural .....	230
6.1.3. Derecho a la salud.- Provincia de Chaco .....	231
6.1.4. Derechos de las comunidades indígenas .....	231
6.1.5. Derecho ambiental .....	232
<b>6.2. OTROS PROCESOS INICIADOS CON ANTERIORIDAD AL AÑO 2012 Y QUE REGISTRAN NOVEDADES .....</b>	<b>232</b>
6.2.1. Servicios Públicos. Energía .....	232
6.2.2. Transporte de pasajeros. Personas con movilidad reducida .....	232
6.2.3. Servicio de transporte de pasajeros por ferrocarril .....	233
6.2.4. Servicio Público de telefonía celular. Rol de control del Defensor del Pueblo a pedido de un Tribunal de Justicia ..	235
6.2.5. Sanciones fictas .....	236
6.2.6. Seguridad Social .....	240
6.2.7. Medio Ambiente .....	242
<b>6.3. INICIATIVAS POPULARES .....</b>	<b>245</b>

# ACTUACION DEL ÁREA

## Asesoría Legal y Contencioso

### 6.1. EVOLUCIÓN DE CAUSAS INICIADAS CON ANTERIORIDAD AL AÑO 2013 Y QUE MANTIENEN VIGENTES MEDIDAS CAUTELARES

A través del informe anual de gestión correspondiente al 2009 y años posteriores, se informó sobre la implementación de distintas acciones judiciales tendientes a cuestionar aumentos tarifarios decretados respecto de los servicios públicos de gas natural y energía eléctrica.

Asimismo, se aludió a la acción judicial que la Institución interpuso con el objetivo de subsanar la situación que atraviesan pobladores de distintos departamentos de la Provincia del Chaco, particularmente en lo que hace a provisión de agua potable y asistencia sanitaria.

Seguidamente se expondrán sucintamente los detalles de los pleitos en cuestión, los que cuentan con medidas cautelares concedidas y firmes, en respaldo de la pretensión procesal del Defensor del Pueblo de la Nación:

#### 6.1.1. Tarifa servicio público de energía eléctrica



Ente Nacional Regulador de la Electricidad

AUTOS: "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ EN - MP - SE - Resol. N° 1169/08; 745/05 y otros s/ proceso de conocimiento - sumarísimo" (expte. N° 15/09).

TRIBUNAL INTERVINIENTE: Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 10, Secretaría N° 20.

OBJETO DEL PROCESO: Se promovió demanda contra el ESTADO NACIONAL (Poder Ejecutivo Nacional - Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios- Secretaría de Energía del MPFIPyS), y contra el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE), a fin de que se declare la nulidad, por ilegitimidad, de las Resoluciones N° 1169/08 y N° 745/05 de la Secretaría de Energía, y sus modificatorias N° 797/08, N°1170/08, y las N° 628/08 y N° 654/08 dictadas por el Ente Nacional Regulador de la Electricidad, pues la aplicación de las mismas, a partir de las facturaciones del servicio de distribución de energía eléctrica de las empresas EDENOR S.A., EDESUR S.A., y EDELAP S.A., cuyos vencimientos operaron durante los meses de diciembre de 2008 y de enero de 2009, han dado como resultado facturaciones que contienen valores irrazonables desde el punto de vista económico, constituyéndose en arbitrarios y manifiestamente ilegales por contrariar principios elementales de justicia contenidos en nuestra Constitución Nacional.

Asimismo, y a fin de evitar el daño inminente e irreparable a los usuarios del servicio público de distribución de energía eléctrica, se requirió del tribunal que disponga, con carácter urgente, la suspensión de los efectos derivados de las Resoluciones Nro. 1169/08 (Secretaría de Energía), Nro. 745/05 (Secretaría de Energía), y sus modificatorias Nro. 797/08 y 1170/08, y Nro. 628/08 y 654/08 (Ente Nacional Regulador de la Electricidad); y, en consecuencia, que las empresas distribuidoras de energía eléctrica de jurisdicción Nacional EDESUR S.A., EDENOR S.A. y EDELAP S.A. se abstengan de percibir las facturaciones emitidas mediante la aplicación de las resoluciones referidas.

Además, se solicitó que las empresas en cuestión se abstengan de efectuar cortes en el suministro de energía eléctrica motivado en la falta de pago de tales facturas. Todo ello en los términos del art. 230 del Código Procesal.

**ESTADO DEL TRÁMITE:** En cuanto a la medida cautelar oportunamente peticionada, la misma fue concedida y se encuentra firme.

El alcance de dicha medida consiste en ordenar a las empresas prestadoras EDESUR S.A., EDENOR S.A. y EDELAP S.A. se abstengan de efectuar cortes en el suministro de energía eléctrica motivados en la falta de pago de las facturas emitidas en base a la normativa debatida en autos.

En cuanto a la cuestión de fondo, y luego de que el tribunal interviniente precisara los alcances en cuanto al tipo de acción judicial en base a la cual tramitaría el proceso (ello en virtud de solicitudes de acumulación con otros procesos iniciados por otros sujetos de derecho con idéntico alcance), se dispuso la aplicación de las normas del proceso de amparo.

Por sentencia de fecha 20 de agosto de 2013, se dispuso el rechazo de la demanda incoada, habiéndose interpuesto contra dicha sentencia recurso de apelación, que fuera concedido el 09 de setiembre de 2013.

#### 6.1.2. Tarifa servicio público de gas natural:



**AUTOS:** "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ EN - Dto. 2067/08 - MP - Resol. N° 1451 y otros/ proceso de conocimiento" (expte. N° 1188/09).

**TRIBUNAL INTERVINIENTE:** Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 9, Secretaría N° 18.

**OBJETO DEL PROCESO:** Se promovió demanda contra el ESTADO NACIONAL y contra el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) a fin que se declare la nulidad por ilegitimidad de las siguientes normas: Decreto N° 2067, del 27 de noviembre de 2008 (B.O. 3/12/08); Resolución N° 1451/2008, del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios; y Resolución N° 536 dictada por el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS), ambas publicadas en el Boletín Oficial con fecha 23/12/08; y de toda otra norma que se dicte como consecuencia de las cuestionadas.

Asimismo, y a fin de evitar el daño inminente e irreparable a los usuarios del servicio público de distribución de gas, se requirió al Interviniente que dispusie-

re con carácter urgente la suspensión de los efectos derivados de los instrumentos impugnados, y que las distribuidoras se abstengan de percibir las facturaciones emitidas mediante la aplicación de las resoluciones referidas.

Además, y del mismo modo y por idéntico procedimiento, se solicitó instruir a dichos agentes a fin que se abstengan de efectuar cortes en el suministro de gas motivado en la falta de pago de tales facturas que contengan ese cargo tarifario. Todo ello en los términos del art. 230 del Código de rito.

**ESTADO DEL TRÁMITE:** El expediente cuenta con medida cautelar favorable al colectivo de usuarios representados por el Defensor del Pueblo de la Nación, por la cual se posibilitó a aquellos a abonar las facturas sin el cargo impuesto por el Decreto N° 2067/08 y, además, que no fueren interrumpidos los servicios por parte de las prestadoras para el caso de no abonarse dicho decreto. Dicha cautelar se encuentra firme.

En cuanto a la cuestión de fondo, el proceso se encuentra pendiente de resolución de un pedido de abstracción planteado por el Estado Nacional en atención a la sanción de la ley de presupuesto, norma que legitimó lo actuado por el PEN a través del dictado del Decreto N° 2067/08 y normas complementarias.

**AUTOS:** "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ ENARGAS – Resol. N° 615/09 s/ proceso de conocimiento" (expte. N° 17.703/09).

**TRIBUNAL INTERVINIENTE:** Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 3 Secretaría N° 5.

**OBJETO DEL PROCESO:** Se dedujo demanda contra el ENTE REGULADOR DEL GAS (ENARGAS) a fin de que se declare la nulidad, por ilegitimidad, del apartado I, acápite B "percepción del cargo", del Anexo I, de la Resolución dictada por la accionada el día 26 de enero de 2009.

La acción se promovió en tutela del colectivo de usuarios del servicio público de gas natural, quienes se ven perjudicados por el acto impugnado, en tanto no se le posibilita pagar las correspondientes facturaciones de gas sin adicionar a estas el cargo creado por el Decreto N° 2067/08.

**ESTADO DEL TRÁMITE:** En esta causa, juntamente con el escrito de inicio, se peticionó también una medida cautelar innovativa (arts. 230/232 CPCC), con el fin que se ordene al ENARGAS la suspensión de los efectos de la parte pertinente de la Resolución cuestiona-

da y en consecuencia que dicho organismo comunique a la totalidad de las distribuidoras de gas del país que podrían facturar el servicio sin adicionar el Cargo Fiduciario creado por el Decreto N° 2067/2008 a los usuarios que así lo solicitaren, hasta tanto se dicte sentencia definitiva en estos obrados.

Posteriormente, con fecha 28/08/2009, el Tribunal resolvió desestimar la medida cautelar solicitada por entender – entre otros fundamentos- que no existía peligro de daño irreparable para los usuarios, dado que la demandada había dictado, con posterioridad al inicio de la causa, la Resol. ENARGAS 828/09 por la que instruyó a las licenciatarias del servicio público a que adopten las medidas necesarias tendientes a efectuar la refacturación que resultara pertinente.

Ante lo resuelto por el tribunal de grado, la Sala V del fuero, y a consecuencia del recurso de apelación interpuesto por la Institución, resolvió revocar el pronunciamiento apelado y hacer lugar a la medida cautelar solicitada, ordenando al ENARGAS que instruya a las empresas distribuidoras y sub-distribuidoras que, para el caso que lo usuarios efectúen pagos con el carácter de “pago a cuenta”, ellos sean imputados a la facturación del servicio y que no sean distribuidos proporcionalmente entre cada uno de los conceptos que integran la factura, hasta tanto sea resuelto el fondo del asunto.

En cuanto a dicho fondo del asunto, el Tribunal resolvió una excepción de litispendencia opuesta por el ENARGAS, rechazando la misma y disponiendo la conexidad de estas actuaciones con la causa N° 1188/09 “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ EN- Dto. 2067/08 M° Planificación – Resol. N° 1451/08 s/ proceso de conocimiento”, ordenando su remisión al Juzgado N° 9 del mismo fuero, a fin de continuar con su tramitación.

A la fecha, el proceso se encuentra pendiente de resolución de una petición de declaración de puro derecho planteada por el Defensor del Pueblo de la Nación.

### 6.1.3. Derecho a la salud.- Provincia de Chaco:



AUTOS: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ ESTADO NACIONAL - PROVINCIA DEL CHACO s/ acción de amparo” (expte. N° D - 587/07)

TRIBUNAL INTERVINIENTE: Secretaría de Juicios Originarios de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

OBJETO DEL PROCESO: Se condene a los demandados (Estado Nacional y provincia del Chaco) que adopten las medidas que fueren necesarias para modificar las actuales condiciones de vida de las poblaciones que se indican en la demanda, las que se encuentran en una situación de exterminio silencioso, progresivo, sistemático e inexorable, y, en consecuencia, garantizar y asegurar a los actuales pobladores de la región que se extiende en el Sudeste del Departamento Gral. Güemes, y Noroeste del Dpto. Libertador Gral. San Martín, Provincia de Chaco, una real y efectiva calidad de vida digna que les permita el ejercicio los siguientes derechos: derecho a la vida, derecho a la salud, derecho a la asistencia médico-social, derecho a la alimentación, derecho al agua potable, derecho a la educación, derecho a una vivienda digna, derecho al bienestar general, derecho al trabajo, derecho a su inclusión social, entre otros (conforme los Tratados Internacionales y Convenio 169 sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas).

Sin perjuicio de ello, y con carácter cautelar, se solicitó que se ordene a las demandadas para que, con carácter inmediato, realicen las acciones destinadas a cubrir las necesidades básicas inherentes a todo ser humano respecto de los pobladores de las zonas involucradas.

ESTADO DEL TRÁMITE: La medida cautelar fue concedida, encontrándose a la fecha firme y consentida.

Posteriormente, y a consecuencia de la visita realizada por personal del Defensor del Pueblo de la Nación a los Departamentos de General Güemes y Libertador General San Martín, la Institución informó al Tribunal las observaciones realizadas al Programa de Desarrollo de las Comunidades Aborígenes; ello, en el marco de la cautelar vigente en la causa, encontrándose el expediente a estudio del Máximo Tribunal.

### 6.1.4. Derechos de las comunidades indígenas:

AUTOS: “COMUNIDAD ABORIGEN IRIAPU y otra c/ BOR COMO S.A. s/ acción colectiva por daño cultural, ambiental, moral y daños y perjuicios” (Expte. N° 4896/2012).

TRIBUNAL INTERVINIENTE: Juzgado de 1º Instancia en lo Civil, Comercial, Laboral y de Familia de la 3º Circunscripción Judicial de Misiones.

OBJETO DEL PROCESO: La actora reclama una indemnización que estima en \$ 18.750.000, a consecuencia de los daños que manifiesta haber sufrido y que derivaron del accionar ilegítimo desplegado por la empresa demandada en tierras de propiedad ancestral de la comunidad demandante.

ESTADO PROCESAL: Ante la citación como tercero del Defensor del Pueblo de la Nación, la Institución evalúa, a la fecha, la presentación de un escrito en calidad de "Amicus Curiae".

### 6.1.5 Derecho ambiental:

AUTOS: "ASOCIACIÓN IDENTIDAD ECOLÓGICA c/ PODER EJECUTIVO NACIONAL y otros s/ amparo" (Nº 11007/2013).

TRIBUNAL INTERVINIENTE: Juzgado Federal Nº 2 de Rosario, provincia de Santa Fe.

OBJETO DEL PROCESO: La acción está dirigida a proteger la navegabilidad del Río Paraná; particularmente PARA evitar la contaminación de aguas a través de buques que ingresan de otras jurisdicciones internacionales.

La demanda se dirigió contra el ENTE REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE) a fin que se declare la nulidad por ilegitimidad de las resoluciones Nº 324/2008 y Nº 356/2008, y de cualquier otra norma que haya sido dictada o se dicte a consecuencia de ellas, o que la complemente.

Las normas aquí cuestionadas dispusieron un aumento de las tarifas del servicio público de energía eléctrica y la acción se promovió en tutela de los derechos de incidencia colectiva del conjunto de usuarios del servicio público mencionado, perjudicados por el incremento tarifario de manera inconsulta y fuera del propio marco legal que lo rige.

ESTADO DEL TRÁMITE: En esta causa, también como en los casos anteriores, se solicitó el dictado de una medida cautelar con el objeto de que no se incluyan en las tarifas a emitirse el incremento tarifario previsto por las resoluciones cuestionadas. Sin embargo, pese al fundado pedido del Defensor del Pueblo, el Tribunal con fecha 11/09/2008 rechazó la cautelar solicitada por entender –entre otros fundamentos- que cualquier pronunciamiento sobre los fundamentos articulados, implicaría una adelanto temporal de la cuestión final.

Posteriormente, ante el recurso de apelación interpuesto por la Institución, la Sala V del fuero, el 23/12/2008, resolvió desestimar el planteo efectuado afirmando - entre otros fundamentos- que en la hipótesis de una sentencia favorable, los usuarios tendrían el derecho al reintegro de lo que en más se hubiera percibido por parte de las prestatarias (ante penúltimo párrafo del fallo precitado).

Con relación al fondo de la cuestión, el proceso cuenta con sentencia definitiva, de fecha 02 de mayo de 2013, por la que se rechazó la demanda incoada por el Defensor del Pueblo de la Nación, resolución que fue apelada.

A la fecha se encuentra en trámite el recurso de apelación concedido contra la sentencia definitiva, habiéndose circunscripto su trámite a la imposición de costas; ello, en atención a la transferencia de EDELAP S.A. a la órbita de la Provincia de Buenos Aires.

## 6.2. OTROS PROCESOS INICIADOS CON ANTERIORIDAD AL AÑO 2012 Y QUE REGISTRAN NOVEDADES

Respecto de los procesos iniciados por la Institución en años anteriores, se produjeron una serie de novedades procesales, entre las que pueden destacarse las siguientes:

### 6.2.1. Servicios Públicos. Energía

AUTOS: "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ ENRE – Resol. Nº 324/08 -356/08 s/ proceso de conocimiento" (expte. Nº 19.356/08).

TRIBUNAL INTERVINIENTE: Juzgado Nacional de 1º Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal Nº 11, Secretaría Nº 21.

### 6.2.2. Transporte de pasajeros. Personas con movilidad reducida

AUTOS: "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN C/ ESTADO NACIONAL - MINISTERIO DE PLANIFICA-

CIÓN - SEC. DE TRANSPORTE s/ proceso de conocimiento" (expte. N° 52.143/03).

TRIBUNAL INTERVINIENTE: Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 4, Secretaría N° 7.

OBJETO DEL PROCESO: La presentación tuvo por fin que se condene al Estado Nacional, a través de la Secretaría de Transportes de la Nación, al inmediato y efectivo cumplimiento de la Ley N° 22.431, modificada por la Ley N° 24.314; concretamente, respecto de lo dispuesto en su artículo 22 en cuanto obliga a las empresas de transportes de pasajeros de jurisdicción Nacional a incorporar gradualmente unidades especialmente adaptadas para el transporte de personas con movilidad reducida.

Por otro lado, y para el caso que la demandada dicte en el transcurso de este proceso cualquier norma que importe la prórroga o suspensión de los objetivos de la ley (artículo 22 Ley N° 22.431), se solicitó se declare su ilegitimidad.

ESTADO DE TRÁMITE: El proceso cuenta con sentencia definitiva firme que acogió favorablemente las pretensiones del Defensor del Pueblo de la Nación.

Como consecuencia de la falta de cumplimiento de la sentencia definitiva por parte del Estado Nacional, esto es: la adecuación del parque automotor de transporte de pasajeros a la legislación vigente en materia de discapacidad, esta Institución siguió con la vía de ejecución de la sentencia hasta tanto se observara el definitivo cumplimiento de la manda judicial.

No obstante ello, la justicia entendió que de los informes acercados al proceso correspondía tener por cumplida la sentencia.

Ello llevó al Defensor del Pueblo a recurrir dicha resolución, lo que derivó en la intervención de la Sala II del fuero que desestimó el recurso planteado por la Institución.

En efecto, por resolución del 07/06/2012, la sala citada dejó en claro que, si bien era cierto que el 100% del parque automotor de pasajeros no se encuentra todavía adaptado (como lo había denunciado el Defensor del Pueblo), recién a partir del vencimiento establecido por la Resol. S.T. 6/2003, la totalidad de las renovaciones de las unidades deben cumplir con las especificaciones contenidas en la Ley N° 22.431 y el Decreto N° 467/98, lo que implica una incorporación gradual en el tiempo, permitiéndole a los permisiona-

rios funcionar con unidades no adaptadas, en tanto y en cuanto posean vida útil.

Asimismo, el fallo destacó que dado el tiempo transcurrido desde la implementación del sistema legal, se impuso a la demandada, en cumplimiento de los deberes a su cargo, que fueran establecidos por la sentencia recaída en estos obrados. También, que el 01/12/2012 informe sobre el progreso de las metas ya concretadas y de las proyectadas, especificando la cantidad de renovaciones cumplidas y los porcentuales que ellas representan sobre el total, así como las medidas adoptadas para la concreción de aquel objetivo.

Por último, como consecuencia de la desestimación del recurso interpuesto, el Defensor del Pueblo insistió en denunciar el incumplimiento de la Sentencia por parte del Estado Nacional, deduciendo recurso extraordinario ante la Excma. CSJN, el que fue denegado por resolución de fecha 14/08/2012 por considerar que la decisión impugnada no constituye sentencia definitiva a los efectos del recurso extraordinario (Fallos.303:1617; 304:1396).

En la actualidad, se encuentra el proceso con traslados de los informes presentados por el Estado Nacional acerca del cumplimiento de la manda judicial.

### 6.2.3. Servicio de transporte de pasajeros por ferrocarril



El trágico accidente ferroviario acaecido el 22 de febrero de 2012 con una formación en la Estación Ferroviaria de Plaza Once, trae a consideración los diversos procesos judiciales iniciados por esta Institución en referencia al estado de los trenes y la pésima prestación del servicio de transporte de pasajeros por ferrocarril.

Particularmente, un expediente iniciado en el año 2005, época en la que ya se alertaba sobre el deficiente estado de conservación de la ex línea Sarmiento, que fuera explotada por la empresa Trenes de Buenos Aires S.A. y hoy día a cargo del Estado Nacional. La justicia -hasta el momento- no aceptó el planteo del Defensor del Pueblo. El proceso está en manos de

nuestro Máximo Tribunal con motivo de un recurso extraordinario deducido por la Institución.

Así cabe referirse a los autos: "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN C/ TRENES DE BUENOS AIRES (TBA) y OTRA s/ amparo Ley N° 16.986" (expte. N° 23.469/05).

TRIBUNAL INTERVINIENTE: Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 2, Secretaría N° 3.

OBJETO DEL PROCESO: La acción tuvo por finalidad que se condene:

- a. A la empresa TRENES DE BUENOS AIRES (TBA):
  1. A brindar a los usuarios del servicio ferroviario explotado por la empresa un servicio digno y eficiente en lo que se refiere a las condiciones mínimas de seguridad e higiene, particularmente en lo que hace al estado general de las estaciones, el estado de los vagones para el uso de personas discapacitadas, de manera tal que las prestaciones conformen las exigencias constitucionales que establecen que los usuarios y consumidores tienen derecho a condiciones de trato equitativo y digno y que las autoridades deben proveer a la protección de esos derechos y a la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y, 2. A garantizar el normal desenvolvimiento y desplazamiento de las personas discapacitadas en los accesos a los andenes de las estaciones y a las formaciones y también dentro de ellos, dando cumplimiento al mandato contenido en el artículo 75, inciso 23 de la Constitución Nacional y a lo normado en la Ley N° 24.314;
- b. Al ESTADO NACIONAL - SECRETARÍA DE TRANSPORTE para que ejecute los controles y acciones necesarias para que la empresa codemandada cumpla debidamente con las obligaciones emergentes del contrato de concesión; como así también a que una vez que se haga lugar a este amparo extreme los controles necesarios para garantizar el efectivo acatamiento de la sentencia que se dicte en autos.

Todo, en el término que fije el Juez y bajo apercibimiento de la aplicación de sanciones económicas que disponga el Tribunal.

ESTADO DEL TRÁMITE: En atención a la desestimación de la demanda incoada por el Defensor del Pueblo tanto en primera como en segunda instancia, el expediente se encuentra actualmente radicado por ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación, con recurso extraordinario concedido (expte. N° U 29/2010).

Sin perjuicio de lo informado respecto del proceso que vincula a la Línea Sarmiento, actualmente explotada por el Estado Nacional, debe destacarse que otros dos procesos ya informados en anteriores ocasiones también registraron novedades procesales, encontrándose ambos expedientes en etapa de ejecución de sentencia.

AUTOS: "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ FERROVIAS S.C.A. y otra s/ amparo" (expte. N° 23.466/05).

TRIBUNAL INTERVINIENTE: Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 11, Secretaría N° 22.

OBJETO PROCESAL: La presentación tiene por fin que se condene:

- a. A la empresa FERROVIAS S.A.C.: I. A brindar a los usuarios del servicio ferroviario explotado por la empresa un servicio digno y eficiente en lo que se refiere a las condiciones mínimas de seguridad e higiene, particularmente en lo que hace al estado general de las estaciones, el estado de los vagones para el uso de personas discapacitadas, de manera tal que las prestaciones conformen las exigencias constitucionales que establecen que los usuarios y consumidores tienen derecho a condiciones de trato equitativo y digno y que las autoridades deben proveer a la protección de esos derechos y a la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y II.: A garantizar el normal desenvolvimiento y desplazamiento de las personas discapacitadas en los accesos a los andenes de las estaciones y a las formaciones y también dentro de ellos, dando cumplimiento al mandato contenido en el artículo 75 inciso 23 de la Constitución Nacional y a lo normado en la Ley N° 24.314;
- b. Al ESTADO NACIONAL - SECRETARÍA DE TRANSPORTE para que ejecute los controles y acciones necesarias para que la empresa codemandada cumpla debidamente con las obligaciones emergentes del contrato de concesión; como así también a que una vez que se haga lugar a este amparo extreme los controles necesarios para garantizar el efectivo acatamiento de la sentencia que se dicte en autos.

Todo ello, dentro del término que se fije y bajo apercibimiento de la aplicación de las sanciones económicas que disponga el Tribunal.

ESTADO DEL TRÁMITE: El proceso cuenta con sentencia firme por la que se hizo lugar a la demanda,

encontrándose actualmente en etapa de ejecución de sentencia, instancia en la cual el tribunal interviniente aplicó sanciones económicas a las codemandadas a consecuencia del incumplimiento de la manda judicial.

Asimismo, por resolución de fecha 13 de junio de 2013, se dispuso oficiar a la Secretaría de Transporte de la Nación a efectos de que se informe, con precisión, acerca de cuál será el plazo de ejecución de las obras y si cuenta con aprobación presupuestaria para las mismas, bajo apercibimiento de reiniciar las astreintes a cargo de las codemandadas, en partes iguales, por un monto que se reajusta en la suma de \$ 1.000.000 por cada día de demora.

AUTOS: "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ UGOFE S.A. – LINEA SAN MARTIN s/ amparo" (expte. Nº 23.473/05).

TRIBUNAL INTERVINIENTE: Juzgado Nacional de 1º Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal Nº 11, Secretaría Nº 21.

OBJETO PROCESAL: Que se condene:

- a. A la empresa UGOFE S.A. - LINEA SAN MARTÍN:-
  - a. A brindar a los usuarios del servicio ferroviario explotado por la empresa un servicio digno y eficiente en lo que se refiere a las condiciones mínimas de seguridad e higiene, particularmente en lo que hace al estado general de las estaciones, el estado de los vagones para el uso de personas discapacitadas, de manera tal que las prestaciones conformen las exigencias constitucionales que establecen que los usuarios y consumidores tienen derecho a condiciones de trato equitativo y digno y que las autoridades deben proveer a la protección de esos derechos y a la calidad y eficiencia de los servicios públicos; y, b. A garantizar el normal desenvolvimiento y desplazamiento de las personas discapacitadas en los accesos a los andenes de las estaciones y a las formaciones y también dentro de ellos, dando cumplimiento al mandato contenido en el artículo 75, inciso 23 de la Constitución Nacional y a lo normado en la Ley Nº 24.314;
- b. Al ESTADO NACIONAL - SECRETARÍA DE TRANSPORTE para que ejecute los controles y acciones necesarias para que la empresa codemandada cumpla debidamente con las obligaciones emergentes del contrato de concesión; como así también a que una vez que se haga lugar a este amparo extreme los controles necesarios para garantizar el efectivo acatamiento de la sentencia que se dicte en autos.

Todo ello en el término que se fije y bajo apercibimiento de la aplicación de las sanciones económicas que disponga el Tribunal.

ESTADO DE TRÁMITE: Al igual que en el juicio anterior, este proceso cuenta con sentencia favorable a las pretensiones de la parte actora, en instancia de ejecución de sentencia.

#### **6.2.4. Servicio Público de telefonía celular. Rol de control del Defensor del Pueblo a pedido de un Tribunal de Justicia.**

AUTOS: "UNIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES c/ MOVICOM BELL SOUTH Y OTRO - ART. 52, 53 Y 55 s/ AMPARO - PROCESO SUMARÍSIMO (art. 321, inc. 2º CPCYC)" (expte. Nº 12.836/01).

TRIBUNAL INTERVINIENTE: Juzgado Nacional de 1º Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal Nº 3, Secretaría Nº 5.

OBJETO DEL PROCESO: La Unión de Usuarios y Consumidores promovió la presente acción de amparo con la finalidad de que se condene:

- a. A la empresa Movicom S.A. a cesar en la práctica de imponer a los usuarios del servicio de telefonía el pago de la "tasa de control, fiscalización y verificación" y del "aporte al Fondo Fiduciario del Servicio Universal" y a restituir a los usuarios las sumas ilegítimamente percibidas desde el 01/01/2001 por dichos conceptos.
- b. Al Estado Nacional a cumplir con su deber de controlar la actividad empresarial prestadora del servicio de telefonía móvil.

El proceso cuenta con sentencia firme favorable a las pretensiones de la parte actora, por lo que se ordenó la restitución de lo indebidamente cobrado a cada uno de los usuarios por los conceptos antes aludidos, con más los intereses que aplica para el caso de mora en el pago de las facturas.

Asimismo, la empresa demandada debe indemnizar al usuario con un crédito equivalente al veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. Además, colocó en cabeza de la Comisión Nacional de Comunicaciones el monitoreo del cumplimiento efectivo de la sentencia por parte de la prestadora.

Por otra parte, el Tribunal ordenó al Sr. Defensor del Pueblo- en carácter de colaborador - que ejerza el

contralor de lo actuado por la mentada Comisión e informe de su resultado al tribunal de origen; tarea esta última que se cumple regularmente en el marco del proceso judicial a través de un periódico pedido de informes al organismo responsable de velar por el cumplimiento de la manda judicial.

**AUTOS:** "UNIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES c/ AMX ARGENTINA S.A. s/ proceso de conocimiento" (expte. N° 12.830/01).

**TRIBUNAL INTERVINIENTE:** Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 5, Secretaría N° 9.

**OBJETO DEL PROCESO:** La demanda tiene por objeto que el Tribunal ordene el cese, por parte de la empresa demandada, de imponer a los usuarios del servicio el pago de la Tasa de Control, Fiscalización y Verificación y del Aporte al Fondo Fiduciario Universal; a la vez que se reintegre a favor de aquellos las sumas ilegítimamente percibidas por tales conceptos desde el 01/01/2001 hasta la fecha de interposición de la demanda.

**ESTADO DE TRÁMITE:** Al igual que en el proceso reseñado en el punto anterior, este expediente cuenta con sentencia favorable a la parte actora, habiendo encomendado el tribunal interviniente a la Comisión Nacional de Comunicaciones velar por el efectivo cumplimiento de la sentencia y, a su turno, al Defensor del Pueblo de la Nación –como colaborador- el controlar el accionar de la mencionada comisión, en orden al cumplimiento de la sentencia.

Se destaca entonces la tendencia de asignarle a la Institución un rol de colaboración en el cumplimiento de las mandas que surgen de los procesos en los que se encuentran afectados derechos de incidencia colectiva.

Si bien esta situación no resulta novedosa, dado que similar actividad se había encomendado al Defensor del Pueblo en el marco de los autos "VICECONTE, Mariela Cecilia c/ E.N. – Ministerio de Salud y Acción Social s/ amparo Ley N° 16.986" (expdte. N° 31.777/96), que tramitó con intervención de la Sala IV de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, fue sin dudas el caso "MENDOZA" (M. 1569. XL.), el que consolidó esa tendencia, en cuyo marco se encargó al Defensor del Pueblo el control del cumplimiento del programa de saneamiento de la cuenca hídrica Matanza Riachuelo dispuesto en la sentencia dictada en dicho proceso.

A tal fin, la CSJN resolvió que conforme un Cuerpo Colegiado con los representantes de las organizaciones no gubernamentales intervinientes en la causa, cuya coordinación se le confió, y lleve adelante tan noble misión, facultándolo a la formulación de planteos concretos ante la Autoridad de Cuenca (ACUMAR) para el mejor logro del propósito encomendado.

Sobre este proceso volveremos párrafos más abajo.

### 6.2.5. Sanciones fictas

Como ya se expuso en oportunidad de presentar informes anteriores, el Defensor del Pueblo de la Nación entabló durante los años 2006 y 2007 una serie de acciones judiciales con el fin de que se declarase la nulidad, por inconstitucionalidad, de una serie de decretos que aprobaban readecuaciones en la tarifa de diversos servicios públicos.

Dichas modificaciones se fueron llevando a cabo a través de un procedimiento que contemplaba la aprobación de dicha readecuación por parte de la Comisión Bicameral del Congreso Nacional competente de manera ficta.

En efecto, a través de una serie de decretos y resoluciones ministeriales se previó un mecanismo que establecía que, una vez elevados los antecedentes de la readecuación a la Comisión Bicameral del Congreso Nacional, si ésta no se expedía dentro del plazo de los 60 días de elevado el proyecto, el mismo quedaba automáticamente aprobado.

En oportunidad de incoar las distintas acciones judiciales impugnativas de dichas normas, el Defensor del Pueblo argumentó sistemáticamente que el mecanismo descrito no superaba el filtro establecido por el artículo 82 de la Carta Magna, el cual establece expresamente que "La voluntad de cada Cámara debe manifestarse expresamente; se excluye, en todos los casos, la sanción tácita o ficta".

Concretamente, seis son los procesos con dicha temática y a continuación se informa sintéticamente el estado actual de cada causa.

**AUTOS:** "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ ESTADO NACIONAL – M. E. y P. - Resol. Nros. 296/06 y 298/06 s/ proceso de conocimiento" (expte. N° 13.452/06).

**TRIBUNAL INTERVINIENTE:** Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 10 Secretaría N° 19.

**OBJETO DEL PROCESO:** La acción fue promovida contra el Estado Nacional, a fin de que se declare la inconstitucionalidad del art. 4º de la Ley Nº 25.790, en la parte pertinente, toda vez que luego de señalar que corresponderá al H. Congreso de la Nación expedirse dentro del plazo de sesenta (60) días corridos de recepcionadas las propuestas de los acuerdos de renegociación (de servicios públicos concesionados), dispone en su último párrafo que “cumplido dicho plazo sin que se haya expedido, se tendrá por aprobada la misma...”

En este caso particular, las resoluciones impugnadas habían aprobado tácitamente aumentos tarifarios en los servicios explotados por Autopistas del Sol S.A. y Grupo Concesionario del Oeste S.A.

En junio del año 2011, el Tribunal de grado dictó sentencia por la que rechazó la demanda interpuesta por el Defensor del Pueblo. Para así decidir, consideró -entre otras cuestiones- que a la situación descrita por la Institución le tornaba aplicable la doctrina de los casos devenidos abstractos y que en tales condiciones, el Defensor carecía a la fecha de interés económico y/o jurídico susceptible de pronunciamiento judicial.

Al resolver el recurso de apelación interpuesto por esta Institución contra la sentencia definitiva, la Sala IV del fuero consideró -entre otros argumentos- que los agravios vertidos por el Defensor no cumplían con los requisitos normativos referidos a la crítica concreta y razonada de una resolución, por consiguiente, la cámara confirmó la sentencia del juez de grado.

Ante tal estado de cosas, se interpuso recurso extraordinario, el que fue desestimado por la Sala anteriormente mencionada, a consecuencia de lo cual se dedujo recurso de queja por ante la Excma. CSJN con fecha 12/11/2012.

En la actualidad el recurso presentado se encuentra a estudio.

**AUTOS:** “DEFENSOR DE PUEBLO DE LA NACIÓN C/ ESTADO NACIONAL – LEY Nº 25.790 - DTO. Nº 385/06 S/ PROCESO DE CONOCIMIENTO” (expte. Nº 5858/07).

**TRIBUNAL INTERVINIENTE:** Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal Nº 10, Secretaría Nº 19.

Advirtiendo que la inconstitucionalidad peticionada en estos obrados se encuentra intrínsecamente unida a la afectación de los derechos de los usuarios que utilizan los servicios concesionados – en este caso

el servicio prestado por la empresa Gas Natural Ban S.A.-, y cuya renegociación se aprobó de manera ficta, con fecha 20/03/2007 el Defensor del Pueblo de la Nación promovió demanda contra el Estado Nacional

**OBJETO DEL PROCESO:** La acción tuvo por fin la declaración de inconstitucionalidad de: a) del art. 4º de la Ley Nº 25.790, por el hecho que luego de señalar que corresponde al H. Congreso de la Nación expedirse dentro del plazo de sesenta (60) días corridos de recepcionadas las propuestas de los acuerdos de renegociación (del servicio público concesionado), dispone: “Cumplido dicho plazo sin que se haya expedido, se tendrá por aprobada la misma...” ; b) del Decreto Nº 385/06 (B.O. 10/04/06), toda vez que en su art. 1º, ratificó el Acta Acuerdo de renegociación contractual suscripta con fecha 20/01/2006 por la UNIREN y la empresa concesionaria Gas Natural Ban S.A. ; c) Por idénticas razones, también se peticionó se declare la inconstitucionalidad de la Resol. Nº 3729/07 por la cual se aprobó en forma provisoria los nuevos cuadros tarifarios y el cuadro de tasas y cargos correspondientes a la Distribuidora Gas Natural Ban S.A.

Atento la acumulación de procesos dispuesta con la causa “Consumidores Libres Coop. Ltda. Provisión Serv. Acc. Com. c/ EN - Ley Nº 25.790 – Dto. Nº 385/06, s/ proceso de conocimiento” (expte. Nº 14.853/06), con fecha 17/06/2010 el Tribunal dictó una única sentencia por la que procedió a rechazar las demandas incoadas por ambas instituciones.

En su decisión, el tribunal, entendió aplicable la doctrina de los casos devenidos abstractos y que la afectación de los derechos invocados que dieron sustento a la existencia de “caso” habían perdido actualidad, además consideró que la situación de hecho y de derecho antes descrita, no perduró en el tiempo.

Deducido el pertinente recurso de apelación contra el decisorio antes detallado, mediante resolución fechada el día 06/09/2012, la Sala I procedió a confirmar el decisorio recurrido. En su fallo sostuvo que el asunto traído a su consideración no constituía una “causa” o “caso contencioso” que habilitara la intervención de la justicia, todo ello en la medida que no se había logrado demostrar el gravamen que ocasionara la aprobación ficta del contrato de renegociación.

Por último, con fecha 19/10/2012, la Institución interpuso recurso extraordinario, el que al día de la fecha se encuentra pendiente de resolución.

**AUTOS:** “DEFENSOR DE PUEBLO DE LA NACIÓN c/ ESTADO NACIONAL – LEY Nº 25.790 - DTO. Nros.

1957/06 y 1959/06 s/ proceso de conocimiento" (expte. N° 5.861/07).

TRIBUNAL INTERVINIENTE: Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 4, Secretaría N° 7.

OBJETO DEL PROCESO: Esta acción judicial fue promovida contra el Estado Nacional, a fin que declare la inconstitucionalidad del art. 4° de la Ley N° 25.790, en idénticos términos a las anteriores demandas. Además, se petitionó la declaración de inconstitucionalidad de los decretos N° 1957/06 (B.O. 08-01/2007) y N° 1959/06 (B.O. 08-01-07), por cuanto en sus articulados ratificaron Actas Acuerdo de renegociación contractual entre la UNIREN y las empresas distribuidoras de energía eléctrica EDENOR S.A. y EDESUR S.A. Se completa el cuadro de las normas cuestionadas con las resoluciones ENRE Nros. 50 y 51 (B.O. DEL 05-02-07); 102 (B.O.08-02-07); 324/2008 y 356/2008.

En el mes de septiembre de 2010, el tribunal de grado dictó sentencia rechazando la demanda interpuesta por el Defensor del Pueblo, considerando –entre otros aspectos- que no se había logrado comprobar la existencia de un daño o afectación cierta de los derechos o de los intereses de los usuarios y consumidores, en tanto ello implicaba que no existía una controversia o caso judicial.

La resolución fue apelada por la Institución, y la Sala IV del fuero, por Resolución del 31/03/2011, resolvió declarar desierto el recurso interpuesto por entender que no se logró acreditar de que manera la renegociación llevada a cabo por el Poder Ejecutivo, en pleno uso de sus facultades, afectaba nítidamente un derecho fundamental de los usuarios y consumidores del servicio de electricidad.

A consecuencia de este fallo adverso, la Institución interpuso recurso extraordinario, el que fue declarado inadmisibile por la Sala interviniente con fecha 14/06/2011, por entender que el recurso se dirigió contra una cuestión procesal, siendo ésta una cuestión ajena a la vía extraordinaria.

Por último, el 30/06/2011 la Institución dedujo recurso de queja por entender que con el fallo de la cámara se habían violentado los derechos de defensa en juicio y debido proceso legal, lo que impidió arribar a la instancia extraordinaria, para que sea el Máximo Tribunal quien decida si ha existido en el fallo que declaró desierto el recurso, falta de fundamentación por parte de la Cámara, so pretexto de que la expresión

de agravios no refutaba el fundamento por el cual se rechazó la demanda.

En la actualidad, continua el recurso a resolver.

AUTOS: "DEFENSOR DE PUEBLO DE LA NACIÓN c/ ESTADO NACIONAL – LEY N° 25.790 - DTO. 1870/06 s/ proceso de conocimiento" (expte. N° 39.722/07).

TRIBUNAL INTERVINIENTE: Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 10, Secretaría N° 19.

OBJETO DEL PROCESO: Como ocurrió en los casos anteriormente expuestos, la demanda fue promovida contra el Estado Nacional, a fin de que se declare la inconstitucionalidad del art. 4° de la ley 25.790. Asimismo y para este caso particular, se petitionó la declaración de inconstitucionalidad del decreto N° 1870/06 (B.O. 15.12-2006), por cuanto en el art. 1° ratificó el Acta Acuerdo de renegociación contractual firmada por la UNIREN y la empresa Concesionaria Caminos del Río Uruguay S.A.. En idéntico sentido, se petitionó también la inconstitucionalidad del Decreto N° 427/07 (B.O. 29.01.2007), en razón que su art. 1° ratificó el Acta Acuerdo de renegociación contractual suscripta por la UNIREN y la empresa Concesionaria AEC S.A.

El Tribunal a cargo dictó una única sentencia juntamente con la causa N° 13.452/06 caratulada "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ EN- M° de Economía y P. - Resol. Nros. 296/06 y 298/06", en la que resolvió rechazar la demanda interpuesta por la Institución por entender que en el planteo de autos se tornaba aplicable la doctrina de los casos devenidos abstractos y no encontrando un interés económico y/o susceptible de eficaz pronunciamiento jurisdiccional. Por otro lado, en el fallo se afirma que no se visualizan cuales son los derechos de los usuarios que se encuentran conculcados, pareciendo un requerimiento abstracto.

A consecuencia de la resolución adversa, la sentencia fue apelada por la Institución, y en los argumentos se afirmó con claridad que la aprobación a través de los distintos decretos cuestionados significó una modificación tarifaria por la aplicación de las referidas cláusulas de las actas acuerdo, concretamente las que se refieren a la " adecuación de tarifas por variación de precios", reconociéndole a las concesionarias que existieron variaciones de precios y que los mismos incidieron en los costos relacionados con la operación, mantenimiento e inversiones incluidas en el Plan Económico Financiero.

Luego de sustanciarse las apelaciones, la Sala IV resolvió confirmar la sentencia de grado afirmando que los argumentos de la apelación interpuesta no cumplieron con los recaudos que exige el ordenamiento procesal, pues a criterio de los Sres. Jueces no se logró explicar en forma concreta ni detallada los agravios que la decisión produce a los usuarios.

Contra dicho decisorio, la Institución interpuso recurso extraordinario y, en el mes octubre de año 2012, la Sala IV resolvió desestimarlos por entender -entre otras cuestiones- que los argumentos expuestos sólo significaron una mera discrepancia con las razones de hecho y derecho procesal en que se fundó el fallo.

Finalmente, la Institución dedujo recurso de queja que fue presentado con fecha 08/11/2012 que se encuentra a estudio por la Sec. N° 4 de la Excma. CSJN.

AUTOS: "DEFENSOR DE PUEBLO DE LA NACIÓN c/ ESTADO NACIONAL – LEY N° 25.790 - DTO. Nros. 1460/05 s/ proceso de conocimiento" (expte. N° 39.721/07).

TRIBUNAL INTERVINIENTE: Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 1, Secretaría N° 1.

Esta demanda se promovió en tutela de los derechos de incidencia colectiva del conjunto de usuarios de los servicios públicos concesionados distribuidoras de electricidad: TRANSBA S.A., TRANSENER S.A. y DISTRICUYO S.A.

OBJETO PROCESAL: Declaración de inconstitucionalidad del art. 4° de la Ley N° 25.790 en similares términos de las anteriores demandas. Asimismo, se petitionó la nulidad de los Decretos Nros. 1460/05 (B.O. 2.12.2005); 1462/05 (B.O. 2.12.2005) y del N° 1464/05 (B.O. 5-12-2005), en razón que en el art. 1° de cada decreto se ratificó el Acta Acuerdo de renegociación contractual suscripta con la UNIREN, las empresas TRANSBA S.A., TRANSENER S.A. y DISTRICUYO S.A., respectivamente.

En este caso, la demanda fue rechazada por el Tribunal a cargo por considerar que el Defensor del Pueblo carecía de legitimación para la deducción de pretensión.

Dicha decisión fue apelada por la Institución, agraviándose ésta en que la sentencia violaba las disposiciones de los arts. 16, 17, 18, 42, 43 y 86 de la Constitución Nacional y se apartaba arbitrariamente del criterio adoptado por nuestra Ley Máxima en lo

que hace a la tutela de los derechos de incidencia colectiva.

A consecuencia de la apelación interpuesta por el Defensor del Pueblo, la Sala III del fuero resolvió, con fecha 8/4/2011, desestimar los agravios y confirmar la sentencia que había rechazado la demanda.

Finalmente, en atención a los fundamentos de la sentencia y los argumentos expuestos por el dictamen fiscal obrante en la causa, se estimó que no resultaba posible desvirtuar el fallo de cámara y por ello no se presentó recurso extraordinario.

AUTOS: "DEFENSOR DE PUEBLO DE LA NACIÓN C/ ESTADO NACIONAL - PODER EJECUTIVO NACIONAL - LEY N° 25.790- DTOS. Nros. 1711/07, 1245/07 Y 1779/07, S/ PROCESO DE CONOCIMIENTO" (expte. N° 17.101/08).

TRIBUNAL INTERVINIENTE: Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 7, Secretaría N° 13.

Esta acción se promovió en tutela de los derechos de incidencia colectiva del conjunto de usuarios de los servicios públicos prestados por las distribuidoras de energía eléctrica: TRANSCO S.A., TRANSNOA S.A. y TRANSPA S.A.

OBJETO DE PROCESO: Se declare la inconstitucionalidad del art. 4° de la Ley N° 25.790. Asimismo, se petitionó la nulidad de los Decretos Nros. 1711/07; 1245/07 y 1779/07, ya que a través de los mismos se ratificaron las Actas Acuerdo de renegociación contractual entre la UNIREN y las empresas citadas, permitiendo un incremento en la tarifa del servicio público involucrado.

El Tribunal, haciendo suyo los argumentos del fiscal preopinante, dispuso el rechazo demanda interpuesta por la Institución. Sintéticamente, el Sr. Fiscal consideró que no procedía la aplicación del art. 82 C.N., en tanto únicamente veda la "sanción ficta en la formación y sanción de las leyes", pero no en el proceso de formación de un decreto delegado del modo en que fue previsto en el art., 4° de la Ley N° 25.790.

Posteriormente, el Defensor del Pueblo apeló la sentencia y se agravió de los argumentos utilizados por el juez para arribar al rechazo de la demanda. En los fundamentos se expuso que la interpretación restrictiva por parte del Sr. Fiscal de una cláusula constitucional carecía de fundamento jurídico y solo encontraba su sustento en el deseo de convalidar una normativa claramente inconstitucional. Es que el art. 82 de la

Constitución Nacional se aplica a toda manifestación de ambas cámaras, ya sea de un proceso de sanción de leyes, resolución, etc.

Con fecha 28 de noviembre de 2012 se rechazó el recurso de apelación intentado, lo que dio paso a un recurso extraordinario que se encuentra en trámite.

### 6.2.6. Seguridad Social



Sin duda que la protección de los derechos correspondientes a la clase pasiva de nuestra población, ocupa y ocupará siempre un lugar privilegiado en las acciones que lleva adelante el Defensor del Pueblo de la Nación.

En ese marco de intenciones, y en defensa del colectivo de jubilados y pensionados, la Institución promovió una acción judicial tendiente a obtener a favor de dicho universo de un ajuste por movilidad.

Los datos del proceso son los siguientes:

**AUTOS:** "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ ESTADO NACIONAL s/ amparo - sumarísimo" (expte. N° 6.644/08).

**TRIBUNAL INTERVINIENTE:** Juzgado Nacional de 1° Instancia de la Seguridad Social N° 9, Secretaría N° 1.

**OBJETO DEL PROCESO:** Se promovió acción de amparo con la finalidad de que se condene al Estado Nacional a adoptar las medidas adecuadas para disponer un ajuste por movilidad en beneficio del colectivo de jubilados y pensionados que perciben un haber con posterioridad al mes de enero de 2002 y que no hubieran tenido un ajuste equivalente al aumento del índice de salarios nivel general elaborado por el INDEC.

**ESTADO DE TRÁMITE:** Luego de obtener una sentencia de grado favorable a las pretensiones de la Institución, la Sala III del fuero procedió a hacer lugar a un recurso de apelación deducido por el Estado Nacional, lo que derivó en el rechazo de la acción de amparo planteada.

Ante tal situación, se dedujo recurso extraordinario, el que fue desestimado por la Sala interviniente, se in-

terpuso, así, recurso de queja por ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación, recurso que se encuentra actualmente a estudio.

### 6.2.7. Medio Ambiente

Otro de los aspectos que siempre merece especial atención por parte de la Institución, es el referente a la protección ambiental.

Sobre el particular la Defensoría actúa en el marco de la defensa de los derechos colectivos usando la legitimación procesal que le confiere el artículo 86 de la Constitución Nacional.

Más allá de que la temática atinente a la Cuenca Matanza Riachuelo aparezca en los hechos como la actividad de mayor relevancia, debido a la magnitud de las obras que demanda la esperada limpieza de dicha cuenca, otras cuestiones merecieron la atención del Defensor de Pueblo.

Seguidamente se efectuará una breve reseña del accionar judicial en defensa del ambiente.

**AUTOS:** "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN ARGENTINA c/ MUNICIPALIDAD DE CORDOBA s/ amparo" (expte. N° 1992691/36).

**TRIBUNAL INTERVINIENTE:** Juzgado 1° Instancia y 18° Nominación Civil y Comercial de la Ciudad de Córdoba.

**OBJETO DEL PROCESO:** En virtud de los normado por el art. 30 de la Ley N° 25.675 y en el marco de la Ley N° 4.915 de amparo de Córdoba, se promovió un juicio contra la Municipalidad de Córdoba, con la finalidad que la condene a desarrollar y ejecutar un plan integral sustentable de saneamiento y remediación de todos y cada uno de los predios ubicados en los barrios de Alta Córdoba y San Martín de la Ciudad de Córdoba.

Dicho plan de saneamiento y remediación, comprende también la realización de las tareas necesarias para la limpieza y erradicación de los basurales existentes con el fin de evitar cualquier tipo de contaminación y permitir la recomposición del ambiente dañado. Por otro lado, se solicitó la inspección permanente de los predios y la implementación de un programa de prevención de formación de nuevos basurales de manera que permita diagnosticar cualquier patología que se hubiere producido por el basural a los vecinos que habitan en las proximidades del mismo.

Junto con la promoción de la demanda, el Defensor del Pueblo de la Nación solicitó una medida cautelar con el fin de realizar en forma inmediata las tareas de limpieza e higiene que incluyan el retiro de toda la basura, escombros y otros elementos contaminantes diseminados en el lugar y que se dispongan las medidas necesarias para impedir que se sigan volcando residuos, evitando la formación de nuevos basurales.

**ESTADO DEL TRÁMITE:** El Tribunal a cargo de la causa resolvió no hacer lugar a la medida cautelar solicitada por el Defensor del Pueblo, por considerar que su despacho favorable importaría juzgar sobre el fondo del asunto.

Dicho decisorio fue confirmado por la Sala con fecha 25/09/12.

En lo que hace al fondo de la cuestión, entre la prueba ofrecida y producida por las partes figura un Informe producido por la Universidad Nacional de Córdoba. Éste contiene varias conclusiones referidas a la contaminación ambiental, considerando que por las sustancias encontradas en los análisis existe un serio riesgo para la salud de los habitantes de la zona.

No obstante el categórico informe sobre contaminación ambiental aludido, con fecha 15/10/2012, el Tribunal dictó sentencia y resolvió rechazar la acción amparo por considerar – entre otros aspectos- que no se había demandado al propietario de los predios cuestionados. Por consiguiente, ante la falta de intervención del dueño cuya responsabilidad objetiva se presume por los daños que se atribuye a la cosa, concluyó que ello impide que la litis haya quedado correctamente integrada a los fines del determinar las responsabilidades.

Ante tal decisorio, el Defensor del Pueblo interpuso recurso de apelación, expresando agravios en legal tiempo y forma. En dicha presentación, se expuso que -entre otras cuestiones- el juzgado no tuvo en cuenta el plexo normativo que dio sustento a la acción, ni efectuó una debida valoración de los hechos y el derecho que fundamentaron la demanda.

Lamentablemente, el recurso de apelación corrió similar suerte que la demanda, lo cual motivó el archivo del expediente.

**AUTOS:** "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA (SENASA) y otro s/ amparo Ley 16.986" (expte. N° 8979/05).

**TRIBUNAL INTERVINIENTE:** Juzgado Federal N° 2, Secretaría única, de la Provincia de Córdoba.

**OBJETO DEL PROCESO:** La presentación tiene por fin que se les ordene a las demandadas, Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA) y Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable del Ministerio de Salud y Ambiente de la Nación, en el plazo que se fije judicialmente, a que procedan al inmediato tratamiento y disposición final de los residuos peligrosos (plaguicidas), categorizados como "Y 37" e "Y 45", que fueron hallados en el depósito propiedad del SENASA, sito en la calle Avellaneda al 1700 de Alta Córdoba, provincia de Córdoba, estimados en un total de doce (12) toneladas.

Asimismo, se solicitó como medida cautelar que se ordene al SENASA y, en su caso, a la SECRETARÍA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE DEL MINISTERIO DE SALUD Y AMBIENTE DE LA NACIÓN, a que dispongan de una instalación de dominio y jurisdicción federal apta para albergar residuos peligrosos, en carácter de almacenamiento previo a la operación de eliminación que corresponda de los residuos arriba detallados, establecimiento que reúna los requisitos establecidos por la normativa ambiental vigente.

Ello, toda vez que los residuos en cuestión han sido depositados y almacenados, sin habilitación alguna, en el predio de enterramiento sanitario sito en la localidad de Alto del Durazno, comuna de Bower, provincia de Córdoba. Consecuentemente, urge su retiro de dicho lugar y su remisión inmediata a un predio habilitado.

**ESTADO DE TRÁMITE:** En lo que hace a la medida cautelar solicitada, fue concedida. Posteriormente, la misma fue declarada abstracta a consecuencia del traslado del material tóxico a otra dependencia provincial.

Respecto del fondo de la cuestión planteada, el proceso se encuentra a la espera de los resultados definitivos que diversos organismos viene realizando sobre el material tóxico objeto de autos.

**AUTOS:** "ASOCIACIÓN DE SUPERFICIARIOS DE LA PATAGONIA c/ YPF S.A. y otro s/ daño ambiental" (expte. N° TEA 1274/03).

**TRIBUNAL INTERVINIENTE:** Secretaría de Juicios Originarios de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

**OBJETO DEL PROCESO:**

- Arbitrar en el plazo que judicialmente se fije, la totalidad de las acciones necesarias que conduzcan

al cese de la actividad contaminante; la recomposición del ambiente dañado (del suelo, aire y de las aguas superficiales y subterráneas) y la reposición a su estado anterior de las áreas desforestadas y sin vegetación por apertura de caminos, calles, locaciones, picadas, zanjas, canteras y cualquier otra actividad que generó la pérdida del manto vegetal de modo tal para revertir el proceso de desertificación. En ambos casos, en la zona que corresponde a la CUENCA NEUQUINA, a consecuencia de la actividad hidrocarburífera, tanto en el área de explotación y/o exploración que tienen concedidas, así como respecto de aquellas áreas ubicadas fuera de dicho perímetro pero afectadas de manera directa o indirecta por la actividad de las demandadas.

- Contratar un seguro ambiental de cobertura con entidad suficiente para garantizar el financiamiento de la recomposición del daño que las actividades que desarrollan puedan ocasionar, conforme lo dispone el art. 22 de la Ley N° 25.675.

Con fecha 13/12/11 se dictó resolución por la que, entre otras cuestiones, se aprobó el cronograma de tratativas conciliatorias entre ASSUPA e Y.P.F.

Durante el año 2012 se suspendieron los plazos procesales y se realizaron reuniones conciliatorias conforme un diseño de objetivos pautas y plazos entre la actora y la codemandada Y.P.F.S.A. No se logró un acuerdo y el expediente continúa tramitando en la Secretaría Judicial N° 5.

**AUTOS:** "FUNDACIÓN CENTRO DE DERECHOS HUMANOS Y AMBIENTE c/ SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA (SENASA) - ordinario - daños y perjuicios - demanda recomposición ambiental" (expte. N° 101-F-5).

**TRIBUNAL INTERVINIENTE:** Juzgado Federal N°1 de la ciudad de Córdoba.

**CARÁCTER DE CITACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO:** Se presentó a estar a derecho en virtud de lo normado por el art. 30 de la Ley N° 25.675.

**OBJETO DEL PROCESO:** Se promovió la presente acción con la finalidad de que se condene a la demandada, y a su costa, a la recomposición del ambiente dañado en el predio ubicado en calle Avellaneda 1708, Barrio Alta Córdoba, así como también de sus inmediaciones y zonas aledañas que hubieren resultado contaminadas.

**ESTADO DE TRÁMITE:** Admitida la participación del Defensor del Pueblo de la Nación en los términos del

art. 30 de la Ley N° 25.675, la fecha, el proceso cuenta con llamamiento de autos para dictar sentencia.

### 6.2.8 Cuenca Matanza – Riachuelo:



El Defensor del Pueblo continúa con las diversas tareas que viene desarrollando desde 2008, en el marco de lo ordenado por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en el proceso de ejecución de la causa "MENDOZA", respecto del programa de saneamiento de la Cuenca Matanza Riachuelo.

Es importante destacar que Excm. la Corte Suprema en la sentencia de fecha 8 de julio de 2008, fijó parámetros, acciones y objetivos simultáneos consistentes en:

- a. La mejora de la calidad de vida de los habitantes de la cuenca;
- b. La recomposición del ambiente en la cuenca en todos sus componentes (agua, aire y suelo); y
- c. La prevención de daños con suficiente y razonable grado de predicción.

Por otro lado, el Alto Tribunal remarcó diversas acciones con la que se debería alcanzar los objetivos indicados, entre las que se puede mencionar:

La publicidad de la información mediante la organización de un sistema de acceso público, fácil acceso y con datos actualizados y claros;

La erradicación de la contaminación industrial mediante la inspección de todas las empresas de la cuenca, la individualización y caracterización de las que se consideren agentes contaminantes y la implementación de un plan de tratamiento de vertidos, emisiones y/o disposición de sustancias contaminantes;

La reconversión o relocalización de las empresas y el Plan de adecuación ambiental del polo petroquímico Dock Sud;

Y el saneamiento de los basurales ilegales mediante el impedimento de la formación de nuevos basurales a cielo abierto y la individualización, erradicación y limpieza y cierre de los existentes.

En ese orden de ideas, también ordenó la concreción de un plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos

Urbanos mediante la construcción de los centros integrales (GIRSU).

Impuso la limpieza de ambos márgenes del río y la transformación de la ribera en área parquizada;

La expansión de la red de agua potable a cargo de AySA y de ENHOSA, y la realización y control de las tareas vinculadas con los desagües pluviales;

El saneamiento cloacal previsto en el Plan, con particular énfasis en el control del plan de obras que debió finalizarse en 2007, y los previstos para el período 2008-2015; y la construcción de la planta de tratamiento en Capital.

Del mismo modo, ordenó la elaboración de un Plan Sanitario de Emergencia que contemple el mapa socio demográfico y una encuesta de factores ambientales de riesgo con finalidad de elaborar y poner en ejecución programas sanitarios específicos a cada zona que respondieran a las necesidades de la población de la cuenca.

Con relación a garantizar la transparencia en el manejo patrimonial de la cosa pública, asignó a la Auditoría General de la Nación la función de ejercer un control específico de asignación de fondos y ejecución presupuestaria de todo el Plan.

Hacia fines del 2012, mediante la resolución de fecha 19/12/2012, la Excm. Corte Suprema de la Nación dispuso escindir la competencia establecida en la sentencia del 8/7/2008 con relación al Tribunal Federal de Quilmes, conforme los parámetros explicitados en dicha resolución, estimando conveniente una división transitoria de la ejecución del pronunciamiento entre dos magistrados.

Consecuentemente, resolvió "...Que el control de los contratos celebrados o a celebrarse en el marco del plan de obras de provisión de agua potable y cloacas (a cargo de AySA, ABSA y ENHOSA) y del tratamiento de la basura (a cargo del CEAMSE), así como su nivel de ejecución presupuestaria, quedarán transitoriamente bajo la competencia del Juzgado Nacional en lo Criminal y Correccional Federal N° 12, a cargo del Dr. Sergio G. Torres."

Por otro lado, dispuso que "...Todas la restantes competencias atribuidas en la sentencia del 8 de julio de 2008 -con las aclaraciones definidas el 10 de noviembre de 2009- que comprenden la cuenca baja (Avellaneda, Lanús, Lomas de Zamora y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires), media (Almirante Brown, Esteban Echeverría, Ezeiza, La Matanza, Merlo y Morón) y alta

(Cañuelas, Presidente Perón, San Vicente, Las Heras y Marcos Paz), quedarán transitoriamente bajo la competencia del Juzgado Federal y Correccional N° 2 de Morón, a cargo del Dr. Jorge E. Rodríguez...".

Fortaleciendo la participación ciudadana, en el control del cumplimiento del programa dispuesto por la Excm. Corte para el saneamiento de la cuenca mencionada y mediante una fluida coordinación en permanente colaboración y trabajo con el equipo de tareas correspondiente al Área de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Institución e integrantes del Cuerpo Colegiado, la Asesoría Legal continúa participando activamente en el control del cumplimiento de la sentencia del 8 de julio de 2008 de la Corte Suprema de Justicia en autos "MENDOZA, Beatriz Silvia y otros c/ Estado Nacional y otros s/ daños y perjuicios, daños derivados de la contaminación ambiental del Río Matanza-Riachuelo" (expte. N° M-1569.XL), en representación del Defensor del Pueblo de la Nación por ante Juzgado Federal de Morón en los autos:

AUTOS: "MENDOZA, Beatriz Silvia y otros c/ Estado Nacional y otros s/ ejecución de sentencia" (expte. N° 001/09), todos sus legajos y expedientes anexos que ya fueron descriptos en los informes de los años anteriores.

TRIBUNAL INTERVINIENTE: Secretaría de Juicios Originarios de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

El trámite de ejecución, como se explicitó, se asignó bajo la competencia del Juzgado Nacional en lo Criminal Correccional N° 12, Secretaría N° 24 respecto de los contratos celebrados y celebrarse en el marco del Plan de Obras de provisión de agua potable y cloacas (a cargo de AySA, ABSA y ENHOSA) y el tratamiento de la basura (a cargo del CEAMSE) y las restantes competencias fueron atribuidas al Juzgado Federal N° 2 de la ciudad de Morón, provincia de Buenos Aires.

Dentro de las causas que tramitan por ante el Tribunal Criminal y Correccional N° 12, Secretaría N° 24, a cargo del Dr. Sergio Gabriel Torres, merece destacarse:

AUTOS: "AGUA Y SANEAMIENTO ARGENTINOS S.A. (AySA) Y Otros s/ ejecución de sentencia" (expte. N° 298/2013)

TRIBUNAL INTERVINIENTE: Juzgado Criminal y Correccional N° 12, Secretaría N° 24.

ESTADO DEL TRÁMITE: Con fecha 18 de marzo de 2013, se dictó resolución haciéndose saber la formación del expediente mencionado, convocándose a

una audiencia pública a fin de presentar los informes con relación al avance de las obras y provisión de agua potable y cloaca y del tratamiento de la basura prevista en el Plan Integral de Saneamiento Ambiental (PISA), la que posteriormente se desarrolló el día 15/05/2013 en la Sala de audiencia de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires.

En la audiencia referida, la Institución se manifestó sobre la integración, funcionamiento y misión del Cuerpo Colegiado que integra junto a los terceros interesados y puso en relevancia los diversos temas de preocupación más importantes para el Cuerpo Colegiado.

Permanentemente, en cumplimiento de la manda de la Corte Suprema de la Nación, se efectúa el control del Plan Integral de Saneamiento Ambiental (PISA) fortaleciendo la participación ciudadana a través de la participación activa de la Institución junto con el Cuerpo Colegiado.

Por otro lado, merece destacarse que a consecuencia de la problemática vinculada a la suspensión y posposición de actividades previstas en el Plan Integral de Saneamiento Ambiental de la Cuenca Matanza Riachuelo (PISA), durante el transcurso del año 2013, la Institución efectuó una presentación ante la mesa de entradas Judicial de la Excm. Corte Suprema de Justicia de la Nación con el fin de poner en conocimiento del Tribunal la Resolución D.P. N° 14/13, dictada con fecha 09/05/2013 en el marco de la Actuación N° 5051/08, caratulada "Defensor del Pueblo de la Nación s/Control de cumplimiento de la sentencia dictada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en el Marco de la causa "MENDOZA, Beatriz Silvia y otros c/Estado Nacional y otros s/ daños y perjuicios (daños derivados de la contaminación del Río Matanza Riachuelo)".

Dentro de la investigación antes referida, se analizó la problemática vinculada a la suspensión y posposición de actividades previstas en el Plan Integral de Saneamiento Ambiental de la Cuenca Matanza Riachuelo (PISA) como consecuencia de la insuficiencia de los aportes presupuestarios asignados por las jurisdicciones a la ACUMAR.

Asimismo, se exhortó a dichas jurisdicciones en conjunto con el Estado Nacional y la ACUMAR a alcanzar en el seno del Consejo Directivo del ente interjurisdiccional los acuerdos presupuestarios necesarios para garantizar una gestión ambientalmente sustentable de la Cuenca Matanza Riachuelo.

En forma sintética, a continuación se transcribe lo más significativo:



AUTOS: "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ ACUMAR y otros s/ amparo" (expte. N° 16/05 – ex 2741/12)

TRIBUNAL INTERVINIENTE: Juzgado de Primera Instancia en lo Criminal y Correccional N° 2 de MORON, Sec. N° 5.

OBJETO PROCESAL: En cumplimiento del mandato conferido por la CSJN en la causa Mendoza y en concordancia con los arts. 41, 43 y 86 CN; 30 de la Ley General del Ambiente, y las disposiciones de la Ley N° 16.986, se interpuso esta acción para que se disponga el cese inmediato de las actividades generadoras de daño ambiental que actualmente se encuentran en curso en todo el espacio que ocupa el humedal conocido como "Bañados de Rocha"; ello, hasta tanto las autoridades públicas involucradas formulen e implementen un plan que contenga las medidas necesarias para brindar protección efectiva al mencionado humedal.

Como medida cautelar se peticionó, también, la suspensión de toda comercialización del predio; la suspensión de toda obra relacionada con planes de vivienda; apertura de calles; movimientos de suelos, entre otras actividades.

ESTADO PROCESAL: Dada la complejidad del asunto, durante el transcurso del año se efectuaron diversos actos tendientes a lograr a una correcta delimitación de la Reserva Natural Integral y Mixta de la "Laguna de Rocha".

Por otro lado, el Tribunal convocó a la celebración de tres audiencias con el objeto de lograr un acuerdo entre las partes, no pudiendo llegar a dicho acuerdo.

En la actualidad, se aguarda la delimitación de la Reserva Natural para así poder proseguir con la solicitud de la medida cautelar solicitada oportunamente.

---

### 6.3. INICIATIVAS POPULARES

En el marco del art. 39 de la Constitución Nacional reglamentado por la Ley N° 24.747, esta Asesoría Legal intervino en el asesoramiento pertinente en orden al rol verificador del contenido del proyecto de iniciativa legislativa popular plasmado en el art. 6° de la citada ley.

Cuadra recordar que la verificación a realizar por el defensor del Pueblo de la Nación consiste en establecer si el resumen de proyecto de ley que se pone a su consideración contiene la información esencial que hace al proyecto que se le remite y, asimismo, se

refiere a una de las materias vedadas por el art. 39 antes mencionado.

En ese orden, se procedió a la verificación de un proyecto promovido por varios ciudadanos relativo a la derogación de las Leyes Nros. 26.853, 26.854 y 26.855.

El trámite se plasmó en la actuación N° 3290/13, la que además tiene la peculiaridad que habilitó a que los promotores puedan coleccionar las firmas correspondientes al proyecto propiciado en planilla escrita en braille, para que puedan participar las personas no videntes □



# 7

.....

## ACTUACION DEL ÁREA Relaciones Internacionales

## CONTENIDO DEL CAPITULO

<b>7.1. XI ASAMBLEA DE LAS INSTITUCIONES NACIONALES PARA LA PROMOCION Y PROTECCION DE LOS DERECHOS HUMANOS DE AMERICA. PUERTO ORDAZ- VENEZUELA (23-25 DE ENERO DE 2013)</b> .....	<b>249</b>
<b>7.2. SEMINARIO INTERNACIONAL: “LA ESCUELA: UN ESPACIO PARA LA PAZ Y EL BUEN TRATO. EL ROL DE LAS INDH. INTERCAMBIO DE BUENAS PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS”. VENEZUELA, ENERO DE 2013</b> .....	<b>249</b>
7.2.1. Antecedentes.....	249
7.2.2. Temas abordados .....	250
7.2.3. Objetivo General .....	250
<b>7.3. 26° REUNIÓN ANUAL DEL COMITÉ INTERACIONAL DE COORDINACIÓN DE INSTITUCIONES NACIONALES PARA LA PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</b> .....	<b>250</b>
7.3.1. Antecedentes .....	250
7.3.2. Temas abordados .....	251
El informe de la Relatora Especial del Consejo de Derechos Humanos de la ONU sobre los Defensores de Derechos Humanos .....	251
El derecho la participación pública .....	252
<b>7.4. REUNIÓN DE INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS SOBRE EL ESTABLECIMIENTO Y FUNCIONAMIENTO DE LAS INDH DE CONFORMIDAD CON LOS PRINCIPIOS DE PARÍS</b> .....	<b>253</b>
<b>7.5. SEMINARIO INTERNACIONAL: “A VEINTE AÑOS DE LA CONFERENCIA DE VIENA: DEMOCRACIA Y DERECHOS HUMANOS”</b> .....	<b>253</b>
7.5.1. Resultado y mecanismos propuestos .....	253
<b>7.6. PRESENTACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN A LA RELATORA ESPECIAL DE NACIONES UNIDAS SOBRE TRATA DE PERSONAS</b> .....	<b>254</b>
<b>7.7. VISITA DEL EXPERTO INDEPENDIENTE SOBRE LAS CONSECUENCIAS DE LA DEUDA EXTERNA Y DE OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS INTERNACIONALES CONEXAS DE LOS ESTADOS PARA EL PLENO GOCE DE TODOS LOS DERECHOS HUMANOS, SOBRE TODO LOS DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES, DR. CEPHAS LUMINA</b> .....	<b>255</b>
<b>GLOSARIO DE SIGLAS</b> .....	<b>256</b>

# ACTUACION DEL ÁREA

## Relaciones Internacionales

Las actividades de 2013 se iniciaron con la preparación de la Asamblea Anual y el Seminario de la Red de Instituciones Nacionales para la promoción y protección de los Derechos Humanos del Continente Americano, de cuyo Comité Ejecutivo, el Defensor del Pueblo de la Nación Argentina es miembro.

En Puerto Ordaz, Estado de Bolívar, República Bolivariana de Venezuela, se llevó a cabo la XI Asamblea Anual de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de América, y el Seminario Internacional "La Escuela un espacio para la Paz y el buen trato", con la presencia de los titulares de las Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos de catorce países del continente americano, incluida la Defensoría del Pueblo de la Nación, así como el Representante Regional de la Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos de las Naciones Unidas Dr. Amerigo Incalcaterra y de la Representante de la Oficina de UNICEF Kiyomi Kawaguchi.



### 7.1. XI ASAMBLEA DE LAS INSTITUCIONES NACIONALES PARA LA PROMOCION Y PROTECCION DE LOS DDHH DE AMERICA

Puerto Ordaz- Venezuela  
(23-25 de enero de 2013)

Durante la Asamblea de la Organización regional fue designado por unanimidad su nuevo Comité Ejecuti-

vo. El mismo quedó integrado por las siguientes instituciones nacionales: Defensor del Pueblo de la Nación de la República Argentina, Defensoría del Pueblo de la República Bolivariana de Venezuela, el Defensor del Pueblo de Nicaragua, y la Comisión de Derechos Humanos de México.

Asimismo, dichas instituciones fueron designadas para integrar el Consejo Ejecutivo del Comité Internacional de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, que, con sede en Ginebra, integra el sistema de las Naciones Unidas.

En el caso particular de la designación de nuestra Institución, este hecho coincide con la elección de la República Argentina como miembro del Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, lo que facilitará la interacción para la protección y promoción de los derechos humanos en nuestro país.

Por su parte, el Adjunto I a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación, Anselmo Sella, mantuvo un desayuno de trabajo con el Gobernador del Estado de Vargas, General García Carneiro, recientemente electo y otra reunión con el Gobernador del Estado de Bolívar Dr. Francisco Rangel. En ambas abordaron la problemática de los Derechos Humanos en la región.

### 7.2. SEMINARIO INTERNACIONAL: "LA ESCUELA: UN ESPACIO PARA LA PAZ Y EL BUEN TRATO. EL ROL DE LAS INDH. INTERCAMBIO DE BUENAS PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS".

Venezuela, Enero de 2013

#### 7.2.1. Antecedentes.

A nivel internacional han sido promovidos compromisos vinculantes para el efectivo ejercicio y el pleno

disfrute de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, como la Convención de los Derechos del Niño (1989), la cual está orientada a garantizar su protección contra toda forma de discriminación o castigo. Asimismo, se han realizado estudios e investigaciones sobre la situación de la violencia infantil que buscan aportar soluciones para combatir este flagelo.

El "Estudio Global sobre la violencia contra los niños", de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) señala que este tipo de violencia se presenta en todos los países del mundo, independientemente de las culturas, clases sociales, niveles educativos y origen étnico; que está socialmente consentida en todas las regiones y, frecuentemente, es legal y autorizada por el Estado; además, que se manifiesta en distintos ámbitos, tales como: los hogares, las familias, las comunidades y las escuelas, siendo estas últimas de medular importancia.

El Informe sobre "Violencia Escolar en América latina y el Caribe: superficie y fondo", auspiciado por el UNICEF, pone de manifiesto que para la mayoría de los niños y las niñas en la región, la escuela representa el espacio donde pasan el mayor tiempo de su vida cotidiana.

En consonancia con los postulados de la Convención y las recomendaciones que derivan de estos estudios e investigaciones, diversos Estados, INDH y movimientos sociales se encuentran impulsando iniciativas para la aplicación plena de la doctrina de la protección integral en el plano nacional, así como, para la adopción de instrumentos jurídicos especializados en la materia.

Las INDH de la región, conscientes de la importancia que reviste este tema, han venido asumiendo un papel protagónico en la promoción y protección de los derechos humanos de este grupo que merece especial atención y, fundamentalmente, a favor de su derecho a una educación libre de violencia.

### 7.2.2. Temas abordados

1. La Violencia escolar. Visión general.
2. La Violencia entre pares.
3. Avances legislativos y políticas públicas para prevenir la violencia escolar.
4. Iniciativas de las INDH para la prevención de la violencia escolar.

### 7.2.3. Objetivo General

El Seminario Internacional estuvo orientado al intercambio de buenas prácticas y experiencias entre las INDH miembros de la Red, sobre la protección de los derechos de los niños, las niñas, los y las adolescentes; y la promoción de la convivencia pacífica y la cultura de paz en el ámbito escolar.



### 7.3. 26° REUNIÓN ANUAL DEL COMITÉ INTERACIONAL DE COORDINACIÓN DE INSTITUCIONES NACIONALES PARA LA PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS (CIC o ICC, en sus siglas en inglés).

Ginebra, mayo de 2013

El año 2013 es importante, ya que se cumplieron el 20 aniversario de la adopción de los Principios de París relativos al estatuto y funcionamiento de las instituciones nacionales de protección y promoción de los derechos humanos (Principios de París) por la Asamblea General de las Naciones Unidas. También es el aniversario de la adopción de la Declaración y el Programa de Acción de Viena (DPAV)

#### 7.3.1. Antecedentes

Los Principios de París se definieron en el primer Taller Internacional de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos, celebrada en París, 7-9 de octubre de 1991. Ellos fueron adoptados por la Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas (resolución 1992/54, de 1992) y en 1993 por la Asamblea General de las Naciones Unidas (resolución 48/134, de 1993). Los Principios de París se refieren al estatuto y funcionamiento de las instituciones nacionales de protección y promoción de los derechos humanos y aún hoy sigue siendo el instrumento internacional clave que define el pa-

pel, la composición, estatus y funciones de las instituciones nacionales.

También durante 1993, la Declaración y el Programa de Acción de Viena se adoptaron por consenso después de un amplio proceso participativo. Esto marcó un cambio de paradigma importante en la manera en que la comunidad internacional y las Naciones Unidas abordaron los derechos humanos. La DPAV proporciona un estándar universal correspondiente a los derechos humanos que consagran los principios que todos los derechos humanos son universales, indivisibles e interdependientes y están relacionados entre sí.

### 7.3.2. Temas abordados

En esta sesión se trató de:

- Conmemorar y celebrar el 20 aniversario de la adopción de los Principios de París y de la Declaración y el Programa de Acción de Viena;
- Reflexionar sobre el pasado y recordar a los participantes de los inicios de la formación del concepto de las instituciones nacionales, el reconocimiento inicial de las instituciones nacionales de las Naciones Unidas y el establecimiento del CIC y el trabajo hacia el cumplimiento de los Principios de París con 20 años de ejercicio;
- Reflexionar sobre la Declaración y Programa de Acción de Viena y los logros y desafíos que las INDH han experimentado en la promoción y supervisión de la aplicación nacional de la misma ;
- Reflexionar sobre los logros más recientes y las medidas cada vez más significativas que han tenido lugar en los años recientes que han proporcionado un mayor reconocimiento a las INDH en el sistema internacional de derechos humanos; y
- Identificar y discutir las formas en que las oportunidades y desafíos pueden ser abordados por las instituciones nacionales en el futuro.

El informe de la Relatora Especial del Consejo de Derechos Humanos de la ONU sobre los Defensores de Derechos Humanos

El mandato sobre la situación de los defensores de derechos humanos fue creado en 2000 por la Comisión de Derechos Humanos (como un procedimiento especial) para apoyar a la implementación de la Declaración de 1998 sobre los defensores de derechos humanos. En 2008, la magistrada ugandesa Marga-

ret Sekaggya fue nombrada Relatora Especial sobre la situación de los defensores de derechos humanos.

El enfoque principal del informe de la Relatora Especial a la 22ª reunión del Consejo de Derechos Humanos fue el papel de las instituciones nacionales de derechos humanos en la promoción y protección de los derechos humanos, destacando el hecho de que pueden ser considerados como defensores de derechos humanos.

El informe hace recomendaciones en relación a una serie de áreas clave en relación con las INDH a sí mismos, incluso sobre temas de:

- Mandato y Competencia.
- Autonomía e independencia (de las INDH) del Gobierno.
- Recursos adecuados.
- Composición y pluralismo.
- Competencias adecuadas de investigación.
- Protección de las instituciones nacionales de los ataques, hostigamiento, amenazas e intimidaciones.

El informe también analiza el papel de las instituciones nacionales de derechos humanos en la protección de los defensores de derechos humanos, en particular:

- Mecanismos formales de denuncia y programas de protección.
- Abogacía a favor de un ambiente de trabajo propicio para los defensores.
- La interacción con los mecanismos internacionales y regionales.
- El apoyo público en casos de violaciones contra defensores de derechos humanos.
- Visitas a las cárceles y centros de detención y la prestación de asistencia jurídica.
- La mediación de conflictos

Además, el informe hace recomendaciones importantes a las INDH, incluyendo que deben hacer todo lo posible para sensibilizar a los funcionarios gubernamentales y otros poderes del Estado sobre las disposiciones de la Declaración sobre los defensores de derechos humanos para dar a conocer la importancia de su papel; coordinar con otras instituciones nacionales existentes cuyos mandatos están relacionados a los derechos humanos, incluidas las comisiones o instituciones temáti-

cas a nivel constituyente de los Estados federales, a fin de crear sinergias y evitar duplicaciones innecesarias; asegurarse de que los mecanismos de protección para los defensores dotan de recursos suficientes y tienen la capacidad adecuada para responder a las denuncias recibidas e investigar de manera pronta e imparcial; y fortalecer su interacción con los mecanismos de derechos humanos regionales y de las Naciones Unidas, procurando activamente a ellos, incluso para su protección cuando es necesario, y proporcionar periódicamente informes y / o participar en sus sesiones.

Asimismo, el informe hace las siguientes recomendaciones al CIC (Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos) y las redes regionales para que aboguen por la consideración de las instituciones nacionales de derechos humanos como defensores y difundir el conocimiento acerca de la Declaración sobre los defensores de derechos humanos entre sus miembros:

- continuar apoyando públicamente a las instituciones nacionales, cuyos miembros y el personal son intimidados, acosados, estigmatizados y atacados;
- proporcionar orientación a las instituciones nacionales sobre la evaluación de riesgos y medidas de protección para miembros y el personal, incluyendo ofrecer información relevante sobre cómo reaccionar en función del caso y del contexto específico. Esto podría hacerse en cooperación con el ACNUDH, si es necesario;
- reforzar su cooperación, idealmente mediante la creación de secretarías permanentes, para reforzar la dimensión regional de la labor de las instituciones nacionales y proporcionar la orientación necesaria a este nivel;
- prestar apoyo a sus miembros, en particular cuando están expuestos al acoso o a la intimidación, y fortalecer su capacidad cuando es necesario;
- fortalecer su interacción con los mecanismos de derechos humanos regionales y las Naciones Unidas.

#### El derecho a la participación pública

La participación se ha ido convirtiendo en una palabra clave con un lugar destacado en las políticas y programas de la comunidad de derechos humanos. En los enfoques basados en los derechos al desarrollo, en relación con el sector empresarial, en el lema de la Jornada 2012 de Derechos Humanos: "La inclusión y el derecho a participar en la vida pública", y todo el post-2015 Programa para el Desarrollo. Sin

embargo, en el contenido y el alcance del "derecho de participación" todavía parecen faltar claridad debido a los significados diferentes unidos al concepto.

¿Cuál es el papel de las INDH en la promoción y protección del derecho a la participación pública? Un aspecto esencial es contribuir a una mayor comprensión de lo que implica el derecho. Este proceso de clarificación y estandarización requerirá la participación de todo el sistema de derechos humanos, pero podría ser defendida por las INDH.

Potencialmente, las INDH pueden jugar un papel más directo en relación a la participación pública. Un papel fundamental de las INDH es actuar como un constructor de puentes entre las estructuras estatales y la sociedad civil. Esto incluye la facilitación de diálogos y procesos de consulta entre los dos sectores en los procesos de derechos humanos o cuestiones de interés público.

Además, las INDH pueden promover la educación y la sensibilización sobre los derechos y los mecanismos para la participación pública, tanto al estado y a la sociedad civil.

Por último, las INDH pueden revisar e identificar vacíos en las leyes nacionales, los reglamentos y las prácticas relativas a la participación del público, con el objetivo de garantizar el cumplimiento nacional de los derechos humanos y de las mejores prácticas en las áreas.

Los objetivos planteados para un debate temático sobre la participación pública, son los siguientes:

- Comprender mejor y establecer las normas, alcances y mecanismos del derecho a la participación pública;
- Evaluar las mejores prácticas actuales para garantizar la participación pública en asuntos de interés público;
- Promover un enfoque más amplio y de consenso sobre el alcance del derecho a la participación pública en el sistema de derechos humanos; y



NACIONES UNIDAS  
**DERECHOS HUMANOS**  
OFICINA DEL ALTO COMISIONADO

*América del Sur*  
*Oficina Regional*

- Promover el papel de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos en la promoción y protección de la participación pública, incluyendo las mejores prácticas existentes.

#### **7.4. REUNIÓN DE INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS SOBRE EL ESTABLECIMIENTO Y FUNCIONAMIENTO DE LAS INSTITUCIONES NACIONALES DE DERECHOS HUMANOS DE CONFORMIDAD CON LOS PRINCIPIOS DE PARÍS**

Brasilia, 23 de mayo de 2013

Organizada por la Oficina Regional del Alto Comisionado de Derechos Humanos de las Naciones Unidas se celebró en Brasilia una reunión de intercambio de experiencias entre distintas Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de la región, en seguimiento de los Principios de París.

Con la presencia del Adjunto I a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación, Dr. Anselmo Sella y del Jefe de la Oficina de Relaciones Internacionales Dr. Juan Carlos Mazzini se trataron temas institucionales relativos a la composición y garantías de independencia, pluralismo de la Institución de Derechos Humanos, desafíos y lecciones aprendidas, estructura, presupuesto, entre otros.

Finalmente el evento concluyó con un exhaustivo análisis de los principios de París, y la cooperación de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos con el sistema universal de derechos humanos.

#### **7.5. SEMINARIO INTERNACIONAL: "A VEINTE AÑOS DE LA CONFERENCIA DE VIENA: DEMOCRACIA Y DERECHOS HUMANOS"**

Brasilia, 7-9 de octubre de 2013

El Seminario Internacional A Veinte Años de la Conferencia de Viena: Democracia y Derechos Humanos tuvo como objetivo destacar los avances logrados en el respeto y protección de los derechos humanos a veinte años de la Conferencia de Viena. El principal

propósito es reconocer la participación de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos en estos logros que, sin duda, se reflejan en el fortalecimiento de un sistema democrático y en la creación de una cultura de respeto a los derechos fundamentales de las personas.

Este Seminario Internacional constituyó un espacio privilegiado para reflexionar sobre el avance en la protección de los derechos humanos y su impacto en los procesos democráticos en el mundo, en nuestra región y al interior de cada uno de nuestros países. Este Foro nos permitirá intercambiar información, métodos de trabajo, mejores prácticas y lecciones aprendidas, así como formular, de manera conjunta, propuestas concretas en la materia.

El ejercicio del Seminario procuró identificar estrategias que permitan superar los obstáculos que enfrentan la promoción y protección de los derechos humanos, tanto a nivel nacional, como regional e internacional.

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México fue la anfitriona de este Seminario, bajo el auspicio del Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos (CIC) y la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH).

##### **7.5.1. Resultado y mecanismos propuestos**

- Desarrollar propuestas concretas sobre el trabajo de las INDH para reforzar las prácticas democráticas en la región.
- Identificar mecanismos a través de los cuales las INDH pueden complementarse y apoyarse para alcanzar la plena vigencia de los derechos humanos en un marco de democracia.
- Visualizar que las recomendaciones del sistema universal pueden verse fortalecidas al quedar reflejadas en la jurisprudencia de los mecanismos regionales de derechos humanos, lo que a su vez sitúa al Estado en cuestión en su contexto regional, enfatizando la complementariedad de obligaciones.
- Fortalecer la cooperación y apoyo entre las INDH y otras entidades del sistema universal de derechos humanos, para alcanzar las metas propuestas en la Conferencia de Viena.

En el curso del Seminario el Adjunto I a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación, Anselmo Sella expuso sobre los avances de nuestro país en materia de dere-

chos humanos y sobre el desarrollo institucional en el mismo período.

## 7.6. PRESENTACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN A LA RELATORA ESPECIAL DE NACIONES UNIDAS SOBRE TRATA DE PERSONAS

Septiembre 2013

A continuación se presenta el Informe presentado a la Relatora Especial sobre Trata de Personas, Joy Ngozi Ezeilo. El mismo fue elaborado conjuntamente por el Programa de Trata de Personas y el Área de Relaciones Internacionales de la Institución.

En el presente documento, la Defensoría del Pueblo de la Nación presenta el seguimiento de algunas de las recomendaciones realizadas al Estado Argentino (a saber, 93. a), b), c), d), i), j)) y además propone algunos puntos en los que nuestro país puede seguir avanzando.

*Sanción de la Ley N°26.842 modificatoria de ley 26.364 de Prevención y Sanción de la Trata de Personas y Asistencia a sus Víctimas*

1. *En diciembre de 2012 se sancionó la ley que implica un avance muy significativo en tanto aumenta las penas e incorpora la eliminación de la distinción por edad y el consentimiento de la víctima como causales de eximición o reducción de penas.*
2. *Es destacable del nuevo texto la creación de un Consejo Federal (formado por representantes de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Nación, del Ministerio Público Fiscal, de las provincias y de las organizaciones civiles) que federaliza el diseño y la estrategia para un Plan Nacional de lucha contra la Trata, Explotación de Personas y Protección y Asistencia a las Víctimas.*
3. *Además incorpora a la Defensoría del Pueblo de la Nación como organismo de control externo del cumplimiento de los planes y programas que decida el Consejo Federal.*

*Necesidad de reglamentación de la ley N°26.842*

4. *Si bien esta Ley fue aprobada y se están realizando avances en su cumplimiento, aún no*

*está reglamentada, por lo cual es necesario que el Estado oriente los esfuerzos en ese sentido.*

5. *Recientemente se ha constituido el Comité Ejecutivo (integrado por cuatro Ministerios nacionales: Justicia y Derechos Humanos, Seguridad, Desarrollo Social, Trabajo y Empleo, y Seguridad Social) cuya función es ejecutar el Plan Nacional de Lucha contra la Trata, Explotación de Personas, Protección y Asistencia a las Víctimas diseñado por el Consejo Federal. Sin embargo, este último no se ha constituido aún.*
6. *La Defensoría del Pueblo de la Nación considera que debe avanzarse en la creación del Consejo Federal y, con ello, en el diseño de una estrategia que articule -en base a los principios de concurrencia y subsidiaridad- la oferta de políticas públicas nacionales, provinciales y municipales en materia de atención, asistencia y reparación integral de las víctimas.*
7. *La reglamentación referida permitiría avanzar en la definición y el alcance de lo establecido en el artículo 6 de la Ley respecto a: "...hasta el logro efectivo de las reparaciones pertinentes". La doctrina de derechos humanos (CIDH), en este sentido, reconoce que las violaciones graves de derechos humanos requieren de reparaciones integrales, adecuadas y eficaces.*
8. *En este orden de ideas, es preciso advertir sobre la necesidad de generar un mecanismo que conecte la asistencia primaria con el acceso a una serie de políticas públicas (salud, educación, trabajo, vivienda, etc.) que permitan a la víctima emprender la reconstrucción de un proyecto de vida. La ausencia de reglamentación referida facilita que, una vez rescatada y asistida la víctima, sea llevada nuevamente al contexto de precariedad material y exclusión de donde fue captada.*
9. *Por último, la reglamentación de la Ley permitirá poner en funcionamiento el fondo previsto en la Ley, que absorbe los recursos provenientes de la incautación de bienes de las redes y está destinado al fortalecimiento de los organismos de asistencia a las víctimas.*

*Iniciativas existentes*

10. *La Defensoría del Pueblo de la Nación reconoce el esfuerzo del Estado argentino en la implementación de algunas iniciativas a nivel nacional.*

11. El Decreto 1504/13 incorpora a las víctimas de trata de personas como población beneficiaria del Seguro de Capacitación y Empleo (del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación), que consiste en la asignación de una prestación dineraria mensual, acciones de formación profesional, certificación de estudios formales, entrenamiento para el trabajo, orientación y apoyo a la búsqueda de empleo, y asistencia a la inserción laboral.
12. Sin embargo, hasta la fecha el ingreso de víctimas de trata de personas a este Seguro no ha tenido un alcance significativo.
13. Mediante el Decreto 936/11 se prohíben las Publicaciones de Avisos de oferta de Comercio Sexual y además se crea la Oficina de Monitoreo de en la órbita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. Según informes de dicha Oficina, la publicación de oferta y comercio sexual en los medios gráficos (diarios y revistas) habría disminuido un 80 por ciento.
14. Sin perjuicio de esto, la publicidad de oferta y comercio sexual se habría trasladado hacia otros ámbitos, por ejemplo, el virtual, por lo cual resulta imperioso fortalecer el monitoreo en dicho entorno.

Otros temas a resaltar

15. La Defensoría del Pueblo de la Nación ha identificado a través del trabajo desarrollado en la materia algunas problemáticas comunes en las distintas provincias que es preciso detallar.
16. A partir de una investigación de oficio sobre los peligros y riesgos a los que se encuentran expuestos los niños, niñas y adolescentes en el uso de las TIC, surge que las redes sociales se erigen como nuevos escenarios para la captación de personas con fines de trata y explotación, a través de la publicación de avisos engañosos, ofertas de trabajo, contacto con extraños, manipulación y abusos.
17. Dada la exposición masiva (aproximadamente el 90 % de los niños/as y adolescentes de los centros urbanos se conecta a internet) y la falta de concientización sobre los riesgos que ello entraña, la Defensoría del Pueblo de la Nación está elaborando una recomendación al Ministerio de Educación de la Nación para que incorpore en los distintos niveles de enseñanza y en todos los establecimientos educativos, lineamientos curriculares básicos de Prevención

y Concientización a los fines de evitar situaciones vinculadas con la explotación, trata, violencia, grooming, pornografía, entre otros.

18. La Defensoría del Pueblo de la Nación apoya la iniciativa dirigida a la creación de un Sistema Nacional de refugios, atento a la necesidad de articular y generar nuevos espacios de intimidad, protección y contención a las víctimas.
19. Por último, es necesario insistir sobre la necesidad de garantizar el acceso de las víctimas a patrocinio jurídico. Este tema constituye un importante obstáculo para las víctimas debido a que son pocas las instituciones que lo otorgan. La Defensoría del Pueblo de la Nación inició una mesa de diálogo con diferentes actores (Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima, Colegios de Abogados, programa Acceso a la Justicia, Defensoría General, entre otros) a los fines de avanzar en el cumplimiento de este derecho.
20. Esta Defensoría está llevando adelante acciones, mecanismos y reuniones intersectoriales con el fin de fortalecer y potenciar el perfil de la Institución acordes al mandato que le otorga la nueva ley.

Dr. Anselmo Sella  
Adjunto I a/c  
Defensor del Pueblo de la Nación  
República Argentina

## 7.7. VISITA DEL EXPERTO INDEPENDIENTE SOBRE LAS CONSECUENCIAS DE LA DEUDA EXTERNA Y DE OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS INTERNACIONALES CONEXAS DE LOS ESTADOS PARA EL PLENO GOCE DE TODOS LOS DERECHOS HUMANOS, SOBRE TODO LOS DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES, Dr. CEPHAS LUMINA

Buenos Aires, Noviembre de 2013.

El propósito de la visita a nuestro país del Experto Independiente sobre las consecuencias de la deuda

externa y de otras obligaciones financieras internacionales conexas de los Estados para el pleno goce de todos los derechos humanos, sobre todos los derechos económicos, sociales y culturales, es recoger información y examinar cuestiones en el ámbito de su mandato, así como tener conversaciones con autoridades gubernamentales y otras partes relevantes.

La visita se centró, entre otras, en las siguientes cuestiones:

- El impacto de la carga de la deuda externa del país en la capacidad del Gobierno para la realización de todos los derechos humanos, en particular los derechos económicos, sociales y culturales y el derecho al desarrollo, así como para alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio;
- El impacto del cese de pagos de la deuda del país en 2001 y de las reestructuraciones posteriores de la deuda, para la realización de los derechos humanos en el país;
- Las medidas adoptadas por el Gobierno para garantizar que la carga de la deuda externa y otros compromisos financieros internacionales no socaven su capacidad para crear las condiciones necesarias para el pleno disfrute de todos los derechos humanos;
- El impacto de los litigios de los "fondos buitres" en la reestructuración de la deuda del país y la capacidad del Gobierno para cumplir con sus obligaciones de derechos humanos;

- El efecto del arbitraje de conformidad con los tratados bilaterales de inversión sobre la carga de la deuda del país;
- Medidas para hacer frente a la fuga ilícita de capitales y la repatriación de dichos fondos.
- Aplicación de los Principios Rectores sobre la deuda externa y los derechos humanos.

En el marco de su visita, además, se llevó a cabo una reunión en la Defensoría del Pueblo de la Nación en la que participaron el Relator Especial, Dr. Cephaz Lumina, el Adjunto I a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación, Anselmo Sella y el jefe del Área Relaciones Internacionales de la Institución, Juan Carlos Mazzini. En la misma se trataron los temas referidos y las competencias institucionales para la promoción y protección de los derechos relativos.

• *Glosario de siglas:*

ACNUDH: Alto Comisionado de las Naciones Unidas sobre los Derechos Humanos.

UNICEF: United Nations International Children's Emergency Fund.

INDH: Instituciones Nacionales para la promoción y protección de los Derechos Humanos.

CIC-ICC: Comité Internacional de Coordinación de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos. ICC siglas en inglés.

DPAV: Declaración y Programa de Acción de Viena □





# 8

---

## ACTUACION DEL ÁREA Relaciones Institucionales e Interior

## CONTENIDO DEL CAPITULO

<b>8.1. CONVENIOS CELEBRADOS</b> .....	<b>261</b>
8.1.1 Convenio Marco de Cooperación institucional entre la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación y la Defensoría del Pueblo de la Nación .....	261
8.1.2. Convenio entre el Hospital de Pediatría S.A.M.I.C "Prof. Dr. Juan P. Garrahan y la Defensoría del Pueblo de la Nación .....	262
8.1.3. CONVENIO DE COOPERACION TECNICA ENTRE EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION Y LA FUNDACION PREVENIR, CORDOBA .....	262
8.1.4. Convenio de Cooperación Técnica entre el Defensor del Pueblo de la Nación y la Defensoría del Pueblo de La Plata, Provincia de Buenos Aires .....	262
8.1.5. Convenio de Cooperación Técnica entre el Defensor del Pueblo de la Nación y el Colegio de Abogados y Procuradores de la Primera Circunscripción Judicial de Mendoza .....	263
8.1.6. Convenio de Cooperación Técnica entre el Defensor del Pueblo de la Nación y la Fundación Ambiente y Recursos Naturales .....	263
8.1.7. Convenio de Cooperación Técnica entre el Defensor del Pueblo de la Nación y la Asociación Civil CRE-SER, Córdoba .....	263
<b>8.2. ADPRA (ASOCIACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA)</b> .....	<b>263</b>
8.2.1. El Plenario de ADPRA en la Defensoría de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires 21 y 22 de Marzo 2013.....	264
8.2.2. II Plenario Anual ADPRA 2013 - 22 y 23 de Mayo de 2013 - Ciudad de Santa Fe. ....	264
8.2.3. III Plenario de ADPRA. 26 y 27 de Septiembre de 2013. Avellaneda, provincia de Buenos Aires.....	265
8.2.4. IV Plenario de ADPRA 28 y 29 de noviembre de 2013. Vicente López. Provincia de Buenos Aires.....	265
<b>8.3. F.I.O. (FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DE OMBUDSMAN)</b> .....	<b>265</b>
8.3.1. Acuerdos del Consejo Rector 2013 .....	266
8.3.2. Informes FIO .....	266
8.3.3. Redes Temáticas FIO .....	266
Red de Defensorías de Mujeres de la FIO .....	266
Red de Comunicadores de la FIO – Red COMFIO.....	267
Red de Niñez y Adolescencia de la FIO .....	267
8.3.4. Encuentro Extraordinario FIO "Derecho a la Consulta Previa de los Pueblos Indígenas: El Rol de los Ombudsmen en América Latina".....	268
8.3.5. Promoción del Ombudsman en la región .....	268
• BRASIL .....	268
• REPÚBLICA DOMINICANA .....	268
8.3.6. Pronunciamientos y Declaraciones .....	268
• LA SOLICITUD DE EXTRADICIÓN DE GONZALO SÁNCHEZ DE LOZADA ATENDIENDO A UNA PETICIÓN FORMULADA POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA .....	268
• PRONUNCIAMIENTO DE LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN (FIO) SOBRE EL PROCESO DE PAZ EN COLOMBIA .....	268
• PRONUNCIAMIENTO DE LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN (FIO) SOBRE EL SISTEMA INTERAMERICANO DE DDHH .....	268
• PRONUNCIAMIENTO DE LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN (FIO) SOBRE EL DERECHO A LA CONSULTA PREVIA A LOS PUEBLOS INDÍGENAS .....	269
8.3.7. El Consejo Rector de la Federación Iberoamericana de Ombudsmen se reunió en Brasilia.....	261
<b>8.4. RESUMEN DE EVENTOS DIVERSOS</b> .....	<b>270</b>
8.4.1. Seminario y II Congreso internacional, "Ombudsman y Democracia" .....	270
8.4.2. El Defensor del Pueblo nacional recibió a la Defensora del Pueblo de Panamá, Dra. Lilia Herrera Mow .....	270
8.4.3. El Ombudsman de Río Cuarto, Guillermo de Rivas, visitó la Defensoría del Pueblo de la Nación .....	271
8.4.4. ONG's de Córdoba se reunieron con la Defensoría nacional: se exigirá informe ambiental previo .....	271
8.4.5. Por las inundaciones, el Adjunto I del Defensor del Pueblo de la Nación visitó al Defensor de la Provincia de Buenos Aires .....	272
<b>8.5. ÁREA INTERIOR</b> .....	<b>272</b>
8.5.1. Temática .....	272
8.5.2. Conclusión .....	273

# ACTUACION DEL ÁREA

## Relaciones Institucionales e Interior

La actividad del Área de Relaciones Institucionales del Defensor del Pueblo de la Nación, se enmarcó este año en un proceso de participación, compromiso e interacción tanto con las organizaciones no gubernamentales, como con las Defensorías del Pueblo del Exterior, Nacionales, Provinciales y Municipales, las Comisiones y Representantes de Derechos Humanos en cualquier ámbito del que se tratara y las Organizaciones Nacionales e Internacionales promotoras de ellos.

Cabe destacar que 2013 es el segundo año en que la Defensoría del Pueblo de la Nación, ejerció la Presidencia y la Secretaría Técnica de la Federación Iberoamericana de Ombudsmán (F.I.O.). Además, como se verá, esta Defensoría participó activamente en el desarrollo de seminarios, talleres, conferencias, disertaciones, exposiciones etc. que sobre las temáticas de su incumbencia le fueran requeridos tanto, por las Instituciones Internacionales hermanas como de las Provinciales, Municipales y de la sociedad civil (O.N.G.).

Tan amplio espectro exigió una tarea de correlación laboral intensa a los efectos de intentar llegar a todos y cada uno de los rincones de la Argentina con el mensaje de protección y defensa de los derechos consagrados por nuestra Constitución, y al mismo tiempo cumplir con las responsabilidades de participación en los foros nacionales e internacionales emergentes de los compromisos contraídos con los mismos. Fueron, además, parte del mencionado proceso, la firma de nuevos convenios de cooperación técnica y la puesta en ejecución de los ya suscriptos oportunamente con Defensorías Nacionales del Exterior, Provinciales y Municipales Argentinas, con Universidades Argentinas y del Exterior, con organizaciones no gubernamentales nacionales que apoyan regionalmente la tarea del Defensor, y del exterior que abonan técnicamente su labor.

### 8.1. CONVENIOS CELEBRADOS

#### 8.1.1 Convenio Marco de Cooperación institucional entre la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación y la Defensoría del Pueblo de la Nación



La Defensoría del Pueblo de la Nación, a cargo del Adjunto I, Anselmo Sella, suscribió un Convenio Marco de Cooperación Institucional con la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, a cargo de la Licenciada en Periodismo Cynthia Ottaviano. El acuerdo intenta brindar un marco a partir del cual se promueva la colaboración y asistencia técnica recíproca entre ambas instituciones, a los efectos de coordinar y articular aquellas tareas necesarias para impulsar y fortalecer institucionalmente los derechos del público de Servicios de Comunicación Audiovisual y la implementación de la Ley N° 26.522 de Servicios de Comunicación Audiovisual. La Defensora del Público fue designada -de acuerdo a lo establecido por el artículo 19 de la Ley n° 26.522- por resolución de ambas Cámaras del Congreso de la Nación, a propuesta de la Comisión Bicameral de Promoción y Seguimiento de la Comunicación Audiovisual.

Tiene como función recibir y canalizar las consultas, reclamos y denuncias del público de la radio, la televisión y demás servicios regulados por la ley, teniendo legitimación judicial y extrajudicial para actuar de ofi-

cio, por sí o en representación de terceros, ante toda clase de autoridad administrativa o judicial.

A través de este convenio, la Defensoría del Pueblo de la Nación brindará asistencia técnica para el diseño y puesta en funcionamiento de la Defensoría del Público, al tiempo que facilitará el acceso y pondrá a disposición herramientas de gestión tales como manuales de procedimiento, circuitos de información y tramitación, protocolos de actuación, programas informáticos y todas aquellas que resulten necesarias y adecuadas a la labor que desarrollará la misma; cederá un espacio en las sedes institucionales propias ubicadas en las provincias de todo el país para que la Defensoría del Público reciba reclamos, consultas y/o denuncias vinculadas con su competencia específica.

Por su parte, la Defensoría del Público brindará asistencia técnica y colaboración en todo lo relacionado con los preceptos de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, incluyendo intercambio de información, documentación técnica y bibliografía de interés, como así también capacitación al personal de la Defensoría del Pueblo en los contenidos de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual; y en el caso de recibir consultas, reclamos y/o denuncias que excedan su competencia y en las cuales correspondiera la intervención de la Defensoría del Pueblo, las derivará a la misma para su conocimiento y tramitación.

#### 8.1.2. Convenio entre el Hospital de Pediatría S.A.M.I.C "Prof. Dr. Juan P. Garrahan y la Defensoría del Pueblo de la Nación



La Defensoría del Pueblo de la Nación suscribió un convenio con el Hospital de Pediatría S.A.M.I.C "Prof. Dr. Juan P. Garrahan", para la realización de una campaña de donación voluntaria de sangre que estimule la participación del personal de la institución.

El acuerdo prevé realizar una campaña por año con fechas a convenir; la primera se concretó el 17 de abril, en el marco de lo establecido por la Ley N° 22.990 Sangre, su reglamentación aprobada por Decreto N° 1338/2004 y la Resolución N° 516/2008 del Ministerio de Salud de la Nación Argentina.

#### 8.1.3. CONVENIO DE COOPERACION TECNICA ENTRE EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION Y LA FUNDACION PREVENIR, CORDOBA



En la Sala de Ceremonias de la Legislatura de la Provincia de Córdoba, la Defensoría del Pueblo de la Nación, suscribió un Convenio de Cooperación Técnica con la Fundación Prevenir, cuya presidente es la Dra. Doly Benítez. En el marco de la firma del convenio, la Defensoría nacional conjuntamente con Rotary y varias empresas privadas de Córdoba, entregó premios a los alumnos/as ganadores del Concurso: "Crear una imagen publicitaria que refleje los beneficios de NO FUMAR", ya que fue establecido el "Día Mundial sin Humo" (31 de Mayo) por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para proteger a las generaciones presentes y futuras de los daños provocados por el consumo de Tabaco.

Cabe destacar, que la Fundación Prevenir tiene como propósito "dar respuesta a una sentida necesidad: Desarrollar Programas de Prevención de VIH-SIDA y Adicciones (Drogodependencia-Alcohol-Tabaco) con la consigna "Prevenir es salud" que implica en la práctica un compromiso con responsabilidad social".

#### 8.1.4. Convenio de Cooperación Técnica entre el Defensor del Pueblo de la Nación y la Defensoría del Pueblo de La Plata, Provincia de Buenos Aires



La Defensoría del Pueblo de la Nación suscribió un Convenio de Cooperación Técnica con la Defensoría Ciudadana de La Plata, Provincia de Buenos Aires, a cargo de la Dra. María Montserrat La Palma. La firma del convenio -que destaca el beneficio de establecer lazos de cooperación mutua en la defensa y protección de los derechos humanos y demás derechos de las personas- se llevó a cabo en la sede central del Defensoría nacional.

### 8.1.5. Convenio de Cooperación Técnica entre el Defensor del Pueblo de la Nación y el Colegio de Abogados y Procuradores de la Primera Circunscripción Judicial de Mendoza



La Oficina en Mendoza del Defensor del Pueblo de la Nación comenzará a funcionar en la sede Colegio de Abogados y Procuradores de la Primera Circunscripción Judicial, ubicada en Pedro Molina 447 de esa ciudad capital, con quienes la institución suscribió un Convenio de Cooperación Recíproca.

En dicha oportunidad, ante numeroso público y con la presencia de la comisión directiva del Colegio de Abogados y Procuradores e integrantes de las Comisiones de Derecho Ambiental, de Derechos Humanos y de Derecho Laboral, hicieron uso de la palabra, el presidente Dr. Eduardo Bargazzi y el Adjunto I a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación, Anselmo Sella.

Tanto la Defensoría nacional como el Colegio mendocino de abogados se proponen promover la legislación y las prácticas nacionales y provinciales en armonía con los instrumentos internacionales de derechos humanos para lograr su efectiva aplicación. El organismo nacional tiene a disposición de los afiliados del Colegio de Abogados y Procuradores de la Primera Circunscripción Judicial, espacios institucionales en su sede de la Ciudad de Buenos Aires.

### 8.1.6. Convenio de Cooperación Técnica entre el Defensor del Pueblo de la Nación y la Fundación Ambiente y Recursos Naturales

Un programa de cooperación que incluye la planificación de eventos, coloquios y otras actividades de análisis y debate y la búsqueda de consensos para formular y aplicar políticas públicas socio-ambientales fue suscripto entre la Defensoría del Pueblo de la Nación y la Fundación Ambiente y Recursos Naturales.

El diseño conjunto de la cooperación técnica acordada establece la ejecución de proyectos de capacitación e investigación, la difusión de actividades y el intercambio de materiales bibliográficos y digitales así como de personal técnico y docente. Además y toda vez que sea de interés común, la Defensoría y

la Fundación podrán intercambiar publicaciones, libros e información técnica y científica. El convenio, celebrado por el término de tres años, fue suscripto por el Adjunto I a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación, y el Dr. Andrés M. Nápoli, Director Ejecutivo de la Fundación Ambiente y Recursos Naturales.

### 8.1.7. Convenio de Cooperación Técnica entre el Defensor del Pueblo de la Nación y la Asociación Civil CRE-SER, Córdoba

Un programa de cooperación técnica -que incluye la asistencia recíproca para el tratamiento de temas inherentes y el establecimiento de grupos de trabajo- entre el Defensor del Pueblo de la Nación y la Asociación Civil Cre-Ser Córdoba se suscribió en la Oficina de Córdoba de la Defensoría (Av. Colón 533) y fueron los signatarios Anselmo Sella, Adjunto I a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación, y Norma Catalina Gómez, Presidenta de la Asociación Cre-Ser.

Ambas instituciones diseñarán estrategias y organizarán campañas de promoción sobre los mecanismos nacionales y provinciales de protección de los derechos e intereses de la ciudadanía. En ese marco se desarrollarán trabajos orientados a organizar en las escuelas de barrios periféricos y marginados jornadas de difusión y concientización de derechos, al tiempo que se recabará información sobre cuáles son las principales problemáticas de las escuelas, los alumnos, las familias y el entorno con el objeto de instrumentar acciones que contribuyan a la solución de los mismos.

## 8.2. ADPRA (Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina)



ASOCIACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Cabe señalar que el objeto social de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina es la cooperación recíproca en el intercambio de información, investigaciones, actualización y desarrollo de las instituciones que defienden derechos y garantías, promoviendo su progreso continuo y perfeccionamiento profesional y que la Defensoría del Pueblo de la Nación es miembro de la misma.

### 8.2.1. El Plenario de ADPRA en la Defensoría de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires 21 y 22 de Marzo 2013.



El 22 de marzo de 2013 se realizó el Primer Plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina en el Salón Ortega Peña, de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En simultáneo se realizó el plenario de la Red de Comunicadores y Relaciones Institucionales de Adpra, iniciándose con una disertación del Director Nacional Electoral, Alejandro Tullio. Luego se procedió a escuchar la Disertación de la Defensora del Público por la Comisión Bicameral que sigue el cumplimiento de la Ley de Medios, Cynthia Ottaviano y a la firma de convenios entre la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires y la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra), con la Defensora del Público de la Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual. Entre otros temas se debatió sobre los siguientes puntos:

1. Antenas de telefonía móvil. Exposición del Ingeniero Ferrari sobre la materia. (Defensoría de CABA)
2. Peaje para discapacitados. (Defensoría de Escobar)
3. Implementación de la Red de Mediación entre todas las defensorías integrantes de Adpra. (Defensoría de Neuquén)
4. Doble imposición del Impuesto Automotor entre los municipios de Bouquet, provincia de Santa Fe y Las Flores, provincia de Buenos Aires. (Defensoría de la Provincia de Buenos Aires)
5. Implementación de la Ley de Identidad de Género en cuestiones de salud. (Defensoría de Neuquén)
6. Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación: vigencia del convenio oportunamente firmado con ADPRA. Procedimiento de las actuaciones. Vías de comunicación con el Defensor del beneficiario. (Defensoría de Escobar).

Asimismo, se realizó un homenaje por el Día Nacional por la Memoria la Verdad y la Justicia a cargo de la Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Dra. Alicia Pierini. En el marco de esta reunión se realizó el jueves 21 de marzo un Seminario Internacional sobre "Derechos de las Personas Migrantes".

Finalmente se concurrió a la Casa de Gobierno donde los miembros de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina junto a los Defensores del Pueblo extranjeros invitados fueron recibidos por el Sr. Jefe de Gabinete Lic. Juan Manuel Abal Medina y la Sra. Presidente de la Nación Argentina Dra. Cristina Fernández de Kirchner.

### 8.2.2. II Plenario Anual ADPRA 2013 - 22 y 23 de Mayo de 2013 - Ciudad de Santa Fe.



El plenario comenzó con la exposición por parte de especialistas del Observatorio de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes en colaboración con UNICEF Argentina. Informe a cargo de Analía Colombo, Defensora de Niños/as y Adolescentes de la provincia de Santa Fe.

Seguidamente se pasó al orden del día procediendo al debate de los temas propuestos por las referidas defensorías del pueblo miembros de la asociación, mientras en forma simultánea al plenario de defensores, se realizó la reunión constitutiva de la Red de Mediación de ADPRA, a propuesta de la Defensoría del Pueblo de Neuquén.

Esta Red compondrá un espacio de intercambio de experiencias y apoyo mutuo con el objetivo de difundir el abordaje pacífico y colaborativo de conflictos desde las defensorías del pueblo, como otro recurso participativo y de compromiso ciudadano.

### 8.2.3. III Plenario de ADPRA. 26 y 27 de Septiembre de 2013. Avellaneda, provincia de Buenos Aires.



En el marco del III plenario anual y al término de dos jornadas donde se debatió la tarea de las defensorías en las elecciones legislativas y se renovó el pedido para que se declare servicio público a la telefonía móvil, la Asociación de Defensores del Pueblo de la República (ADPRA) eligió nuevas autoridades, recayendo la presidencia en Sebastián Vinagre (Avellaneda).

En la primera jornada, y con la presencia del Director Nacional Electoral, Alejandro Tullio, los defensores expusieron las diferentes experiencias de participación que tuvieron en las primarias abiertas simultáneas obligatorias (PASO) y la tarea de cara a las elecciones legislativas de octubre.

Durante ese encuentro, el presidente saliente de ADPRA y Defensor bonaerense, Carlos Bonicatto, realizó un balance de gestión de los dos años y destacó "la horizontalidad, compromiso y coordinación en la que pudimos trabajar, poniendo siempre el esfuerzo por defender a las personas con mayor vulnerabilidad".

El día de la asamblea, los defensores firmaron una declaración "para que la telefonía móvil sea declarada servicio público" y entre los múltiples motivos destacaron la necesidad de que este servicio tenga un marco regulatorio que "deje de lado los reiterados atropellos que realizan las empresas a los derechos de los usuarios".

Finalmente se anunció la nueva comisión directiva de Adpra.

### 8.2.4. IV Plenario de ADPRA 28 y 29 de noviembre de 2013. Vicente López. Provincia de Buenos Aires.

Iniciando las actividades en las Instalaciones del Honorable Concejo Deliberante de Vicente López, se realizó el Jueves 28 de noviembre de 2013 un Seminario sobre el "Centro de Protección de Datos Personales" a cargo de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Seguidamente se procedió a realizar la conmemoración del Decimoquinto Aniversario de la Defensoría del Pueblo de Vicente Lopez, Se realizó el reconocimiento a diferentes actores de la sociedad civil de Vicente López que han participado en el desarrollo de la Institución.

### 8.3. F.I.O. (Federación Iberoamericana de Ombudsman)



#### FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN

La Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina es miembro de La Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) y ha ejercido su presidencia hasta noviembre del año 2013.

Cabe señalar que ésta Federación es la agrupación que, constituida en Cartagena de Indias (Colombia) en 1995, reúne a Defensores del Pueblo, Procuradores, Proveedores, Raonadores (Razonador), Comisionados y Presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos de los países iberoamericanos de los ámbitos nacional, estatal, regional, autonómico o provincial.

El objetivo primordial de la Federación es ser un foro de discusión para la cooperación, el intercambio de experiencias y la promoción, difusión y fortalecimiento de la institución del Ombudsman en las regiones geográficas de su jurisdicción. Más en concreto, entre otras finalidades específicas, pretende fomentar, ampliar y fortalecer la cultura de los Derechos Humanos en los países cuyos Ombudsman formen parte de la FIO; establecer y mantener relaciones de colabora-

ción con organizaciones no gubernamentales que procuren el respeto, defensa y promoción de los Derechos Humanos, así como promover estudios e investigaciones sobre aspectos de su competencia, con la finalidad de apoyar el fortalecimiento del Estado de Derecho, el régimen democrático y la convivencia pacífica de los pueblos.

En su condición de Presidente del Consejo Rector y con el ejercicio de la Secretaría Técnica de esta Federación, la Defensoría Pueblo de la Nación Argentina planificó y desarrolló las actividades que se exponen a continuación y que se presentaron en ocasión de entrega de la Presidencia aprobado por unanimidad en la XIX Asamblea de Puerto Rico de noviembre del 2013.

### 8.3.1. Acuerdos del Consejo Rector 2013

Tras la reuniones de trabajo, realizadas durante el año 2013, (Lima, 24 de Abril; Brasilia, 17 Junio y Madrid, 24 de Septiembre), el Consejo Rector dio seguimiento a las tareas encomendadas a Secretaría Técnica y a las actividades aprobadas en los respectivos Planes de Trabajo de las 3 redes temáticas. En este sentido, se resolvió iniciar la compilación y construcción del archivo histórico documental de la federación, para lo cual se solicitó la colaboración de todas las instituciones miembro para informar y/o aportar la documentación a la que tengan acceso; se inició además el proceso de rediseño del portal Web de la FIO, y se emprendió la elaboración de nuevas herramientas de consulta al servicio de los miembros de FIO.

### 8.3.2. Informes FIO

La FIO presenta de manera anual, Informes respecto de la situación de los Derechos Humanos en Iberoamérica. Desde la fundación de la Federación se han presentado informes de manera ininterrumpida.

Todos los informes de la FIO, han sido realizados gracias a la asistencia académica del Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo en Iberoamérica (PRADPI), Programa de la Universidad de Alcalá – España, quien contribuye de manera sustantiva con el desarrollo de actividades de la FIO. Es importante destacar, que durante el 2013 se culminó con la elaboración del Informe FIO 2013, con el PRADPI, la culminación del XI FIO sobre Medio Ambiente, el cual se encuentra actualmente en proceso de impresión gráfica.

Este año 2013, el XI informe FIO sobre Medio Ambiente, contará adicionalmente con una versión resumida de sus contenidos, ello en un ánimo de proporcionar a los miembros de la FIO de un instrumento ágil, preciso y de fácil consulta.

### 8.3.3. Redes Temáticas FIO

La FIO cuenta al 2013, con 3 Redes temáticas. Todas estas redes se encuentran desarrollando actividades a partir de los Planes de Trabajo debidamente aprobados por el Consejo Rector, reportando anualmente sobre su ejecución en cada Asamblea General Ordinaria de la Federación. Es preciso anotar que las Redes cuentan con coordinadores generales y coordinadores regionales, garantizándose a partir de esta composición una representación de todas las regiones miembros de la federación.

#### Red de Defensorías de Mujeres de la FIO

El Consejo Rector formuló adhesión al texto del Plan de Trabajo de las Defensorías de Mujeres de la FIO 2013. En marzo de ese año, se desarrolló la Primera Sesión de Coordinadores regionales de la Red de Defensorías de Mujeres de la FIO.

La Red organizó, con el apoyo de la Cooperación alemana GIZ, el taller de capacitación sobre "Diagnóstico Institucional de Género" que se llevó a cabo en Buenos Aires. Durante dos jornadas las participantes se concentraron en los mecanismos más apropiados para poder elaborar un diagnóstico institucional de género y una estrategia de género al interior de las Defensorías iberoamericanas. Se destacó que las desplegadas son herramientas prácticas para transversalizar el enfoque de género en el espacio institucional de las distintas Defensorías, Procuradurías e Instituciones Nacionales de De-



rechos Humanos agrupadas en la FIO. A través de exposiciones dialogadas el taller diagramó los próximos pasos a seguir, el cronograma y los mecanismos de comunicación y seguimiento. Fueron anfitriones de este taller la Defensoría del Pueblo de la Nación y la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Red de Comunicadores de la FIO - Red COMFIO

El Consejo Rector, adhirió al texto del Plan de Trabajo de la Red de Comunicadores de la FIO 2013.

En febrero de 2013 se realizó la 1ra sesión de coordinadores regionales de la Red de Comunicadores de la FIO RED COMFIO.

Red de Niñez y Adolescencia de la FIO



El Consejo Rector, tras ser consultado, formuló adhesión al texto del Plan de Trabajo de Red Niñez y Adolescencia de la FIO 2013. Atendiendo a ello, se desarrolló en Mayo de 2013 en Cochabamba - Bolivia: 1ra sesión de coordinadores regionales de la Red de Niñez y Adolescencia de la FIO, promoviendo la instalación de la red y motivando la identificación de actividades para el periodo 2012-2013.

Argentina participó de la III sesión de la Red de Niñez y Adolescencia de la Federación Iberoamericana del Ombudsman en Cochabamba, Bolivia, en la que se debatieron y analizaron la problemática de los derechos de la niñez y la adolescencia en la región. En el encuentro, las responsables de la Red, cuyo objetivo es llevar adelante un trabajo articulado y coordinado para fortalecer la institucionalidad de protección a la niñez y adolescencia dentro de los miembros de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, presentaron una investigación sobre los riesgos del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y las redes sociales que ponen en situación de vulnerabilidad a niñas, niños y adolescentes.

En el informe, recomendaron impulsar labores de prevención en los ámbitos de educación y en las familias, a través de la concientización y sensibilización en las unidades educativas públicas, proponiendo herramientas que prevean seguridad en las redes sociales.

También, advirtieron la urgente necesidad de fortalecer las normativas vigentes, para garantizar el cumplimiento de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.

Asimismo, la Red presentó otra investigación que da cuenta de los casos de vulneraciones de derechos más frecuentes contra la niñez en que toman intervención las distintas Defensorías del Pueblo. Entre ellos se destacó el maltrato en todas sus formas, la violencia institucional especialmente en jóvenes en conflicto con la ley penal, las dilaciones en el accionar de la justicia principalmente en casos de maltrato, adopciones y violencia sexual, la denegación de prestación gratuita de servicios escolares, como así también el incumplimiento de políticas sociales o la escasez de recursos para las familias necesitadas.

#### **8.3.4. Encuentro Extraordinario FIO "Derecho a la Consulta Previa de los Pueblos Indígenas: El Rol de los Ombudsman en América Latina"**

Este encuentro atiende a la propuesta presentada por el Defensor del Pueblo del Perú, Don Eduardo Vega Luna, en el marco de la realización de la XVII Asamblea General de la Federación Iberoamericana del Ombudsman - FIO, llevada a cabo en San José de Costa Rica en Octubre del 2012.

Es relevante destacar que este evento fue organizado por la Defensoría del Pueblo del Perú y la FIO y se congregaron 23 Oficinas de Ombudsman o Defensorías del Pueblo a nivel Internacional, quienes a través de sus titulares y expertos temáticos permitieron la participación de 60 representantes internacionales miembros de los Ombudsman Iberoamericanos. Participaron, además, el Presidente de la Corte Interamericana de Derechos Humanos Diego García Sayán; la Directora Regional para América Latina de la OIT, Elizabeth Tinocco; el Relator Especial de Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, James Anaya; el Representante Regional Adjunto para América del Sur de la Oficina del Alto Comisionado de los Derechos Humanos de Naciones Unidas, Humberto Henderson; el Director de Consulta Previa del Ministerio del Interior

Colombiano, el Coordinador Regional de CAOI, el Vice Ministro de Interculturalidad del Ministerio de Cultura del Perú, entre otros especialistas y además, se contó con la inestimable presencia, participación y disertación de líderes indígenas de la región.

Se precia además que este encuentro produjo una "memoria" la cual fue puesta a disposición de todos los miembros FIO, a través de la siguiente referencia web: <http://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/documentos/Evento-FIO-consulta-previa-Memoria.pdf>

### 8.3.5. Promoción del Ombudsman en la región

La FIO, cumpliendo con su compromiso y propósito de promover la institución del Ombudsman, da cuenta de la situación existente en los países de la región iberoamericana que aún no cuentan con un Defensor del Pueblo.

- *BRASIL*

Alfredo José De Sousa, miembro del Consejo Rector de la FIO hasta el año 2011 y Proveedor de Justicia de Portugal, solicitó formalmente en más de una ocasión a la Presidencia de la FIO, la incorporación de la Procuraduría Federal de los Derechos del Ciudadano de Brasil - PFDC como miembro de la FIO, petición que ha sido suscrita además por la Defensoria del Pueblo de España, así consta en diversos documentos y el Acta de la XVII Asamblea General de la FIO (Octubre 2012). En este sentido y tras el encargo de la Asamblea General de la FIO en junio de este año, el Consejo Rector realizó una visita a la Procuraduría Federal de los Derechos del Ciudadano de Brasil – PFDC, produciéndose tras esta reunión el documento sobre las condiciones de incorporación de la Procuraduría Federal de los Derechos del Ciudadano de Brasil - PFDC como miembro de la FIO.

- *REPÚBLICA DOMINICANA*

En la Primera sesión del Consejo Rector del 2012, se encargó a Doña Iris Miriam Ruiz Class, Procuradora de los Ciudadanos de Puerto Rico, coordine lo correspondiente a efectos de expresar a nombre de la FIO la pertinencia de dicha designación. Es así que en el segundo semestre del año 2013 se designó a la Ombudsman de la Republica Dominicana. En lo sucesivo, el Consejo Rector deberá iniciar el proceso de estudio conforme a Estatutos, encontrándose pendiente aun la petición formal de incorporación a la FIO.

### 8.3.6. Pronunciamientos y Declaraciones

- *LA SOLICITUD DE EXTRADICIÓN DE GONZALO SÁNCHEZ DE LOZADA ATENDIENDO A UNA PETICIÓN FORMULADA POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA*

En este sentido la FIO: Expresó su profunda preocupación por la imposibilidad de los tribunales bolivianos de iniciar las investigaciones judiciales, en torno a los hechos acontecidos en Octubre del 2003, afectándose con ello la posibilidad de establecer las responsabilidades que pudieren pesar sobre las personas involucradas aludidas en los considerandos. Invocándose en este sentido al gobierno de los Estados Unidos de América disponga las acciones conducentes que permitan atender a la petición de extradición formulada por el Estado Plurinacional de Bolivia.

- *PRONUNCIAMIENTO DE LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN (FIO) SOBRE EL PROCESO DE PAZ EN COLOMBIA*

Expresando su más viva solidaridad con los esfuerzos que realizan los actores involucrados en un diálogo orientado y ordenado a lograr la finalización del conflicto armado que vive la República de Colombia desde hace más de 50 años, y hace votos porque se consolide una paz firme y duradera, manifestándose además su respaldo al Defensor del Pueblo de la República de Colombia para que, en el marco de la construcción de la paz continúe sus importantes funciones en defensa, garantía y divulgación de los Derechos Humanos de todos los colombianos.

- *PRONUNCIAMIENTO DE LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN (FIO) SOBRE EL SISTEMA INTERAMERICANO DE DDHH*

En el cual el Consejo Rector de la Federación Iberoamericana de Ombudsman, correspondiendo a la función y naturaleza de las Instituciones integrantes de la Federación de la defensa, promoción y divulgación de los derechos humanos, tomando en consideración la solicitud efectuada por la Red de Mujeres de esta Federación de fecha 21 de marzo del 2012, expresó su profunda preocupación por la situación del Sistema Interamericano de Derechos Humanos.

Considerando esencial que la región cuente con un sistema sólido de defensa de derechos humanos, con procedimientos cada vez más eficaces a favor de las personas, de sus derechos y de sus libertades, tales

como los derechos de las mujeres, los derechos de los pueblos indígenas, los derechos de las personas migrantes, los derechos de la niñez, los derechos de las personas privadas de libertad, los derechos a la libertad de expresión, los derechos a no ser discriminados por motivos de raza o de género, entre otros.

Reconociendo que la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y sus Relatorías han desempeñado un rol destacado en la consolidación del derecho internacional de los derechos humanos, como así también en la promoción y defensa de la institucionalidad democrática; y que, junto a las decisiones de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, constituyen un permanente motor de cambio y avance en la lucha por la vigencia de los derechos humanos en nuestra región.

Se pronunció además expresando su apoyo y respaldo al Sistema Interamericano de Derechos Humanos, e invocando que toda propuesta de reforma se oriente, conforme con el principio de progresividad, al fortalecimiento y consolidación definitiva del sistema y de sus órganos, en beneficio de las personas y del pleno goce y ejercicio de sus derechos.

• *PRONUNCIAMIENTO DE LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN (FIO) SOBRE EL DERECHO A LA CONSULTA PREVIA A LOS PUEBLOS INDÍGENAS*

*Las instituciones que constituimos la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), reunidas en Lima, Perú, con motivo del encuentro: El Derecho a la consulta previa a los Pueblos Indígenas: El rol de los ombudsman en América Latina, emitimos la siguiente declaración:*

*América Latina se caracteriza por una gran diversidad cultural que es rasgo fundamental de su identidad, fuente de gran riqueza y, al mismo tiempo, un reto para los procesos de inclusión social, la consolidación de la gobernabilidad y los derechos humanos en la región.*

*Aún persisten situaciones de vulneración de los derechos de los pueblos indígenas, por la subsistencia de condiciones estructurales de pobreza, exclusión y discriminación que generan afectaciones a sus derechos.*

*Consideramos que garantizar el derecho a la consulta previa permite que los pueblos indígenas formen parte del proceso de decisión de su propio desarrollo, sus formas de vida y bienestar, de acuerdo con el Convenio 169 de la Organización Internacional del*

*Trabajo y la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas;*

*Por tales razones, nos comprometemos a:*

- a. Incrementar nuestros esfuerzos en la promoción y defensa de los derechos de los pueblos indígenas y, en especial, del derecho a la consulta previa.*
- b. Supervisar que los Estados realicen una adecuada implementación del derecho a la consulta previa, e incorporen mejoras en las políticas públicas, en la legislación y en sus mecanismos institucionales.*
- c. Reforzar nuestros canales de comunicación con los pueblos indígenas para conocer sus demandas y necesidades.*

*La FIO tiene la seguridad de que el cumplimiento de estos compromisos traerá consigo una mejor protección de los derechos de los pueblos indígenas que garantice su inclusión en el desarrollo de la región.*

*Dada en Lima, República del Perú, a los 25 días de abril del dos mil trece (2013)*

**8.3.7. El Consejo Rector de la Federación Iberoamericana de Ombudsman se reunió en Brasilia**



En Brasilia se llevó a cabo un nuevo encuentro del Consejo Rector de la Federación Iberoamericana de Ombudsman, que tuvo lugar entre el 17 y el 19 de junio pasado, donde se desarrollaron distintas actividades con organismos judiciales y de derechos humanos de Brasil.

En la primera jornada, la actividad dio comienzo con una reunión encabezada por el Procurador Federal

para los Derechos del Ciudadano de Brasil, Aurelio Ríos, quien junto a integrantes del organismo realizó una presentación sobre la estructura y funcionamiento de la institución, al tiempo que destacó los instrumentos, grupos y comisiones de trabajo de la Procuraduría.

La comitiva también fue recibida por el Fiscal Jefe de la Procuración DF, Carlos Henrique Martins Lima, por el coordinador de la Oficina de Cooperación Jurídica Internacional, Fiscal Edson Almeida, y mantuvo un encuentro con el Juez de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, el jurista brasileño Roberto Caldas.

En la siguiente jornada, el programa de actividades incluyó entrevistas a distintos actores e instituciones vinculadas a la defensa de los Derechos Humanos de Brasil, como la Secretaría Nacional de Justicia, la Secretaría de Derechos Humanos, la Presidencia de la Corte Suprema de Justicia, el Consejo de Derechos Humanos y el Frente Parlamentario en Defensa de los Derechos Humanos, entre otros. Participaron del encuentro el Presidente de la FIO y Adjunto I a cargo de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina, Anselmo Sella; la Defensora de los Habitantes de la República de Costa Rica, Ofelia Taitelbaum Yoselewich; la Procuradora del Ciudadano del Estado Libre y Asociado de Puerto Rico, Iris Miriam Ruíz Class; el Defensor del Pueblo de la República de Colombia, Jorge Armando Otálora y el Secretario Técnico de la FIO, Tomás Dadic.

La Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) fue invitada a participar del debate público celebrado por el Colegio de Procuradores de Brasil, reunido en forma extraordinaria en ocasión de las actividades de rechazo al PEC 37/2011, Propuesta de Enmienda Constitucional que limitaba las facultades de investigación de los procuradores en el ejercicio de la acción penal.

En la oportunidad, el Presidente de la FIO consideró el proyecto de reforma como un retroceso en las garantías que brinda el estado de derecho, en la lucha a favor de los derechos humanos y en contra de la delincuencia organizada, la corrupción, los abusos cometidos por agentes del Estado, expresando la solidaridad de las Organizaciones de Derechos Humanos con el Colegio de Procuradores. Posterior al encuentro, la Propuesta de Enmienda Constitucional 37 fue rechazada casi por unanimidad por la Cámara de Diputados de Brasil después de las múltiples manifestaciones en las calles en más de cien ciudades del país, con la consigna "diga no al PEC 37".

## 8.4. RESUMEN DE EVENTOS DIVERSOS

### 8.4.1. Seminario y II Congreso internacional, "Ombudsman y Democracia"

En colaboración con el Defensor del Pueblo de España (que celebra sus treinta años de funcionamiento), la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) y la Agencia Alemana de Cooperación (GIZ), el PRADPI convocó a su II Congreso internacional, centrado en esta ocasión en la relación entre Ombudsman y democracia.

### 8.4.2. El Defensor del Pueblo nacional recibió a la Defensora del Pueblo de Panamá, Dra. Lilia Herrera Mow



El Adjunto I a cargo de la Defensoría del Pueblo de la Nación recibió, junto a funcionarios de la Institución, la visita de la Defensora del Pueblo de Panamá, Dra. Lilia Herrera Mow, reunión en la que se intercambiaron experiencias en cuanto a sus funciones y se analizaron las principales problemáticas relacionadas con los Derechos Humanos y Sociales de las respectivas naciones. En el marco de la XVIII Asamblea General de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), celebrada en San Juan de Puerto Rico, la Dra. Lilia Herrera Mow fue elegida para ocupar la Vicepresidencia de esta entidad por la Región Centroamericana.

En la reunión se analizaron temas vinculados a los derechos medioambientales, los derechos de la salud, los derechos de usuarios y consumidores, entre otras temáticas. Además, ambos Defensores coincidieron en la necesidad de profundizar la defensa, promoción y restitución de derechos humanos de personas y comunidades sistemáticamente vulneradas (derechos de las mujeres, de los niños y niñas, de los pueblos originarios y de las personas con discapacidad). La Defensora del Pueblo de Panamá se mostró interesada en el trabajo que viene desarrollando la Defensoría nacional con relación a la problemática de los pueblos originarios a través del "Programa Indígena", en cuyo ámbito se llevaron a cabo verificaciones en terreno de comunidades

afectadas, y una intensa promoción de derechos por medio de Seminarios y la edición de una publicación institucional "Los derechos de los pueblos indígenas en Argentina. Guía para consulta".

#### 8.4.3. El Ombudsman de Río Cuarto, Guillermo de Rivas, visitó la Defensoría del Pueblo de la Nación



El Adjunto I a cargo de la Defensoría del Pueblo de la Nación recibió en la sede central de la institución, al Defensor del Pueblo de la ciudad de Río Cuarto, Guillermo de Rivas, con quien analizaron diversos temas de interés común. En la ocasión, se abordó la decisión que dejó sin efecto el amparo presentado por la Defensoría de Río Cuarto que había frenado la aplicación del decreto 2067/08 y a través del cual desde 2009 hasta la fecha se había suspendido el cargo tarifario dispuesto por el Poder Ejecutivo Nacional.

#### 8.4.4. ONG's de Córdoba se reunieron con la Defensoría nacional: se exigirá informe ambiental previo



Funcionarios de la Defensoría mantuvieron una reunión con Luciana Gagliardo, integrante de la ONG Conciencia Solidaria; Eduardo Quispe, miembro de la Asamblea Malvinas Lucha por la Vida y el periodista Oscar Alfredo Di Vincensi.

En la oportunidad, señalaron la negativa de los vecinos a que la empresa Monsanto se instale en esa localidad y solicitaron al Defensor que intervenga para que sus derechos sean respetados.

"Malvinas ya es un pueblo fumigado desde hace diez años. No hemos sido escuchados ni por el gobierno, ni por el municipio" el Adjunto I les señaló que la Defensoría del Pueblo de la Nación trabaja para cumplir con lo que establecen los artículos 41 y 43 de la Constitución Nacional en relación a la defensa del ambiente. Asimismo, expresó que la Defensoría viene analizando los resultados de la aplicación del modelo de producción agropecuario argentino de los últimos 20 años, la introducción al monocultivo de soja y sus consecuencias sobre la salud humana, especialmente en la infancia, el suelo y la economía.

En este marco, Sella sostuvo que "se puede afirmar a priori que la ubicación de la planta no es la más adecuada considerando la proximidad de la misma con la localidad de Malvinas Argentinas. Es fundamental contar con el informe de impacto ambiental como paso previo a cualquier posible autorización definitiva para la radicación y funcionamiento de la planta de Monsanto. Mientras tanto, vamos a comenzar a trabajar desde la Defensoría para llevar a cabo la realización de estudios epidemiológicos que establezcan una línea de base respecto a la salud de la población, que permita determinar la prevalencia de enfermedades".

Con esto, se podrá establecer desde ahora cuales son los problemas de salud que ya sufren los vecinos de Malvinas, como así también advertir los efectos tóxicos agudos y crónicos que pudieren aparecer sobre la salud humana, si crecen los niveles de contaminación.

Finalmente, la Defensoría nacional compartió la necesidad de llevar adelante una audiencia ciudadana con la participación de las organizaciones que conforman la Asamblea Malvinas Lucha por la Vida, para tratar temáticas relativas al desarrollo sustentable. La reunión de los representantes de las ONG'S con Sella se llevó a cabo en la Oficina de Córdoba del Defensor del Pueblo de la Nación, ubicada en Avenida Colón 533 de ésta ciudad.

#### 8.4.5. Por las inundaciones, el Adjunto I del Defensor del Pueblo de la Nación visitó al Defensor de la Provincia de Buenos Aires



El Adjunto I a cargo de la Defensoría del Pueblo de la Nación, Anselmo Sella, visitó al Defensor del pueblo de la Provincia, Calos Bonicatto, para interiorizarse sobre la situación de los damnificados por la inundación en La Plata, manifestar su solidaridad y analizar las acciones que se desplegaron para garantizar los derechos de las personas frente a la situación de emergencia.

“Quiero agradecer especialmente a la Defensoría nacional, que rápidamente se puso a disposición para colaborar en la asistencia de los damnificados por la inundación, con el aporte de personal, vehículos y logística para distribuir los materiales”, expresó Bonicatto. Además de Sella y Bonicatto, participaron del encuentro la Defensora del Pueblo de Escobar, Rocío Fernández, y la Defensora de la Plata, Monserrat Lapalma. Acordaron analizar, en un futuro encuentro, el rol que le cabe a las defensorías frente a situaciones de emergencia, poniendo especial atención en dos cuestiones centrales: la planificación de las ciudades en función del medio ambiente y el manejo de situaciones de crisis.

### 8.5. Área Interior

El acceso al Defensor del Pueblo de la Nación ha sido facilitado a los habitantes de los lugares más recónditos de nuestro país, en virtud de la decisión adoptada por esta Institución de la República, encauzada a la creación de Oficinas en diversas provincias del interior, conformando una auténtica política federal.

La persistente acción política institucional en tal sentido, se ha traducido en la apertura de nuevas Oficinas durante el período que se informa, continuándose así, con la línea de expansión para acercar al Defensor del Pueblo a todos los habitantes de la Nación. Dicho acer-

camiento ha potenciado los beneficios que su existencia implica, conforme deriva del ejercicio de las funciones y atribuciones que le fueran asignadas, al tiempo de su creación por el Legislador y el Constituyente.

La agilización de los trámites se ha visto maximizada como consecuencia de esta mayor descentralización de la Institución, que ha producido una inestimable contribución a la brevedad de las gestiones, dando lugar a una predominancia de las denominadas “gestiones directas”. Éstas se ven facilitadas como consecuencia de la cercanía de las distintas Oficinas del interior, ubicadas dentro del mismo ámbito geográfico que los organismos de la Administración Pública Nacional con delegaciones en las distintas ciudades.

Una mayor cercanía a los habitantes del país facilita la función docente del Defensor del Pueblo de la Nación con respecto a los derechos, sensibilizando a la opinión pública con relación a los mismos y promoviendo su participación en las cuestiones que la afectan, incentivando de esta manera, la creación de más y mejor ciudadanía.

El conocimiento de los derechos que asisten a los habitantes los transforma en sujetos sociales, con capacidad y compromiso de participación en el control de las Instituciones de la República, lo que en consecuencia redundará en una sociedad más justa y más democrática.

Con el fin de lograr las metas preestablecidas el Área Interior trabaja e implementa acciones tendientes a optimizar y coordinar las tareas diarias de cada Oficina del interior y su interrelación con la sede central.

En tal sentido, durante los días 26, 27 y 28 de agosto de 2013 se llevó a cabo la II Reunión Anual de trabajo entre los responsables de las Oficinas del Interior del país y los jefes de las distintas áreas del Defensor del Pueblo, en la que se han aunado criterios respecto a los nuevos campos de acción en la intención de extender cada día más, los efectos beneficiosos de las actividades de la institución.

#### 8.5.1. Temática

La mayoría de las Oficinas del Interior funcionan -mediante convenios- ya sea en la sede de las Defensorías locales, Colegios de Escribanos o Colegios de Abogados de los distintos Departamentos Judiciales. En el primero de los casos se genera con la Defensoría ya sea Provincial o Municipal una complementación en el funcionamiento de ambas, que se traduce en

## Defensor del Pueblo de la Nación - Oficinas del interior



C.A.B.A. Sede Central	Corrientes Corrientes	Mendoza Mendoza	Sgo. del Estero Sgo. del Estero
Córdoba Córdoba Marcos Juárez Río Cuarto	Entre Ríos Paraná Formosa Formosa	Misiones Posadas Río Negro Viedma	Tierra del Fuego Ushuaia Tucumán Tucumán
Catamarca Catamarca	Jujuy La Quiaca S. S. de Jujuy	Salta Salta	
Chaco Resistencia	La Rioja La Rioja	San Luis San Luis	
Chubut Rawson		Santa Fe Rosario	

una más eficiente atención al ciudadano, por cuanto recibe en un mismo espacio físico el asesoramiento correspondiente para encauzar debidamente su reclamo, conforme al ámbito de competencia de cada una de las instituciones.

Asimismo se destaca la importante y relevante tarea de apoyo que en el trámite de las actuaciones a cargo de las áreas temáticas de la Institución, realizan las Oficinas del interior en las ciudades de su asiento y en las aledañas, asistiendo en el trámite de los pedidos de informes, recolección de datos, confección de actas de constatación, acciones tendientes a contactar a presentantes de quejas ya sea para su notificación o requerimiento de mayor información.

Los temas destacados que han dado lugar a la presentación de quejas en las distintas Oficinas del interior del país son:

- Cobro indebido a presuntas infracciones de tránsito en rutas nacionales.
- Descuentos indebidos en los haberes previsionales por parte de mutuales y cooperativas mediante el sistema de código de descuentos.
- Incumplimiento del Plan Médico Obligatorio (PMO) por parte de obras sociales
- Demora en el trámite de pensiones no contributivas.
- Servicio Básico Telefónico. Irregularidades en la prestación y facturación del mismo.
- Demoras e irregularidades en el otorgamiento de becas estudiantiles
- Interrupción y falta de suministro de energía eléctrica.
- Demora y/o dificultades en el trámite del DNI
- Irregularidades injustificadas en la Asignación Universal por Hijo.
- Irregularidades en la prestación del servicio del correo postal

### 8.5.2. Conclusión

Los resultados obtenidos como consecuencia de las acciones desarrolladas mediante la creación de oficinas en el interior, es una decisión sostenida de incrementar la descentralización, rasgo distintivo de una mayor calidad democrática y ha redundado en beneficios relevantes hacia la comunidad, al posibilitarle el conocimiento de los procedimientos y alcances de su competencia □



# 9

.....

## ACTUACION DEL ÁREA Prensa y Difusión

## CONTENIDO DEL CAPITULO

<b>9.1. LOS TEMAS RELEVANTES Y SU DIFUSION .....</b>	<b>278</b>
9.1.1. Área I .....	278
9.1.2. Área II .....	279
9.1.3. Área III .....	279
9.1.4. Área IV .....	280
9.1.5. Área V .....	281
9.1.6. Área Relaciones Institucionales e Interior.....	281
Relaciones Institucionales .....	281
Oficinas del Interior .....	282
<b>9.2. VIDEOS INSTITUCIONALES .....</b>	<b>283</b>
<b>9.3. DEFENSORÍA MOVIL .....</b>	<b>283</b>
<b>9.4. PÁGINA WEB .....</b>	<b>284</b>
<b>9.5. PROGRAMA RADIAL “LA GENTE Y SU DEFENSOR”.....</b>	<b>284</b>
<b>9.6. SINTESIS DE PRENSA .....</b>	<b>285</b>
9.6.1. Diarios Nacionales .....	285
9.6.2. Diarios del Interior .....	285
9.6.3. Síntesis Informativa Iberoamericana .....	286

# ACTUACION DEL ÁREA

## Prensa y Difusión

**D**urante 2013 la Oficina de Prensa de la Institución se planteó una serie de objetivos comunicacionales que, a través de distintas acciones que se describen a continuación, se pudieron alcanzar.

Como línea permanente de trabajo, se mantuvo un productivo diálogo con la ciudadanía en diversos ámbitos, sectores y regiones de nuestro país, donde se abordaron distintas problemáticas e inquietudes sociales vinculadas a la defensa y protección del amplio espectro de los derechos humanos. En este sentido, la Defensoría del Pueblo respondió con una efectiva presencia comunicacional en aquellos lugares y temáticas en las que se requería su intervención, participación y acción institucional.

Durante este año el Área elaboró una serie de videos educativo–institucionales referidos a los derechos humanos, con el objeto de promover esta temática fundamental para el fortalecimiento de la vida en democracia.

Otro tema importante fue la implementación de un plan de difusión institucional que se denominó: “Defensoría Móvil, acercando la Institución a la Gente”, con el propósito de acercar la Defensoría del Pueblo de la Nación a la ciudadanía.

Como en años anteriores, en 2013, se continuó con la cobertura de los encuentros y eventos organizados por la Institución, que posibilitaron una mayor visibilización de temas conflictivos, además de generar conciencia, compromiso y participación por parte de la sociedad.

En cada uno de estos congresos, seminarios, foros y conferencias, el Área de Prensa realizó la tarea de promoción, difusión y comunicación de los distintos participantes (Instituciones, especialistas, medios de prensa, etc.) a través de la elaboración de materiales (fotos, audios, videos, comunicados de prensa, folle-

tería, cartelera, locución, impresión de documentos e informes especiales, contenidos para subir a la página web, notas, entrevistas, etc.) que reforzaron cada una de las acciones desplegadas por esta Defensoría.

Un tema destacable, fue la extensión y profundización de firmas de convenios de cooperación y asistencia recíproca con entidades y organizaciones de la sociedad civil. Este accionar de la Defensoría con las Organizaciones No Gubernamentales tuvo una cobertura periodística integral.

En el mes de agosto se hizo una completa cobertura de las jornadas de trabajo desarrolladas en la sede central de la Institución y organizadas por el Área Interior en las que participaron los encargados de las oficinas de la Defensoría del Pueblo en las distintas provincias de nuestro país. Los encuentros fueron una excelente oportunidad para transmitir la forma en que se confeccionan las síntesis de prensa, elaboración de gacetillas e informes, seguimientos de páginas web para recabar información de temas puntuales y de estricta actualidad que atañen a la Defensoría del Pueblo, además de intercambiar opiniones y facilitar el trabajo comunicacional que llevan adelante dichas oficinas.

El plan de trabajo comunicacional, como se consignó en informes anteriores, se orienta a largo plazo, con el propósito de que la Institución se consolide y fortalezca como un instrumento para la ampliación de derechos y la construcción de ciudadanía, acorde a su misión principal de defender y proteger los Derechos Humanos.

En este plan de trabajo figura como objetivo permanente mantener actualizadas las distintas herramientas comunicacionales (página web institucional, programa de radio de alcance nacional, diseño de folletería, cartelera, afiches, producción de nuevos spots radiales para campañas de promoción de Oficinas del interior, producción de videos para presen-

tar los nuevos paradigmas en materia de Derechos Humanos, etc.) conforme a las nuevas exigencias en materia comunicacional.

## 9.1. LOS TEMAS RELEVANTES Y SU DIFUSION

Una de las tareas cotidianas la Defensoría del Pueblo de la Nación es la elaboración diaria de comunicados de prensa que reflejen las declaraciones, exhortaciones y resoluciones del Defensor del Pueblo de la Nación, así como su accionar y el de los funcionarios de la institución en distintos eventos, disertaciones, visitas a terrenos y actuaciones en temas que son de competencia de la Institución.

Dichos comunicados, que resumen a través de lenguaje periodístico las distintas actuaciones de la Defensoría, son distribuidos por el Área a diversos medios nacionales, provinciales y municipales tales como medios gráficos, portales informativos de internet y sitios especializados, agencias de noticias, canales de TV, emisoras radiales, etc.

Las gacetillas son publicadas por en la página web del Defensor del Pueblo de la Nación en Internet ([www.dpn.gov.ar](http://www.dpn.gov.ar)), acompañadas con las fotos pertinentes.

### 9.1.1. Área I

El Área I Derechos Humanos, Administración de Justicia, Mujer, Niños, Niñas y Adolescentes, realizó distintas actuaciones y actividades difundidas por el Área de Prensa y Difusión de la Institución.

A partir de la tarea de difusión referida, distintos medios, como las agencias de noticias Télam y DyN, destacaron la recomendación de la Defensoría del Pueblo de la Nación para que la exigencia del plazo de 48 hs. en la compra de pasajes por parte de usuarios con discapacidad sea derogada, por resultar contraria a los postulados de la "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad".

Asimismo, medios nacionales, sitios de la Ciudad de Buenos Aires como Gente BA y Noticias del Barrio, y del resto del país difundieron la recomendación que la Institución hizo a distintos organismos públicos para que procuren una solución permanente para asegurar el funcionamiento de las rampas mecánicas ubicadas en el acceso a la Estación Terminal de Ómnibus de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En igual sentido, agencias de noticias, como Télam y DyN, y distintos medios reflejaron la recomendación de la Defensoría del Pueblo dirigida a procurar la aplicación de una tarifa social sobre la telefonía fija y móvil, televisión por cable e internet, para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a esos servicios en condiciones de igualdad.

El Área también realizó una completa difusión de los informes y actividades llevado a cabo por el programa Indígena de la Defensoría del Pueblo de la Nación. Tal es el caso de la publicación "Los Derechos de los Pueblos Indígenas en Argentina. Guía para consulta". Los ejemplares fueron entregados a representantes de distintas comunidades originarias para que dispongan de una fuente sencilla de consulta sobre sus derechos y, a su vez, puede ser descargada gratuitamente ingresando a la página web de la Defensoría del Pueblo de la Nación: [www.dpn.gov.ar](http://www.dpn.gov.ar). Esta noticia fue reflejada por distintos periodistas de los diarios Página 12, Tiempo Argentino y medios gráficos de distintas provincias.

Cabe destacar que, Página 12, La Prensa, Clarín, y agencias de noticias y portales de internet recogieron y difundieron detalles sobre la reunión que mantuvo el Adjunto I a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación, Anselmo Sella junto a funcionarios de la institución, con representantes indígenas encabezados por Félix Díaz, cacique de la Comunidad Qom La Primavera de la provincia de Formosa, en la que se conversó sobre el conflicto relativo a la propiedad de la tierra y la persistencia de los problemas de seguridad.

En el marco de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), esta oficina de Prensa difundió la declaración elaborada como corolario del Seminario Internacional «El Derecho a la consulta previa a los Pueblos Indígenas: El rol de los ombudsman en América Latina», organizado por dicha organización en Lima, Perú. Dicha declaración también fue difundida por las distintas oficinas de Prensa de cada una de las Defensorías del Pueblo reunidas con motivo del encuentro mencionado.

También fue difundido el repudio de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), por el carácter "xenófobo y discriminatorio" de un videojuego basado en la conquista española de América, el cual, de acuerdo a lo manifestado por el Defensor del Pueblo de Tucumán, suponía "la recreación del genocidio perpetrado en América, mediante la guerra de la conquista y la colonización". La noticia fue reflejada

por el diario Página 12 y distintos medios nacionales, tucumanos, y del interior del país.

Por último, fueron difundidos varios de los encuentros organizados por el Área de Derechos Humanos en el marco del Ciclo de Foros y Charlas-debate de la institución, en las agendas de los medios de los principales diarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### 9.1.2. Área II

Las actuaciones e investigaciones realizadas por el Área Salud, Acción Social, Educación y Cultura tuvieron una importante difusión en los medios de comunicación. Algunas de ellas, se destacan a continuación.

En los primeros meses del 2013, el Área Prensa y Difusión de la Defensoría del Pueblo de la Nación difundió un informe elaborado por el Área de Salud sobre el "Estado de Situación de la Enfermedad de Chagas-Mazza en la República Argentina" que se llevó a cabo con el fin de conocer el estado sobre la lucha contra el Mal de Chagas, las medidas concretas implementadas por las autoridades nacionales, de las provincias y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Distintos portales especializados en ciencia y salud recogieron dicho informe a través de la página web del Defensor del Pueblo de la Nación ([www.dpn.gob.ar](http://www.dpn.gob.ar)).

En mayo, esta Institución recomendó que el Programa Médico Obligatorio (PMO), incluya las prestaciones necesarias para el tratamiento de las Enfermedades Poco Frecuentes (EPF) de modo de garantizar a la población "el acceso oportuno a los servicios de salud con el propósito de realizar el diagnóstico correspondiente así como su tratamiento". En el comunicado de prensa, que fue publicado por distintos medios nacionales, por agencias de noticias como Télam y DyN, y en portales de ciencia y salud, se detallaban las características de las "enfermedades raras" y su incidencia en la población argentina.

En cuanto al tema Cultura, el Área realizó distintas actuaciones que fueron difundidas a la prensa, como, por ejemplo, la exhortación que realizó el Ombudsman al Gobierno de la provincia de Córdoba para que se dispongan los medios necesarios para la conservación y puesta en valor de la Iglesia de San Roque, en la capital cordobesa, que fue reflejado por distintos periódicos locales. En noviembre, los portales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, reflejaron la investigación de esta Defensoría sobre el estado de conservación del edificio de la confitería

El Molino que fuera declarado Monumento Histórico Nacional en 1997.

En el marco del ciclo de foros y charlas-debate, el Área difundió en las secciones de agendas de los matutinos de la Ciudad de Buenos Aires, los distintos encuentros que organizó el Área de Salud.

Se difundió la presentación que realizó la Jefa del Área de Salud de la Defensoría del Pueblo de la Nación, Dra. Mónica del Cerro, en el Seminario "Problemáticas actuales en el acceso a la salud", en el Instituto de Investigaciones Jurídicas y Sociales "Ambrosio Gioja", en la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires. Estas actividades, como otras del Área, fueron cubiertas periódicamente para la difusión y promoción de la defensa de los derechos que competen a esta Defensoría.

### 9.1.3. Área III

De las acciones y actividades desarrolladas por el Área Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable, a continuación se detallan los que fueron recogidos por distintos medios de comunicación nacionales, provinciales y locales de los comunicados de prensa elaborados por el Área Prensa y Difusión.

A comienzos de año, distintos diarios del interior como La Mañana de Neuquén, El Diario de La Pampa, diario Río Negro, reflejaron el encuentro que en la sede de la Defensoría del Pueblo de la Nación, mantuvieron el Adjunto I a cargo de la Defensoría del Pueblo con un grupo de legisladores de distintas provincias patagónicas y de la región pampeana, para informarles sobre los avances de la investigación iniciada a partir de la denuncia de los derrames de petróleo en Rincón de los Sauces que comprometieron el uso del curso de agua del río Colorado.

En abril, los portales de Infobae, La Nación y La Voz del Interior entre otros, y diarios como Ámbito Financiero y La Prensa, dieron cuenta de lo difundido por el área sobre la recomendación de la Institución a la Comisión Nacional de Regulación de Transporte, para que instruya a todas las empresas concesionarias y a las unidades operativas que asumieron la operación integral del transporte ferrocarril para que suspendan la aplicación de glifosato para el control de vegetación en vías férreas y áreas urbanas.

Distintos medios, principalmente de las provincias de Tucumán como La Gaceta y de Santiago del Estero como El Liberal, cubrieron en detalle la visita que rea-

lizaron funcionarios de la Defensoría del Pueblo de la Nación, junto al Secretario de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, los Defensores del Pueblo de Tucumán y Santiago del Estero, y autoridades ambientales y del agua de ambas provincias, a la cuenca del río Salí Dulce.

En mayo, portales y medios nacionales y de la provincia de Entre Ríos reflejaron la misiva donde la Defensoría del Pueblo de la Nación compartía su preocupación con la Defensoría Uruguaya, ante los riesgos de contaminación del Río Uruguay y la ausencia de consulta y participación ciudadana.

En el mes de agosto, la Defensoría realizó un seguimiento de la implementación del Plan Integral Estratégico para la Conservación y el Desarrollo Sostenible de la Región Delta del Paraná (PIECAS-DP) suscripto por la Nación y las tres provincias con territorio deltaico. Dicha actividad fue cubierta por el diario La Capital en Rosario y en la Ciudad de Buenos Aires, en una nota a doble página por el periódico Página 12, que incluyó notas a funcionarios de esta Defensoría, de la Fundación Humedales y a ecologistas de las organizaciones El Paraná no se Toca, Los Verdes y el Taller Ecologista.

En noviembre, distintos medios difundieron el encuentro mantenido por el Adjunto I a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación y funcionarios de la Institución con miembros de la Asamblea Ciudadana de Gualguaychú en el que atendieron distintos reclamos sobre la instalación de la empresa UPM (ex Botnia).

En el mismo mes, distintos medios gráficos, radiales y televisivos de la provincia de Córdoba, dieron cuenta de la reunión que el Adjunto I a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación, Anselmo Sella, mantuvo con integrantes de la ONG Conciencia Solidaria y la Asamblea Malvinas Lucha por la Vida, sobre la instalación de la empresa Monsanto en esa localidad y solicitaron al Defensor que intervenga para que sus derechos sean respetados. Los medios destacaron la reunión, las declaraciones de las partes y la propuesta de la Defensoría de llevar adelante una audiencia ciudadana para tratar las temáticas relativas al caso.

Cumpliendo con lo dispuesto por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, el Ombudsman nacional continuó con la misión de controlar la ejecución del Plan de Saneamiento de la Cuenca Matanza-Riachuelo, y coordinar el Cuerpo Colegiado que integran cinco organizaciones no gubernamentales. De esta manera, cualquier actividad y disposición vinculadas al tema,

es subida por el Área al sitio web de la Defensoría, dando cuenta a la opinión pública acerca de causas, consecuencias y formas de prevención, en pos de la defensa del medio ambiente.

Los medios especializados en temas judiciales publicaron lo difundido por el Área, sobre la decisión de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, reconociendo el derecho de los vecinos de Villa Inflamable a participar en el proceso de relocalización del barrio, en una de las audiencias públicas convocadas por el Máximo Tribunal.

Asimismo, funcionarios del Área de Medio Ambiente junto a representantes del Colectivo Ecológico Unidos por Laguna de Rocha ¡Reserva Natural YA!, realizaron una recorrida por la reserva natural de los bañados de rocha, humedal emblemático de la Cuenca Matanza Riachuelo en el partido de Esteban Echeverría, a fin de verificar el estado de conservación y el grado de implementación efectiva de las medidas de protección exigidas por ley. Dicho recorrido contó con la participación de periodistas del diario La Prensa, Ámbito Financiero y Página 12, quienes luego realizaron las notas respectivas.

Las agencias de noticias Télam y DyN, los diarios La Nación, Tiempo Argentino, y portales como Minuto Uno e Infobae, informaron la exhortación del Defensor del Pueblo de la Nación dirigida a los gobiernos de la provincia de Buenos Aires y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para que garanticen los aportes presupuestarios necesarios para llevar a cabo el Plan de Saneamiento ordenado por el Máximo Tribunal, que fuera publicado por los comunicados de prensa de esta Institución.

El Área también organizó distintos encuentros en el marco del Ciclo de Foros y Charlas Debate de la institución que fueron difundidos en las agendas de los matutinos porteños.

#### 9.1.4. Área IV

El Área de Usuarios, Obras y Servicios Públicos, Economía, Finanzas y Tributos contempla casos relativos a los derechos de usuarios y consumidores sobre aguas y cloacas, electricidad, telefonía, transporte, corredores viales nacionales y accesos a la Ciudad de Buenos Aires, entre otros temas, cuyos seguimientos fueron difundidos por el Área de Prensa y Difusión.

En el mes de enero, y ante los múltiples reclamos realizados por el deficiente estado de la Ruta Nacional N° 5 y la falta de construcción de la Autovía Luján-Carlos Casares, la Defensoría del Pueblo de la Nación recomendó la rescisión del contrato de concesión respectivo, dato que fue destacado por distintos portales y diarios nacionales y de las localidades cercanas al lugar del peaje.

También a comienzos de año, distintos medios realizaron notas a partir de la gacetilla que difundió el Área de Prensa sobre los reclamos por multas impuestas por presuntas infracciones de tránsito en la Ciudad de Buenos Aires. Dicha gacetilla, además, informaba a quienes hubieran recibido tales intimaciones, dónde podrían presentar su reclamo y los teléfonos correspondientes.

En igual sentido, las quejas recibidas en la Oficina del Defensor del Pueblo de la Nación en Córdoba sobre las multas fotográficas, fueron reflejadas por los principales periódicos locales como la Voz del Interior y la Mañana de Córdoba.

Ante la tragedia ferroviaria que en junio protagonizaron dos formaciones de la línea Sarmiento a la altura de la estación Castelar, en la que tres personas murieron y más de 150 resultaron heridas, el Área de Prensa de la Defensoría del Pueblo de la Nación difundió una gacetilla para brindar orientación y asistencia a todas aquellas personas damnificadas, como así también a los familiares de los mismos en dicha tragedia.

En octubre, los medios transmitieron la reunión –difundida por esta Área- que mantuvieron funcionarios de la Defensoría del Pueblo de la Nación con usuarios y trabajadores del Ramal Merlo-Lobos del Ferrocarril Sarmiento, quienes expusieron su preocupación por el funcionamiento del mismo.

#### 9.1.5. Área V

El Área de Seguridad Social y Empleo contempla la protección, promoción y garantía de los derechos de jubilados y pensionados nacionales en general, la relación de empleo público, la seguridad e higiene en el trabajo, las asociaciones gremiales y subsidios de la Administración Nacional de la Seguridad Social, entre otros temas.

El Área de Prensa difundió distintas acciones del Área como el pedido de liquidación o la solicitud de pago de una sentencia judicial favorable que fueron recogidos por diversos medios.

Tras la inundación que en abril azotó a la ciudad de La Plata con numerosas víctimas fatales y heridos, se difundió la recomendación a la Administración Nacional de la Seguridad Social para que se evaluaran distintos casos del acceso a las ayudas brindadas para morigerar los daños ocasionados por la tragedia.

Por otra parte, en el mes de noviembre, se distribuyó a los medios de prensa la recomendación a la Administración Nacional de la Seguridad Social, para que disponga de las medidas necesarias que permitan el acceso a la Asignación Universal por Hijo, para aquellos cónyuges que revisten el carácter de “irregular sin derecho” y, que por percibir el saldo de la cuenta de capitalización individual, no pueden obtener el beneficio.

#### 9.1.6. Área Relaciones Institucionales e Interior

##### Relaciones Institucionales

En cuanto a las actividades de carácter estrictamente institucional de la Defensoría del Pueblo de la Nación, el Área de Prensa difundió los distintos convenios que fueron firmados con diversas instituciones, como el suscrito con el Hospital de Pediatría Juan Garrahan, con el Colegio de Abogados y Procuradores de la Primera Circunscripción Judicial de Mendoza; con la Fundación Prevenir y la Asociación Cre-Ser de Córdoba; con la Fundación Ambientes y Recursos Naturales con sede en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, entre otros.

En el mismo sentido, distintos medios, entre ellos el diario Tiempo Argentino, reflejaron la nota de prensa sobre la firma del Convenio Marco de Cooperación Institucional que fue suscrito con la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, cuyo objeto es brindar un marco a partir del cual se promueva la colaboración y asistencia técnica recíproca para impulsar y fortalecer institucionalmente los derechos del público de Servicios de Comunicación Audiovisual y la implementación de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual N° 26.522.

Por otra parte, a raíz del temporal que en abril azotó a distintos barrios del área metropolitana y de la ciudad de La Plata, la institución difundió una gacetilla que fue reflejada por distintos medios nacionales como La Nación, Clarín, Página 12 y La Prensa dando cuenta que tanto la sede central de la Defensoría del Pueblo de la Nación como todas las oficinas que posee en el país, se sumaban a las Organizaciones no Gubernamentales y Sociales para recibir donaciones para asistir a las personas damnificadas por el temporal.

El Área también difundió distintos comunicados sobre días específicos que atañen a los Derechos Humanos como el 12 de Junio, Día Mundial contra el Trabajo Infantil; 9 de Agosto, establecido por la Asamblea General de Naciones Unidas como Día Internacional de los Pueblos Indígenas, y 23 de septiembre, día Internacional contra la Explotación Sexual y la Trata de Personas, entre otros.

#### Oficinas del Interior

A lo largo del año, las Oficinas que la Defensoría del Pueblo de la Nación tiene en distintas provincias del país, realizaron distintas actuaciones a nivel local a favor de los ciudadanos, las cuales fueron difundidas por el Área de Prensa y registradas por distintos medios locales, provinciales y nacionales.

En Misiones, los periódicos, las radios y los portales locales como El Territorio, Misiones Líder o Misiones On Line, dieron cuenta de la intervención de la institución ante el problema de las largas filas que se suceden en el Banco de la Nación Argentina con sede en Posadas.

El jueves 25 de abril el Diario El Argentino reflejó en su tapa y en la nota central de la sección sociedad el operativo que funcionarios de la Oficina de la Defensoría del Pueblo de la Nación en Córdoba, junto a representantes del Ministerio de Trabajo de la Nación y de la Dirección de Migraciones realizaron en la localidad de Monte Cristo, departamento Río Primero, donde funcionan 40 cortaderos de ladrillos que emplean a trabajadores de manera informal. Además, la noticia fue publicada por distintos periódicos locales como La Mañana de Córdoba, Día a Día y La Voz del Interior.

En septiembre, el Adjunto I a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación, Anselmo Sella, mantuvo reuniones en la Oficina Córdoba con gasistas matriculados y miembros de la Cámara de Propiedad Horizontal, en el marco de la problemática originada por los cortes de gas que afectaron a miles de usuarios de la ciudad de Córdoba por disposición de ECOGAS, y dicha reunión fue comunicada a la prensa y transmitida por la Voz del Interior y la Mañana de Córdoba, además de numerosas radios como Cadena 3.

En Chaco, medios como Diario Chaco o Chaco 24, reflejaron la participación del encargado de la Oficina de la Defensoría en Chaco, en el debate llevado a cabo por el aniversario del Complejo Intercultural de Pampa del Indio, donde detalló el trabajo de la Institución con los Pueblos Originarios del Impenetrable.

Respecto de la política de ampliación y federalización institucional que lleva adelante la Defensoría del Pueblo de la Nación, el Área de Prensa y Difusión tuvo a su cargo la difusión de las aperturas e inauguraciones de las nuevas oficinas en distintas provincias y localidades del interior del país.

La Oficina Mendoza del Defensor del Pueblo de la Nación comenzó a funcionar en la sede del Colegio de Abogados y Procuradores de la Primera Circunscripción Judicial, a través de un Convenio de Cooperación Recíproca que suscribieron ambas instituciones. El evento fue cubierto por los medios periodísticos de la provincia de Mendoza: Diario Los Andes, Diario Uno, los sitios Mendoza On line, Sitio Andino, además de numerosas publicaciones en distintas localidades mendocinas.

También la Defensoría del Pueblo de la Nación inauguró su Oficina en Viedma, capital de Río Negro, con la presencia de autoridades nacionales, provinciales y municipales, con el objetivo de continuar recibiendo los reclamos que sean atinentes a la competencia del órgano nacional que presenten los ciudadanos rionegrinos. La inauguración fue cubierta por distintos medios de esa provincia como el portal Noticias Net, la Agencia Digital de Noticias del sur del país, además de periódicos de distintas localidades y sitios oficiales de la provincia.

Por otra parte, tuvo una amplia difusión, el hecho que la Oficina Córdoba de la Defensoría del Pueblo de la Nación vuelva a atender semanalmente en la localidad de Jesús María con el objetivo de recibir los reclamos, quejas e inquietudes que se originen en la región norte de la provincia. El evento fue presentado a través de una conferencia de prensa, que convocó a una importante cantidad de medios locales, donde los representantes de la Oficina Córdoba del Defensor del Pueblo de la Nación dejaron en claro que su objetivo es acercar al norte provincial una herramienta más para que puedan defender sus derechos.

Entre los distintos medios locales y provinciales que cubrieron la reapertura de dicha Oficina, estuvieron el Semanario Primer Día, el matutino El Despertador Diario, Radio Jesús María, entre otros medios periodísticos.

Cabe consignar, que además de las coberturas periodísticas de las inauguraciones y aperturas de Oficinas del DPN en el interior del país, se tuvo especial atención en asistir comunicacionalmente las acciones desarrolladas por los encargados/as de las distintas Delegaciones, a través de comunicados, notas, entrevistas, material en páginas web, etc., en los diferentes

medios locales, municipales, provinciales y, en temas de envergadura, con difusión en medios nacionales.

## 9.2. VIDEOS INSTITUCIONALES

Con el objetivo de ampliar la difusión de las actividades del Defensor del Pueblo de la Nación y ser una herramienta para la defensa y protección de los derechos en relación a problemáticas determinadas y casos concretos, durante el año 2013 se idearon y produjeron videos educativo-institucionales referidos a los derechos humanos. El material se compone de didácticos videos animados de una duración de 2 minutos aproximadamente, que se distribuyeron a diferentes canales de televisión del interior del país.

La primera etapa de este proyecto abordó tres ejes de estricta actualidad: la violencia de género, las personas con discapacidad y los derechos de la niñez y la adolescencia.

La segunda etapa, se orientó a temas tales como: la seguridad vial, pueblos indígenas, medio ambiente y derechos de las personas migrantes.

El objetivo central de dichos micros es la difusión de los derechos de las personas en el entendimiento de que su ejercicio y protección dependen, en gran medida, del conocimiento que la sociedad tenga acerca de los mismos.

Esta área fue la encargada de la coordinación general de los videos, que incluye creación, guión y producción de los mismos, junto a los equipos de trabajo de las diferentes áreas temáticas o programas institucionales con el fin de elaborar contenidos que sintetizen el conocimiento y defensa de los derechos mencionados.

Los micros están digitalizados en formato DVD de alta definición para ser difundidos por canales de televisión o visualizados en computadoras y también se encuentran disponibles en la página web de la Institución [www.dpn.gob.ar](http://www.dpn.gob.ar)



## 9.3. DEFENSORÍA MOVIL

Durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y primeros días de diciembre de 2013, el Defensor del Pueblo de la Nación implementó un plan de difusión cuyo objetivo fue el de acercar la institución a la población, ampliando sus acciones de atención y recogiendo información sobre la situación social en distintos puntos estratégicos de, en una primera etapa, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Conurbano bonaerense.

El propósito central de las actividades en el marco de la Defensoría Móvil fue el de informar a la ciudadanía sobre cómo ejercer sus derechos y realizar acciones inmediatas de protección ante la vulneración de derechos, como así también dar a conocer la misión, actividades y funcionamiento de la Institución y poner en contacto a los equipos de la Defensoría con la situación real de quienes denuncian violaciones a sus derechos.

El mencionado plan de acción estuvo coordinado por el Área de Prensa y Difusión, el equipo de trabajo móvil se integró de manera interdisciplinaria con la presencia de técnicos y profesionales de las distintas áreas de la Defensoría del Pueblo, para responder a la diversidad de demandas de la ciudadanía.

A través de la iniciativa "Defensoría Móvil, acercando la Institución a la gente" -dos veces por semana (martes y jueves) de 11 a 15 hs. un grupo de trabajadores de la Defensoría del Pueblo recorrió los barrios de Constitución, Once, Retiro, Microcentro, Saavedra, Congreso y Flores de la ciudad de Buenos Aires; y las

localidades de La Matanza, Avellaneda, San Martín y Morón de la provincia de Buenos Aires. Se instaló un stand en cada lugar para entregar folletería institucional, repartir material explicativo, atender las consultas y recibir denuncias.

A tales fines, se diseñó especialmente material de difusión para los stands de la Defensoría Móvil y se imprimieron imanes y calcomanías alusivas a la misión de la institución. El mensaje "Tenés derechos. No estás solo" lo que pretende es comunicar -de manera simple y directa- que cada persona es titular de derechos, y promover a la institución del Defensor del Pueblo como una herramienta al alcance de todos.

Es dable destacar que en varios de los diferentes puntos en los cuales se instaló el stand de la Defensoría del Pueblo de la Nación, se coordinó la presencia simultánea de personal de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, de la Defensoría del Pueblo de La Matanza, entre otras y según correspondiere la jurisdicción.



## 9.4. PÁGINA WEB

La Oficina de Prensa del Defensor del Pueblo de la Nación es la encargada de mantener actualizada la página web [www.dpn.gov.ar](http://www.dpn.gov.ar) con noticias, columnas de opinión, disertaciones en conferencias y congresos y los distintos artículos periodísticos sobre las actividades del Defensor que publican los medios gráficos de todo el país.

A través de la web, tanto periodistas como público en general pueden conocer el quehacer de la Institución y encontrar fácilmente las últimas novedades, fotos y videos de los eventos en los cuales participa el Ombudsman. Del mismo modo, también se pueden escuchar y descargar los bloques del programa semanal de radio "La Gente y su Defensor".

A lo largo del 2013, junto al Área de Sistemas se desarrolló un proceso de rediseño que se lanzará a lo largo del 2014. La nueva web propone una manera aún más ágil de encontrar la información y navegar el sitio a través de un sistema de colores que identifica a cada área y le da su carácter específico.



## 9.5. PROGRAMA RADIAL "LA GENTE Y SU DEFENSOR"

El programa de radio semanal de la Defensoría del Pueblo de la Nación, "La Gente y su Defensor" ingresó en su décimo tercer año de emisión ininterrumpida, convirtiéndose en una de las principales herramientas de difusión del quehacer de la Institución y un medio de promoción, reflexión y participación del ciudadano oyente en la resolución de los problemas y en el conocimiento, resguardo y defensa de sus derechos.

"La Gente y su Defensor" como producto sencillo, de bajo costo económico, realizado íntegramente por el Área de Prensa de la Defensoría y con un fuerte impacto a través de 13 años de emisión ininterrumpida por más de 200 radios, es hoy un puente directo entre el Defensor del Pueblo de la Nación y la población de todo el país, desde Jujuy a Tierra del Fuego.

En él se ven reflejadas también las voces de las Defensorías provinciales, municipales, de los vecinos, Defensorías integrantes de la FIO (Federación Iberoamericana de Ombudsman), organizaciones sociales, investigadores y especialistas en distintas cuestiones referidas a derechos humanos, medio ambiente, pueblos originarios, salud, educación, derechos de niñas y adolescentes, violencia de género, trata de personas, etc.

De esta manera y, en el marco del ciclo de Foros y charlas debate que se realizaron este año en la sede de la Defensoría del Pueblo de la Nación, hemos realizado notas y entrevistas para el programa de radio institucional, con distintos participantes y disertantes de estos encuentros, tales como el Dr. Ávila Vázquez, Coordinador de la Red Universitaria de Ambiente y Salud – Médicos de Pueblos Fumigados, que se refirió al grave impacto en la salud de los vecinos; Diana Maffia, titular del Observatorio de Género de la Justicia porteña que habló sobre la perspectiva de género y el trabajo de las Defensorías, el Dr. Marcelo Colombo de la PROTEX, entre otros especialistas.

Así, luego del Taller de prevención de enfermedades transmitidas por alimentos y SUH (Síndrome Urémico Hemolítico), la Dra. Mónica del Cerro, Jefa del Área de Salud de esta Defensoría, nos explicó la importancia de la prevención en la contaminación de los alimentos que consumimos y de hábitos sencillos como el lavado de manos y una serie de consejos para que el consumidor sea un factor de prevención activo y no pasivo.

De esta manera fueron expuestas en "La Gente y su Defensor" distintas e importantes problemáticas de la sociedad, notas reflejadas en la web de la Defensoría en un capítulo denominado "El tema de la semana en el programa La Gente y su Defensor"

En la actualidad, "La Gente y su Defensor", programa que se difunde en gran cantidad de emisoras del interior del país, se escucha además INGRESANDO a la página web de la Defensoría nacional [www.dpn.gob.ar/prensa/programa](http://www.dpn.gob.ar/prensa/programa) y conserva constante su propósito de aportar a la ampliación de derechos y a la construcción de ciudadanía.



## 9.6. SINTESIS DE PRENSA

### 9.6.1. Diarios Nacionales

Dentro de sus competencias, el Defensor del Pueblo de la Nación puede iniciar y proseguir de oficio cualquier investigación que conduzca al esclarecimiento de los actos, hechos u omisiones denunciados, que afecten a los derechos de todos los habitantes de nuestro país.

Atendiendo a esta premisa se confeccionan Síntesis Informativas de Prensa matutina que reflejan las principales noticias, basadas en la información de los principales diarios de Capital Federal del país, cables de agencias de noticias y páginas web.

De esta manera se dividen en 6 secciones que cubren las distintas áreas de trabajo de la Defensoría.

La primera sección se refiere a la información del Defensor del Pueblo de la Nación y los temas de urgente atención institucional. Luego se cubren las distintas Áreas que conforman la Institución: Área 1- Derechos Humanos, Administración de Justicia, Mujer, Niñez y Adolescencia; Área 2- Salud, Acción Social, Educación y Cultura; Área 3- Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable; Área 4- Usuarios, Obras y Servicios Públicos, Economía, Finanzas y Tributos y Área 5- Seguridad Social y Empleo.

Dicha Síntesis Informativa se distribuye diariamente a las autoridades de la Institución para información sobre distintas temáticas de la realidad.

A su vez, la misma es escaneada en forma digital, lo cual permite que sea enviada vía e-mail a todas las Delegaciones del Interior del país de la Defensoría del Pueblo de la Nación.

### 9.6.2. Diarios del Interior

El Área de Prensa y Difusión del Defensor del Pueblo de la Nación, realiza una Síntesis de Noticias del Interior en formato digital, que tiene la finalidad de recopilar las noticias originadas en las provincias del interior de nuestro país, inherentes a la naturaleza de la Institución. La misma consta, al igual que la síntesis de noticias de diarios nacionales, de secciones sobre Defensores Municipales y Provinciales, y sobre las Áreas temáticas referidas.

En la Síntesis de Noticias se ubica la información que corresponde a cada Área y facilita la tarea de asistir

a las Delegaciones, acercando la información de las distintas provincias y, en consecuencia, propiciando una comunicación más fluida entre todas las Oficinas.

Como fuente de noticias se visitan los portales de diarios digitales de las provincias, a fin de conocer la situación actual de cada lugar y extraer el material de interés del Defensor.

La selección de contenidos es volcado a una plantilla y consta del título, resumen de la noticia y su correspondiente URL que permite abrir la nota completa ingresando al propio diario".

El envío de la síntesis se produce dos veces por semana manteniendo la actualidad de las noticias y, en determinados casos, el seguimiento de un tema específico, según continuidad y proceso de desarrollo de algún tema en particular.

El formato digital permite conservar el archivo del material el cual podrá ser consultado posteriormente.

A través de este instrumento de difusión se informa, además, acerca de las acciones de trabajo institucionales a cada provincia y facilita al personal el acceso a información valiosa que por razones de tiempo y/o falta de disponibilidad no resulta posible acceder.

La información proporcionada desde la síntesis de noticias del interior permite reportar problemas que aquejan, allí donde los medios de comunicación masivos no llegan y tener mayor contacto con la población de manera directa y, en la medida de lo posible, poder intervenir sin que ello implique interferir en aspectos

de índole jurisdiccional. Cabe mencionar, además, que este resumen ha permitido en ocasiones, publicar en el sitio web del Defensor información sobre hechos o acontecimientos ocurridos en alguna provincia sin que hayan sido reflejados en los diarios nacionales.

La búsqueda de contenidos se produce en el marco de una profunda responsabilidad social, entendiendo que un buen trato y atención a todos los ciudadanos es una obligación de esta Institución y un ejercicio permanente que el Área de Prensa debe mantener; esto permite transparentar un proceso comunicacional más completo, destinado a ofrecer información oportuna.

### 9.6.3. Síntesis Informativa Iberoamericana

Durante 2013 se comenzó a realizar una síntesis semanal en la que se resumieron las principales noticias y acciones llevadas adelante por los distintos Defensores, Procuradores y Comisionados de Iberoamérica.

El informe reflejó las principales noticias, recabadas de las páginas web de las Instituciones y también desde el Portal de la federación Iberoamericana de Ombudsman ([www.portalfio.org](http://www.portalfio.org)), permitiendo tener un panorama general de la situación Iberoamericana.

Asimismo, esta nueva herramienta fue de mucha utilidad durante 2012 y 2013, período en el cual el Adjunto I a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación, Anselmo Sella, presidió la Federación Iberoamérica de Ombudsman (FIO) □





# 10

.....

## Foros y Charlas Debate en la Defensoría del Pueblo de la Nación

## CONTENIDO DEL CAPITULO

• Disertación sobre "Maltrato Laboral".....	291
• "Taller Informativo sobre Uso de Agrotóxicos y Situación de los Pueblos Fumigados".....	291
• "Taller de Prevención del SUH (Síndrome Urémico Hemolítico) y ETAs (Enfermedades Transmitidas por Alimentos)".....	292
• Alcances de la Ley de Fertilización Asistida .....	292
• Documental "Río Arriba".....	293
• Documental sobre el impacto de las pasteras en el Río Uruguay .....	293
• Capacitación sobre Trata y Explotación de Personas .....	293
• Disertación sobre "Perspectiva de Género y el trabajo de las Defensorías del Pueblo" .....	294
• Disertación sobre Discapacidad y Género en la Defensoría del Pueblo de la Nación .....	295
• Documental "Hambre de Soja".....	295
• Charla sobre los aspectos legales de la donación y el trasplante en la Defensoría del Pueblo de la Nación .....	295
• Curso sobre "Sensibilización en Primeros Auxilios".....	296
• Curso de capacitación para Agentes de la DPN: "Introducción a los Sistemas de Información Geográfica".....	296

# Foros y Charlas Debate en la Defensoría del Pueblo de la Nación

**D**urante 2013 la Institución continuó desarrollando los Ciclos de Foros y Charlas Debate del Defensor del Pueblo de la Nación que se habían iniciado en 2012.

Dichos ciclos tienen una frecuencia mensual y están dirigidos, en principio, al personal de la Defensoría, con el propósito de abrir un espacio de difusión, debate y análisis de los temas, actividades, investigaciones y otras acciones que la misma desarrolla en cumplimiento de su mandato constitucional de defensa y protección de los derechos humanos. Dicho espacio ha sido concebido con el fin de ampliar la participación y conformar un entorno propicio para potenciar las capacidades de los trabajadores.

Los primeros encuentros trataron temas sustantivos del quehacer cotidiano de la Institución en los que expusieron diferentes autoridades sobre los nuevos paradigmas de los derechos humanos y la legitimación procesal del Defensor del Pueblo de la Nación. A continuación se detallan los encuentros realizados en 2013.

- *Disertación sobre "Maltrato Laboral"*.

Se llevó a cabo una disertación sobre el tema mencionado que estuvo a cargo de la Lic. Jorgelina Aglamisis, profesora titular de la cátedra "Teoría y Comportamiento Organizacional" de la Facultad de Ciencias Sociales, de la Universidad de Buenos Aires.

En la disertación, presentó los resultados de la investigación que llevó a cabo por la citada profesional e instó a promover instituciones saludables y acciones conducentes a desarrollar las energías y los talentos de sus miembros haciendo de esta manera, un campo menos propicio para la emergencia de maltrato laboral.

Agregó que no existen estadísticas fiables sobre la problemática e instó a incluir el maltrato laboral en

la agenda pública, a discutir el tema como dimensión socio psicológica de las relaciones laborales, y a generar investigación y capacitación sobre el mismo.

El encuentro fue organizado por la Junta Interna de ATE, del Defensor del Pueblo de la Nación.



- *"Taller Informativo sobre Uso de Agrotóxicos y Situación de los Pueblos Fumigados"*.

El encuentro, que fue convocado por el Área de Derechos Humanos del Pueblo de la Nación y el Programa Institucional sobre Seguimiento del Cumplimiento de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, fue desarrollado por el Dr. Medardo Ávila Vázquez, Coordinador de la Red Universitaria de Ambiente y Salud - Médicos de Pueblos Fumigados.

En diálogo con "La Gente y su Defensor" -el programa radial de la Defensoría Nacional- el Dr. Ávila Vázquez explicó: "Los problemas que estamos encontrando en los pueblos fumigados de la Argentina implican, sobre todo, un grave impacto en poblaciones más humildes. Se observan afectaciones severas a la salud de los vecinos, niños que nacen con malformaciones, impactos negativos en el desarrollo neurológico y padecimiento de enfermedades severas como el cáncer que presenta tasas de mortalidad que son hasta un 50% más altas que las de la Ciudad de Buenos Aires o Córdoba".

"Esta situación de tantos vecinos muriendo por cáncer es un fenómeno relativamente nuevo y que se instala cuando se empieza a aplicar veneno como el glifosato, la tricina o la 2,4-D que están vinculadas al maní, el trigo y la soja principalmente. También es común la aplicación de estos productos químicos venenosos en los viñedos para la producción de vinos y hasta en tomates, lo cual lleva estos residuos tóxicos a los alimentos que consumimos, además de producir un impacto en la salud de las poblaciones vecinas", agregó el Dr. Ávila Vázquez.



- "Taller de Prevención del SUH (Síndrome Urémico Hemolítico) y ETAs (Enfermedades Transmitidas por Alimentos)".

Este taller fue convocado por el Área II (Salud, Educación y Acción Social) del Defensor del Pueblo de la Nación y estuvo a cargo de la Dra. María Gracia Caletti y el Dr. Marcelo Da Rocha, peritos en la materia que a su vez dictan este mismo curso para especialistas, docentes y trabajadores de la salud, en el Hospital de Pediatría Prof. Dr. Juan Pedro Garrahan.

A lo largo de la exposición, el Dr. Da Rocha y la Dra. Caletti instruyeron a los presentes sobre cómo prevenir enfermedades al elegir cuidadosamente los alimentos, al darles una cocción adecuada y al guardarlos en la heladera.

En diálogo con "La Gente y su Defensor" -el programa radial de esta Defensoría-, la Dra. Mónica del Cerro, jefa del Área Salud, aseguró: "La prevención es una manera sencilla, barata y efectiva de evitar consecuencias que traen aparejadas la contaminación a través de alimentos que nosotros estamos permanentemente consumiendo. Es importante recuperar algunos hábitos muy sencillos pero muy efectivos como el lavado de manos y la participación en la selección de los alimentos que vamos a ingerir".

Por su parte, la Dra. María Gracia Caletti explicó: "El SUH es un síndrome cuyo agente que lo causa se llama Escherichia Coli y en nuestro país tiene el mayor

número de casos en el mundo por año, entre los 450 y 500 casos nuevos por año. El SUH es una entidad clínica que afecta sobre todo a los niños entre los 3 meses y los 5 años y compromete la función de riñón y eventualmente el sistema nervioso central".

El Dr. Marcelo Da Rocha aclaró de qué se tratan "los 5 cómo" que cubren el alimento desde que salimos a comprarlo hasta que lo consumimos: "¿Cómo lo compro? ¿Cómo lo traslado? ¿Cómo lo guardo? ¿Cómo lo preparo? ¿cómo lo como?" y aclaró que "el consumidor se tiene que involucrar porque él mismo es un factor de prevención activo y no pasivo El Estado también tiene su responsabilidad, pero el consumidor tiene que conocer y defender sus derechos".



- Alcances de la Ley de Fertilización Asistida

El Área de Salud de la Defensoría del Pueblo de la Nación, en el marco del Ciclo de Foros y Charlas-debate, invitó a la Dra. Marisa Aizenberg, Directora del Observatorio de Derecho a la Salud de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, a un encuentro para tratar los alcances de la Ley de Fertilización Asistida recientemente sancionada.

La Ley de Fertilización Asistida otorga cobertura a toda persona mayor de edad, sin distinción de orientación sexual, ni estado civil para poder ser padre o madre. En su presentación, la Dra. Aizenberg expuso acerca de los beneficios de esta Ley, ya que significa una ampliación de los derechos que genera mayor equidad y se enmarca en una política de inclusión. Asimismo, cuestionó algunos temas pendientes en la sanción de la ley, como por ejemplo el destino de los embriones no transferidos, la fertilización y transferencia post mortem y la legalización de la gestación por sustitución.

"Se calcula que alrededor del 15% de la población argentina tiene algún trastorno en relación a la reproducción", explicó Aizenberg. "Hay una estimación de alrededor de 15 mil tratamientos al año con técnicas de fertilización asistida. En Argentina contamos con

42 centros habilitados para realizar estas prácticas y nuestro país está liderando en la región toda la cobertura y todas las técnicas de reproducción humana asistida”.

“El reconocimiento y ampliación de estos derechos tienen que ver con derechos humanos fundamentales de todas las personas, más allá de su condición”, agregó la Directora del Observatorio de Derecho a la Salud de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires.



- *Documental “Río Arriba”*

El Área III Medioambiente y Desarrollo Sustentable de la Defensoría del Pueblo de la Nación, en el marco del Ciclo de Foros y Charlas Debate de la DPN, proyectó el documental “Río Arriba”, dirigido por Ulises de la Orden en el 2004, que refleja la vida en la zafra, la historia y forma de subsistencia de las comunidades originarias en el Valle de Iruya, Provincia de Salta.

La película, que se rodó en localidades de Buenos Aires, Santiago del Estero, Tucumán, Salta y Jujuy entre octubre de 2001 y marzo de 2003 se pregunta y responde que pasó con la tierra y la cultura de los kollas cuando se vieron forzados a trabajar en la zafra de la caña de azúcar.

Recibió, entre otras menciones, el premio del público a la mejor película y el premio del jurado al mejor documental regional en el VI Festival Nacional de Cine Documental, Jujuy, Argentina; el premio al mejor documental en el II Festival de Cine y Video Latinoamericano de Buenos Aires; y la mención honorífica del jurado Contra el Silencio todas las Voces, en México DF.

El encuentro, que fue organizado en el marco del ciclo de cine a cargo del Área de Medio Ambiente de del Defensor del Pueblo de la Nación, se llevó a cabo en la sede de central de la institución, ubicada en Sui-pacha 365, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



- *Documental sobre el impacto de las pasteras en el Río Uruguay*

Por iniciativa del Área III de esta Defensoría, se proyectó, en la sede de la Institución, el documental “Historia de Dos Orillas”, dirigido por Emilio Cartoy Díaz, productor televisivo y director de TEA Imagen.

El documental reúne la opinión de especialistas argentinos y uruguayos en temas ambientales, políticos, sociales y económicos, junto a personalidades destacadas de la cultura como el escritor Eduardo Galeano. La temática ronda sobre el impacto que produjo la instalación de las fábricas de pasta de celulosa en la ribera del río Uruguay.

El filme fue premiado como mejor producción sobre educación y sensibilización, en el Festival Internacional de Cine de Medio Ambiente 2006 de Cataluña. Además obtuvo la Mención de Honor en la categoría Documentales y Ficción en Cinecien, Festival de Cine y Video del Mercosur.



- *Capacitación sobre Trata y Explotación de Personas*

En curso mencionado fue convocado por el Programa Institucional sobre Trata y Tráfico de Personas de la Nación y fue dictado por dos especialistas en la materia: el fiscal Dr. Marcelo Colombo - a cargo de la Procuraduría para el Combate de la Trata y Explotación de Personas (Protex)- y la Dra. Alejandra Mangano -



del Programa Nacional de Rescate y Acompañamiento a Personas Damnificadas por el Delito de Trata -.

Según refirió el Dr. Colombo Según Colombo, "la trata de personas es un delito que afecta directamente los derechos humanos y la dignidad de las personas afectadas, y que necesita de la cooptación de organismos estatales (fuerzas policiales, justicia, etc.) para poder funcionar".

En cuanto a la diferencia entre el concepto de trata de personas y el de ejercicio individual de la prostitución, el fiscal explicó: "El ejercicio individual de la prostitución lo hace una persona desde su autonomía y su individualidad que decide vender su cuerpo; mientras que en la trata hay un tercero que se beneficia económicamente y se aprovecha de la vulnerabilidad de esa persona para explotarla socialmente. En el primer caso los involucrados son dos y en la trata son tres: la víctima, quien contrata el servicio, y quien explota a la persona que hace lo que él no hace".

La trata de personas es un delito federal, por lo tanto, en Argentina hay dos agencias de distintos ministerios que se manejan a nivel Poder Ejecutivo Nacional y se encargan de la asistencia a las víctimas. Una es el Programa Nacional de Rescate y Acompañamiento a las Personas Damnificadas por el Delito de Trata, (dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos) y participa en la asistencia a la víctima hasta que presenta declaración testimonial. La otra es la Secretaría de Atención a la Niñez, Adolescencia y a la Familia (dependiente del Ministerio de Desarrollo Social) que provee de asistencia luego de la declaración testimonial de la víctima. También participan algunas ONGs como la Fundación María de los Angeles que dirige Susana Trimarco y provee de refugio y otro tipo de asistencia que no tiene que ver solo con la cuestión habitacional.

Respecto a los datos estadísticos sobre los casos de explotación en Argentina, el fiscal aclaró que "hay más de 75 condenas dictadas por el delito de trata, tanto con el fin de explotación sexual como laboral: casi un 90% de los casos son de explotación sexual". Luego agregó: "Los procesamientos son alrededor de 250 o más en todo el país y la cantidad de víctimas

ronda las 1055, esas son las que han sido declaradas por el sistema judicial porque hay otras estadísticas que maneja el Programa de Rescate, acerca de las personas que asiste en el momento de allanamiento, que rondan alrededor de las 5000 víctimas".

- *Disertación sobre "Perspectiva de Género y el trabajo de las Defensorías del Pueblo"*

El encuentro, denominado "Perspectiva de Género y el trabajo de las Defensorías del Pueblo" tuvo lugar en la sede de central de la institución y fue organizado por el Programa de Género de esta Defensoría. Estuvo a cargo de la Dra. Diana Maffía, Doctora en Filosofía y actual directora del Observatorio de Género en la Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Consejo de la Magistratura.

Entre otros temas, Maffía habló de la naturalización histórica de las posiciones de poder que empezaron a revisarse, pero que aún se deben profundizar: el amo sobre el esclavo, los hombres sobre las mujeres, y los adultos (hombres) sobre los niños y niñas. En cuanto a la niñez, aseveró que a lo largo de la historia los niños fueron considerados como objeto de tutela y no como sujeto de derechos; además destacó la falta de reconocimiento del derecho de la mujer, poniendo como ejemplo que el 98% de las propiedades comunitarias de quienes viven en zonas rurales y campesinas, están a nombre de los hombres.

"No es equitativa la sociedad entre los géneros por lo que son necesarias las políticas públicas que tiendan a la equidad de género, no puede ser que lo diferente se convierta en inferior: color de piel, edad, etnia, sexualidad, por lo cual, a la condición de género, se le suma una vulnerabilidad mayor", aseguró.

"La agenda política puede ser de género que se ocupa de la desigualdad de hombres y mujeres o puede ser una agenda feminista donde además se reconoce la naturalización de todas las múltiples y cruzadas formas de opresión y especialmente la opresión hacia la mujer", agregó.

Diana Maffía se ha desempeñado además, como Defensora Adjunta del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, Investigadora del Instituto Interdisciplinario de Estudio de Género (UBA); Diputada en la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; Presidenta de la Comisión de Mujer, Infancia, Adolescencia y Juventud, de la Legislatura de Ciudad Autónoma de Buenos Aires, entre otros importantes cargos.



- *Disertación sobre Discapacidad y Género en la Defensoría del Pueblo de la Nación*

En el marco del Ciclo de Foros y Charlas debate de la Defensoría del Pueblo de la Nación, se llevó a cabo una disertación a cargo de la Licenciada María Mercedes Monjaime y Aguiar, especialista en temas de discriminación y derechos humanos de las personas con discapacidad y género.

En el encuentro, denominado "Representaciones de las mujeres con discapacidad en los medios", se abordaron distintas temáticas como la discapacidad y el género, las representaciones sociales, el derecho a la autonomía y los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres con discapacidad. El evento fue organizado por el Programa de Género de Discapacidad de la DPN, y tuvo lugar en la sede central de la institución.

La expositora explicó que "la imagen de una persona con discapacidad todavía está asociada a la idea de lo horroroso, lo grotesco" al tiempo que abogó por terminar con "la invisibilidad de las personas con discapacidad en los medios de comunicación".

"Y cuando aparecemos siempre está asociado a dos modelos de exclusión, lo asociado a lo caritativo, a la pena por el diferente y al modelo médico-rehabilitador donde las personas tienen que superar su discapacidad para ser felices y enamorarse (volver a caminar, volver a ver u oír/hablar, etc.)", agregó.



Mercedes Monjaime y Aguiar es Licenciada en Psicología de la Universidad de Buenos Aires, y actualmente trabaja en el Observatorio de Discriminación en Radio y Televisión del Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI), entre otros cargos.

- *Documental "Hambre de Soja"*

El documental "Hambre de Soja" se proyectó en el marco del Ciclo de Foros y Charlas debate de la Defensoría del Pueblo de la Nación, con la participación del director del filme Lic. Marcelo Viñas.

El filme es un relato sobre el modelo de producción agropecuario argentino de los últimos 15 a 20 años; la introducción al monocultivo de soja y sus consecuencias sobre la salud humana, especialmente en la infancia, el suelo como recurso y la economía en general.

El encuentro, organizado por el Área de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Defensoría nacional, se llevó a cabo en la sede en la sede de central de la institución, ubicada en Suipacha 365, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y dio lugar a un debate donde se analizó el cultivo de soja desde un enfoque sistémico y de sustentabilidad a largo plazo.



- *Charla sobre los aspectos legales de la donación y el trasplante en la Defensoría del Pueblo de la Nación*

El Dr. Héctor Iudicissa, asesor jurídico del Instituto Nacional Central Único Coordinador de Ablación e Implante (INCUCAI) disertó sobre los aspectos legales del proceso de donación y trasplante de órganos en nuestro país, en el marco del Ciclo de Foros y Charlas-Debate que se desarrolla en la Defensoría del Pueblo de la Nación.

El encuentro fue organizado por el Área de Salud de la Institución y se llevó a cabo en la sede central, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En diálogo con "La Gente y su Defensor" -el programa radial de la Defensoría Nacional-, señaló el Dr. Ludicissa que la de los trasplantes es una actividad médica muy regulada en la Argentina: "Tenemos leyes nacionales y provinciales, decretos, resoluciones del Ministerio de Salud y del directorio del INCUCAI. Todo esto facilita una tarea tan compleja y, por otro lado, siempre es necesario actualizar conocimientos, discutir y evaluar la vigencia de las normas".

Señaló el disertante que todos deberíamos tener claro, desde el punto de vista legal, el tema de la donación de órganos: "La manifestación de voluntad sobre la donación de órganos debe ser muy clara y puede ser positiva hacia la donación, pero también puede ser negativa. Sería ideal que todos entendamos bien cómo funciona este sistema y cuál es el espíritu de la ley que, precisamente, lo que quiere es que se respete la voluntad de las personas, su opinión y decisión sobre la donación de órganos. Esto se puede expresar por escrito a través del Registro Nacional de las Personas, en los Registros Civiles o a través del INCUCAI. También esta voluntad se la puede manifestar verbalmente a su familia para que, llegado el momento, todos estén al tanto de lo que esa persona había decidido estando en vida".



- *Curso sobre "Sensibilización en Primeros Auxilios"*

En el marco del Ciclo de Foros y Charlas debate de la Defensoría del Pueblo de la Nación, se realizó un curso para todo el personal de la institución denominado "Sensibilización en Primeros Auxilios", a cargo del personal de la Cruz Roja Argentina.

El encuentro, que fue organizado por la Junta Interna del Defensor del Pueblo de la Nación, tuvo como objetivo brindar conocimientos acerca de las técnicas iniciales en primeros auxilios.

En su disertación, la instructora María de Pianti, explicó el concepto básico de primeros auxilios al sos-

tener que "son las primeras maniobras que se toman en una emergencia, al tiempo que sostuvo que una emergencia se identifica por lo imprevisto del evento traumático, como olores, ruidos, gritos; y que en caso de registrarse víctimas, lo esencial es mantener el estado de la misma y que no empeore.

Detalló que ante una emergencia se debe tener en cuenta tres parámetros: revisar, que es evaluar la escena de la tragedia; en segundo lugar, llamar a una ambulancia, médicos, bomberos o defensa civil; en tercer lugar, la atención de la víctima.

Argumentó que ante cualquier maniobra cuando nos encontramos con una víctima, en primer lugar se debe atender a la vida de la persona y registrar si están afectados los pulmones o el corazón; luego las funciones del organismo, donde se deben constatar hemorragias o quemaduras y en último término, las fracturas, luxaciones, esguinces, etc.

Por último, comentó las diez reglas de las cosas que no se deben hacer ante una emergencia: no aconsejar; no ponerse de ejemplo, no enfatizar frases, no minimizar el hecho, no bromear, no dramatizar, no fingir ni engañar, no favorecer la actitud de culparse, no actuar defensivamente y no favorecer dependencias directas del afectado con el auxiliador.



- *Curso de capacitación para Agentes de la DPN: "Introducción a los Sistemas de Información Geográfica"*

A instancias del Área III Medioambiente y Desarrollo Sustentable de la Institución se ha llevado a cabo en diciembre del año que se informa, un curso de capacitación sobre la utilización de sistemas de información geográfica del que participaron agentes de las diferentes Áreas de la Institución.

El curso ha sido diseñado para maximizar el uso de la aplicación, empleando ejemplos relacionados con

la temática ambiental y variables sociodemográficas y económicas.

Los objetivos principales del mismo fueron lograr adquirir conocimientos generales sobre los Sistemas de Información Geográfica, comprender la utilidad de esta herramienta para la gestión del territorio y

el análisis de la distribución en el espacio de variables sociodemográficas, poder manejar información geoespacial empleando el software libre gvSIG y generar productos tales como mapas, gráficas, etc.

El curso se desarrolló a lo largo de tres jornadas completando una carga horaria de 10 horas □



# 11

## Estadísticas Generales



# Estadísticas Generales

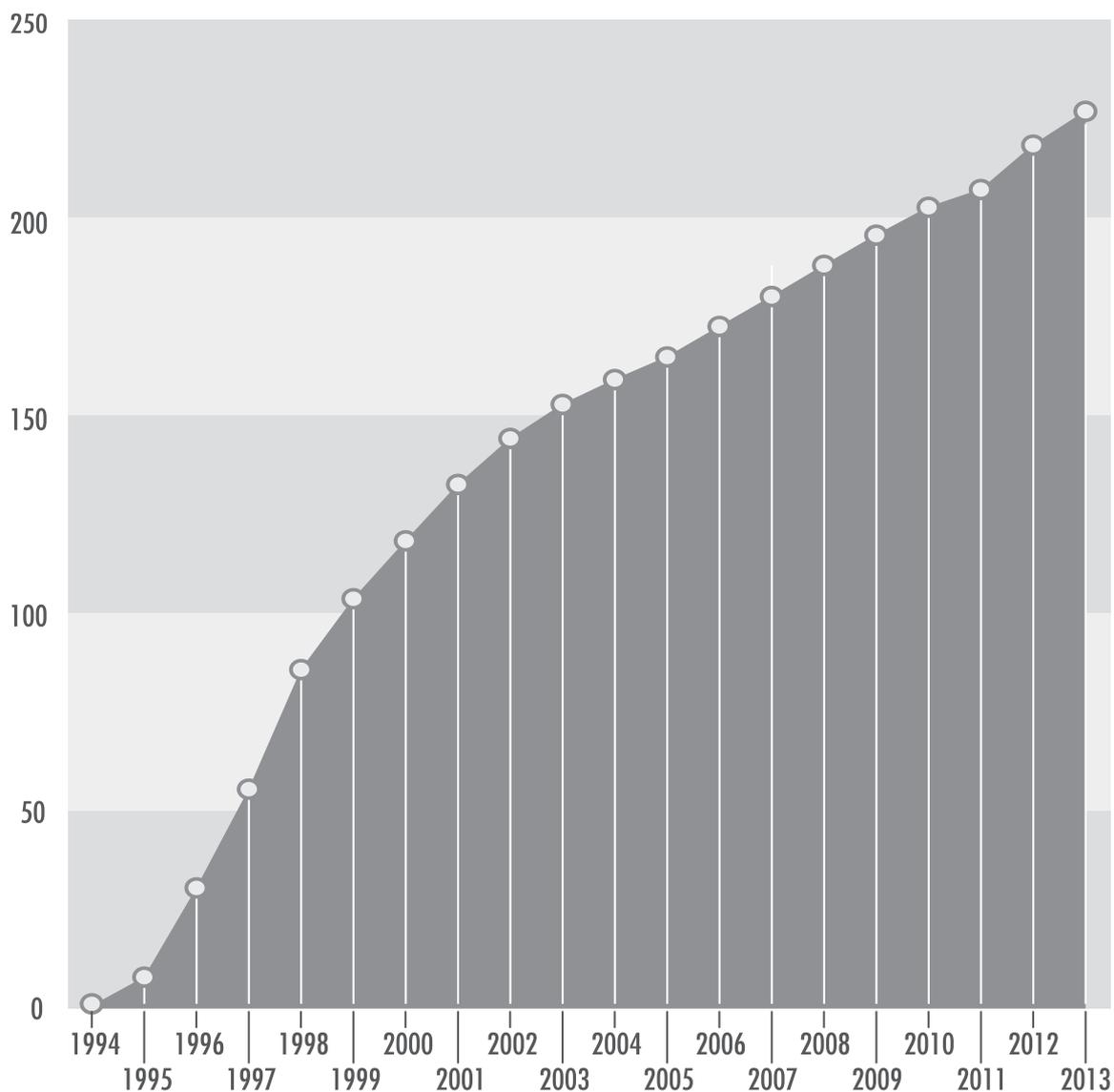
Durante 2013, el Defensor del Pueblo de la Nación inició 8.551 actuaciones. De ellas, 52 fueron impulsadas de oficio, al haberse detectado la problemática, por la propia Institución y el resto a partir de los reclamos presentados.

La sumatoria total de actuaciones iniciadas desde el 17 de octubre de 1994, fecha de comienzo de las actividades de la Defensoría del Pueblo de la Nación, alcanza la cantidad de 228.093.

A efectos de proporcionar una visión esquemática de esta información, a continuación se grafica la distribución de las quejas por año, por tipo de quejoso, por sexo, por ubicación geográfica y por área temática □

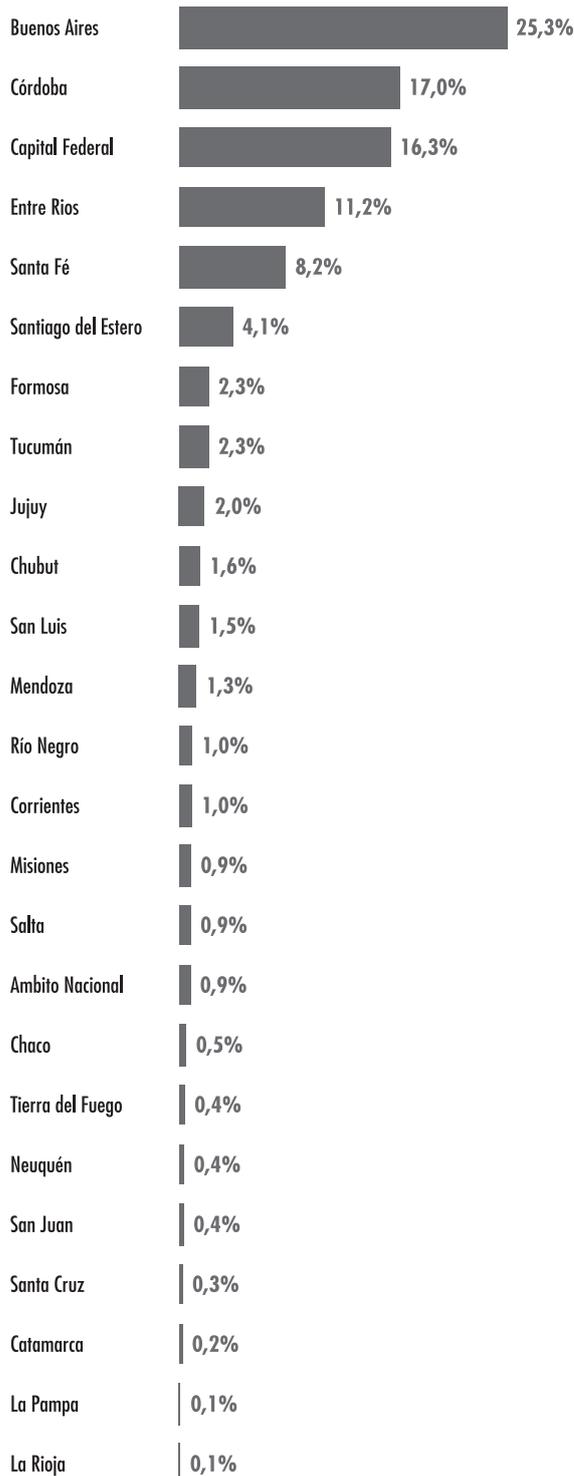
## EVOLUCION DE QUEJAS RECIBIDAS

### Acumuladas desde el origen. En miles

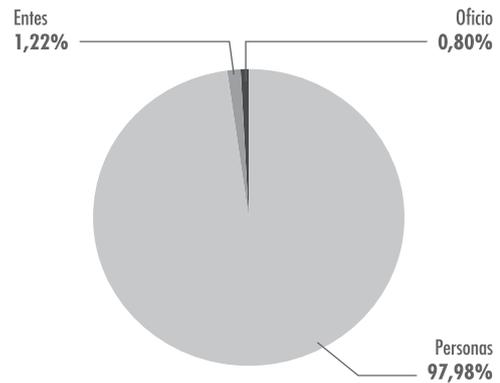


## QUEJAS RECIBIDAS EN 2013

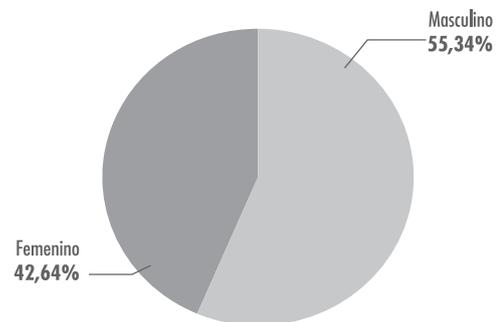
### Por provincia. En % del total



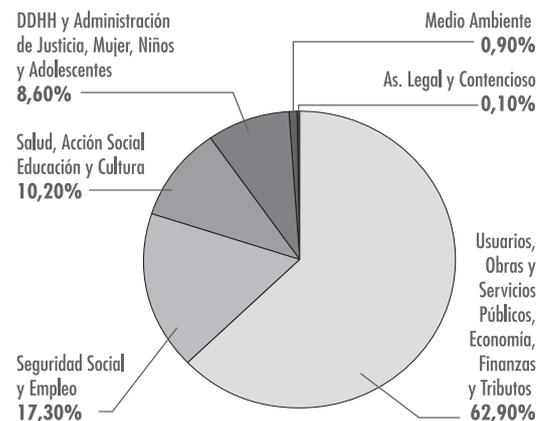
### Según tipo de quejoso. En %



### Según sexo. En %



### Por área temática. En %







Suipacha 365 (C1008AAG)  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
República Argentina  
0810-333-3762 • (5411) 4819-1500  
[www.dpn.gob.ar](http://www.dpn.gob.ar) • [defensor@defensor.gov.ar](mailto:defensor@defensor.gov.ar)

**ISSN 2314 3789**





Suipacha 365 (C1008AAG)

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

República Argentina

0810-333-3762 • (5411) 4819-1500

[www.dpn.gob.ar](http://www.dpn.gob.ar) • [defensor@defensor.gov.ar](mailto:defensor@defensor.gov.ar)