

DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION



DECIMO SEXTO INFORME ANUAL

- 2009 -

1/1/2009 - 31/12/2009

REPUBLICA ARGENTINA

Contenido

INTRODUCCION	1
PRESENTACION AL HONORABLE CONGRESO DE LA NACION	3
CAPITULO I.....	9
ACTUACION DEL AREA I: DERECHOS HUMANOS Y ADMINISTRACION DE JUSTICIA, MUJER, NIÑOS Y ADOLESCENCIA	11
INTRODUCCIÓN	11
TEMÁTICA.....	12
1. Discapacidad.....	12
1.1. Incumplimiento de las Leyes que contemplan Derechos para las Personas con Discapacidad.....	12
1.2. Seguimiento de políticas públicas en discapacidad.....	12
1.3. Preparación de un informe en el marco de la Convención de Derechos para Personas con Discapacidad.....	12
1.4. Seguimiento de actuaciones donde se realizaron recomendaciones a los organismos con competencia en discapacidad.....	13
1.5. Transporte público automotor y discapacidad.....	14
1.6. Reserva de cupo laboral (4%) para personas con discapacidad.....	14
1.7. Elaboración del informe FIO sobre discapacidad.....	14
2. Documentación.....	15
2.1. Documento Nacional de Identidad (DNI).....	15
2.2. Situaciones migratorias.....	16
2.3. Partidas de nacimiento - Constancias de nacidos vivos.....	16
2.4. Pasaporte.....	17

2.5. Inscripciones tardías de nacimiento.	17
3. Veteranos de Guerra de Malvinas.	17
4. Ex Soldados movilizados.	17
5. Visita a comunidades del pueblo toba en la Provincia del Chaco.	18
5.1. Viviendas.	19
5.2. Comunicaciones terrestres.	19
5.3. Alimentos y agua.	19
6. Denuncias sobre irregularidades administrativas.	20
6.1. Demora por parte del Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social.	20
7. Identidad biológica.	22
8. Barrio La Cava - Partido de San Isidro.	23
9. Mujer, infancia y adolescencia.	23
9.1. Explotación laboral de niñas, niños y adolescentes.	23
9.2. Hospital infante juvenil “Dra. Carolina Tobar García”.	24
9.3. Informe FIO de Seguimiento de las Recomendaciones sobre Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.	24
9.4. Leyes vigentes en resguardo de los menores de edad.	24
9.5. Programa de radio	24
9.6. Derechos de las mujeres.	25
9.7. Violencia familiar.	25
9.8. Derechos de niños presumiblemente abusados.	25
10 Comunidad aborígen Pomis Jiwet - Provincia de Salta.	26
11 Personas privadas de libertad.	26
11.1. Irregularidades en Unidades Penitenciarias Federales.	26
11.2. Irregularidades en Unidades Penitenciarias Provinciales.	27
CAPITULO II	29
ACTUACION DEL AREA II: SALUD, ACCIÓN SOCIAL, EDUCACIÓN Y CULTURA	31
INTRODUCCIÓN	31
1. Comentario general.	31
2. Comentario particular.	32
TEMÁTICA	33
1. Temas de impacto social que ocasionaron quejas.	33
2. Investigaciones iniciadas de oficio.	34
3. Salud.	35
3.1. Salud Pública.	35
3.2. Obras Sociales.	46
3.3. INSSJP. Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados.	60
3.4. PRO.FE.	63

3.5. Empresas de Medicina Prepaga (EMP).....	64
4. Acción Social.....	65
4.1. Marco de incidencia general.	66
4.2. Marco de incidencia particular. Cantidad de actuaciones promovidas durante el año 2009.	66
5. Educación.....	67
5.1. Marco de incidencia general.	68
5.2. Marco de incidencia particular. Cantidad de actuaciones promovidas durante el año 2009.	68
5.3. Trámites.....	69
5.4. Casos especiales.	69
6. Cultura.....	73
7. Resoluciones dictadas durante 2009.	74
7.1. Recomendaciones.....	74
7.2. Exhortos.....	76
7.3. Notas dirigidas al H. Congreso de la Nación.	77
7.4. Puesta en conocimiento de la Procuración General de la Nación.....	77
7.5. Intimaciones.	78
CONCLUSIONES	78
CAPITULO III.....	81
ACTUACION DEL AREA III: MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE	83
INTRODUCCIÓN	83
TEMÁTICA.....	85
1. Evaluación del cumplimiento de las leyes ambientales.	85
1.1. Ley N° 25.675 General del ambiente.	88
1.2. Ley N° 25.831 de Acceso a la Información Pública Ambiental.....	88
1.3. Ley N° 25.916 de Gestión integral de residuos domiciliarios.....	88
1.4. Ley N° 25.612 de Gestión integral de residuos industriales y actividades de servicio.	88
1.5. Ley N° 25.688 sobre el Régimen de gestión ambiental de aguas.....	88
1.6. Ley N° 26.331 sobre Bosques nativos.....	89
2. Evaluación Cuantitativa de la demanda ambiental en el Area.....	89
3. Evaluación Cualitativa de la demanda ambiental en el Area.....	90
3.1. Demandas recibidas por teléfono y correo electrónico.	90
3.2. Impacto Ambiental de la actividad minera-energética.....	90
3.3. Impacto Ambiental de la Actividad Agropecuaria.....	93
3.4. Impacto Ambiental de la Actividad Industrial y tecnológica.....	95
3.5. Impacto Ambiental de la Actividad Forestal.....	100
3.6. Impacto Ambiental de la Actividad Pesquera.	100
3.7. Impacto Ambiental de la Actividad Energética: Campos Electromagnéticos.	101

3.8. Impacto Ambiental de Grandes Obras.	102
3.9. Impacto Ambiental de Servicios Públicos.....	103
3.10. Impacto Ambiental de Proyectos Urbanos.....	104
3.11. Problemas Ambientales Provinciales.	105
3.12. Problemas Ambientales InterProvinciales.	106
3.13. Problemas Ambientales Internacionales Limítrofes.....	107
4. Trabajos Especiales del DPN.	108
4.1. Cuenca Matanza-Riachuelo – Área Metropolitana de Buenos Aires.....	108
4.2. Los efectos de la contaminación ambiental en la niñez, una cuestión de derechos.....	115
4.3. Trabajo del DPN con la comunidad.	118
CONCLUSIONES	120
1. Contaminación industrial.	120
1.1. Polo industrial Río III, Córdoba.....	120
1.2. Riesgo ambiental en una fábrica de alta tecnología, Córdoba.	120
2. Contaminación agropecuaria.....	121
2.1. Agroquímicos y plaguicidas.....	121
2.2. Incendios de pastizales en el Delta del Río Paraná.	121
3. Contaminación de campos electromagnéticos.	122
3.1. Tendido electromagnético en Lago Puelo, Provincia de Chubut.	122
4. Contaminación provocada por falencias en servicios públicos.	123
4.1. Residuos sólidos domiciliarios-RSD.....	123
CAPITULO IV	125
ACTUACION DEL AREA IV: USUARIOS, OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS, ECONOMÍA, FINANZAS Y TRIBUTOS	127
INTRODUCCIÓN	127
1. Principales cuestiones planteadas por los interesados.	128
1.1. Servicio de aguas.....	128
1.2. Servicio básico telefónico y telefonía celular móvil.	128
1.3. Servicio de gas.....	128
1.4. Servicio de electricidad.	128
1.5. Transporte automotor.	128
1.6. Transporte ferroviario.	129
1.7. Servicio postal.	129
1.8. Servicios viales.....	129
1.9. Transporte aéreo.....	129
1.10. Servicio de radiodifusión.	129
1.11. Entidades financieras.....	130
1.12. Seguros.	130
1.13. Tarjetas de crédito.	130
1.14. Mutuales y cooperativas.....	130
1.15. Impuestos.....	130

1.16. Base de datos de deudores.....	130
2. Cantidad total de causas resueltas.....	131
TEMÁTICA.....	131
1. Incrementos en la facturación del servicio de electricidad de los usuarios de EDENOR S.A., EDESUR S.A. y EDELAP S.A.	131
2. Incrementos en la facturación del servicio de electricidad de los usuarios del interior del país.	133
3. Incrementos en la facturación del servicio de gas natural por redes por aplicación del decreto N° 2067/08.....	134
4. Incorporación en las facturas de gas la leyenda “Consumo subsidiado del Estado Nacional”.	136
5. Obras para realizar la extensión de la red de gas natural en San Francisco, Provincia de Córdoba.	138
6. Disminución de las tarifas de peajes en las concesiones viales nacionales.	140
7. Autopista Pilar – Pergamino.	144
8. Incrementos tarifarios del transporte de pasajeros.....	148
9. Impugnación a la audiencia pública para tratar la carta de entendimiento arribada entre la UNIREN y la empresa HIDROVÍAS S.A.	151
10. Demora en la instalación del servicio básico telefónico.....	154
11. Ausencia de régimen de penalidades de la UGOFE.	155
12. Recordatorio de los deberes de funcionario público.....	157
13. Incumplimientos a la normativa que regula la velocidad de publicidad radial.....	161
14. Falta de entrega de un premio por parte de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable.	162
15. Deudores del Banco Hipotecario S.A. – Créditos pre-convertibilidad.....	163
a) Fecha de mora	164
b) Operatorias de emergencia.....	166
c) Realización de los recálculos	167
d) Casos	168
16. Servicios bancarios.	169
17. Deudas consolidadas.	170
18. Servicios de préstamos otorgados por asociaciones mutuales y cooperativas.....	170
CAPITULO V.....	171
ACTUACION DEL AREA V: SEGURIDAD SOCIAL Y EMPLEO.....	173
INTRODUCCIÓN	173
TEMÁTICA.....	174
1. RECOMENDACIONES.....	174
1.1. Recomendación de carácter general vinculada con temas laborales.....	175

1.2. Recomendación de carácter general a la ANSES.....	180
1.3. Recomendaciones de carácter particular a la ANSES.....	183
2. ACTUACIONES INICIADAS DE OFICIO.	185
3. INCUMPLIMIENTOS DE LA ANSES	185
3.1. Falta de cobertura médica para los hijos de los desempleados desde dieciocho a los veinticinco años.	185
3.2. Código de descuento para asociaciones de jubilados y pensionados.	186
3.3. Subsidio de contención familiar.	187
3.4. Respuestas de la ANSES.	187
4. RECOMENDACIÓN CURSADA EN EL AÑO 2006 CUMPLIDA POR LOS ORGANISMOS DURANTE EL EJERCICIO 2009.	187
4.1. Marco normativo – Falencias.	188
4.2. Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor.	190
4.3. Modificaciones propuestas - Fundamentos.	191
4.4. Conclusiones.	196
CONCLUSIONES	202
CAPITULO VI.....	203
ASESORIA LEGAL Y CONTENCIOSO	205
TEMÁTICA.....	205
1. Aspectos esenciales de la actuación de la Asesoría durante el año 2009.	205
2. Acciones judiciales en las que intervino el Defensor del Pueblo de la Nación referidas a procesos iniciados durante el año 2009.....	208
3. Procesos judiciales que registraron novedades trascendentes.	213
CAPITULO VII	215
AREA RELACIONES INTERNACIONALES, AREA RELACIONES INSTITUCIONALES, AREA INTERIOR, AREA PRENSA, DATOS ESTADISTICOS	217
AREA RELACIONES INTERNACIONALES.....	217
Introducción.	217
1. Taller sobre el Examen Periódico Universal y Sistemas Internacionales de Derechos Humanos.	217
2. 9na Conferencia bianual internacional de INDHS Resumen del informe de la reunión de la oficina del CIC.	218
Informes de los Comités Permanentes de la Oficina del CIC.	218
Presentación del Grupo de Trabajo de Gobernanza y aprobación del Estatuto del CIC.	218
Grupo de Trabajo sobre Financiamiento.	219
Subcomité de Acreditación.	221
Seguimiento de asuntos de la 20ª reunión del CIC, Abril 2008.....	222

22ª Reunión del CIC en 2009.....	222
Sitio Web del CIC.....	222
Asuntos diferidos de la 20ª reunión del CIC.....	222
Interacciones estratégicas del CIC con el Consejo de Derechos Humanos, los Órganos de Tratados y los Procedimientos Especiales.....	222
Estrategia para la participación en el Examen de Durban.....	222
Propuesta para establecer un grupo de trabajo sobre Derechos Humanos y empresa.....	223
Cierre.....	223
3. Instituciones Nacionales de Derechos Humanos en la Conferencia de Examen de Durban.....	223
Declaración Final	223
4. Programa de Trabajo de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano	224
Presentación.....	224
Antecedentes.....	224
Justificación.....	225
Líneas Temáticas.....	226
Líneas Estratégicas.....	226
5. Consulta regional para el continente americano.....	228
1. Antecedentes.....	229
2. Fundamento.....	230
3. Objetivos.....	231
4. Estrategia.....	231
1. Metodología.....	232
AREA RELACIONES INSTITUCIONALES.....	234
Introducción.....	234
1. Convenios de cooperación.....	234
2. ADPRA (Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina).....	235
2.1. 17/03/2009: Sede Defensoría del Pueblo de la Nación:.....	235
2.2. 14/05/09: Reunión del Consejo Directivo de la misma en la Defensoría de la Provincia de Santiago del Estero:.....	235
2.3. 02/03/2009 Sede: Defensoría del Pueblo de la Provincia de Tucumán:	235
2.4. 09/09/2009 Sede: Defensoría del Pueblo de Escobar, provincia de Buenos Aires:	236
2.5. 10/09/2009 Sede: Senado de la Nación. Tema: Tarifa de Gas y Electricidad:	236
2.6. 10/12/2009 Sede Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Formosa:	236
3. Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO).....	236
4. Federación Internacional de Ombudsman (FIO).....	237
5. Promoción de la creación de institución del Defensor del Pueblo en provincias y municipios de la Argentina y su articulación con las delegaciones del DPN en las mismas.....	237
AREA INTERIOR.....	239
Introducción.....	239

Temática.....	239
Conclusiones.....	241
AREA PRENSA	243
1. Los objetivos.....	243
2. Artículos de opinión.....	243
3. Campañas institucionales	244
4. Conferencias de prensa, encuentros y audiencias.....	244
5. Comunicados de prensa.....	245
6. Infodefensor interno.....	246
7. Infodefensor externo.....	246
8. Síntesis de prensa.....	247
9. Página Web (www.defensor.gov.ar).....	247
10. Espacio digital.....	247
11. Programa radial “La Gente y su Defensor”.....	248
DATOS ESTADISTICOS	249
1. Cantidad de actuaciones.....	249
2. Incidencia temática por área.....	249
3. Actuaciones por jurisdicción.....	251
4. Composición de los denunciantes.....	252

INTRODUCCION

PRESENTACION AL HONORABLE CONGRESO DE LA NACION

Buenos Aires, mayo de 2010.

El 25 de mayo de 2010, es decir unos días antes de la presentación de este Informe Anual ante el Honorable Congreso de la Nación, nuestra Patria habrá cumplido 200 años de vida.

Es entonces una ocasión especial para, además de realizar una breve síntesis de lo acontecido durante el período 2009, referirme a esta Institución y su significado para la democracia en el marco del bicentenario.

En relación a ello quiero comenzar expresando que en sus 15 años de vida constitucional, el Ombudsman ha adquirido una relevancia y aceptación social irrefutables.

Insisto, a pesar de ser -la Defensoría del Pueblo- una institución novedosa, ha sido incorporada a la práctica ciudadana, a lo largo y a lo ancho del país, como una herramienta de gran valor.

En ese sentido puedo asegurar que hoy, en el seno de la comunidad, hay un conocimiento generalizado respecto de este ámbito propio del sistema democrático al que se lo considera un verdadero instrumento para canalizar reclamos y necesidades insatisfechas.

Y, tal como surgirá de la lectura y análisis de las temáticas que hemos venido abordando y que presentamos en este Informe, la Defensoría se ha transformado en un factor clave de equilibrio en la vinculación que une al Estado con la comunidad.

Por ello quiero manifestar enérgicamente la relevancia de esta Institución en el marco de los 200 años de vida de nuestra joven Patria, pues considero que se trata de un verdadero aporte a su robustecimiento y enaltecimiento.

En anteriores informes anuales se ha expuesto acerca de la razón de ser del Defensor del Pueblo, aludiendo a la defensa de los derechos humanos como principal característica de su misión constitucional. Hemos pensado y dado un tratamiento integral a estos derechos, procurando abarcar todas sus dimensiones para llegar así a cumplir el objetivo primordial de su reconocimiento: garantizar el respeto de la dignidad del ser humano.

En ese mismo sentido, es que quiero apuntar que la realidad de nuestro país, tan extenso y caracterizado por la diversidad, impone que las acciones desplegadas, lleguen cada vez con más fuerzas a todo su territorio y contemplen esas diferencias que se dan de modo multidimensional: social, económica, cultural y medioambientalmente.

Por eso procuramos profundizar los lazos con las defensorías provinciales y locales a través de convenios y actividades en común pero, además, redoblamos el esfuerzo para crear oficinas de nuestra Institución, donde todavía no existen.

Asimismo y con idéntico objetivo, adoptamos como práctica Institucional el traslado de delegaciones a diferentes puntos del país a fin de promover el conocimiento de las comunidades acerca de la institución y recabar información local y quejas de la ciudadanía.

En este sentido, a la luz de lo que significa el bicentenario para toda una Nación, hay que decir que es indispensable una Defensoría verdaderamente federal y ese objetivo ha estado entre los prioritarios.

En otro orden de cosas pero continuando con esta perspectiva histórica, quiero abordar otra cuestión fundamental y que ha tenido implicancias en la tarea desarrollada en el ejercicio 2009. Me refiero al déficit de calidad institucional que aún tiene nuestro país.

Pues bien, una de las manifestaciones más acabadas que tiene ese déficit se expresa en que la transformación, en muchas veces, se logra a partir de la presión social, de la protesta

de la sociedad civil y, en ocasiones, de la intervención judicial.

Acciones que por imperativo de la Constitución, de las leyes y de los principios del bien común, deben ser adoptadas en forma voluntaria y en el marco de políticas públicas, únicamente se concretan a través de la intervención de instituciones como la defensoría e inclusive la justicia.

En nuestra experiencia, este déficit se observa claramente en relación a los derechos colectivos y sociales.

Por eso, aunque es muy extenso el catálogo de situaciones que podría mencionar, a modo de ejemplo, traigo el problema de la sustentabilidad ambiental que es uno de los que más presencia tuvo durante el año 2009.

En este sentido, la participación de la Defensoría en la causa que trata la contaminación ambiental de la cuenca Matanza Riachuelo y el rol que aquélla ha ocupado en el marco de la ejecución de la sentencia que obliga al Estado a establecer un programa de saneamiento, entre otras cuestiones, ha transformado a la institución en un referente de la temática.

Pero son muchos más los problemas que abordamos y que se relacionan con esa histórica desatención de los derechos colectivos y sociales.

La situación de las comunidades Tobas del Chaco es una de las de mayor complejidad y relevancia social, dado que se trata de un caso paradigmático de superposición de vulneraciones que provocan el quiebre del principio de la dignidad del ser humano. Por ese motivo no puedo dejar de mencionarla.

En estas y otras situaciones de máxima escisión entre las normas constitucionales y la realidad de nuestro pueblo, es donde la Defensoría ha puesto y seguirá poniendo su mayor esfuerzo y dedicación, para construir esa Patria deseada que logre en un corto plazo acoger a todos y todas quienes hoy se encuentran excluidos.

Y esto se conecta directamente con el último tema que abordaré. Se trata de un aspecto que considero propio del “ADN” de nuestra Institución. Me refiero al trabajo permanente que realiza la Defensoría para ir formando una nueva cultura estatal de respeto de los derechos humanos y de la legalidad.

Ese trabajo es el más arduo y sus resultados son los que más lentamente se van logrando, pero no por eso debe abandonarse el esfuerzo.

Se trata de ir creando condiciones para inaugurar un nuevo paradigma en cuyo marco las políticas de estado planifiquen, diseñen, implementen y controlen acciones en función de un desarrollo humano sustentable. Una cultura política y jurídica basada en la convicción de que es este tipo de desarrollo el único que procura el equilibrio real entre el factor económico y el factor humano.

En esta tarea y llegando al bicentenario, bien podríamos conjeturar que nos hallamos a mitad de camino, porque si bien aparece una incipiente cultura en este sentido, la misma viene instalándose a partir de la presión social, del imperio de la justicia y no del consenso y de la adopción de la Constitución como un programa político.

Es preciso recordar entonces que la norma fundamental tiene diversas funciones: la adopción de un sistema de gobierno, el diseño de un esquema de organización política territorial, un “protocolo” de reconocimiento de derechos, pero también un documento en el que están sentadas las bases del tipo de desarrollo que queremos como sociedad y que el Estado debe perseguir.

Por ello, quedarse a mitad de camino, significa que las políticas de estado siguen yendo detrás de la acción de la Justicia.

Hoy, todavía, desde nuestra institución es preciso acudir a la Justicia para desbloquear el ejercicio de derechos reconocidos constitucionalmente y también para reclamar la transformación de la realidad cuando la política queda rezagada por su propia inacción.

La Justicia viene, así, a remendar una situación de debilidad de nuestra democracia, pero la solución real y definitiva habrá llegado cuando el Estado lleve a cabo de ordinario y sin esta coerción sus propias obligaciones.

Y para que eso suceda, debe desarrollarse una cultura estatal basada en la ética, en la transparencia y en el cumplimiento riguroso de la Constitución como programa consensuado de desarrollo.

Ese es, desde nuestra perspectiva, el mayor desafío que deben aceptar las instituciones en esta nueva etapa y también la más ineludible tarea que la Defensoría del Pueblo debe

seguir asumiendo para contribuir, como lo viene haciendo, a la consolidación definitiva del Estado de Derecho.

Finalmente, quiero concluir este décimo sexto Informe Anual formulando un reconocimiento a las autoridades nacionales, quienes han mantenido su conducta de respeto hacia la Institución sin haber en ningún caso obstruido sus acciones; y, saludando al Honorable Congreso de la Nación, el cual una vez más ha demostrado igual respeto y su ya histórico respaldo hacia la autoridad y autonomía plena que esta Defensoría posee.

Muchas gracias.



Dr. Anselmo Sella
Adjunto I a cargo del
Defensor del Pueblo de la Nación

CAPITULO I

**ACTUACION DEL AREA I:
DERECHOS HUMANOS Y ADMINISTRACION DE JUSTICIA,
MUJER, NIÑOS Y ADOLESCENCIA**

INTRODUCCIÓN

A la luz de la reciente crisis financiera global, la necesidad de asegurar la justicia social y los derechos humanos en el diseño de políticas públicas resulta más urgente que nunca. Esta necesidad se evidencia cuando se consideran los altos índices de desigualdad socioeconómica en nuestro país. (estadísticas de CEPAL indican que en América del Sur el 20% de la población más rica gana 18 veces más que el 20% más pobre).

“La justicia social se sustenta en los valores de la equidad, la igualdad, el respeto de la diversidad, el acceso a la protección social y aplicación de los derechos humanos en todas las esferas de la vida, incluso en el lugar de trabajo”, dice el Secretario General de las Naciones Unidas Ban Ki-moon. “Estos principios revisten ahora más importancia que nunca al tiempo que encaramos las consecuencias de la crisis financiera y económica mundial, que ha plasmado en aumentos significativos del paro y la pobreza e impone una pesada carga a la integración social”.

La justicia social aboga por el derecho de los sectores más desfavorecidos de la sociedad, mediante la remoción de los obstáculos que perpetúan la desigualdad. Es responsabilidad de los Estados eliminar estos obstáculos mediante políticas públicas que creen las condiciones necesarias para que se desarrolle una sociedad igualitaria en términos económicos, sociales y culturales. Desde el Area de DDHH apoyamos la implementación de políticas de acción positiva u otras que promueven la equidad y la igualdad entre los géneros, razas, etnias, religiones, etc.

El Día Mundial de la Justicia Social fue proclamado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2007, para subrayar la importancia de la justicia social como imperativo

ético. La estabilidad y prosperidad mundial dependen de que las personas disfruten efectivamente de niveles aceptables de bienestar e igualdad de oportunidades.

TEMÁTICA

1. Discapacidad.

1.1. Incumplimiento de las Leyes que contemplan Derechos para las Personas con Discapacidad.

La situación de las personas con discapacidad en materia laboral durante el año 2009, no difirió de lo sucedido en iguales tópicos en años anteriores, en cuanto al persistente incumplimiento del sector público en relación con la Ley N° 25.689 (reserva de un cupo laboral en la administración de los tres poderes del Estado Nacional); y de igual modo respecto de la Ley N° 25.635 (pase con beneficio de franquicia en transporte automotor) y en accesibilidad al entorno físico (Ley N° 24.314). Se trata de tres verdaderos paradigmas de una situación que no acierta a cambiar y es demostrativa de una mórbida actividad estatal.

1.2. Seguimiento de políticas públicas en discapacidad.

Sustentada en la noción de una inobservancia generalizada en las cuestiones vitales de la discapacidad, y con el fin de verificar la marcha de los planes y programas propuestos por los organismos, se ha considerado oportuno realizar un seguimiento del Plan Integral de Acción para Personas con Discapacidad proyectado y aprobado por la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas con Discapacidad para su ejecución durante los años 2004 - 2007 (Resolución CNAIPD N° 39/04). Se trata de un Plan debidamente presupuestado a tales efectos. A este seguimiento se sumaron otros programas o tópicos específicos de la discapacidad.

La mencionada actuación se inició durante el año 2009 y comprende (hasta el momento) varios anexos que contemplan programas que versan sobre los siguientes rubros: trabajo, salud, vivienda y alojamiento; turismo, recreación y deporte; accesibilidad al transporte y al entorno físico (Plan Nacional de Accesibilidad).

Asimismo también la componen los anexos: tutela antidiscriminatoria; pensiones no contributivas; Ley N° 25.730 (subsidios coordinados por el Comité Coordinador de Programas para Personas con Discapacidad) y Programas para Personas con Discapacidad carentes de cobertura social.

1.3. Preparación de un informe en el marco de la Convención de Derechos para Personas con Discapacidad.

En los últimos meses del año 2009 se presentó al Sr. Adjunto I del Defensor del Pueblo un proyecto de seguimiento de los postulados de la Convención de Derechos para Personas con Discapacidad (ONU, 2006), ratificada por nuestro país mediante la Ley N° 26.378 de junio de 2008. El proyecto de alcance general se volvió específico respecto de las personas con discapacidad en situación de pobreza y se trabaja en las distintas regiones del país con organizaciones no gubernamentales, cuya labor se desarrolla en las provincias

donde se planificó el trabajo de investigación y de recolección de datos.

Así también, dicho informe comprende otros aspectos particulares de la temática: mujer con discapacidad; discapacidad y pueblos originarios; discapacidad y niñez; personas privadas de la libertad discapacitadas (en cárceles); salud mental; discapacidad y justicia; ex combatientes de Malvinas, entre otros. Para ello se trabaja en conjunto entre las organizaciones de la vida civil, y distintas sub - áreas del AREA I.

1.4. Seguimiento de actuaciones donde se realizaron recomendaciones a los organismos con competencia en discapacidad.

Durante el año 2009 se hizo hincapié en el seguimiento de Actuaciones donde se realizó alguna recomendación que se estima de significativa importancia para los derechos de las personas con discapacidad.

Así, se recogieron las respuestas negativas de los organismos en el caso de haberse recomendado que no se aplique para un niño menor de edad con discapacidad de nacionalidad boliviana, un decreto del Poder Ejecutivo que exige (aún para los niños extranjeros) cuarenta (40) años de residencia en el país. Los organismos se sujetan a la norma inferior aun con antecedentes como: 1) la Corte Suprema de Justicia de la Nación en fallo que opone la clara supremacía de la normativa internacional incorporada a nuestro derecho interno por sobre las normas de inferior rango y contrarias a los preceptos internacionales que conforman nuestro cuerpo legal; 2) la nueva ley de migraciones y 3) normas del Mercosur. Luego de un pormenorizado seguimiento los organismos con competencia han respondido de manera desfavorable (Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales; Secretaria Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia), o no han tomado el tema como una política a revisar (CONADIS).

En otras Actuaciones: las que atañen a la Ley N° 19.279, Ley de Automotor, y las disfunciones administrativas del Servicio Nacional de Rehabilitación y la AFIP, por un lado, y las cuatro (4) actuaciones referidas al transporte institucional de menores con discapacidad, que alertan acerca de la ausencia de este tipo de transporte para niños que viven zonas rurales que no pueden utilizar el transporte público de uso común, y que tienen que recorrer significativas distancias hasta llegar a las escuelas especiales o establecimientos de rehabilitación, bien sea por ausencia de este tipo de transporte, o por incumplimiento del sector empresario del transporte público automotor, que les impide ser trasladados con frecuencia o habitualidad a sus destinos de rehabilitación.

De los organismos que han aportado respuesta debe destacarse el PAMI, no así la Comisión Nacional de Regulación del Transporte o la CONADIS quienes sólo manifiestan que articularán reuniones a fin de proponer soluciones acordes a estas necesidades, pero transcurridos los meses del año 2009 se advierte la falta de concreción de esta labor conjunta.

A lo largo del año 2009 se siguieron las recomendaciones recaídas en cuatro (4) actuaciones donde las reclamantes son madres / jefes de hogar y tienen niños con discapacidad a su cargo exclusivo. Solas o con otros hijos menores, sin trabajo, o con trabajos de ingresos magros e insuficientes para adquirir una vivienda. La falta de respuesta concreta de los organismos, las respuestas elusivas o vagas respecto de los programas en vigencia (ej.: Plan Integral de Acción mencionado) donde no se registra ninguna actividad que avance positivamente en este aspecto para alcanzar los objetivos trazados, son los

factores de la falta de respuesta a esta necesidad básica indispensable para la calidad de vida de estos hogares con niños con discapacidades severas.

El seguimiento de estas Actuaciones da cuenta de otro rubro que demuestra la ausencia de políticas públicas en materia de vivienda adecuada.

1.5. Transporte público automotor y discapacidad.

De ciento dos (102) actuaciones ingresadas en el año 2009 por motivos vinculados a la discapacidad, casi el 24% de las mismas están referidas al incumplimiento del Decreto N° 38/04 que reglamenta la Ley N° 25636 (Pase con Franquicia en Transporte Automotor) focalizadas en una mayoría casi absoluta, en elevar quejas contra la conducta de las empresas de transporte automotor de larga distancia.

También en este supuesto se ha procurado una respuesta adecuada tanto de la CNRT como de la Secretaría de Transporte de la Nación en orden a la derogación del Artículo 4° del Decreto N° 118/2006, norma que establece los criterios de distribución de los recursos del fideicomiso (Sistema de Infraestructura de Transporte) dictado por el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios. Luego de varios requerimientos y la remisión de notas a ambos organismos, en numerosas actuaciones que evidencian esta problemática. En más de un año (2009/2010), ninguna de las dos dependencias con competencia aportan una respuesta concreta sobre el tema.

1.6. Reserva de cupo laboral (4%) para personas con discapacidad.

Esta denuncia y la consiguiente solicitud de intervención y acompañamiento de los reclamos, constituyó otra presentación habitual. De las actuaciones ingresadas durante el año 2009 y pedidos de informes (cuyas respuestas también se volcaron a las actuaciones que pretenden el seguimiento de Políticas Públicas), se puede colegir que aún hoy los organismos competentes (Secretaría de la Gestión Pública; CONADIS) no cuentan con datos de los ingresos en la Administración Pública Nacional en cumplimiento de los Artículos 8° y 8° bis de la Ley N° 25.689, ni se demuestra actividad expresa en este sentido, lo que se derivó del seguimiento de una recomendación que contiene este propósito. Sin perjuicio de ello, con intervención de esta Institución, durante el año 2009, ingresaron a la Administración Pública tres (3) personas con discapacidad en los siguientes organismos: Servicio Penitenciario de la Provincia de Buenos Aires, Universidad Nacional de Córdoba, Fuerza Aérea Argentina.

1.7. Elaboración del informe FIO sobre discapacidad.

En el año 2009 se elaboró el informe sobre derechos de personas con discapacidad solicitado por la Federación Internacional de Ombudsmen. Respecto de ello se comunicó la situación de la Discapacidad en los siguientes tópicos: Marco jurídico general. Publicación oficial de indicadores. Planes. Dotación presupuestaria. Cooperación Internacional. Sistema de atención a la discapacidad. Colaboración con la sociedad civil y protección social. Libertad de circulación. Educación, cultura y comunicación. Trabajo. Derecho de sufragio en condiciones de accesibilidad y secreto. Tutela antidiscriminatoria y situaciones vulnerables. Mujeres con discapacidad. Niños y niñas con discapacidad en centros penitenciarios. Garantías. Especial consideración de la discapacidad mental. Actuaciones y Resoluciones del Defensor del Pueblo de la Nación. Recomendación al estado nacional.

2. Documentación.

2.1. Documento Nacional de Identidad (DNI).

La situación relacionada con la demora en los trámites de D.N.I. durante el año 2009, se incrementó ostensiblemente en relación al año anterior, constituyendo el mayor número de actuaciones tramitadas en el área.

Teniendo en cuenta la relevancia que reviste en la vida cotidiana contar con el D.N.I., su carencia implica un perjuicio de tal envergadura para el ciudadano, que recurrió desde todas las provincias al Defensor del Pueblo de la Nación. Éste fue solucionando situaciones, en algunos casos con trámites iniciados en el año 2006; ello es, con demora de tres años. En otros se extravió del trámite. Ello significó pedidos de informes, recomendaciones por casos individuales al Registro Nacional de las Personas.

También se recomendó a dicho organismo en relación a las presentaciones de demora en la entrega de los DNI por parte de más de CUATROCIENTAS (400) personas residentes en la Ciudad de Rosario, Provincia de Santa Fe, a los fines de que se arbitren los medios necesarios para agilizar dicha entrega.

Cabe mencionar que el 30 de octubre del 2009 se publicó en el Boletín Oficial el Decreto N° 1602/2009 denominado ASIGNACIONES FAMILIARES, a través del cual se incorporó el Subsistema no Contributivo de Asignación Universal por hijo para Protección Social.

Que el artículo 14 de dicho decreto establece en su inciso b), que el titular del beneficio y el menor deben acreditar su identidad mediante el DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD. Asimismo, el inciso c) de dicho artículo determina la presentación de la documentación pertinente para acreditar el vínculo. Que siendo de dominio público la excesiva demora en la entrega de los D.N.I., requisito básico para la obtención de esa asignación, era menester que el RENAPER arbitrara los medios necesarios para la entrega inmediata de los D.N.I. a las personas que hubieran solicitado el beneficio ante la Anses.

Debe consignarse que los posibles beneficiarios integran núcleos familiares en situación de alta vulnerabilidad social que necesitan de esa asignación para paliar sus necesidades básicas.

Además, la efectiva aplicación del Decreto antes mencionado depende íntimamente de que los postulantes puedan acreditar su identidad y su vínculo, por lo que debería ser obligación del Estado documentar a esa franja de la población para que accedan al beneficio mencionado.

En base a lo expuesto, se formuló una recomendación al REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS a fin de que se estableciera una vía o mecanismo de excepción de manera tal de tramitar y entregar en el menor tiempo posible los D.N.I. a los solicitantes y beneficiarios de la Asignación Universal por hijo/hija en base a lo establecido en el Decreto N° 1602/2009.

Posteriormente, se solicitaron informes a fin de conocer la implementación de dicho Decreto y el organismo respondió que no había sido relevante el aumento de porcentaje en la entrega del D.N.I. Sucede que las medidas implementadas por el Decreto 1602/09 se encuentran distorsionadas debido a que del período 2008/09 el impacto en la producción y

entrega de D.N.I. del programa “Deuda Cero”, que importó la regularización de la deuda documentaria existente a ese momento, más de 1.000.000 de D.N.I., alcanzando niveles récord de producción para el organismo, triplicando la capacidad de producción histórica.

Con respecto a la demora promedio de los trámites en los Centros de Documentación Rápida y la existente en las demás oficinas seccionales del país, se determinó que es de cinco días desde que ingresan a la planta de producción del RENAPER. Sin embargo existe una diferencia de tiempos de gestión integral de los trámites entre aquellos iniciados en forma digital (CDRs) y los tomados en oficinas de toma manual (en papel), ya que los primeros son remitidos en forma electrónica, ingresando directamente para su procesamiento.

Dependiendo de la jurisdicción de que se trate, los tiempos de remisión al RENAPER de los trámites tomados en formularios papel por parte de los Registros Provinciales son muy variables, oscilando entre un mínimo de una semana y un máximo de hasta 5 meses. Dichos tiempos de remisión, que dependen exclusivamente de los Registros Civiles Provinciales, responden a cuestiones de dispersión territorial de las oficinas seccionales dentro de la jurisdicción, la accesibilidad de las mismas y la infraestructura logística, entre otros factores.

Desde la puesta en inicio del Decreto mencionado, el turno se solicita al teléfono 0800-999-9364 para los residentes en la ciudad de Bs. As. y los centros de atención rápida en el país están situados en Av Paseo Colón 1093, Ciudad de Buenos Aires; Calle 46 entre 4 y 5, La Plata, tel. 0221-4271530/96; y en San Justo: Almafuerde 3271, tel. 4484-7923.

Cabe agregar, asimismo, que se han presentado en un número importante, quejas relacionadas con demoras en el otorgamiento de turnos para la obtención de D.N.I. por parte de ciudadanos provenientes de Bolivia, Perú y Colombia, muchos de ellos profesionales de la salud, como médicos o enfermeros, que necesitaban estar documentados para realizar posgrados o ejercer su profesión. A través de los pedidos de informes remitidos a la Dirección de Atención Personalizada del RENAPER, se logró el adelantamiento de dichos turnos.

2.2. Situaciones migratorias.

Durante el año 2009 disminuyó el número de quejas relacionadas con la situación migratoria de ciudadanos, debido a la implementación del Programa Patria Grande que permitió la regularización de personas provenientes de países limítrofes y de otros de Latinoamérica.

Que atento los diversos perjuicios que conlleva la falta de documentación en la ciudadanía, fue menester formular múltiples recomendaciones al REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS en relación a las problemáticas diversas de cada ciudadano.

Además de las quejas por demora en la entrega de los documentos, se han detectado maltratos por parte del personal en las oficinas seccionales, como así también deficiencias u errores en la confección que demoran más aún los trámites.

2.3. Partidas de nacimiento - Constancias de nacidos vivos.

Se ha tramitado un número importante de partidas de nacimiento para personas sin recursos que viven en provincias alejadas del lugar cuyos hijos nacieron.

También se han obtenido constancias de nacimiento de diferentes hospitales para

familias que se hallan en situación de calle y que habían extraviados las mismas, a los fines de que puedan inscribir a sus hijos.

2.4. Pasaporte.

También se han recibido casos de demoras en la entrega de pasaportes. En algunas ocasiones las mismas se debían a la falta del papel que se utiliza para la confección de los mismos. Casos similares se registraron por el mismo motivo con relación a las tramitaciones de cédulas de identidad.

2.5. Inscripciones tardías de nacimiento.

Se han presentado varios casos de personas que no se hallaban inscriptos y consecuentemente no contaban con el D.N.I.

Al respecto, se les brindó orientación, indicándoles que debían concurrir a un Juzgado Civil dentro de la jurisdicción donde se había producido el nacimiento, con la constancia de nacimiento en caso de poseerla.

Asimismo, se presentaron operadoras del BAP, Buenos Aires Presente, del Gobierno de la Ciudad de Bs. As., quienes solicitaban constancias de parto y partidas de nacimiento de personas que, estando en situación de calle, habían extraviado su documentación.

Se presentaron otras situaciones en las que ya se había iniciado la inscripción tardía por la vía judicial, en las cuales las demoras llegaban a los dos, tres y más años, sin resolución. En algunos casos, efectuaron consultas al Juzgado interviniente y en otros se puso en conocimiento del caso a la PROCURACION GENERAL DEL PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, organismo que respondió en todas las quejas.

3. Veteranos de Guerra de Malvinas.

Se reciben presentaciones de ex soldados conscriptos de todo el país, Veteranos de Guerra de Malvinas, solicitando al Defensor del Pueblo de la Nación que interceda ante las autoridades correspondientes, a fin que los organismos correspondientes respondan a sus reclamos para el cumplimiento de las normas legales vigentes, derechos que les fueron reconocidos por haber participado en el conflicto bélico del Atlántico Sur (subsidio extraordinario que prevé la Ley N° 22.674, como así también de la Convocatoria Nacional prevista en la Ley N° 23.109 y las Juntas de Reconocimiento Médico).

4. Ex Soldados movilizados.

Se presentaron ex soldados conscriptos, en representación de la Asociación Civil Veteranos de Guerra Campamento TOAS Plaza de Mayo, y de la Asociación de Ex Soldados por Malvinas Argentinas Sur de la Provincia de Buenos Aires -ADESMA- solicitando la intervención de esta Institución con motivo de pretender su inclusión como Veterano de Guerra de las Islas Malvinas, en el régimen previsto por la Ley N° 23.848, y sus modificatorias.

Dada la problemática planteada se formuló una exhortación, conforme a lo dispuesto por el artículo 28 de la Ley N° 24.284, a la SECRETARIA DE ASUNTOS POLÍTICOS del MINISTERIO DEL INTERIOR, para que, a través de la COMISIÓN NACIONAL DE EX

COMBATIENTES DE MALVINAS, se arbitren los medios correspondientes con el objeto de dar respuesta a la situación padecida por los ex soldados que fueron movilizados durante el Conflicto del Atlántico Sur, estando, actualmente, a la espera de una respuesta por parte de ese organismo.

5. Visita a comunidades del pueblo toba en la Provincia del Chaco.

El viaje se llevó a cabo entre los días lunes 24 a viernes 28 de agosto de 2009 con el objeto de constatar el cumplimiento de la medida ordenada por la CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION que dispone distintas medidas de protección a favor de la comunidad indígena que habita la región sudeste del Departamento General Guemes y noroeste del Departamento Libertador General San Martín de la Provincia del CHACO.

Dichas medidas consisten en diversos programas de salud, alimentos, asistencia sanitaria, provisión de agua, fumigación, desinfección y habitacional. A efectos de verificar con qué alcance llegaron a sus destinatarios, se visitaron los siguientes lugares a saber: localidades de Juan José Castelli, Miraflores y Villa Río Bermejito que pertenecen al Departamento de General Güemes y las de Pampa del Indio que pertenecen al Departamento del Libertador General San Martín.

Son indudables las mejoras en infraestructura hospitalaria, entre ellas podemos enumerar que de los 18 puestos sanitarios "B" que dependen del Puesto Sanitario A de Espinillo. Se construyó un edificio nuevo para el Puesto Sanitario "B" de Paso Sosa. En el caso de Villa Bermejito, de los 10 puestos sanitarios para atender una población de 7700 habitantes, se ha construido un nuevo puesto sanitario en Fortín Lavalle, agregándose también el nuevo Puesto Sanitario de El Canal. se reacondicionó un edificio que originalmente se utilizaba como refugio para inundados.

En el caso de Pampa del Indio se inauguró un nuevo hospital, pero se mantiene la carencia de estructura, mencionada en el caso particular.

En el Puesto Sanitario de Miraflores, se encuentra en las mismas condiciones que en los informes anteriores, pero con el agravante informado por los profesionales que está dado por la mayor cantidad de personas que se han radicado en el sector urbano de la ciudad, lo que demanda un mayor requerimiento de los servicios de salud.

Se está en una avanzada etapa de construcción del nuevo Hospital de la Ciudad de Castelli, el cual hemos recorrido, y que serviría para atender una población de entre 120 mil y 130 mil personas, de los Departamentos de Gral. Guemes y Maipú.

Si bien son muchas las mejoras, lo cierto es que estamos hablando de aproximadamente 100 puestos sanitarios "B" que, todavía están lejos de ser una red de prevención e información adecuada para atender a la población con problemas sanitarios graves y estructurales.

Si bien se observó un aumento de médicos, en ciertos establecimientos resultan insuficientes para poder dar una adecuada cobertura de salud a toda la población.

También, se incorporaron enfermeros universitarios que resultan imprescindibles para complementar el servicio de salud.

Cabe señalar que la incorporación de agentes sanitarios, quienes constituyen el primer

contacto directo con los pobladores, resulta acertada porque recaban información sobre las condiciones de salud, alimentación, gestaciones y otras cuestiones socio-económicas, imprescindibles para adoptar medidas preventivas y necesarias para un cuidado sanitario básico.

En ese sentido, correspondería profundizar en dicha metodología, ahondando en la formación y capacitación de los agentes sanitarios, como así también ampliando su plantel y extendiéndolo a otras zonas.

Se tomó conocimiento de la falta de existencia de ciertos medicamentos en distintos establecimientos visitados.

Se concluyó, por último, que resultaría fundamental que todas las postas sanitarias cuenten con radio para poder comunicarse con el Hospital o puesto sanitario de mayor complejidad y que su personal posea medios de movilidad para recorrer los domicilios de cada familia dentro de su radio de acción ya que éstas se hallan esparcidas en dilatados ámbitos geográficos.

5.1. Viviendas.

Se observó la construcción de algunas viviendas para el caso de las personas incluidas en la medida promovida por esta Institución, aunque durante el recorrido por distintas zonas se observaron nuevas viviendas construidas por el Estado.

Las nuevas construcciones, si bien resultan un avance, son insuficientes ante el inmenso déficit habitacional que padece la población ya que las construcciones existentes son precarias y no cumplen con las condiciones mínimas de habitabilidad.

5.2. Comunicaciones terrestres.

La situación de caminos no ha variado comparando con años anteriores. Cabe indicar que los mismos son imprescindibles para poder derivar pacientes, especialmente en épocas de lluvia, en donde los caminos se tornan intransitables.

Al respecto, resultaría necesario asfaltar los caminos que unen las distintas Localidades de El Espinillo, de Villa Bermejito, de Miraflores, de Pampa del Indio con la Ciudad de Castelli.

5.3. Alimentos y agua.

Se observa la sistematización y la regularidad de las entregas de cajas de alimentos en las zonas referidas, por parte del Estado. Es dable destacar que la población de estas comunidades no toma agua mineral, ya sea por cuestiones de gustos, sensaciones; y se la den a los animales. La cantidad de agua que se les provee en época de sequía como la actual, es absolutamente insuficiente. Proyectar la posibilidad de hacer cisternas en las viviendas de las comunidades, como la experiencia llevada en Nueva Pompeya por parte del INAI, resolvería en gran parte la necesidad de agua de la población y les daría a las familias una tranquilidad en cuanto a provisión del agua, en la época que la demanda es mucha.

En cuanto a la distribución de las cajas alimentarias, se han recibido quejas de pobladores entrevistados quienes señalan que las Municipalidades de Pampa del Indio y de

Miraflores distribuyen en forma arbitraria y desigual la ayuda enviada por el Estado Nacional.

También, se tomó conocimiento de distintas fuentes que algunos de los elementos que contiene la caja alimentaria no satisfarían las necesidades de la población originaria en razón que es ajena a sus pautas alimentarias (Vgr.: lata de arvejas, lata de tomates) y que podrían ser reemplazados por otros o aumentar la cantidad de aquellos elementos que sí consumen (Ej.: fideos, arroz, polenta, lata de duraznos, yerba).

6. Denuncias sobre irregularidades administrativas.

6.1. Demora por parte del Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social.

Se solicitó la intervención de esta Defensoría por estimar que el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES) incurrió en demora en resolver la denuncia contra la Asociación Mutual Círculo de Suboficiales del Ejército a raíz de que ésta se negara a entregar una copia del contrato celebrado con la prestadora Gerdanna Salud R.E.D.

El interesado manifestó que tal pedido lo realizó en su carácter de socio de la mencionada Mutual y con el interés de conocer en detalle los alcances de las prestaciones de salud que surgirían del convenio suscripto con la mencionada prestadora ante la eventualidad de utilizar los mismos.

En respuesta, se le remitió folletos de las prestaciones brindadas por dicha empresa y se le hizo saber que tanto en la Sede Central como en la Delegación Buenos Aires obtendría información sobre cualquier inquietud. Adjuntó copiosa documentación.

Se solicitó al INAES que informara sobre las medidas adoptadas por ese Instituto para que el interesado pudiera acceder a una copia fiel del contrato firmado entre la Asociación Mutual Círculo de Suboficiales del Ejército y la Empresa de Prestaciones Médicas Gerdanna Salud R.E.D.

Dicho organismo respondió adjuntando copia de distintas contestaciones brindadas al interesado donde señaló que “en cuanto a las manifestaciones del denunciante en cuando considera que se habría vulnerado la norma constitucional de brindar información pública (Ley N° 23.054), esta asesoría expresó que el derecho a la información no fue vulnerado por parte de la mutual por cuanto se le ha brindado al asociado todos los datos que concierne a la prestación del servicio”.

En cuanto a la solicitud de una copia del contrato, la Asociación Mutual Círculo de Suboficiales del Ejército expresó en su descargo que “...se encuentra reservada a los archivos de la Institución ya que, conforme a la normativa vigente en la mutual, los asociados no tienen derecho a requerirla sino a través de los asambleístas que los representan a fin de encauzar ordenadamente su derecho a la información, invitándolo en consecuencia a concurrir a la sede Central donde se le exhibirán los documentos en cuestión”.

La Coordinación Asesoría Legal Mutual mediante Dictamen N° 67/07 sostuvo que “en el caso que nos ocupa se observa que el órgano directivo puso a disposición del asociado toda la información concerniente al servicio brindado a través de la citada empresa, no teniendo obligación a remitirle copia del convenio firmado entre la mutual y la misma por cuanto ello corresponde a sus facultades privativas en cuanto el inciso e) del artículo referido

[artículo 16, Ley N° 20.321] establece que puede contratar todos los servicios que sean necesarios para el mejor logro de los fines sociales”.

Por último, se aconsejó el archivo de las actuaciones por estimar que “habiendo procedido la mutual de conformidad a la normativa vigente en la materia y no existiendo una denuncia concreta respecto al incumplimiento de la misma en lo que refiere a la prestación del servicio”.

A esa altura de la investigación, resultó necesario formular recomendación al INAES para que estableciera la obligación por parte de todas las Asociaciones Mutuales que presten servicios de salud el deber de informar sin restricción a sus asociados cuando se encontrara en juego el derecho a la salud de los mismos.

También, se recomendó al citado Instituto que adoptara las medidas necesarias para el interesado accediera en su carácter de asociado a una copia del contrato suscripto entre la Asociación Mutual Círculo de Suboficiales del Ejército y Gerdanna Salud R.E.D.

Ello, en razón que no se percibe la relación establecida en el aludido Dictamen N° 67/07 entre la no obligación de remitirle copia del convenio en cuestión con las facultades privativas de la Mutual para contratar todos los servicios que sean necesarios para el mejor logro de los fines sociales, ya que el interesado no cuestiona tal prerrogativa (solamente desea conocer el convenio).

Asimismo, se sostuvo que por el mismo motivo, resultó insatisfactorio el argumento de la inexistencia de disconformidad con la prestación efectiva del servicio.

Cabe señalar que toda prestación médica por parte de la Asociación Mutual Círculo de Suboficiales del Ejército está circunscrita mayormente al convenio firmado con Gerdanna Salud R.E.D., según surge de la página web de la primera (WWW.CIRSE.ORG.AR).

Se argumentó que conocer con certeza los alcances precisos de las prestaciones médicas que se obtendrían permitirían al interesado tomar los recaudos que estime necesarios (Vgr.: contar con otra prestadora).

Igualmente, se insistió que el folleto informativo no puede reemplazar al convenio en cuanto a la información que cada uno brinda en razón que por su naturaleza el primero siempre constituye un extracto del segundo.

Del mismo modo, se sostuvo que tampoco resulta suficiente dejar tomar vista del contrato ya que ello no permite al asociado realizar un examen detenido y cuidadoso del mismo.

Por otra parte, no se señala ni se advierte cuáles podrían ser los daños para la Asociación Mutual Círculo de Suboficiales del Ejército de hacer entrega al interesado de una copia del convenio suscripto, como así también a todo otro asociado que lo requiera.

Al respecto, se sostuvo que sería aceptable encuadrar al pedido del promotor de la presente en el derecho a la fiscalización y control, y en tal caso la canalización del mismo a través del órgano de fiscalización (artículo 17, inciso g, Ley N° 20.321).

Resultó necesario señalar que el artículo 42, primer párrafo, de la CN establece que “los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información

adecuada y veraz...”.

La norma refiere a los denominados ‘derechos sustanciales’ (a la vida, a la salud, a la información, etc.) y trata de evitar el menoscabo de los mismos, cuya protección esta a cargo del estado por ser propias del poder de policía (Conf.: Constitución Argentina, comentada y concordada; ZARINI; Helio Juan; Ed. Astrea, ed. 2006, pág. 193).

El derecho a la salud se encuentra incorporado expresamente a la Carta Magna a través de su artículo 75, inciso 22, al dar jerarquía constitucional -entre otros- el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales que en su artículo 12.1 dispone: “los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental”.

En este caso, las disposiciones de la Ley N° 20.321 deben ser interpretadas en el marco en el ‘derecho a la salud’ que contempla la Carta Magna y el principio mutualista de ‘organización democrática’ que su ejercicio implica necesariamente el deber (y derecho, como su contraparte) de estar bien informado con las salvedades señaladas.

El Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social adoptó la recomendación formulada y así lo expresó a través del Dictamen L N° 236/09.

Teniendo en cuenta que la Asociación Mutual Círculo de Suboficiales del Ejército no hacía entrega al promotor de la actuación copia del convenio suscripto con Gerdanna Salud R.E.D., se insistió ante el citado organismo para que se efectivizara la entrega de la documentación en cuestión, lo que originó el envío de varias notas, e inclusive algunas dirigidas a la titular del Ministerio de Desarrollo Social con el objeto de poner en su conocimiento tal situación.

7. Identidad biológica.

La interesada solicitó la intervención de esta Institución para poder realizar un análisis de ADN en razón que tanto ella como su posible madre biológica no cuentan recursos para tal práctica.

Resulta interesante señalar que, a través de la Asociación Civil Raíz Natal, se realizó una investigación donde se llegó a la conclusión de que la recurrente había nacido en el Hospital Argerich en julio de 1966, que en esa fecha se había dado luz a una niña, a quien jamás le tramitaron el documento de identidad.

La interesada sabía desde pequeña que era adoptada (no en forma legal) por la información que le habían brindado sus familiares y en razón que sus padres de crianza no podían procrear, por ello, consideró que la información que surge en su acta de nacimiento no corresponde con los hechos. Además, señaló que un familiar que era profesional trabajó en el aludido establecimiento.

Una vez que se ubicó a la mujer que parió en el Hospital Argerich en julio de 1966, ésta relató que había tenido problemas en el parto, que había estado internada por un tiempo y que el bebé lo había dado al cuidado de una familia, que más tarde desapareció, según adujeron en aquella oportunidad.

Todo ese marco, donde coincidían distintos hechos, permitió a esta Institución realizar una consulta a la Secretaría de Derechos Humanos de la Nación mediante

correspondencia oficial, sobre la posibilidad de realizar un estudio de ADN en forma gratuita para la solicitante.

Ello, por cuanto el derecho a la identidad se encuentra establecido en los artículos 7.1 y 8 de la Convención sobre los Derechos del Niño, que fuera incorporada a la Carta Magna con la reforma constitucional de 1994 a través del artículo 75, inciso 22.

Se obtuvo un primer informe brindado por la Dirección de Apoyo a Actores Sociales para la Construcción Ciudadana, dependiente de la citada Secretaria, donde se reseñaba todas las medidas adoptadas para que el estudio en cuestión se pudiera llevar a cabo.

Más tarde, dicha Dirección comunicó que “...fuimos notificados por el Laboratorio de Huellas Genéticas, dependiente del Departamento de Salud Integral de la SENAF, del turno asignado a la Sra. (...) y su supuesta progenitora, para que realicen gratuitamente el estudio genético a fin de comprobar el vínculo filial”.

Por último, se debe señalar que la elaboración de este informe es de fecha anterior al del turno asignado.

8. Barrio La Cava - Partido de San Isidro.

Durante el año 2009 se intensificó la investigación sobre el barrio La Cava del Partido de San Isidro, contando con la colaboración de la Asociación de Vecinos, el CELS y varias ONG. Se realizaron varias visitas.

Se recomendó a la Subsecretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios que realizara una auditoría que contemplara las responsabilidades jurisdiccionales, aspectos jurídicos, institucionales y técnicos en relación a la ingeniería civil y urbanísticos, con el fin de verificar el adecuado uso de los recursos públicos.

9. Mujer, infancia y adolescencia.

9.1. Explotación laboral de niñas, niños y adolescentes.

En enero de 2009, a partir de noticias periodísticas de público conocimiento donde se hablaba de “Prostitución de niñas y niños a cambio de comida en el Mercado Central”, el Defensor del Pueblo de la Nación promovió una actuación de oficio tendiente a determinar qué medidas han tomado las autoridades pertinentes respecto del tema en cuestión. La misma, se extendió también a la posible explotación laboral de niñas, niños y adolescentes en el predio del Mercado Central.

En el marco de la Investigación “Los efectos de la Contaminación Ambiental en la Niñez, una Cuestión de Derechos” llevada a cabo por el Área de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable de esta Defensoría de manera conjunta con el Sistema de Naciones Unidas, se participó en el Taller de Expertos, para la Validación Metodológica de instrumentos; se asesoró sobre la cuestión de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en general y particularmente sobre el tema de Trabajo Infantil, toda vez que esta Defensoría había hecho pública su postura al respecto. En tal sentido se acompañó a los consultores en la visita al Barrio La Cava, Partido de Almirante Brown, Rafael Calzada, a escuelas y centro de salud, ya que ese era uno de los cuatro casos estudiados donde habría riesgo ambiental y

vulneraciones de derechos varias.

9.2. Hospital infante juvenil “Dra. Carolina Tobar García”.

A partir de la denuncia presentada por esta Defensoría sobre vulneración de derechos en casos puntuales de adolescentes institucionalizadas en el Hospital Infante Juvenil “Dra. Carolina Tobar García” y en otras organizaciones protectoras de la infancia sitas en Ciudad de Buenos Aires, y luego de un trabajo conjunto con profesionales de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad, ellos, como el organismo de control competente en la jurisdicción, emitieron la Resolución N° 3625/09 donde, entre otras cuestiones, se le requiere al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, provea los recursos adecuados a efectos de lograr las externaciones de modo inmediato de niñas, niños y adolescentes que se encuentran internados/as en hospitales psiquiátricos con altas médicas, de acuerdo a las características de cada caso y en concordancia con la normativa legal vigente.

Cabe destacar que, en el año 2007 el entonces Defensor del Pueblo, Dn. Eduardo Mondino había recomendado al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para que proveyera una solución adecuada a los requerimientos de niños, niñas y adolescentes y trabajadores del Hospital Psiquiátrico Tobar García.

9.3. Informe FIO de Seguimiento de las Recomendaciones sobre Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.

Se elaboró desde el Área para la FIO, Federación Iberoamericana de Ombudsman, el Informe de Seguimiento de las Recomendaciones sobre Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, como así también el cumplimiento o no, de los Derechos de las Mujeres en el país. Los mismos fueron presentados por el Defensor del Pueblo de la Nación en la XIV Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana de Ombudsman, llevada a cabo en Madrid en octubre de 2009.

9.4. Leyes vigentes en resguardo de los menores de edad.

Se ha solicitado intervención del Defensor en cuanto a la aplicación de leyes vigentes en resguardo de los menores de edad, ante exhibiciones presuntamente inconvenientes emitida por los medios de radiodifusión. En todos los casos se elevaron las quejas al que fuera el Comité Nacional de Radiodifusión, toda vez que ante el inminente tratamiento de la Ley de Medios Audiovisuales debería hacerse hincapié en los contenidos emitidos acorde con el respeto de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

9.5. Programa de radio

Se participó activamente en el Programa de Radio “La gente y su Defensor” que se transmite semanalmente y se retransmite de manera gratuita por más de 220 repetidoras de radio ubicadas en toda la extensión del país. Los temas principales oscilaron entre “La escuela como espacio de prevención de la posible explotación de niñas y niños” y “La vulneración de derechos en los casos de violencia doméstica y violencia institucional”. Se realizaron los contactos pertinentes para que los audios de la Campaña Argentina por Equidad de Género y Contra la Violencia, sean utilizados como cortinas en el espacio radial de la Defensoría.

A partir de una invitación cursada por el país vecino de Paraguay, profesionales del área presentaron una ponencia en el Primer Seminario Internacional sobre Maltrato y Abuso sexual en niñas, niños y adolescentes en Asunción del Paraguay.

9.6. Derechos de las mujeres.

En el marco de diferentes espacios de capacitación interna que se promovieron desde la Dirección de Derechos Sociales de esta Defensoría, a partir de una audiencia que solicitara el Colectivo para la Diversidad (COPADI), en pos de plantearle un escenario de múltiples violencias y vulneración de derechos de las que fueran objeto diferentes mujeres en situación de prostitución, hemos diseñado y puesto en marcha uno de los dispositivos pedagógicos de reflexión que versó sobre la prostitución como violencia sistemática hacia las mujeres y cuyo título fue “Ninguna Mujer nace para puta”. El taller fue llevado adelante por las mismas protagonistas y dirigido a los técnicos y/o profesionales de esta Defensoría.

En el dispositivo, se trabajó con el fin de revisar, entre otras cuestiones, los prejuicios sociales, culturales, de género y sexuales sobre la prostitución, y que en general se deslizan sobre otras temáticas manifestándose en las relaciones interpersonales que todas y todos establecemos.

A sabiendas de que existen otros posicionamientos respecto de la prostitución, se mantuvieron entrevistas con organizaciones de mujeres que defienden los derechos de quienes se consideran trabajadoras sexuales.

En relación específica con temas violencia hacia mujeres, hemos contestado una gran cantidad de correos electrónicos y llamados telefónicos asesorando a las víctimas o a familiares y/o amigos que solicitaban ayuda, encaminando las solicitudes que les corresponde exigir y sugiriendo organizaciones donde pueden concurrir.

9.7. Violencia familiar.

Por otro lado, se han recibido solicitudes de intervención del Defensor del Pueblo de la Nación, toda vez que se habrían visto demorados trámites judiciales en casos de violencia familiar.

Asimismo se solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, ante la falta de respuesta del órgano competente, toda vez que médicas cursantes de una de las Carreras de especialización que se cursa en la unidad académica HIGA del Hospital Eva Perón, de San Martín, Provincia de Buenos Aires, por presunta violencia laboral y de género.

9.8. Derechos de niños presumiblemente abusados.

Asimismo se solicitó la intervención de esta Defensoría, en casos ocurridos en diferentes provincias del país, donde los derechos de niños presumiblemente abusados por uno de sus progenitores, y con padres en proceso de separación, sus familiares cuidadores, sean madres o abuelas, habrían visto dificultado los contactos y vinculaciones con los niños victimizados. En todos los casos se puso en conocimiento de los jueces intervinientes y del Tribunal Superior, todas las disconformidades explicitadas por las interesadas.

10 Comunidad aborigen Pomis Jiwet - Provincia de Salta.

Se recomendó al Instituto Nacional de Asuntos Indígenas para que ejerciera sus competencias y facultades ante los organismos públicos nacionales y provinciales involucrados, a fin de que se ejecuten efectivamente los proyectos existentes para la obtención de agua potable en cantidad y calidad suficiente que les permita abastecer el consumo humano y realizar las actividades productivas orientadas a generar alimentos para el consumo propio.

11 Personas privadas de libertad.

11.1. Irregularidades en Unidades Penitenciarias Federales.

A través de las investigaciones realizadas en base a las denuncias y reclamos de los internos y actuaciones de oficio del Defensor del Pueblo de la Nación, se encuentran en trámite y diligencia las siguientes temáticas correspondientes a internos de Unidades dependientes del Servicio Penitenciario Federal, entre otras:

- Complejo Penitenciario Federal de la C.A.B.A.
 - Vinculada al estado de salud y atención médica.
 - Complejo Penitenciario Federal I - Ezeiza
 - Vinculada al reclamo de una adecuada atención médica.
 - Vinculada a la solicitud de traslado a un penal en la cercanía familiar.
 - Vinculada al reclamo de liquidación al EN.CO.PE.
 - Vinculada a una denuncia de maltrato penitenciario.
 - Vinculada a una denuncia de agravamiento en las condiciones de detención, maltrato y urgente pedido de traslado”.
 - Complejo Penitenciario Federal II - Marcos Paz
 - Vinculada al reclamo porque se restituya al interno a las tareas laborales.
 - Unidad 19 - Ezeiza
 - Vinculada al grave estado de salud en la situación detención de un interno.
 - Unidad 31 - Ezeiza
 - Vinculada a la situación de detención de madre e hija.
 - Unidad 6 - Rawson
 - Vinculada a la revisión de sanción, a la denuncia de maltrato y pedido de traslado de un interno.
 - Unidad 7 - Chaco
 - Vinculada a una solicitud de traslado por cercanía familiar.
 - Unidad 9 - Neuquén
 - Vinculada a la denuncia de maltrato y condiciones agravadas de detención.
-

Asimismo y en el marco de sus actuaciones de oficio el Defensor del Pueblo de la Nación, inició el trámite de una actuación vinculada al debido control del cumplimiento de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad que se encuentran privadas de su libertad.

Es de destacar el quite de colaboración producido por las autoridades del Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos de la Nación para con las investigaciones realizadas por esta Defensoría del Pueblo.

11.2. Irregularidades en Unidades Penitenciarias Provinciales.

A través de las investigaciones realizadas en base a las denuncias y reclamos de los internos y actuaciones de oficio del Defensor del Pueblo de la Nación, se encuentran en trámite y diligencia las siguientes temáticas correspondientes a internos de Unidades dependientes de los servicios penitenciarios provinciales, entre otras:

- Unidad Penitenciaria Provincial N° 30, General Alvear - Provincia de Buenos Aires
 - Vinculada a las condiciones de detención de un interno y al pedido de traslado por razones de seguridad y acercamiento familiar.
- Complejo Carcelario N° 1, “Rvdo. Francisco Luchese” - Provincia de Córdoba
 - Vinculada a la solicitud de traslado por acercamiento familiar.
- Unidad Penitenciaria Provincial N° 2, Gualeguaychú - Provincia de Entre Ríos,
 - Vinculada a diversas denuncias sobre irregularidades judiciales y penitenciarias.
- Unidad Penitenciaria N° 22, Cárcel de Mujeres - San Salvador de Jujuy - Provincia de Jujuy
 - Vinculada a la solicitud de traslado por acercamiento familiar.

Asimismo y en el marco de una investigación, se EXHORTÓ al señor Subsecretario de Políticas Criminales y Asuntos Penitenciarios del Ministerio de Seguridad y Derechos Humanos de la Provincia de Salta a extremar los medios necesarios a fin de brindar y asegurar el cumplimiento del tratamiento médico prescripto a un interno.

CAPITULO II

ACTUACION DEL AREA II: SALUD, ACCIÓN SOCIAL, EDUCACIÓN Y CULTURA

INTRODUCCIÓN

1. Comentario general.

El Área de Salud, Acción Social, Educación y Cultura, presenta el décimo sexto Informe Anual, correspondiente al año 2009. Durante su transcurso se iniciaron 862 actuaciones, de las cuales 11, correspondieron a investigaciones iniciadas de oficio, es decir a instancia del Defensor del Pueblo de la Nación, tendientes al esclarecimiento de las situaciones bajo estudio. En el mismo período se aconsejó la conclusión de 1334 actuaciones, lo cual significa que culminó la tarea correspondiente en orden a sus posibilidades de acción.

Es del caso señalar que se imprimió debido curso a todas las presentaciones que fueron iniciadas a pedido de los interesados, aun cuando sólo requirieron orientación para lograr el objetivo perseguido. Parte de la tarea que realiza el Área se desarrolla evacuando consultas que se realizan telefónicamente y otras mediante el correo electrónico, de modo que en la mayor parte de estos casos no se procede al inicio de actuaciones lo cual agiliza la relación con los ciudadanos, dándoles un asesoramiento directo para guiar su pretensión.

Es evidente que los temas tratados resultan de alto impacto, en tanto se trata del acceso a la salud; la obtención de ayuda social ante las contingencias que implica la falta de trabajo, el empleo precario o ‘en negro’; el acceso a la educación, la continuidad de los estudios y el cuidado y preservación de los bienes culturales.

De todos ellos, son los vinculados con la salud los que requieren -en mayor medida- la intervención del Defensor; particularmente, planteados por ciudadanos que carecen de obra social y recursos para atender sus necesidades médico-asistenciales, que generalmente se canalizan a través de establecimientos públicos, como así de los Programas que deben contenerlos.

2. Comentario particular.

La Organización Panamericana de la Salud, como organismo regional de la Organización Mundial de la Salud, presentó la situación de salud en las Américas 2009. Para ilustrarla planteó los resultados obtenidos respecto de los eventos contemplados, con información producida con la participación de los ministerios de salud de los países que integran la Región. En tal sentido y tratándose de eventos dinámicos, resulta interesante conocer algunos datos correspondientes a la Argentina.

De acuerdo con el referido informe Argentina tiene una población total de 40.276.000 habitantes. Actualmente la esperanza de vida al nacer, calculada en años, alcanza, para los hombres 71,8 años y para las mujeres los 79,4 años, es decir un promedio total de 75,5 años de expectativa de vida.

Con relación a los recursos, acceso y cobertura es interesante apreciar que el país cuenta con 32,1 médicos por cada 10.000 habitantes, 3,8 enfermeros y 9,8 odontólogos, siempre cada 10.000 habitantes (cifras para el 2006), cabe destacar que la cantidad de profesionales médicos, en la proporción señalada, sólo es superada por Cuba que presenta una cantidad de 63,4 médicos cada 10.000 habitantes, ello tomando como referencia los países que han informado sobre el particular.

En cuanto al gasto nacional en salud como porcentaje del PBI, se señala que el gasto público (2006, incluidas las obras sociales) significó el 4,6%. Por su parte el gasto privado (2007) significó el 3,3%.

La atención de salud realizada mediante personal capacitado asciende en la atención prenatal al 88,4% (2005) y la del parto alcanzó el 99,4% (2007). La cobertura de inmunización en menores de 1 año, fue del 92% (DPT3, triple bacteriana, 2008); 94% (Polio 3, 2008); 100% (BCG, tuberculosis, 2008). Para mayores de 1 año fue del 98% (2008) para el sarampión. El uso de anticonceptivos, considerado todo método utilizado, alcanzó al 54% (2005/08).

Respecto de los indicadores socio-económicos, Argentina tiene una población alfabeta, en la porción de 15 años de edad y más, que representa un porcentaje del 97,6% (2007), considerando el total de hombres y mujeres. En lo que hace al aspecto nutricional, se estima que cada habitante dispone por día de 2959 Kcal. (2003).

En cuanto al ingreso nacional bruto *per capita*, calculado en U\$S (2007), alcanza 6040, estimándose que el porcentaje del crecimiento medio anual del PBI (2006/07) fue del 7,6. Por último, con relación al porcentaje de población con acceso a 'fuentes mejoradas de agua potable' (2006), asciende al 96%, considerando tanto la población urbana como la rural y con respecto a las 'instalaciones mejoradas de saneamiento' (2006), también considerando ambas poblaciones, asciende al 91%.

Para valorar la incidencia de estos indicadores se considera que, para evaluar la situación de los individuos como así de la sociedad en que se desarrollan, deben observarse las condiciones generales socio-económicas, tanto como las culturales y las que correspondan al ambiente que las rodea. Evidentemente, los datos estadísticos citados están referidos a los períodos indicados, y son fruto de la información que fuera brindada, lo cual implica que -por lo menos- algunos de estos datos aparezcan sobrestimando la situación que se percibe en la actualidad, en función del aumento de la pobreza, la marginalidad, la falta de acceso a

servicios sanitario básicos (agua y cloacas), dificultades en el acceso o el abandono de los servicios educativos y demás situaciones sociales que -lamentablemente- habrán de modificar tales porcentuales perfilando un estado de cosas signado por los componentes sociales negativos.

Existen, entonces, factores individuales primarios es decir: edad, género, y genéticos que condicionan fuertemente al hombre. Otro segmento de marcada influencia es el referido al estilo de vida, que involucra la alimentación, la actividad física, el consumo de tabaco, el consumo de alcohol, la actividad sexual, y el consumo de medicamentos.

Todo ello en el contexto de las condiciones generales de vida y de trabajo, como las laborales (ocupación/desempleo), el ambiente social y cultural, la educación, la producción de alimentos, las condiciones del agua y saneamiento, los servicios de salud y las condiciones de vivienda, particularmente teniendo en cuenta las posibilidades de acceso a los distintos servicios (sistema educativo, sanitario, servicios sociales, de transporte y actividades recreativas).

Como se observa los factores reseñados influyen y determinan el marco social en el que debe desenvolverse el individuo; la labor del Área se cumple en pos de la concreción de los objetivos institucionales que tienden a la protección y garantía de los derechos humanos que la Constitución Nacional encomienda al Defensor del Pueblo.

TEMÁTICA

1. Temas de impacto social que ocasionaron quejas.

- inconvenientes con el acceso a las prestaciones del PRO.FE;
 - irregularidades en las prestaciones de las obras sociales;
 - crítica situación de la OBRA SOCIAL BANCARIA ARGENTINA (OSBA);
 - irregularidades en el funcionamiento de la Dirección de Ayuda para Situaciones Especiales del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.
 - perjuicios derivados por el consumo del tabaco en lugares públicos;
 - reclamos relacionados con la atención de los beneficiarios del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP-PAMI), tales como:
 - demora en la entrega de ortesis (sillas de ruedas, camas ortopédicas, corset),
 - demora en el trámite de expedientes iniciados por vía de excepción para la entrega de medicamentos, prótesis o solicitud de reintegros,
 - demora y dificultades para la entrega de medicamentos oncológicos y fuera de convenio,
 - deficiente calidad prestacional.
 - cobertura médico-asistencial para personas que presentan ILPPP (Incapacidad Laboral Permanente, Parcial y Provisoria),
-

- posible derecho a conservar la afiliación a la obra social a la que se perteneció en actividad.
- solicitud para agilizar trámites de ayuda asistencial,
- pedidos de subsidios -en general- para asistencia,
- solicitud de subsidios para la realización de microemprendimientos,
- regularización de planes sociales -vgr. Jefes y Jefas de Hogar, Seguro de Capacitación y Empleo, Programa PEC, Programa Familias por la Inclusión Social-,
- solicitud de incorporación al Programa Familias por la Inclusión Social,
- posible demora en la entrega de títulos habilitantes para el ejercicio profesional,
- presunta demora en la convalidación de títulos habilitantes para ciudadanos extranjeros,
- presunta falta de asignación de becas en los tres niveles educativos,
- solicitud de inclusión y otorgamiento de becas del Bicentenario,
- solicitud de renovación de becas para continuar estudios,
- solicitud de agilización en el pago de las becas otorgadas,
- problemas de infraestructura escolar y universitaria,

2. Investigaciones iniciadas de oficio.

Al efecto cabe indicar que se utilizaron las metodologías habituales de investigación - es decir, de carácter 'preventivo' (ex ante); 'de seguimiento' (durante); 'control funcional' (ex post), sin que estas metodologías resulten excluyentes entre sí-, ello en función de las características de cada caso y de las distintas posibilidades de acceso, en orden al mandato constitucional contenido en el artículo 86 y las previsiones contenidas en la Ley N° 24.284.

- investigación vinculada con la cobertura médico sanitaria de una población de la provincia de Córdoba.
 - investigación vinculada con el equipamiento destinado a un hospital público.
 - elaboración de un proyecto de ley propuesto para lograr la declaración de la lucha contra el Dengue como de 'interés nacional'.
 - investigación vinculada con los fundamentos de una decisión producida por un organismo de la Administración Pública Nacional, vinculada con investigaciones clínicas.
 - investigación sobre el tratamiento brindado a pacientes con Gripe A -H1N1- en un hospital público provincial.
 - investigación sobre presunta afectación de la salud de beneficiarios del sistema nacional de obras sociales.
 - investigación vinculada con los servicios de salud prestados por el Programa Federal de Salud.
-

- aparente corte de prestaciones asistenciales por parte del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.
- investigación sobre la preservación y cuidado de bienes declarados Monumentos Nacionales.
- investigación del proceso de detección y protección de bienes de valor histórico.

3. Salud.

3.1. Salud Pública.

3.1.1. Dengue.

Esta Institución frente a la problemática del Dengue que representa la reaparición de esta enfermedad en el país, estimó procedente elevar para consideración del H. Congreso de la Nación un proyecto que contemplara la ‘declaración de interés nacional de la lucha contra el Dengue’, en la inteligencia que se propician acciones dirigidas al sostenimiento de la estrategia correspondiente, estableciendo un compromiso de jerarquía legal frente a una problemática sanitaria de alto impacto, tanto epidemiológico como social y económico.

En razón de ello, se impone la necesidad de contar con disposiciones de aplicación en todo el territorio nacional, para la coordinada implementación de estrategias sanitarias de gestión para la prevención y control de esta enfermedad, en protección de los derechos y garantías que la Constitución Nacional reconoce a los habitantes de esta Nación.

3.1.1.1. Fundamentos.

El Defensor del Pueblo de la Nación entiende procedente elevar a consideración de ambas Cámaras del H. Congreso de la Nación el proyecto de ley que se acompaña para su consideración y tratamiento. Este proyecto tiene por objeto declarar de interés nacional la lucha contra el Dengue.

Se trata de una enfermedad grave, de impacto epidemiológico, social y económico, cuyo principal vector es el *Aedes Aegypti*, insecto que ha logrado una rápida expansión en función de las condiciones socio-ambientales favorables que se presentan para su desarrollo, tanto en nuestro país como en la Región.

Se destacan entre las causas que favorecen su proliferación la acelerada urbanización no planificada, deficiencias en el abastecimiento de agua y limpieza urbana, el uso de materiales no biodegradables como recipientes descartables de plástico y vidrio y, fundamentalmente, los fuertes cambios climáticos. Es decir que existe relación con el saneamiento del medio domiciliario, en tanto los criaderos están estrechamente vinculados con el comportamiento humano.

El Dengue ha sido identificado como uno de los problemas actuales más importantes de salud pública, siendo la enfermedad vírica principal entre las transmitidas por artrópodos que afecta tanto a la Argentina como a los Estados Parte y Asociados al MERCOSUR, entre otros.

Estas particularidades hacen necesaria la implementación de estrategias de gestión

para la prevención y control del Dengue, en el contexto de planes y programas que deben elaborarse al efecto.

No debe perderse de vista que la promoción de la salud representa un recurso fundamental para el desarrollo social, económico, individual, de todo ser humano con el propósito de elevar su calidad de vida.

Por otra parte siendo una enfermedad que se encuentra en plena expansión, se propone que las disposiciones del proyecto acompañado sean de aplicación en todo el territorio de la República. Propiciando como autoridad de aplicación al Ministerio de Salud de la Nación a través de las dependencias con competencia en la materia, ello sin perjuicio de la necesaria participación de otras carteras de Estado.

Por otra parte su ejecución en cada jurisdicción quedará a cargo de las respectivas autoridades sanitarias a cuyo fin podrán dictar las normas complementarias que consideren necesarias para su mejor cumplimiento.

Es del caso señalar que la inexistencia de una vacuna que pudiera contener la enfermedad pone necesariamente un fuerte énfasis en la prevención. Este trabajo no sólo debe realizarse en el campo de la salud, sino que requiere la concurrencia de otras áreas del Estado vinculadas con la concreción del propósito perseguido.

Si bien se trata de una enfermedad de notificación obligatoria, los Estados provinciales deben extremar esfuerzos para que dicha notificación se produzca en tiempo y forma, de modo de permitir -a través de la información adecuada y veraz, brindada en término- elaborar las estrategias adecuadas para evitar su propagación, establecer e intensificar el control epidemiológico de rigor e intensificar las acciones de comunicación social y participación comunitaria.

Además del adecuado control de los vectores a través de la gestión del medio y métodos químicos, la eliminación adecuada de residuos sólidos, la mejora en el almacenamiento de agua para uso doméstico, particularmente la cobertura de los recipientes para evitar que los mosquitos depositen allí sus larvas, la aplicación de insecticidas adecuados; son las campañas continuas y la difusión de los métodos de prevención - particularmente- desarrollados en el ámbito educativo, las herramientas que permitirán a la población comprometerse en la lucha contra el Dengue.

El modelo, pues, debe tender a promover un cambio de comportamiento, buscando la modificación de la conducta para condicionantes del riesgo del Dengue, incluyendo a la comunidad como fuerte participante en la prevención y las acciones de control.

Es de recordar que la fase endémica -que transcurre entre los meses de mayo a octubre- puede inducir a error en cuanto se producen menor cantidad de casos, sin embargo es durante la fase epidémica, que se verifica entre los meses de noviembre a abril, cuando ocurren los brotes, cuya magnitud dependerá -fundamentalmente- del trabajo que se haya realizado durante todo el año. Ello es la realización de las acciones de prevención tanto sanitarias como ambientales, entomológicas, educativas, sociales y otras que habrán de permitir cursar la temporada de mayor proliferación del vector.

Se trata de establecer una estrategia nacional sostenible que propicie la intervención en las áreas respectivas: comunicación social/participación comunitaria; atención del paciente; procedimientos de laboratorio; control de vectores y vigilancia epidemiológica,

según lo aconseja la Organización Panamericana de la Salud.

En la inteligencia que no cabe funcionar sólo en la modalidad de intervención de urgencia, esperando que aparezca una epidemia para movilizarse, particularmente, teniendo en cuenta que esta enfermedad no es de fácil erradicación y seguramente combatirla -una vez instalada- requiere de mayores esfuerzos tanto económicos, de infraestructura, como humanos y otros, este problema sanitario requiere de una firme decisión del Estado, es por tal motivo que se propicia, a través del marco legal proyectado, brindar un fundamental instrumento para concretar el compromiso político que implica sostener la lucha contra el Dengue.

Esta Institución -por su parte- entiende que el 'derecho a la salud' es un derecho humano fundamental, amparado por los Tratados Internacionales que la Constitución Nacional ha reconocido y que por lo tanto cabe al Estado Nacional comprometerse, adoptando medidas directas positivas para resolver las contingencias que se presentan, armonizando sus esfuerzos, también, con los países de la Región que resultan afectados.

Por ello llevamos a vuestra consideración el proyecto de ley correspondiente.

3.1.1.2. Proyecto de ley.

Declárase de interés nacional la lucha contra el Dengue.

ARTÍCULO 1º: Declárase de interés nacional la lucha contra el Dengue en sus cuatro variantes serotípicas, comprendiendo la detección, diagnóstico, tratamiento, prevención, asistencia de la enfermedad, como también las medidas destinadas a evitar su propagación con el propósito de erradicar el Dengue del país.

ARTÍCULO 2º: Las disposiciones de la presente ley serán de aplicación en todo el territorio de la República.

ARTÍCULO 3º: La autoridad de aplicación será el Ministerio de Salud de la Nación, a través de las dependencias competentes.

Esta autoridad sanitaria procurará que las disposiciones que dicten en las distintas jurisdicciones guarden concordancia respetando la uniformidad de criterios, en función de las particularidades regionales que existen.

ARTÍCULO 4º: La ejecución de la presente ley en cada jurisdicción provincial y en la ciudad autónoma de Buenos Aires estará a cargo de las respectivas autoridades sanitarias locales a cuyo fin podrán dictar las normas complementarias necesarias para el mejor cumplimiento de la norma y su reglamentación.

ARTÍCULO 5º: A los fines de esta ley, las autoridades sanitarias involucradas deberán:

- a) Desarrollar programas destinados al cumplimiento de las acciones previstas en el artículo 1º, gestionando los recursos para su financiación y ejecución;
- b) Establecer un Plan de Contingencia para el Control del Dengue en nuestro país, precisando las actividades a realizar, las tareas que cada actividad comprende, como así señalando las dependencias responsables de su concreción;
- c) Promover la capacitación de los recursos humanos que se afecten a las tareas de investigación, promoción y difusión de los medios de prevención, coordinando las actividades correspondientes con otros organismos públicos y privados, nacionales, provinciales, municipales e internacionales;
- d) Cumplir con el reporte obligatorio del Dengue en tiempo oportuno de acuerdo con la forma establecida;
- e) Promover la concreción de acuerdos en el ámbito del MERCOSUR, sea con

los Estados Partes o Asociados para la formulación y desarrollo de programas comunes relacionados con la prevención y lucha contra el Dengue en la Región;

f) Arbitrar las medidas necesarias para llevar a conocimiento de la población las características de la enfermedad, sus causas, medios de transmisión, principalmente, difundiendo las acciones de prevención;

ARTÍCULO 6º: Sin perjuicio de la responsabilidad que esta ley asigna al Ministerio de Salud de la Nación, este deberá articular los mecanismos necesarios para que se garantice la intervención de todas aquellas áreas dependientes de otras carteras de Estado relacionadas con los distintos aspectos que involucra la promoción y prevención del Dengue.

ARTÍCULO 7º: Se incorporará la prevención del Dengue, a los programas educativos de los niveles primario, secundario y terciario, en orden a la educación de la población en la materia.

En la esfera de su competencia actuará el Ministerio de Educación de la Nación, debiendo las provincias y la ciudad autónoma de Buenos Aires hacer lo propio.

ARTICULO 8º: Se promoverá la participación activa de la comunidad, a través de las organizaciones sociales locales de cualquier naturaleza que sean para concientizar a la ciudadanía respecto del cuidado y la protección, particularmente, del ambiente domiciliario en el contexto de la lucha contra el Dengue.

ARTÍCULO 9º: Los gastos que demande el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley serán solventados por la Nación, imputándose a rentas generales y por los respectivos presupuestos de cada jurisdicción.

ARTÍCULO 10º: Comuníquese al Poder Ejecutivo.

3.1.1.3. Proyecto de ley sobre declaración de interés nacional de la lucha contra el Dengue.

Actividades	Objeto	Autoridad responsable
Declaración de interés nacional, propuesto por el Defensor del Pueblo de la Nación.	Lucha contra el Dengue	Congreso de la Nación
Detección, diagnóstico, tratamiento, prevención, asistencia, evitar propagación.	Erradicar la enfermedad	PEN-Ministerio de Salud de la Nación y autoridades sanitarias locales.
Desarrollar Programas	Aplicación de la ley	Autoridades sanitarias.
Establecer Plan de Contingencia	Determinar actividades a realizar.	Autoridades sanitarias
Capacitar recursos humanos afectados a investigación, promoción y difusión de medios de prevención..	Coordinar actividades con organismos públicos, privados, nacionales, provinciales, municipales e internacionales.	Autoridades sanitarias
Intensificar la vigilancia epidemiológica.	Cumplir con el reporte obligatorio en tiempo y forma	Autoridades sanitarias
Promover acuerdos en el ámbito del MERCOSUR.	Formulación de tareas comunes de prevención y lucha contra la enfermedad.	PEN-Ministerio de Salud de la Nación.
Difusión de la enfermedad, causas, transmisión, acciones de prevención.	Lograr el conocimiento de la población.	Autoridades sanitarias y toda otra con competencia en materia de difusión.
Otorgar tratamiento multidisciplinario a la temática.	Garantizar la intervención de todas las áreas del Estado vinculadas con aspectos de la promoción y prevención del Dengue.	Ministerio de Salud de la Nación y dependencias gubernamentales involucradas.
Inclusión del Dengue en	Involucrar los niveles	Ministerio de Salud de la

los programas de estudio.	primario, secundario y terciario.	Nación, Ministerio de Educación de la Nación, provinciales y de la CABA.
Promover participación activa de la comunidad.	Concientizar a la ciudadanía respecto del cuidado y protección para evitar el contagio de la enfermedad.	Organizaciones comunitarias locales, de cualquier naturaleza.
Procurar el financiamiento de los gastos respectivos, con asignación específica de fondos.	Garantizar la lucha contra el Dengue.	PEN-Ministerio de Salud de la Nación-Ministerio de Economía de la Nación.

Fuente: Elaboración propia con datos del proyecto de ley.

3.1.2. Gripe A (H1N1).

En el contexto de una investigación iniciada de oficio referida al tratamiento de pacientes con gripe A -H1N1-, llevada a cabo respecto de un Hospital de la provincia de Buenos Aires, se procedió a la consideración y análisis de la conducta asumida por el nosocomio.

El análisis de la información colectada permitió establecer pautas de carácter general para orientar una cuestión tan delicada como lo es el tratamiento que se brinda a los pacientes en el contexto de una Pandemia, así declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS); pautas no vinculadas con cuestiones de orden científico, pues estas exceden el ámbito de competencia asignada a esta Institución.

En este caso se tomó conocimiento de la situación mediante la denuncia pública realizada por la Federación Sindical de Profesionales de la Salud de la República Argentina, vinculada con el tratamiento dispensado a pacientes afectados por la Influenza A en el Hospital involucrado.

En primera instancia se estableció que no se encontraba controvertido el hecho de que, en el nosocomio en cuestión, se hubiera dispuesto un determinado tratamiento terapéutico para la atención de pacientes ante 'la crítica situación imperante respecto de la pandemia de Gripe A N1H1.

Partiendo de tal premisa y de acuerdo con el reconocimiento realizado por la Secretaría de Salud Pública del Municipio profesionales del Hospital implementaron un protocolo para el manejo clínico de los pacientes con diagnóstico presuntivo de Influenza A.

El diferendo relacionado con la dosis de oseltamivir que se indicara a los pacientes que presentaron complicaciones, ante la gravedad inusitada de los casos sospechosos de Influenza A, determinaron la adopción de medidas distintas de las que se adoptaron en los casos de gripes estacionales leves.

Las recomendaciones de los expertos en la materia señalaron que la Influenza A debía homologarse con la denominada gripe aviar, situación para la que la literatura científica sugiere el uso de oseltamivir en altas dosis. También se refirió que el Ministerio de Salud de la Nación sugirió la utilización de oseltamivir en pacientes sospechados de padecer ese tipo de Influenza.

El triage que el Hospital planificó estaba destinado a la atención de la demanda espontánea en pacientes de manejo ambulatorio, pacientes en observación y pacientes para tratamientos en unidades de cuidados especiales. Asumiendo, que los pacientes que

presentaran igual sintomatología serían considerados provocados por el agente circulante.

El Municipio reconoció el tratamiento de pacientes bajo la metodología de triage indicada expresando que los pacientes tratados con doble dosis de oseltamivir 150 mg, más deltisona, antibióticos e internación alcanzaron los 160 pacientes (considerando también los que presentaron síntomas gripales, a los que se indicó una dosis de oseltamivir de 75 mg, cada 12 hs). En ningún caso se señaló la existencia de quejas u observaciones vinculadas con el tratamiento recibido por parte de los pacientes asistidos.

Surgió con claridad que la Dirección de Epidemiología de la provincia de Buenos Aires reconoció haber sido notificada sobre el tratamiento que se imprimió a los pacientes internados graves, afectados por la Influenza A, procedimiento que no llegó a protocolizarse o formalizarse; tampoco se advirtió la existencia de un aval expreso por parte de esta Dirección.

Por su parte el Ministerio de Salud de la Nación no se habría manifestado respecto de la presentación realizada en esa sede por la Federación antes mencionada.

En consecuencia y ante el hecho objetivo de que la Influenza A-H1N1- constituye una nueva forma de Influenza, y que adquiere categoría de Pandemia, en función de la declaración producida por la OMS-WHO, no existió acuerdo respecto de su manejo específico y puntual, generándose dudas relativas a los tratamientos adecuados ante los diferentes cuadros que plantean los pacientes.

El consenso de los expertos convocados por el Ministerio de Salud de la Nación, tampoco mostró una postura unánime sobre el particular, brindando directivas a medida que avanzaba la situación.

Sin perjuicio de ello, se observaron algunas cuestiones de orden general consideradas apropiadas y prudentes en todos los casos. La primera estaría vinculada con la protocolización de los tratamientos que se brindan en el ámbito de los establecimientos asistenciales en procura de un marco de actuación seguro y consensuado, dado que su debida fundamentación fortalece el trabajo de los profesionales de la salud en su conjunto, evitando dudas o disparidad de criterios.

La segunda estaría dada por la información que cabe brindar a los pacientes que serán tratados bajo esas condiciones; particularmente, por relacionarse con una nueva patología y por lo tanto porque quedan necesariamente involucrados tratamientos novedosos.

Ello debe dar lugar a la obtención de la conformidad de los pacientes para someterse a estos tratamientos, luego de haberles proporcionado la información adecuada para adoptar una decisión. Recuérdese la asimetría que presenta el paciente frente al conocimiento científico.

Sobre este particular es del caso considerar conceptos contenidos en las Convenciones aplicables a estas cuestiones. En este sentido, la Declaración de Helsinki establece "...En toda investigación en personas, cada posible participante debe ser informado suficientemente de los objetivos, métodos, beneficios y posibles riesgos previstos y las molestias que el estudio podría acarrear".

Por su parte, el punto siguiente, dispone con relación a aquellos supuestos en los que se realicen estudios de investigación "...Las personas deben ser informadas de que son libres

de no participar en el estudio y de revocar en todo momento su consentimiento a la participación. Seguidamente, el médico debe obtener el consentimiento informado otorgado libremente por las personas, preferiblemente por escrito. En el momento de obtener el consentimiento informado para participar en el proyecto de investigación, el médico debe obrar con especial cautela si las personas mantienen con él una relación de dependencia o si existe la posibilidad de que consientan bajo coacción. En este caso, el consentimiento informado debe ser obtenido por un médico no comprometido en la investigación y completamente independiente con respecto a esta relación oficial”.

En sentido coincidente, la Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos prevé: “...Toda intervención médica preventiva, diagnóstica y terapéutica sólo habrá de llevarse a cabo previo consentimiento libre e informado de la persona interesada, basado en la información adecuada. Cuando proceda, el consentimiento debería ser expreso y la persona interesada podrá revocarlo en todo momento y por cualquier motivo, sin que esto entrañe para ella desventaja o perjuicio alguno...”

En el orden constitucional el artículo 19 de la Constitución Nacional ha proclamado el principio de la autonomía y de intimidad del ser humano. Por su parte el artículo 42 hace una referencia expresa al derecho a la información.

En cuanto a las cuestiones de índole general en el contexto del manejo de una Pandemia, es de destacar que la responsabilidad en la maniobra del riesgo corresponde a la autoridad sanitaria nacional, en tanto se trata de un evento excepcional que requiere de la mayor coordinación posible en el manejo de los distintos actores.

Se tiende a obtener así el mejor uso de los recursos disponibles para contener la extensión de la enfermedad, prevenir la ocurrencia de casos y controlar situaciones de pánico, frecuentes entre la población afectada.

En consecuencia, la existencia de Planes nacionales vinculados al manejo de enfermedades como la Influenza A, presentan rasgos comunes, tales como, la formación de una Comisión Asesora, el seguimiento de los lineamientos de la OMS, como así la generación de consensos interinstitucionales.

La Secretaría de Salud del Municipio como regente comunal de la salud pública debe discernir entre las cuestiones de índole gremial y las de índole sanitario, más allá de quienes las planteen, generando procesos de suficiente claridad, expresados mediante la protocolización de los tratamientos que -en este caso- la Dirección del nosocomio decidió asumir para aquellos pacientes que padecen Influenza A y que -por las complicaciones que presentan- sean sometidos, a tratamientos no convencionales.

Nada obsta a que existan diferendos en estos aspectos que hacen a una situación novedosa y con pocos antecedentes, pero no es menos cierto que deben ser expuestos sin reservas, brindando a los sujetos de tratamientos no habituales toda la información del caso y -en orden a ello- obteniendo el consecuente consentimiento.

3.1.3. Trasplante de órganos.

A instancias de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Chubut, en función de una derivación efectuada por esa Institución, se investigaron presuntas irregularidades en el transporte de muestras orgánicas.

De los antecedentes remitidos a esta Institución se desprende que, conforme declaraciones públicas efectuadas por el responsable en la provincia del Chubut del Instituto Nacional Central Único Coordinador de Ablación e Implante (INCUCAI), el 9 de agosto de 2008 la empresa Aerolíneas Argentinas se había negado a transportar las muestras de sangre para comprobar la compatibilidad de un donante con al menos 7 personas en lista de espera; agregando que esa situación se repetía en todo el país.

Realizada la investigación en el ámbito de la Secretaría de Transporte de la Nación, se estableció que “El Convenio de Colaboración celebrado entre la Subsecretaría de Transporte Aero comercial y el Instituto Nacional Único Coordinador de Ablación e Implante (INCUCAI) suscripto el 24 de septiembre de 2004, tiene como objetivo ‘el establecimiento de lazos de mutua colaboración institucional en general, y con los particulares fines de articular las medidas necesarias para la facilitación de la actividad transplantológica, particularmente en pos de fortalecer los valores solidarios y respeto de los derechos fundamentales del hombre, entre los que se destaca el derecho básico a la vida’ “. En tal Acuerdo, “...la Subsecretaría se compromete a colaborar brindando información y generando lazos para que las empresas vinculadas con al actividad aerocomercial cooperen en la medida de sus posibilidades favoreciendo los objetivos previstos por la legislación vigente...”.

El artículo 62 de la Ley N° 24.193 (conf. Ley N° 26.326) prescribe que “El Poder Ejecutivo nacional deberá llevar a cabo en forma permanente, a través del Ministerio de Salud y Ambiente y si así este último lo dispusiere por medio del Instituto Nacional Central Único Coordinador de Ablación e Implante (INCUCAI), una intensa campaña señalando el carácter voluntario, altruista, desinteresado y solidario de la donación de órganos y tejidos a efectos de informar a la población el alcance del régimen que por la presente ley se instaura. Autorízase al Ministerio de Salud y Ambiente a celebrar convenios con otras entidades u organismos públicos o privados, nacionales o internacionales para el mejor cumplimiento de este objetivo”.

Por su parte el Programa Federal de Procuración de Órganos y Tejidos, elaborado por el INCUCAI, dependiente de la Secretaría de Políticas, Regulación e Institutos del Ministerio de Salud de la Nación, establece como objetivos del mismo:

- “1. Incrementar la procuración de órganos para implante de tal manera que supere la incidencia de ingresos a Listas de Espera, con la finalidad de disminuir los tiempos de espera y reducir las listas de espera para trasplante.
2. Incrementar la obtención de tejidos para implante de tal manera de eliminar la espera para el trasplante.
3. Optimizar la calidad del proceso de procuración con la finalidad de incrementar la oferta de órganos no renales para implante y optimizar la calidad de los órganos implante.
4. Optimizar la utilización de los órganos donados”.

A su vez, por Resolución N° 64/2001 de la Secretaría General de la Presidencia de la Nación se declaró de interés nacional a las actividades del Instituto Nacional Central Único Coordinador de Ablación e Implante, destinadas a promover la donación de órganos y tejidos.

Ante los precedentes enunciados, que muestran la preocupación e interés del Poder Ejecutivo Nacional para fomentar la donación de órganos, resulta paradójico que, existiendo el donante, el proceso se vea obstaculizado porque la Secretaría de Transporte de la Nación no generó los instrumentos adecuados para garantizar la cooperación de las empresas

aerocomerciales en la actividad trasplantológica.

El proceder en cuestión fue considerado disfuncional, motivo por el que se entendió pertinente formalizar una recomendación dirigida a la mencionada Secretaría.

En tal sentido se recomendó a la Secretaría de Transporte, dependiente del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios de la Nación, se adopten las medidas necesarias para que las empresas de transporte, públicas o privadas, aseguren en tiempo adecuado, los traslados que la actividad trasplantológica demanda.

En su oportunidad la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC, conf. Decreto N° 239/07) contestó la recomendación mencionada manifestando que se iniciaría un proceso de superación del marco de cooperación actual previsto por el acuerdo de colaboración suscripto en febrero de 2004, entre la entonces Subsecretaría de Transporte Aero comercial y el INCUCAI. Los obrados se encuentran a la espera de la comunicación de las medidas anunciadas por la mencionada Administración.

3.1.4. Células madre.

Por iniciativa de un particular se inició una actuación cuestionando la Resolución N° 69/2009, dictada por el INCUCAI. Ante un pedido formalizado por un grupo de interesados ante el Juzgado Federal de Primera Instancia N° 2 de Rosario, de la provincia de Santa Fe que, resolvió, entre otros aspectos, la suspensión parcial de los efectos de la Resolución N° 69/2009 del INCUCAI.

Sin perjuicio de la suspensión de los actuados, dispuesta en función de las previsiones contenidas en el artículo 21 de la Ley N° 24.284, se realizó el análisis de la documentación reunida.

El INCUCAI señala que la Ley N° 24.193 (t.o. Ley N° 26.066), comprende la obtención y preservación de células progenitoras hematopoyéticas (CPH) y su posterior implante en seres humanos (art. 1°), reglamentado por Decreto N° 512/95 (t.o. Decreto N° 1949/06).

Por su parte la Ley N° 25 392, crea el Registro Nacional de Donantes de CPH. El Decreto reglamentario N° 267/03, establece que el INCUCAI es la autoridad de aplicación del Registro Nacional de Células Progenitoras Hematopoyéticas (RNDCPH), estando a su cargo el dictado de las normas de funcionamiento.

El procedimiento de obtención de estas células (CPH) de la médula ósea, se realiza desde hace más de 30 años. En los últimos años también se obtienen de la sangre circulante (procedimiento de aféresis) es decir, con la sangre del cordón umbilical y la placenta. A través de estos mecanismos se ha logrado la cura de leucemias agudas, leucemia mieloide crónica, déficits inmunológicos severos, talasemias, linfomas, mieloma, etc.

Los donantes pueden ser familiares o personas no relacionadas; en este último supuesto se generaban algunos problemas cuya solución se alcanzó con la creación en 2003 del RNDCPH, y su consecuente incorporación a la red internacional (Bone Marrow Donors Worldwide), lo que implica la existencia de 60 registros de 44 países, con más de 13.000.000 de donantes inscriptos, de los que 40.000 pertenecen a la Argentina. Se realizaron 170 trasplantes con células de exterior y uno con células de donante Argentino.

De los 700.000 cordones almacenados para uso autólogo en el mundo sólo se registran 3 casos de uso publicados.

Consideran las autoridades respectivas que los Bancos Privados de CPH constituyen un negocio lucrativo sin sustento científico, agregando que se trataría de una modalidad que atenta contra la 'solidaridad' y su hipotético uso responde a un autotransplante o a generar tejido (medicina regenerativa).

Advierte, por lo tanto, sobre los siguientes problemas:

- si la enfermedad es genética, las células no servirían;
- no existen -en esta etapa del conocimiento- indicaciones para su uso o empleo potencial;
- existe riesgo durante la colecta;
- críticas éticas y científicas;
- no existen evidencias científicas sobre la posibilidad de conservar indefinidamente el material;
- evidencia para la utilización de células alogénicas (es preferible);
- limita la donación altruista (solidaridad).

Indica que debe promoverse el tratamiento de eficiencia comprobada y adecuada relación costo/beneficio. Debe brindarse información imparcial y adecuada de los 'riesgos potenciales' como de los posibles beneficios. Se precisa que los Bancos Privados deben tener normas similares a los Públicos de 'acreditación' y 'regulación'.

Agrega que, entre otras entidades, la WMDA -Word Marrow Donor Association-, señala situaciones que considera engañosas para los usuarios; entre estas:

- que el uso de 'células autólogas' está contraindicado en el tratamiento de leucemia infantil, ya que dichas células existían al momento del nacimiento;
- las células que tienen iguales defectos genéticos que el donante no son utilizables para tratar enfermedades genéticas;
- no hay protocolos para el uso de células SCU.

En consonancia con lo expuesto, esta Institución estima que, sin perjuicio de la suspensión impuesta a los obrados, resulta necesario establecer algunos lineamientos fundamentales respecto de las obligaciones y responsabilidades del Estado frente a la salud pública cuya participación habitualmente se reclama.

Los primeros conceptos a rescatar en el tema, son los vinculados con la 'solidaridad' y el 'altruismo'. Se recuerda que en nuestro país ha costado construir en el imaginario colectivo que la actividad trasplantológica constituye uno de los gestos más generosos que pueden realizarse en pos de otro ser humano, la gratuidad de esta decisión -cuya concreción obviamente implica no pocos recursos en procura de salvar otra vida- hace a la conciencia social.

Otra de las cuestiones es la falta de evidencia científica que afecta a la conservación de las células, lo cual hace impredecible su destino y posible uso.

El hecho de la acreditación y regulación de la actividad es una condición que no puede objetarse, justamente porque hace a la responsabilidad del Estado frente a cuestiones que hacen a su esencia, como lo es la salud pública.

Finalmente, parecería que en lugar de brindar información adecuada y veraz sobre el particular, la publicidad que se realiza no condice con la seriedad que el tema merece, máxime tratándose de una cuestión científica y no comercial.

En consecuencia, se consideró procedente mantener la suspensión de las actuaciones.

3.1.5. Atención hospitalaria.

En el año 2009 se recibieron reiteradas quejas por parte de pacientes ambulatorios -carentes de obra social-, atendidos en hospitales públicos de la ciudad de Buenos Aires. Las quejas se vinculaban con la irregular -o inexistente- provisión de medicamentos e insumos.

En virtud de las críticas situaciones de salud planteadas, se estimó procedente iniciar una actuación de oficio.

La investigación permitió verificar -en primer lugar- que la DIRECCION DE ASISTENCIA DIRECTA POR SITUACIONES ESPECIALES (DADSE), dependiente del MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL DE LA NACION, había dispuesto restricciones -y hasta cortes- en las coberturas brindadas hasta ese momento. Con esta medida pretendían -según argumentaron- que los pacientes, tanto fueran residentes de la CABA o de la provincia de Buenos Aires, realizaran los trámites para provisión de medicamentos o insumos ante las dependencias competentes de salud de cada jurisdicción.

Sin embargo, las respectivas jurisdicciones demostraron no contar con los procedimientos ni los recursos necesarios para atender la demanda que se presentaba de un día para el otro.

Ni los propios hospitales, ni las regiones sanitarias, ni los municipios, ni las áreas de asistencia social (por ejemplo, la Subsecretaría de Promoción Social del Gobierno Autónomo de Buenos Aires), ofrecieron respuesta. En la mayoría de los casos se limitaron a extender “negativas” para que el paciente en cuestión continúe el peregrinaje en pos de obtener determinados medicamentos o insumos.

Es decir, los pacientes quedaron sin cobertura, debiendo interrumpir abruptamente tratamientos médicos para patologías graves o crónicas.

Dada la gravedad y urgencia de los casos detectados, y más allá de las recomendaciones puntuales formuladas, se estimó necesario convocar a las partes en conflicto. En el mes de diciembre de 2009, se celebraron -en sede de la Defensoría- dos reuniones con funcionarios de la DADSE y del MINISTERIO DE SALUD de la CABA. En la segunda reunión participaron también funcionarios del MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL de la CABA.

La convocatoria tuvo por objeto articular mecanismos y procedimientos para la provisión de insumos y medicamentos, en favor de las personas afectadas.

Como consecuencia de las reuniones, la DADSE se comprometió a continuar realizando la provisión hasta tanto se implementara -en el ámbito de la CABA- un procedimiento para cubrir las necesidades de los pacientes ambulatorios atendidos por su red

de hospitales.

A los fines de realizar un seguimiento de la problemática que se investiga y, además, en atención a que en la red de hospitales de la CABA se atienden -en un alto porcentaje- personas residentes en la provincia de Buenos Aires, se realizará una próxima reunión, convocando también a funcionarios competentes del MINISTERIO DE SALUD de la provincia de BUENOS AIRES.

3.2. Obras Sociales.

3.2.1. Obra Social Bancaria Argentina (OSBA).

La gravedad de la situación planteada en torno de la Obra Social Bancaria Argentina (OSBA) motivó el dictado de la Resolución D.P. N° 43/07 del 14 de junio de 2007, por la cual el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION recomendó a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD (SSS) que arbitrara "...los medios a su alcance a los fines de que la OBRA SOCIAL BANCARIA -OSBA- restablezca y asegure el acceso a los servicios médico asistenciales que requiere la población beneficiaria de las localidades de CHACABUCO, Provincia de Buenos Aires, y de PARANA y GUALEGUAYCHU, Provincia de Entre Ríos".

Con posterioridad al dictado de la mencionada Resolución D.P. N° 43/07, esta Institución continuó recibiendo reclamos relacionados con el corte de los servicios médico-asistenciales por parte de la obra social, ocurridos en distintas ciudades del país, afectando también esta situación el suministro de medicación e insumos.

Las respuestas obtenidas de la Superintendencia de Servicios de Salud (SSSALUD) a los requerimientos cursados en cada actuación, mostraban claramente la razón que asistía a los afiliados de OSBA en sus reclamos.

Por otra parte, los beneficiarios afectados que residían en la CABA, daban cuenta de la falta de entrega de medicamentos por parte de la DROGUERIA SAN JAVIER.

En razón de todo ello, mediante Resolución D.P. N° 108/07 del 17 de diciembre de 2007, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION recomendó, esta vez al Ministerio de Salud de la Nación, que adoptara "...con premura, las medidas del caso para que los beneficiarios de la OSBA de todo el país accedan, en tiempo y forma, a los servicios de salud, conforme lo establece el PROGRAMA MÉDICO OBLIGATORIO, restableciendo las redes prestacionales en las ciudades y provincias que actualmente lo requieren".

Se comisionó a funcionarios de esta Institución para realizar una visita al POLICLINICO BANCARIA (PO.BA.) sito en la intersección de la avenida Gaona y la calle Donato Alvarez de la Capital Federal, en cumplimiento de la Resolución D.P. N° 153/08 por la que el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION disponía tal diligencia "...a fin de constatar los servicios de salud que allí se brinda a la población beneficiaria de la OBRA SOCIAL BANCARIA ARGENTINA".

En esa oportunidad, luego de realizar un breve recorrido por un sector del policlínico, los funcionarios fueron interceptados por personal de seguridad del edificio e informados que no se permitiría continuar el recorrido de las instalaciones, ello pese a haber sido puestos en

conocimiento de la citada Resolución D.P. N° 153/08 y recibir copia de la misma, según consta en el acta labrada en ese momento y suscripta por los participantes.

La labor de los funcionarios de esta Institución se desarrollaba en los sectores de libre acceso al público, sin interferir en manera alguna en la labor del personal médico y de enfermería.

La actitud de los agentes de la OSBA representó un obstaculización de la labor encomendada.

Por su parte el Ministerio de Salud de la Nación respondió la recomendación formulada mediante Resolución D.P. N° 108/07, remitiendo un informe producido por la Gerencia de Asuntos Jurídicos de la SSSALUD.

Se afirmaba que "...durante el año 2007 la OSBA se mantuvo en primer lugar en el ranking de reclamos de beneficiarios (...) con un 15% más por sobre el agente que le sigue en segundo lugar el cual tiene una población casi diez veces mayor en número. Con relación al período enero 2008, es menester destacar que no solo continuó en primer lugar sino que se elevó el porcentaje a casi el 60% más de reclamos respecto del mismo agente de salud que permanece ocupando el segundo lugar (...) Ello sin contar aquellos reclamos que corren por expediente administrativo (Ley N° 19.549) a saber: presentaciones de asociaciones de jubilados bancarios de todo el país; intervenciones varias del Defensor del Pueblo de la Nación (...); presentaciones a favor de beneficiarios de diversos Defensores del Consumidor, Defensores Municipales y Provinciales (...) Asimismo, por ante esta Superintendencia tramita un expediente iniciado por el INCUCAI con motivo de las irregularidades en la provisión o falta de entrega de la medicación inmunosupresora a los trasplantados..." Concluyendo que se debería intimar a la OSBA, a la presentación de un Plan de Crisis.

Ante nuevos incumplimientos en las prestaciones médico asistenciales por parte de la OSBA, se dictó una nueva resolución, la Resolución N° 206/08, por la que se recomendó nuevamente al MINISTERIO DE SALUD DE LA NACION "...que de manera inmediata tome intervención a través de los mecanismos legales pertinentes, a efectos que los afiliados a la OBRA SOCIAL BANCARIA ARGENTINA en todo el país, reciban las prestaciones médicas establecidas en el PROGRAMA MEDICO OBLIGATORIO".

La respuesta del Ministerio de Salud a la recomendación contenida en la Resolución N° 206/08 se refirió exclusivamente a lo atinente al "Plan de Crisis" presentado por la OSBA.

La entonces Ministra de Salud ratifica la gravedad de la crisis que atraviesa la OSBA y declina responsabilidad argumentando que el Dec. N° 1400/01 (que regula el Procedimiento de Crisis) no contempla la intervención del Ministerio de Salud en el Procedimiento de Crisis, resultando la cuestión de competencia exclusiva de la SSSALUD.

A través de la respuesta comentada, la titular del Ministerio de Salud destacó la responsabilidad del Superintendente de Servicios de Salud, señalando que se había solicitado la intervención del Ministerio de Salud sin la aprobación y/o intervención del Superintendente de Servicios de Salud, que no había ni aprobando ni rechazado el Plan de Crisis presentado por la OSBA.

No obstante esto último, en su respuesta, la Ministra aborda el análisis del Plan de Crisis presentado por la OSBA destacando la "...incongruencia de la documental presentada por la Obra Social. Tal incongruencia, expone a las claras las deficiencias que presenta el

proyecto...”.

Por medio del dictado de la Resolución N° 89/09, el Superintendente de Servicios de Salud resuelve “CONSIDERAR inconveniente, en este estado de la presentación, la admisión del plan propuesto por la OBRA SOCIAL BANCARIA ARGENTINA para el saneamiento de la actual situación”.

En esta instancia se recuerda que el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION formuló tres recomendaciones: la primera dirigida a la SSSALUD (Res.D.P. N° 43/07) y las dos restantes al Ministerio de Salud de la Nación (Res. N° 108/07 y N° 206/08), siendo el contenido de las mismas similar: arbitrar las medidas para que los afiliados a la OSBA de todo el país, recibieran las prestaciones médico-asistenciales a la que la misma estaba obligada.

Al momento de la emisión de la primera recomendación (Res.D.P. N° 43/07 del 14 de junio de 2007) ya se vislumbraba la existencia de una grave crisis en la OSBA; circunstancia que la SSSalud como organismo de control de las obras sociales no podía ignorar.

Las Resoluciones N° 88/09 y 89/09, dictadas el 25 de enero de 2009 por el Superintendente de Servicios de Salud, ratifican la gravedad de la crisis por la que atravesaba la OSBA.

Resultaba claro y así fue reconocido por la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Salud de la Nación, que los funcionarios de la Superintendencia de Servicios de Salud habían incumplido, inexplicablemente, con lo prescripto por el Decreto N° 1400/01, al tramitar el Expediente vinculado a la crítica situación por la que atravesaba la Obra Social Bancaria, provocando ello un grave perjuicio para los afiliados que vieron afectadas las prestaciones médico-asistenciales a las que tienen derecho.

La virtual cesación en las prestaciones por parte de la OSBA -acreditada por las denuncias ante esta Institución y reconocida en los dictámenes de la SSSALUD-; las razones que llevaron a la SSS a “considerar inconveniente” el Plan de Crisis presentado por la OSBA; el impedimento a permitir que funcionarios del DPN efectuaran comprobaciones en la Policlínica Bancaria; el hallazgo de medicamentos en los pasillos de la Policlínica mencionada; la información suministrada por el Ministerio de Salud en cuanto a la existencia de una denuncia por suministro de medicación no apta en esa Policlínica Bancaria; el informe de la ANMAT que da cuenta que el medicamento remitido por el Ministerio de Salud no resultaba apto para el consumo y las consideraciones vertidas por el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION en su Resolución N° 206/08, en cuanto a que “... habida cuenta el universo de las obras sociales, en particular el de las sindicales y la especial situación en la que se encuentra la OSBA, los interrogantes y cuestionamientos sobre su administración y manejo se imponen necesariamente...”, justifican la remisión al Procurador General de la Nación de copia de las piezas respectivas, ante la probabilidad que la conducta de los funcionarios públicos y directivos de la OSBA, involucrados en los hechos relatados, configuren delitos de acción pública, conforme lo dispone el artículo 26 de la Ley N° 24.284.

Corresponde obrar de igual manera respecto de la obstaculización e impedimento de la labor de los funcionarios de esta Institución, relatado precedentemente, en virtud de lo previsto en el artículo 25 de la misma norma.

En otra actuación, iniciada a instancias de un Centro de Jubilados y Pensionados Bancarios, se planteó la necesidad de intervención de esta Institución a tenor de los deficientes servicios de salud prestados, por parte de la OSBA.

Los denunciantes fueron impuestos de las resoluciones dictadas por el Defensor del Pueblo de la Nación en las actuaciones reseñadas en el punto a) de este apartado, vinculadas con el tratamiento de esta temática.

Sin perjuicio de ello, los representantes del mencionado Centro se presentaron nuevamente, solicitando la intervención de la OSBA, debido a la falta de servicios médico-asistenciales y a la realización de maniobras de dudosa legalidad por parte de las autoridades de esa obra social.

Señalaron, asimismo, la necesidad regularizar la prestación de los servicios correspondientes y regularizar la situación institucional de la entidad.

En orden a la falta de solución a los reclamos de los beneficiarios, frente a la indolencia de los funcionarios responsables y la gravedad de las deficiencias detectadas, se elaboró la resolución DPN N° 41/09, de fecha 27 de febrero de 2009, mediante la cual los antecedentes reunidos fueron puestos en conocimiento de la PROCURACION GENERAL DE LA NACION, según fuera precedentemente señalado.

La Procuración informó, con fecha 18 de marzo de 2009 que las actuaciones labradas fueron remitidas al Fiscal General ante la Cámara Nacional en lo Criminal y Correccional de la Capital Federal, a fin de practicar las diligencias preliminares que pudiesen resultar necesarias con el objeto de determinar, si, a partir de las constancias precedentemente remitidas, se verificó algún hecho susceptible de ser considerado como delito y, en su caso, se formule denuncia en los términos del artículo 174 del Código Procesal Penal.

Esta Institución continuó realizado el seguimiento de la situación de la OSBA a través de las denuncias recibidas, en la inteligencia que existen remedios legales para evitar que la población beneficiaria de esa entidad, en su conjunto, y en especial aquellos que se encuentran cursando tratamientos que requieran medicación específica, sean puestas en situación de peligro.

Se tuvieron en cuenta los hechos de público conocimiento relacionados con la situación de la OSBA y particularmente con sus beneficiarios, en tanto el Juez Federal actuante solicitó a aquellos pacientes que hubieran seguido tratamientos con drogas oncológicas o antiretrovirales, de advertir que los mismos no hubieran surtido los efectos esperados, que se presentasen ante el Juzgado para testificar sobre el asunto.

Se sabe que actualmente el mercado clandestino de medicamentos se expandió de tal forma que se logra la falsificación de medicamentos elaborados por grandes laboratorios, cuestión que fue investigada por esta Institución, dando lugar al dictado de la Resolución N° 19/08, de fecha 28 de febrero de 2008, por medio de la que se recomendó al MINISTERIO DE SALUD DE LA NACION, “...el dictado de una norma, en el marco de sus competencias, y/o la elevación al Congreso de la Nación de un proyecto de ley que contemple normativa específica que regule, de forma exhaustiva, las diferentes etapas de comercialización de medicamentos...”

Siendo este hecho una amenaza para la salud pública que adquiere dimensiones cada vez mayores, es imprescindible que el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION inste a

las autoridades a adoptar medidas en defensa de derechos fundamentales de la población, como lo es el referido a la salud, en tanto el artículo 42 de nuestra Constitución Nacional determina la clara protección que corresponde a los consumidores y usuarios, tanto en relación al consumo como a la protección de la salud.

El mismo precepto constitucional, consagra el derecho que cabe a estos a recibir una información adecuada y veraz.

No se advirtió un rol activo de parte de la autoridad competente; sin embargo no debía descartarse la adopción de medidas severas atento la jerarquía del derecho violentado por las prácticas inescrupulosas que se habían detectado.

Sin desmedro de los inconvenientes que presenta el riguroso contralor de la falsificación y posterior venta de medicamentos, es la ausencia del mismo lo que permite a quienes se dedican a esta actividad, practicarla demostrado un total desprecio, no sólo por la salud, sino por la vida humana.

La autoridad responsable debe agotar los mecanismos a su disposición e implementar todos aquellos que resulten necesarios para impedir que se verifiquen hechos de la naturaleza descripta, aun cuando ello implique la impostergable participación de otros organismos o autoridades ajenos a su jurisdicción.

Se evidenció que estas prácticas inescrupulosas se reiteran en ausencia de los mínimos controles que permitan detectar el accionar de quienes las realizan.

Se destacó que los beneficiarios son el eje y la razón de ser del sistema de salud que sostiene el sistema nacional del seguro de salud.

En consecuencia, se dirigió una recomendación al MINISTERIO DE SALUD DE LA NACION, para que procediera en los términos que informa el artículo 28, inciso c) de la Ley N° 23.660 y el artículo 40 de la Ley N° 23.661, recomendando al Poder Ejecutivo Nacional la intervención de la OSBA, en tanto se habían producido, tanto acciones como omisiones que por su carácter y magnitud impedían y alteraban el funcionamiento de la obra social, perjudicando a sus beneficiarios.

Asimismo, se puso la recomendación en conocimiento de la SSSALUD, recomendándole que adoptase las medidas necesarias para brindar protección y adecuada atención médico-asistencial al conjunto de la población beneficiaria de la OSBA.

También se puso la resolución en conocimiento del señor Juez Federal en lo Criminal y Correccional Federal N° 5. Finalmente, se informó a la PROCURACION GENERAL DE LA NACION.

3.2.2. Obras Sociales Universitarias.

La Ley N° 24.741 (promulgada el 18/12/1996) establece el régimen legal de las denominadas OBRAS SOCIALES UNIVERSITARIAS.

Dispone que las obras sociales de las universidades nacionales, son entidades de derecho público no estatal, con individualidad jurídica, financiera y administrativa, y tendrán el carácter de sujeto de derecho conforme lo establece el Código Civil para las entidades con personería jurídica y quedan excluidas del régimen general normado por la Ley 23.660.

En su art. 2º establece que en aquellas universidades en las que no existan obras sociales universitarias, las mismas podrán ser creadas conforme lo establecido en la presente ley o podrán mantenerse en la cobertura actual de acuerdo a la voluntad de los trabajadores universitarios respectivos.

Ello responde a que la mayoría de las obras sociales “universitarias” eran, y aún son, Direcciones de las propias universidades nacionales (por ej. DOSUBA de la Universidad Nacional de Buenos Aires) o fueron creadas por decisión asamblearia pero no están adecuadas a los términos de la ley citada. (por ej. la Obra Social de la Universidad Nacional de Salta).

En el tema que nos ocupa es de destacar que por el art. 8º del Decreto PEN N° 335/00 se creó el Registro Especial de Obras Sociales Universitarias el que funciona en el ámbito de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD DE LA NACION (SSSALUD) en el que deben inscribirse las Obras Sociales de las Universidades Nacionales encuadradas en la ley N° 24.471 a los efectos de la unificación de aportes cuyo procedimiento regula el decreto mencionado.

La queja.

La Defensoría del Pueblo de la Nación recibió el reclamo de un ciudadano porque la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD DE LA NACION (SSSALUD) le denegó la posibilidad de unificar los aportes que realizaba a las obras sociales a las que se encontraba afiliado por tener dos empleos (DOSUBA - Dirección de Obra Social de la Universidad de Buenos Aires y OSPOCE - Obra Social del Personal del Organismo de Control Externo), reclamo que dio origen al inicio de una investigación.

Junto a su presentación acompañó un dictamen de la mencionada Superintendencia que concluye así: “como UBA - DOSUBA no figura inscrita en el Registro mencionado y por ende carece de código de Obra Social no puede ser implementada la unificación descripta en el Decreto N° 335/00”.

La investigación.

Al iniciarse la investigación se consultó la pagina web “<http://www.uba.ar/institucional/contenidos.php>” de la UBA que anuncia: “La Universidad de Buenos Aires presta servicios asistenciales, de protección y promoción de salud a través de:

- La Dirección General de Salud y Asistencia Social, dependiente de la Secretaría de Extensión General de Salud y Asistencia Social, dependiente de la Secretaría de Extensión Universitaria y Bienestar Estudiantil.
- La Dirección de Obra Social de la Universidad (de Buenos Aires) (DOSUBA)
- La Red Hospitalaria de la UBA

Es decir que DOSUBA es una DIRECCION ADMINISTRATIVA de la UBA.

De lo que no se tenía información es si la UBA había dado cumplimiento a lo dispuesto por el art. 2º de la Ley N° 24.741 cuando dispone: “En aquellas universidades en las que no existan obras sociales universitarias ... podrán mantenerse en la cobertura actual

... de acuerdo a la voluntad de los trabajadores respectivos”, es decir, si la UBA consultó, con posterioridad a la promulgación de la Ley N° 24.741 (18/12/1996) , la voluntad de los trabajadores universitarios.

A partir de este contexto en el proceso investigativo se requirió tal información al Señor Rector de la UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES.

A través de la Asesoría Jurídica de la DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES (DOSUBA) se obtuvo la siguiente información “En cuanto a la consulta a trabajadores de la U.B.A. posterior a la fecha 18 de diciembre de 1996, en virtud de lo establecido en el artículo 2° de la Ley N° 24.741, no existen constancias en esta Dirección General de Obra Social, de la celebración de alguna instancia tendiente a someter a decisión de los trabajadores universitarios cuestiones como las planteadas” con el agregado de una nota con membrete de la Universidad de Buenos Aires en la que al final obra un signo escrito, sin aclaración ni sello, por tanto anónimo, por lo que debería haberse descartado cualquier argumento que el mismo contuviere por no poder asignárselo a funcionario o persona alguna.

Sin perjuicio de ello, a fin de no estar a lo que seguramente fue una omisión formal se pretendió alegar que “la condición jurídico administrativa de DOSUBA, su régimen de afiliaciones y prestaciones médico asistenciales no se encuentran alcanzadas por las disposiciones de la Ley N° 24.741” intentando fundar tal afirmación en la autonomía de las universidades nacionales.

Análisis y evaluación.

Sobre la base de los antecedentes reseñados, y partiendo en particular de la última afirmación de que la Ley N° 24.741 no alcanza a la UBA se consideró que tal aseveración no es correcta ni adecuada a derecho ni acorde a la interpretación que ha efectuado la CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION, la PROCURACION DEL TESORO DE LA NACION, variada doctrina y Jurisprudencia.

Es de señalar que, respecto de la autonomía y autarquía de las universidades nacionales consagrada en el art. 75, inc. 19, tercer párrafo, de la CONSTITUCION NACIONAL, la CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION (CSJN) se ha expedido al respecto en la causa “Universidad Nacional de Córdoba Doctor Eduardo Humberto Staricco-Rector) c/Estado Nacional” , señalando “Surge del propio debate de la constituyente que el objetivo de la autonomía fue desvincular a la universidad de su dependencia del Poder Ejecutivo, mas no de la potestad regulatoria del legislativo”.-

En los dictámenes del PROCURADOR DEL TESORO DE LA NACIÓN (Tomo 243 Página 302) se lee “La circunstancia de que la autonomía universitaria se encuentre prevista expresamente en la Constitución Nacional, no quita que deba ser acotada, en el sentido de circunscribir su ejercicio a las disposiciones propias de una legislación superior que la limita. En consecuencia, la condición de autónomas en modo alguno deja a las altas casas de estudio fuera del plexo normativo y de los controles institucionales que son propios del estado de derecho”. “La autonomía universitaria no impide que otros órganos controlen la legitimidad de sus actos, no escapando las decisiones universitarias al ámbito de aplicación de las leyes de la Nación, ni existiendo privilegios especiales para los integrantes de los claustros”.

Por lo expuesto la Ley N° 24.741 sí es de aplicación a las Universidades Nacionales, ya que a mayor abundamiento dicha norma no incursiona en las cuestiones académicas (libertad de cátedra, planes de estudio etc.) ni sobre las cuestiones institucionales (estatutos, formas de cogobierno, etc.) sino que lo único que manda (y en este sentido sí es vinculante) es consultar “la voluntad de los trabajadores universitarios respectivos en aquellas universidades en las que no existan obras sociales universitarias a fin de que decidan si las van a crear conforme lo establecido en la ley citada o se mantendrán en la cobertura que tuvieren”, de lo que resulta que los trabajadores pueden decidir que DOSUBA siga funcionando como hasta ahora o que se transforme en una Obra Social Universitaria en los términos de la ley citada.

Luego de efectuada la consulta y sólo en el supuesto que la mayoría de todos los trabajadores voluntariamente decidieran que sí quieren crear una obra social en los términos de la Ley N° 24.741, ésta brinda el marco general de regulación.

Cabe preguntarse cuál es el motivo obstaculizante para que las autoridades de la UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES no quieran efectuar la consulta que marca la ley como una manifestación unívoca de la decisión democrática de participación de los interesados en cuanto a todo lo vinculado a las prestaciones médico asistenciales a que ellos mismos y sus familias tienen derecho a recibir. No se encuentra respuesta.

Tal vez la respuesta es la perpetuación de viejos esquemas de autoridad como la señal más patente de la resistencia que hay al cambio. Toda interpretación legal ilógica es arbitraria, y a la vez, todo razonamiento arbitrario es inconstitucional.

El respeto de la supremacía constitucional exige la observancia de las garantías y principios emanados de la Carta Magna. Dicha observancia debe desprenderse del sistema que establece la norma y no de meras declamaciones.

En relación al tema que nos ocupa, así lo han entendido las autoridades de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA quienes han informado en una actuación tramitada en esta Institución que: “Sancionada la Ley N° 24.741 la Asamblea de afiliados comenzó a deliberar la reforma del estatuto para adaptarlo a dicha norma, ratificándose la modificación estatutaria a través de las Ordenanzas del Consejo Superior números 832/02 y 915/02 el SUMA (Servicios Médico Asistencial) se encuentra realizando los trámites pertinentes ante la Dirección Provincial de Personas Jurídicas de la Provincia de Bs.As. para adecuar sus estatutos a la ley 24.741 conforme las ordenanzas citadas y que han adquirido firmeza con la resolución mencionada.

En ese marco, y como a los trabajadores universitarios les cabe el derecho de ser consultados mediante convocatoria que debe hacer las autoridades de la UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES en el más breve plazo, y teniendo en cuenta que el Estado no puede ni debe abandonar a su suerte a quienes esperan que se concrete la participación y la protección que les es debida y que le cabe al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION contribuir a preservar los derechos que se reconocen a los ciudadanos en orden a los principios y garantías que consagran la CONSTITUCION NACIONAL y las leyes que rigen en la materia y, en su calidad de colaborador crítico, proceder a formalizar los señalamientos necesarios, de modo que las autoridades puedan corregir las situaciones disvaliosas que se hubieren advertido, el ADJUNTO I a cargo del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION de conformidad con lo establecido por los artículos 13, párrafo primero, y 28 de la ley

Nº 24.284, modificada por la ley Nº 24.379, dictó la Resolución Nº 00232/09 que en su parte dispositiva dice:

ARTICULO 1º.- RECOMENDAR al SEÑOR RECTOR y PRESIDENTE DE CONSEJO SUPERIOR de la UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES que se arbitren las medidas adecuadas tendientes a efectuar la consulta de la voluntad de los trabajadores universitarios con el objeto de que decidan sobre la creación o no de una obra social universitaria en los términos de la Ley Nº 24.741.

3.2.3. Organismos de Control.

Cobertura de las prestaciones médico asistenciales del PROGRAMA MEDICO OBLIGATORIO a los trabajadores (y a su grupo familiar) que se les determinó una Incapacidad Laboral Permanente Parcial Provisoria (ILPPP).

Una persona refirió haber sufrido un accidente de trabajo. Por la situación concreta de ese accidente era atendido a través de la ADMINISTRADORA DE RIESGOS DEL TRABAJO (ART) pero las prestaciones médico asistenciales que prevé la legislación - PROGRAMA MEDICO OBLIGATORIO (PMO) - no le fueron brindadas, ni a él ni a su familia por la OBRA SOCIAL DE LOS EMPLEADOS DE COMERCIO Y AFINES (OSECAC). Por ello reclama.

Luego de realizada la investigación se concluyó que:

el interesado sufrió un accidente laboral,

por el daño sufrido en el accidente fue atendido a través de la ART,

se le fijó una Incapacidad Laboral Permanente Parcial Provisoria (ILPPP) del 65 %,

la ART realizó aportes a OSECAC,

la OSECAC no brindó las prestaciones médico asistenciales alegando que no hay relación laboral.

la SUPERINTENDENCIA DE RIESGOS DEL TRABAJO (SRT) afirmó que sí le son de aplicación las Leyes números 23.660 y 23.661.

la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD DE LA NACION (SSSALUD) alegó que el interesado no es beneficiario de las leyes números 23.660 y 23.661 y sí es de aplicación la Ley Nº 24.557.

de las reuniones entre ambas SUPERINTENDENCIAS (SRT y SSSALUD) no se llegó a una solución sobre el particular.

ninguno de los Organismos de Control negó que a los damnificados les asiste el derecho cuyo reconocimiento reclaman.

Es decir que tanto la SRT como la SSSALUD se desentienden de la problemática planteada y cada una atribuye la obligación de atención médica al régimen de la otra mientras los damnificados deben realizar peticiones burocráticas sin encontrar una solución adecuada.

Ello así ya que no está determinado expresamente qué organismo está obligado a prestar la cobertura médico asistencial (no por el accidente sino por las establecidas por el PROGRAMA MEDICO OBLIGATORIO, a los trabajadores (y a sus familias) que se encontraren en situación de ILPPP.

A la conclusión antedicha se llegó luego del análisis de las respuestas recibidas a los pedidos de informes que se efectuaran desde la Defensoría.

La SRT informó que:

la Comisión Médica Jurisdiccional (transcurrido el año de la Primera Manifestación Invalidante) le fijó una Incapacidad Laboral Permanente Parcial Provisoria (ILPPP) del 65 % (sesenta y cinco por ciento);

se verificó que la aseguradora declaró importes para el CUIL del trabajador a partir del mes de Abril/06, bajo el código de siniestralidad "02" (ILPPP) pudiéndose constatar aportes para OSECAC;

el art. 6º del Decreto N° 491/97 (reglamentario del apartado 1, art. 14 de la Ley N° 24.557) dispone que las prestaciones dinerarias, que se abonen durante el período que dure la provisionalidad de la incapacidad permanente parcial (ILPPP), se encuentran sujetas a las retenciones por aportes previsionales y para el Sistema Nacional del Seguro de Salud;

asimismo esos aportes dan derecho los damnificados a que ese período sea considerado como tiempo de servicios y que tengan acceso a las prestaciones previstas en el sistema de salud mencionado;

el art. 2º de la Resolución SSS N° 91/97 de la Secretaría de Seguridad Social, determina que la prestación dineraria de pago mensual por incapacidad permanente parcial, mientras dure la situación de provisionalidad de la misma, incluida en el artículo 14 apartado I de la Ley N° 24.557, integrará la base de cálculo para la determinación de los aportes establecidos en las Leyes números 19.032, 23.660 y 24.241;

se formó una comisión de trabajo integrada por funcionarios de ambas SUPERINTENDENCIAS de RIESGOS DEL TRABAJO (SRT) y de SERVICIOS DE SALUD (SSSALUD) para tratar y resolver la cuestión sin haber llegado a una conclusión en beneficio de los damnificados.

La posición que fijaron la SSSALUD y OSECAC fue:

atento la cuestión planteada es necesario destacar que el reclamante no reviste el carácter de beneficiario del Sistema Nacional del Seguro de Salud, conforme lo dispuesto por las Leyes números 23.660 y 23.661, toda vez que no se configura el presupuesto fáctico para el otorgamiento de cobertura por parte de un Agente de Seguro, cual es la existencia de relación laboral que obliga a continuar con las prestaciones,

la situación en que se encuentra lo lleva, necesariamente, al amparo de otra legislación cual es la de riesgos del trabajo pues ha salido de la relación de dependencia,

se trata de un supuesto de incapacidad laborativa (Ley N° 24.557 modificada por Decreto N° 1278/2000) donde la norma señala que la prestación estará sujeta a la retención de aportes de la Seguridad Social y contribuciones para asignaciones familiares hasta que el damnificado se encuentre en condiciones de acceder la jubilación por cualquier causa;

la Ley N° 24.557 no individualiza el agente de salud a quien deben destinarse los aportes y contribuciones, poniendo un límite a la prestación cual es el de acceder a la jubilación;

es la ART la obligada a brindar la cobertura médico asistencial a través de los

prestadores que ésta contrate a tales efectos;

es competencia de la SRT reglamentar y determinar quién es la obligada a brindar cobertura médico asistencial en estos supuestos, ello con fundamento en las disposiciones previstas en la Ley N° 24.557, sus modificatorias y demás decretos reglamentarios”.

De todo ello resultó que no había determinación expresa de qué organismo está obligado a prestar la cobertura médico asistencial (no por el accidente sino por las establecidas por el PROGRAMA MEDICO OBLIGATORIO (PMO), a los trabajadores (y a sus familias) que se encontraren en situación de ILPPP.

Seguramente muchos trabajadores que sufrieron infortunios similares, han tenido años de espera, sin que los organismos involucrados se pusieran de acuerdo y se dictara, en consecuencia, una norma que finalice con las controversias interpretativas para dar una solución adecuada.

Se recalcó el derecho que les cabe a los interesados de obtener una decisión definitiva por parte de las autoridades competentes a fin de dar solución a sus reclamos en el más breve plazo, ya que por el contrario, el excesivo retraso trae aparejado un efecto perjudicial para las personas que se encuentran en ILPPP, pues la lentitud en la decisión se transforma en una denegación del ejercicio de los derechos que les pudieran asistir a los reclamantes.

Eliminar la incertidumbre y brindar una respuesta pronta y oportuna también es función de una administración eficaz ya que el Estado no puede ni debe abandonar a su suerte a quienes pacientemente esperan que se concrete la protección que les es debida; y la eficacia de las autoridades responsables en esta labor, obligadas moral y normativamente a comprometerse con los intereses de los damnificados, debe trascender las discusiones que mantienen organismos del propio Estado.

Teniendo en cuenta tal contexto normativo y las especiales características del conflicto, se concluyó que dejar sin las prestaciones médicas a quienes tienen derecho constituye un acto teñido de arbitrariedad e ilegalidad manifiesta en los términos del art. 43 de la Constitución Nacional ya que no debe existir duda alguna acerca de que el derecho a la salud, derivado del derecho a la vida, que es el principal y fundamental de los derechos que reconoce nuestra Constitución, no puede verse afectado o disminuido por el ejercicio de cualquier otro derecho por parte del Estado.

Ese derecho a la salud tiene jerarquía constitucional. Es reconocido en diferentes instrumentos internacionales de derechos humanos; así por ejemplo, según el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, los Estados reconocen el derecho de toda persona a disfrutar el “más alto nivel posible de salud física y mental”. Concretamente, el derecho a la salud ha sido reconocido expresamente por la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, artículos XI y XII; Declaración Universal de Derechos Humanos, artículos 1º, 3º y 25; Convención Americana sobre Derechos Humanos, artículo 4º, y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, artículo 12.

Los tratados y convenciones a los que se hizo referencia precedentemente tienen jerarquía constitucional, rango que les fue acordado por el artículo 75, inciso 22 del nuevo texto de la Carta Magna y le cabe al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION contribuir a preservar los derechos que se reconocen a los ciudadanos en orden a los

principios y garantías que consagran la CONSTITUCION NACIONAL y las leyes que rigen en la materia y, en su calidad de colaborador crítico, proceder a formalizar los señalamientos necesarios, de modo que las autoridades puedan corregir las situaciones disvaliosas que se hubieren advertido.

Con fundamento en lo reseñado y en virtud de lo establecido en el artículo 100 de la CONSTITUCION NACIONAL y el artículo 1° del Decreto PEN 977/1995, la ley 24.667 y lo normado por los artículos 13, párrafo primero, y 28 de la ley N° 24.284, modificada por la ley N° 24.379 esta Institución dictó la Resolución DPN N° 00190/2009 que en su parte dispositiva dice:

ARTICULO 1°.- RECOMENDAR al SEÑOR JEFE DE GABINETE DE MINISTROS de la NACION, para que por su intermedio, la autoridad competente arbitre las medidas tendientes al dictado de una norma que determine el Organismo que deberá brindar la cobertura de las prestaciones médico asistenciales del PROGRAMA MEDICO OBLIGATORIO a los trabajadores (y a su grupo familiar) que se les determinó una Incapacidad Laboral Permanente Parcial Provisoria (ILPPP).

ARTICULO 2°.- Poner la presente en conocimiento del SEÑOR PROCURADOR DEL TESORO DE LA NACION a fin de que tome la intervención que le compete.

3.2.4. Derecho de conservar la obra social en la que se está afiliado como trabajador en actividad, luego de jubilarse.

El DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 86 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL y el artículo 14 y concordantes de la ley 24.284, promovió una actuación de oficio, que tuvo como base varias consultas telefónicas y personales así como correos electrónicos y quejas llegados a esta Defensoría

La investigación tuvo como fin conocer si los trabajadores al obtener su jubilación pueden continuar afiliados a la Obra Social del Sistema Nacional de Seguro de Salud a la que pertenecían mientras se encontraban en actividad (relación de dependencia y monotributistas).

Documentos emitidos por la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD DE LA NACIÓN (SSSALUD), expresan que “los beneficiarios pasivos jubilados o pensionados pertenecientes al Sistema Nacional del Seguro de Salud pueden optar por recibir las prestaciones médicas que brinda el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados u otro Agente del sistema Inscripto en el Registro creado a través de lo dispuesto en el art. 10 del Decreto N° 292/05 para recibir como parte integrante de su población a los beneficiarios mencionados en el art. 8° inc. b) de la Ley N° 23.660 ya sea que se hayan inscripto para aceptar jubilados de su propia actividad o de cualquier actividad”.

Es decir la postura de la SSSALUD es que las que deciden (o sea tienen el derecho) si aceptan afiliados pasivos son las obras sociales y no los jubilados o pensionados y lo más “grave” es que dictaminó omitiendo lo dispuesto en las normas aplicables al tema, de acuerdo a su orden jerárquico y al plexo normativo (leyes números 23.660 arts. 8°, 9° y 20, 23.661, 19.032 y sus modificatorias (art. 16); Decreto N° 03/93, modificatorios y complementarios), haciendo primar los decretos números 504/98 y 292/95, por sobre dichas leyes.

Numerosa y pacífica jurisprudencia sobre el tema (incluida la CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN -C.S.J.N.) han dictado sentencias haciendo prevalecer lo dispuesto por el art. 16 de la Ley N° 19.032.

El DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION requirió a la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL y nuevamente a la SSSALUD sus opiniones sobre el tema y ambas ratificaron la postura referida de la SSSALUD haciendo una interpretación arbitraria, ignorando la jerarquía de las normas aplicables y omitiendo toda mención al contenido del fallo “ALBONICO” del máximo Tribunal Judicial de la Nación.

Es sesgada la interpretación que hace la SSSALUD del art. 16 de la Ley N° 19.032 ya que no distingue entre jubilados al momento de dictarse la ley o los futuros jubilados. Donde la ley no distingue tampoco debe distinguir el intérprete.

La SSSALUD agrega que para el Instituto se fijaron los recursos económicos que superan los establecidos en la Ley N° 23.660 y sus modificatorias con una financiación adecuada a sus mayores necesidades de prestaciones médico asistenciales.

Si bien la norma ha fijado para el INSSJP-PAMI recursos superiores a los establecidos por la Ley N° 23.660, la SUPERINTENDENCIA no ha tenido en cuenta que los aportes al INSSJP - PAMI son OBLIGATORIOS pues la ley así lo dice (lo que no por obvio debe soslayarse), ya que en cualquier circunstancia (con afiliación obligatoria o voluntaria) el Instituto sigue recibiendo todos los recursos que tiene asignados. Asimismo, en cuanto a los recursos, el dictamen es contradictorio pues en el único supuesto aceptado por la SSSALUD, de pase de beneficiarios pasivos del INSSJP-PAMI a otra obra social de acuerdo al Decreto N° 292/95, ocurre lo mismo que en el caso que cuestiona. O sea, si un beneficiario pasivo se queda en la Obra Social a la que estaba afiliado cuando era activo o si opta por pasarse a una obra social conforme Decreto N° 292/95 (de propia o de cualquier actividad) la situación en cuanto a los recursos es igual en ambos casos. Y decimos que es contradictorio pues ante situaciones iguales brinda interpretaciones diferentes.

Finalmente, quedarse en la obra social a la que pertenece el trabajador o monotributista al momento de jubilarse u optar por el régimen del INSSJP-PAMI o por alguna de las obras sociales del Registro establecido por el Decreto N° 292/95, es un derecho no pudiéndose negar su ejercicio.

Resulta sorprendente la actitud de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD debiendo ponerse del lado de los que tienen derecho termina colocándose del lado de las Obras Sociales (Agentes de Salud e INSSJP) y no de los beneficiarios pasivos, forzando su interpretación normativa en contra de como lo ha venido sentenciando el Poder Judicial.

En el ámbito judicial son numerosos y coincidentes los fallos en los que se ha sentenciado como lo hizo la CORTE SUPREMA DE JUSTICIA de la NACION (A354XXXIV) caso “ALBONICO Guillermo Rodolfo y otro c/ Instituto Obra Social” (08/05/2001) que dijo:

- “ (...) 6º) Que el apelante prestó servicios en la Administración Nacional de la Seguridad Social desde el 1º de diciembre de 1977 hasta que obtuvo el beneficio previsional el 24 de junio de 1994. En tal carácter, tenía derecho a las prestaciones médicas y asistenciales del ex Instituto de Obra Social (transformado

sucesivamente en Obra Social del Personal Civil de la Nación y en Obra Social Unión Personal de la Unión del Personal Civil de la Nación), pero dos meses después de su desvinculación laboral quedó incorporado en el régimen del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (...)"

- “ (...) 9º) Que, como lo expresó el juez de primera instancia, la creación del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados no importó un pase automático de los pasivos a ese organismo, pues el art. 16 de la referida Ley Nº 19.032 conservó la afiliación obligatoria a la obra social correspondiente al servicio prestado en actividad y los derechos y deberes derivados de esa relación, a menos que aquéllos optaran por recibir la atención del Instituto, supuesto en que quedarían canceladas las obligaciones recíprocas de las obras sociales a las que pertenecían.”
- “ 10) Que las leyes nacionales números 23.660 y 23.661 -de obras sociales y del seguro de salud- mantuvieron ese principio. Los jubilados y pensionados permanecieron como beneficiarios de las obras sociales integrantes del sistema de salud regulado por dichas leyes, en el que está comprendida la demandada. Con tal finalidad, se dispuso que los aportes destinados a financiarlo debían ser deducidos de los haberes previsionales para ser transferidos, en la forma y plazo que estableciera la reglamentación, a la orden del respectivo prestador asistencial (conf. arts. 1º, 8º, inc. b, y 20; 1º, 2º, 5º y 15, leyes 23.660 y 23.661 citadas, respectivamente)”.
- “ 11) Que en tanto la decisión de cambiar la cobertura a favor del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados tenía carácter facultativo y requería una manifestación inequívoca de los afiliados que alcanzaran la jubilación para que cesaran los compromisos contraídos por la obra social originaria, cabe concluir que el art. 16 de la Ley Nº 19.032 no autoriza a presumir renuncia tácita del jubilado al servicio de salud que lo amparaba y que la ausencia de constancias acerca de esa opción obsta a tener por válida la transferencia producida sin una expresa voluntad en tal sentido”.
- “ (...) 14) Que el principio consagrado en el art. 16 de la Ley Nº 19.032 aparece corroborado, además, con el dictado de sucesivas normas legales y reglamentarias destinadas a ampliar y garantizar paulatinamente la libertad de elección de los prestadores médicos por parte de los beneficiarios, lo que enfatiza la necesidad de evitar soluciones que puedan desvirtuar el ejercicio de ese derecho al entrar en pasividad”.
- “ Que en tal sentido, cabe mencionar la posibilidad que se ha reconocido a los jubilados y pensionados de optar por la atención sanitaria de entidades que se inscriban en un registro especial previsto para esa finalidad, sin que ello altere la facultad de conservar las prestaciones que ya estaban a cargo de otros agentes del seguro de salud con relación a ese sector (conf. art. 25, Ley Nº 23.661; Decretos números 9/93, 292 y 492/95 -en especial, arts. 14 y 13, respectivamente- y 446/2000; Resolución ANSSAL Nº 3203/95, entre otras)”.

El tema analizado resulta de interés para los trabajadores en relación de dependencia y monotributistas que pasan de estar en actividad a ser beneficiarios pasivos y deciden

quedarse como afiliados a la obra social del sistema a la que pertenecen o pasar a ser beneficiarios del INSSJP-PAMI y resulta de todo derecho que ese pase al INSSJP- PAMI no sea compulsivo y obligatorio sino facultativo, es decir que los pasivos puedan ejercer el derecho a elegir libremente, quedarse o no en la obra social a la que se encuentran afiliados.

El ordenamiento jurídico se presenta como una estructura donde las normas están dispuestas en un orden jerárquico, existiendo entonces normas superiores y normas inferiores, de lo que se concluye que la interpretación y conclusión a la que llegan los organismos de aplicación (SSSALUD y ANSeS) son ilegítimas y arbitrarias. Ilegítimas pues hacen prevalecer una norma inferior (el Decreto N° 292/95) sobre una superior (leyes números 19.032 y 23.660) desconociendo o aplicando erróneamente la regla jurídica que corresponde y; arbitrarias ya que interpretan de manera tal que la conclusión que extraen es errada e intencional, irracional o caprichosa. (cfr. doct. C.S.J.N., Fallos 270:69; 271:165; 273:84; 274:186; 281:394; 297:65; 310:622; 311:208, entre otros). Con ello se están restringiendo y lesionando los derechos y garantías explícita o implícitamente reconocidos en la Constitución Nacional y las leyes.

En virtud de lo expresado y teniendo en cuenta las atribuciones que emanan del artículo 28 de la ley 24.284, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN formalizó una RECOMENDACIÓN a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD DE LA NACIÓN (SSSALUD) y la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL (ANSeS), por medio de la Resolución N°: 0056/2009 del 18 de marzo de 2009 que en su parte dispositiva dice:

ARTICULO 1°.- RECOMENDAR a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD DE LA NACIÓN y a la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL que revean los criterios de interpretación de las normas a las que se hace referencia en los considerandos de la presente, a fin de reconocer - a las personas que hubieren obtenido u obtengan el beneficio previsional - el derecho de conservar la obra social que a la que estaban afiliados en actividad. Ello a menos que optaren por recibir la atención del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP-PAMI) o de cualquiera de las obras sociales registradas conforme el Decreto N° 292/95.

3.3. INSSJP. Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados.

La CONSTITUCIÓN NACIONAL en su artículo 14 bis señala: “El estado otorgará los beneficios de la Seguridad Social, que tendrá carácter de integral e irrenunciable” y el artículo 75, inc. 22, incorpora a la misma tratados internacionales como el Pacto de San José de Costa Rica, que otorga jerarquía constitucional al derecho a la salud.

En el año 1971 se creó el INSTITUTO DE SERVICIOS SOCIALES PARA “JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP-PAMI) por Ley N° 19.032 y, en su oportunidad, fue una solución para un conjunto de personas que se encontraban desprotegidas; siendo un sistema solidario de atención de la salud garantizando accesibilidad oportuna y eficaz a la prestación y cobertura igualitaria.

La Ley N° 19.032 fue modificada por la 25.615, y éstas lo fueron por la Ley N° 25.751 que en el art. 15 ter. determina la posibilidad de que el INSSJP-PAMI pueda ser intervenido por ciento ochenta (180) días corridos ya sea por el Congreso de la Nación o por el Poder Ejecutivo Nacional previo dictamen de la Auditoría General de la Nación.

En base a la facultad legislativamente otorgada, el Poder Ejecutivo Nacional mediante el Decreto N° 348/2003 dispuso la intervención del Instituto para su reestructuración y normalización definitiva en el plazo mencionado.

Vencido el plazo de 180 días por el Decreto N° 1/2004 se dio por concluida su intervención y por el Decreto N° 2/2004, se estableció que la modalidad del gobierno del Instituto iba a ser la Dirección Ejecutiva, iniciándose una etapa transicional hasta la normalización definitiva del INSSJP-PAMI.

Es de señalar que al 31 de diciembre de 2009, el Congreso de la Nación no ha dictado la ley de normalización del Instituto.

Desde la creación de la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN (año 1994) a través de la manda contenida en el artículo 86 de la Constitución Nacional se realiza una labor de seguimiento respecto del accionar del INSSJP, seguimiento que es y ha sido permanente.

Ese seguimiento tiene como base los reclamos de los beneficiarios llegados por distintos medios, los que son sólo una muestra pues hay un número no ponderado de situaciones de igual o mayor envergadura que no llegan a concretarse en una denuncia.

El resultado de la intervención del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, dentro de la competencia que tiene legalmente asignada, ha sido expuesto en cada uno de los informes anuales que ha remitido al H. CONGRESO DE LA NACIÓN. De dichos informes surgen las disfunciones e irregularidades detectadas, ya sea en forma particular de un afiliado o para un grupo de ellos o situaciones de carácter general y estructural a los que hemos hecho referencia.

No podemos soslayar que en los últimos años las autoridades que dirigen el INSSJP-PAMI han tomado las medidas necesarias para el reordenamiento económico y financiero de la entidad, accionaron en diversas instancias para restablecer las prestaciones de salud que se encontraban prácticamente interrumpidas con el objetivo de financiar un plan de reconversión y fortalecimiento institucional.

Esta afirmación tiene sustento en que allá quedaron los años en los que como fue de conocimiento público el INSSJP había mostrado una clara tendencia a gastar por encima de los recursos disponibles, lo que provocó un estado financiero en constante desequilibrio necesitando año a año el aporte desde el presupuesto nacional. Actualmente tiene importante disponibilidad de recursos económicos por lo que también se dejaron de realizar mecanismos de salvataje a cargo del Estado Nacional. En ese sentido el titular del INSSJP -PAMI en un reportaje con el Diario Página/12 del día 15 de octubre de 2009 “destaca que el PAMI acumula un superávit de 6.700 millones de pesos”

No obstante ello, debemos señalar que el INSSJP dista bastante de ser reconocido por la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios a su cargo, siendo necesario optimizar la aplicación de los recursos económicos.

También es cierto que la situación del INSSJP se inscribe en un contexto, cual es el de nuestro sistema de salud, que se encuentra desde hace tiempo en crisis.

El problema de la salud, en particular en el INSSJP, no pasa (sólo) por asignar mayores recursos sino por reordenar los existentes de modo tal que cada beneficiario tenga

acceso igualitario dentro del sistema.

En el año 2009 que nos ocupa, las disfunciones que se detectaron están relacionadas con la lentitud, la burocratización y complejidad en los trámites para que los beneficiarios accedan a las prestaciones prescriptas de la manera más ágil y simple posible.

Los reclamos relacionados con la atención de los beneficiarios del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP-PAMI), son:

- demora en la entrega de ortesis (sillas de ruedas, camas ortopédicas, corset);
- demora en el trámite de expedientes iniciados por vía de excepción para la entrega de medicamentos, prótesis o solicitud de reintegros;
- demora y dificultades para la entrega de medicamentos oncológicos y fuera de convenio;
- el otorgamiento de turnos, dados fuera de los tiempos exigidos por la normativa vigente;
- demoras y deficiencias en la atención del Servicios de ambulancias y de emergencias;
- deficiente atención del sistema de “PAMI escucha”;
- dificultades en la obtención de “vacante” para la internación geriátrica;
- deficiente calidad prestacional por parte de sus efectores y ante ello exigencias firmes por parte del Instituto para su mejoramiento.

Unos párrafos especiales merecen el contrato que el INSSJP-PAMI mantiene con la INDUSTRIA FARMACEUTICA.

En el informe del año 2003 esa Defensoría del Pueblo expresó que “las prórrogas de los convenios hacen incurrir al Instituto en uno de las irregularidades que fue tenida en cuenta por el P.E.N. como fundamento de la intervención, cuando en uno de los considerandos del Decreto N° 348/03 se expresa: “Que se agrega al cuadro descripto que la casi totalidad de los convenios de prestaciones han sido renovados o prorrogados sin concurso o licitación”.

En el informe anual al CONGRESO NACIONAL del año 2007 se transcribió la RESOLUCIÓN DPN N° 0056/2007 en la que, en lo pertinente se recomendó al INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP-PAMI) que proceda -a la brevedad- a la realización del correspondiente llamado público para la provisión de medicamentos para la atención de toda la población beneficiaria.

A la fecha se continúa prorrogando por distintas actas acuerdo y aunque con algunas modificaciones el denominado “ACUERDO MARCO” celebrado entre INSSJP-PAMI y la “INDUSTRIA FARMACEUTICA” para la provisión de medicamentos a los afiliados del INSSJP-PAMI celebrado en el año 1992.

Es una tarea pendiente de las autoridades del Instituto.

Reflexión final:

En medio de una cultura de la diferencia y de la falta de solidaridad se hace indispensable defenderlo pues las instituciones no son ni buenas ni malas, los hombres las hacemos de una u otra manera.

Ese sigue siendo el desafío: cuidar con solidaridad y eficacia a todos los afiliados al INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS.

Esta Defensoría ha observado que las quejas de los afiliados vinculadas con la prestación de los servicios médico asistenciales que presta el Instituto han tenido sensibles variaciones hacia lo positivo en relación a los años anteriores .

Entendemos que las acciones llevadas a cabo por las autoridades del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP-PAMI) han apuntado a una transformación del sector no obstante, aún, la situación actual indica que se deberá continuar trabajando para dar cumplimiento a los considerandos del Decreto PEN N° 0001/2004 cuando refiere a que “es necesario continuar y profundizar los cambios orientados a mejorar la eficiencia de la gestión y la calidad de las prestaciones” lo que como ya expresáramos se torna impostergable.

En ese sentido se han comprometido las actuales autoridades del INSSJP ya que en su página web institucional se lee : “Nos orienta una voluntad sincera de mejorar la gestión cotidiana del Instituto y es nuestro principal objetivo alcanzar mayores niveles de calidad en las prestaciones que brindamos. Este es el verdadero compromiso que asumimos con la gente”.

El DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN cumpliendo con el mandato constitucional continuará ejerciendo su función de colaborador crítico.

3.4. PROFE.

El PROFE es un programa de cobertura médica para las personas beneficiarias de Pensiones No Contributivas (PNC).

Atento a las reiteradas quejas recibidas durante el año 2009, vinculadas con los deficientes servicios de salud brindados por prestadores de distintas jurisdicciones, se estimó procedente iniciar una actuación de oficio para investigar al respecto.

En primer lugar, corresponde mencionar los reclamos presentados por beneficiarios del PROFE, residentes en la provincia de Buenos Aires, quienes reciben los servicios de salud a través de IOMA-PROFE SALUD.

Dichos reclamos se vinculaban -en su mayoría- con la demora en el otorgamiento de determinados insumos, con la entrega irregular de medicamentos para el tratamiento de patologías crónicas o con la falta de respuesta ante pedidos de cobertura de tratamientos médicos o de rehabilitación.

Cabe mencionar que estas graves deficiencias ya habían motivado, en el curso del año 2008, que esta Institución le recomendara al MINISTERIO DE SALUD DE LA NACION “... que arbitre con urgencia las medidas necesarias para que se restablezcan los servicios que deben prestar las farmacias adheridas al PROFE-IOMA, garantizando así que la población beneficiaria que reside en la provincia de Buenos Aires acceda, en tiempo y forma,

al conjunto de la medicación e insumos que requiere”.

Pese a esa recomendación general, y a las puntuales que se formularon durante el año 2009, los reclamos continuaron. Por tal motivo, y dada las graves situaciones de salud planteadas, se estimó procedente realizar -en sede de la Defensoría- una reunión con las autoridades de la Dirección del PROGRAMA FEDERAL DE SALUD y de la COORDINACION IOMA PROFE SALUD.

En esa reunión -celebrada en el mes de septiembre de 2009- se plantearon las deficiencias detectadas y se instó a las autoridades a dar respuesta -en tiempo y forma- a las mismas. Además, se entregaron requisitorias con el detalle de todos los casos sobre los que no habíamos recibido informes.

Situación similar se planteó con los beneficiarios del PROFE, residentes en Capital Federal, quienes reciben los servicios de salud a través de la AGRUPACION SALUD INTEGRAL (ASI).

Cabe destacar también que se dictó una resolución, mediante la cual se recomendó al Ministerio de Salud de la Nación que “... arbitre con premura los medios a su alcance para garantizarle a todos los beneficiarios del PROFE -atendidos a través de la AGRUPACION SALUD INTEGRAL- el acceso, en tiempo y forma, a las prestaciones, medicamentos e insumos requeridos para la atención y recupero de su salud.”

Posteriormente, y en el marco de la investigación de oficio en trámite, se celebró una reunión -en sede de la Defensoría- con las autoridades del PROFE y la ASI.

3.5. Empresas de Medicina Prepaga (EMP).

Los reclamos recibidos respecto de las EMP, se han vinculado en su mayoría con el incumplimiento del Programa Médico Obligatorio (PMO). Cabe destacar que de acuerdo con las previsiones contenidas en la Ley N° 24.754, estas empresas están obligadas a brindar -como mínimo- las mismas prestaciones que las obras sociales que integran el Sistema Nacional del Seguro de Salud; ello es, las contenidas en el PMO y disposiciones complementarias.

En segundo término se verificaron reclamos vinculados con reintegros por prestaciones obtenidas fuera de los efectores ofrecidos por estas entidades.

Otros reclamos se relacionaron con el aumento de las cuotas; también se registró un caso solicitando la cobertura de los procedimientos de la fertilización asistida.

Estas situaciones, tal como se ha señalado a través de otros Informes Anuales encuentran su génesis en el hecho que las empresas dedicadas a esta actividad no están reguladas, con excepción de lo que concierne al otorgamiento del PMO y en lo que atañe a la posible inclusión de cláusulas abusivas contenidas en los contratos que suscriben con los adherentes.

La falta de normas que otorguen un marco legislativo para esta actividad es productora de reclamos y consultas constantes, que no resultan de fácil resolución en tanto la carencia de regulación implica que la solución en muchos casos se busque en el ámbito judicial.

4. Acción Social.

Se encuadra este Informe Anual en un entorno social, cultural, educativo y por sobre todo económico muy especial, ya que durante el transcurso del año a informar, la economía regional ha debido coexistir con la aparición de una crisis global que afectó en gran medida los intereses financieros de la comunidad mundial, y como parte de un mundo globalizado Argentina no ha quedado exenta. Esta crisis; que aún tiene repercusiones trascendentes en la economía de los países afectados, habría contribuido también a mantener en nuestro medio local, la invariable tendencia ya destacada en informes anteriores, relativa al crecimiento paulatino de la marginación en los sectores de la población que cuentan con menores recursos, situación que no hizo más que aumentar la aparición de grupos que padecen las consecuencias de la falta de acceso a la educación y a la atención sanitaria, así como el incremento del consumo de sustancias prohibidas y de alcohol, a las que acceden en gran medida quienes están sujetos a una mayor desprotección y vulnerabilidad social. Todo ello, se vio reflejado asimismo en la visible falta de adelantos, sobre todo en materia de seguridad social, vivienda y educación.

Resultan entonces, tal como venía ocurriendo, mayores sectores sumidos en una mayor pobreza estructural, ampliándose así la brecha existente con otros segmentos más beneficiados de la población.

Si bien desde el ámbito nacional se mantuvieron las políticas asistenciales existentes, e inclusive se intensificaron con la implementación de algunas nuevas, como la aprobación y puesta en vigencia de la Asignación Universal por Hijo, que abarca tanto a los desocupados - que no perciben ninguna suma de dinero en concepto de Prestaciones Contributivas o No Contributivas, Subsidios, Planes, Jubilaciones, Pensiones, etc.-, a los trabajadores no registrados -que ganan igual o menos del salario mínimo, vital y móvil -, como también al servicio doméstico -que ganen igual o menos del salario mínimo, vital y móvil - y a los Monotributistas Sociales, destinadas a morigerar la ausencia de un ingreso fijo o a complementarlo según sea el caso, en los hogares con mayores privaciones; no se avizora al presente el desarrollo y mucho menos la puesta en funcionamiento de medidas que aseguren la “erradicación definitiva” de los factores generadores de la pobreza.

Sin embargo, si comparamos con períodos anteriores, en el año 2009, se produjo una retracción en el ingreso de presentaciones escritas referidas a solicitudes de ayuda económica, provisión de materiales, etc., estimándose como la posible causa de este comportamiento, en principio alejado de toda suposición, la nueva modalidad que debió poner en marcha esta Institución en cuanto a la recepción de estos casos, pues a partir de este período y como resultante de la metodología que en tal sentido se coordinara conjuntamente con el MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL DE LA NACIÓN (MDS) a resultados de distintas reuniones de trabajo mantenidas por las autoridades de ambos organismos, en las que se tendió a agilizar y optimizar el trámite efectuado por quienes acudían directamente a esta Institución sin plantear el pedido previamente por ante el Ministerio involucrado, se decidió en concordancia con la normativa vigente que la intervención sería posterior a la interposición de los pedidos ante el Ministerio competente y cuando no hubieran recibido la respuesta correspondiente, o en los casos que dicha respuesta tuviera una demora significativa.

No ocurrió lo mismo con las consultas telefónicas, ni con los correos electrónicos en los que también se solicitó orientación en materia de asistencia social. En estos casos, los

ciudadanos del área metropolitana, del conurbano y de zonas aledañas, como también los pobladores de las regiones más lejanas, acudieron al Defensor en búsqueda de una guía o ayuda para sus problemas.

Tales consultas se incrementaron en número, recibiendo igual tratamiento que las quejas ingresadas ya que todas fueron debidamente atendidas y resueltas, en la medida que en cada uno de ellas se brindó la orientación e información pretendida por los requirentes, procediéndose a la apertura de actuaciones en todos los casos pertinentes o bien, cuando la urgencia que la situación revestía así lo ameritaba.

4.1. Marco de incidencia general.

Seguidamente se desarrolla un breve comentario de las investigaciones dirigidas por esta Institución, vinculadas a los Planes Sociales y acciones que desarrollan y ejecutan el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación (MTEySS) y, el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación (MDS).

El período en observación comprende, todas las solicitudes presentadas entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2009 y, en las que los interesados, entre otros reclamos, pretenden la activación y/o reactivación de un beneficio, su liquidación y pago, el retroactivo correspondiente a uno o más períodos, cuando aquéllos se encontraran pendientes de liquidación y cobro, el suministro de una ayuda económica, la provisión de materiales para la reparación de la vivienda precaria en la que habitan o en su defecto, de una casa prefabricada o, también la entrega de alimentos, kits escolares, indumentaria, calzado, ropa de cama, mobiliario, etc.

Como puede distinguirse, las disfunciones tratadas en los reclamos señalados en el párrafo precedente, son generalmente las producidas en el marco de los Programas Jefes y Jefas de Hogar (PJJH), Seguro de Capacitación y Empleo, Plan Familias por la Inclusión Social, etc.; comprenden también dichas quejas, la solicitud de Subsidios, Pedido de materiales de construcción, de elementos y enseres para la vivienda, de útiles escolares, víveres, etc.

En todos los casos que dieron lugar a la formación de una actuación, se trató de instar a través de los medios disponibles, la rápida resolución de la queja, cursando para ello periódicamente pedidos de informes a las dependencias correspondientes de las administraciones públicas involucradas y, contactando cuando la situación así lo requería, a los funcionarios de esas dependencias que podían otorgar una contestación apropiada al respecto.

4.2. Marco de incidencia particular. Cantidad de actuaciones promovidas durante el año 2009.

Durante el transcurso del año en examen, comparativamente con los períodos anteriores y por las razones ya explicadas, se produjo una disminución en la cantidad de actuaciones ingresadas para ser procesadas en materia de Acción Social. Se recibieron aproximadamente 60 casos; 18 de Asistencia, 11 de Subsidios Económicos, 7 de Provisión de Materiales, 7 de Programas Familias por la Inclusión Social, 4 de Plan Nacional de Seguridad Alimentaria, 2 de Plan Manos a la Obra y 3 más, derivadas por falta de competencia en la materia.

Dichas quejas fueron gestionadas por ante el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación (MDS).

Se recibieron también, 8 actuaciones sobre Programas Jefes y Jefas de Hogar, y 4 relativas a Seguros de Capacitación y Empleo no observándose en el período en informe la presentación de trámite alguno vinculado a Programas de Empleo Comunitario (PEC). Las quejas iniciadas con los temas expuestos, fueron tramitadas por ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación (MTEy SS).

Cabe mencionar, asimismo, que del número de quejas con que cuenta este segmento, se encuentran en trámite, una parcialidad de 20 actuaciones, contándose entre ellas algunas ingresadas con anterioridad a este período.

Las contingencias enunciadas precedentemente, abarcan diversas situaciones que tienen por común denominador la vulnerabilidad socioeconómica que presentan las personas que peticionan, quienes en su mayoría carecen de un ingreso fijo o aún más, de una suma de dinero que les permita mínimamente, costear sus propias necesidades básicas y las de su núcleo familiar conviviente.

Relacionado con lo expuesto, se hace necesario mencionar el accionar diligente del MTEySS en el transcurso de 2009, que merced a la intercesión del Defensor, imprimió celeridad a las quejas remitidas, otorgando un impulso mayor a aquéllas en la que los afectados estaban desocupados y reclamaban la regularización de sus beneficios en el marco del Programa Jefes y Jefas de Hogar y del Seguro de Capacitación y Empleo.

Se desprende de lo manifestado que, debido a la intervención, se obtuvo un alto grado de respuesta en tiempo y forma por parte de la administración nacional citada, por lo que de esta manera, se lograron armonizar los plazos administrativos con las respuestas atinentes a cada situación.

Asimismo y con relación a las actuaciones gestionadas por pedidos de ayuda asistencial y, debido al carácter de los reclamos en ellas efectuados, se dio intervención al Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, por pertenecer dichas cuestiones a su órbita de competencia.

Resulta de interés señalar, que con posterioridad a la comunicación de las resoluciones que en el curso del período anterior dictara esta Institución, a través de las cuáles se recomendó al MDS la agilización de los mecanismos administrativos internos de ese organismo a efectos de acortar los tiempos de entrega de la asistencia demandada; se pudo vislumbrar no sin cierta sorpresa, una sensible recuperación del sistema que consecuentemente trajo aparejada mayor efectividad en la resolución de los pedidos formulados por los interesados.

5. Educación.

En este ámbito, se trataron problemas relacionadas con: la tramitación de Becas, otras con la Gestión de Títulos, particularmente con la convalidación de títulos de ciudadanos extranjeros, con la Infraestructura de Establecimientos Escolares, es decir, con aquello que hace al acontecer educativo en la enseñanza pública, tanto en los Niveles Inicial, Medio y Terciario, como Universitario en las Carreras de Grado y Postgrado.

5.1. Marco de incidencia general.

En la faz educativa, en el período que se informa, la demanda de la población al Estado estuvo vinculada con una mayor y mejor calidad educativa, observándose, conciencia del derecho a la educación por parte de la sociedad.

Deviene de lo expuesto que en esta materia, resulta necesaria la urgente toma de medidas que coadyuven a la instauración de un nivel educativo digno para los ciudadanos de nuestro país, a fin de garantizar con dicho accionar los derechos que en materia de Educación están consagrados en nuestra Carta Magna.

El Defensor del Pueblo, como órgano extrapoder, cuenta entre sus atributos con la posibilidad de ejercer el control sobre la Administración, es por ello que durante el año 2009 a semejanza de años anteriores, se ocupó con especial énfasis de realizar el seguimiento de los organismos públicos que tienen a su cargo la gestión educativa; instándolos a hacer más efectivo su accionar.

Especificando aún más y como ejemplo, se tomó intervención en casos relativos a la demora en la adjudicación de becas, como también con otros vinculados con la suspensión en su pago, ocurridas por presuntas disfunciones administrativas que en algunas circunstancias frenaban y en otras impedían, el acceso a la educación de individuos oriundos de la provincia de Formosa, provenientes de familias carentes de recursos económicos y por ende, sin posibilidades para solventar la continuidad de los estudios.

En consecuencia se invitó a las administraciones involucradas -nacionales o provinciales- a implementar mecanismos ágiles y eficaces que tendieran a subsanar las posibles disfuncionalidades de origen administrativo producidas, y evitar así, las que por idénticos motivos pudieran producirse en un futuro inmediato; coadyuvando asimismo con la puesta en marcha de tales mecanismos mediante el aporte de los datos y la documentación necesaria acompañada por los interesados.

5.2. Marco de incidencia particular. Cantidad de actuaciones promovidas durante el año 2009.

Durante el transcurso del período 2009 se mantuvo el número de actuaciones que en los últimos años se iniciaron en esta materia. Así, se trabajó sobre un total aproximado de 100 actuaciones; 40 de las cuáles correspondieron a planteamientos vinculados con becas (primarias, secundarias, terciarias universitarias y, del Bicentenario) casi en su totalidad provenientes de la provincia de Formosa, 30 a cuestiones relacionadas con títulos, en tanto que las presentaciones restantes obedecen a planteos diversos, referidos a: solicitud y/o demoras en la entrega de certificaciones, negativa o falta de vacantes, educación en contexto de encierro, reclamo del pago de viáticos internacionales, rescisión de convenios universitarios, reclamo por cierre de cursos y pedidos por puntaje docente.

Tal el caso de las presentaciones efectuadas por los habitantes de la provincia de Formosa, caso antes mencionado, a través del que se detectaron irregularidades originadas en errores materiales menores, que obstaculizaban el camino a la educación de ciudadanos que más específicamente, provenían de familias con agudos problemas económicos.

Los problemas que reflejan las quejas han dado testimonio de la calidad de vida de los argentinos y la necesidad imperiosa de una definición política nacional que consolide

también los valores educativos y culturales, para contribuir a la superación del individuo y por ende al desarrollo de esta Nación.

Si bien no todo esta hecho, la intervención del Defensor trajo una consecuente mejora en la calidad del otorgamiento de becas a nivel primario, mejorando específicamente la asignación de las mismas.

5.3. Trámites.

Un ciudadano colombiano se presentó manifestando tener inconvenientes para la convalidación de título universitarios. La solicitud de la interesada de intervención de esta Institución se verificó ante la presunta demora en el trámite de convalidación de su título de Médico, expedido por la Universidad Cooperativa de Colombia.

Se solicitaron informes a la Dirección Nacional de Gestión Universitaria, dependencia que indicó que el trámite se encontraba en la Comisión para su evaluación.

Sin embargo se consideró que existía demora, máxime porque la Dirección Nacional involucrada no podía informar una fecha estimativa para la culminación del trámite.

Ello determinó la necesidad de formalizar una recomendación tendiente a que se adoptasen las medidas conducentes para agilizar el trámite iniciado en los obrados.

Asimismo, se solicitó la revisión del procedimiento establecido para la convalidación de títulos de ciudadanos extranjeros, de modo tal que en el mismo se armonicen la seguridad y agilidad en los trámites.

La Dirección contestó indicando la realización de modificaciones tendientes a la agilización de los trámites.

5.4. Casos especiales.

En estos supuestos se formularon las Exhortaciones, Recomendaciones y la Comunicación a la Procuración General de la Nación que a continuación se especifican:

Se recibió una queja sobre: “Solicitud de intervención ante presunta falta de mantenimiento en un edificio escolar de la Provincia del Chaco”, en ella el interesado manifiesta su desazón respecto del estado de abandono que presenta el Colegio de Educación Polimodal N° 39 “Dr. José R. Bergallo” Roque Saenz Peña Chaco”.

Para avalar sus dichos, acompañó una copia del Diario de Saenz Peña en cuya tapa figura el título: “Afirman que el techo del CEP N° 39 corre peligro de derrumbe”, de la cual, se desprende el deterioro edilicio que presenta dicha Escuela.

Con el propósito de recabar información, desde esta Institución se solicitaron informes a la Subsecretaría de Infraestructura Escolar dependiente del Ministerio de Educación, Cultura Ciencia y Tecnología de la Provincia del Chaco.

Dicho pedido fue reiterado en varias ocasiones mediante las notas respectivas ante la ausencia de respuesta, se entabló contacto directo con una autoridad del Colegio, quien informó que si bien se realizaron algunos arreglos, éstos consistieron solo en una “lavada de cara” agregando que la escuela necesita “arreglos mas profundos”.

Así y, ante la ausencia total de respuesta por parte de la Subsecretaría de Infraestructura Escolar, se remitió el pedido correspondiente directamente al Ministerio de Educación, Cultura, Ciencias y Tecnología de la Provincia del Chaco.

Conforme surgía de las constancias obrantes en la actuación, en todo momento se tomó contacto con la Secretaria Privada del Ministerio, reclamando respuesta al requerimiento efectuado desde esta Institución, notificándosele asimismo los números telefónicos y del tel/fax, a fin de permitir y facilitar la respuesta solicitada.

Por tal motivo y, al no registrarse ninguna contestación por parte de los organismos involucrados, se resolvió: “exhortar al Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia Y Tecnología de la Provincia Del Chaco, a tomar la intervención de su competencia, adoptando para ello las medidas necesarias, a través de la Subsecretaría de Infraestructura Escolar, para dar solución a los reclamos efectuados, en relación al deterioro en el que se encontraría el edificio del Colegio de Educación Polimodal n° 39”.

Se presentó una actuación, caratulada: “Solicitud de intervención vinculada a la situación de un Hogar Escuela Provincial” por medio del cual se reclamaba por el estado de abandono que presenta el Hogar Escuela Eva Perón, institución creada en 1953 en la provincia de Mendoza.

Y, acreditaba su relato aportando al efecto, la copia de una Carta de Lectores publicada en el diario mendocino “Los Andes”, de la cual se desprende el deterioro edilicio que presenta el Hogar y al mismo tiempo, la gran cantidad de niños que supo albergar, de la que sólo una parte permanecería allí.

Con el propósito de recabar información sobre el tema relevado, esta Defensoría envió una solicitud de informes a la Secretaría de Cultura de la Provincia de Mendoza.

En respuesta a ese pedido, el Asesor de Gabinete de la Secretaría aludida, informa que la requisitoria hecha por esta Defensoría fue remitida a la DIRECCIÓN GENERAL DE ESCUELAS.

Evidenciada la falta de respuesta de la Administración involucrada, esta Defensoría remitió en forma directa a la Dirección General citada, el pedido correspondiente.

Debido a la actitud persistente demostrada por la Dirección General, en tanto continuó sin contestar a lo requerido y, a fin de impulsar la agilización de la respuesta pendiente, se habló por comunicación directa a la Dirección General mencionada, quienes confirmaron que el pedido realizado, había sido enviado a la Dirección Inicial y Básica 1° y 2° Ciclo.

Ante ello, se entabló contacto telefónico con una funcionaria de la Dirección Inicial, la que en esa instancia informó, que la Directora no se encontraba en la provincia, pero que a la brevedad, enviarían el informe reclamado.

Es necesario hacer constar que en todo momento se informó en los pedidos efectuados los números telefónicos y de tel/fax, a través de los cuáles se permitía y facilitaba una respuesta anticipada.

A pesar de ello, no se advirtió la remisión de respuesta a nuestras solicitudes, por parte de los organismos intervinientes.

Por tal motivo y, al no registrarse ninguna contestación de las administraciones involucradas, se resolvió: “exhortar a la Dirección General de Escuelas de la provincia de Mendoza, a la urgente implementación de las medidas necesarias, para que la Dirección Inicial y Básica 1º y 2º ciclo de la provincia de Mendoza, de respuesta a las requisitorias remitidas desde esta institución”.

Se inició esta queja “Sobre falta de respuesta a sus reclamos” a solicitud de la interesada y, ante la demora en la entrega de su título de Licenciada en Artes Visuales, por parte del INSTITUTO UNIVERSITARIO NACIONAL DE ARTE (I.U.N.A.).

Tal circunstancia, conforme sus dichos, le acarrea innumerables inconvenientes de orden laboral, pues se encontraba imposibilitada de concursar por puestos de trabajo en los que le requerían que acreditara su formación profesional con el diploma respectivo.

También señalaba la nombrada, que esta situación le impedía continuar con los estudios de perfeccionamiento, como sucedía con el Postgrado de “Docencia Universitaria” dictado por la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL (U.T.N.) que ella pretendía cursar.

Acotaba además, que bajo tal circunstancia, impedía su designación como “Ayudante de 1º Ad-Honorem” en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Buenos Aires.

Ante lo puesto de manifiesto por la requirente, esta Institución solicitó informes a la Rectora del I.U.N.A., con el objeto de conocer lo ocurrido en el trámite de expedición del título, pedidos éstos, que no obtuvieron ninguna respuesta del Instituto citado.

Por lo demás, al observarse que la tesis con la que culminó su carrera fue aprobada y que el lapso transcurrido parecía por demás extenso para que un graduado en un Instituto Universitario Nacional pudiera contar con su título y, en razón de las demás consideraciones efectuadas; se recomendó “a la Señora Rectora del Instituto Universitario Nacional del Arte, la adopción de medidas para la rápida expedición del título a la reclamante”.

Se instruyó una actuación “Sobre inconvenientes en la obtención de convalidación de título universitarios”, a solicitud de la interesada quien requería que esta Institución interviniera ante la demora en el trámite de convalidación de su título de Médica, expedido por la UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA.

La interesada refirió que inició el trámite indicado, sin que pese al tiempo transcurrido se le hubiera resuelto la cuestión.

Debido a ello se solicitaron informes a la DIRECCION NACIONAL DE GESTION UNIVERSITARIA (D.G.U.), con el objeto de conocer los motivos de la demora planteada por la quejosa.

En su respuesta, el Director Nacional de Gestión Universitaria expresó que el trámite consultado “...se encuentra en la Comisión para ser evaluado...”.

Casi DOS (2) años parecía un lapso por demás extenso para que una gestión de esta índole finalizara, por lo que se consideró que el organismo involucrado debía adoptar los resguardos necesarios para garantizar la seriedad del proceso de convalidación de Títulos de ciudadanos extranjeros.

En virtud de todo lo expuesto, se resolvió recomendar “al Señor Director Nacional de Gestión Universitaria del Ministerio de Educación, lo siguiente: la adopción de medidas para la agilización del trámite iniciado por la Señora YCG. la revisión del procedimiento establecido para la convalidación de títulos de ciudadanos extranjeros, de modo tal que en el mismo se armonicen la seguridad y agilidad en los trámites”.

Se abrió esta actuación; “Sobre presuntas irregularidades por parte del Instituto Universitario Nacional de Arte” (I.U.N.A.), debido a la presentación de las interesadas, quienes manifestaron ser estudiantes de la Carrera de Escenografía que dicta el I.U.N.A y refiriendo una serie de problemas que podían perjudicar seriamente a los estudiantes de esa carrera.

Las nombradas plantearon en primer término, que en el Plan de Estudios Vigente se enumeraban 64 materias, en tanto en la práctica las materias a rendir serían 77, agregando, asimismo, que esa diferencia (13 materias) no constaba en ningún documento oficial.

Otra de las irregularidades denunciadas estaba dirigida a la denominación del título a obtener por el egresado, señalando que en el certificado analítico, la libreta universitaria y la Resolución Ministerial N° 286/99 se denomina a la carrera “LICENCIATURA EN ESCENOGRAFÍA”, en el Plan Vigente y en la página web del Instituto Universitario figura como “LICENCIATURA EN ARTES VISUALES CON ORIENTACION EN ESCENOGRAFIA”.

Por tal motivo y a fin de aclarar esa situación, dado que un grupo de estudiantes de la carrera desde el año 2007, realizó presentaciones formales ante el Decanato y el Consejo Departamental, sin que se hubiera resuelto la cuestión planteada.

Habida cuenta del reclamo se solicitaron informes al Instituto, sin que se obtuviera respuesta alguna, motivo que determinó, en orden a los elementos habidos, la formulación de un señalamiento dirigido a al IUNA para que “aclare la situación planteada por las interesadas, informando cuál es la denominación del título que se obtiene en la carrera de escenografía, su plan de estudios vigente y la validez legal del mismo, tal como le fuera solicitado”.

Otro caso particular, fue el que se inició con relación a la “falta de respuesta a sus reclamos”, en la que el titular solicitó la intervención de esta Institución con el propósito de lograr que los certificados de los cursos de informática realizados en el Centro Educativo Moreno, mediante un Convenio con el Centro de Estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires (U.B.A.), fueran reconocidos y autenticados por dicha Universidad.

Por tal motivo, se solicitaron informes al Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, con copia de la documentación acompañada por el interesado, referida a publicaciones efectuadas en el diario Clarín los domingos: 13/04, 29/06 y 13/07/08, donde constaban los sellos y logos de la Universidad de Buenos Aires.

También se observó, que de los propios adjuntos agregados por el titular surgía que para informes e inscripción, los interesados deberían presentarse en: “...PLAZA HOUSSAY: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UBA, AV. CORDOBA 2122, AULA 12 (E/JUNIN Y J.E. URIBURU)”

En respuesta a nuestra consulta, el Decano de la Facultad de Ciencias Económicas informó que: “las autoridades...no habían tomado conocimiento previamente a su dictado, de las formas utilizadas para la publicidad, dictado y certificación de dichos cursos...” y también comunicó que: “...los mencionados cursos no han sido realizados en la sede de esta Casa de Estudios, ni fueron avalados por autoridad alguna de la misma, no existiendo ningún tipo de vinculación con el Centro Educativo Moreno.”

Por tanto, dicho Centro de Estudios no tendría autorización para emitir certificación alguna con sello y logo de esa Facultad.

Como, de comprobarse los hechos denunciados por el quejoso, éstos podrían configurar delitos de acción pública y de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 26 de la ley 24.284 se resolvió: “comunicar al Procurador General de la Nación los hechos denunciados por el interesado, ya que los mismos podrían configurar delitos de acción pública”.

6. Cultura.

Conforme lo dispuesto por el artículo 41 de la Constitución Nacional las autoridades proveerán a la preservación del patrimonio natural y cultural. En tal sentido, prescribe el texto constitucional que corresponde a la Nación dictar las normas que contengan los presupuestos mínimos de protección, y a las provincias, las necesarias para complementarlas, sin que aquellas alteren las jurisdicciones locales.

En cuanto a las leyes específicas, en el orden nacional, y con la finalidad de preservar el patrimonio histórico y artístico de la Argentina, la Ley N° 12.665 creó la Comisión Nacional de Museos y Monumentos Históricos, actualmente dependiente de la Secretaría de Cultura de la Presidencia de la Nación, asignándole, entre otras funciones, la de superintendencia inmediata sobre los museos, monumentos y lugares históricos nacionales.

Por otra parte, mediante la Ley N° 21836 se aprueba la Convención sobre la Protección del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural, siendo la autoridad de aplicación la Secretaría de Cultura de la Nación. En tanto, a través de la Ley N° 25.197 se establece el Régimen del Registro del Patrimonio Cultural, aún sin reglamentar.

En virtud de las investigaciones que se han tramitado en el ámbito de esta Institución, instadas para establecer el estado de conservación y las condiciones edilicias de Monumentos Históricos Nacionales, se estimó necesario revisar la casuística habida. De tal revisión surgirían presuntas fallas sistemáticas de la Comisión Nacional de Museos, Monumentos y Lugares Históricos (CNMMLH).

En tal sentido se iniciaron sendas investigaciones de oficio, dirigidas a establecer la actuación de la mencionada Comisión respecto del proceso de detección y protección de los bienes con valor histórico artístico, como así acerca de la preservación y cuidado de los declarados monumentos.

Ambas investigaciones se encuentran en curso.

Otras investigaciones en curso, vinculadas con el Patrimonio cultural, son las siguientes: ‘solicitud de intervención ante la presunta pérdida del patrimonio cultural del Museo Obispo Salguero en Córdoba’; ‘presunto deterioro edilicio de la Iglesia de San Roque situada en la ciudad de Córdoba’; ‘presunto abandono de lugares declarados protegidos por la Ley N° 25.203 y la Ley provincial N° 7.812; ‘presunto deterioro del patrimonio histórico y

cultural de la Capilla de Tegua, ubicada en la provincia de Córdoba'; 'falta de conservación y preservación de la Iglesia de Nuestra Señora de la Merced, de la ciudad de Alta Gracia, en la provincia de Córdoba, declarada Monumento Histórico Nacional y Patrimonio de la Humanidad'; 'sobre el proyecto de construcción de una sucursal del Banco de la Nación Argentina en un terreno, propiedad del Banco, emplazado en el Área de Interpretación del Sistema Jesuítico en Alta Gracia, provincia de Córdoba'; 'falta de conservación y preservación de un inmueble declarado Monumento Histórico Nacional-La Casa del Puente'; 'posible deterioro del Museo Convento San Carlos, de la localidad de San Lorenzo, provincia de Santa Fe.

7. Resoluciones dictadas durante 2009.

7.1. Recomendaciones.

Secretaría de Transporte de la Nación.

Se recomendó "que adopten las medidas necesarias para que las empresas de transporte, públicas o privadas, aseguren en tiempo adecuado, los traslados que la actividad trasplantológica demanda".

Ministerio de Educación de la Nación.

Se recomendó "que, al momento de seleccionar material de lectura para escuelas primarias, cuide que el mismo contribuya efectivamente a la formación de los niños en las virtudes morales e intelectuales".

Dirección Nacional de Gestión Universitaria.

Se recomendó "la adopción de medidas para la agilización del trámite iniciado por la señora YCG. En segundo término se recomendó proceder a la revisión del procedimiento establecido para la convalidación de títulos de ciudadanos extranjeros, de modo tal que en el mismo se armonicen la seguridad y agilidad en los trámites".

Instituto Universitario Nacional del Arte.

Se recomendó "que aclare la situación planteada por las interesadas, informando cuál es la denominación del Título que se obtiene en la Carrera de Escenografía, su Plan de Estudios Vigente y la Validez Legal del mismo, tal como le fuera solicitado".

Se recomendó "la adopción de medidas para la rápida expedición del título a la señora MLR".

Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP-PAMI).

Se recomendó "la permanente verificación de la calidad del servicio "PAMI escucha" para que el mismo sea fuente de información fidedigna".

Se recomendó "que adopte las medidas urgentes con el objeto proveer a la mayor brevedad los audífonos que necesita la afiliada G.G.V. a dicho Instituto".

Se recomendó "que arbitre los medios a su alcance para entregar en tiempo y forma la

medicación indicada para la afiliada al INSSJP-PAMI Sra. D.S.de R.”

Se recomendó “que restituya el set de vertebroplastía que oportunamente fue suministrado por el HOSPITAL PÚBLICO DE EMERGENCIAS, de la ciudad de CÓRDOBA, misma provincia y que fuera colocado a la afiliada del INSSJP-PAMI Sra. M.H.”

Obra Social para Empleados de Comercio y Actividades Civiles (OSECAC).

Se recomendó “que adopte con urgencia las medidas necesarias para proveer al menor MAG beneficiario de esa entidad, las prestaciones inherentes al adecuado tratamiento de las personas con discapacidad y en particular la provisión de leche (.....) y el suplemento vitamínico (.....), en cantidad necesaria, ello de acuerdo con lo dispuesto por la Gerencia de Control Prestacional, de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD (SSSalud)”.

Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación.

Se recomendó “que por su intermedio, la autoridad competente arbitre las medidas tendientes al dictado de una norma que determine el Organismo que deberá brindar la cobertura de las prestaciones médico asistenciales del PROGRAMA MEDICO OBLIGATORIO a los trabajadores (y a su grupo familiar) que se les determinó una Incapacidad Laboral Permanente Parcial Provisoria (ILPPP). Asimismo se puso en conocimiento de la Procuración del Tesoro de la Nación a fin de que tome la intervención que le compete”.

Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación (SSSALUD) y Administración Nacional de Seguridad Social (ANSeS).

Se les recomendó “que revean los criterios de interpretación de las normas aplicables al tema de acuerdo a su orden jerárquico y al plexo normativo cuales son las leyes números 23.660 (arts. 8, 9 y 20), 23.661, 19.032 y sus modificatorias (art. 16); Decreto N° 03/93, modificatorios y complementarios, a fin de reconocer, a las personas que hubieren obtenido u obtengan el beneficio previsional, el derecho de conservar la obra social que a la que estaban afiliados en actividad. Ello a menos que optaren por recibir la atención del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP-PAMI) o de cualquiera de las obras sociales registradas conforme el Decreto N° 292/95”.

Se recomendó “que resolviera “de manera inmediata” un expediente, a los fines de determinar si la obra social UNION PERSONAL brindaba la cobertura adecuada a un beneficiario”.

Ministerio de Salud de la Nación.

Se recomendó “que arbitre con premura los medios a su alcance para garantizarle a todos los beneficiarios del PROFE -atendidos a través de la AGRUPACION SALUD INTEGRAL- el acceso, en tiempo y forma, a las prestaciones, medicamentos e insumos requeridos para la atención y recupero de su salud.”

Se recomendó “que proceda en los términos que informa el artículo 28, inciso c) de la Ley N° 23.660 y el artículo 40 de la Ley N° 23.661, recomendando al Poder Ejecutivo Nacional la intervención de la OSBA, en tanto se han producido tanto acciones como omisiones que por su carácter y magnitud impiden y alteran el funcionamiento de la obra social, perjudicando a sus beneficiarios.”

Se recomendó “que arbitre las medidas pertinentes a los fines de que se concrete de forma inmediata la provisión de la silla de ruedas que requiere la beneficiaria F. B., y que fuera solicitada -aproximadamente- en el mes de septiembre de 2007.”

Programa Federal de Salud (PROFE).

Se recomendó “que arbitren las medidas pertinentes para disponer la provisión de los pañales requeridos por el beneficiario P. A.”.

Se recomendó “que arbitren las medidas pertinentes para atender y resolver con premura la cobertura de prestaciones médico asistenciales, de rehabilitación y provisión de elementos de ortesis que requiere el beneficiario J I; residente en Capital Federal”.

PROFE y a la COORDINACION IOMA PROFE SALUD.

En el curso del año 2009, y con el propósito de resolver situaciones puntuales de salud, la Defensoría formuló diecisiete (17) recomendaciones para que los citados organismos -conjuntamente- arbitrasen las medidas necesarias para garantizar la provisión de medicamentos e insumos, o la cobertura de determinados tratamientos médicos y/o de rehabilitación.

Unidad de Gestión Provincial -Profe Córdoba-

Se recomendó “que arbitren las medidas pertinentes para suministrar, en tiempo y forma, el conjunto de los insumos que requiere la beneficiaria P. B, particularmente el suplemento dietario, conforme la indicación de los médicos tratantes.”

Rectorado y Consejo Superior de la Universidad Nacional de Buenos Aires (UBA).

Se recomendó “que arbitren las medidas adecuadas tendientes a efectuar la consulta de la voluntad de los trabajadores universitarios con el objeto de que decidan sobre la creación o no de una obra social universitaria en los términos de la Ley N° 24.741”.

7.2. Exhortos.

Dirección General de Escuelas de la Provincia de Mendoza.

Se exhortó “la urgente implementación de las medidas necesarias, para que la Dirección Inicial y Básica 1° y 2° Ciclo de la provincia de Mendoza, de respuesta a las requisitorias remitidas desde esta Institución”.

Secretaría de Cultura de la Provincia de Mendoza.

Se exhortó “la urgente implementación de las medidas necesarias, para que la Dirección Inicial y Básica 1° y 2° Ciclo de la Provincia de Mendoza, de respuesta a las

requisitorias remitidas desde esta Institución”.

Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología de la provincia del Chaco.

Se exhortó “que adopte las medidas necesarias, a través de la Subsecretaría de Infraestructura Escolar, para dar solución a los reclamos efectuados, en relación al deterioro en que se encontraría el edificio del Colegio de Educación Polimodal N° 39”.

Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

Se exhortó “que arbitre con premura las medidas necesarias para regularizar el suministro de la medicación que requiere la señora G.E, conforme la indicación médica del SERVICIO DE ONCOLOGIA del HOSPITAL INTERZONAL GENERAL DE AGUDOS EVITA.”

Se exhortó “que arbitre con premura las medidas necesarias para abonarle a la señora M. D los pagos adeudados, correspondientes al subsidio oportunamente autorizado por el PROGRAMA CONTROL DE TUBERCULOSIS.”

Se exhortó “que arbitre las medidas necesarias para atender la situación de salud que afecta al señor H. V., posibilitándole así el acceso a la medicación que requiere.”

Se exhortó “que arbitre -con premura- las medidas necesarias para que se concrete la provisión de la prótesis de cadera requerida por la señora N. S.”

Instituto Obra Médico Asistencial -IOMA-

Se exhortó “que arbitre con premura las medidas necesarias para atender la problemática de salud que afecta a la afiliada P. P, considerando para ello la cobertura del implante coclear indicado por el médico tratante.”

Se exhortó “que arbitre con premura las medidas necesarias para concretar la entrega del audífono que requiere el afiliado O. P.”.

Programa de Prevención, Diagnóstico y Tratamiento del paciente diabético. PRODIABA.

Se exhortó “que arbitre con premura las medidas necesarias para suministrarle al menor B. M., la medicación y los insumos que requiere para el adecuado tratamiento y control de la patología que padece, conforme la indicación médica del HOSPITAL DE NIÑOS DR. PEDRO DE ELIZALDE”.

7.3. Notas dirigidas al H. Congreso de la Nación.

En la actuación caratulada: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, sobre declaración de interés nacional la lucha contra el dengue”, se remitió una nota a la Comisión Bicameral de la Defensoría del Pueblo, con el objeto de remitirle el proyecto de ley para declarar de interés nacional la lucha contra el Dengue.

7.4. Puesta en conocimiento de la Procuración General de la Nación.

a) Comunicar al PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN los hechos denunciados por el interesado, vinculados con la falta de reconocimiento por parte de la Facultad de

Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Buenos Aires de los certificados de cursos de informática organizados por el Centro de Estudiantes de esa Facultad de Ciencias Económicas, ya que los mismos podrían configurar delitos de acción pública.

- b) Comunicar al PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN la virtual cesación en las prestaciones por parte de la Obra Social Bancaria Argentina (OSBA) -acreditada por las denuncias ante esta Institución y reconocida en los dictámenes de la Superintendencia de Servicios de Salud/SSSalud-; las razones que llevaron a la SSSalud a “considerar inconveniente” el Plan de Crisis presentado por la OSBA; el impedimento a permitir que funcionarios del Defensor del Pueblo de la Nación efectuaran comprobaciones en la Policlínica Bancaria; el hallazgo de medicamentos en los pasillos de la Policlínica Bancaria; la información suministrada por el Ministerio de Salud de la Nación en cuanto a la existencia de una denuncia por suministro de medicación no apta en la Policlínica Bancaria; el informe de la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT) que daba cuenta que el medicamento remitido por el Ministerio de Salud resultaba no apto para el consumo y las consideraciones vertidas por el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN en su Resolución N° 206/08, en cuanto a que “... habida cuenta el universo de las obras sociales, en particular el de las sindicales y la especial situación en la que se encuentra la OSBA, los interrogantes y cuestionamientos sobre su administración y manejo se imponen necesariamente...”, ante la probabilidad que la conducta de los funcionarios públicos y directivos de la OSBA, involucrados en los hechos relatados, configuren delitos de acción pública, conforme lo dispone el artículo 26 de la Ley N° 24.284.

7.5. Intimaciones.

- a) Se intimó a la DIRECTORA DEL INSTITUTO DE ONCOLOGIA ‘ANGEL H ROFFO’, a efectos que dentro del plazo de 48 horas hábiles remita la información que oportunamente le había solicitado.
- b) Se intimó al Sr. DIRECTOR EJECUTIVO del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP-PAMI) DR. LUCIANO DI CESARE a efectos que dentro del plazo de 48 horas hábiles remita la información que se le había requerido en forma reiterada.

CONCLUSIONES

La labor institucional, más allá del grado de aceptación o adecuación por parte de los organismos involucrados a los señalamientos que se realizan, transita por la senda de la creación de conciencia y comprensión de las aspiraciones y pretensiones de la ciudadanía.

Cada solicitud de intervención del Defensor del Pueblo implica la necesidad que reclama el ciudadano de ser escuchado. En ocasiones se evidencia que la suma de peticiones individuales vinculadas con un reclamo similar, involucra el posible defecto o falla de la Administración. Detectarla, tratarla e intentar modificar la conducta disfuncional permite a los organismos transformar una falla en una oportunidad.

La falta de respuesta, la demora sistemática, los acontecimientos relacionados entre sí que podrían determinar la producción de un daño para el ciudadano requiere la imposición de

un sistema de vigilancia que genere las alarmas para minimizar los errores, evitando así la ocurrencia del evento disvalioso.

En suma, se trata de una intervención conducente al esclarecimiento de los actos, hechos u omisiones de la administración pública y sus agentes que puedan implicar el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno de sus funciones, aun de aquellos capaces de afectar los intereses difusos o colectivos.

CAPITULO III

ACTUACION DEL AREA III: MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE

INTRODUCCIÓN

En el presente informe se debe, en primer término, hacer referencia a los objetivos de gestión ya planteados para el área de Medio Ambiente de la DPN durante el año 2008, por cuanto los mismos fueron mantenidos como tales durante el presente período.

Los objetivos persistentes del Area Medio Ambiente de la DPN son:

- 1) Evaluar el cumplimiento de las Leyes Ambientales de Presupuestos Mínimos -por parte del Estado nacional, provincial y municipal- con el fin de proteger los derechos ambientales, tanto individuales como colectivos.

En el actual contexto -donde se han sancionado más de siete (7) Leyes de Presupuestos Mínimos de protección ambiental, conforme lo exige el Art. 41 de la CN, pero sólo dos han sido reglamentadas por el P.E.N. (Leyes N° 25.670 de PCB y N° 26.331 de Bosques)- esta DPN se propone, así, promover la efectiva protección ambiental.

- 2) Promover la presencia permanente de las ONG's, asambleas y/o asociaciones ambientalistas, en forma directa y activa, en los distintos problemas que están en carpeta en la Institución.

Este objetivo se fundamenta en la decisión de contribuir a su organización social con el fin de apoyar el rol clave que juegan en el logro de un desarrollo sustentable, ya sea en problemas puntuales como en problemas regionales. Dicho en otros términos, su defensa por parte del DPN, resulta una garantía de la práctica ciudadana en su derecho a controlar, y exigir, en forma concreta al Estado una solución prioritaria en el cuidado de la salud, el resguardo de la niñez y de todos los bienes ambientales.

- 3) Priorizar en el área, basándose en los dos objetivos anteriores, los grandes temas ambientales en donde estos puntos -así como las temáticas sectoriales tipo industria, uso
-

del suelo, preservación del recurso, energía, urbanismo, pesca, entre otros- entran en juego, unos con otros, en forma significativamente cruzada e interrelacionada, de manera tal que quedan afectadas, por los impactos ambientales presentes, las vidas de los ciudadanos en sus derechos elementales de bienestar y dignidad como ser la salud, el acceso a agua potable, la vivienda, el aire circundante y la alimentación, entre otros.

Este último objetivo se basa en la propia naturaleza de los problemas ambientales que, generalmente, presentan un carácter indivisible, integral, interdependiente, transindividual o difuso, obligando -por lo tanto- a aplicar un enfoque interdisciplinario y sistémico.

No por que existan estos grandes problemas ambientales como, por ejemplo, Cuenca Matanza-Riachuelo, Contaminación del Río Uruguay, Cuenca del Río Reconquista, Cuenca Salí Dulce, Gestión de Residuos Sólidos a nivel nacional comenzando por las provincias de Buenos Aires y Córdoba, Megaproyectos Mineros, Forestación, Uso de Agroquímicos a nivel nacional, entre otros, deben descuidarse los problemas puntuales o locales que afectan derechos individuales. Pero estos casos individuales deben ser encuadrados, dentro de las prioridades planteadas en el Area, incluyéndolos en su relación con las mismas para una mejor comprensión tanto del tema individual como de la complejidad del tema colectivo y, a su vez, eventualmente derivándolos para su tratamiento inmediato -según el caso- a las autoridades responsables correspondientes, con el debido señalamiento por parte de la DPN de la índole del problema y de su marco de referencia contextual dentro de la Institución.

El accionar del Area Ambiental de la DPN se organiza alrededor, entonces, de la priorización de aquellas cuestiones de naturaleza sistémica en donde estén en juego cuestiones de derechos ambientales colectivos que involucran a grandes poblaciones, sin desmedro -al revés, incluyéndolos- de los problemas puntuales e individuales.

Durante el período del año 2009 la DPN, como garante de los derechos humanos ambientales, ha cumplido con la priorización de los objetivos señalados a través de tres grandes líneas de trabajo:

- Revisión sistemática del conjunto de las actuaciones -tanto de años anteriores como del año citado y a seguir durante el período 2010- con miras a definir para el trabajo futuro:
 - Los grandes temas ambientales que deben servir para definir un marco referencial de encuadre tanto de los ‘trabajos especiales’ como de cada uno de los tratamientos de las denuncias individuales recibidas, o iniciadas desde la propia DPN, cualquier sea su escala de problemática.
 - Los denominadores comunes, en las problemáticas planteadas, que den testimonio de los incumplimientos o desajustes existentes a nivel de la aplicación de las Leyes Ambientales de Presupuestos Mínimos.
- Informes especiales, en profundidad, sobre temas ambientales de claro corte sistémico como ser:
 - Programa ‘Cuenca Matanza-Riachuelo’: buscando remarcar las acciones concretas que deben asumirse en el presente caso.
 - El proyecto “Los efectos de la contaminación ambiental en la Niñez, una cuestión de derechos”, convenio firmado entre la DPN y distintas organizaciones

internacionales -PNUD, UNICEF, OIT, OPS- con el objeto de priorizar pautas de acción en la temática Niñez-Ambiente.

- Promoción del trabajo integrado entre la DPN y las ONG's. Este trabajo se concretó en el año a través de un trabajo sistemático a nivel de:
 - El Cuerpo Colegiado del Programa 'Matanza-Riachuelo', con discusión y elaboración de informes de avance y control presentados ante el Juez interviniente en el caso.
 - Consolidación de redes de acción entre diversas organizaciones sociales y la DPN, con intercambio de información, evaluación de los problemas planteados, viajes al lugar de los hechos, capacitación compartida.
 - Citación en la DPN de los grupos vecinales, para discutir el tema planteado por ellos, con búsqueda de solución consensuada, en cada una de las actuaciones que así lo requerían.

Como conclusión, se afirma que el trabajo del Area viene evolucionando, en los últimos años, hacia una concentración de los trabajos de investigación a escala regional, encuadrando los grandes problemas con sus problemáticas estructurales de fondo -como ser, por ejemplo, los estudios de cuencas, la deforestación regional, la minería regional, el uso de agroquímicos a nivel nacional, los incendios naturales o antrópicos- dando con ello la posibilidad de ir profundizando, y a intervenir sucesivamente, en los grandes conflictos pendientes de gestión del ambiente.

TEMÁTICA

1. Evaluación del cumplimiento de las leyes ambientales.

De acuerdo al primer objetivo del Area de Medio Ambiente de la DPN, se viene llevando a cabo una revisión del conjunto de las actuaciones trabajadas, entre otros fines, con el propósito de verificar el cumplimiento -o la falta de cumplimiento- de las Leyes Ambientales de Presupuestos Mínimos, tanto por parte del Estado nacional, como el provincial y municipal.

Este tema resulta de capital importancia por cuanto es la herramienta con que cuenta el Estado para asegurar la preservación de los recursos naturales, así como la protección del derecho a vivir en un ambiente sano y equilibrado. O sea, si la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación tiene entre sus funciones centrales asegurar un desarrollo sustentable a largo plazo -equilibrando el desarrollo económico con la preservación del medio ambiente - el cumplimiento de estas leyes, y la implementación de los Institutos Ambientales, resulta impostergable.

Si bien se entiende que existe una dificultad estructural de compatibilizar estrategias de desarrollo económico con estrategias de protección social, debe resultar claro que no puede postergarse el cumplimiento de las mismas, exigiendo:

- presupuestos adecuados,
 - reformas de la administración pública para optimizar su capacidad de gestión,
-

- capacidad de control,
- reglamentaciones adecuadas en todas las leyes vigentes.
- coordinación legal y administrativa entre los niveles nacional, provincial y municipal.

El conjunto de las actuaciones analizadas del Area dan cuenta, justamente, de las falencias existentes, actualmente, en la implementación de las leyes ambientales que pautan las normas para controlar los diversos impactos ambientales que van desde el impacto por la actividad minera, forestal, pesquera, industrial, agropecuaria, de generación energética y de urbanismo hasta los requisitos de participación, remediación y ordenamiento ambiental.

A continuación se esquematizan las observaciones obtenidas en este análisis, en donde se resalta el no cumplimiento de la aplicación de las Leyes Ambientales por diversas razones, razones que pueden estar presentes alternativamente, o simultáneamente, y que brevemente podemos enumerar como:

1. Leyes No Reglamentadas.

2. Leyes Reglamentadas, pero no correctamente, o plenamente, aplicadas y reguladas por falencias a nivel del Estado:

2.1. Falta de modificaciones adecuadas en los actuales mecanismos administrativos y organizacionales del mismo.

2.2. Falta de presupuesto y personal idóneo para ejercer tareas de control.

2.3. Falta de efectividad, o eficiencia, en los mecanismos preventivos establecidos para asegurar un buen control a nivel de Evaluación de Impacto Ambiental (E.I.A.), por:

- Baja calidad de los estudios de I.A.
- Falta de visión interdisciplinaria, con acento entonces en enfoques sectoriales, aislados unos de otros, a veces formales, mecanicistas.
- Falta de análisis de impactos a nivel del 'sistema', perdurables en el tiempo, acumulativos.
- Falta de credibilidad en los estudios de I. A. por no estar garantizada la independencia de criterios de los profesionales intervinientes, respecto de los intereses en juego de los responsables del proyecto. O sea: falta de autoregulación entre pares y falta de control del Estado. Es el caso, por ejemplo, de la gran obra pública, la gran minería, los proyectos de industria mayores.
- Falta de capacidad de Evaluación del Estado por:
- Falta de profundidad en la evaluación.
- Falta de saneamiento de impactos anteriores o poca, o ninguna, exigencia en la remediación futura.

2.4. Aprobaciones 'provisorias', e infundadas, de E.I.A.:

- Se aprueba con condiciones, pero sin garantías efectivas del cumplimiento de esas condiciones.

2.5. Falta de Participación Ciudadana, no existiendo, por lo tanto, un buen control social en grandes proyectos.

- Acceso a la información tardío, incompleto, dificultoso, irregular, a veces inexistente. Casi nunca proactivo.

2.6. Falta de Controles de Fiscalización:

- Gran desproporción entre inspectores, controles, sanciones por parte del Estado y las problemáticas actuales. Por ejemplo: Controles ambientales Industriales en Cuenca Matanza-Riachuelo.

2.7. Cuasi inexistencia de un Ordenamiento Ambiental Territorial:

Su falta hace que la gestión del Estado carezca de efectividad y capacidad de prevención de los conflictos.

De aquí la insistencia: Se trata de asegurar la reglamentación de todas las leyes ambientales presentes -asegurando así el control sobre la preservación obligatoria del ambiente- conjuntamente con la generación de mecanismos que promuevan y armonicen el ejercicio del libre accionar de las actividades antrópicas, pero siempre dentro del marco de restricciones colectivas que suponen, justamente, el control del ambiente.

2.8. Falta de Reglamentación de las Leyes de presupuestos Mínimos:

Respecto al tema analizado, en el Area de Medio Ambiente de la DPN se tramitó una actuación particularmente referida al mismo y presentada por el CENTRO DE PROTECCION A LA NATURALEZA-RENACE. El mismo solicita la intervención vinculada con diversos impactos ambientales que se estarían produciendo en el país. Los temas a los que hace referencia abarcan actividades y problemas de muy diversa índole que se han ido tratando, simultáneamente, en numerosas actuaciones en esta Defensoría del Pueblo de la Nación, a saber:

Impacto de la actividad minera, forestal, pesquera, industrial, agropecuaria, de generación energética, de servicios públicos y residencial.

Todos los problemas que originan las denuncias pueden resumirse en uno solo: falta de cumplimiento de la legislación vigente. En particular, se trata de la omisión de las reglamentaciones de diversas Leyes de Presupuestos Mínimos de Protección Ambiental.

En relación a este tema, que es considerado de fundamental importancia, se recuerda que el DPN decidió, por medio de la Resolución D.P.N. N° 39/07:

RECOMENDAR a la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS DE LA NACIÓN que expida las instrucciones necesarias para la inmediata reglamentación de las Leyes Nos. 25.612, 25.670, 25.675, 25.688, 25.831 y 25.916 de Presupuestos Mínimos de Protección Ambiental en todo lo atinente a su estricta competencia, derivada de lo dispuesto en los artículos 41 y 99 de la Constitución Nacional.

Respecto a esta Recomendación se continuó, durante el año 2009, con el seguimiento del tema. Para ello se solicitaron informes al Jefe de Gabinete de la Nación. A continuación se desarrolla una breve síntesis de la respuesta brindada por la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible.

A título informativo, la Secretaria señaló que la misma lleva a cabo un proceso

continuo en el desarrollo de la reglamentación de las Leyes de Presupuestos Mínimos de Protección Ambiental. Destacó que dicha tarea implica, además del estudio y proyección de las particularidades técnicas de cada ley, llevar adelante un espacio de tratamiento conjunto con las provincias en el ámbito del COFEMA y con los distintos organismos nacionales implicados en la materia.

En este punto se observa una clara actitud de desconocimiento de la obligación que compete al Poder Ejecutivo Nacional, que es reglamentar, sin perjuicio de sus opiniones, sobre las leyes sancionadas por el Poder Legislativo Nacional.

1.1. Ley N° 25.675 General del ambiente.

Enuncia distintos instrumentos de gestión ambiental que, a criterio del organismo, por su importancia requieren un mayor desarrollo a través de leyes sectoriales, mencionando que en las Resoluciones números 177/07 y 303/07 se aprueban normas operativas para la contratación del seguro ambiental, la creación de la Unidad de Evaluación de Riesgos Ambientales, la creación de la comisión Asesora en Garantías Financieras Ambientales que se traducirán en nuevas regulaciones en materia de autoseguro y fondo de restauración. El tema es debatido actualmente en el seno del COFEMA.

Resulta útil destacar que el procedimiento de Evaluación de Impacto Ambiental todavía no ha sido reglamentado, aunque está en tratamiento en el Senado un proyecto que obtuvo media sanción desde el año 2006.

1.2. Ley N° 25.831 de Acceso a la Información Pública Ambiental.

Se limita a mencionar que se trata de una norma de carácter público y plenamente operativa.

1.3. Ley N° 25.916 de Gestión integral de residuos domiciliarios.

Responde que la autoridad de aplicación nacional cumple con las obligaciones que le cabe al instrumentar, en el ámbito local, la instrumentación de Planes y Programas, y "...en caso que lo estime necesario, o conveniente, podrá establecer a través de decretos reglamentarios, o resoluciones, sistemas que hagan operativos los criterios de gestión específicos".

1.4. Ley N° 25.612 de Gestión integral de residuos industriales y actividades de servicio.

Comenzó el proceso de reglamentación entre los años 2002 y 2003. La ley fue puesta a consideración del COFEMA, pero no pudo culminar debido a la oposición de 16 provincias. Actualmente la Comisión Permanente de Tratamiento Legislativo del COFEMA se encuentra analizando el tema, en base a la experiencia de todas las jurisdicciones respecto de la gestión.

1.5. Ley N° 25.688 sobre el Régimen de gestión ambiental de aguas.

Se aducen disconformidades respecto a esta ley por parte de provincias, como asimismo del COFEMA -que en noviembre del 2003 emitió opinión sobre la necesidad de modificación de la misma- lo que no fue aceptado por el Poder Legislativo. La Secretaría, en

conjunto con la Subsecretaría de Recursos Hídricos de la Nación, emite opinión donde manifestaban los conflictos que generaría dicha ley en cuanto a su aplicación.

1.6. Ley N° 26.331 sobre Bosques nativos.

Fue reglamentada por el Poder Ejecutivo, con fecha 13 de febrero de 2009, mediante Decreto N° 91/2009. El proceso de reformulación se inició en diciembre de 2008, fecha en la que se presentó el tema al COFEMA.

Como evaluación de este análisis resulta llamativo que, a la fecha de fines del 2009, solamente una ley de Presupuestos Mínimos de Protección Ambiental haya sido reglamentada integralmente y que el argumento utilizado para justificar la demora es la complejidad que implica en la práctica la coordinación entre el Poder Ejecutivo y los gobiernos provinciales a fin de implementar la política federal.

Una vez más se observa la urgente necesidad de sancionar las reglamentaciones de todas estas normas, tan necesarias para dar seguridad jurídica ambiental y respuestas certeras y confiables a las preocupaciones por las afecciones a la salud de la población al alterarse el equilibrio ambiental.

Los derechos ambientales no están garantizados si no se reglamentan adecuadamente las leyes.

Por otra parte, la Recomendación del DPN fue dirigida al Jefe de Gabinete de Ministros del Poder Ejecutivo de la Nación, por ser éste el representante del Jefe Supremo quien es la máxima autoridad política de la administración general del país y, por lo tanto, responsable de impulsar y dictar las reglamentaciones necesarias para la ejecución de las leyes de la Nación, cuidando de no alterar su espíritu con excepciones reglamentarias, así como lo establece el Art. 100, inc. 2 de la Constitución Nacional.

2. Evaluación Cuantitativa de la demanda ambiental en el Area.

1. Actividades Antrópicas:
 - 1.1. Primarias:
 - Minería: 7%
 - Hidrocarburífera: 2%
 - Agropecuaria: 11%
 - Pesquera: 1%
 - Forestal: 4%
 - 1.2. Secundarias:
 - Industria y Tecnología: 16%
 - 1.3. Terciarias:
 - Energía: 4%
 - Obras: 3%
 - Servicios Públicos: 24%
 - Comercio: 3%
 - Vivienda: 3%
 - 1.4. Consumidores: 2%
2. Gestión Recursos Naturales:
 - Interprovincial: 7%
 - Provincial: 11%
3. Problemas Internacionales:
 - Limítrofes: 2%
 - No limítrofes: 0%

Interesa destacar que, respecto al año 2008, durante el año 2009 ha habido un aumento significativo de conflictos -de los cuales no se conocen exactamente las causas- que giran alrededor del uso y manejo de los recursos naturales, ya sea a nivel provincial, interprovincial o internacional-limítrofes.

También se observa un aumento a nivel de impactos secundarios, de industria y tecnología, así como terciarios por energía y obras, siendo que, en cambio, los impactos primarios mantienen las mismas proporciones que el año anterior.

3. Evaluación Cualitativa de la demanda ambiental en el Area.

A continuación se describe en forma muy sintética algunos de los temas ambientales más significativos abordados en el Area de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable -sin pretender ser exhaustivo sino ejemplificativo de los temas- y de los cuales, más allá de su carácter local o regional, se deberán seleccionar las grandes prioridades ambientales a tener en cuenta en los próximos años en la DPN, como marco referencial para el enfoque de soluciones en las problemáticas ambientales planteadas.

3.1. Demandas recibidas por teléfono y correo electrónico.

Se destaca que durante el año 2009 se mantuvo, como siempre, la comunicación con los vecinos y organizaciones sociales vía correo electrónico y teléfono.

Debe aclararse que desde el mes de septiembre de 2009, momento en el que se priorizó el trabajo sobre las investigaciones en curso, la comunicación vía mail disminuyó y, a partir de esa fecha, los correos que llegan al área son atendidos por el personal administrativo.

Sin embargo, se contestaron, como otros años, un sinnúmero de mails de diversos temas. Algunos de ellos justifican la organización de este trabajo por cuanto requieren, en forma particular, el tratamiento inmediato para dar una respuesta a sus solicitudes que deben analizarse individualmente.

De dicho análisis y tratamiento no queda registro en actuaciones pero es importante señalar el tratamiento pormenorizado y la evacuación de la consulta que se efectúa por este medio de comunicación.

3.2. Impacto Ambiental de la actividad minera-energética.

Sigue siendo una actividad prioritaria en el área. Por el momento se siguen ejecutando los seguimientos de los distintos emprendimientos mineros nacionales referidos a situaciones de contaminación ambiental, a partir de explotaciones mineras de distintas características, con base en las provincias de Mendoza, Catamarca, San Juan, La Rioja, Salta, Córdoba y Santa Cruz, entre otras, y que tienen presentaciones en la DPN.

Cabe resaltar, que se ha prestado particular atención a los movimientos ciudadanos activos en pos de un ambiente sano, intensificando el trabajo de red con las ONG's presentes.

3.2.1. Caso 'Potasio-Río Colorado': minería no convencional.

Durante los años 2008 y 2009 se investigó a fondo el 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, en la provincia de Mendoza. Esta provincia es la responsable de evaluar y aprobar el emprendimiento, pero sus impactos potenciales -la salinización de las aguas del río Colorado, así como del suelo de la cuenca- trascienden el territorio provincial alcanzando las provincias de Neuquén, Río Negro, La Pampa y Buenos Aires, por las que el río transcurre.

El Comité Interjurisdiccional del Río Colorado plantea que la salinización del curso pondría en riesgo la actividad productiva de 150.000 ha que utilizan esta agua para riego, en una zona que presenta problemas de déficit hídrico. Además, indica que el emprendimiento afectaría la provisión de agua potable de más de 1.000.000 de personas y que obligaría a reconsiderar el abastecimiento futuro de agua potable de los 300.000 habitantes de Bahía Blanca (planteado con un acuerdo desde el río Colorado).

Considerando el impacto interjurisdiccional que podría derivarse de esta actividad, se consultaron a las autoridades de Ambiente, Minería y Energía, tanto de la Nación como de las cinco provincias involucradas. Las respuestas recibidas señalan que existe un vacío legal en lo que se refiere a los impactos ambientales de emprendimientos productivos más allá de la jurisdicción en la que los mismos se generan. En este sentido, se está trabajando en las recomendaciones pertinentes.

Actuación de Oficio sobre Explotación Petrolífera en el Parque Nacional Calilegua, Provincia de Jujuy:

Se describe a continuación un caso nuevo, no descripto en informes anteriores, sobre esta temática. Al respecto se decide promover una actuación de oficio a raíz de publicaciones periodísticas que advierten sobre la contaminación por explotación petrolífera en el Parque Nacional Calilegua, Provincia de Jujuy.

A la misma se adiciona la investigación realizada por la entidad ambientalista ‘La Huella Gaucha’ sobre las explotaciones petrolíferas en la zona.

La investigación esta orientada con el fin de asegurar la preservación de los ecosistemas de una alta fragilidad ambiental, y que constituyen la base para:

- La conservación de corredores ecológicos alto andinos.
- La supervivencia de especies endémicas de fauna y flora silvestres.

El objetivo es lograr la aplicación de enfoques precautorios establecidos para las distintas categorías de áreas protegidas, velar por el efectivo cumplimiento de las normas de carácter ambiental y una correcta explotación del recurso.

Se solicitó información a la Autoridad de Parques Nacionales, a la Secretaria de Ambiente de la Nación, a la Secretaría de Energía de la Nación, a la Dirección de Producción y Minería y Recursos Energéticos de la Provincia de Jujuy y a la Secretaria de Medio Ambiente de la Provincia.

Se recibió respuesta de:

- Dirección Provincial de Minería y Recursos Energéticos de la Provincia, que informa lo siguiente:
 - Como resultado de la inspección del área de explotación y almacenamiento para el

carguío del petróleo “...todo se encuentra en perfectas condiciones de conservación y cuidado”.

- En julio de 2009 tomó intervención ante un derrame de petróleo causado por una rotura de caño, en el lugar denominado Sauzalito, que fue restaurado sin consecuencias.
- Secretaría de Energía, que informa lo siguiente:
 - Se registra un incidente denunciado por la propia empresa, el 9 de febrero de 2009, relacionado con el derrame de productos químicos en un tanque de almacenamiento de combustibles.
 - Señala que se solicitó a las autoridades de la Dirección de Minería y Recursos Energéticos, de la Provincia de Jujuy, su intervención para arribar a una solución, solicitándole a su vez estudios de impacto ambiental y/o protocolo de análisis.
 - Señala que la misma está analizando la atribución de responsabilidades y competencias a fin de determinar el curso a seguir. Los hechos fueron puestos en conocimiento del Juzgado Federal N° 1 en los autos “Fiscalía Federal N° 2 Requiere Instrucción - Expte. N° 407/09.
- Administración de Parques Nacionales-APN, que informa lo siguiente:
 - A raíz del derrame de petróleo producido por rotura del Oleoducto, el 12 julio 2007, que contaminó una cañada y el A° Sauzalito (desplazándose hasta unos 5 kms fuera del área protegida), se labró un acta de infracción y se iniciaron actuaciones administrativas, a la vez que se puso en conocimiento de las autoridades provinciales. La Fiscalía Federal N° 1 tomó intervención y la APN aplicó sanción de multa y cargo por resarcimiento por daño ecológico.
 - En mayo de 2008 Pluspetrol S.A. se hace cargo del yacimiento y, hasta la fecha, se produjeron incidentes ambientales que han generado 3 paralizaciones de Obras y 7 actas de infracción. Todas tienen que ver con la inspección rutinaria de la operación.
 - En mayo 2009 Pluspetrol presentó un Estudio de Impacto Ambiental, que abarcaba en forma parcial una línea de base ambiental y social, donde no se consideró la infraestructura existente ni se la relacionó con la actividad evaluada y sus procesos, ni con los avances ni modificaciones previstas por la empresa.
 - APN solicitó a la operadora del yacimiento a que presente el proyecto de ‘Desarrollo y Mejoras’ y su correspondiente EIA.
 - La APN instruyó a sus dependencias técnicas a realizar una Auditoría Ambiental en toda la jurisdicción del Parque Nacional Calilegua.
 - Autoridades del ‘Parque Nacional Calilegua’ realizaron gestiones ante la Dirección de Residuos Peligrosos de S.M.A.yD.S., de la Nación, para realizar una inspección conjunta, que trajo como resultado la observación de ‘malas praxis’ y falta de autorizaciones exigidas referidas al manejo de residuos peligrosos.

De las respuestas brindadas por la Administración de Parques Nacionales la

problemática ambiental presente puede resumirse de la siguiente manera:

1.- El EIA, presentado por Pluspetrol, padece de serias deficiencias: presenta estudios de líneas de base ambiental y social acotadas; omite hacer referencia al total del área concesionada; carece de una correcta definición y alcance del ámbito geográfico involucrado en el caso; carece de información completa sobre el proyecto y el ambiente circundante, tanto desde la etapa de construcción del asentamiento empresario hasta la del abandono de la totalidad de las instalaciones. En este sentido carece de especificación sobre procedimientos alternativos que eventualmente podrían generar menor impacto ambiental, como, asimismo, no menciona ningún plan de monitoreo ni ningún compromiso por parte del operador sobre las medidas de mitigación y prevención, recomposición y/o compensación del impacto ambiental previsto.

2.- El pozo petrolero Caimancito e-3, que se encuentra a unos 100 metros fuera del Área Protegida de jurisdicción nacional, contamina con agua de formación el Arroyo Yuto, el cual fluye a través de 9 kilómetros del Parque Nacional. El arroyo Yuto es un tributario de la Alta Cuenca del Río Bermejo y, a consecuencia de los efluentes contaminantes que recibe del pozo petrolífero, el agua no resulta más apta ni para el consumo humano ni para el ganadero. Estos datos han sido establecidos por estudios técnicos realizados en 2008.

Este pozo, que perteneció al ‘Yacimiento Caimancito’, según informara la Dirección de Producción Minera y Recursos Energéticos de Jujuy, actualmente no pertenece a ninguna concesión petrolera.

Está propuesto como curso de acción solicitar información a la Empresa Pluspetrol S.A., con el objeto de diseñar, en un futuro cercano, en base a la información recopilada y los hechos registrados una Recomendación.

3.3. Impacto Ambiental de la Actividad Agropecuaria.

3.3.1. Agroquímicos y plaguicidas.

El presente tema, a semejanza con el de Impacto Minero-Energético, forma parte de los temas seleccionados -en base a las actuaciones investigadas y al seguimiento elaborado sobre el mismo- como temas prioritarios a ser investigados con mayor profundidad y formando parte del cuerpo de ‘Investigaciones Especiales’ que están, por el momento, a la espera de ser desarrolladas.

A continuación, a modo de ejemplo de las investigaciones llevadas a cabo, se describe el caso de una actuación caratulada: “Sobre presunta contaminación del medio ambiente en los terrenos circundantes a las vías de Trenes de Buenos Aires, Sociedad Anónima- T.B.A. S.A., en la Provincia de Buenos Aires”.

La denunciante manifestó que la empresa citada, por medio de terceros, estaba pulverizando con productos tóxicos con el fin de controlar malezas en terrenos circundantes a las vías del tren.

Se solicitaron informes a los siguientes organismos: ANMAT (Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica); SENASA (Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria) y T.B.A. S.A. (Trenes de Buenos Aires-Sociedad Anónima).

Surgió de la respuesta de TBA S.A. que la sustancia utilizada era glifosato y que la pulverización se hacía en forma localizada (en zonas de vías solamente), en ciertos períodos del año y con una frecuencia mensual.

Las vías férreas que opera TBA S.A. se extienden a lo largo de más de 400 km y atraviesan la ciudad de Buenos Aires y varios partidos de la Provincia de Buenos Aires. Este hecho -la extensión- conjuntamente con la aplicación constante en vías férreas cercanas a áreas urbanas, estaría afectando a cientos de miles de vecinos a las vías. Cabe agregar que un estudio del Observatorio de las Empresas Transnacionales informó que, en aplicaciones terrestres, entre el 14 y el 78% del herbicida puede escapar al sitio de aplicación original y que se observaron efectos sobre especies vulnerables a los 100 metros del sitio, encontrándose residuos del mismo en puntos a más de 400 metros del lugar de aplicación terrestre.

En el contexto de la investigación se consultó al Laboratorio de Toxicología Experimental, dependiente de la Facultad de Ciencias Biológicas y Farmacéuticas de la Universidad de Rosario, solicitándole información sobre agroquímicos en general y, más específicamente, acerca de usos, aplicaciones, contaminación ambiental y efectos perjudiciales para la salud en el corto, mediano y largo plazo del glifosato.

Al respecto, se informó que en recientes estudios toxicológicos, conducidos por instituciones científicas independientes, surge la indicación de que el glifosato ha sido erróneamente calificado como “toxicológicamente benigno”, tanto a nivel sanitario como ambiental, y que -en cambio- puede ser altamente tóxico para animales y humanos. La Comisión Europea clasifica al glifosato como tóxico para los organismos acuáticos y advirtiendo que puede acarrear efectos nefastos para el ambiente a largo plazo.

Por otra parte, el Decreto N° 21/2009 de creación de la ‘Comisión Nacional de Investigación’ sobre el tema, considera que resulta imperioso examinar y promover opciones más seguras para el ambiente y todos los seres vivos, avanzando la recomendación de que se debe reemplazar el uso de agroquímicos, cuando éstos tienen consecuencias perjudiciales para la salud de las personas.

Asimismo, el SENASA informó que la verificación de las buenas prácticas de uso estaría excediendo sus controles y que éste es realizado en algunas provincias a través de sus ‘Colegios de Ingenieros Agrónomos’, o por los Municipios.

Debe aclararse que el caso presente, objeto de investigación en la DPN, es de competencia claramente nacional. El Contrato de Concesión a TBA S.A. establece que la autoridad que deberá proveer lo conducente al cuidado y preservación del medio ambiente, evitando acciones que en forma directa o indirecta contribuyan a la contaminación ambiental o afecten la calidad de vida, es la Comisión Nacional de Regulación de Transporte.

En base a lo relatado, el DPN resolvió:

RECOMENDAR a la Comisión Nacional de Regulación de Transporte que instruya a TBA S.A. dejar de utilizar herbicidas para el control de malezas en vías férreas, en áreas urbanas.

PONER EN CONOCIMIENTO a la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentos del Ministerio de Producción, a la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable, al Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria y al Ministerio de Salud, todos en el ámbito nacional.

3.3.2. Incendios de pastizales en el Delta del Río Paraná.

Durante el presente año se realizó el seguimiento de la Resolución N° 149/08, en la que se Recomendaba:

- El manejo interjurisdiccional del Delta del Paraná, sus islas y cuerpos de agua, con su respectivo Plan de Manejo.
- La implementación de un mecanismo efectivo de alerta temprana y acción ante emergencias, como la ocurrida con incendios de pastizales.
- Evaluación de la posibilidad de suspender la autorización de nuevos emprendimientos, o cambios, en el uso del suelo, hasta tanto no se apruebe y aplique el Plan de Manejo antes mencionado.

En ese sentido, y en vista que de las respuestas oficiales de la Secretaría de Ambiente Desarrollo Sustentable-SAyDS, se dedujo que, a más de un año de los trágicos acontecimientos vinculados con los incendios en el Delta del Paraná, el documento base del “Plan Integral Estratégico para la Conservación y el Desarrollo Sostenible en el área Delta del Paraná” aún estaba en curso de elaboración, así como el hecho que nada se menciona respecto de la necesidad de establecer una fuerte protección ambiental en esta área interjurisdiccional.

Debido a lo expuesto se decide realizar una ‘Insistencia de Recomendación’ -D.P. N° 147/09- respecto de la primera Recomendación -N° 149/08- enviada en su momento.

Adicionalmente, se profundizó la investigación sobre la implementación de medidas de prevención, alerta temprana y combate del fuego, la cual cobró particular relevancia en el mes de agosto, debido a los más de mil focos de incendios detectados en el norte del país y, con especial intensidad, en las provincias de Córdoba y San Luis. Los resultados de la investigación fueron asimismo plasmados en la Recomendación DP N° 147/09, y se encuentra en proceso de elaboración un Informe respecto del funcionamiento del Plan Nacional de Manejo del Fuego.

3.4. Impacto Ambiental de la Actividad Industrial y tecnológica.

3.4.1. Planta recicladora de plásticos: actividad industrial en Córdoba.

Se inicia esta investigación a partir de la solicitud de intervención del DPN por parte de un grupo de vecinos de la localidad ‘El Tío’, provincia de Córdoba, debido a la falta de respuesta a sus reclamos por la probable contaminación industrial producida por una planta recicladora de plásticos.

Los vecinos denuncian que la actividad produce olores nauseabundos, derrame de efluentes, proliferación de plagas y ruidos intensos durante todo el día.

El DPN realizó una inspección ocular de la fábrica, tuvo reuniones con el Municipio y con los vecinos. Debido a que la Secretaría de Ambiente de Córdoba realizara con anterioridad a la visita, un Informe de Auditoría, se recomendó hacer un seguimiento de las propuestas formuladas en dicho informe.

3.4.2. *Plomo en Abra Pampa, Jujuy.*

La actuación se inició en marzo de 1997, cuando toma estado público el problema ambiental y de salud generado por el pasivo ambiental dejado por la empresa minera 'Metal Huasi' en Abra Pampa, provincia de Jujuy.

Se trata de 7000 toneladas de escoria de mineral de plomo depositadas en distintos lugares, de fácil acceso para la población, pasivo ambiental de la empresa minera 'Metal Huasi'. El plomo no se degrada en el ambiente. Es neurotóxico y afecta áreas del cerebro que regulan la conducta y el desarrollo de las neuronas (incluso en pequeñas cantidades puede alterar el crecimiento físico y mental, disminuyendo el coeficiente intelectual y afectando las funciones intelectuales y el aprendizaje). Se encuentran en riesgo 7500 personas, la mitad de las cuales son niños y jóvenes menores de 17 años. Las acciones previstas por la Nación, y la Provincia, para afrontar este problema, en líneas generales, están dirigidas a caracterizar los residuos, evaluar la calidad del agua y el aire, determinar la situación de salud de los pobladores y minimizar su exposición, así como a diseñar y ejecutar el Plan de Remediación de toda la zona afectada; pero no se hace referencia al tratamiento y seguimiento que se dará a las personas contaminadas.

En su momento se Recomendó -DP N° 87/07- al GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE JUJUY a que instrumente de inmediato un 'Programa de Asistencia Sanitaria para la población de Abra Pampa', a fin de dar tratamiento adecuado a toda la población, especialmente a los niños y niñas contaminados con plomo o con otros contaminantes que se detecten, en resguardo del derecho a la salud y al ambiente sano.

Asimismo, se Recomendó a la SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE de la Nación que, hasta tanto se efectúe la recomposición del pasivo ambiental dejado en Abra Pampa por la firma minera Metal Huasi, se garantice que los residuos contaminantes allí depositados sean aislados de modo que ocasionen el menor daño posible hasta su disposición definitiva.

Durante el año 2009 se continuó el seguimiento de la Recomendación citada. Para ello se realizaron nuevos pedidos de informes, de actualización, a las autoridades sanitarias y ambientales de la provincia de Jujuy y a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación. Adicionalmente, se realizó una visita al área para constatar el avance de las tareas en el terreno y se mantuvo el contacto con los referentes locales.

Por otra parte, se colaboró con los integrantes de la Clínica Jurídica de Derechos Humanos de la Universidad de Texas, USA, quienes elaboraron el informe de situación "Abra Pampa: pueblo contaminado, pueblo olvidado. La lucha por los derechos a la salud y a un ambiente sano en Argentina" que fue publicado y difundido en agosto de 2009.

3.4.3. *Fábrica de plásticos INPLA S.A. y la rezonificación de Pergamino.*

La actuación de referencia fue iniciada a fines de 2007 por un grupo de más de 60 vecinos, autoconvocados, del barrio Parque General San Martín, de la Ciudad de Pergamino. Los mismos expresaron su preocupación por la operatoria de la planta industrial de 'Industria Plástica Americana Sociedad Anónima (INPLA S.A.)'. La Dirección de Control Ambiental del Departamento de Fiscalización, de la provincia de Buenos Aires, confirmó que INPLA S.A. estaba operando en un área residencial, en forma incompatible con la protección ambiental, poniendo en riesgo la salud de la población y el ambiente. Sin embargo, el

Municipio, lejos de revocar el permiso provisorio de funcionamiento, demostró intención de rezonificar la zona y asignarle un uso industrial, lo cual es objetado por los vecinos quienes entienden que esto iría en detrimento de su calidad de vida.

En vista de lo anterior se dictó la Resolución DP N° 99/08, de fecha 06/08/08, en la que se EXHORTA:

AI MUNICIPIO DE PERGAMINO, a revocar la habilitación precaria hasta tanto INPLA S.A. cumpla con todos los requerimientos que exige la legislación vigente.

AI HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE PERGAMINO, a que previo a aprobar el Proyecto de Ordenanza para modificar el 'Código de Zonificación de Pergamino', se realice una audiencia pública y respete el derecho a opinar de los habitantes, respecto de la forma en que este cambio afectará su calidad de vida a corto, mediano y largo plazo.

Durante el corriente año se realizó un seguimiento de la Resolución N° 99/08, en la que se solicitaba al Honorable Concejo Deliberante de Pergamino a que realice una audiencia pública previo a cualquier cambio del Código de Zonificación, respetando así el derecho a opinar de los habitantes respecto de la forma en que este cambio afectará su calidad de vida.

La Audiencia Pública fue convocada para Agosto de 2009. El Área de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable del DPN participó de la misma, exponiendo la posición de la Defensoría en apoyo a los vecinos del barrio Parque General San Martín.

3.4.4. Polo industrial de Río Tercero, Provincia de Córdoba.

El DPN inicia esta actuación de oficio a partir del accionar de las empresas ubicadas en el Polo Industrial Río Tercero, provincia de Córdoba, ante una situación de emergencia. Al respecto, el DPN dicta la Resolución N° 63/07 con el fin de recomendar una serie de acciones que permitan reorientar los impactos ambientales provocados por un incorrecto accionar de las empresas presentes.

Durante el año 2009 se continuó con el seguimiento de la Recomendación, en particular respecto al accionar de Obras Públicas de la Nación y de los presupuestos comprometidos para el control del cumplimiento de las normativas industriales.

En cuanto a la recomendación que hiciera el Defensor, surge del seguimiento que:

- No se conformó el comité de gestión ambiental.
- No se realizó la "Auditoría Ambiental", sino controles en las medidas de higiene y seguridad.
- La Fábrica Militar continúa con el trabajo de reconversión que, según los funcionarios, es lento pero constante.

3.4.5. Fábrica de piletas. Caso en la localidad de Tigre.

Una interesada del Municipio de Tigre, provincia de Buenos Aires, denunció irregularidades en el funcionamiento de la fábrica de piletas "Buenos Aires Plast S.R.L.", que utiliza en sus procesos industriales sustancias peligrosas: lana de vidrio, resinas y acetona, entre otras.

La denunciante se siente enferma por respirar aire contaminado y realizó varias

presentaciones ante las autoridades responsables del municipio, sin obtener respuesta.

Avala la denuncia la Fundación ProTigre, según una nota al Secretario de Política Ambiental de la Provincia de Buenos Aires, fechada el 1 de febrero de 2001; o sea que nos encontramos frente a un problema arrastrado por más de 7 años.

De la investigación realizada por esta Defensoría, en el marco de esta actuación, se obtuvieron las siguientes respuestas de los organismos consultados, a saber:

- OPDS-Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible-Prov. de Buenos Aires:
 - La industria está clasificada en la segunda categoría, por lo tanto, dada la existencia del Convenio de Delegación de Facultades con el Municipio, es a éste último que le corresponde la evaluación del impacto y la emisión del certificado respectivo.
- Municipio de Tigre:
 - El Municipio está haciendo mediciones de calidad de aire e inspeccionando la zona.

Este fue uno de los casos testigos de problemas industriales donde las autoridades responsables del cuidado del ambiente no dan respuesta a los vecinos atemorizados por el mal funcionamiento que perciben en las industrias que los rodean.

Teniendo en cuenta el reclamo de ciudadanos, especialmente bonaerenses, ávidos de información y disconformes por la ausencia de controles del Estado a la Producción, tanto privada como estatal, se resolvió encarar la redacción de una Resolución del DPN que de tratamiento conjunto a todos los casos similares ubicados geográficamente en la provincia de Buenos Aires.

Con esta acción el área de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable de la DPN se prepara para encarar los problemas a Nivel Regional, brindando soluciones más ágiles a los vecinos, además de apoyarlos en la defensa de su derecho a un ambiente sano.

3.4.6. Fábrica de celulosa. Campana, Provincia de Buenos Aires.

En base a las denuncias recibidas respecto a la empresa 'Celulosa Campana' S.A., en donde se señalaban fuertes olores, ruidos molestos y vertidos de líquidos tóxicos sobrantes, se comienza la investigación del presente caso.

Esta empresa, dedicada a la producción de artículos de papel -como servilletas, papel higiénico y rollos de cocina- a partir del reciclado de papel y rezagos textiles, se encuentra ubicada en el Km 6 del Camino a la Central Nuclear de Atucha I, localidad de Lima, partido de Zárate, provincia de Buenos Aires.

El conflicto social se genera porque la celulosa en cuestión no le da tratamiento adecuado a sus efluentes perjudicando con su vertido la explotación agrícola de las fracciones de campos linderas.

Efectivamente, según denuncian los vecinos, los líquidos residuales de 'Celulosa Campana' S.A., sin ser debidamente tratados, son desechados bajo forma de una pasta semilíquida y maloliente, a través de una zanja en el suelo y a cielo abierto, que llega hasta el río Paraná de las Palmas, al que son arrojados. Muchas veces, esa zanja rebalsa

contaminando el suelo y comprometiendo su adecuada explotación agrícola.

En la provincia de Buenos Aires, el organismo responsable de entregar los 'Permisos de Vuelco' a las empresas que lo solicitan, es la Autoridad del Agua, quien, habiendo sido consultada por nosotros, admitió no haber otorgado dicho certificado a 'Celulosa Campana' S.A. debido a la mala calidad de sus efluentes, con lo cual confirmó la denuncia.

Resulta evidente que este tipo de acciones, de los funcionarios responsables de hacer cumplir las leyes pertinentes, no alcanza. En este caso puntual, nos referimos a la Ley de Protección del Aire y Agua N° 5965 y su Decreto Reglamentario N° 2009/60; los artículos 41 y 43 de la Constitución Nacional; el artículo 28 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y la Ley General del Ambiente N° 25.675.

Esta situación dio lugar a una Recomendación Extendida a todas las industrias que estén cometiendo la misma infracción:

“RECOMENDAR a la AUTORIDAD DEL AGUA, de la Provincia de Buenos Aires, que aplique las medidas necesarias para el cese inmediato de la contaminación producida por los efluentes líquidos, en el suelo y en el agua del río, derivada del funcionamiento de la firma 'Celulosa Campana' S.A., y toda otra industria que se encuentre en similar condición.”

Por último, cabe señalar que este tipo de denuncias de vecinos se multiplican en todo el país, en donde con distintos elementos específicos todos, sin embargo, se quejan de empresas que utilizan procesos sucios de producción, perjudicándolos de diversas maneras pero siempre en la dirección de una disminución de la calidad de vida presente.

3.4.7. Riesgo Ambiental, por ubicación conflictiva, de una empresa de alta tecnología en Alta Córdoba.

Empresa de Procesamiento de Uranio-DIOXITEK S.A.:

El presente caso de oficio ya fue presentado durante el período 2008, en el cual se destacaba la investigación sobre el posible riesgo ambiental para la población del Barrio de "Alta Córdoba", ciudad de Córdoba, debido a la presencia -de larga data- de una planta de procesamiento de uranio, DIOXITEK S.A., dentro del conglomerado urbano de la mencionada capital.

En su momento se solicitaron informes a la Universidad Tecnológica Nacional de Avellaneda-UTN (quien evaluó los estudios de impacto ambiental del proyecto de traslado), a la Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales de la Universidad Nacional de Córdoba, a la Agencia Córdoba Ambiente, al Municipio de la Ciudad de Córdoba, a la Comisión Nacional de Energía Atómica-CNEA y a la Autoridad Regulatoria Nuclear Argentina-ARN.

De la investigación no resultaron anomalías en los últimos años, comprobándose que los factores contaminantes ligados al proceso productivo están siendo controlados por la autoridad pública competente.

Sin embargo, siendo que aún quedaba pendiente la concreción de:

- El traslado de la planta, por parte de la CNEA, a un espacio fuera de la órbita urbana.
- La remediación del pasivo ambiental respecto a los residuos de la actividad pasada

en el predio señalado.

El DPN, en 2009 y en base a esos hechos, resolvió RECOMENDAR a las autoridades competentes una serie de acciones, a saber:

- Al titular de la COMISION NACIONAL DE ENERGIA ATOMICA-CNEA que implemente la creación de un Comité de Gestión Ambiental Intersectorial, abierto y participativo en la empresa nuclear Dioxitek S.A., integrado por: la comunidad de Alta Córdoba a través de organizaciones sociales relacionadas con la problemática e instituciones académicas nacionales con asiento en la provincia de Córdoba; el Gobierno de la Provincia de Córdoba y el Municipio de la Ciudad de Córdoba. Se invita a participar a los distintos organismos del Estado Nacional, con incumbencia en el tema.
- Al titular de la AUTORIDAD REGULADORA NUCLEAR ARN a que, en el menor plazo posible, asegure la remediación total del pasivo ambiental presente en el predio de la Empresa Dioxitek S.A.

3.5. Impacto Ambiental de la Actividad Forestal.

3.5.1. Deforestación en la Provincia de Salta: impacto de los desmontes masivos.

Durante el año 2009 se emitió el informe “DEFORESTACION EN LA PROVINCIA DE SALTA, Consecuencias Biológicas y Sociales” -fs.1-51-, resultado de tres años de investigación sobre el tema. El mismo fue enviado a la Comisión Bicameral de la Defensoría del Pueblo del Honorable Congreso de la Nación, a fin de poner en su conocimiento el tenor de la investigación, y está disponible en la página de Internet del Defensor. Las conclusiones de este trabajo se ven reflejadas en la sentencia S. 1144. XLIV de la Corte Suprema de Justicia de la Nación (26 de marzo de 2009), en la causa “Salas, Dino y Otros c/ Salta, Provincia de y Estado Nacional s/ amparo”, tanto en la resolución como en el considerando 3.

La investigación se inicia en el año 2006, ante las numerosas consultas, reclamos y quejas sobre la deforestación masiva realizada en la provincia de Salta y sus efectos en las vecinas provincias, principalmente en Santiago del Estero. Quince (15) de estos reclamos fueron formalizados como Actuaciones de la DPN, iniciándose las investigaciones correspondientes. Las mismas fueron trabajadas en conjunto con los interesados y expertos en el tema, entre los que se cuentan las ONG's: GREENPEACE, FUNDAPAZ, GAJAT (Grupo de Apoyo Jurídico por el Acceso a la Tierra) y ASOCIANA (Acompañamiento Social de la Iglesia Anglicana del Norte Argentino).

Dada la complejidad del tema, el mismo se abordó en conjunto con la Unidad Coordinadora de Asesores de esta Defensoría, en particular lo que respecta a los derechos de las comunidades originarias.

3.6. Impacto Ambiental de la Actividad Pesquera.

3.6.1. Pesca marítima.

En 2007 toma estado público la grave situación de conservación de la merluza común, lo cual amenaza la continuidad de la Actividad Pesquera, con las respectivas consecuencias

biológicas y sociales. A raíz de ésto se inicia, de oficio, la investigación: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, sobre Uso Sustentable de la Ictiofauna Marina”.

Posteriormente, a la misma se le acumuló la Actuación N° 3121/08, caratulada: “FUNDACION VIDA SILVESTRE, sobre reclamo vinculado a la Actividad Pesquera”.

Durante los años 2008 y 2009 se ha seguido de cerca el problema, cotejando las Recomendaciones del Instituto Nacional de Investigación Pesquera-INIDEP, sobre ‘Capturas Biológicamente Aceptables’, con las cuotas de pesca fijadas por el Consejo Federal Pesquero. Para ello se ha trabajado en conjunto con los responsables del ‘Programa Marino’ de la Fundación Vida Silvestre y, recientemente, se ha iniciado un proceso de consulta a distintos investigadores de centros académicos de excelencia como son el Centro Nacional Patagónico, el Instituto de Biología Marina y Pesquera Almirante Storni, y la Cátedra de Biología Pesquera de la Universidad Nacional de Mar del Plata.

La investigación se encuentra en estado avanzado.

3.7. Impacto Ambiental de la Actividad Energética: Campos Electromagnéticos.

3.7.1. Tendido electromagnético en Lago Puelo.

Los vecinos de Lago Puelo, provincia del Chubut, solicitaron al DPN que se los asista respecto a un conjunto de obras de tendidos electromagnéticos, programadas para modernizar y ampliar la red de distribución de energía en la zona, sobretodo teniendo en cuenta el fuerte crecimiento de la demanda en energía en la zona debido al aumento de la actividad turística.

Si bien se programaron una serie de obras, por parte del gobierno provincial, vecinos de la zona solicitaron al DPN asistencia, por cuanto consideraban que no resultaban suficientes los pasos realizados.

En el informe del año 2008 se habían señalado los puntos más significativos que los vecinos destacaban en relación al tema, referidos a cuestiones técnicas de sustitución, o renovación alternativa, de viejos tendidos eléctricos; cambio de localización de Usinas Transformadoras e insistencia sobre la necesidad de adopción de un enfoque integral del conjunto de las obras a llevar a cabo, con el fin de asegurar la mayor mitigación posible de los impactos negativos sobre el ambiente.

Durante el año 2009, ante la constatación del avance lento, y parcial, de las obras programadas, así como ante la persistencia del descontento de los vecinos, se resuelve RECOMENDAR a:

- La SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, PLANEAMIENTO Y SERVICIOS PUBLICOS, de la provincia del CHUBUT, la incorporación de los reclamos de los pobladores de los parajes Las Golondrinas y Cerro Radal, del Municipio de Lago Puelo, en el proceso de toma de decisiones relacionado con las obras referidas a la estación transformadora ‘Las Golondrinas’; al tendido eléctrico 33Kv ‘Coihue-Las Golondrinas-Cerro Radal’; a la renovación de la ‘Línea Doble Terna de 33Kv El Coihue-Las Golondrinas’ y a la línea en 33Kv. ‘El Radal -El Bolsón- Interconexión El Coihue’, cumpliendo los siguientes requisitos:
- Implementar nuevas audiencias públicas con el fin de lograr acuerdos comunitarios

definitivos.

- Concretar con urgencia las obras pendientes, en particular las obras referidas a la renovación del viejo tendido eléctrico.
- Poner en conocimiento del MUNICIPIO DE LAGO PUELO y la DEFENSORIA ADJUNTA DEL CHUBUT, provincia del Chubut, el contenido de la presente.

3.7.2. Antenas.

Siguen existiendo, en la DPN, toda una serie de actuaciones iniciadas sobre presuntos perjuicios ocasionados por efectos nocivos vinculados a la instalación de antenas, particularmente los daños que las mismas podrían ocasionar en la salud de los vecinos y vecinas que habitan en las inmediaciones.

El DPN ha tomado intervención solicitando varios pedidos de informe a los Municipios, a la Comisión Nacional de Comunicaciones-CNC y a la Autoridad Ambiental de la Provincia de Buenos Aires.

Se destaca, de las respuestas recibidas, que en ciertas ocasiones las antenas de telefonía celular operan sin haber gestionado la correspondiente habilitación o licencia ambiental.

El DPN no se ha expedido en forma terminante sobre el tema, dado las dudas que siguen persistiendo al respecto, como ser:

- Falta de comprobación científica certera sobre la causalidad que pueden provocar los tendidos de antenas.
- Falta de comprobación a través de mediciones certeras de que se han superado los límites de radiaciones permitidos fijados por el Organismo Mundial de la Salud

Sin embargo, el DPN considera que debe aplicarse el Principio de Precaución fijado por la Ley Ambiental, y asistir, siguiendo atentamente, todos los casos planteados por los interesados así como el desarrollo del tema. En este sentido el DPN viene apoyando el criterio esgrimido en muchos casos judiciales en los cuales, justamente, por aplicación del Principio Precautorio se ha obligado a desmantelar las instalaciones presentes de antenas, sobre todo en las ciudades densamente pobladas en donde existe un alto porcentaje de población por unidad de superficie.

Sobre este tema se viene observando que no existe un control riguroso, sistemático y adecuado al tema por parte de la CNC, en el sentido de asegurar que las empresas no puedan emitir radiaciones de mayor impacto por fuera de lo formalmente declarado por ellas.

3.8. Impacto Ambiental de Grandes Obras.

3.8.1. Represa del Arroyo Ayuú Grande, Provincia de Corrientes.

La investigación se inició a mediados de 2008, cuando los integrantes de la Fundación Iberá, una ONG de la provincia de Corrientes, denunciaron que el Proyecto de Represamiento del arroyo Ayuú, en el Departamento de Mercedes, al SE de la provincia de Corrientes, traería aparejados importantes impactos ambientales y sociales. Este arroyo

desagua en el río Miriñay -que, junto con el Corriente, es uno de los principales de la provincia- y éste, a su vez, en el río Uruguay.

La represa, de 8.000 ha de superficie, sería construida por un Consorcio de Empresas para disponer de agua para el riego de más de 20.000 ha de cultivos, principalmente de arroz, que se instalarían en la zona. Esto implica sepultar bajo el agua 50 km de costas, bosques de ribera, pastizales y pajonales, que constituyen el paisaje natural de la zona y tienen continuidad paisajística con los Esteros del Iberá (distantes a 45 km del emprendimiento).

La siembra de arroz en la zona supone un riesgo ya que depende de aportes químicos para mantener la fertilidad de los suelos, para eliminar las malezas y para evitar las plagas. Los cultivos de arroz presentan un gran riesgo de contaminación de grandes extensiones ya que deben inundar sus campos durante parte del ciclo productivo y luego desaguar el excedente hacia las cuencas, comprometiendo la calidad del agua para otros usos (agua de consumo, aguadas para el ganado, etc.), y afectando la calidad de vida de los pobladores locales.

Con el resultado de las investigaciones realizadas durante 2009 se elaboró el “Informe de Situación: Represa del Arroyo Ayuú Grande, Dpto. de Mercedes, Corrientes”. El mismo incluyó una revisión de antecedentes sobre la cuenca del arroyo Ayuú, los ambientes naturales y la situación social del nordeste correntino. Asimismo se analizaron las respuestas de las autoridades a los pedidos de informes. En sus recomendaciones, el informe plantea que este tipo de proyectos implican fundamentalmente una transformación en las políticas sociales, laborales, productivas y culturales de toda la región.

En virtud de la manda judicial RXP 583/9, de fecha 21 de diciembre de 2009, en el marco de los autos caratulados: “Fundación Reserva del Iberá c/ Estado de la Provincia de Corrientes s/ amparo”, Expte. N° 583, y en relación al cambio de uso de la tierra propuesto en el proyecto antes descripto, se consideró oportuno elevar el Informe realizado por esta Defensoría a la Legislatura de la provincia de Corrientes, a fin de que al momento de aprobar el plan de ‘Ordenamiento Territorial de los Bosques Nativos’ tengan en cuenta la implicancia del impacto acumulado que representan para la sociedad, y los ecosistemas locales, el conjunto de los desmontes y cambios en el uso de la tierra potencialmente permitidos en la provincia.

El mencionado informe fue remitido a la Honorable Cámara de Diputados, de la Legislatura de la Provincia de Corrientes.

3.9. Impacto Ambiental de Servicios Públicos.

3.9.1. Residuos sólidos domiciliarios-RSD.

La investigación de base sobre este tema comenzó en el año 2007 y abarca el conurbano bonaerense del Area Metropolitana, de la provincia de Buenos Aires y se ampliará a Córdoba.

Al respecto, durante el 2008 y el 2009 se recibieron varias denuncias que se han acumulado a la actuación principal. En las mismas, y como ya se ha indicado en el informe del año 2008, se comenzó a investigar no sólo la disposición final de la basura sino la gestión integral de los RSD. Durante el año 2009 se continuó con esta compleja investigación,

intentando consolidar la cadena de diversos intereses sociales en juego para asegurar un trabajo integrado y amplio como exige el tema tratado.

A continuación se describe, brevemente, una nueva investigación sobre el tema, iniciada en el año 2009, y que se caratula: “Solicitud de intervención relacionada con la presunta contaminación al medio ambiente por la existencia de un basural a cielo abierto”. En la misma, aproximadamente 45 vecinos pertenecientes a la ciudad de Córdoba, provincia de Córdoba, denuncian la existencia de 25 basurales, o vertederos, diseminados por la ciudad citada.

Se puso en conocimiento de la denuncia, solicitando a su vez información, a la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, a la Secretaría de Ambiente de la Provincia de Córdoba y a la Municipalidad de la Ciudad de Córdoba.

La Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable informa la existencia de un Subproyecto que estaría en trámite en la ‘Coordinación General Integral de Residuos Sólidos Urbanos’, en el marco del Proyecto BIRF 7362-AR, destinado a la clausura y saneamiento de 51 microbasurales en el ámbito municipal de la ciudad de Córdoba.

La investigación sigue en curso, pudiendo indicar que de un primer análisis de la realidad denunciada surge la necesidad de que se implementen pautas sobre las que debe estructurarse una ‘Gestión Integral de los Residuos Domiciliarios’, según lo dispone la Ley N° 25.916 de Gestión Integral de Residuos Domiciliarios.

3.10. Impacto Ambiental de Proyectos Urbanos.

3.10.1. Privatización de la costa de Vicente López, Prov. de Bs.As.:

En enero de 2009, en base a una denuncia de un grupo de vecinos de Vicente López, Provincia de Buenos Aires, se inició una Actuación, caratulada: “Presunto impacto ambiental por la privatización de la costa de Vicente López”.

Los vecinos denuncian los perjuicios sobre el ambiente y el bienestar de la población que produciría un conjunto de proyectos urbanísticos que incluyen:

- La construcción de un Vial Ribereño de cuatro carriles y 4.5 km de longitud, entre las calles Laprida y Paraná, superpuesto en su primer tramo al actual boulevard ‘Vito Dumas’, en el Paseo de la Costa.
- El emplazamiento de numerosos edificios torre, que desde 2004 a la actualidad alcanzan los 30, la mayoría de los cuales han sido realizados por autorización de excepciones al código de ‘Ordenamiento Urbano’-COU del año 2003.
- Un centro comercial con supermercados, shopping y cuatro torres de viviendas, que también fuera autorizado por ordenanza de excepción al COU.

Estas construcciones se enmarcan en el ‘Esquema Director Urbano para el Desarrollo del Área Ribereña de Vicente López’, convenio suscripto entre el Municipio de Vicente López y la Subsecretaría de Urbanismo y Vivienda del Ministerio de Infraestructura, Vivienda y Servicios Públicos de la Provincia de Buenos Aires, con el propósito de establecer el ordenamiento de la zona ribereña, mediante el establecimiento de zonificaciones, criterios generales de uso del suelo y accesos viales.

Este plan urbanístico se desarrolló con serias deficiencias en cuanto al acceso a la información pública, a la participación ciudadana y a los estudios de impacto ambiental.

El DPN solicitó informes al Intendente Municipal, a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación-SAyDS, al Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires, a AySA, al OPDS y a la Dirección Nacional de Vialidad, sobre estudios de impacto ambiental referidos a los diversos proyectos.

Se debe destacar la ausencia de respuestas por parte del Intendente de Vicente López, al que se le hicieron 4 pedidos de informes.

Al 31 de diciembre de 2009 se obtuvieron respuestas de la SAyDS, de AySA y de la Dirección Nacional de Vialidad, quien respondió no tener antecedentes sobre la "...construcción del Vial Ribereño entre las calles Laprida, límite con la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Arenales, Partido de Vicente López", cuando constaban en nuestra actuación pruebas de la firma del Convenio entre Vialidad y el Municipio para la construcción de dicho vial.

El caso está a la espera de las otras respuestas a ser analizadas.

3.11. Problemas Ambientales Provinciales.

3.11.1. Reserva Natural Granadero Baigorria-Santa Fe.

El tema presente está referido a la Reserva Natural de Granadero Baigorria, provincia de Santa Fe, de competencia municipal, tema que fue presentado en la DPN por vecinos de la zona y que mereció, en su momento, un 'Exhorto' recomendando se preserve el valor de la Reserva Natural, con los estudios pertinentes de impacto ambiental, ante cualquier proyecto de desarrollo en la misma. A continuación se transcriben los términos del EXHORTO a:

La MUNICIPALIDAD DE GRANADERO BAIGORRIA, PROVINCIA DE SANTA FE que, antes de autorizar emprendimientos en el ámbito de la "Reserva Natural Playa Granadero Baigorria" y aledaños, se concrete el estudio de impacto ambiental pertinente, recabando para ello la colaboración de las autoridades oficiales competentes o, en su defecto, la de los claustros académicos con los que cuenta esa provincia.

El problema originalmente planteado fue nuevamente presentado durante el 2009 por los vecinos, solicitando la asistencia del DPN ante la preocupación que, a nivel municipal, no se están respetando las recomendaciones de la DPN, así como las del Juez que intervino en el caso a favor de la preservación de la Reserva.

Al respecto, la DPN se comunicó con la Defensoría del Pueblo de de Santa Fe, quienes opinan que el tema está administrativamente bien encaminado, pero que existe a nivel de vecinos divergencias sobre los límites de acción que puede sufrir dicha reserva natural desde el punto de vista del uso recreativo.

Se hicieron dos pedidos de informe, al Municipio que no ha contestado aún y a la Defensoría del Pueblo de Santa Fe a fin de que evalúe la posibilidad de efectuar algún otro tipo de acción pertinente.

Por último, se evalúa la posibilidad de reiterar el Exhorto citado como 'Exhorto Extendido'.

3.12. Problemas Ambientales InterProvinciales.

3.12.1. Cuenca Matanza-Riachuelo.

Ver apartado de Trabajos Especiales del DPN.

3.12.2. Cuenca Salí-Dulce.

Durante el año 2009 se continuó con el seguimiento del “Plan de Saneamiento de la Cuenca Salí-Dulce”, cuya implementación se inició en 2007.

Se continuó el trabajo conjunto emprendido con los Defensores del Pueblo de las provincias involucradas, en el marco del ‘Consejo de Defensores del Pueblo de la Cuenca de los Ríos Salí-Dulce’, constituido en abril del 2008 por los Defensores de las provincias de Tucumán, Córdoba, Santiago del Estero y Salta y por el DPN, quien lo preside.

Adicionalmente, se realizó una recorrida por el Embalse de Río Hondo, provincia de Santiago del Estero, para verificar el estado de las aguas del mismo, que recibe los efluentes industriales de las empresas radicadas en Tucumán.

3.12.3. Glaciares-Agua.

En el año 2009 se inicia en la DPN la actuación de oficio sobre el tema glaciares nacionales, como consecuencia del veto que el Poder Ejecutivo realizara al Proyecto de Ley - aprobado por unanimidad en las dos Cámaras del Honorable Congreso de la Nación Argentina- que tenía como fin la protección de los glaciares y el ambiente periglacial para preservarlos, como fuente primordial de agua, de los impactos de la actividad antrópica, sumado al cambio climático global que viene afectándolos cada vez con mayor efecto negativo.

Como es de público conocimiento, los glaciares son una reserva de agua dulce y de ellos dependen, entre otras cosas, el caudal de los ríos y todas las actividades productivas que consumen agua dulce, como por ejemplo: energía hidroeléctrica, agricultura bajo riego, turismo, industria, etc.

La intervención del DPN, a fines de 2009, hizo posible que se genere un ámbito de participación ciudadana, concretándose el llamado a la ‘Audiencia Pública’, desarrollada en el Congreso de la Nación, y donde se discutieron, con especialistas y técnicos de todo el país, los términos del nuevo Proyecto de Ley.

Allí se encontraron varias propuestas, encabezadas por el Diputado Bonasso, el Sr. Gobernador de San Juan Dr. Gioja, el Senador Daniel Filmus y el Director del Instituto de Glaciares, de Mendoza-IANIGLIA, Dr. Ricardo Villalba.

El Diputado Bonasso fue acompañado por el DPN y el objeto del Proyecto propuesto fue preservar los glaciares como reservas estratégicas de recursos hídricos y proveedores de agua de recarga de cuencas hidrográficas.

El tema está a la espera de ser nuevamente tratado en el Congreso de la Nación.

3.13. Problemas Ambientales Internacionales Limítrofes.

3.13.1. Plantas de Celulosa en el río Uruguay-Caso Gualeguaychú.

Como ya se ha dicho en otros años, dentro de este tema que involucra a más de una actuación, se mantiene permanentemente el seguimiento del tema político-ambiental, si bien la actuación de oficio está en Reserva hasta tanto la Argentina supere su conflicto legal con el país vecino y se expida, por lo tanto, la Corte Internacional de Justicia de La Haya.

En relación a la actuación que encara, más específicamente, los accidentes ocurridos desde la puesta en marcha de la empresa Botnia y sus efectos sobre la salud de los habitantes de la localidad de Gualeguaychú, provincia de Entre Ríos, pueden citarse los siguientes hechos ocurridos y acciones emprendidas:

- Nuevas emisiones gaseosas contaminantes en Botnia (enero '09).
- Pedido de informe al Intendente de Gualeguaychú y a la Secretaría de Ambiente de Nación relacionado con el accidente mencionado.
- Otro accidente. Derrame de Botnia sobre el Río Uruguay, artículos periodísticos (febrero 2009).
- Pedidos de informe a la Prefectura Naval Argentina-PNA, la SAYDS y a la UBA. Síntesis de las respuestas de los tres organismos consultados por la contaminación del agua:
 - La UBA lo transfirió a la SAYDS dado que consideran que no estaría claramente desligada de la responsabilidad de responder al requerimiento de la Defensoría.
 - La Secretaría SAYDS le reafirma a la UBA el compromiso de confidencialidad que asumió esa casa de estudios, dado que los trabajos científicos que están en curso hacen a la estrategia procesal ante la CORTE DE LA HAYA.
 - La SAYDS, informa que se encuentra colaborando con la Cancillería en el marco de la controversia ante la Corte Internacional de Justicia, cuyo reglamento no le permite satisfacer el pedido de información del Defensor.
 - La PNA, en base al último párrafo del artículo 16 de la Ley N° 24.284 (...quedan exceptuados los organismos de Defensa y Seguridad), sugiere que se remita el pedido de informe al Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos del cual depende ese organismo.
- Se expide el Area Legal de la Defensoría sobre las acciones a seguir, quien informa que las razones de confidencialidad dadas por los organismos consultados, son válidas. Corresponde, entonces, suspender el trámite en los términos del art. 21, inciso b) de la Ley 24.284, dado que el tema se lleva adelante por la Corte Internacional de Justicia.
- Respecto al hecho en sí del accidente de emisión gaseosa de enero de 2009, el Intendente de Gualeguaychú confirma el accidente, informando que en su momento se tomaron muestras de aire que luego procesa la SAYDS. Los resultados de las mediciones son parte de la información que la Secretaría SAYDS recaba, como presentación de pruebas ante la Corte de La Haya, y como tal son confidenciales.

- El Informe sobre el análisis de las muestras de agua del río Uruguay, enviado por la SAYDS, señala que se trata de una floración algal de cianobacterias, que ocurrió, probablemente, sobre la base de aportes cloacales, indicados por los esteroides y las coliformes fecales. Las altas temperaturas del río sumadas al estancamiento o bajo hidrodinamismo han favorecido la proliferación de las cianobacterias y también de las coliformes. El origen podrían ser los riachos y ambientes someros ubicados aguas arriba.

La vinculación con los aportes de la pastera no parece probable. Una alternativa no corroborada por las imágenes satelitales disponibles, sería la descarga de alguna laguna de aireación o arroyo con aportes cloacales muy eutroficado.

Este es el tipo de información, y análisis, que se viene llevando a cabo, siguiendo la investigación su tratamiento habitual y estando a la espera del veredicto de La Haya.

4. Trabajos Especiales del DPN.

Nuevamente, como en la presentación del trabajo del año 2008, se describe más en detalle de lo habitual los trabajos realizados como ‘Informes Especiales’, en relación a ciertos temas especiales que se vienen encarando en esta área específica de la DPN, por cuanto ellos ilustran tanto por la elección de su temática como por la metodología utilizada, el enfoque que pretende desarrollar la DPN sobre la temática ambiental.

4.1. Cuenca Matanza-Riachuelo – Área Metropolitana de Buenos Aires.

En relación a la Cuenca Matanza Riachuelo (CMR), durante el año 2009, el Defensor del Pueblo de la Nación continuó, y profundizó, las tareas que obran detalladas en el Informe Anual 2008, y llevó adelante nuevas acciones señaladas en este apartado.

Al respecto, en el marco de la Actuación N° 5051/2008 en la que tramita el seguimiento de la ejecución de la sentencia dictada en la Causa “Mendoza”, se prosiguió el trabajo iniciado en el año 2002 con la Actuación N° 9924/2002, ejerciéndose las facultades de defensa y protección de los derechos humanos conferidas por la Constitución Nacional en su art. 86, como así también el rol que le asignara el fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación respecto a la prevención y recomposición ambiental de la Cuenca Matanza Riachuelo, de fecha 8 de julio de 2008.

Para visualizar, y recordar, el alcance del rol asignado a la DPN es necesario retomar el fallo del máximo tribunal en donde se ordenó al Estado Nacional, la Provincia de Buenos Aires y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a:

- Mejorar la calidad de vida de los habitantes de la cuenca,
- Recomponer el ambiente de la misma (agua, aire y suelo),
- Prevenir daños futuros.

Para ello estableció un programa de acciones que -en representación de los estados condenados- la Autoridad de Cuenca (ACUMAR) debía obligatoriamente acreditar.

En ese marco, el Defensor del Pueblo de la Nación fue designado por la Corte para la conformación y coordinación de un Cuerpo Colegiado integrado en conjunto con las organizaciones no gubernamentales ‘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’. Este Cuerpo Colegiado tiene por misión fortalecer la participación ciudadana en el proceso de ejecución de la sentencia, el que fue delegado en el Juzgado Federal de Primera Instancia de Quilmes.

El Cuerpo Colegiado, coordinado por la Defensoría del Pueblo, se reunió:

- Periódicamente, durante todo el año a efectos de analizar las acciones que se desarrollan en torno al Plan Integral de Saneamiento Ambiental de la Cuenca Hídrica Matanza-Riachuelo (PISA), que lleva adelante la ACUMAR;
- Extraordinariamente, cuando acontecimientos así lo requirieron.

Asimismo, el DPN desempeñó su rol en el control del cumplimiento de la sentencia de la Corte Suprema analizando documentación y emitiendo opinión en relación a cada uno de los diversos componentes del fallo. Estas opiniones se manifestaron en escritos judiciales presentados ante el Juez de Ejecución de Sentencia y mediante la comparecencia a las audiencias judiciales convocadas por el mismo.

También promovió acciones destinadas a canalizar los reclamos e inquietudes de la población de la cuenca, realizando mesas de trabajo con la autoridad de cuenca, acercando propuestas concretas y solicitando informes.

Por otro lado, procurando colaborar a expandir y generar conciencia ciudadana respecto de la problemática de la cuenca, difundió información, y participó en foros y debates, coordinando acciones con otros actores de la cuenca.

En este sentido, las principales actividades durante el año 2009 pueden resumirse en:

- 29 reuniones del Cuerpo Colegiado.
- 12 escritos judiciales.
- 4 audiencias ante el Juzgado Federal de Quilmes.
- 8 mesas de trabajo con ACUMAR.
- Reuniones con otros actores relevantes de la Cuenca (AySA, AGN, organizaciones sociales, vecinos).
- Recorridas por el territorio de la cuenca y una navegación por el curso del Riachuelo.
- Actualización y difusión del Centro de Documentación Pública sobre el Caso Matanza Riachuelo.
- Difusión de las tareas mediante sección especial en la página web del Defensor del Pueblo de la Nación: <http://www.defensor.gov.ar>.
- Organización de las “Jornadas de Producción Limpia en la Cuenca Matanza-Riachuelo. Estrategias para su implementación”.
- Publicación del Informe Cuenca Matanza-Riachuelo 2009.

En cuanto a lo sustantivo de la tarea desarrollada por el Defensor del Pueblo de la Nación en el seno del Cuerpo Colegiado, trabajó en relación a los contenidos del fallo de la

Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN) y las mandas del Juzgado Federal de Quilmes, los que contemplan las siguientes líneas de acción:

- Sistema de Medición de Cumplimiento de Objetivos.
- Sistema de Información Pública.
- Control de la Contaminación de Origen Industrial.
- Reconversión Industrial y Relocalización del Polo Petroquímico Dock Sud.
- Información trimestral sobre el Estado Ambiental de la Cuenca (calidad del agua, napas subterráneas y aire).
- Saneamiento de Basurales y Gestión Integral de los Residuos Sólidos Urbanos (GIRSU).
- Limpieza de Márgenes.
- Urbanización de Villas y Asentamiento Precarios.
- Expansión de las redes de Agua Potable.
- Expansión de las redes de Saneamiento Cloacal.
- Desagües Pluviales.
- Plan de Sanitario de Emergencia (Salud).
- Ordenamiento Ambiental del Territorio.
- Fortalecimiento Institucional de ACUMAR.
- Educación Ambiental.
- Participación Ciudadana.

Se sintetizan a continuación las conclusiones de la evaluación de las acciones emprendidas por ACUMAR -en representación de los estados condenados- en relación al cumplimiento del fallo de la Corte Suprema, a diciembre de 2009. Para acceder al informe completo ingresar en <http://www.defensor.gov.ar>.

4.1.1. Sistema de Medición de Cumplimiento de Objetivos.

Al 31 de diciembre de 2009 no se ha dado cumplimiento a la manda de la CSJN.

La ausencia de un sistema de medición apropiado fue durante 2009 un obstáculo para evaluar con objetividad el grado de avance y la eficiencia de las acciones que ejecuta la Autoridad de Cuenca en función del logro de los objetivos dispuestos por la CSJN. Asimismo, privó a la ciudadanía de una herramienta útil para el conocimiento del estado de la CMR y la valoración y fortalecimiento de su gestión ambiental.

Su correcta implementación aportaría transparencia y un marco lógico adecuado para la rendición de cuentas que ACUMAR debe realizar anualmente ante el Honorable Congreso de la Nación, conforme lo dispuesto en el artículo 8º de la Ley Nº 26.168.

4.1.2. Sistema de Información Pública.

Durante el año 2009 se han ejecutado acciones en pos del cumplimiento de la manda de la CSJN, pero las mismas han sido insuficientes e insatisfactorias.

La página Web de la ACUMAR permitía acceder a las presentaciones judiciales y otros datos de la CMR de interés. Sin embargo, no constituyó un verdadero 'Sistema de Información Pública', adecuado para el conocimiento de las diversas acciones que realizó la autoridad de cuenca en el marco del PISA, lo que, en consecuencia, dificultó el control de su progresión y obstaculizó la participación ciudadana.

4.1.3. Control de la Contaminación de Origen Industrial.

Durante el año 2009 se han ejecutado acciones en pos del cumplimiento de la manda de la CSJN, pero las mismas han sido insuficientes e insatisfactorias.

Se reconoce la importancia de que se haya comenzado a inspeccionar e identificar a las industrias que resultan Agentes Contaminantes de la cuenca. Al 30 de noviembre de 2009 se realizaron 890 inspecciones, declarándose 67 establecimientos industriales como agentes contaminantes.

Entendemos, sin embargo, que es preciso intensificar la realización de inspecciones a razón de un mínimo de 20 por día (ello no es más que una por día por cada uno de los municipios de la cuenca, las tres comunas de la CABA y los tres Estados condenados), lo que permitiría lograr inspeccionar al 100% de los establecimientos del listado inicial de ACUMAR, que incluye 4.100 empresas sobre las 12.181 que el Censo económico 2005 identifica en la Cuenca, en el plazo de un año, y aumentar considerablemente la posibilidad de realizar re-inspecciones.

A su vez, consideramos que la reconversión del sector industrial debe tender al cese de vertidos, emisiones y disposiciones contaminantes en la CMR, para lo cual resulta imprescindible la definición de metas progresivas de reducción de contaminantes y un marco jurídico consistente, y coherente, con los objetivos perseguidos, los que deben sostenerse en el tiempo constituyendo una política de estado.

4.1.4. Reconversión industrial y relocalización del Polo Petroquímico Dock Sud.

Al 31 de diciembre de 2009 no se ha dado cumplimiento a la manda de la CSJN. Urge una respuesta integral tendiente a una fuerte disminución del riesgo generado por el Polo Petroquímico Dock Sud, contemplándose en la misma la situación de la población asentada en sus alrededores.

4.1.5. Información pública sobre el estado ambiental de la Cuenca.

Durante el año 2009 se han ejecutado acciones en pos del cumplimiento de la manda de la CSJN en relación a los estudios de calidad del agua las que deberán continuarse y complementarse, y al 31 de diciembre de 2009 no se ha dado cumplimiento a la manda de la CSJN en relación a los estudios de calidad del aire.

Respecto de los estudios de calidad del agua de la cuenca, se valoraron los avances logrados en el marco del Programa de Monitoreo Integrado, aunque resultó preocupante la falta de certeza respecto a su continuidad y el retroceso que implica la degradación en el

nivel de la información que acompañó la ACUMAR.

Respecto de los estudios de calidad del aire de la cuenca, se evidenció un desinterés de ACUMAR para arbitrar los medios conducentes al cumplimiento de la manda judicial.

4.1.6. Saneamiento de basurales y Gestión Integral de los Residuos Sólidos Urbanos (GIRSU).

Durante el año 2009 se han ejecutado acciones en pos del cumplimiento de la manda de la CSJN, pero las mismas han sido insuficientes e insatisfactorias.

Se concluyó que el tratamiento adecuado de los basurales a cielo abierto existentes en la CMR debe, necesariamente, sustentarse en una Gestión Integral de los Residuos Sólidos Urbanos, tanto domiciliarios, como industriales, especiales y patogénicos.

En este sentido, deben formularse alternativas innovadoras que prevean, al menos, la recolección de los residuos sólidos en el 100% de la cuenca (lo que evitaría la formación de nuevos microbasurales), una progresiva minimización de los residuos que llegan a la etapa de disposición final mediante el fomento de la separación en origen, la recolección diferenciada, procesos de reducción, reutilización y reciclaje, y una amplia campaña de concientización ciudadana al respecto.

Asimismo, es preciso proceder a la incorporación -al sistema- del sector informal de recuperadores por medio de programas de inclusión social en los que se valore su función y se brinden condiciones adecuadas de trabajo. Entendemos que para el logro de estos cometidos, ACUMAR debe coordinar las acciones y formular las políticas generales, sin por ello restar protagonismo a los municipios, quienes deben asumir las mayores responsabilidades en sus territorios de acuerdo al criterio de descentralización consagrado en la ley provincial 13.592.

Además, hemos considerado que el relevamiento y clasificación de los basurales existentes en la CMR, realizado por ACUMAR, constituye un importante primer paso que deberá complementarse mediante la implementación de un plan de erradicación y saneamiento para cada categoría, con acciones previstas en cada uno de todos los basurales relevados. En 2009 se relevaron 171 basurales a cielo abierto en la Cuenca.

Por último, urge la planificación integral de medidas conducentes a atender la problemática social vinculada a la existencia de asentamientos poblacionales en el interior y los alrededores de los basurales.

4.1.7. Limpieza de márgenes, problemática habitacional.

Durante el año 2009 se han ejecutado acciones en pos del cumplimiento de la manda de la CSJN, pero las mismas han sido insuficientes e insatisfactorias.

Si bien se destacan los proyectos, y acciones, presentados al respecto, hemos concluido que hasta el presente no se ha logrado una planificación integral en la materia.

Es preciso que ACUMAR ejerza su rol de ente interjurisdiccional coordinando los proyectos de las distintas jurisdicciones, articulando las acciones y delineando la política a nivel de cuenca hídrica, de modo tal de superar la fragmentación y descoordinación existente entre los diversos proyectos locales.

Se realizaron tareas de desratización, desmalezamiento, remoción de residuos, remoción de buques abandonados y limpieza de márgenes y espejo de agua.

Más allá de las necesarias tareas de limpieza de márgenes, ACUMAR debería tomar acciones de prevención en pos de evitar nuevamente el deterioro de las zonas recuperadas, puesto que de poco sirve invertir en la remoción de residuos si no se atienden las causas que generan su disposición inadecuada.

Finalmente, advertimos sobre la necesidad de prever los impactos sociales que acarrearán las acciones a desarrollarse en la limpieza de márgenes, resultando imperioso brindar una solución sustentable a la problemática habitacional que afecta la población allí afincada.

4.1.8. Acceso al agua potable.

Durante el año 2009 se han ejecutado acciones en pos del cumplimiento de la manda de la CSJN, las que deberán continuarse y complementarse.

Se impulsó notoriamente la expansión de las redes de provisión de agua potable, siendo a priori posible acceder a información respecto a las obras realizadas, en ejecución y proyectadas.

No obstante, concluimos que dicha información deberá profundizarse de modo tal de dar cuenta de la relevancia de las obras proyectadas, y su implicancia real en un mayor porcentaje de la población con acceso a agua potable, debiendo intensificarse las acciones para lograr en el mediano plazo el acceso del 100% de la población a tan imprescindible recurso.

Asimismo, hemos advertido respecto a la necesidad de que ACUMAR adopte medidas urgentes para atender aquellas personas que utilizan agua subterránea en condiciones no aptas para el consumo humano.

4.1.9. Desagües pluviales.

Durante el año 2009 se han ejecutado acciones en pos del cumplimiento de la manda de la CSJN, pero las mismas han sido insuficientes e insatisfactorias.

Se consideró que ACUMAR debía proceder a realizar una planificación integral en materia hídrica, de modo tal que ésta contemple la unidad de la cuenca hídrica y se relacione explícitamente con el ordenamiento ambiental del territorio de la cuenca.

4.1.10. Saneamiento cloacal.

Durante el año 2009 se han ejecutado acciones en pos del cumplimiento de la manda de la CSJN, pero las mismas han sido insuficientes e insatisfactorias.

Se impulsó la expansión de la red de saneamiento cloacal en el ámbito de la cuenca, aunque persisten las dudas respecto al tratamiento que se otorgará a los desechos y sus consecuencias en relación a los cursos de agua.

Se consideró que la información deberá profundizarse de modo tal de dar cuenta de la relevancia de las obras proyectadas y su implicancia real en un mayor porcentaje de la población con acceso a dicho servicio, debiendo intensificarse las acciones para lograr en el

mediano plazo el acceso del 100% de la población al mismo.

Asimismo, se concluyó que deberá prestarse suma atención a la ejecución de los financiamientos acordados, para que el esfuerzo que ellos implican para la comunidad toda, redunde en una mayor cobertura, un adecuado tratamiento y traccione hacia el logro de los objetivos determinados por la CSJN.

Finalmente, se advirtió sobre la necesidad de efectuar un análisis exhaustivo respecto a los vertidos de efluentes industriales a colectores cloacales bajo el concepto de “asimilables”, de modo tal de fijar los parámetros apropiados para un correcto tratamiento de los mismos, evitando una mayor carga contaminante que culmine en las aguas del Río de la Plata. Este análisis debería fortalecer el rol de los responsables de controlar la calidad de los vertidos a colectores cloacales, hoy en manos de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, asegurando una gestión transparente y eficaz.

4.1.11. Salud: atención sanitaria y diagnóstico.

Durante el año 2009 se han ejecutado acciones en pos del cumplimiento de la manda de la CSJN, las que deberán continuarse y complementarse.

Sin perjuicio de que hasta la fecha no se ha acreditado el cumplimiento de la totalidad de las mandas emanadas del fallo de la CSJN al respecto, ni de aquéllas establecidas por el Juzgado Federal en el marco de la ejecución del mismo, se destaca la utilidad de la encuesta de factores ambientales de riesgo y el mapa sociodemográfico realizados, considerándose las acciones proyectadas como adecuadas a los objetivos estratégicos propuestos.

No obstante, toda vez que la situación sanitaria de muchos habitantes de la Cuenca continúa siendo crítica, se concluyó que deben arbitrarse medidas excepcionales y los recursos necesarios para revertir esta situación. Ello será posible en tanto, y en cuanto, se formule una política sanitaria universal, integrada con los demás componentes del PISA y fruto de la coordinación interjurisdiccional, en la que se contemplen las situaciones de emergencia, las medidas preventivas, los recursos humanos y presupuestarios, y, principalmente, cuente con el necesario compromiso político para evitar dilaciones injustificadas en la ejecución de las actividades. Asimismo, es preciso que la misma resulte accesible para el conocimiento de los ciudadanos a través de mecanismos de información pública.

4.1.12. Participación ciudadana.

Al 31 de diciembre de 2009 no se ha dado cumplimiento a la manda legal, ni resulta posible determinar de qué modo se propone la ACUMAR cumplir con dichas exigencias.

Entendemos que urge la implementación de mecanismos de participación ciudadana en miras a construir consensos en torno a las diversas políticas que deben implementarse en la CMR. Para ello, ACUMAR debe convocar periódicamente a la Comisión de Participación Social, invitando a todos los sectores involucrados a debatir en torno a los componentes del PISA y demás acciones que lleva adelante el organismo de cuenca.

Asimismo, es preciso distinguir entre la participación en el control de la ejecución de la sentencia que desempeña el Cuerpo Colegiado, y la participación ciudadana amplia que corresponde a la política ambiental y que ACUMAR debería propiciar por medio de la

Comisión de Participación Social para el debate y la implementación del Plan Integral.

4.1.13. Ordenamiento ambiental del territorio, áreas protegidas.

Al 31 de diciembre de 2009 ACUMAR no ha dado cumplimiento a su obligación legal de planificar el ordenamiento ambiental del territorio de la Cuenca Matanza Riachuelo.

Resulta imperioso que la autoridad de cuenca organice un equipo de trabajo a los fines de impulsar coordinadamente con las distintas jurisdicciones involucradas un proceso de ordenamiento ambiental del territorio en los términos de la Ley General del Ambiente (N° 25.675), en el que se contemple la complejidad de la cuenca como territorio y se garanticen mecanismos de participación ciudadana a los fines de construir consensos en torno al mismo.

Para ello es necesario reunir, relevar y mapear en escalas convenientes y unificadas la información “básica” requerida para un análisis previo y necesario para una planificación ambiental del territorio. Atendiendo, entre otras cuestiones, el patrón de propiedad (público, privado), patrón de uso (industrial, vivienda, parque, hitos, sin uso, etc.), densidad poblacional, densidad del espacio, tejido urbano existente, espacios verdes existentes, infraestructura vial, fluvial y aérea, transporte público, y demás.

Hasta tanto ACUMAR cumpla con la obligación legal descripta, deberá arbitrar todas las medidas necesarias para preservar aquellas áreas que actualmente presentan un buen estado ambiental, asegurando su conservación y evitando cualquier actividad que pudiera impactar negativamente sobre las mismas. En particular, respecto a los predios denominados: “Santa Catalina”, “Bañados de Rocha” y “Bosques de Ezeiza”, por ser éstos los más significativos de la CMR, sin perjuicio de la necesidad de preservar otros que también contribuyen al estado ambiental de la cuenca (por ejemplo la extensa área rural existente en la cuenca alta).

Del mismo modo, es preciso contar con un relevamiento pormenorizado de los bienes inmuebles de dominio público, o privado, de los Estados Nacional, Provincial, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Municipales de la CMR, a fin de preservarlos como activos estratégicos para permitir el ordenamiento ambiental del territorio.

4.2. Los efectos de la contaminación ambiental en la niñez, una cuestión de derechos.

El presente proyecto se viene desarrollando desde fines del año 2008 hasta culminar a fines del período 2009, con una presentación pública de sus resultados y logros.

Dicho proyecto, denominado: “Los Efectos de la Contaminación Ambiental, una Cuestión de Derechos”, ha sido realizado en forma conjunta por el Defensor del Pueblo de la Nación y el Sistema de Naciones Unidas (a través del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD-; el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia -UNICEF-; la Organización Panamericana de la Salud -OPS- y la Organización Internacional del Trabajo -OIT-).

El objetivo del Proyecto fue apoyar la labor del Defensor del Pueblo de la Nación -DPN- para llevar a cabo su misión de garantizar, y proteger, los derechos ambientales de la población infantil.

Si bien el DPN tiene una importante trayectoria en el manejo de esta temática, el

proyecto está destinado a fortalecer y ampliar sus capacidades de acción, mediante la producción de instrumental metodológico y el incremento de conocimientos sobre este crucial recorte de la realidad.

La justificación del privilegio de este recorte temático, se encuentra en la creciente preocupación por los derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

Dicha preocupación está plasmada, a nivel internacional, en la ‘Convención Internacional de los Derechos del Niño’ (CIDN)-(Asamblea General ONU, 1989). A nivel nacional está ratificada por Argentina al año siguiente, e integrada a la Constitución Nacional en 1994, así como a la más reciente Ley N° 26.061 de ‘Protección Integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes’ del 28/09/05, su Decreto Reglamentario N° 415/06 y al Plan Nacional de Acción por los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, en función de los objetivos y metas planteadas para el período 2008/2011.

A su vez, el gran avance ocurrido en el año 2002, con la sanción de las Leyes Nacionales de Protección Ambiental -como las Nos. 25.675, la 25.670, la 25.831 y la 26.331, entre otras- indican como, en todos los casos, el cumplimiento de los derechos de Niñas, Niños y Adolescentes están íntimamente ligados al logro de adecuados niveles de calidad ambiental.

Para el desarrollo del Proyecto se encararon las siguientes actividades:

- Marco General sobre la problemática de la Niñez y el Ambiente en la Argentina.
- Atlas de Riesgo Ambiental de la Niñez en Argentina.
- Análisis de cuatro casos de estudio.
- Situación Normativa sobre Ambiente y Niñez.
- Manual de Procedimientos.

Muy brevemente se van a describir las conclusiones a las cuales se arribó en el conjunto de los casos estudiados:

- Los Niños son las primeras y principales víctimas del Riesgo Ambiental.
- En los cuatro casos estudiados pudo verificarse que la población infantil se encuentra en situación de Riesgo Ambiental y sus derechos ambientales violentados.
- La condición de pobreza es el patrón común que vincula los cuatro casos. El abordaje de las condiciones de pobreza fue realizado, en el Proyecto, a través del desarrollo del ‘Índice de Vulnerabilidad Social de la Niñez’-(IVSN), que refleja algo más que la carencia actual de recursos materiales.
- Considerando metodológicamente que el Riesgo Ambiental es la relación entre el IVSN y el potencial contaminante al que está expuesta la población, resulta que a mayor vulnerabilidad social se agrava el Riesgo Ambiental. Sin embargo, a partir del trabajo realizado en el Atlas de Riesgo Ambiental de la Niñez de la Argentina, se observa que en los casos donde el potencial contaminante es extremadamente alto, pierde incidencia la vulnerabilidad social en el dimensionamiento del Riesgo.
- Eliminar el Riesgo Ambiental, en base a la metodología aplicada, implica reducir la vulnerabilidad social, el potencial contaminante, la exposición y/o la incertidumbre.

Las características específicas de cada situación, remitirán a aplicar acciones en el corto, mediano o largo plazo, sobre cada uno de estos componentes del Riesgo. Esta gradualidad estará en función de la complejidad que presenta cada situación. En condiciones extremas, disminuir la exposición modera el efecto del potencial contaminante y es una medida recomendable en el corto plazo. Mientras que en el mediano plazo, otras acciones podrían estar dirigidas a bajar la incertidumbre y el potencial contaminante. Reducir la vulnerabilidad social implica acciones más integrales y de largo plazo.

- En cuanto a minimizar la incertidumbre, se debe considerar:
 - Generar un sistema de información ambiental y que éste sea público.
 - Adecuar el sistema de salud para implementar la vigilancia de la salud ambiental (morbilidad).
 - Desarrollar un sistema de vigilancia sobre el Riesgo Ambiental.
 - Otro de los componentes principales de la incertidumbre se encuentra en el plano político-institucional, dado por:
 - Deslinde de competencias entre el Estado Nacional, Provincia, Municipal y otros estamentos públicos y privados.
 - Situación de anomia generalizada (Estado y Sociedad) por el no respeto de la legislación ambiental vigente.
 - El Estado no otorga prioridad al tema. La misma debe reflejarse presupuestariamente.
 - Falta de promoción e incorporación de la participación social en los problemas ambientales.
 - Ausencia de procesos de planificación.
 - Forma reactiva de respuestas, la cual no es conducente para reducir la incertidumbre.
 - En particular, en los casos del Barrio 'La Cava' y 'Villa Inflamable', donde coinciden situaciones de mayor informalidad y precariedad, se verifican condiciones de Riesgo Ambiental más extremas:
 - Alto IVSN.
 - Ausencia total de saneamiento básico.
 - Elevados procesos de degradación ambiental.
 - Máxima exposición.
 - Débiles organizaciones sociales.
 - Escasa presencia del Estado.
 - En todos los casos estudiados, la comunidad percibe los problemas ambientales mucho antes que el Estado.
 - Los estudios causa-efecto no son conducentes cuando se desata el caso.
-

- Dado que las soluciones a los problemas ambientales son diversas, y que siempre intervienen muchas autoridades, se requiere una mayor coordinación intersectorial y multidisciplinaria, que atraviese el conjunto de las áreas gubernamentales.
- A pesar de la intervención de la Justicia no se verifican mejoras sustantivas en la condiciones de Riesgo Ambiental en los casos analizados.
- Es indispensable fortalecer las instituciones públicas que tienen como función esencial la aplicación de la normativa vigente, tanto en la protección del ambiente como en la efectivización de los derechos de la niñez.
- El Estado debe actuar como principal responsable en la reparación de las desigualdades sociales, en un trabajo permanente de integración e inclusión social, garantizando el acceso universal a los derechos del niño, niña y adolescente.

Por último, las posibles iniciativas a incorporar al procedimiento actualmente llevado a cabo por el DPN, donde se constaten vulneraciones a los derechos ambientales de las niñas, niños y adolescentes, es la organización de un sistema de trabajo y articulación con los Defensores del Pueblo, con el objeto de facilitar, promover y fortalecer el desarrollo de estrategias efectivas en este tipo de causas, a través del intercambio y cooperación recíproca de sus miembros, la conformación de un Comité de Niñez y Medio Ambiente, que vincule las respectivas áreas internas de la Defensoría para el tratamiento en conjunto de casos relacionados con esta problemática, como así también la constitución y consolidación de las herramientas formales, e informales, de información a ser utilizadas por cada una de las organizaciones sobre niñez y ambiente, por medio de un sitio web.

4.3. Trabajo del DPN con la comunidad.

4.3.1. Eventos durante el año 2009.

- Seminario: “Construyendo la Integración Regional, Defensa de la Soberanía Continental de los Recursos Naturales, del Desarrollo Sustentable y de los Derechos Culturales en América del Sur”, F.A.C.A., San Isidro, Marzo 2009.
 - Taller de Expertos: “Los efectos de la contaminación ambiental en la niñez, una cuestión de derechos” - BID, Abril 2009.
 - Seminario: “El Ceibo: Manual para la revalorización de los R.S.U.” - FARN, Mayo 2009.
 - Encuentro: “Los efectos de los Agroquímicos”. -CELS-, Mayo 2009.
 - Congreso Internacional: “Toxicología de la Infancia y la Adolescencia” - Puerto Madryn, Junio 2009.
 - Seminario: “La Defensa de los Derechos Ambientales: una visión plural” - Jujuy, Septiembre 2009.
 - Reunión: “Estudio de las radiaciones No Ionizantes”, (CIPERNIC), Comisión Intersectorial del Ministerio de Salud de la Nación, Septiembre 2009
 - Seminario: “El rol del Defensor” - Brandsen, Septiembre 2009.
-

- Seminario: “Cambio Climático: los caminos a Copenhague” - UCA, Septiembre 2009.
- Encuentro: “El Comercio y el Medio Ambiente”- Naciones Unidas UN, Septiembre 2009.
- Jornadas: “Producción Limpia en la Cuenca Matanza Riachuelo: estrategias para su implementación”, - Hotel Continental, Octubre 2009
- Jornadas: “Abordaje Colaborativo de Conflictos Urbano-ambientales” - Colegio Público de Abogados de Capital Federal, Noviembre 2009
- Seminario: “Agua Segura” - C.E.L.S., Noviembre 2009
- Presentación del Proyecto: “Los efectos de la contaminación ambiental en la niñez, una cuestión de derechos”, Defensor del Pueblo de la Nación, Noviembre 2009.
- Curso: CV SIG del Mapa Educativo, Ministerio de Educación, Noviembre de 2009.
- Jornadas: “Laboratorio de Calidad de Agua y Calidad de Vida”-AYSA, Noviembre 2009.
- Reunión de Periodistas: “Conclusiones sobre el Proyecto ‘Los Efectos de la Contaminación Ambiental en la Niñez: una cuestión de derechos’”, - Defensor del Pueblo de la Nación, Diciembre 2009.

4.3.2. Inspecciones en el terreno durante el año 2009.

- MARZO Lago los Molinos. Villa Dolores. Río III Entrevista con autoridades municipales y con la gente de la APDH. Los informes obran en cada actuación.
 - MARZO La Boca Conferencia por tema Riachuelo (Día del Agua).
 - MARZO Bower (Cordoba) Basural (Act. N° 4807/08) y Planta de tratamiento de agua.
 - MAYO Barrio Ituzaingo (Córdoba) Reunión con las madres y las autoridades locales. ia y Proyecto Niñez.
 - MAYO Aldo Bonzi Reserva Provincial.
 - AGOSTO Laguna de Santa Catalina Verificar la presencia de las obras de Covelia en el predio de la Laguna.
 - OCTUBRE Localidad de El Tío y Ciudad de Córdoba Visita a la planta de reciclado de plásticos de El Tío (Actuación de Andrea) y a la Estación de Tratamiento de efluentes cloacales (EDAR), que es una actuación del área.
 - NOVIEMBRE Riachuelo Recorrida en lancha, con el cuerpo colegiado.
 - NOVIEMBRE Santiago del Estero Reunión con DP Sgo. del Estero y recorrida por el Embalse de Rio Hondo.
 - DICIEMBRE Esteban Echeverría Recorrida por el partido, visitando los avances en las obras (CMR). Quedó pendiente la visita a la Laguna de Rocha.
-

CONCLUSIONES

1. Contaminación industrial.

1.1. Polo industrial Río III, Córdoba.

A partir del caso de las emergencias químicas que tuvieron lugar en la ciudad industrial de Río Tercero, provincia de Córdoba, esta Defensoría investigó el problema y en base a ello se realizaron una serie de Recomendaciones a la SAyDS de la Nación; a las Empresas Petroquímica Río Tercero S.A., Fábrica Militar Río Tercero, Atanor S.A. y los representantes de los trabajadores; al Gobierno de la provincia de Córdoba; al Municipio de Río Tercero y a la Agencia Córdoba Ambiente S.E.

Para poder ejecutar parte de las acciones que involucraban estas Recomendaciones, la Secretaría de Obras Públicas del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios de la Nación había asumido

- en el acto de firma del ‘Convenio Marco’ ante el Intendente de la Ciudad de Río Tercero, Córdoba- el compromiso de girar una partida especial del presupuesto para aquellos fines.

En el seguimiento del caso durante el 2009, y ante la constatación del fracaso de dicho compromiso luego de haber hecho un pedido de informe con tres reiteraciones, se resuelve -por Resolución N° 29/09- INTIMAR a la SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS DE LA NACION en los siguientes términos:

“Artículo 1°.- Intimar a la Secretaría de Obras Públicas a efectos que dentro del plazo de 48 horas hábiles remita la siguiente información:

1- Los motivos específicos que impiden a la Secretaría a su cargo, concretar el compromiso asumido en la CLAÚSULA TERCERA, del Convenio Marco firmado en octubre del pasado año, por el Intendente de la Ciudad de Río Tercero.

2- ¿Que previsiones ha adoptado para resolver las dificultades existentes, si las hubiera?”.

La presente intimación se realiza bajo apercibimiento de remitir los antecedentes a la Justicia Penal, en orden al delito de desobediencia (art.25 de la Ley N° 24.284 y art. 239 del Código Penal).

Hasta la fecha no se ha recibido respuesta alguna.

1.2. Riesgo ambiental en una fábrica de alta tecnología, Córdoba.

El DPN inició un actuación de oficio con el fin de determinar el posible riesgo ambiental para la población del Barrio de “Alta Córdoba”, ciudad de Córdoba, debido a la presencia -de larga data- de una planta de procesamiento de uranio, DIOXITEK S.A., dentro del conglomerado urbano de la mencionada capital.

De la investigación no resultaron anomalías. Sin embargo, durante el 2009, quedaba pendiente la concreción de acciones de traslado de la planta y remediación del predio. En base a esos hechos, el DPN resolvió RECOMENDAR -DPN N° 81/09- a las autoridades competentes una serie de acciones, a saber:

Artículo1- Recomendar al titular de la COMISION NACIONAL DE ENERGIA

ATOMICA-CNEA que implemente la creación de un Comité de Gestión Ambiental Intersectorial, abierto y participativo en la empresa nuclear Dioxitek S.A., integrado por: la comunidad de Alta Córdoba a través de organizaciones sociales relacionadas con la problemática e instituciones académicas nacionales con asiento en la provincia de Córdoba; el Gobierno de la Provincia de Córdoba y el Municipio de la Ciudad de Córdoba. Se invita a participar a los distintos organismos del Estado Nacional, con incumbencia en el tema.

Artículo 2º.- Recomendar al titular de la AUTORIDAD REGULADORA NUCLEAR ARN a que, en el menor plazo posible, asegure la remediación total del pasivo ambiental presente en el predio de la Empresa Dioxitek S.A.

2. Contaminación agropecuaria.

2.1. Agroquímicos y plaguicidas.

El DPN intervino en la presunta contaminación del Medio Ambiente, por parte de TBA-‘Trenes de Buenos Aires’ S.A., por pulverizar con productos tóxicos con el fin de controlar el crecimiento de malezas en los terrenos adyacentes a las vías del tren.

Los denunciantes que viven junto a las vías del tren manifiestan que sufren frecuentemente molestias en los ojos, nariz e irritación de la piel.

Resolución DP N° 144/09:

Artículo 1º: Recomendar a la Comisión Nacional de Regulación de Transporte que instruye a TBA para que se dejen de utilizar herbicidas para el control de malezas en vías férreas, en áreas urbanas.

Artículo 2º: Poner en conocimiento a la Secretaría de Agricultura, Ganadería y Pesca y Alimentos del Ministerio de Producción, a la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, al Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria y al Ministerio de Salud.

2.2. Incendios de pastizales en el Delta del Río Paraná.

Consultados los diversos organismos competentes en el tema, respecto al cumplimiento de la Resolución D.P. N° 149/08, relacionada con:

- el uso sustentable del Delta del Paraná.
- la prevención y acción frente a las emergencias en razón de los incendios en el Delta del Paraná.

A su vez, teniendo en cuenta las respuestas recibidas que dan cuenta de la formulación de un Plan Integral Estratégico para la Conservación y el Desarrollo Sostenible, en el Area Delta del Paraná (PIECAS), que no ha sido aplicado aún:

El Defensor del Pueblo de la Nación, resuelve RECOMENDAR a:

- El Gobierno de la Provincia de Entre Ríos
- El Gobierno de la Provincia de Buenos Aires
- El Ministerio del Interior de la Nación
- La Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación

Resolución DP N° 145/09:

Artículo 1º: Insistir ante los Gobernadores de las provincias de Buenos Aires y Entre Ríos con la adopción de las medidas que se recomendaran en la Resolución DP N° 149/08, del 19 de Septiembre de 2008, esto es que evalúen la posibilidad de suspender la autorización de nuevos emprendimientos, o cambios, en el uso del suelo, hasta tanto no se aplique un 'Plan de Manejo para el Delta del Paraná'.

Resolución DP N° 146/09:

Artículo 1º: Insistir ante el Ministerio del Interior, de la Nación, con la adopción de las medidas que se recomendaran en la resolución DP N° 149/08, del 19 de Septiembre de 2008, esto es la puesta en marcha de un sistema de prevención y acción frente a emergencias y catástrofes nacionales, incorporando un mecanismo activo de alerta temprana.

Resolución DP N°147/09:

Artículo 1º: Insistir ante la Secretaria de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación con la adopción de las medidas que se recomendaran en la Resolución DPN N° 149/08, del 19 de Septiembre de 2008, eso es:

a- Promover, con carácter urgente, la creación de un área protegida interjurisdiccional, que abarque la totalidad del Delta del Paraná, sus islas y cuerpos de agua, con su respectivo plan de manejo que defina las actividades permitidas en cada área y la forma en la que pueden realizarse.

b- Impulsar la aprobación legislativa por el Congreso de la Nación y las Legislaturas Provinciales de las decisiones que correspondan para garantizar lo anterior.

c- Adecuar el funcionamiento del Plan Nacional de Manejo del Fuego para garantizar su efectividad en la prevención y lucha contra los incendios.

3. Contaminación de campos electromagnéticos.

3.1. Tendido electromagnético en Lago Puelo, Provincia de Chubut.

Los vecinos de Lago Puelo, provincia del Chubut, solicitaron al DPN que se los asista respecto a un conjunto de obras de tendidos electromagnéticos.

Se programaron una serie de obras, por parte del gobierno provincial, pero los vecinos de la zona solicitaron al DPN asistencia, por cuanto consideraban que no resultaban suficientes los pasos realizados.

Durante el año 2009, ante la constatación del avance lento, y parcial, de las obras programadas, así como ante la persistencia del descontento de los vecinos, se dictó la Resolución -DP N° 158/09- a:

Artículo 1º.- Recomendar a la SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA PLANEAMIENTO Y SERVICIOS PUBLICOS DE LA PROVINCIA DE CHUBUT, la incorporación de los reclamos de los pobladores de los parajes 'Las Golondrinas y Cerro Radal', del Municipio Lago Puelo, en el proceso de toma de decisiones relacionado con las obras referidas a la estación transformadora "Las Golondrinas" ; al tendido eléctrico 33 kv 'Coihue-Las Golondrinas' y a la línea en 33kv. 'El Radal-El Bolsón', Interconexión el 'Coihue', cumpliendo los siguientes requisitos:

a- Implementar nuevas audiencias públicas con el fin de lograr acuerdos comunitarios definitivos.

b- Concretar con urgencia las obras pendientes en particular las obras referidas a la renovación del viejo tendido eléctrico.

Artículo 2º.- Poner en conocimiento del MUNICIPIO DE LAGO PUELO Provincia de Chubut, el contenido de la presente.

Artículo 3º.- Poner en conocimiento de la titular de la DEFENSORIA ADJUNTA

DEL CHUBUT, sede Esquel, provincia del Chubut, el contenido de la presente.

4. Contaminación provocada por falencias en servicios públicos.

4.1. Residuos sólidos domiciliarios-RSD.

La presencia de un basural a cielo abierto en Alta Gracia, Córdoba,

- respecto al cual los vecinos denuncian presencia de residuos domiciliarios, restos de curtiembres y otros desechos de alta toxicidad- motivan la iniciación de una actuación de oficio por parte del DPN.

En base a los pedidos de informe solicitados al Municipio de Alta Gracia, éste señala que el mencionado basural se utilizó durante 20 años, pero que fue clausurado en 2007 por orden del Honorable Concejo Deliberante, no depositándose más residuos en ese predio sino, más bien, en el relleno sanitario de Bower.

Habiendo constatado sobre el terreno la existencia, aún, de residuos sólidos domiciliarios, el DPN dictó la Resolución -DP N° 191/09- que establece:

Artículo 1°.- Recomendar al MUNICIPIO DE ALTA GRACIA, de la provincia de Córdoba, a que erradique definitivamente el depósito abierto de residuos a cielo abierto camino a La Paisanita, instrumentando las medidas necesarias para la inmediata remediación del predio y asignado un nuevo uso conforme al 'Ordenamiento Ambiental del Territorio'.

Artículo 2°.- Poner en conocimiento de la SECRETARIA DE AMBIENTE DE LA PROVINCIA, a fin de que tome la intervención que le corresponda.

CAPITULO IV

**ACTUACION DEL AREA IV:
USUARIOS, OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS,
ECONOMÍA, FINANZAS Y TRIBUTOS**

INTRODUCCIÓN

El año 2009 tuvo como eje la problemática derivada en los significativos incrementos en las facturas del servicio de electricidad por aplicación de la Resolución S.E. N° 1169/08 y de gas natural por redes, por aplicación del Decreto N° 2068/08. Ello motivó la recepción de un importante número de quejas.

Tal situación se mantuvo constante durante todo el año, a pesar de las suspensiones temporales de las mencionadas normas, dispuestas por el Gobierno Nacional.

Fueron diferentes las vías de reclamos utilizadas por los usuarios: personalmente, telefónicamente, a través del correo electrónico y postal.

Asimismo se han recibido reclamos de los ciudadanos, que en su gran mayoría, se vincularon con la deficiente prestación de los servicios de telefonía básica, de telefonía celular, de transporte y de agua y cloacas.

En el primero de los casos, y tal como viene sucediendo durante los últimos años, los reclamos más habituales fueron la falta de servicio, demora en instalación de nuevas líneas o traslado de líneas existentes a nuevos domicilios y problemas de facturación. En el caso del servicio de transporte automotor de pasajeros y ferroviario se cuestionó la calidad del servicio.

En cuanto a los reclamos relativos a los servicios bancarios, tributarios, aduaneros y contratos de seguros, se traducen en solicitudes de refinanciación de deudas bancarias y/o impositivas, cuestionamiento a los intereses aplicados, falta de cumplimiento de cláusulas estipuladas en los contratos de seguro; inclusión de cargos adicionales en tarjetas de crédito e

inclusión en base de datos de deudores.

Asimismo, ingresaron reclamos de deudores hipotecarios cuestionando la reglamentación de la Ley N° 26.313.

1. Principales cuestiones planteadas por los interesados.

1.1. Servicio de aguas.

- Obstrucción de la red cloacal.
- Falta de presión de agua.

1.2. 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 en la facturación de la telefonía básica y celular.
- Demora en la concreción de la baja del servicio de telefonía celular.
- Reclamo de deudas por servicios no solicitados.
- Indebida facturación del servicio de internet y páginas amarillas incluida en la facturación del servicio de telefonía básica.

1.3. Servicio de gas.

- Incrementos en la facturación por aplicación del Decreto N° 2067/08.
- Errores en la medición.

1.4. Servicio de electricidad.

- Incrementos en la facturación del servicio por aplicación de la Resolución S.E. N° 1169/08.
- Deficiencias en la prestación del servicio.
- Falta de pago de indemnizaciones por los daños producidos en los artefactos eléctricos.

1.5. 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 Órgano de Control.
- Inconvenientes de las personas discapacitadas para obtener pasajes gratis.
- Inconvenientes en la obtención de la Licencia Nacional Habilitante de Cargas.

1.6. Transporte ferroviario.

- Deficiente prestación del servicio.
- Falta de seguridad.
- Inadecuado estado de las unidades.
- Falta de control del Organismo Regulador (CNRT).
- Incumplimientos de horarios.
- Permanente suspensión de servicios.
- Deficiencias en la infraestructura de las estaciones ferroviarias.
- Falta de mantenimiento de vías, señalización y sistema eléctrico.

1.7. Servicio postal.

- Pérdida de correspondencia: abarca cartas en sus distintas categorías, impresos y encomiendas, tanto de carácter nacional como internacional.
- Desacuerdo con la indemnización recibida por pérdida de correspondencia.

1.8. Servicios viales.

- Falta de reconocimiento de daños en vehículos siniestrados en rutas concesionadas.
- Deficiente estado de rutas nacionales.
- Cuestionamientos al cobro de peajes en rutas concesionadas.
- Incumplimientos a los planes de obras previstas en la concesión.
- Falta de obras hidráulicas en rutas concesionadas.
- Deficiente estado de las obras hidráulicas en rutas concesionadas.

1.9. Transporte aéreo.

- Falta de respuesta a los reclamos por parte de las compañías.
- Pérdidas de equipaje.
- Incumplimientos de horarios.

1.10. Servicio de radiodifusión.

- Falta de funcionamiento de repetidoras de radiodifusión en el interior del país.

- Interferencias en señales de radio y televisión.
- Falta o deficiente control de emisoras de radios ilegales.
- Incumplimientos de normas de emisión de publicidad radial.

1.11. Entidades financieras.

- Imposibilidad de pago de créditos hipotecarios.
- Solicitud de refinanciación de deudas.
- Elevadas tasas de interés aplicadas en créditos.

1.12. Seguros.

- Falta de pago de seguros colectivos de vida.
- Falta de reconocimiento de siniestros.

1.13. Tarjetas de crédito.

- Inclusión de cargos indebidos.
- Excesivos intereses aplicados.

1.14. Mutuales y cooperativas.

- Excesivos intereses en la financiación de préstamos otorgados por mutuales y cooperativas.
- Irregularidades en el funcionamiento del Organismo Regulador (INAES).
- Falta de información sobre los costos para asociarse y obtener los beneficios.

1.15. 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.
- Solicitud de reimputaciones.
- Demoras en el procesamiento de altas o bajas de tributos.
- Demoras en el pago de reintegros de exportación.

1.16. Base de datos de deudores.

- Problemas para obtener un crédito por figurar erróneamente en la base de datos de deudores.
-

- Mantenimiento indebido en el tiempo en la base de datos de deudores.

2. Cantidad total de causas resueltas.

De la totalidad de informes y/o recomendaciones realizados durante el transcurso del año 2009 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 85% de las quejas se ha resuelto favorablemente, en tanto que el 15% restante fue desfavorable por incompetencia para modificar decisiones administrativas o normativa, o bien porque las cuestiones planteadas por los interesados no constituían irregularidades o disfuncionalidades.

TEMÁTICA

A continuación se desarrollarán sintéticamente las recomendaciones e informes elaborados por el Area durante el año 2009.

1. Incrementos en la facturación del servicio de electricidad de los usuarios de EDENOR S.A., EDESUR S.A. y EDELAP S.A.

Durante el mes de diciembre de 2008 y principios del año 2009, se recibieron múltiples quejas de los usuarios del servicio eléctrico atento el desmesurado incremento en sus facturas.

Cabe destacarse que, a través de la Resolución S.E. N° 1169/08, se autorizó el traslado de los nuevos precios de energía a aquellos usuarios que consumieran 1000 kwh o más.

Tal traslado se fundamentó en la persistente situación de déficit del fondo de estabilización, derivada de la falta de recursos, provenientes de lo recaudado a partir de los Precios y Cargos facturados a los agentes demandantes para afrontar lo que efectivamente se debe abonar a los Agentes Acreedores del MERCADO ELÉCTRICO MAYORISTA (MEM).

Conforme surge del tercer considerando de la referida norma, la SECRETARÍA DE ENERGÍA entendió imprescindible que los precios estacionales a ser abonados por las demandas atendidas por los Agentes prestadores del servicio público de distribución de energía eléctrica, sean concordantes con la capacidad de pago con que cuentan los distintos estratos sociales y económicos de la demanda.

A través de la Resolución ENRE N° 628/08 se aprobaron los valores de los nuevos cuadros tarifarios de las empresas EDENOR S.A., EDESUR S.A. y EDELAP S.A.

Así las cosas, en las facturas cuyos vencimientos operaron en el mes de diciembre de 2008 y enero del año 2009, tal traslado de precios representó, en algunos casos recibidos en la Institución, incrementos superiores al 400%.

Tal porcentaje se componía del incremento del precio de la energía aplicado al cargo variable, al Programa de Uso Racional de la Energía Eléctrica (PUREE) aprobado mediante Resolución N° 745/05, como así también a los impuestos y contribuciones.

Los castigos aplicados por mayor consumo de energía se facturarían sobre el valor de

la nueva tarifa y sumado a ello, el cálculo de los impuestos nacionales como las contribuciones municipales que gravan el servicio, calculados sobre la nueva tarifa, aumentaría significativamente el monto de la facturación final.

Conforme surgió de las quejas recibidas, el impacto de los incrementos afectó a hogares de menor poder adquisitivo, contrariamente a lo previsto por la SECRETARÍA DE ENERGÍA en la Resolución N° 1169/08.

En cuanto al Programa de Uso Racional de la Energía Eléctrica, el mismo fue creado con el objeto de operar sobre la demanda de energía incentivando el ahorro para generar excedentes que pudieran ser utilizados para asegurar el abastecimiento de aquellos usuarios que incrementen sus necesidades de energía, producto del crecimiento del nivel de actividad económica.

En la Resolución N° 745/05 se estableció que a fin de no generar costos adicionales, los cargos y bonificaciones aplicables a las demandas deberían compensarse entre sí, por lo que tales cargos no podrían destinarse al Fondo de Estabilización y en consecuencia se modificaría la finalidad de los mismos a los que alude el art. 1° de la Resolución S.E. N° 801/04.

En la norma, se destacaba que a fin de garantizar la autosustentabilidad del Programa, sería necesario crear un sistema que alentara el uso racional de la energía, por lo que todo lo que se recaudara en concepto de cargos por consumo en exceso se distribuyera entre todos los usuarios de igual categoría que adoptaren el hábito cultural del ahorro.

Agrega la resolución, que resultaba necesario establecer límites al porcentual de bonificaciones a percibir por los usuarios que ahorren energía, como así también fijar un monto máximo para dichas bonificaciones.

Mediante Resolución S.E. N° 1170/08 se dejó sin efecto la aplicación de los artículos 6° y 7° de la Resolución S.E. N° 745/05.

De los considerandos de aquella, surgía que dado el tiempo transcurrido desde la implementación del PUREE, no se estimaba conveniente premiar a aquellos consumidores que, se entiende, contarían con recursos suficientes para sobrellevar las exigencias de reducción de la demanda de energía eléctrica requerida, aun cuando hubieren disminuido su consumo y en ese entendimiento no se observaba que tales posibles premios asociados a las reducciones de consumo resultaren o representaren un beneficio para el caso de los puntos de suministro con consumos que califiquen como usuarios residenciales de más de 1000 kwh bimestrales y como usuarios G, T2 y T3.

En ese sentido la SECRETARÍA DE ENERGÍA dictó la Resolución N° 797/08 por la cual se estableció que la bonificación del art. 5° Anexo I de la Resolución N° 745/08 sería de aplicación para todo suministro cuyo consumo registrado del año en curso no superase los 1000 kwh bimestrales.

Asimismo se dejó sin efecto la bonificación respecto a los usuarios G, T2 y T3.

Así las cosas, bajo el argumento de que los usuarios que consumieran 1000 kwh o más, eran considerados como de mayores recursos, el Gobierno justificaba el incremento del costo de energía, y los excluía de los beneficios del PUREE.

Cabe destacarse, que uno de los incentivos en cualquier mercado para disminuir la

demanda lo constituye el precio del producto.

Los precios vigentes obligarían a los usuarios a disminuir su consumo, sin recibir, de acuerdo a la actual normativa, beneficio alguno por ello.

De esa manera, la suma del nuevo costo de energía, la aplicación del PUREE y los impuestos, le quitaría racionalidad al valor de la factura final.

Es así que los derechos de los usuarios se encontraban vulnerados a partir de la imposición normativa de una irracionalidad económica.

Es importante destacar que esta Institución consideraba que el país no necesitaba un plan de emergencia ni de crisis, sino de un Programa de Responsabilidad Energética, que involucrara a los distintos actores: el Estado, los empresarios y los usuarios.

Por todo lo reseñado y a los fines de evitar cortes en la cadena de pagos y suspensión de suministros por imposibilidad de pago, se recomendó a la SECRETARÍA DE ENERGÍA DE LA NACIÓN la inmediata interrupción de lo dispuesto en la Resolución N° 745/05 y normas concordantes y modificatorias del Programa Racional del Uso de la Energía Eléctrica (PUREE) para aquellos usuarios que consumieran 1000 kwh. o más, con el objeto de otorgarle racionalidad al valor final de las facturas.

2. Incrementos en la facturación del servicio de electricidad de los usuarios del interior del país.

Toda vez que mediante Resolución S.E. N° 1169/08 se autorizaron nuevos precios de energía para todas las distribuidoras de energía eléctrica del país, se recibieron en la Institución numerosas quejas de los usuarios del servicio eléctrico del interior del país atento el desmesurado incremento en sus facturas.

En el mes de enero de 2009, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN promovió una acción judicial cuestionando la ilegalidad e irrazonabilidad de las facturaciones de los usuarios de las empresas EDENOR S.A., EDESUR S.A. y EDELAP S.A., cuyo consumo superaran los 1000 kwh, por aplicación de la Resolución S.E. N° 1169/08 y por la aplicación de la Resolución S.E. N° 745/05, entre otras normas concordantes.

Habiendo recaído sentencia, se hizo lugar parcialmente a la medida cautelar solicitada, ordenando a las distribuidoras EDENOR S.A., EDESUR S.A. y EDELAP S.A. que se abstuvieran de efectuar cortes en el suministro de energía eléctrica motivado en la falta de pago de las facturas emitidas en base a las Resoluciones discutidas, hasta tanto recayera sentencia definitiva.

Es importante destacar que los derechos de los usuarios del país, también se encontraban vulnerados a partir de la imposición normativa de una irracionalidad económica.

Conforme surge del art. 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL, las autoridades nacionales deben proveer la protección de los derechos que garantiza el artículo.

La Carta Magna ha puesto en cabeza de los usuarios derechos plenos, un poder de exigir atribuido a la voluntad de cada uno, razón por la cual tales derechos son operativos, sin necesidad de una norma jurídica que los instrumente para poder hacerlos valer.

Atento a lo reseñado, encontrándose vulnerados los derechos de usuarios del resto del país, toda vez que sus facturaciones se hubieron visto significativamente incrementadas por aplicación de la Resolución N° 1169/08, se recomendó a la SECRETARÍA DE ENERGÍA DE LA NACIÓN que instruyera a los ENTES REGULADORES PROVINCIALES y a las EMPRESAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA de todo el país que se abstuvieran de efectuar cortes en el servicio de distribución de electricidad motivado en la falta de pago de las facturas afectadas por la aplicación de la Resolución N° 1169/08.

3. Incrementos en la facturación del servicio de gas natural por redes por aplicación del decreto N° 2067/08.

En el mes de febrero del año 2009, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN promovió una acción judicial contra la aplicación del Decreto N° 2067/08 y s.s., a través del cual se creó un Fondo Fiduciario para atender las importaciones de gas natural y toda aquella necesaria para complementar la inyección de gas natural que sea requerida para satisfacer las necesidades nacionales de dicho hidrocarburo. El fondo estará integrado, entre otros conceptos por “cargos tarifarios” a pagar por los usuarios de los servicios regulados del transporte y/o distribución, por los sujetos consumidores de gas que reciben directamente el gas de los productores sin hacer uso de los sistemas de transporte o distribución de gas natural y por las empresas que procesen gas natural.

Las normas fueron cuestionadas por ilegitimidad e inconstitucionalidad manifiesta, toda vez que vulneran el principio de reserva de ley garantizado por la CONSTITUCIÓN NACIONAL en la creación de tributos, competencia exclusiva del HONORABLE CONGRESO DE LA NACIÓN en el ejercicio de la función legislativa.

La aplicación de los cargos tarifarios implicaron incrementos en las facturaciones finales del servicio de gas que oscilaron entre el 70% y el 400%.

En fecha 10 de septiembre de 2009, la Sala V de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, en los autos “Defensor del Pueblo de la Nación - Inc. Med. C/ Dto. 2067/08 - M° Planificación – Resolución N° 1451/08 y otro s/ Proceso de Conocimiento” (cargo tarifario gas); resolvió, con carácter provisional y hasta tanto recayera sentencia definitiva, que el ENARGAS debía instruir a las licenciatarias del servicio a que permitieran que los usuarios afectados por el cargo tarifario pudieran abonar las facturas excluyendo el mismo y, en caso de la falta del pago del cargo, las empresas se abstuvieran de suspender, interrumpir o cortar el servicio público de gas.

Atento las múltiples consultas vinculadas con la negativa de las distribuidoras a recibir el pago de las facturas excluyendo el cargo tarifario, se requirió al Ente Regulador que remitiera copia de la instrucción efectuada a las licenciatarias, con el objeto de dar cumplimiento a lo dispuesto por la Sala referida.

En fecha 23 de septiembre de 2009, el ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS informó a esta Institución, que a través de la NOTA ENRG/GAL/GCER/I N° 11821 de fecha 18 de septiembre de 2009, comunicó a las distribuidoras y subdistribuidoras de gas natural que “...a los fines de dar cumplimiento a la resolución judicial, ...deberá permitir a los usuarios que así lo requieran abonen sus facturas con la exclusión del cargo previsto en el Decreto N° 2067/08, asignándole el carácter de pago a cuenta, sin que ello pueda ser causal de suspensión, interrupción o corte de suministro.”

Así las cosas, se entendía que los usuarios deberían concurrir a las oficinas comerciales de las distribuidoras para solicitar la exclusión del cargo.

Es dable destacar que las licenciatarias habían habilitado distintos medios de pago para el cobro de las facturas, motivo por el cual se entendía razonable que la medida dispuesta por la Cámara, podía operativizarse a través de aquellos.

En atención a lo reseñado, se recomendó a las distribuidoras y subdistribuidoras de gas natural que instruyeran a los bancos y entidades habilitadas para el cobro de las facturas, que en caso que los usuarios lo solicitaran, aceptaran el cobro de las facturas con la exclusión del cargo tarifario.

Entre las respuestas recibidas por parte de las distribuidoras y subdistribuidoras, podía destacarse que entre las adecuaciones realizadas, y con el objetivo que el cliente pudiera abonar parcialmente sus facturas no sólo en las oficinas comerciales sino en las agencias receptoras de pago, se había instrumentado un ajuste en los códigos de barra ya existentes en la factura, de manera de poder visualizar las dos opciones: el total general de la deuda (servicio de gas y costo de gas importado) -ya existente en el código- y el monto discriminado de sólo el “servicio de gas”.

Sin embargo, otra licenciataria indicó que la misma “debe actuar según las instrucciones y disposiciones normativas que sobre esta materia fije el ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS”.

La empresa METROGAS S.A. en un intento de facilitar y simplificar al usuario el trámite de pago de sus facturas, brindándole la posibilidad de abonar a su criterio las mismas excluyendo el cuestionado cargo tarifario dispuesto por el Decreto N° 2067/08, fue sancionada por el ENARGAS.

Según surgió de una nota periodística publicada en el diario Clarín en fecha 30 de octubre de 2009, “...El Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) informa que no ha autorizado a la licenciataria Metrogas a la emisión del modelo de facturas enviado recientemente a sus usuarios. Por lo tanto, ha imputado a la empresa y se le ha ordenado volver al modelo de factura habitual”... “el accionar inconsulto de Metrogas genera confusión y podría llegar a afectar los derechos de los usuarios”.

Es importante destacar que el citado fallo de la Cámara Contencioso Administrativo dispuso que el Ente Regulador debía instruir a las licenciatarias para que posibiliten a los usuarios a abonar sus facturas con exclusión del cargo tarifario.

Tal posibilidad implicaba adoptar todas las medidas que faciliten el ejercicio de los derechos reconocidos cautelarmente en la referida sentencia.

Habilitar sólo las oficinas comerciales para que los usuarios ejerzan su derecho estaría limitando los alcances del decisorio.

Existiendo en los hechos distintas variables para operativizar y facilitar a los usuarios el ejercicio de su derecho por partes de las distribuidoras, el Ente Regulador no debería cercenar las mismas, sino que por el contrario debería acompañarlas, de conformidad con las previsiones del artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL y la Ley N° 24.076, mediante el dictado de la respectiva normativa.

En atención a lo expuesto se recomendó al ENTE NACIONAL REGULADOR DEL

GAS que autorizara a las distribuidoras y subdistribuidoras de gas natural a arbitrar los mecanismos necesarios para que los usuarios que quisieran abonar sus facturas con exclusión del cargo lo pudieran efectuar a través de todos los medios habilitados por las mismas para el pago de facturas y no sólo en las oficinas comerciales.

4. Incorporación en las facturas de gas la leyenda “Consumo subsidiado del Estado Nacional”.

Se presentó en esta Institución, el Sr. Defensor del Consumidor del Consejo Municipal de Rosario cuestionando la leyenda ‘consumo subsidiado’ incluida en la factura de servicio de gas, la que consideró un trato “discriminatorio y vergonzante” hacia los usuarios del servicio de gas natural, derivado de disposiciones emanadas del ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS (ENARGAS).

La Resolución N° 828/2009 en el punto a.3.3 de su Anexo I, instruye a las empresas distribuidoras y subdistribuidoras a que las facturas “que se emitan a los usuarios alcanzados por la reposición del subsidio del cargo del Decreto 2067/08, se les deberán sellar o imprimir una inscripción ostensible de color rojo que posea un tamaño tal que permita identificar resaltadamente la mención CONSUMO SUBSIDIADO”.

Como consecuencia de esta disposición, las empresas incluyeron la leyenda “CONSUMO SUBSIDIADO DEL ESTADO NACIONAL” en caracteres ampliamente destacados, de color rojo, ubicada en la parte superior de la factura, en una forma expuesta a simple vista, a la altura del sector en donde se consignan los datos del domicilio del usuario.

El artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL dispone que todo consumidor o usuario merece un trato “equitativo y digno”, imperativo que se refleja en la reciente incorporación del artículo 8 bis de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor (LDC) según las reformas introducidas en dicho texto legal por la Ley N° 26.361, que dispone: “Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias”.

Conforme los hechos y la documentación verificados en esta y otras actuaciones, se entendió que la norma apuntada cercena abiertamente el derecho al trato digno que al usuario se debe.

La leyenda cuestionada, en modo alguno reviste carácter informativo. Se limita a introducir un factor de evidente estigmatización del usuario frente a sus pares, vecinos y usuarios del mismo servicio, destacando públicamente una categoría en la que se lo encasilla sobre la única base de su nivel de consumo del servicio.

Por otra parte, el artículo 8 bis citado, dispone que cualquier excepción a este derecho, debe estar autorizada por la Autoridad de Aplicación de la LDC y debe estar necesariamente fundada en razones de interés general.

La integración normativa de las disposiciones de la Ley N° 24.240 con el marco regulatorio del servicio de gas natural, surge con claridad de lo dispuesto por su artículo 3° que establece: “Las relaciones 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”, así como lo dispuesto por el artículo 25, párrafo 3° y artículo 31, párrafo 9°.

Atento que de la Resolución ENARGAS N° 828/09 no surge que la Autoridad de Aplicación de la Ley N° 24.240 haya autorizado la inscripción, la norma aquí cuestionada resultaría inválida.

Por otra parte, la inclusión de la leyenda aludida también transgrede la obligación de trato equitativo al usuario. La Ley de Defensa del Consumidor en su artículo 4° dispone que “El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión.”

Desde el punto de vista normativo, el contenido del deber de informar es “el de poner en conocimiento de la otra parte una cantidad de datos suficiente como para evitar los daños o inferioridad negocial que pueda generarse en la otra parte si éstos no son suministrados” (Lorenzetti, Ricardo, Consumidores, Ed. Rubinzal Culzoni, 2003, pag. 172).

Desde esta perspectiva, la información sobre el subsidio que se brinda en la factura al usuario, debe ser suficientemente clara e incluirse en los mismos términos en los que se consignó el cargo tarifario que le dio origen. La leyenda CONSUMO SUBSIDIADO, excede tales objetivos y posiciona al usuario en una situación vergonzante.

Asimismo, la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales, en su art. 4° exige que los datos personales que se recojan a los efectos de su tratamiento, no deben ser excesivos con relación al ámbito y finalidad para los que se hubieren obtenido. Así las cosas, la exteriorización pública de la calidad de usuario subsidiado, excede el ámbito de la información debida al cliente, siendo el único objetivo el de intimidarlo y estigmatizarlo.

Es importante destacar que el objeto del derecho a la información, es el adecuado conocimiento de las condiciones del servicio, sus derechos y obligaciones mediante una información oportuna, completa y veraz.

Sumado a lo expuesto, las nuevas facturas emitidas por las licenciatarias a través de las cuales se efectuaron las refacturaciones, lejos de brindar a los usuarios información clara y precisa sobre la metodología de la aplicación del cargo y los subsidios, producen confusión e incertidumbre a los mismos.

Es deber y función del Estado y de los Entes de Control brindar una adecuada información a los usuarios, como así también verificar que las licenciatarias informen debidamente sobre la modalidad de facturación de un cargo ajeno a la prestación.

Atento todo lo reseñado, se recomendó al ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS que ordenara a las licenciatarias del servicio se abstengan de consignar la leyenda CONSUMO SUBSIDIADO de forma tal que vulnere los principios del artículo 8° bis de la Ley N° 24.240 y modificatorias y a la SUBSECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR para que intervenga en la cuestión planteada, en lo que resulte materia de su competencia.

5. Obras para realizar la extensión de la red de gas natural en San Francisco, Provincia de Córdoba.

La Comisión Directiva del Centro Vecinal Barrio General Savio de la ciudad de San Francisco, provincia de Córdoba, solicitó la intervención del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, ante la imposibilidad de acceder al servicio público de gas natural por redes.

Los presentantes indicaron que a los fines de que los vecinos pudieran contar con el servicio y con la autorización municipal correspondiente, decidieron encarar la construcción de la red dando cumplimiento a las exigencias de la Resolución ENARGAS N° 10/93.

La subdistribuidora EMPRIGAS S.A. otorgó la factibilidad técnica al proyecto, condicionando la misma a la modificación previa de la Estación Reguladora de Presión 10-4 bar, cuyo costo debía ser afrontado por los vecinos.

La referida modificación consistía en el cambio de una válvula cuyo costo aproximado era de \$ 30.000 y que el costo podría compartirse con dos barrios que se encontraban en la misma condición.

Agregaron los interesados que cada 90 días EMPRIGAS S.A. renovó la factibilidad en las mismas condiciones, hasta que en la renovación del mes de febrero de 2008 se modificó el criterio, indicándoles que debía construirse una nueva estación reductora con una capacidad reductora de 7.500 m³/h, con un costo aproximado de \$ 250.000.

A los fines de evitar aumentos en el costo de la obra, el Centro Vecinal procedió a cobrar por adelantado a los vecinos y a comprar los materiales (los cuales tienen fecha de vencimiento) y a firmar el contrato con la empresa ejecutora, pagando por adelantado parte de los futuros trabajos.

Consideraron que el cambio de criterio por parte de EMPRIGAS S.A. los ha perjudicado, sosteniendo que se intenta que los vecinos del Barrio Gral. Savio asuman el costo de una obra que en más de un 80% proveerá a empresas del parque industrial.

Atento a ello, se cursó un pedido de informes a EMPRIGAS S.A. solicitando que remita el informe técnico que avale o sustente el requerimiento efectuado por esa Subdistribuidora al Centro Vecinal Barrio Gral. Savio de la ciudad de San Francisco, vinculado con la necesidad de construcción de una nueva Estación Reductora para obtener la factibilidad técnica para construir la red de distribución de gas, teniendo en cuenta que la nueva estación tendría una capacidad de 7500 M³/hora, cuando dicho Barrio tendría un consumo potencial máximo de 350 M³/hora.

Asimismo, se solicitó que informe los motivos por los cuáles, previo a indicar que era necesario construir una nueva planta reductora, esa subdistribuidora indicó al Centro Vecinal que el requisito para obtener la factibilidad era la modificación de la Estación Reguladora de Presión 10-4 bar.

Requisitorias de similar tenor se cursaron al ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS y a la empresa distribuidora ECOGAS S.A.

La distribuidora indicó que EMPRIGAS S.A. es quien detenta la responsabilidad de operar el sistema de distribución y de prestar el servicio a los clientes, motivo por el cual la gestión de disponibilidad de suministro y la solicitud de anteproyecto de la extensión de la red de distribución domiciliaria fue gestionada ante EMPRIGAS S.A. quien elaboró y

entregó el anteproyecto N° K-3-1, condicionado a las modificaciones técnicas en la planta reguladora de presión.

Acompañaron copia de una nota de EMPRIGAS S.A. dirigida a ECOGAS S.A. en la cual indican que respecto a la planta 10-4 se informa: "...a la fecha no se han comenzado las obras tendientes a la modificación de la misma; por otra parte si bien han transcurrido más de 180 días de la fecha de emisión (11/09/07) del anteproyecto N° K-3-1, el mismo se encuentra vigente, como así también la modificación de la planta 10-4 para su factibilidad de consumo."

Por su parte, EMPRIGAS S.A. informó entre otras cuestiones que además del Barrio Gral. Savio "...tenemos solicitud de servicio por parte de 5 barrios y emprendimientos varios, y del Parque Industrial de esta Ciudad que involucra a una gran cantidad de industrias de diversos tipos...", la demanda total solicitada es de 5.715,20 m³/h..."

Agregó que "...la adecuación del sistema solicitada a todos y cada uno de los barrios involucrados en el sector, en función de los pedidos de factibilidad...existen aspectos técnicos que motivan que una modificación de la instalación existente sea más onerosa que construir una nueva planta, por todos los trabajos anexos que ella requiere para no suspender el servicio a los barrios ya conectados..."

La subdistribuidora dijo a los barrios involucrados que correspondía "modificar la planta" para dar factibilidad y según los argumentos señalados es más económica y práctica la nueva planta que la modificación de la actual.

El ENARGAS sólo se limitó a indicar que remitió una nota a la subdistribuidora y que cuando se obtenga respuesta de la misma, se informará a esta Institución.

Posteriormente, se cursó una nueva requisitoria a EMPRIGAS S.A. solicitando que informe el monto total de la obra para la construcción de una nueva planta reductora y cuál era el monto que debían afrontar los Barrios Gral. Savio, Las Rosas, Casonas del Bosque, Maipú, Loteo Brizzio, Loteo Lunas del Este, y el Parque Industrial.

Asimismo, se solicitó al ENARGAS que informara sobre la respuesta brindada a ese Ente por parte de EMPRIGAS S.A. y si tal como lo afirmaba la subdistribuidora resultaba necesaria la construcción de una nueva estación reductora.

En fecha 14 de julio de 2008 el co interventor judicial de EMPRIGAS S.A. remitió una nota a la Institución sin que se precise cuál era el costo de la obra ni los montos que debían afrontar los actores involucrados.

En fecha 5 de septiembre de 2008 el ENARGAS indicó que, atento a la complejidad del tema planteado, se proseguirá con el análisis pertinente a efectos de determinar la existencia de condicionantes técnicos para abastecer con gas natural al Barrio Gral. Savio y a otros emprendimientos localizados en la ciudad de San Francisco, Córdoba.

EMPRIGAS S.A., en fecha 18 de septiembre de 2008 informó a esta Institución que habiendo realizado gestiones ante la Municipalidad, las mismas resultaron positivas y que el Parque Industrial sería quien se haría cargo de la nueva planta y de este modo quedaría solucionado el requerimiento de los barrios y de varias industrias.

Ante un nuevo requerimiento de esta Institución, EMPRIGAS S.A. en fecha 19 de noviembre de 2008, indicó que no había ingresado a esa subdistribuidora notificación del

inicio de obras según anteproyecto ERP 10-4-b, no había recibido copia del proyecto definitivo aprobado por la distribuidora ECOGAS S.A., y no tenía conocimiento del tiempo estimado para la ejecución de la obra.

Asimismo, remitieron copia de la Ordenanza N° 5759, promulgada mediante Decreto N° 345708 de fecha 25 de septiembre de 2008, mediante la cual se disponía el reemplazo de la planta reguladora y se autorizaba al ejecutivo municipal a suscribir con el Parque Industrial el respectivo contrato para el reemplazo de la planta.

Atento a la falta de una solución definitiva a la problemática planteada, se cursaron nuevas requisitorias a la subdistribuidora y al ENARGAS.

El Ente Regulador, en fecha 25 de marzo de 2009, informó que se estaba trabajando en el Informe relacionado con la inspección efectuada a la estación reguladora de presión 10-4, solicitando una prórroga para la contestación, en tanto que EMPRIGAS S.A. indicó en fecha 30 de marzo de 2009, entre otras cuestiones, que se encontraban en ECOGAS S.A. los planos de la planta para su visado y autorización de inicio de obra.

Así las cosas, pasados casi tres años de la factibilidad técnica otorgada por la subdistribuidora a los vecinos, aún no podían contar con la red de gas natural.

De esta manera, se les encontraba vedado el acceso a un servicio público, en el caso particular de gas natural, garantizado por el artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL.

Ha quedado demostrada la demora por parte del Ente Regulador en resolver la cuestión planteada.

Por una parte el Municipio, el Parque Industrial, la distribuidora ECOGAS S.A y la subdistribuidora EMPRIGAS S.A., daban como un hecho cierto la construcción de la nueva planta reductora, en tanto que el ENARGAS, no culminaba su informe relativo a si resultaba necesario la construcción de la misma.

En atención al tiempo transcurrido, a que los materiales adquiridos por los vecinos estarían próximos a vencer y con el objeto de evitar mayores perjuicios a los futuros usuarios, y que según la documentación obrante en la actuación no existían impedimentos para la realización de las obras, se recomendó a la empresa ECOGAS S.A. que de manera inmediata efectuara el visado y autorizara el inicio de las obras de la nueva planta reductora y de las redes de distribución de gas natural.

6. Disminución de las tarifas de peajes en las concesiones viales nacionales.

Mediante Decreto N° 1007/2003 se otorgó la concesión por peaje, de la construcción, mejoras, reparación, conservación, ampliación, remodelación, mantenimiento, administración y explotación bajo el régimen de las Leyes N° 17.520 y N° 23.696 de los Corredores Viales N° 1, N° 2, N° 3, N° 4, N° 5 y N° 6 respectivamente.

Las concesiones fueron adjudicadas por un plazo de CINCO (05) años, operándose el vencimiento de las mismas, en el mes de octubre de 2008.

A diferencia del modelo anterior de concesión, en los nuevos contratos se estableció que el concesionario debía efectuar el mantenimiento y conservación de las rutas, en tanto que quedaron a cargo del Estado Nacional las inversiones en obras mejorativas.

Atento al vencimiento del plazo de finalización de las concesiones, se cursó una requisitoria al Órgano de Control de Concesiones Viales (OCCOVI) solicitando se expidiera respecto al grado de cumplimiento de cada uno de los contratos de los corredores viales nacionales, las sanciones aplicadas y cobradas, como así también sobre el avance en la elaboración de los nuevos Pliegos de Bases y Condiciones.

Del análisis efectuado por esta Defensoría sobre la información recibida surgió que el Órgano de Control se encontraba llevando a cabo tareas preliminares de evaluación final del cumplimiento de cada contrato.

Asimismo, el OCCOVI precisó que no se dictó, a agosto de 2008, acto administrativo delegando tarea alguna en vistas a la licitación de los corredores viales, cuyos contratos vencían en octubre.

Es por ello que, mediante Resolución D.P. N° 144/08 se recomendó al MINISTRO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS que se abstuviera de prorrogar los contratos de concesión de los corredores viales cuyos vencimientos operaron el 31 de octubre de 2008, atento los graves incumplimientos detectados, y detallados, en base a la información suministrada por el OCCOVI a esta Institución en el mes de julio de 2008.

En cuanto a las multas aplicadas al CORREDOR N° 1 (Rutas al Sur S.A.) debido a incumplimientos tales como: infracciones respecto a la medición de las condiciones técnicas de las calzadas de rodamiento, a desprendimientos, a semaforización; preservación del medio ambiente, iluminación, exigencias técnicas para las calzadas de rodamientos, banquetas, incumplimiento de la obligación de mantener los bienes afectados a la Concesión, en buen estado y uso, resaltos y hundimientos, entre otros, se indicó que las mismas ascendían a \$ 404.324,70.- de las cuales sólo se abonó la suma de \$ 92.700.-, quedando una deuda de \$ 311.624,70.-.

En lo que refiere a las penalidades aplicadas al CORREDOR N° 3 (Vial 3 S.A.) por infracciones al Contrato de Concesión por falta de instalación de cámaras para filmación en cada una de las vías de la estación de peaje Lagos y Zárate, por ahuellamiento, desprendimientos, condiciones a cumplir sobre tareas de conservación: señalamiento, corte de pastos y malezas, banquetas, desprendimientos, señalamiento horizontal, cortes de pasto y malezas, resaltos y hundimientos, fisuración, calzadas con pavimento flexible etc., las mismas ascendían a la suma de \$ 9.735.880,94.- de las cuales sólo se abonaron \$ 112.290,03.- quedando una deuda de \$ 9.623.590,91.-.

Sobre este corredor cabe indicar que la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN efectuó una denuncia en el fuero penal, atento los graves accidentes ocurridos en la Ruta Nacional N° 9 entre los Kms. 115 y 150 por la niebla y quema de pastizales, solicitando se investigara la autoría y responsabilidad por acción u omisión de funcionarios nacionales y/o provinciales, atento el poder de policía y la obligación de garantizar la seguridad vial que revestían los mismos, como así también se solicitó se investigara la responsabilidad de los concesionarios de la Ruta Nacional N° 9.

Con relación a las multas aplicadas al CORREDOR N° 5 (Vial Cinco S.A.) por infracción a las tareas de conservación previstas en el Pliego, por incumplimiento de instrucciones u órdenes impartidas por el entonces OCRABA a través de su personal especializado, por desprendimientos, banquetas, señalamiento horizontal y aéreo, corte de

pastos y malezas, limpieza general del tramo, entre otras, ascendían a \$ 1.994.675,86.-, siendo abonada la suma de \$ 520.169,86.- y quedando una deuda de \$ 1.474.506.-.

Las multas aplicadas al 10 de julio de 2008 a los concesionarios de los Corredores Viales ascendían a un total de \$ 13.759.513,88.-, de los cuales sólo se abonaron las sumas de \$ 2.349.792,27.- quedando una deuda de \$ 11.409.721,61.-.

Sumado a todo ello, la AUDITORÍA GENERAL DE LA NACIÓN, a través de la Resolución N° 47/08 aprobó el Informe de Auditoría referido a “Examinar la gestión del OCCOVI en el control de calidad de la prestación de las concesiones viales adjudicadas por Decreto N° 1007/2003”.

Del mismo surgieron las siguientes observaciones:

La recategorización realizada entre los pliegos técnicos particulares provisorios y definitivos, redujo significativamente la longitud de tramos en los cuales la gestión de calidad recaía exclusivamente en el concesionario.

Pudo constatarse que los planes anuales presentados carecían de uniformidad y no contenían las cantidades previstas para las tareas de mantenimiento, lo que dificultaba, cuando no imposibilitaba, el seguimiento de las obligaciones del concesionario.

Se evidenciaba que los informes mensuales de obra ejecutada carecían de la información indispensable para establecer los desvíos al Plan.

Las cantidades y frecuencias de las tareas previstas eran insuficientes para el grado de deterioro existente en los corredores.

Era altamente significativo el retraso registrado en el desarrollo del cronograma de obras mejorativas a cargo del concedente.

El OCCOVI no evaluaba con periodicidad mínima, el estado del pavimento en la totalidad del corredor.

El sistema previsto en el pliego de comunicar al concesionario el incumplimiento detectado antes de labrar el Acta de Constatación, dilataba la corrección de las deficiencias e impactaba en la calidad del servicio.

Asimismo, la Auditoría destaca que el proyecto del informe fue puesto en conocimiento del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios y el OCCOVI y que sólo este último remitió comentarios que no dieron lugar a modificaciones en el Informe Definitivo.

Así las cosas, resultaban evidentes los incumplimientos a los contratos de concesión.

Mediante Decreto N° 1615/08 el PEN delegó en el Ministerio de Planificación Federal, la facultad de celebrar acuerdos con los concesionarios de los Corredores Viales Nacionales a fin de prorrogar sus contratos hasta la toma de posesión de las nuevas concesiones que resulten del proceso licitatorio por un plazo no mayor a 120 días.

Asimismo, por Resolución N° 1095/08 el Ministerio de Planificación llamó a Licitación Pública Nacional para otorgar la concesión por peaje de la construcción, mejoras, reparación, conservación, ampliación, remodelación, mantenimiento, administración y explotación de los corredores viales, aprobándose los Pliegos de Bases y Condiciones Generales y Particulares.

Por Resolución MINPLAN N° 66/09 se aprobaron las actas acuerdos a través de las cuales se acordaron las distintas prórrogas a los contratos de concesión.

Mediante Decreto N° 422/09 se facultó nuevamente a la citada cartera a celebrar acuerdos con las empresas concesionarias a prorrogar sus contratos por un plazo no mayor a 120 días, ello atento que la Comisión de Concesiones constituida por Resolución MINPLAN N° 1034/08 aconsejó declarar fracasado el proceso licitatorio correspondiente a los Corredores Viales Nros. 1, 2, 3, 5, 6, 7 y 8; y declarar admisible la oferta presentada por CORSAN CORVIAN CONSTRUCCIÓN S.A. - CCI CONSTRUCCIONES S.A. - UTE, para el corredor vial N° 4.

Ahora bien, esta Institución oportunamente advirtió la inminencia de la finalización del plazo de los contratos de concesión de los corredores, los graves incumplimientos de los concesionarios, como así también la inacción del Gobierno en llamar al proceso licitatorio en tiempo y forma.

Como única respuesta se obtuvo una prórroga en todas las concesiones.

El propio Gobierno dispuso un plazo máximo de 120 días para ordenar la irregular situación.

No surgiendo del Decreto N° 422/09 los fundamentos por los cuales fracasó el proceso licitatorio, llamaba la atención la nueva prórroga otorgada a los actuales concesionarios.

Esta Institución, en el mes de marzo de 2009 requirió nuevamente al OCCOVI que remitiera el informe sobre el grado o porcentaje de cumplimiento de cada uno de los contratos de las concesiones viales, cuyos vencimientos operaban el 31 de octubre de 2008 y que precisara el grado de cumplimiento de las obligaciones al 28 de febrero de 2009, atento a la prórroga de las concesiones, establecida por Resolución MPFIP y S N° 66/09.

Asimismo, se solicitó se indique si se aplicaron sanciones a las distintas concesionarias involucradas.

En este contexto, no podía dejar de mencionarse el deplorable estado en el que se encontraban las rutas nacionales concesionadas, por las cuales los usuarios pagaban un peaje para transitarla.

Así las cosas, cabría preguntarse si la tarifa exigida a los usuarios resultaba acorde con las obras realizadas.

Al respecto, se entiende que si existieron demoras y/o incumplimientos en las obligaciones oportunamente pactadas entre las concesionarias y el concedente, y teniendo en cuenta que el sistema de peaje refleja la fuente principal de ingresos de los concesionarios - entendiéndose como peaje a la contraprestación en dinero a percibir de los usuarios por el concesionario en pago por la ejecución de las obras de conservación, mantenimiento, mejoramiento y explotación de los caminos- se estaría exigiendo una contraprestación a los usuarios que no se veía reflejada en los términos de los contratos.

Es importante aclarar que el sistema de peaje constituye una única unidad, independientemente de las obligaciones que hayan asumido las partes en los contratos de concesión, esto es Estado Nacional y empresas privadas.

Una obligación fundamental que debe cumplir el Gobierno Nacional al momento de tomar una decisión, resulta ser la verificación del grado de cumplimiento de los contratos de concesión de los corredores viales, toda vez que se encuentra comprometido el estado del patrimonio nacional, como así también la seguridad de los usuarios.

El usuario resulta ser el principal perjudicado, dado que a través del pago de la tarifa de peaje no encuentra un mejor servicio, sino por el contrario, la falta de inversión y mantenimiento de los corredores, en muchos casos pone en riesgo su vida.

Atento a todo lo expuesto, se recomendó al señor MINISTRO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS que adoptara las medidas del caso a fin de que: a) se exigiera a las concesionarias a prestar el servicio en condiciones de calidad adecuada y acordes a las obligaciones previstas en los respectivos contratos prorrogados, y b) se disminuyeran las entonces actuales tarifas de peajes a valores acordes a los deficientes servicios prestados, hasta que fuera regularizada la situación.

7. Autopista Pilar – Pergamino.

Mediante Resolución DP N° 151/08, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN recomendó a la señora DIRECTORA EJECUTIVA del ÓRGANO DE CONTROL DE LAS CONCESIONES VIALES que, de manera inmediata, arbitrara las medidas necesarias a efectos de que los vecinos ubicados dentro de los Barrios de El Jagüel, San Carlos, El Quincho y Arroyo Larena del Partido de Pilar fueran exceptuados del pago de la tarifa del peaje Larena, hasta tanto se habilitaran las colectoras, estableciendo los mecanismos necesarios para identificar a los usuarios alcanzados por esta exención de carácter temporal.

Posteriormente, a través de la Resolución DP N° 28/09, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN recomendó al señor presidente de la empresa CAMINOS DE AMÉRICA S.A. que arbitrara las medidas necesarias a efectos de habilitar las vías alternativas que posibilitaran a los vecinos del peaje Larena y a quienes desvíen de la Ruta Provincial N° 6 hacia Capital Federal, y viceversa, optar por la utilización o no, de la Autopista Pilar - Pergamino.

No habiéndose logrado el cumplimiento de las medidas recomendadas, y atento las nuevas denuncias de los vecinos afectados, con fecha 21 de agosto de 2009, personal de la Institución efectuó una nueva recorrida por la Autopista Pilar - Pergamino, desde su inicio en la localidad del Pilar hasta la localidad de San Antonio de Areco, incluyendo colectoras, caminos aledaños y los puestos de Peaje Larena y Solís. La inspección fue fotografiada por personal de la Institución, material que se encuentra en la Defensoría.

En el lugar, acompañados por personal de la Defensoría del Pueblo de Pilar y residentes de la localidad de San Antonio de Areco, se pudo constatar lo denunciado por los vecinos respecto al incumplimiento de la concesionaria en las condiciones pactadas en el contrato, como así también la total paralización de nuevas obras y el estado de abandono de la autovía en general.

Cerca del comienzo de la concesión, aproximadamente en el km. 57, mano hacia Pergamino, existía un tramo de casi un kilómetro en el que se advertía la falta de un tercer carril y banquina, contrariamente a lo estipulado en el contrato de concesión.

En la bajada del Parque Industrial de Pilar, donde por contrato debían haber semáforos funcionando, se observó que si bien estos existían, los mismos permanecían con las luces intermitentes.

De acuerdo a lo manifestado por vecinos de la zona y el funcionario de la Defensoría del Pueblo de Pilar, dichos semáforos nunca funcionaron.

A la altura del Parque Industrial de Pilar, no existían alambrados divisorios de la autopista, lo que facilitaba y permitía el cruce peatonal sobre la autopista, con el consiguiente riesgo, más aun teniendo en cuenta que del otro lado de la vía existía un colegio.

En el km. 61 se encontraba emplazado un puente peatonal, en el cual se advertían a simple vista, fisuras y rajaduras, las cuales se hallaban envueltas con una red media sombra atada precariamente con alambres, en un esfuerzo poco efectivo para que los escombros que se desprendían no cayeran sobre la calzada.

Según los vecinos, el puente se encontraba en ese estado desde hacía más de dos meses, cuando un camión había pegado en su parte superior contra él, y que ésta no sería la primera vez que hechos así ocurrían.

En todo ese sector, también se pudo apreciar notoriamente la escasa cantidad de alcantarillas y las banquetas más elevadas que la calzada. Estos dos factores sumados hacían que se sustentara lo denunciado por los vecinos, respecto a la insuficiencia de desagües pluviales y a la facilidad con que se inundaba este tramo cuando había precipitaciones.

En el Peaje de Larena, se constató que a los vecinos que se negaba a pagar el peaje y referían ser de la Localidad de Areco, se les permitía el paso sin abonarlo.

Conforme se pudo apreciar, la seguridad se hallaba a cargo de la Gendarmería Nacional.

Hasta la fecha de la inspección, la autopista poseía sólo 11,5 km. de extensión.

De acuerdo al contrato, a los DOS (2) años a partir de la toma de posesión, para el primero de noviembre de 2008, tendría que haberse terminado la primera etapa, que constaba de dos tramos, el primero de 12 km. (Tramo IA), y el segundo de 8,400 km. (Tramo IB).

A partir del km. 11,5; la calzada se reducía a un carril por mano y no se advertían nuevas obras, sino lo que fuera la antigua Ruta Nacional N° 8.

Todo ese sector se encontraba en estado de abandono, observándose huellas, baches, reparaciones desprolijas, desniveles con las banquetas y falta de marcación en la calzada.

Sólo en algunos tramos se notaba que recientemente se habían pintado las líneas blancas y amarillas de la calzada.

La falta de marcación y señalización adecuada contribuía al acaecimiento de numerosos accidentes viales, muchos de ellos con consecuencias fatales.

En algunos tramos de la ruta vieja y en el Peaje Solís, se advirtió una señalización improvisada con tambores y conos, que si bien podría haber sido provisoria, había quedado de manera permanente.

Resultaba notorio el estado deplorable de la cinta asfáltica en la zona circundante al Peaje Solís.

No se pudo constatar que la empresa estuviera realizando obras de envergadura.

Al igual que lo constatado en el recorrido realizado en fecha 21 de enero de 2009, se observó que continuaba sin solución la situación de división de varios barrios que eran atravesados por la concesión.

Al respecto, el ÓRGANO DE CONTROL DE LAS CONCESIONES VIALES (OCCOVI) informó a fines del mes de agosto de 2009, que si bien labró DOS (02) Actas de Constatación (de fechas 10/11/08 y 16/12/08), no pudo dar cuenta del estado de los respectivos procesos.

Como resultado del incumplimiento del plazo de terminación previsto en el contrato para la finalización de las obras de la primera etapa, el OCCOVI labró el Acta de Constatación APP N° 6/08 de fecha 10/11/08.

Asimismo, ante el incumplimiento para la iniciación de las obras correspondientes a la segunda etapa, el OCCOVI labró el Acta de Constatación APP N° 7/08 de fecha 16/12/08.

Con fecha 28/08/09 el referido Órgano señaló que "...En la actualidad las obras continúan detenidas...".

El Capítulo VI del Pliego de Condiciones Particulares contiene las Normas Generales del Régimen de Infracciones y Sanciones, estableciendo para el caso de incumplimientos, la aplicación de apercibimientos o multas a la empresa.

Como en el caso bajo análisis, tales sanciones no siempre resultaron aptas para asegurar el cumplimiento de las obras y de las pautas estipuladas en el pliego.

Ello se hacía evidente al advertir, en cada recorrida, nuevos y flagrantes incumplimientos.

El Estado Nacional -por acción u omisión- no sólo permitía a la concesionaria el abandono de las obras y del cumplimiento de sus obligaciones, sino que también le permitía cobrar los peajes sin las contraprestaciones previstas en el contrato.

Podría indicarse que la subordinación del carácter justo y razonable de las tarifas a apreciaciones económicas, que se sustentan en el ideal del precio óptimo, es una realidad tangible en la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Razón esta por la que la determinación económica de carácter justo y razonable de una tarifa es jurídicamente admitida.

Se entiende que si existieron demoras y/o incumplimientos en las obligaciones oportunamente pactadas entre la concesionaria y el concedente, y teniendo en cuenta que en el presente contrato el sistema de peaje reflejaba la fuente principal de ingresos del Ente Concesionario -entendiéndose como peaje a la contraprestación en dinero a percibir de los usuarios por la empresa en pago por la ejecución de las obras de conservación, mantenimiento, mejoramiento, ampliación y explotación del camino-, en los períodos durante los cuales no se efectuaron las obras previstas, se habría exigido una contraprestación a los usuarios que no se había visto reflejada en los términos del contrato.

Consecuentemente, la ecuación económico-financiera se habría inclinado en favor del Concesionario. Lo expuesto se infería ya que no habiéndose cumplimentado el cronograma de obras en los tiempos oportunamente pactados, y no habiéndose variado el monto de la

tarifa desde el comienzo del cobro de peaje, los importes exigidos a los usuarios claramente no eran coincidentes con las tareas realizadas en esta ruta.

Por su parte, la Autoridad de Control demostró una posición pasiva en cuanto a sus obligaciones.

Más allá de la desigualdad producida entre concesionaria y usuarios, en el que estos últimos abonaban una tarifa de peaje sin contraprestación alguna, no debemos dejar pasar desapercibidos otros factores de suma importancia, como lo es la seguridad.

En ese sentido los incumplimientos de las obras en todas sus expresiones (esto es, la precariedad, la falta de terminación y mantenimiento, y/o el abandono de las mismas), afectaban directamente la seguridad de los ciudadanos, aspecto éste que trasciende el factor dinerario.

Si bien el OCCOVI oportunamente informó que los residentes del Partido de Pilar, en la zona comprendida entre el Río Luján y la Ruta Provincial N° 6, contaban con una tarifa diferencial a abonar una sola vez por día por sentido de circulación, los vecinos de los barrios aledaños aseguraron que el trámite y los requisitos a cumplimentar para contar con esa posibilidad, resultaban sumamente arduos y engorrosos tornándolos en la práctica casi inaplicables, y que sólo los habitantes de la localidad de Exaltación de la Cruz podían acceder a ese beneficio.

En el mismo informe, el OCCOVI aclaraba que la función de las colectoras en una autopista es la vinculación de los frentistas y caminos transversales con la calzada principal, en condiciones adecuadas de seguridad, evitándose los ingresos y egresos directos, siendo ese el criterio independiente de la existencia o no de estaciones de peaje.

Con relación a esta aseveración del OCCOVI, era necesario señalar que ella no se verificaba en la totalidad de la traza de la autopista, ya que muchos vecinos frentistas no se encontraban vinculados con la calzada principal, resultándoles incluso hasta dificultoso el acceso a la misma.

Corresponde recordar lo expresado en anteriores recomendaciones, en cuanto a que los ciudadanos residentes en los barrios y localidades cercanas a los peajes, vieron afectado el normal desenvolvimiento de sus actividades cotidianas, al sufrir un impacto negativo en su patrimonio, a causa de la imposición de esos peajes irrazonables.

Se mantenía la inexistencia de vías alternativas a los peajes.

De lo hasta aquí expuesto, surgía que una rápida solución a la problemática bajo análisis estaría dada por la reapertura de los caminos alternativos preexistentes (o bien la finalización de algunos tramos de los mismos, y su respectiva habilitación).

Dichas vías serían utilizadas casi exclusivamente por los vecinos de la zona, ya que los mismos seguramente no serían utilizados por quienes vienen transitando por la autopista, y menos aún por los camiones que circulan por la ruta del Mercosur.

Por ello, la empresa concesionaria no vería afectada su ecuación económico financiera ya que, sobre el tráfico total diario de la autopista, los vecinos de la zona constituían un porcentaje ínfimo, por lo que, en términos económicos, su incidencia respecto de los ingresos de la empresa sería insignificante.

Permitir a los vecinos de la zona optar por la utilización o por la no utilización de la autopista, implicaría garantizarles la igualdad con respecto a los habitantes de la localidad de Exaltación de la Cruz, y el efectivo goce de sus derechos a trabajar, a la propiedad, a la educación, a la salud y a la cultura.

Tampoco quedaban dudas sobre la irrazonabilidad de cobrar la totalidad del uso de la concesión por unos pocos metros.

Sobre este punto, la Corte Suprema de Justicia de la Nación expresó: “Lo que haría al tributo inaplicable o a la existencia de vías alternativas exigibles, es la demostración por la recurrente de que la necesidad indispensable del uso de la vía gravada, unida a un monto irrazonable, tornase en ilusorio su derecho de circular...” (CSJN: “Estado Nacional c/ Arenera El Libertador S.R.L.” de fecha 18 de junio de 1991).- “...Que como se anticipó al tratar la libertad de circulación, el tributo debe ser razonable de modo que no torne a aquélla en ilusoria. Esto implica considerar no sólo su monto, sino también las circunstancias que rodean su imposición, donde cabe considerar el problema planteado de las vías alternativas, así como el de los sujetos obligados a su pago. La exigencia de tales vías puede cobrar sentido cuando de los hechos de la causa surja que su falta afecte de modo efectivo la libertad de circular...”.

El artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL establece que los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de la salud, la seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a las condiciones de trato equitativo y digno.

Asimismo, las Autoridades Nacionales deberán proveer la protección de tales derechos.

En el caso bajo análisis, era clara la desprotección de los vecinos y usuarios de la autopista.

El DEFENSOR DEL PUEBLO tiene una finalidad perfectamente determinada: proteger los derechos del ciudadano y de la comunidad.

Atento a todo lo expuesto, se recomendó a la señora DIRECTORA EJECUTIVA del ÓRGANO DE CONTROL DE LAS CONCESIONES VIALES que, de manera inmediata: a) arbitrara las medidas necesarias a efectos de que se tomaran los recaudos para garantizar la seguridad de los vecinos y ciudadanos que transitasen por la autopista Pilar - Pergamino; b) ordenara a la empresa CAMINOS DE AMÉRICA S.A. que retomara de forma urgente, las obras de la concesión; y c) dispusiera la suspensión del cobro de peajes por parte de la citada concesionaria, hasta tanto se verificara el total y efectivo cumplimiento de las obligaciones a su cargo.

Asimismo, se recomendó a la señora DIRECTORA EJECUTIVA del ÓRGANO DE CONTROL DE LAS CONCESIONES VIALES que arbitrara las medidas necesarias a efectos de habilitar las vías alternativas que posibilitaran a los vecinos del peaje Larena y a quienes desvíen de la Ruta Provincial N° 6 hacia Capital Federal, y viceversa, optar por la utilización o no, de la Autopista Pilar - Pergamino.

8. Incrementos tarifarios del transporte de pasajeros.

Con fecha 12 de enero de 2009, el MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL,

INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS dictó la Resolución N° 13/2009, mediante la cual dispuso incrementos tarifarios para los servicios de transporte automotor y ferroviario de pasajeros, subte y premetro de la región metropolitana, aplicables a partir de la hora CERO (0) del día 13 de enero de 2009.

Entre los fundamentos de tales incrementos, se esgrimía que según los informes del estudio elaborado por la FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE la UNIVERSIDAD NACIONAL DE BUENOS AIRES existía un déficit en la cobertura de los costos de explotación en que se incurría para prestar los servicios de transporte público, el cual, de no ser atendido mediante otra fuente de ingresos, requeriría un incremento en la asistencia que en ese momento brindaba a tal fin el Estado Nacional a través de los fondos presupuestarios dispuestos por el Art. 1 del Decreto N° 678/06.

Asimismo, se invocaban las mejoras salariales de la población y la marcada caída de los índices de desocupación, circunstancias que permitirían que parte del déficit de cobertura de los costos de explotación de los servicios de transporte urbano y suburbano fueran atendidos mediante la reestructuración de sus niveles tarifarios.

Se precisaba que los mayores ingresos necesarios para la cobertura de la totalidad de los costos de explotación de los servicios, fueran aportados por los usuarios.

Los servicios de transporte automotor y ferroviario de pasajeros de carácter urbano y suburbano de jurisdicción nacional, se encuentran incluidos dentro de las contrataciones sometidas a la renegociación prevista por el artículo 9 de la Ley de Emergencia Pública N° 25.561.

La norma en análisis, se limitaba a citar el artículo 2° de la Ley N° 25.790 en cuanto al ejercicio de las competencias tarifarias por parte de las Autoridades de Aplicación de los contratos de concesión, licencias o permisos de servicios públicos, sujetos a renegociación.

En línea con ello, las modificaciones tarifarias aprobadas resultaban provisorias hasta tanto se normalizara la aplicación contractual del régimen tarifario.

Se indicaba que se efectuaría un redimensionamiento de las compensaciones tarifarias provenientes del Sistema Integrado del Transporte Automotor (SISTAU), como así también de las generadas en el marco de su Régimen de Compensaciones Complementarias (RCC).

Los argumentos de la norma hasta aquí reseñada resultaban ser idénticos a los previstos en la Resolución MPFIPyS N° 1170/07.

Llamativamente en los considerandos de esa Resolución se citaba que las áreas intervinientes de la Secretaría de Transporte informaban el déficit en la cobertura de los costos de explotación en que se incurría para prestar los servicios de transporte público; en tanto que en la Resolución N° 13/09 se arribaba a idéntica conclusión pero a través de un informe elaborado por la Universidad.

Se repetían los considerandos en cuanto a la mejora salarial y la caída en los índices de desocupación, como así también en cuanto al redimensionamiento de las compensaciones tarifarias.

A la fecha, podía aseverarse que habiendo transcurrido un año del dictado de la Resolución N° 1170/07 los subsidios al transporte automotor a través del SISTAU y el RCC se habían visto incrementados.

Párrafo aparte merece la extrema dilación en el cumplimiento del proceso de renegociación de los contratos, ya cuestionado por esta Institución a través de diferentes informes.

A los fines de justificar el incremento, se utilizaba el proceso de renegociación para validar los mismos.

Bajo el argumento que las modificaciones tarifarias resultaban provisorias hasta tanto se normalizara la aplicación contractual de régimen tarifario, el Gobierno Nacional dilataba y desnaturalizaba aun más el mentado proceso.

Así las cosas, resultaba evidente que a seis (6) años de inicio del proceso de renegociación no existía voluntad ni capacidad técnica para renegociar esos contratos de manera tal de transparentar costos, conocer cuál era el precio que recibe el permisionario/concesionario por boleto y determinar cuáles eran las obligaciones emergentes (renovación de unidades, mantenimiento de cubiertas, seguros, salarios, etc.), determinar la calidad del servicio y otorgar seguridad jurídica a los usuarios.

De la diversa documentación remitida a esta Institución a esa fecha por parte de la Secretaría de Transporte, quedaba claro que el Estado desconocía cuál era el precio final que por transportar pasajeros recibía la empresa.

Ahora bien, sin perjuicio del pésimo servicio que recibían los usuarios de servicios de transporte de pasajeros, sea automotor, ferroviario, subterráneo o premetro, deberían afrontar un incremento promedio en las tarifas del 20%.

El DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN ya había advertido en reiteradas oportunidades la incoherencia que representa el otorgar subsidios a las empresas, sin exigir niveles de calidad en la prestación de los servicios.

Por ello, era indispensable que los incrementos tarifarios se otorgaran en el marco de las leyes que el mismo Poder Ejecutivo promovió.

En tal sentido, lo que correspondía era que el incremento tarifario fuera objeto de debate en el marco del proceso de renegociación de los respectivos contratos mediante Audiencias Públicas.

Asimismo, las normas que autoricen los incrementos deberían necesariamente fijar claras y precisas obligaciones para los empresarios, obligándolos a mejorar los servicios que a esa fecha prestaran, situación que no surgía ni de la Resolución N° 1170/07 ni de la Resolución N° 13/08.

Los incrementos tarifarios deberían asegurar a los usuarios, planes de inversión para el mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura del servicio, lo que implicaría una mejora substancial en la calidad de los servicios. Si los incrementos no se otorgaban en esas condiciones, y en un marco de respeto a nuestro ordenamiento jurídico, significaba claramente un precio que los usuarios debían abonar por disponer de un mal servicio, por perder premios, mejoras salariales y/o hasta empleos, y para continuar siendo tratados como objetos, como ganado, y con un absoluto desprecio a la dignidad humana.

Si los incrementos no se otorgaban dentro del marco legal, y del respeto a los derechos fundamentales de los ciudadanos, los mismos sólo se entendían como un castigo no sólo al bolsillo de los usuarios, sino también a su calidad de vida.

Es por todo ello que resultaba ineludible e indiscutible la necesidad de que los incrementos fueran analizados y eventualmente otorgados en un marco de respeto a las normas, evitando cualquier posible violación a los derechos de los usuarios de los servicios de transporte de pasajeros, tanto terrestre, como ferroviario, subterráneo y premetro.

De todo el escenario planteado se concluyó que no se encontraban resueltas las cuestiones de fondo que afectaban al transporte de pasajeros resultando el usuario el principal perjudicado.

El proceso de renegociación de cada contrato, conlleva la convocatoria a Audiencia Pública, con el fin de discutir o debatir los respectivos acuerdos o propuestas de modificaciones contractuales.

Es de público conocimiento la posición adoptada por el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, con respecto a la conveniencia y necesidad de convocar a Audiencias Públicas por parte de las Autoridades Nacionales cuando se establezcan incrementos tarifarios, entre otras cuestiones. Ello, con el objeto de garantizar a los usuarios y consumidores una información adecuada y veraz, y a que tengan una real participación en cuestiones que afectarán directamente sus derechos económicos.

La protección de los intereses económicos y el derecho a una información adecuada y veraz, pueden ser exigidos por el usuario tanto frente a la prestadora del servicio como ante la autoridad reguladora, quien debe velar por la satisfacción de las necesidades públicas comprometidas.

Por lo expuesto, podría afirmarse que los incrementos tarifarios se producían en una clara violación a normas de nuestro ordenamiento jurídico y en particular, del artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL.

Conforme a las consideraciones precedentes, devino necesario recomendar al MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS DE LA NACIÓN que suspendiera la aplicación de los incrementos dispuestos en la Resolución N° 13/2008 del citado Ministerio y de manera inmediata se convocara a Audiencia Pública a fin de tratar: la estructura de costos de los servicios, el modelo de calidad, las obligaciones exigidas a los empresarios en el marco de la nueva tarifa, el nuevo modelo de subsidios; el informe de auditoría relativo al régimen de suministro de gas oil a precio diferencial, con el objeto de garantizar debidamente los derechos de los usuarios y consumidores, consagrados en el artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL.

9. Impugnación a la audiencia pública para tratar la carta de entendimiento arribada entre la UNIREN y la empresa HIDROVÍAS S.A.

Por Resolución Conjunta del Ministerio de Economía y Producción y del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios N° 35/08 y

N° 1522/08, se convocó para el día 27 de febrero de 2009 a una Audiencia Pública para tratar la Carta de Entendimiento entre la UNIREN y la empresa HIDROVÍAS S.A., en la ciudad de Barranqueras, provincia del Chaco.

La misma mereció una impugnación por parte de esta Institución, en atención a las consideraciones que a continuación se detallan.

Habiéndose tomado vista del expediente vinculado con el proceso de renegociación del contrato con la empresa HIDROVÍAS S.A., surgió que el Informe de Justificación elaborado por esa Unidad de Renegociación databa del año 2007, el Informe Técnico, elaborado también por esa Unidad databa del año 2005 y la propia Carta de Entendimiento que se sometía a Audiencia Pública fue suscrita en fecha 19 de junio de 2007.

Es decir que no se contaba con la información necesaria para dimensionar los alcances de la Carta de Entendimiento y del futuro Acuerdo de Renegociación y los datos volcados en el expediente resultaban desactualizados e insuficientes.

Por ello, se rechazó en todos sus términos la Carta de Entendimiento.

A modo de ejemplo pudo señalarse que no se efectuó un análisis actual y vigente de la situación económico financiera de la empresa; el plan económico financiero de la empresa databa del año 2007; se establecía una nueva tasa interna de retorno al 31 de diciembre de 2006, entre otras cuestiones.

En el Informe de Justificación del año 2004, la UNIREN sostenía que a partir de febrero de 2005, la tarifa que equilibraría nuevamente la rentabilidad contractual, resultaría de u\$s 1,136.-.

En el informe técnico del año 2005, la UNIREN consideró que la aplicación del marco normativo y la metodología de la revisión tarifaria, había determinado que la concesión había generado mayores ingresos que los previstos, situación que había permitido al concesionario el cumplimiento de sus obligaciones, generando una rentabilidad, desde el punto de vista económico, mayor al tope establecido contractualmente. Asimismo, se agregaba que la concesión presentaba a lo largo de su vigencia una falta de seguimiento sistemático desde el punto de vista económico careciendo además de una adecuada metodología de revisión de la ecuación económica financiera.

Tanto los informes de auditoría incorporados al expediente, realizados por la SIGEN y la AGN coincidían en la falta de informes económicos financieros que analizaran los valores de rentabilidad y tasa interna de retorno obtenidos por el concesionario. Ello contraría el requisito que exige la Ley N° 17.520 modificada por el artículo 57 de la Ley N° 23.696 que dispone que “las concesiones deberán asegurar que la eventual rentabilidad no exceda una relación razonable entre las inversiones efectivamente realizadas por el concesionario y la utilidad neta obtenida por la concesión.”.

Asimismo, el informe de la AGN del año 2007, ratificaba las conclusiones arribadas en anteriores informes y señalaba, entre otras cuestiones que “el diseño del ajuste tarifario y la determinación de las tarifas de la concesión, en particular a partir del acta acuerdo de 1997, es tal, que lo hace suficientemente reglado de manera de minimizar la capacidad de tomar decisiones discrecionales. Sin embargo, el diseño regulatorio no fue cumplido ni se ajustaron las decisiones al espíritu del marco contractual, de lo que han resultado reconocimientos tarifarios superiores a los necesarios para mantener la neutralidad y equilibrio de la ecuación económica financiera de la concesión.”.

Es importante destacar que la Audiencia Pública es un mecanismo de vital importancia para dotar de transparencia a los actos y gestiones del Estado. No resultó así en este caso, dado la falta de información como así también la desactualización de la obrante en los expedientes, convirtiendo a esa Audiencia Pública en un acto tramposo, toda vez que se

intentaba discutir una Carta de Entendimiento firmada en el año 2007, y no existía información de los años 2007 y 2008.

Hemos dicho en anteriores oportunidades que la Audiencia Pública es el primer peldaño de participación de los usuarios y consumidores, previa a una decisión administrativa sobre servicios públicos, exigida por el artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL.

Además, la Audiencia Pública es: a) una garantía objetiva de razonabilidad para el administrado, en cuanto a la percepción de que el Estado actúa razonablemente, b) un mecanismo idóneo de formación de consenso de opinión pública, respecto de la juridicidad y conveniencia de las obras estatales, c) una garantía objetiva de transparencia de los procedimientos estatales respecto de los permisionarios y concesionarios, de modo tal que el público perciba esa relación como transparente y límpida; d) un modo de participación ciudadana en el poder público, algo que viene exigido tanto por principios políticos y constitucionales como por las normas supranacionales.

El fundamento práctico del requisito de Audiencia Pública, dentro de la garantía del debido proceso, es doble: a) al interés público de que no se produzcan actos ilegítimos; y b) al interés de los particulares de poder influir en sus argumentos y pruebas antes de la toma de decisiones y empíricamente sirve a las autoridades públicas para disminuir el riesgo de posibles errores, de hecho o de derecho, en sus decisiones, con el consiguiente beneficio en la eficacia de sus acciones y el consenso que ellas puedan acarrear en la sociedad.

Someter a discusión una Carta de Entendimiento suscripta hace aproximadamente dos años, sumada a la insuficiente información puesta a disposición de los usuarios para analizar y hallarse además desactualizada (datos volcados en el Informe de Justificación del año 2007), implicó para la Institución, una vulneración del proceso de Audiencia Pública.

Atento a la falta de una información adecuada y veraz, entonces fueron contrariados los principios del artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL.

Como se ve, resultó inadmisibles que dicha convocatoria fuera asimilada a una verdadera Audiencia Pública, en los términos que exige el artículo 9, inciso b, del Decreto N° 311/03.

Adviértase que uno de los Considerandos del citado Decreto dispone: “Que en el proceso de renegociación deberán implementarse mecanismos que permitan la adecuada información a usuarios y consumidores de bienes y servicios, tales como audiencias públicas y consultas públicas a las asociaciones del sector, recabando de ellas mejoras que puedan incluirse en los respectivos acuerdos.”.

Así pues, ninguna duda cabe que las audiencias públicas a las que obliga el Decreto N° 311/03 deben ser para considerar los acuerdos preliminares. Es decir, lo que pretende la norma es que los usuarios y consumidores, así como el resto de las participantes conozcan a ciencia cierta la propuesta que ambas partes suscriban, a fin de que se pueda debatir sobre ella; pero no sobre una propuesta que se encuentra desactualizada y sin información adecuada y veraz con posterioridad a la fecha en la que se suscribió la Carta de Entendimiento.

Estas condiciones obstaculizan seriamente el ejercicio de las funciones que le son propias a esta Institución, impidiendo la adecuada protección de los derechos de usuarios y

consumidores consagrados en el artículo 42 de la Carta Magna.

Por lo expuesto se impugnó la Audiencia Pública y se solicitó la suspensión de la misma, hasta tanto se pusiera a disposición toda la información necesaria para tener un cabal conocimiento de la concesión a la fecha de celebración de una nueva Audiencia.

10. Demora en la instalación del servicio básico telefónico.

El interesado acudió a esta Institución exponiendo los inconvenientes suscitados con la licenciataria TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A., a raíz del pedido de instalación del servicio básico efectuado en el mes de abril de 2002, cuyo cargo abonó en el mes de mayo del mismo año, y la falta de concreción de esa instalación. Al respecto, el interesado sospechaba que la falta de instalación obedecía a que la zona para la que se había solicitado la misma no resultaría rentable para la empresa.

De la información proporcionada por la citada licenciataria y por la COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES, surgió que la zona para la cual se solicitaba la instalación se hallaba fuera del área de tarifas básicas, por lo que la empresa elaboró un presupuesto que superaba la suma de \$7.800.- (PESOS SIETE MIL OCHOCIENTOS).

En el mes de junio de 2005, la DELEGACIÓN MENDOZA de la COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES ordenó a la empresa que llevara a cabo la instalación solicitada, sin mayor costo del ya abonado por el interesado.

No habiendo la empresa acatado la orden recibida, ni recurrido esa decisión, la Delegación remitió los antecedentes a la sede central a efectos de analizar el inicio del proceso sancionatorio.

En el mes de agosto de 2005, la empresa presentó un descargo contra la decisión de la Delegación Provincial, el cual fue considerado como denuncia de ilegitimidad, ya que fue presentado fuera de término.

En el mes de diciembre de 2006, la COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES planteó la necesidad de que la SECRETARÍA DE COMUNICACIONES interpretara las normas vigentes al momento, indicando que remitiría las actuaciones a la citada dependencia.

Mediante Resolución DP N° 84/07, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN recomendó al señor SECRETARIO DE COMUNICACIONES que, a la mayor brevedad posible, resolviera la cuestión que la COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES sometiera a su interpretación, con relación a la solicitud de servicio realizada por el interesado en el mes de abril de 2002, y cuyo cargo abonó en el mes de mayo del mismo año.

A consecuencia de ello, la Secretaría instruyó a la COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES para que solicitara información actualizada a la licenciataria TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. acerca de las áreas de tarifas básicas.

Finalmente, en el mes de julio de 2009, la COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES concluyó que efectivamente el domicilio para el cual se solicitara el servicio, se encontraba fuera del área de tarifas básicas.

Resultaba totalmente inadmisibles que luego de SIETE (7) AÑOS, ya que se trataba de una solicitud de servicio realizada en el mes de abril del año 2002 y abonada en el mes de

mayo del mismo año, el Organismo de Control se limitara a confirmar una circunstancia que era conocida desde el inicio del problema.

Tomando en cuenta que la demora en el tratamiento del planteo del interesado, por parte de la COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES y de la SECRETARÍA DE COMUNICACIONES resultaba a todas luces injustificable, máxime si se tomaba en cuenta que ni siquiera se había expedido sobre la razonabilidad de la suma presupuestada por la empresa para realizar la instalación, no podía bajo ningún concepto perjudicar más al interesado, quien había abonado el cargo por la instalación en el mes de mayo de 2002.

Es el objetivo fundamental de esta Institución, velar por el respeto de los derechos constitucionalmente consagrados en favor de los usuarios. En tal sentido, resultaba del caso recordar que la reforma de la CONSTITUCIÓN NACIONAL del año 1994, consagró expresamente a favor de los consumidores y usuarios de bienes y servicios el derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad, e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a recibir condiciones de trato equitativo y digno.

Ello implica necesariamente que las autoridades nacionales deben proveer precisamente a la protección de esos derechos.

A los fines de garantizar debidamente los derechos de los usuarios y consumidores en los términos del artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL, se recomendó al señor INTERVENTOR de la COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES que dispusiera las medidas que resultaren necesarias a efectos de que la licenciataria TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. concretara de manera urgente, la instalación del servicio básico solicitada en el mes de abril de 2002, y abonada en el mes de mayo del mismo año, sin mayores costos ni cargos para el interesado.

11. Ausencia de régimen de penalidades de la UGOFE.

La actuación se inició por la denuncia de un interesado referente al incumplimiento sistemático del cronograma de frecuencias de la Línea de Ferrocarril 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 resultaba un tema recurrente de los usuarios que se acercaban a esta Institución.

Ante ello, 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. En respuesta, 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.

A modo de ejemplo, informó que durante el mes de julio de 2008 se realizaron 37 (treinta y siete) inspecciones en la Línea Belgrano Sur, habiéndose detectado 05 (cinco) trenes cancelados y 33 (treinta y tres) trenes impuntuales.

Asimismo, en inspecciones realizadas durante el mes de agosto de 2008, se detectaron 14 (catorce) trenes cancelados y 60 (sesenta) trenes impuntuales.

Los datos relevados por el Organismo de Control no hicieron más que verificar los incumplimientos graves y reiterados en las obligaciones a cargo del concesionario, que venían denunciando los usuarios ante 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 al concesionario el último año en este concepto.

La CNRT, en respuesta a este requerimiento, aclaró que no existía reglamento de penalidades vigente para el operador UGOFE S.A.

Sobre el mismo aspecto, agregó que en el Acuerdo suscripto en el año 2007, entre la SECRETARÍA DE TRANSPORTE y UGOFE S.A. se estableció que "...durante el período de NOVENTA (90) días a partir de la vigencia del presente ACUERDO, no será de aplicación ningún régimen de penalidades aplicable a la operación de los SERVICIOS FERROVIARIOS. Cumplido dicho plazo, la SECRETARÍA establecerá el régimen a aplicar...".

Por último, el señor Interventor de la CNRT informó que "...A la fecha no se tiene conocimiento de la aprobación, por parte de la SECRETARÍA DE TRANSPORTE, de un régimen de penalidades para la UGOFE S.A...".

La inexistencia de un reglamento de penalidades en una concesión deviene en un control abstracto sobre la concesionaria, ya que a pesar de advertirse serias irregularidades en la prestación del servicio, la empresa no se encuentra compelida a modificar su conducta ni hacerse cargo de sus obligaciones a fin de adecuar el servicio a las condiciones establecidas en la normativa vigente.

Resultaba ingenuo pensar que una empresa cumpliría con todas las condiciones establecidas en una concesión si no se veía sometida a un control por parte del Estado concedente.

Esta situación dejaba librado al usuario en situación de indefensión y a la buena voluntad de una empresa, o grupo de empresas, que en definitiva tiene como fin último el lucro.

Esto se agravaba si se tenía en cuenta que se trataba de una concesión monopólica, ya que ante la deficiente prestación el usuario no puede optar por tomar otra línea de ferrocarril para trasladarse.

Teniendo en cuenta los subsidios otorgados por el Estado Nacional y la falta de

control en las obligaciones a cargo de la Empresa, se desvirtúa el objeto principal de la concesión, que es la prestación de servicios.

En parte, por todo lo hasta aquí expuesto, ha sobrevenido en un servicio deficiente que no cubre los requerimientos mínimos para la correcta prestación del servicio público y por ende un adecuado transporte de los usuarios.

Resultaba imprescindible y urgente crear para el operador UGOFE S.A. una herramienta disuasoria para que la Empresa cumpla con las obligaciones asumidas.

Es obligación ineludible del Estado Nacional garantizar la prestación del servicio del transporte público ferroviario de pasajeros en condiciones de calidad, confort y seguridad.

El artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL establece la obligación de todas las autoridades nacionales de tutelar los derechos e intereses de los usuarios, toda vez que contempla el derecho de éstos a recibir condiciones de trato equitativo y digno, y que ello implica necesariamente que las autoridades nacionales deben proveer precisamente a la protección de ese derecho constitucional.

Atento lo reseñado, se recomendó a la SECRETARÍA DE TRANSPORTE DE LA NACIÓN que, de manera inmediata, dispusiera las medidas necesarias a efectos de adoptar un reglamento de penalidades para el operador UGOFE S.A.

12. Recordatorio de los deberes de funcionario público.

Sabido es que para el desarrollo de las funciones asignadas al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, habitualmente se requieren informes a los distintos Organismos de Control y a las empresas prestadoras de servicios públicos.

Resulta innecesario aclarar que la falta de respuesta por parte de las empresas u Organismos requeridos, así como también las respuestas evasivas, ocasionan al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN serias dificultades para el desarrollo de sus funciones, lo que a su vez, repercute negativamente en los usuarios que acudieron a esta Institución, y que esperan una pronta solución a sus reclamos.

En el caso particular de la COMISIÓN NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE (CNRT), se observaba de modo sistemático una demora y evasión en brindar adecuadas respuestas a las requisitorias formuladas por el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN.

Era importante el número de actuaciones en los que se verificaban esas demoras y evasiones, durante los últimos años.

En la gran mayoría de los casos, una vez que respondía, lo hacía para informar que la requisitoria había sido girada a la Gerencia correspondiente para elaborar un informe.

Si bien ello debía indicar que posteriormente se actualizaría la información proporcionada, la realidad demostraba que en la gran mayoría de los casos, era esta Institución la que, transcurrido un prudente lapso de espera, debía formular un nuevo pedido de informes en cada actuación, a los fines de conocer las gestiones llevadas a cabo desde el anterior informe.

Inevitablemente, este nuevo requerimiento generaba nuevamente la situación

anteriormente descripta.

Con estos mecanismos se generaban tardanzas de DOS (2), TRES (3) o hasta CUATRO (4) meses, para obtener una respuesta al requerimiento original.

Durante ese lapso de espera, demás resulta aclarar que los usuarios requerían en forma personal y/o telefónica, información acerca de las novedades acaecidas en el tratamiento de sus planteos.

Frente a tales requerimientos, y ante la falta de respuestas, resultaba fácilmente comprensible que los usuarios dudaran acerca de la protección que pretendidamente les brinda el ESTADO NACIONAL, representado en el caso en análisis, por la COMISIÓN NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE (CNRT).

De tal manera, la dilación en brindar adecuada respuesta por parte de la COMISIÓN NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE (CNRT) a esta Defensoría, dificultaba no solamente la labor del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN sino que fundamentalmente generaba perjuicios a los usuarios, quienes se veían privados, entre otros, del derecho a la información, y a obtener adecuada respuesta a sus reclamos.

Siendo ello así, no podía permitirse que este accionar continuara afectando a esta Defensoría y a los usuarios.

También, a la mayoría de los casos, estos mecanismos de evasión en las respuestas a las requisitorias de esta Institución, se sumaban las actitudes dilatorias que se reflejaban en los procedimientos utilizados en los expedientes de ese Organismo.

Era normal que transcurrieran meses entre cada movimiento de un expediente dentro del ámbito de la CNRT, sin motivos aparentes que justificaran dichas demoras.

Consultada la CNRT por dichas circunstancias, como también por las excesivas demoras en la resolución de los reclamos, aquella respondía que la normativa vigente establecía un plazo de hasta CINCO (5) años para resolver los sumarios, y que por lo tanto estos tiempos no constituían demoras.

Resultaba un despropósito fijar un plazo tan extenso para el trámite de los reclamos de los usuarios, a quienes tampoco se les garantizaría una solución al problema que plantearon.

Ello resultaba inadmisibles y contrario a los derechos consagrados en el artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL, por lo que la SECRETARÍA DE TRANSPORTE debería acotar los plazos contemplados en la reglamentación vigente.

De un tiempo a la fecha, la CNRT contestaba la mayoría de los requerimientos sólo informando el número de expediente y que se estaba efectuando la correspondiente investigación administrativa, sin dar mayores detalles del reclamo.

De acuerdo con la actitud adoptada por el Organismo, sólo restaba esperar que pasaran CINCO (5) años para que el usuario tuviera alguna novedad de su reclamo.

Si los expedientes no eran insistentemente compulsados por los requerimientos de esta Institución o por los propios interesados, se concluían sin tomarse medida alguna.

En el mejor de los casos, el sumario culminaba con una multa, frente a la cual la empresa tenía la posibilidad de acogerse a un pago voluntario, con importantes quitas y en

cuotas.

El acogerse al pago voluntario, implicaba que la empresa reconocía la falta que se le imputaba, y simultánea e ilógicamente se le permitía que evadiera su obligación, toda vez que no se la compelia a cumplir con el pago de la indemnización prevista en la normativa.

A su vez, la imposición de multas no implicaba de manera alguna, que al usuario se lo indemnizara según correspondiera en cada caso, o se resolviera el problema que había dado origen a su reclamo.

La CNRT se limitaba a señalar que para obtener las indemnizaciones previstas en las normativas vigentes, los usuarios debían recurrir por su cuenta a la justicia federal.

Con la desidia y actitudes dilatorias denotadas por la CNRT para resolver los expedientes, lejos de contribuir con la defensa de los derechos de los usuarios, favorecía a los intereses de las empresas.

Así entonces, el Organismo mantenía un mecanismo perverso en el que desalentaba a los usuarios a presentar y continuar el trámite de los reclamos para hacer valer sus derechos.

Por lo expuesto, de todas las irregularidades cometidas por las empresas, un porcentaje muy reducido de usuarios presentaba su reclamo ante la CNRT, y de esos reclamos una ínfima parte concluía con una sanción para la empresa, y menos aún culminaban con una solución concreta para el usuario.

Con estos mecanismos, y a pesar de advertirse serias irregularidades, las empresas prestatarias no se veían compelidas a modificar su conducta ni a hacerse cargo de sus obligaciones.

En la situación descrita, la CNRT terminaba siendo funcional a una ecuación económicamente viable para las empresas prestatarias, ya que les resultaba más beneficioso pagar una multa de vez en cuando, con quitas y facilidades, que mejorar cuestiones estructurales o de fondo.

En este marco, resulta oportuno recordar que, dentro de los principales deberes de la CNRT, conforme surge del Decreto N° 1388/96, se encuentran los de recibir y tramitar con diligencia toda queja, denuncia o solicitud de información de los usuarios o de terceros interesados, relativos a la seguridad del transporte bajo su jurisdicción y demás aspectos referentes a la adecuada prestación de los servicios.

Dentro del mismo ámbito se encuentra el de intervenir sin demora cuando, como consecuencia de procedimientos iniciados de oficio o por demanda, considere que algún acto o procedimiento de una empresa sujeta a su jurisdicción es violatorio de normas vigentes, ordenando al concesionario involucrado a disponer lo necesario para corregir o hacer cesar inmediatamente tales condiciones o acciones.

Así también, entre las funciones básicas de la CNRT, se encuentra la de informar acerca de los derechos u obligaciones de usuarios y empresas durante la prestación del servicio.

Sumado a lo antedicho, la CNRT tiene como funciones el control y fiscalización de los operadores de los servicios de transporte automotor y ferroviario de jurisdicción nacional, así como la protección de los derechos de los usuarios.

Dentro de sus objetivos, hallamos el de instrumentar los mecanismos necesarios para garantizar la fiscalización y el control de la operación del sistema de transporte automotor y ferroviario, de pasajeros y carga de Jurisdicción Nacional, con el objetivo de garantizar la adecuada protección de los derechos de los usuarios y promover la competitividad de los mercados.

Si bien es cierto que el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, conforme a las pautas dispuestas en la Ley N° 24.284, puede remitir los antecedentes al PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN en orden al delito de incumplimiento contemplado en el artículo 239 del Código Penal, no resulta menos cierto que tal hecho, en sí mismo, no resuelve de manera alguna los problemas que originaron los reclamos de los usuarios.

Es precisamente por ello, que esta Institución agotó las posibilidades tendientes a obtener respuesta por parte de la CNRT.

No era posible continuar permitiendo que aquel Organismo determinara cuándo resolvería los reclamos de los usuarios.

De ser así, ello importaría apañar o al menos tolerar, una situación claramente contraria a los intereses de los usuarios comprometidos, hecho inaceptable para el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN.

Muy por el contrario, es el objetivo fundamental de esta Institución velar por el respeto de los derechos constitucionalmente consagrados en favor de los usuarios.

Con las dilaciones en las que incurría la Autoridad de Control no solamente no se protegía el derecho constitucional de los usuarios, sino que además se encontraba ausente todo procedimiento eficaz para la solución de los problemas que los ciudadanos le planteaban.

No obstante ello, no debía perderse de vista que la concesión a empresas privadas de monopolios o cuasimonopolios de consumidores cautivos no podía, ni debía implicar indefectiblemente la desprotección del último eslabón de la cadena económica, transformando a los usuarios en meros espectadores pasivos de su falta de cobertura proteccional o de su indefensión, en este caso en particular, por las constantes demoras de la CNRT en responder al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, y en resolver las cuestiones que planteaban los usuarios de servicios de transporte.

Por las razones supra señaladas, y a los fines de garantizar debidamente los derechos de los usuarios y consumidores en los términos del artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL, se recordaron al señor INTERVENTOR de la COMISIÓN NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE (CNRT) las funciones y deberes contemplados en el Decreto N° 1388/96, y se recomendó que dispusiera las medidas que resultaren necesarias a efectos de que en el menor tiempo posible, analizara y resolviera los reclamos planteados por los usuarios en cada una de las actuaciones detalladas en el Anexo I de esa Resolución.

Asimismo, se recomendó al señor SECRETARIO DE TRANSPORTE que dispusiera las medidas que resultaren necesarias a efectos de acelerar los procedimientos y acortar los plazos de resolución de los reclamos que los usuarios plantearan ante la CNRT, como así también que adecuara la normativa vigente para que, una vez verificada la infracción e impuesta la sanción, compeliere a la empresa prestataria a indemnizar al usuario según correspondiera en cada caso.

13. Incumplimientos a la normativa que regula la velocidad de publicidad radial.

El interesado acudió a esta Institución denunciando el presunto incumplimiento del artículo 4º, inciso a) de la reglamentación de la Ley N° 22.285 aprobada por Decreto N° 286/81, por parte de anunciantes publicitarios radiales. Dicha norma establece que queda prohibida la transmisión de los anuncios publicitarios que incluyan excesos de volumen o de velocidad de imágenes y de expresión oral.

El interesado refería a los anuncios que comunicaban una promoción u oferta asociada al producto o servicio que se publicita.

Para estos casos, la Ley N° 24.240 en su artículo 7º, expresamente dispone que la comunicación de una oferta debe contener la fecha precisa de su comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones.

Asimismo, esta Ley en su artículo 4º establece que el proveedor debe informar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características y las condiciones de comercialización del producto o servicio.

Además, especifica que la información debe ser proporcionada al consumidor con la claridad necesaria para permitir su comprensión. El cumplimiento de esta obligación atañe al proveedor del producto o servicio y que se aplica a la radio como medio de difusión de la promoción u oferta.

En la jerga radial y publicitaria el segmento del spot que incluye las condiciones de venta suele denominarse “legal”, y en general se ubica sobre el final del anuncio, a continuación del cuerpo del spot propiamente dicho.

En los anuncios examinados se verificaba que el mencionado segmento poseía una velocidad mayor en cuanto a la expresión oral.

Demás resultaba señalar que este mecanismo es usado por las empresas exclusivamente para ahorrar segundos al aire y abaratar las campañas publicitarias.

Al requerirle al COMITÉ FEDERAL DE RADIODIFUSIÓN que informara sobre la temática planteada, respondió que no se habían iniciado actuaciones ni aplicado sanciones al respecto, debido a que no existía un parámetro determinado para establecer la existencia de exceso de velocidad de expresión oral en los anuncios publicitarios.

En otro informe el COMITÉ FEDERAL DE RADIODIFUSIÓN señaló que, si bien se encontraba en vigencia lo estipulado por el artículo 4º, inciso a) del Decreto N° 286/81 de Reglamentación de la Ley N° 22.285 de Radiodifusión, la normativa no había provisto, hasta la fecha, de ningún tipo de parámetro o procedimiento metodológico para determinar o medir el concepto de “exceso en la velocidad de expresión oral”.

Si bien por un lado informaba que por ello no resultaba posible constatar una contravención a la ley, por otro informó que las publicidades analizadas resultaban aceptablemente audibles en todos sus términos.

Al no existir un parámetro o procedimiento metodológico para medir o determinar la existencia de exceso en la velocidad de expresión oral, cualquier análisis resultaba subjetivo y carecía de toda seriedad.

Al momento de efectuarse la denuncia, la autoridad de aplicación de la Ley Nacional

de Radiodifusión era el COMITÉ FEDERAL DE RADIODIFUSIÓN. A fin de que se pudiera dar cumplimiento al Decreto N° 286/81, reglamentario de la citada Ley, resultaba indispensable que se estableciera un parámetro o procedimiento metodológico para medir o determinar la existencia de exceso en la velocidad de expresión oral.

Así también, la existencia de exceso en la velocidad de expresión oral en la transmisión del segmento denominado “legal” de los anuncios publicitarios, vulneraba el concepto de claridad dispuesto en el artículo 4° de la Ley N° 24.240.

En atención a todo lo expuesto, se recomendó al COMITÉ FEDERAL DE RADIODIFUSIÓN que arbitrara las medidas necesarias para establecer un parámetro o procedimiento metodológico objetivo para medir o determinar la existencia de exceso en la velocidad de expresión oral en los anuncios publicitarios radiales, y pusiera en conocimiento de la citada resolución, a los fines que estime corresponder, a la SUBSECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

14. Falta de entrega de un premio por parte de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable.

La actuación se inició por la denuncia efectuada por una ciudadana ante la falta de entrega de un premio correspondiente al concurso denominado “Ahorro de Energía”, organizado por la SECRETARÍA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE DE LA NACIÓN y el CORREO OFICIAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA S.A., en el mes de junio de 2006.

A los participantes se los notificó de los premios de índole filatélico y de un viaje a la ciudad de Bariloche, con pasajes aéreos, estadía y excursiones para tres personas (alumno, padre y docente), los que serían entregados en el edificio del CORREO OFICIAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA S.A.

En fecha 06 de diciembre de 2006 se entregaron los premios de índole filatélico, pero no así el correspondiente al viaje.

Al respecto, se requirieron informes al CORREO OFICIAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA S.A. y a la Subsecretaría de Políticas Ambientales de la Nación.

En su respuesta el Correo Argentino informó a esta Institución, que el cumplimiento de la entrega del viaje a una reserva ecológica del país, se encontraba a cargo de la SECRETARÍA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE DE LA NACIÓN.

Consecuentemente desde el mes de septiembre de 2007 se cursaron pedidos de informes a la SUBSECRETARÍA DE POLÍTICAS AMBIENTALES DE LA NACIÓN, los cuales no obtuvieron respuesta satisfactoria alguna.

No obstante, la SECRETARÍA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE DE LA NACIÓN en fecha 16 de enero de 2009, informó que había decidido hacer efectivo el premio y que procedería a comunicar a los padres de los menores la decisión adoptada, y de esa forma coordinar con los interesados una fecha para la realización del viaje.

Ante la falta de entrega del premio, personal del Área de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable de esta Institución, a través de distintas reuniones y contactos telefónicos, realizó el seguimiento del trámite, sin obtener respuesta sobre la fecha en la cual

se realizaría la entrega del premio.

Habiendo pasado TRES (3) años de la realización del concurso, la SECRETARÍA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE DE LA NACIÓN, no efectivizó el premio a la ganadora.

Por todo lo expuesto, se recomendó a la SECRETARÍA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE DE LA NACIÓN, que a la mayor brevedad posible, adoptara las medidas que resultaran necesarias para la efectiva entrega del premio correspondiente al “Concurso Nacional Infantil de Diseño de dos sellos Postales América - UPAEP. Ahorro y Energía” organizado en el mes de Marzo de 2006.

15. Deudores del Banco Hipotecario S.A. – Créditos pre-convertibilidad.

La privatización del ex Banco Hipotecario Nacional trajo aparejados innumerables inconvenientes a quienes habían contraído préstamos hipotecarios durante su gestión pública, puesto que la Ley que ordenó su privatización autorizó la introducción de cambios unilaterales en la tasa de interés y otras condiciones de los préstamos, que -entre otras consecuencias- incrementaron desmesuradamente la cantidad de cuotas restantes y el monto de cada una de ellas.

El carácter social de la entidad y de estos préstamos fue desterrado, modificándose la ecuación económica para los prestatarios de tal forma, que gran parte de ellos no pudo absorber el impacto e incurrió de un modo u otro en el incumplimiento de los pagos.

La intervención de esta Institución respecto de esta cuestión fue una constante a lo largo de los últimos años, procurando soluciones que atendieran a resguardar el derecho constitucional a la vivienda de estos ciudadanos. Una de las cuestiones que suscitó innumerables presentaciones, fueron las irregularidades, por parte del BANCO HIPOTECARIO S.A. en el tratamiento de las solicitudes de subsidios: un instrumento previsto por el artículo 13 de la Ley N° 24.143, y previendo los desequilibrios que generaría la modificación de las pautas contractuales, para asistir a adjudicatarios que afrontasen una situación de emergencia social.

Es así, con el trabajo y la lucha de los deudores y las asociaciones que los nuclean en todas las provincias y la activa participación de esta Defensoría, se llega al año 2008 a la sanción de la Ley N° 26.313, que tiene por objeto garantizar los derechos tutelados por los artículos 14 bis y 75 incisos 12 y 32 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL y establecer el procedimiento a aplicar para la reestructuración de los mutuos hipotecarios pactados con el ex-BANCO HIPOTECARIO NACIONAL con anterioridad a la Ley de convertibilidad.

En ese marco, otra medida adoptada por esta Institución, fue el dictado de la Resolución DP N° 51/08 (B.O. 2/6/2008), mediante la que se recomendó al MINISTERIO DE ECONOMÍA Y PRODUCCIÓN: a) Que ordenara al BANCO HIPOTECARIO S.A. o sus cesionarios, que informen a los titulares de los créditos comprendidos dentro de los alcances de la Ley N° 26.313 que su crédito se encontraba sujeto a recálculo, en toda comunicación que en el futuro se les dirija, adjuntando asimismo transcripción de la Ley y una explicación clara y comprensible de sus alcances; b) Que extremara los recaudos para que en forma perentoria, se dictara la reglamentación de la Ley N° 26.313, y se efectuaran los recálculos por ella previstos, contemplando la recepción y evaluación de las propuestas que a

tales efectos le aportaren las asociaciones de deudores o la Comisión de Vivienda de la Honorable Cámara de Diputados; y c) Que asegurara el derecho de los adjudicatarios en situación de emergencia social -tanto de operatorias globales como individuales-, de que sus créditos recibieran el tratamiento adecuado a la situación para la que fueran previstos.

Con fecha 19 de diciembre de 2008, fue publicado en el BOLETÍN OFICIAL N° 31.556 el Decreto N° 2107/2008 que reglamenta la Ley N° 26.313.

En opinión del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, el Decreto N° 2107/2008 limita severamente los derechos reconocidos a los adjudicatarios por la Ley N° 26.313 en diversos aspectos, recalando la necesidad de revisar profundamente la norma a fin de adecuarla a la verdadera intención del legislador.

Sin perjuicio de las objeciones que merecía a nivel general el decreto, resultaba necesario formular algunas observaciones respecto de algunas cuestiones puntuales.

a) Fecha de mora

La Ley N° 26.177, que modifica el artículo 23 de la Ley N° 25.798 y crea la Unidad de Renegociación, expresamente dispone que “no regirá lo establecido en el artículo 3° de la presente, respecto a la época de la mora”. Y es que no venía esta norma a solucionar un problema originado en la crisis de 2001 si no mucho tiempo antes, con la privatización del ex-BANCO HIPOTECARIO NACIONAL, la modificación unilateral de los mutuos originales y las sucesivas crisis económicas que afectaron a esos mutuos (ver Diario de Sesiones de la Cámara de Diputados del 15/11/2006).

La omisión en la redacción de la Ley N° 26.313 de cualquier mención sobre límites basados en la fecha de mora, no hace otra cosa que abonar la tesis de que las facultades reglamentarias acordadas al MINISTERIO DE ECONOMÍA, no comprendían limitar los mutuos alcanzados -como lo hizo el Decreto- a aquellos deudores que hubiesen incurrido en mora entre el 01/01/01 y el 10/12/07 y se hubiesen mantenido en tal situación al 22/12/08.

Sin perjuicio de lo anterior, corresponde puntualizar la necesidad de que la Autoridad de Aplicación aclare algunos supuestos que a criterio de esta Institución se encuentran comprendidos, aun en la criticada redacción actual del Decreto.

Al establecer fechas de corte relacionadas con la mora del deudor, el reglamento, interpreta que el recálculo o la cancelación previstas por la ley, no puede beneficiar a quien tuvo capacidad de afrontar los pagos, razón por la que se equipara la situación de la mora a la de quien ha podido atender a su obligación sólo a partir de que fuera beneficiado por la aplicación de un subsidio, o en virtud de la refinanciación del saldo originado en mora anterior.

Ello se debe a dos razones fundamentales: en el primero de los casos, porque no puede predicarse de una operación en la que se aplica el subsidio, que esos prestatarios hubiesen tenido alguna capacidad de pago sino todo lo contrario, se encontraban en una situación tan terminal y desequilibrada -causada por las normas que modificaron retroactivamente su contrato- que se hizo necesario el auxilio del Estado para preservar el derecho fundamental a la vivienda reconocido por la CONSTITUCIÓN NACIONAL.

Esos subsidios fueron concedidos tras los correspondientes estudios socio económicos que determinaron la gravedad de la situación habitacional y económica de cada familia y, en

razón que dichos subsidios no se encuentran al día de hoy vigentes por el vencimiento de los plazos previstos por la Ley N° 24.143, la gran mayoría de sus beneficiarios se enfrentan a la posibilidad concreta de desahucio ante la imposibilidad de afrontar el pago de los servicios mensuales y su correlativa exclusión del ámbito de aplicación de la Ley N° 26.313 por el Decreto N° 2107/2008.

En el caso de las refinanciaciones, se debe considerar que a los efectos de la clasificación en la Central de Deudores del BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA -fuente pública de la que toman la información las bases de datos comerciales- una refinanciación no deja de ser técnicamente un grado de atraso en el cumplimiento de la obligación original.

Así lo reafirma la Comunicación “A” 4738 del BCRA, Texto Ordenado sobre Clasificación de Deudores, cuando aclara que: “Se entiende que el cumplimiento de las obligaciones a que se refieren las citadas pautas tiene lugar cuando no se recurra a nuevas financiaciones o refinanciaciones destinadas a cancelar obligaciones preexistentes, cualquiera sea la modalidad (prórrogas, esperas, ampliaciones de plazo o márgenes -sean tales modalidades expresas o tácitas-, disminuciones en los importes de las cuotas o pagos, renovaciones, reestructuraciones, etc.). En el caso de refinanciaciones, a fin de determinar una mejora en la clasificación del deudor, corresponderá tener en cuenta las pautas específicas previstas en cada una de las categorías” (Conf. Com. “A” 4738, punto 7.1).

En el mismo sentido, la DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES ha entendido que: “al existir un convenio de refinanciación no puede considerarse al cumplimiento en el pago de las cuotas pactadas como cumplimiento “normal” (situación “1”) de la obligación originaria. Atento ello, en cumplimiento de la normativa vigente, las entidades bancarias y financieras no toman en cuenta que el cumplimiento de la refinanciación sea en tiempo oportuno, sino que toman en cuenta que la deuda originaria ha caído en mora (conf. Comunicación A 2729)”.

En virtud de lo antes apuntado, un banco que refinancia a un cliente una deuda en mora, aunque el deudor cumpla estrictamente con las cuotas de la refinanciación, no deja de informar al Banco Central sobre su morosidad si no que, en el mejor de los casos, disminuye la graduación del atraso, conforme las pautas que la misma norma establece.

Atendiendo al principio de reciprocidad de trato, si el banco considera la situación de atraso -mora- del deudor refinanciado a los fines de su clasificación negativa en la Central de Deudores, del mismo modo debe considerarla para la aplicación de los beneficios que la ley prevé para los deudores morosos.

Al solo efecto de corroborar lo expuesto, debe apuntarse que el BANCO HIPOTECARIO S.A. ha rechazado la aplicación de los beneficios de la Ley N° 26.313 a deudores que se encontraban en situaciones como las descriptas precedentemente y que, en todos esos casos, a diciembre de 2007 el banco informaba a esos deudores a la Central de Deudores del BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA como de “riesgo alto” (clasificación 4) o irreuperables (clasificación 5), con atrasos mayores a los 180 días o un año.

El MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS ha sido designado como Autoridad de Aplicación de la Ley (conf. Art. 7°), siendo su facultad el dictado de normas aclaratorias o complementarias.

Por lo tanto, corresponde a ese Organismo aclarar expresamente que deben considerarse comprendidos por los beneficios de la ley N° 26.313, a todos aquellos casos que, dentro de los plazos previstos por el decreto reglamentario, hayan estado al día en virtud de la refinanciación de sus deudas en mora o por aplicación del subsidio previsto por el artículo 13 de la Ley N° 24.143.

Tal interpretación deriva del criterio in dubio libertate establecido por la misma Ley N° 26.313, que en su artículo 6° dispone que “En caso de duda sobre la aplicación, interpretación o alcance de la presente se decidirá en el sentido más favorable al prestatario, a la subsistencia y conservación de la vivienda y a la protección integral de la familia en los términos del artículo 14 bis de la CONSTITUCIÓN NACIONAL”.

b) Operatorias de emergencia

Otra cuestión a la que se debe prestar particular atención, es la situación de otro conjunto de prestatarios de numerosos mutuos otorgados por el ex-BHN que formaban parte de operatorias “sociales” o de emergencia, instrumentadas mediante créditos individuales y que han sido expresamente excluidas de los beneficios del recálculo, mediante una interpretación restrictiva de las disposiciones de la ley.

Se trata de créditos que fueron previstos para paliar situaciones de grave déficit habitacional, derivadas en algunos casos de situaciones de emergencia causadas por desastres naturales como nevadas y tornados y que fueron pactados bajo condiciones preferenciales en atención a las circunstancias. El carácter de cada una de ellas, se encuentra documentado en las Actas de Directorio que las autorizaron y fueron instrumentadas mediante créditos individuales por no existir operatorias globales al momento en que se produjeron los desastres que originaron la urgencia de asistir a dichas familias.

A modo de ejemplo, se puede citar la Actuación N° 6529/03, en la que el prestatario obtuvo de la entidad un préstamo bajo la operatoria HN830 para “atención inmediata de situación de emergencia socio-habitacionales”, pactado originariamente en 180 cuotas y actualmente reestructurado en 320 cuotas.

Mal puede interpretarse del texto plasmado por el legislador, que su intención haya sido la de excluir a dichos mutuos, toda vez que revisten las mismas características que los que la reglamentación expresamente comprende. Han sido acordados para paliar emergencias habitacionales y han sufrido la modificación de plazos y saldos a partir de la privatización del banco.

Si la norma legal comprende -a la luz de su reglamentación- sólo casos que se encontraban en mora, debe deducirse que la situación de emergencia de esas familias que dio fundamento y origen a la asistencia del Estado no ha variado, y que no puede dejar de prestarse sin exponerlas al desahucio inminente, violándose las obligaciones asumidas por el Estado en esta materia tras la incorporación constitucional de los Pactos Internacionales de Derechos Humanos.

Debe recordarse, que una gran parte de los mutuos a los que este acto se dirige, han sido ya cedidos a fideicomisos o se han instrumentado otras formas de acelerar los reclamos extrajudiciales y judiciales a los deudores.

De esta forma se violenta necesariamente la prohibición de regresividad que emana

del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC) según la cual, los Estados Partes no pueden disminuir el grado de protección ya alcanzado frente a un derecho social, así como el deber de esos Estados de dar prioridad en su actuación a los grupos más vulnerables y a los que tengan necesidades más urgentes (CDESC - Observación General N° 4, punto 11).

Adicionalmente a su carácter evidentemente regresivo, las restricciones que el Decreto introduce en este sentido a la Ley N° 26.313, pueden calificarse como abiertamente discriminatorias, por excluir sin fundamento razonable a determinados ciudadanos en situaciones fácticas equivalentes.

Por consiguiente, corresponde que la Autoridad de Aplicación de la Ley N° 26.313, aclare que deben considerarse comprendidos todos aquellos casos instrumentados en forma de créditos individuales, que hayan sido otorgados para paliar situaciones de desastres naturales u otras emergencias habitacionales.

c) Realización de los recálculos

La Ley N° 26.313, instituye al Ministerio de Economía y Producción como su autoridad de aplicación, y lo faculta “para proceder al recálculo previsto en el artículo 2°, determinar la procedencia de su cancelación en los términos del artículo 3° y dictar las normas reglamentarias necesarias para su implementación” estableciendo asimismo que dicho procedimiento “deberá ser implementado en un plazo de UN (1) año a partir de la entrada en vigencia de la ley”. (conf. Art. 7°).

Mediante el Decreto Reglamentario N° 2107/2008, el Ministerio dispuso que dicho procedimiento sea llevado a cabo por el mismo BANCO HIPOTECARIO S.A., delegando el control del cumplimiento de los requisitos que surgen de la reglamentación en la SUPERINTENDENCIA DE ENTIDADES FINANCIERAS Y CAMBIARIAS.

El mismo Ministerio, desde el momento en que se sancionó la Ley N° 26.177, ha dado testimonio documentado de las permanentes dilaciones de las que fuera objeto el procedimiento de elaboración del proyecto de ley en el ámbito de la UNIDAD DE RESTRUCTURACIÓN, por parte de las autoridades del BANCO HIPOTECARIO S.A., obstaculizando el acceso a la información, mostrándose reticente a brindar acceso a sus bases de datos, negándose a suscribir el proyecto que dio origen a la Ley N° 26.313.

Tanto el recálculo de los créditos previsto en el artículo 2°, como la determinación de la procedencia de su cancelación en los términos del artículo 3° afectan directamente a los intereses del BANCO HIPOTECARIO S.A.

El procedimiento implica no sólo la aplicación de una normativa a cuya producción el banco sistemáticamente se opuso, sino también la realización de complejos cálculos de difícil -o casi imposible- verificación por parte del beneficiario.

De tal suerte, la aplicación de los beneficios que la ley reconoce al prestatario, encuentra su primer filtro en la actuación primaria de su contraparte.

En ese orden de ideas, se debe mencionar la reiteración de casos en los que el BANCO HIPOTECARIO S.A. informó a esta Institución o al MINISTERIO DE ECONOMÍA que el mutuo no encuadraba dentro de lo dispuesto por la Ley N° 26.313 por no registrar mora a la fecha de su entrada en vigencia (10 de diciembre de 2007), mientras que

para esas mismas fechas informaba a esta Institución sobre una persistente mora y al BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA sobre una situación de extendido atraso (ver infra: Casos).

Por otra parte, debe mencionarse que el plazo de UN (1) año establecido por el artículo 7° de la ley para la realización de los recálculos o cancelaciones, se encuentra vencido desde el día 10 de diciembre de 2008, acrecentando la situación de incertidumbre de los posibles beneficiarios.

En tales condiciones, no resulta razonable delegar el procedimiento de recálculo en el BANCO HIPOTECARIO S.A., sometiendo a los potenciales beneficiarios a la necesaria incertidumbre sobre su fidelidad y exactitud, y forzándolos a recurrir a las vías impugnativas.

d) Casos

En la Actuación N° 4741/07 (Préstamo N° HE0311-039-00000-00000-000068), el BANCO HIPOTECARIO S.A. informó que el crédito del presentante no quedaba comprendido por las disposiciones de la Ley N° 26.313 por no registrar mora a la fecha de su entrada en vigencia (10 de diciembre de 2007).

Con fecha 02 de noviembre de 2007, la misma entidad informaba que el crédito en cuestión registraba ocho cuotas en mora, que la emisión de boletas se encontraba bloqueada y que la prestataria había sido beneficiada con la aplicación del subsidio previsto por el artículo 13 de la Ley N° 24.143. Coincidentemente, se debe mencionar que para esos períodos y hasta mayo de 2008, el banco informaba a la quejosa como deudora irrecuperable (Situación 5) a la Central de Deudores del BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA (BCRA).

Resulta también ilustrativo destacar que en este caso, el banco reconoció la situación de extrema vulnerabilidad de la quejosa, y al tiempo que rechazó el encuadramiento bajo la Ley N° 26.313, informó haber fijado una cuota tope hasta la cancelación del crédito, en atención a las “dificultades planteadas por el cliente”.

Una situación muy similar se presenta en la Actuación N° 4747/07 (Préstamo N° HN0701-039-00000-00000-000038), con 20 cuotas en mora a noviembre de 2007 pese a la reiterada aplicación de subsidios, información sobre su morosidad en bases de datos de deudores a la fecha de entrada en vigencia de la ley y hasta la actualidad, y reciente fijación de una cuota tope en atención a la situación.

En la Actuación N° 4752/07 (HN0731-017-00000-00000-000481), el banco rechazó la aplicabilidad de la ley al caso también por inexistencia de mora al 10/12/07, mientras que para ese período informaba a la Central de Deudores del BCRA sobre un retraso en situación CINCO (5) de irrecuperabilidad (que comprende los clientes insolventes, en gestión judicial o en quiebra con nula posibilidad de recuperación del crédito, o con atrasos superiores al año, conf. Com. “A” 4738 del BCRA) que se extendió aún hasta mayo de 2008. Al tiempo, informaba el banco a esta Institución que la operatoria verificaba 9 (nueve) cuotas en mora, bloqueo de la emisión de boletas y reiterada aplicación de subsidios.

En las actuaciones N° 0814/08 (Préstamo N° HE0311-049-00000-000000-000536) y N° 4025/09 (Préstamo N° HE0311-049-00000-000000-000561), el banco rechazó el encuadre de la operación bajo la Ley N° 26.313 también por no registrar mora al 10/12/07, mientras que a marzo de 2008 informaba a esta Institución sobre la reiterada aplicación de subsidios,

hasta el período de diciembre de 2007 inclusive.

La Argentina ha ratificado el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC) y lo ha incorporado al llamado “Bloque Normativo Constitucional” con la Reforma Constitucional de 1994, asumiendo en consecuencia la responsabilidad internacional de velar por la protección del derecho a una vivienda adecuada y consecuentemente con “el deber de no adoptar medidas de carácter deliberadamente regresivo en cuestiones habitacionales, promoviendo desalojos arbitrarios o impulsando recortes o limitaciones en sus políticas, a menos que estas redunden en la mayor eficacia global del conjunto de derechos sociales garantizados por el PIDESC” (Pisarello, Gerardo / Observatorio DESC, Vivienda para Todos: un derecho en (de) construcción).

Contradictoriamente, a la relevancia institucional y social del reconocimiento constitucional de este derecho, se opone un profundo déficit en el desarrollo de mecanismos eficientes para su protección.

El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CDESC), Organismo encargado de vigilar el cumplimiento del PIDESC, ha sostenido que las obligaciones del Estado relacionados con el derecho a la vivienda continúan aplicándose “y son quizás más pertinentes durante los tiempos de contracción económica” y que “un deterioro general en las condiciones de vida y vivienda, que sería directamente atribuible a las decisiones de política general y a las medidas legislativas de los Estados Partes, y a falta de medidas compensatorias concomitantes, contradiría las obligaciones dimanantes del Pacto” (Observación General N° 4 del CDESC).

En razón de lo precedentemente expuesto, se recomendó al MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS DE LA NACIÓN, mediante Resolución DP N° 179/09 (B.O. 14/10/09), en su calidad de Autoridad de Aplicación de la Ley N° 26.313, que: a) arbitrara en forma urgente los medios para que sean comprendidos por los beneficios de la Ley N° 26.313, todos aquellos casos que, dentro de las fechas de mora prevista por la reglamentación, hayan estado al día en sus pagos en virtud de la refinanciación de sus deudas en mora o por aplicación del subsidio previsto por el artículo 13 de la Ley N° 24.143; b) arbitrara los medios para que sean comprendidos por los beneficios de la Ley N° 26.313, todos aquellos casos instrumentados en forma de créditos individuales, que hayan sido otorgados para paliar situaciones de desastres naturales u otras emergencias habitacionales; y c) dejara sin efecto la delegación formulada en favor del BH SA de lo dispuesto por el artículo 7 de la Ley N° 26.313, disponiendo de las medidas que resultaran necesarias para efectuar por sí los recálculos o las cancelaciones.

16. Servicios bancarios.

Durante el año 2009, se han resuelto numerosos casos planteados con relación a irregularidades o deficiencias en la prestación de servicios bancarios. Así, se obtuvieron resultados favorables en casos de comisiones u otros gastos cobrados indebidamente, se solucionaron reclamos con problemas en trámites diversos (demora en el levantamiento de hipoteca, problemas en la atención al público, problemas en la atención especial a jubilados, demora en el otorgamiento de préstamos, etc.); con cajeros automáticos, y con inclusión indebida en bases de datos de deudores del sistema financiero.

17. Deudas consolidadas.

En un número considerable de actuaciones se efectuó un permanente seguimiento del trámite de reclamo de cobro de deudas mantenidas por el Estado Nacional con ex empleados de la empresa YPF y de otras empresas del estado liquidadas. Estos reclamos debían recorrer una serie considerable de instancias administrativas en las que solían sufrir demoras y motivarían las presentaciones de los acreedores ante la Defensoría.

18. Servicios de préstamos otorgados por asociaciones mutuales y cooperativas.

Durante el año 2009, se ha mantenido una estrecha colaboración con el Area de Seguridad Social de esta Defensoría en el tratamiento conjunto de las cuestiones planteadas por jubilados y pensionados con relación a descuentos que se practicaban en sus haberes con motivo de préstamos de dinero obtenidos de entidades financieras por intermedio de mutuales y cooperativas incluidas en el sistema de “códigos de descuento” instaurado por la ANSES.

Esta operatoria de préstamos originó innumerable variedad de problemas a los jubilados (tasas de interés exorbitantes, falta de información, descuentos indebidos, servicios no prestados, etc.) y medidas adoptadas por esta Institución en consecuencia, con excelentes resultados obtenidos de los que se diera cuenta en el informe del Area Previsional.

CAPITULO V

ACTUACION DEL AREA V: SEGURIDAD SOCIAL Y EMPLEO

INTRODUCCIÓN

Mediante la Ley N° 26.425, publicada en el BO del 09 de diciembre de 2008, se modificó el Sistema Previsional unificándolo en un sistema previsional único estatal y solidario denominado SISTEMA INTEGRADO PREVISIONAL ARGENTINO (SIPA).

Por otra parte, con la sanción de la Ley de Movilidad N° 26.417 no sólo se fijó la actualización semestral de los haberes previsionales sino que actualiza también el haber mínimo, que en la actualidad es percibido por la mayoría de los jubilados, aproximadamente 5.000.000 de beneficiarios. Esta circunstancia resolvió gran parte de las cuestiones planteadas por reajuste.

Si bien una gran cantidad de beneficiarios aceptó, en principio, la suma fijada como haber mínimo, otros optaron por recurrir judicialmente en virtud de los antecedentes jurisprudenciales.

Independientemente de lo expuesto, la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL actualizó y amplió su sitio web e implementó el servicio telefónico a través del número 130.

Con relación a la actualización y ampliación del sitio web, en lo referente a las consultas por parte de los ciudadanos, se advierte que consta de una parte INFORMATIVA que integra lo que en la página se denomina MENU para Jubilados y Pensionados (Lugar y Calendario de pago, Códigos de Haberes y Descuentos, Trámites, Asignaciones Familiares, Obra Social, Sentencias, etc), para Trabajadores en Actividad, (Asignaciones Familiares, CUIL, Certificación de Servicios, etc) para Desempleados, Futuros Jubilados, Futuros Pensionados y Denuncias.

Por otra parte la Autopista de Servicios permite efectuar los siguientes trámites:

Turnos, Constancia de CUIL, Historia Laboral, Estado de Expedientes, Asignaciones Familiares, Asignación Universal, Donde Cobro, Pensiones por fallecimiento, Certificación Negativa, etc.

Dicha página también ofrece la posibilidad de imprimir los diferentes formularios que se utilizan para los trámites ante la ANSES.

Cuenta además con un asesor virtual que indica los requisitos necesarios para la iniciación de diversos trámites y el procedimiento para efectuarlos.

Llamando al número 130 se puede conocer todo tipo de información y efectuar trámites como cambio de banco pagador, denuncias, etc.

El nivel alcanzado por la ANSES a través de estos sistemas, ha posibilitado la agilización de los trámites de tal manera que ha beneficiado a los administrados evitándoles largas esperas en las distintas UDAI.

Asimismo, las reformas legislativas y la mejora de los sistemas informáticos se han visto reflejadas en las tareas del área disminuyendo considerablemente las consultas telefónicas y las quejas relacionadas con la problemática.

Lo expuesto precedentemente surge de datos estadísticos según los cuales éste Área en particular ha recibido y tramitado el 21,1% de actuaciones ingresadas a la Defensoría.

Después de quince años de labor de la Defensoría en los que el área ha bregado incesantemente a través de pedidos de informes, recomendaciones, informes especiales y anuales a la COMISION BICAMERAL DEL DEFENSOR DEL PUEBLO, acciones judiciales con las medidas que estas implican, incluyendo allanamiento, etc., es un orgullo para la Institución haber obtenido resultados como los arriba descriptos.

Sin que ello signifique menguar la labor tendiente a mejorar la situación de la tercera edad sino, continuar con el mismo espíritu que no es otro que el de colaborar con la Administración a fin de optimizar su funcionamiento y defender y proteger las garantías e intereses tutelados por la Constitución y la leyes.

Cabe señalar que si bien han disminuido las quejas vinculadas con la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL, se ha advertido en el área un incremento sensible en la temática vinculada con el Empleo Público y Seguridad e Higiene Laboral.

TEMÁTICA

1. RECOMENDACIONES.

Durante el año 2009 se formularon TRES (3) recomendaciones de carácter general, dos de ellas relacionadas con temas laborales y una con la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL.

Se formuló también una recomendación de carácter particular a la ANSES.

Cabe aclarar que en muchas ocasiones pese a que la recomendación tiene por objeto primordial el de resolver el asunto planteado por el interesado, soluciona también el de aquellos que se encuentran en idéntica situación, en razón de que la medida cuya adopción se

recomienda involucra al colectivo.

1.1. Recomendación de carácter general vinculada con temas laborales.

1.1.1 Relacionada con la necesidad de actualizar el tope máximo de la prestación por desempleo a fin de asegurar al desempleado un status similar al del trabajador activo. Resolución N° 162/09 (Actuación N°5681/09).

A tales fines el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION promovió actuación de oficio.

La Ley de empleo N° 24.013 de fecha 26 de diciembre de 1991, en el título IV “de la protección de los trabajadores desempleados”, instituyó el “sistema integral de prestaciones por desempleo”.

Entre los objetivos dispuestos por la norma, se encuentra la organización de un sistema eficaz de protección a los trabajadores desocupados.

El art. 3° expresa “La política de empleo comprende las acciones ... de protección a trabajadores desempleados...”.

El sistema abarca a todos los trabajadores cuyo contrato se rija por la L.C.T, quedando excluidos: los trabajadores comprendidos en el Régimen Nacional de Trabajo Agrario, los del servicio doméstico y quienes hayan dejado de prestar servicios en la Administración Pública Nacional, provincial o municipal afectados por medidas de racionalización administrativa.

Conforme el art. 113 de la L.E. los requisitos para ser beneficiarios de las prestaciones por desempleo son: a) Encontrarse en situación legal de desempleo y disponible para ocupar un puesto de trabajo adecuado; b) Estar inscripto en el Sistema Unico de Registro Laboral o en el Instituto Nacional de Previsión Social hasta tanto aquél comience a funcionar; c) Haber cotizado al Fondo Nacional del Empleo durante un período mínimo de seis (6) meses durante los tres (3) años anteriores al cese del contrato de trabajo que dio lugar a la situación legal de desempleo; d) Los trabajadores contratados a través de las empresas de servicios eventuales habilitadas por la autoridad competente, tendrán un período de cotización mínimo de 90 días durante los 12 meses anteriores al cese de la relación; e) No percibir beneficios previsionales, o prestaciones no contributivas. f) Haber solicitado el otorgamiento de la prestación en los plazos y formas que corresponda.

El art. 117 determina la duración de la prestación, que se relaciona directamente con el período de cotización dentro de los tres (3) años anteriores al cese del contrato de trabajo.

Si se cotizó de 6 a 11 meses la prestación dura 2 meses, de 12 a 23 meses dura 4 meses, de 24 a 35 meses dura 8 meses y por último con un plazo de cotización de 36 meses o más, la prestación dura 12 meses.

En el caso de que el trabajador cuente con cuarenta y cinco (45) o más años de edad, el tiempo total del seguro por desempleo se extenderá por seis (6) meses adicionales, por un valor equivalente al setenta por ciento (70%) de la prestación original.

El art. 118 determina la cuantía de la prestación dineraria por desempleo, como un porcentaje del importe neto de la mejor remuneración mensual, normal y habitual del

trabajador en los seis meses anteriores al cese del contrato de trabajo que dio lugar a la situación de desempleo.

El mencionado monto disminuye gradualmente durante el transcurso de la prestación.

En la actualidad el monto de la prestación dineraria durante los primeros CUATRO (4) meses es del CINCUENTA POR CIENTO (50%) de la mejor remuneración neta mensual y habitual de los últimos SEIS (6) meses; del quinto al octavo mes la prestación será equivalente al OCHENTA Y CINCO POR CIENTO (85%) de la de los primeros cuatro meses, y del noveno al duodécimo mes la prestación será equivalente al SETENTA POR CIENTO (70%) de la de los primeros cuatro meses.

Si bien, la cuantía de la prestación se relaciona directamente con la remuneración percibida por el trabajador en un determinado lapso, dicha prestación mensual se encuentra limitada a través de los montos mínimos y máximos fijados por el Consejo Nacional del Empleo, la Productividad y el Salario Mínimo, Vital y Móvil.

Desde Marzo del año 2006, a través del Decreto N° 267/2006, el monto máximo se encuentra fijado en PESOS CUATROCIENTOS (\$ 400.-).

Resulta indispensable y oportuno actualizar los montos mínimo y máximo del seguro por desempleo, a fin de adecuarlos a la situación socioeconómica actual, para que la prestación por desempleo cumpla en forma efectiva la finalidad para la que fue creada.

Las sucesivas crisis económicas de nuestro país han originado un pronunciado aumento del desempleo, puntualmente en los últimos meses, generando ello que una importante cantidad de personas se haya visto obligada a solicitar el beneficio en cuestión.

Consecuentemente se produjo un aumento significativo en la cantidad de beneficiarios de este seguro -CIENTO CUARENTA Y DOS MIL (142.000) aproximadamente-.

No obstante ese aumento los beneficiarios representan una masa de población muy baja en comparación con la cantidad de beneficiarios de otras prestaciones otorgadas por el sistema de seguridad social.

Llama la atención que este seguro, que cuenta con menor cantidad de beneficiarios, no haya sido actualizado al igual que las demás prestaciones otorgadas por el sistema de seguridad social, incrementadas en numerosas ocasiones.

El Sistema integral de prestaciones por desempleo se financia mediante el fondo nacional de empleo creado por la Ley de empleo N° 24.013 y sus principales fuentes de recursos son: a) Una contribución patronal del UNO COMA CINCO POR CIENTO (1,5%) sobre la masa salarial del sector privado; b) El TRES POR CIENTO (3%) del total de las remuneraciones pagadas por las empresas de servicios eventuales; y c) Los aportes personales de los beneficiarios de prestaciones previsionales que reingresan a la actividad.

Con relación al financiamiento de las prestaciones del fondo nacional de empleo debe tenerse en cuenta que, al aumentarse el monto correspondiente al salario mínimo vital y móvil y a los salarios de convenio de distintas actividades, se recaudará mayor cantidad de dinero para dicho seguro por vía de las contribuciones.

En virtud de las premisas mencionadas, el aumento en la prestación dineraria del

seguro por desempleo no generaría un alto impacto económico.

El art. 14 bis, párrafo 3° de la Constitución Nacional, expresa textualmente “El Estado otorgará los beneficios de la seguridad social, que tendrá carácter de integral e irrenunciable. En especial, la ley establecerá: el seguro social obligatorio...”.

Dentro de los Tratados Internacionales con jerarquía constitucional se destaca la DECLARACION AMERICANA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL HOMBRE, la DECLARACION UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS, el PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS ECONOMICOS, SOCIALES Y CULTURALES.

Por su parte, la CONVENCION INTERNACIONAL SOBRE LA ELIMINACION DE TODAS LAS FORMAS DE DISCRIMINACIÓN RACIAL establece en su art. 5°, inciso “e”: “... los Estados partes se comprometen a ... garantizar el derecho de toda persona a la igualdad ante la ley... particularmente en el goce de los derechos siguientes: Los derechos económicos, sociales y culturales, en particular: i) ... a la protección contra el desempleo...”, “iv) ... la seguridad social y los servicios sociales”.

Específicamente con respecto al seguro por desempleo, existen convenios de la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T) ratificados por la República Argentina, como el Convenio 2 sobre el desempleo, y el Convenio 88 sobre el servicio del empleo que tutelan este beneficio.

El espíritu de este beneficio es procurar que durante el período en el que el trabajador desempleado percibe la prestación por desempleo, mantenga un status similar al del trabajador activo, para lo cual se le ha garantizado no solamente una prestación económica, sino también cobertura médica y asignaciones familiares, computándose el período de goce del beneficio a los efectos previsionales.

A esos fines también resulta imprescindible tener presente el concepto de la seguridad social.

Según Humberto A. Podetti, El concepto de Seguridad Social es “ el conjunto de medios técnicos, regulado por normas jurídicas, con fundamento en la solidaridad y en la responsabilidad personal y social, tendiente a liberar al hombre de la opresión de la miseria, mediante el otorgamiento de prestaciones, cada vez que configuren contingencias sociales que afecten desfavorablemente el nivel de vida de las personas protegidas, sus familias y quienes estén a su cargo”.

En otro orden de ideas resulta indispensable trazar un paralelismo entre los institutos Seguro por Desempleo y Salario Mínimo Vital y Móvil, ya que ambos son dos caras de una misma moneda.

La garantía del Salario Mínimo Vital y Móvil (art. 14 bis) se encuentra consagrada en la Constitución Nacional, a partir de la reforma de 1957.

La Ley de Contrato de Trabajo reglamenta dicho instituto, y lo define como “...la menor remuneración que debe percibir en efectivo el trabajador sin cargas de familia, en su jornada legal de trabajo, de modo que le asegure alimentación adecuada, vivienda digna, educación, vestuario, asistencia sanitaria, transporte y esparcimiento, vacaciones y previsión”.

Citando a Vázquez Vialard “la importancia de la actualización del salario mínimo

vital es fundamental por su propia definición, ya que es lo indispensable para asegurar alimentación adecuada, vivienda digna, educación, vestuario, asistencia sanitaria, transporte y esparcimiento, vacaciones y previsión, como lo define el art. 116 L.C.T, resulta aun más decisivo en todo el sistema jurídico laboral por cuanto se lo ha tomado como módulo para la fijación de innumerables prestaciones e indemnizaciones...” .

La determinación periódica del salario mínimo vital y móvil, la determinación periódica de los montos mínimos y máximos, y el porcentaje correspondiente a los primeros cuatro meses de la prestación por desempleo, son funciones del Consejo Nacional del Empleo, la Productividad y el Salario Mínimo Vital y Móvil.

Dicho Consejo Nacional, por medio de la Resolución N° 2/2009, ha dispuesto que la menor remuneración que debe percibir en efectivo el trabajador sin cargas de familia, en su jornada legal de trabajo para cubrir las necesidades a satisfacer por medio del Salario Mínimo Vital y Móvil será fijada gradualmente a partir del 1 de Enero de 2010 en PESOS MIL QUINIENTOS (\$1.500.-) y omitió toda clase de manifestación referida a la actualización del monto de la Prestación dineraria del Fondo de Desempleo, dejando en evidencia el gran desfase existente entre ambos institutos con relación a los montos.

Sobre esto último, cuando este beneficio fue aumentado por última vez los trabajadores desempleados contaban con la protección del incremento indemnizatorio contra el despido arbitrario dispuesto por la Ley N° 25.561; herramienta que, no obstante el incremento en la tasa de desempleo, no existe en la actualidad.

Asimismo cuando este beneficio fue aumentado por última vez los trabajadores desempleados, que sin haber reunido el requisito de la edad hubieran aportado al sistema de la seguridad social por más de treinta años, contaban con la posibilidad de acogerse a la jubilación anticipada por desempleo, no obstante la gran dificultad de aquellas personas para ser absorbidas por el mercado laboral; algo que nuestro sistema de seguridad social tampoco prevé en la actualidad.

La última vez que el monto de este beneficio fue incrementado (año 2006) el costo de vida era considerablemente menor al actual.

En este orden de pensamientos la prestación dineraria en cuestión no alcanza para cubrir las necesidades encuadradas por el Salario Mínimo Vital y Móvil, ni para satisfacer las necesidades básicas que debe reunir un ser humano para subsistir.

Asimismo, esos PESOS CUATROCIENTOS (\$400.-) deben distribuirse entre los gastos habituales para poder subsistir y los que se deben destinar para la actividad de búsqueda de empleo, (tales como envío de cartas, llamadas telefónicas, uso de transportes, etc.) la cual constituye un trabajo en sí mismo.

El actual monto previsto para el seguro por desempleo desnaturaliza el objeto por el cual fue creado, toda vez que los beneficiarios no mantendrían el mismo status que el de los trabajadores activos.

Es misión del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION proteger los derechos fundamentales e intereses de los individuos, de grupos y de la comunidad en general, frente a actos, hechos u omisiones que impliquen -por parte de la administración pública nacional y entes descentralizados-, el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno de sus funciones, o que

pueda dañar o alterar a los ecosistemas naturales o a los elementos del medio ambiente.

Para adecuar el seguro en cuestión a la situación socioeconómica actual, para que esta prestación de desempleo cumpla en forma efectiva la finalidad para la que fue creada se recomendó al MINISTRO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL a efectos que convoque al Consejo Nacional del Empleo, la Productividad y el Salario Mínimo, Vital y Móvil, a fines de adoptar las medidas del caso para incrementar/actualizar el tope máximo de la prestación dineraria del Seguro por Desempleo asimilándolo al monto del Salario Mínimo, Vital y Móvil.

Pese al tiempo transcurrido y como es de público conocimiento, hasta la fecha de elaboración de este informe no se ha modificado el tope máximo de la prestación dineraria del Seguro por Desempleo.

1.1.2. Relacionada con la falta de pago de diferencias salariales (Resolución N° 180/09)

Ex empleados de Vialidad de la Nación presentaron quejas por el incumplimiento, por parte de la DIRECCION NACIONAL DE VIALIDAD durante el proceso militar, del Convenio Colectivo N° 1/75 "E", lo que originó el recurso que tramita por Expediente N° S01:0210372/2003.

Se cursaron numerosos pedidos de informes a la Dirección Nacional citada.

Esta respondió que dicha actuación reviste carácter reservado, involucra a todo el personal permanente y jubilados de la repartición y que se encuentra fuera del ámbito de ese organismo vial, con un proyecto de decreto en trámite y sin firmar.

De las constancias de fs. 38, 45 Y 49 vta. surge que el expediente aludido se encuentra radicado en la DIRECCION NACIONAL DE VIALIDAD desde el 15 de enero de 2009.

El artículo 14 bis de la Constitución Nacional establece en su primer párrafo: "El trabajo en sus diversas formas gozará de la protección de las leyes, las que aseguran al trabajador: ... retribución justa; salario mínimo vital y movil; igual remuneración por igual tarea...".

Dentro de los Tratados Internacionales con jerarquía constitucional se destaca la DECLARACION AMERICANA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL HOMBRE establece en su Art. XIV: ... "Toda persona que trabaja tiene derecho de recibir una remuneración que, en relación con su capacidad y destreza le asegure un nivel de vida conveniente para sí misma y su familia".

Asimismo, el PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS ECONOMICOS, SOCIALES Y CULTURALES reconoce en el Art. 6°-1. "el derecho a trabajar que comprende el derecho de toda persona de tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente escogido o aceptado", y en el Art. 7°: "...una remuneración que proporcione como mínimo a los trabajadores: i) Un salario equitativo e igual por trabajo de igual valor, sin distinciones de ninguna especie...".

El Pacto Internacional citado en su Art. 2.1 dispone que: "Cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto se compromete a adoptar medidas, tanto por separado como mediante la existencia y la cooperación internacionales, especialmente económicas y

técnicas, hasta el máximo de los recursos que disponga, para lograr progresivamente, por todos los medios apropiados, inclusive en particular la adopción de medidas legislativas, la plena efectividad de los derechos aquí reconocidos”.

La falta de resolución del Expediente N° S01:0210372/2003 viola el derecho de los trabajadores a que se les reconozca una retribución justa y equitativa.

Quienes solicitan la intervención de esta Institución han agotado la totalidad de los medios a su alcance en procura de una respuesta de la administración.

En muchos casos se advierte una ostensible situación de desamparo tanto del peticionante como de su grupo familiar.

No está de más recordar que los Tratados y Convenciones a los que se hizo referencia precedentemente tienen jerarquía constitucional acordada por el artículo 75, inciso 22 del nuevo texto de la Carta Magna.

Los derechos aludidos fueron acordados por el legislador para una efectiva protección de aquéllos a quienes están dirigidos y no como una mera declaración de buena voluntad.

El artículo 86 de la Constitución Nacional dispone que es misión del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION la defensa y protección de los derechos humanos y los demás derechos, garantías e intereses tutelados por aquélla y las leyes, ante hechos, actos u omisiones de la administración.

En consecuencia se recomendó a la SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS DEL MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSIONES PUBLICAS Y SERVICIOS que arbitre las medida conducentes a fin de que se resuelva el Expediente N° S01:0210372/2003.

Teniendo en cuenta que la resolución aludida fue comunicada a dicha Secretaría el 08/10/09, con fecha 28/10/09 la DIRECCION NACIONAL DE VIALIDAD informó que el expediente fue remitido a la SIGEN con fecha 20/02/2009.

Por su parte la SIGEN dio respuesta a nuestra requisitoria mediante Nota SIGEN N° 0045/2010-GAL manifestando en síntesis que el expediente citado fue devuelto a la Dirección en cuestión.

En definitiva, hasta la fecha, la SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS no dio cumplimiento a lo recomendado.

Por ello se puso en conocimiento del Ministro del área dicha circunstancia, en los términos del artículo 28 de la Ley N° 24.284.

1.2. Recomendación de carácter general a la ANSES.

1.2.1. Cumplimiento de la cláusula tercera del Convenio de Transferencia del Sistema de Previsional Social de la provincia de Catamarca a la Nación. (Resolución N° 246/09).

Esta investigación se inició con motivo de la problemática planteada por el Presidente de la Asociación Jubilados Año 1995, originada en su disconformidad con el incumplimiento de la Nación, a su compromiso de garantizar las pautas de movilidad de los jubilados y pensionados transferidos a la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD

SOCIAL (ANSeS) mediante el Convenio de Transferencia del Sistema Previsional Social de la provincia de Catamarca a la Nación.

Esta Institución cursó sendas requisitorias a la ANSES y a la Oficina Provincial de Asuntos Previsiones (OPAP).

La provincia de Catamarca y la Nación, en el marco del Pacto Federal para el Empleo, la Producción y el Crecimiento de fecha 13 de agosto de 1993, acordaron celebrar el Convenio de Transferencia al Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones, Ley N° 24.241, del Sistema Provincial de Previsión Social, a cargo del Instituto Provincial de Previsión Social.

Por tal Convenio la provincia transfiere a la Nación y ésta acepta las obligaciones de pago de las jubilaciones y pensiones a los beneficiarios.

Su cláusula tercera prevé que: “LA NACION, respetará los derechos adquiridos de los jubilados y pensionados de EL INSTITUTO y cumplirá con las pautas de movilidad de las prestaciones otorgadas de acuerdo con lo dispuesto por la legislación provincial vigente al 12 de agosto de 1993 (Pacto Federal)”.

Por la cláusula séptima la provincia garantiza a favor de los beneficiarios del régimen previsional que se transfiere, el cumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo. Esto es, la provincia afrontará el pago de los beneficios en caso de incumplimiento de la ANSES de su obligación en tal sentido.

Asimismo la Constitución Provincial prevé en su artículo 180 que: “La ley organiza y garantiza el régimen previsional social, que se ajusta a las siguientes pautas: 1.- Jubilación Ordinaria, con un haber igual al ochenta y dos (82%) por ciento móvil de las remuneraciones de los cargos desempeñados en actividad...”.

Por su parte la provincia de Catamarca promulgó con fecha 10 de noviembre de 2006 la Ley N° 5192 que dispuso, a partir del 1 de enero de 2007, una Asignación Mensual, Personal y Complementaria, a favor de los Jubilados y Pensionados provinciales, cuyos beneficios jubilatorios, hubieran sido devengados con anterioridad al 31 de julio de 1995, incluidos en el Convenio de Transferencia del Sistema Provincial de Previsión Social de la Provincia de Catamarca a la Nación, aprobado por la Ley Provincial N° 4785, de fecha 1 de julio de 1994.

Conforme al artículo 2° de la referida norma, tales asignaciones serán abonadas por la Provincia hasta tanto exista una resolución Jurisdiccional firme, que resuelva los planteos de movilidad, y/o hasta que la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSeS), reconozca este derecho adquirido a la movilidad de los titulares de los Beneficios Previsionales, al amparo de la normativa por al cual adquirieron sus Jubilaciones.

Asimismo la asignación dispuesta será determinada por el Poder Ejecutivo, y resultará de la diferencia entre el Haber Previsional pagado por la ANSeS, mensualmente y el OCHENTA Y DOS POR CIENTO (82%), y/o la movilidad establecida para cada régimen jubilatorio ...”.

Analizados los extremos expuestos por la Administración Nacional de la Seguridad Social en la respuesta brindada a esta Institución se advirtió que los convenios de transferencia pautaron las condiciones de traspaso de cada sistema jubilatorio, especificando

las obligaciones legales y presupuestarias asumidas por las partes, y que la Nación asumió el costo presupuestario para sufragar el gasto de las prestaciones otorgadas con anterioridad bajo el marco legal provincial.

Puntualmente, en lo que refiere a la movilidad de las prestaciones otorgadas de acuerdo con la legislación previsional provincial vigente a la fecha del Pacto Federal, la referida Administración precisó: “Ninguna razón existe para dar tratamiento preferencial a los beneficiarios procedentes de Organismos transferidos con respecto a los incluidos al tiempo de la sanción de la Ley N° 24241”.

De lo expuesto en el considerando precedente surge claramente el desconocimiento por parte de la Nación de los términos de la cláusula tercera del Convenio de Transferencia referida a la obligación de cumplir con las pautas de movilidad.

La Cámara Federal de Seguridad Social ha sostenido que “...la Nación, al hacerse cargo del sistema previsional catamarqueño se comprometió a respetar los derechos adquiridos por los jubilados y pensionados provinciales y a cumplir las pautas de movilidad de las prestaciones otorgadas de acuerdo a la legislación previsional vigente en dicho ámbito...”. (Sentencia definitiva N° 127033, Causa N° 16568/2008, Sala II).

La Sala referida en la Sentencia Definitiva N° 127022, Causa N° 133/2008, sostuvo también que “...es un principio en la materia que el derecho a la jubilación se rige por la ley vigente a la fecha de cesación de servicios (CSJN, sent. Del 27/10/92 “Guinot de Pereyra, Blanca c/ Instituto Municipal de Previsión Social” J.A. 1993-I-689; crit. Brito Peret y Jaime “Régimen de Previsión Social. Ley N° 18.037 pág. 128/9) y ni el legislador ni el juez, pueden, en virtud de una ley nueva o de su interpretación, arrebatar o alterar un derecho patrimonial adquirido al amparo de una legislación anterior, ya que el principio de no retroactividad deja de ser una simple norma legal para confundirse con el principio constitucional de la inviolabilidad de la propiedad (CSJN, sent. del 24/3/94 “Jawetz, Alberto J.A. 1997-II-sint.; idém sent. del 12/9/96 “Francisco Costa e Hijos Agropecuaria c/ Provincia de Buenos Aires”, J.A. 1997-II sint.; Fallos 138:47; 152: 268; entre otros.)...”.

En este contexto se encuentran vulnerados los derechos de los jubilados y pensionados transferidos, atento la negativa de la Nación a reconocer el derecho a la movilidad consagrado en la Constitución Provincial y ratificado en el Convenio de Transferencia.

Consecuentemente se recomendó a la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL que de adecuado cumplimiento a las previsiones de la cláusula tercera del Convenio de Transferencia del Sistema Previsional Social de la provincia de Catamarca a la Nación, en cuanto a las pautas de movilidad de las prestaciones otorgadas de acuerdo con lo dispuesto por la legislación provincial previsional vigente al 12 de Agosto de 1993.

La ANSES manifestó que ha cumplido todas y cada una de las obligaciones asumidas en los acuerdos de cesión del sistema jubilatorio de Catamarca, en particular los compromisos en materia de resguardo de los derechos transferidos, pago de jubilaciones conforme a las condiciones de acceso de la prestación de acuerdo a las leyes locales, las movilidades, topes y demás responsabilidades pactadas en los instrumentos. Agrega que nada debe ANSES a los jubilados y pensionados transferidos por Catamarca.

Agrega que abona una asignación mensual a los jubilados y pensionados provinciales transferidos por cuenta y orden de la provincia, última responsable del pago ya que afronta con su presupuesto, bajo su exclusiva responsabilidad y a su entero criterio.

El suplemento referido es calculado, declarado y financiado por la Provincia, es decir pertenece al ámbito exclusivo e inherente provincial y por ello la ANSES carece de atribuciones e injerencias de ninguna índole. La provincia asume plenas responsabilidades por la información suministrada, que sirve de base para ser procesada en el sistema de liquidación de ANSES a fin de ponerla al pago, conjuntamente con los haberes mensuales.

1.3. Recomendaciones de carácter particular a la ANSES.

1.3.1.-Falta de pago de un Subsidio de Contención Familiar. (Resolución N° 42/09)

Se inicia con una presentación por la que se reclama por la demora de la ANSES en resolver su beneficio de Subsidio de Contención Familiar.

Por Nota D.P. N° 1421/V, se solicitó a la ANSES que brinde información relacionada con el estado de ese trámite.

Por Nota CI N° 83698/08 se obtuvo como respuesta que "... la solicitud de Subsidio de Contención Familiar ha sido rechazada por causa N° 062 (OPC Incorrecto/Ilegible) con fecha 5 de Febrero de 2008. No obstante ello, la Gerencia Previsional ha informado que a partir del lunes 4 de febrero las UDAI/OFICINAS podrán comenzar a incorporar los casos de Subsidio de Contención Familiar rechazados por la UDAT, siempre y cuando los mismos registren causa de rechazo, exceptuando aquellos cuya causa sea RECHAZADOS PARA REINGRESAR".

De la actuación (fs.22) surge una impresión de la pantalla "Consulta de Prestaciones Automatizadas Web", a través de la cual se observa que el presentante reingresó su solicitud del trámite con fecha 07 de abril de 2008.

En atención a las múltiples actuaciones presentadas ante esta Institución referidas a los diversos inconvenientes existentes para acceder al reintegro del Subsidio de Contención Familiar, por medio de Resolución N° 36/08 notificada el 22 de Abril de 2008, el Defensor del Pueblo de la Nación le recomendó al Señor Director Ejecutivo de la Administración Nacional de la Seguridad Social "...la urgente implementación de mecanismos tendientes a viabilizar los procedimientos para el acceso al beneficio de Subsidio de Contención Familiar dispuesto por el Decreto N° 599/06 y sus modificaciones".

Con relación a dicha recomendación, la ANSES por medio de Nota N° 856/08, respondió "...que esta Administración se encuentra en la etapa preliminar de un proyecto que contempla una nueva modalidad para la gestión y puesta al pago del Subsidio de Contención Familiar, la que será implementada a la mayor brevedad posible".

Con posterioridad a esa respuesta y sin recibirse ninguna otra comunicación al respecto, el Defensor del Pueblo de la Nación, por medio de Resolución N° 123/08 notificada el día 28 de Agosto de 2008, efectuó una nueva recomendación ante esa Administración Nacional para que "...en forma urgente se implemente una nueva modalidad de pago inmediato del subsidio de contención familiar". Asimismo, tendiendo en cuenta los aumentos en los costos de vida y la información brindada por diversas empresas prestadoras de

servicios de sepelios, mediante dicha resolución, también se recomendó a la ANSES "...que incremente el monto del subsidio establecido por el Decreto N° 599/2006 y se establezca una forma de actualización automática de dicho monto".

La ANSES por medio de Nota N° 1007/08 respondió a dicha recomendación en forma dilatoria y evasiva.

En atención a que el beneficio en cuestión continuaba sin resolución, mediante Nota D.P. N° 16077/V, recibida por ese ente el día 19 de Diciembre de 2008, se requirió nuevamente información relacionada con el trámite iniciado por el titular. Al respecto, el día 29 de Diciembre de 2008, por medio de Nota GSAR N° 2838/08 esa Administración Nacional respondió una vez más en forma dilatoria, a saber "...se deriva el reclamo efectuado a la Coordinación Subsidio de Contención Familiar".

Las dificultades fácticas para acceder al beneficio, se contraponen con el espíritu de la normativa que rige el Subsidio de Contención Familiar, la cual ha dispuesto modificaciones a fin de ampliar y flexibilizar los requisitos para el acceso al beneficio, por ejemplo el Decreto N° 1436/2006 extendió como beneficiarios a los terceros que denunciaron el fallecimiento y acreditaron haber sufragado los gastos del sepelio.

Como surge de los considerandos de dicho decreto, el Código Civil de la República Argentina hace una mención con respecto a la importancia de los créditos originados por el pago de sepelios cuando dice en su parte pertinente en el artículo 3880: "Los créditos privilegiados sobre la generalidad de los muebles, son los siguientes: 1°) Los gastos funerarios, hechos según la condición y fortuna del deudor. Estos comprenden, los gastos necesarios para la muerte y entierro del deudor y sufragios de costumbre...".

El caso obedece a dicho supuesto, ya que el mismo reviste calidad de tercero con respecto a la causante.

El reclamante es mayor de 80 años, motivo por el cual nos encontramos ante un caso de extremas e imperantes necesidades que satisfacer.

El art. 14 bis de la Constitución Nacional establece: "...El Estado otorgará los beneficios de la seguridad social, que tendrá carácter de integral e irrenunciable.

En especial, la ley establecerá:... la protección integral de la familia; la defensa del bien de familia; la compensación económica familiar...".

El art. 75. Inc. 23 bis de la Constitución Nacional dispone: "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 por los tratados internacionales vigentes sobre los derechos humanos, en particular respecto de ... los ancianos...".

Dentro de los Tratados Internacionales con jerarquía constitucional se destaca la DECLARACION AMERICANA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL HOMBRE que en su Capitulo Primero, artículo XVI establece: "Toda persona tiene derecho a la seguridad social que le proteja contra las consecuencias de la desocupación, de la vejez y de la incapacidad que, proveniente de cualquier otra causa ajena a su voluntad, la imposibilite física o mentalmente para obtener los medios de subsistencia".

También la DECLARACION UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS ha

regulado esos derechos en su art. 25: “Toda persona 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; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad”.

Asimismo, en lo relativo a los pactos incorporados a nuestra Constitución Nacional por la reforma de 1994, el PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS ECONOMICOS, SOCIALES Y CULTURALES se ha referido al derecho a la seguridad social en los siguientes términos: “Los Estados Partes en el presente pacto reconocen el derecho de toda persona a la seguridad social, incluso al seguro social”.

Es misión del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION proteger los derechos fundamentales e intereses de los individuos, de grupos y de la comunidad en general, frente a actos, hechos u omisiones que impliquen -por parte de la administración pública nacional y entes descentralizados-, el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno de sus funciones, o que pueda dañar o alterar a los ecosistemas naturales o a los elementos del medio ambiente.

El DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION tiene una finalidad perfectamente determinada: proteger los derechos del ciudadano y de la comunidad.

Por ello se recomendó al señor DIRECTOR EJECUTIVO DE LA ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL la urgente resolución del beneficio Subsidio de Contención Familiar en cuestión y se reiteró lo recomendado por medio de Resoluciones Números 36/08 y 123/08.

2. ACTUACIONES INICIADAS DE OFICIO.

2.1.- Actuación de Oficio N° 1089/09: En ella se investigó la composición de la cartera de inversiones de la Administración Nacional de la Seguridad Social.

2.2.- Actuación de Oficio N° 3341/09: Se investigó acerca de los motivos por los que no se había constituido el Consejo del Fondo de Garantía de Sustentabilidad del SIPA.

A la fecha y como consecuencia de la intervención del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, se conformó el CONSEJO DEL FGS por Decreto N° 926/09 y por Resolución N° D.E.-N 134 del 9 de setiembre de 2009 se reglamentó el mandato, la designación de titulares y suplentes, remoción y sede.

3. INCUMPLIMIENTOS DE LA ANSES

3.1. Falta de cobertura médica para los hijos de los desempleados desde dieciocho a los veinticinco años.

Por Resolución N° 73/07 se recomendó al DIRECTOR EJECUTIVO DE LA ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL que modifique la Resolución N° 1203/03 adecuándola al artículo 119 de la Ley N° 24.013 que remite a las Leyes Números 23.660 y 23.661.

Por Resolución N° 1203/03 la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL estableció que liquidaría a la Obra Social de origen del beneficiario, la cotización mínima mensual por cada beneficiario titular, su cónyuge o conviviente y demás miembros de su grupo familiar primario, por los cuales perciba asignaciones familiares (arts. 1 y 2).

La asignación por hijo consiste en el pago de una suma mensual por cada hijo menor de dieciocho años.

El inc. b) del artículo 119 de la Ley Nacional de Empleo y Protección del Trabajo N° 24.013 incluye, entre las prestaciones que forman parte de la protección por desempleo, a las prestaciones médico-asistenciales de acuerdo con lo dispuesto por la Ley N° 23.660 de obras sociales.

El artículo 9° de la Ley N° 23.660 dispone: “Quedan también incluidos en calidad de beneficiarios: a) Los grupos familiares primarios de las categorías indicadas en el artículo anterior. Se entiende por grupo familiar primario el integrado por el cónyuge del afiliado titular, los hijos solteros hasta los veintiún años, no emancipados por habilitación de edad o ejercicio de actividad profesional, comercial o laboral, los hijos solteros mayores de veintiún años y hasta los veinticinco años inclusive, que estén a exclusivo cargo del afiliado titular que cursen estudios regulares oficialmente reconocidos por la autoridad pertinente...”

Es decir que la ley de obras sociales establece el límite para la cobertura médica por hijo hasta los veintiuno y si estudia hasta los veinticinco años de edad, la ANSES aporta sólo hasta los dieciocho años.

La norma reglamentaria no debe modificar el contenido de la norma de fondo, y la Resolución N° 1203/03 de la Administración Nacional de la Seguridad Social alteraba lo dispuesto por el artículo 119 de la Ley N° 24.013 que remite a las Leyes números 23.660 y 23.661.

Por otra parte la resolución citada, en sus considerandos, expresa: “Que el espíritu que inspira el artículo 119 de la Ley N° 24.013 es procurar que el desempleado, durante el período en que percibe la prestación por desempleo, mantenga un status similar al activo, para lo cual se le ha garantizado no solamente una prestación económica, sino también cobertura médica y asignaciones familiares, computándose el período de dichas prestaciones a los efectos previsionales.”

Es dable hacer notar que pese a que fue incluido en el informe anual correspondiente al ejercicio 2008, a las reuniones mantenidas con funcionarios de la Administración Nacional ya aludidas, el compromiso asumido por los mismos, en especial en la respuesta cursada por Nota GAE N°43/09 de fecha 9 de noviembre de 2009 que en su último párrafo expresa: “Al respecto, se informa que como consecuencia de la citada resolución, se formó un expediente tendiente a dar curso al proceso de modificación de la Resolución D.E-N. N° 1203/03”, aún no se ha modificado la reglamentación y la ANSES sigue incumpliendo el deber legal impuesto por las Leyes Números 24.013 y 23.660.

3.2. Código de descuento para asociaciones de jubilados y pensionados.

Tampoco se ha logrado que la ANSES otorgue código de descuento a las asociaciones de jubilados y pensionados a fin de que éstas, cuando tengan un número importante de

asociados, puedan cobrar sus cuotas sociales a través de este sistema.

3.3. Subsidio de contención familiar.

Durante el año 2008, teniendo en cuenta el sensible incremento del costo del servicio de sepelio, por Resolución N° 123/08 se recomendó a la ANSES que incremente el monto del subsidio y establezca una forma de actualización automática de dicho monto.

A la fecha el monto del subsidio no ha sido modificado por lo que el mismo sigue siendo de PESOS MIL (\$1.000).

3.4. Respuestas de la ANSES.

No se han logrado del ente previsional las respuestas adecuadas, brindándolas con contenido meramente dilatorio, lo que produce retardo en los trámites individualmente considerados. Ejemplo de ellas, entre otros, es la ya característica respuesta: "...el expediente ... se encuentra dentro de los plazos legales para resolver", siendo que el mismo excede holgadamente los noventa días hábiles desde su inicio.

4. RECOMENDACIÓN CURSADA EN EL AÑO 2006 CUMPLIDA POR LOS ORGANISMOS DURANTE EL EJERCICIO 2009.

Como se señalara en los Informes Anuales 2006 y 2007, por Resolución N° 79/06 se recomendó a la ANSES y al INAES, con informe al Procurador General de la Nación, por la operatoria de préstamos de entidades mutuales y cooperativas

En esta Institución se han recibido numerosas presentaciones de ciudadanos en las que se denuncia el descuento indebido en haberes previsionales, en el marco de la operatoria de descuentos no obligatorios en favor de terceras entidades, conocida como "código de descuento", de cuotas sociales o servicios mensuales de préstamos presuntamente otorgados por entidades mutuales o cooperativas a las que los presentantes niegan estar vinculados.

Es de señalar que la temática en cuestión afecta potencialmente al universo de beneficiarios de la ANSES, es decir a más de SEIS MILLONES (6.000.000) de personas.

En otras tantas se denuncian los excesivos intereses aplicados a los préstamos que, en oportunidades se ha verificado, superan el CIENTO OCHENTA POR CIENTO (180%) anual (T.E.A.), así como el cobro de altísimas comisiones o cuotas sociales que elevan el costo financiero total (CFT) a niveles que superan injustificadamente el costo promedio de préstamos en el mercado financiero.

Se han recibido también, denuncias de beneficiarios del sistema previsional a quienes los prestadores financieros reclaman el pago de cuotas en mora correspondientes a los créditos que se les otorgaran, pese a que habían sido oportunamente descontadas de sus haberes previsionales mediante el "código de descuento" asignado a la asociación mutual por la ANSES, ante la que los gestionaran.

Al ser intimados por mandatarios del banco otorgante o su cesionario, no es aceptado como comprobante de pago el recibo de haberes con la constancia del descuento a favor de la mutual o cooperativa, único medio de prueba con el que cuentan.

En estos casos la cuestión reviste particular gravedad en razón de que la mora es

registrada en bases de datos de deudores del sistema financiero, imposibilitando a los denunciantes el acceso a nuevos créditos aun cuando habían cumplido con sus obligaciones.

Los créditos objeto de cuestionamiento no son aquellos que las entidades sociales mencionadas otorgan bajo la figura de “Ayuda Económica” con recursos propios o fondos provenientes de ahorros de sus asociados, sino aquellos que gestionan para sus asociados a través de convenios de colaboración con personas de otro carácter jurídico, en el caso, entidades bancarias y financieras comprendidas por la Ley N° 21.526, créditos de los que las entidades sociales resultan intermediarias.

4.1. Marco normativo – Falencias.

Resulta un hecho indiscutible que las magras prestaciones de la seguridad social y el constante deterioro del sistema público de salud han determinado la marginación de los mayores de edad, no solo del mercado del consumo, sino de la satisfacción de sus necesidades básicas. En consecuencia, las entidades financieras evitan asumir el incremento del riesgo que supone traspasar la barrera de los sesenta y cinco años de edad.

Ante esta realidad el legislador vino a suplir la insuficiencia reconociendo que el principio de intangibilidad de la remuneración puede ceder exclusivamente a favor de un tipo de entidades sin fines de lucro, conformadas por los propios trabajadores o jubilados, con vistas a que los mismos obtengan el acceso a prestaciones de primera necesidad al menor costo.

Conforme establecía la Ley N° 24.241 del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones (SIJP) antes del dictado del Decreto modificatorio N° 1099/2000, son caracteres de las prestaciones del SIJP -entre otros- su inembargabilidad, su imprescriptibilidad, y su inenajenabilidad (art. 14, inc. b), salvo las excepciones que la misma ley habilita “... previa conformidad formal y expresa de los beneficiarios (...) a favor de organismos públicos, asociaciones sindicales de trabajadores con personería gremial, asociaciones de empleadores, obras sociales, cooperativas y mutualidades, con los cuales los beneficiarios convengan el anticipo de las prestaciones”.

Si bien el artículo 14, inciso b) antes citado, fue modificado por Decreto N° 1099/2000, habilitando la afectación de prestaciones del SIJP en favor de entidades bancarias y financieras comprendidas por la Ley N° 21.526, dicho decreto no fue aún reglamentado.

Por otra parte, la Ley Orgánica para las Asociaciones Mutuales N° 20.321 (modificada por Ley N° 25.374) define como prestaciones mutuales aquellas que “...mediante la contribución o ahorro de sus asociados o cualquier otro recurso lícito, tiene por objeto la satisfacción de necesidades de los socios...”, facultándolas asimismo para “...asociarse y celebrar toda clase de contratos de colaboración entre sí y con personas de otro carácter jurídico para el cumplimiento de su objeto social, siempre que no desvirtúen su propósito de servicio” (conf. Art. 5°, sustituido por Ley N° 25.374).

Resulta del juego armónico de las disposiciones legales citadas, la intervención de dos autoridades con relación a la operatoria de préstamos bajo análisis, a saber: la ADMINISTRACION NACIONAL de la SEGURIDAD SOCIAL (ANSES) respecto del otorgamiento y supervisión de los códigos de descuento para afectación de haberes y el INSTITUTO NACIONAL DE ASOCIATIVISMO Y ECONOMIA SOCIAL (I.N.A.E.S.)

respecto de la constitución y vida de las asociaciones a cuyo favor se establecen esos códigos.

En los dos sentidos indicados, regulan actualmente la asistencia crediticia aquí cuestionada, la Resolución ANSES N° 212/2006 (y sus modificatorias) respecto de la operatoria de descuentos no obligatorios a favor de terceras entidades (o los llamados “Códigos de Descuento”), y la Resolución INAES N° 1528/2002 modificada por Resolución INAES N° 1402/2003, respecto del servicio de “gestión de préstamos” que las mutuales brindan a sus asociados mediante convenios con personas de otro carácter jurídico (bancos, financieras, cooperativas).

La reglamentación de esta intermediación de créditos bancarios o “gestión de préstamos”, se destaca, resulta sustancialmente diferente de aquella dictada por el INAES para el servicio de “Ayuda Económica” que las asociaciones mutuales prestan con recursos propios o fondos provenientes de ahorros de sus asociados (Resolución N° 1418/2003), la que contiene detalladas previsiones respecto del contenido de los reglamentos del servicio, destino de los préstamos, publicidad, fondos para incobrables y fondo de garantía, entre otros aspectos.

El privilegio que supone para mutuales y cooperativas la exclusividad de tramitar ante la ANSES y percibir de ese organismo los importes correspondientes a descuentos directos sobre los haberes de sus asociados, no puede en su implementación perder de vista las bases jurídico-éticas sobre las cuales ese privilegio fue concedido.

El mutualismo conjuga la libertad individual con la solidaridad social, esta última una de las más preciadas virtudes de los hombres en el ámbito de la convivencia comunitaria, y ha implementado aquella en función de ésta, en beneficio simultáneo y armónico del conjunto y de quienes lo integran (de los considerandos de la Res. INAES N° 1402/2003, en la que el Instituto rechaza la impugnación de la Federación de Mutuales de Capital Federal y Gran Buenos Aires, fundamentando sus facultades para dictar normas de la naturaleza de las aquí propuestas).

Ello contrasta con las innumerables denuncias recibidas por esta Institución, originadas en prácticas abusivas y violaciones sistemáticas al deber de información que devienen en daños a los beneficiarios del sistema previsional, que pudieron haber sido prevenidos mediante la eficiente intervención de las autoridades de control competentes.

Consecuentemente el sistema debe estar dotado de las más calificadas herramientas normativas con capacidad de evitar la distorsión de su propósito de servicio, sea que los perjuicios provengan de errores, fallas del sistema o de su utilización fraudulenta, ya que los mecanismos de control que aporten a la transparencia, más que obstaculizar la operatoria, constituyen un capital del que todo el sistema se beneficia a través de su reproducción.

Sentado lo expuesto se señala que las falencias del sistema han derivado en la producción de daños a los titulares de créditos en los siguientes órdenes: a) aplicación de tasas de interés desproporcionadas respecto del mercado general de créditos; b) cobro de cuotas sociales y otros gastos de gestión que llegan hasta a triplicar el costo del crédito; c) sistemática violación al deber de información por parte de las entidades otorgantes y de las mutuales intermediarias; d) descuentos indebidos de cuotas sociales o servicios no solicitados; e) retención por parte de las mutuales intermediarias de los pagos de las cuotas descontadas de haberes que deberían destinar a las entidades financieras otorgantes; f) falta

de valor probatorio de la constancia del descuento en el recibo de haberes.

4.2. Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor.

El legislador ha entendido, al sancionar la Ley N° 24.241 que la intangibilidad de la remuneración puede ceder ante el derecho constitucional de asociarse con fines útiles (art. 14 C.N.), confiriendo a determinados tipos de entidades sociales el privilegio de practicar descuentos directos de los haberes previsionales de sus integrantes.

Del mismo modo y con similar jerarquía el constituyente de 1994 ha reconocido a los consumidores y usuarios el derecho a la protección de su seguridad e intereses económicos y el derecho a condiciones de trato equitativo y digno (Conf. Art. 42 C.N.) instando a los poderes del Estado a la adopción de medidas de acción positivas en protección de esos derechos, interviniendo en un campo hasta entonces regido exclusivamente por la autonomía de la voluntad de los contratantes, en virtud del reconocimiento de la debilidad estructural de uno de ellos.

En tal sentido el legislador ha definido el ámbito de aplicación de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor (LDC) desde una perspectiva subjetiva, identificando al consumidor y usuario con las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final, beneficio propio o de su grupo familiar o social y, desde una perspectiva objetiva, atendiendo a los elementos de la “relación de consumo” quedando sujeta a sus disposiciones la prestación de servicios (...) cuando la oferta sea pública y dirigida a personas determinadas (Conf. LDC, art. 1°).

Por otra parte el artículo 36 LDC ha extendido expresamente los efectos de la protección a las operaciones de crédito para la adquisición de cosas o servicios, mientras el artículo 5° de la Ley N° 21.526 de Entidades Financieras (LEF) habilita la intervención de otras autoridades en cuestiones no contempladas por esa norma.

En la medida en que el cliente sea consumidor final de la operación de crédito, activa o pasiva, esta constituye un contrato de consumo..., se trata de una prestación de servicio realizada por el banco en su calidad de persona jurídica pública o privada con carácter profesional a favor de persona física o jurídica que contrata a título oneroso para consumo final (“Martinelli c/ Banco del Buen Ayre”, L.L.B.A., 1998-511).

Estos préstamos quedan clasificados como “créditos de consumo”. En términos estrictamente económicos, éste está caracterizado como aquel que suministra medios cancelatorios para la adquisición de bienes de consumo o para la ejecución de servicios que no tienen carácter reproductivo (Contratación bancaria, Consumidores y usuarios, E. A. Barbier, De. Astrea, 2002, p. 326).

Por consiguiente los créditos objeto de cuestionamiento son, tanto objetiva como subjetivamente, créditos de consumo y por tanto les resultan plenamente aplicables los derechos reconocidos a usuarios y consumidores por el Artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL y las disposiciones de la Ley N° 24.240, las que se integran con las leyes generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas objeto de esta investigación (conf. LDC, art. 3°).

4.3. Modificaciones propuestas - Fundamentos.

4.3.1. Tasas de interés.

De las investigaciones realizadas por esta Institución, se ha determinado la aplicación de tasas de interés ostensiblemente superiores al promedio de plaza, en aquellos créditos gestionados por las mutuales para sus asociados ante entidades financieras, superando en oportunidades el CIENTO OCHENTA POR CIENTO (180%) anual (TEA).

Conforme establece la Comunicación "A" 3052 del BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA (BCRA), las tasas de interés compensatorio en operaciones de crédito son libremente concertadas entre el cliente y la entidad financiera.

El asociado a una mutual no participa en modo alguno de las tratativas precontractuales con el banco, las que son realizadas por la mutual como parte de un negocio de mayores proporciones, del que la asociación obtiene beneficios económicos.

Al depositar su confianza en una entidad profesional y sin fines de lucro y delegarle la gestión del préstamo, el asociado alberga las legítimas y razonables expectativas de que la intervención de la mutual será beneficiosa para sus intereses. Esa situación objetiva, base de la contratación, es la que autoriza a atribuir obligaciones conforme a esa conducta que la generó. (La Confianza en el Sistema Jurídico - Weingarten, Celia, Ed. Jurid. Cuyo, 2003, pág. 126).

Por su intermediación en el servicio de crédito y por ser parte de un mismo negocio jurídico, instrumentado a través de diferentes contratos interrelacionados, del que tanto la asociación como la entidad otorgante obtienen beneficios económicos, la entidad social resulta solidariamente responsable por su gestión en los términos del artículo 40 de la LDC.

Ha sostenido el INAES: "...más allá de que el servicio al que en definitiva acceda el asociado (préstamo en dinero) lo sea a través de convenios de la mutual con otras personas jurídicas, ello no exime a ésta del control que necesariamente debe efectuar sobre las prestaciones que ella misma publicita y facilita a través del código de descuento que obtiene de los empleadores o de las entidades de la seguridad social. Adviértase en tal sentido que es la mutualidad la que a través de sus órganos sociales decide de qué modo brinda los servicios por los que debe responder ante sus asociados, y el hecho de que los mismos sean cumplidos por terceros y que el contrato que en definitiva se celebre lo sea entre el asociado y otra persona jurídica, no puede resultar en una desvinculación total de la mutual ni constituirse ésta en un mero intermediario de servicios." (de los considerandos de la Res. INAES N° 1402/2003).

En razón de ello deviene necesario que la reglamentación de este servicio, establezca parámetros para la determinación de las tasas de interés aplicables, conforme los promedios de tasas del mercado u otros criterios, que contemplen la protección jurídica de la confianza depositada por el asociado en la entidad social de que se trate.

4.3.2. Cobro de cuotas sociales y otros gastos de gestión.

Esta Institución verificó casos en los que las comisiones cobradas por una mutual a los asociados por la gestión del préstamo, superaba el CUARENTA POR CIENTO (40 %) de la suma otorgada.

En otros casos los compromisos sociales asumidos por el asociado (integración de capital a la cooperativa otorgante) llegan a quintuplicar el valor del crédito otorgado, descontando de los haberes del titular del beneficio previsional CINCO MIL PESOS (\$5.000) por un monto efectivamente recibido de NOVECIENTOS OCHENTA PESOS (\$980), crédito al que por otra parte, se le había aplicado una tasa superior al CIENTO TREINTA POR CIENTO (130%) para su devolución.

La inequidad se evidencia desde que también se ha verificado, en otros tantos casos, el descuento de cuotas sociales de entre DOS PESOS (\$ 2.-) y CINCO PESOS (\$ 5.-), lo cual resulta, en principio, razonable aun cuando no se puede soslayar que por su naturaleza, estos créditos suelen otorgarse por montos muy bajos (doscientos a trescientos pesos) en cuyo caso la incidencia de la cuota no resulta despreciable en el costo final del dinero.

Debe destacarse en este punto que generalmente los tomadores se asocian como condición impuesta para el otorgamiento y a su solo efecto sin intenciones de usufructuar otros beneficios y renunciando cuando finaliza el pago de las cuotas del préstamo. En muchos casos son las mismas entidades financieras las que tramitan la incorporación del jubilado a la mutual con la que previamente han suscripto convenio, cuando éste se presenta en sede del banco a solicitar un préstamo.

En razón de lo antedicho, el servicio de “gestión de préstamos” se funda en la inaceptable ficción de que es el mismo jubilado quien, asociándose con sus pares, negocia la obtención de servicios en las condiciones más beneficiosas para sus intereses, ficción legal que no puede resultar en la vulneración lisa y llana de derechos constitucionalmente tutelados.

En todos estos casos se desprende claramente de los elementos recabados en las investigaciones, que uno de los factores determinantes de la producción del daño es la escasa e inexacta información brindada a los solicitantes en la oferta del servicio, durante las tratativas precontractuales, en los formularios suscriptos y aun en la etapa post-contractual.

La Resolución ANSES N° 212/2006 exige la presentación de la resolución estatutaria o acta de asamblea de la que surja o fije la cuota (conf. Art. 6°, inc. i), previsión que no resulta suficiente para determinar la correspondencia de su monto con los servicios prestados.

Por los mismos fundamentos vertidos en el acápite anterior, resulta necesario: a) establecer dentro de la normativa reglamentaria de la operatoria de gestión de préstamos, parámetros concretos dentro de los cuales las cuotas sociales y otros gastos de gestión resulten proporcionales a los servicios recibidos y al monto del préstamo, de tal forma de no incrementar su costo en forma desproporcionada y b) que la ANSES exija el cumplimiento de los recaudos mencionados en el punto a) precedente, dentro de los requisitos para la incorporación y permanencia en el sistema de descuentos.

4.3.3. Sistemática violación al deber de información por parte de las entidades otorgantes y de las mutuales intermediarias.

Como se adelantara, es común en estas operatorias la insuficiencia de la información brindada al tomador del servicio de crédito.

La relación banco-cliente se encuentra enmarcada dentro de un profundo desnivel genético-funcional, pues estamos en presencia de una relación entre un profesional y un

profano, en la que el cliente asume el rol del más débil; así es, dentro de esta estructura contractual, donde el deber de información adquiere mayor relevancia (Gherzi, Carlos, *La Responsabilidad de las Entidades Bancarias*, Ed. Universidad, 2003, pág. 108).

Ese desequilibrio trasladado al análisis de la operatoria aquí cuestionada, resulta agravado en la medida que se trata de un sector extremadamente vulnerable o, en los términos del art. 954 del Cód. Civil, personas que, más allá de los pactos, merecen tutela jurídica por actuar condicionados por su necesidad.

Muchas veces los préstamos se ofrecen a través de escuetos avisos clasificados o folletos y publicidades que transmiten información inexacta, insuficiente e imprecisa sobre la oferta del servicio.

También se ha sostenido que: “La información es un bien preciado, susceptible de valor económico y consecuentemente de protección jurídica” (CNCom., Sala B, 23/2/99, “Banco de Galicia y Buenos Aires c/L.H.P.M. y otros).

Debe destacarse en este punto, el rol fundamental que cumplen la oferta masiva y la publicidad, en la formación de la voluntad del consumidor o usuario a tomar la decisión de contratar, importancia que ha llevado al legislador a otorgarles carácter vinculante (Conf. Arts. 7° y 8° LDC).

Rara vez se entrega al asociado el doble ejemplar del contrato de mutuo y la información en ellos consignada sobre las condiciones del préstamo resulta a menudo escasa, inexistente o engañosa.

La doctrina y la jurisprudencia nacional y comparada es uniforme en la exigencia de que los contratos predispuestos, celebrados por adhesión, deben redactarse de manera clara, completa, en el lenguaje de la gente común, y ser asequibles al adherente. La validez del contrato depende de que se mantenga la equivalencia en la relación comercial además de satisfacer los recaudos de moralidad y licitud. No puede privarse al adherente de lo que razonablemente tenía derecho a esperar del contrato (LL 1998-B-772, CNCom., Sala B, 4/4/98, “Finvercon SA c/Pierro, Claudia A.)

Asimismo, ha tomado intervención esta Institución en reclamos en los que el daño al jubilado deriva de estipulaciones contractuales abusivas, ampliando los derechos de su contraparte en forma inequitativa, prestando conformidad para la prórroga de jurisdicción, facultando al otorgante a practicar otros descuentos o modificar a su criterio la tasa de interés y otras de las consideradas nulas por el artículo 37 de la LDC y normativa reglamentaria.

También la buena fe debe presentarse en la celebración del contrato no incluyendo cláusulas abusivas que trasladen el riesgo económico al usuario. El derecho a la información se considera automáticamente violado al introducirse cláusulas abusivas (CApel. CC Mar del Plata, Sala II, “Valentini, Patricia c/BNL s/amparo”, ED, 189-243).

El artículo 36 LDC taxativamente establece la información que debe consignarse en las operaciones de crédito para la adquisición de cosas o servicios, ordenando al BCRA a adoptar las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción; disposición que, analógicamente, deben observar el INAES y la ANSES en sus respectivos ámbitos de competencia y con relación a la operatoria aquí cuestionada.

En consecuencia, las modificaciones a la reglamentación deben necesariamente

prever: a) autorización previa de los contratos de adhesión por parte del organismo de defensa del consumidor correspondiente; b) obligación de la entrega del doble ejemplar del contrato, el que necesariamente debe incluir todos los datos de la operación exigidos por el art. 36 de la LDC y observar los demás requisitos legales en cuanto a la calidad de la información; c) encuadramiento de la oferta, la publicidad e información del servicio dentro de los criterios éticos rectores de la actividad mutual y acorde con lo establecido por la Ley N° 24.240 para las operaciones de crédito para el consumo; d) obligación de brindar la información en cabeza de la entidad ante la que el asociado gestiona su solicitud.

4.3.4. Descuentos indebidos de cuotas sociales o servicios no solicitados.

Al respecto, ha dictado la ANSES la Resolución N° 212/2006 estableciendo nuevos requisitos para las entidades que solicitan el ingreso a la operatoria de descuentos y el circuito para el trámite de las denuncias y reclamos administrativos, incluidos aquellos provenientes de esta Institución.

No obstante comprender el circuito un procedimiento detectivo y otro preventivo para anticipar la producción de daños, los hechos descriptos en denuncias recibidas recientemente, indicarían que el sistema no da adecuada respuesta a diversos supuestos en los que las maniobras se producen en períodos relativamente breves, extendiéndose el daño por los meses que lleva su detección y neutralización.

De esa forma, se han recibido denuncias referidas a la adulteración de los datos contenidos en los contratos de préstamo -que los solicitantes suscriben muchas veces con campos en blanco-, a la incorporación masiva de socios a una mutual, para la que los afectados no han prestado su consentimiento, mediante padrones obtenidos en forma ilícita y otras de similar naturaleza.

La normativa de la ANSES debe entonces: a) prever mecanismos, como la constitución de fondos de garantía u otros, con capacidad de desalentar y dar rápida respuesta a este tipo de ilícitos, los que no deben comprometer los fondos previsionales; b) establecer con el INAES, canales de comunicación permanente ante las denuncias por irregularidades y controles cruzados.

4.3.5. Retención de los pagos por parte de las mutuales intermediarias - falta de valor probatorio de la constancia del descuento en el recibo de haberes.

Una de las cuestiones de mayor relevancia en cuanto a deficiencias normativas que facilitan el abuso hacia los titulares de beneficios previsionales, es la falta de valor probatorio del pago, del recibo de haberes con la constancia de los descuentos practicados.

Se debe recordar que la mutual en cuyo favor se establece el privilegio del código de descuento, cobra las cuotas descontadas de los haberes de sus asociados de la ANSES, para destinarlas a los prestadores financieros ante los que gestionaran los créditos que toman sus asociados.

Como se adelantó, se han verificado numerosos casos en los que las entidades financieras reclaman a los jubilados, saldos originados en retenciones por parte de la mutual intermediaria, de los montos oportunamente descontados de haberes y derivados por la ANSES a la mutual.

Los supuestos en los que esto sucede, pueden tener origen en retenciones temporarias, errores en la imputación de las cuotas, insolvencia de la asociación, maniobras fraudulentas u otros, pero en cualquiera de los casos, el asociado que ha controlado el descuento en sus haberes, no toma conocimiento de su mora mucho tiempo después, ante la consulta a bases de datos de deudores o ante el reclamo judicial o extrajudicial de la entidad financiera, siendo el único responsable de abultadas sumas de dinero originadas en la mora.

Con sustento en la normativa dictada por el INAES, las entidades financieras no aceptan el recibo de haberes con la constancia del descuento como comprobante de pago, indicando a los tomadores del crédito que deben realizar el pago y luego reclamar a la mutual intermediaria.

En las condiciones actuales, al vincularse el asociado en el contrato de mutuo con el banco otorgante, no sólo asume la responsabilidad de los pagos comprometidos, si no que garantiza los posibles incumplimientos de la mutual intermediaria y aun los de la ANSES.

No resulta un dato menor la evolución normativa que se verificó en este particular aspecto desde su primera reglamentación con la Resolución INAES N° 1255/2000, su sustitución por la Res. INAES N° 970/2001, luego por la Res. INAES N° 1528/2002 hoy vigente, con la inaceptable modificación introducida por la Res. INAES N° 1402/2003.

En las dos primeras de las citadas, pesaba sobre el banco la obligación de notificar al tomador los incumplimientos de la mutual, previsión que hoy no está vigente.

Con diferente intensidad, en todas ellas (hasta la Res. N° 1528/2002, artículo 3°) se establecía el valor cancelatorio del recibo de haberes, hasta que la Res. N° 1402/2003 vino a sustituir el artículo 3°, eliminando de la reglamentación hoy vigente, toda previsión que tutele al asociado ante las retenciones de sus pagos por parte de la asociación.

En cambio, se le impone a la mutual la obligación de reintegro en otro supuesto -descuentos en exceso de lo comprometido- a cuyos efectos se invierte indebidamente la carga de la prueba, debiendo el asociado “demostrar documentadamente” tal circunstancia (conf. Res. N° 1528/2002, art. 3°).

La asunción por parte de los tomadores de un crédito de esta doble responsabilidad, respecto de sus propias obligaciones y de los potenciales incumplimientos de la asociación que intermedia en los pagos, resulta insostenible a la luz de principios constitucionales de tutela de consumidores y usuarios, quienes gozan del derecho a la protección de sus intereses económicos (Artículo 42 C.N.).

El derecho a condiciones de trato equitativo y digno también se vulnera, al colocar a estos ciudadanos en una posición de riesgo injustificada respecto de aquellos ciudadanos que solicitan y contratan en forma directa con un banco un préstamo para consumo, sin la intermediación de una entidad social.

Del mismo modo resulta violatorio del deber de información que debe dominar todo el íter contractual, como derivación del principio de buena fe (art. 1198 Cód. Civ.), la eliminación de la obligación del otorgante de informar al tomador del incumplimiento de la mutual, toda vez que no es dable exigirle a aquél que realice esa verificación mensualmente, luego de que los descuentos se practicaran en sus haberes en tiempo y forma.

Por otra parte, tampoco es dable responsabilizar al titular del beneficio previsional por

las consecuencias de posibles demoras de la ANSES en girar los importes retenidos a la mutual, consecuencias que deben asumir el banco o la mutual que gestionó el préstamo, según lo que entre ellos convengan, como parte de su riesgo empresario.

En virtud de lo anterior se entiende que la normativa reglamentaria, debe necesariamente prever: a) el valor probatorio del pago del recibo de haberes con la constancia del descuento; b) liberación del deudor a partir de la fecha de la liquidación de haberes; c) la responsabilidad plena de la asociación intermediaria a partir de la recepción del pago por parte de la ANSES; d) la obligación del banco otorgante de notificar al tomador del crédito los incumplimientos de la mutual; e) la prohibición de informar a bases de datos de deudores del sistema financiero la morosidad del asociado, sin acreditar previamente que la mora le es imputable por no haberse podido efectivizar el descuento correspondiente; f) que a fin de dar publicidad de una situación financiera adversa y evitar daños a los futuros contratantes, los informes a bases de datos sean emitidos respecto de la mora de la mutual.

4.4. Conclusiones.

Por Resolución D.P. N° 87/05 se recomendó a la ANSES que modifique la operatoria de descuentos no obligatorios a terceras entidades y al I.N.A.E.S que efectúe auditorías sobre las cooperativas y mutuales que otorgan préstamos a sus asociados, bajo la operatoria de descuentos no obligatorios a favor de terceras entidades.

El constituyente de 1994 ha introducido atinadas previsiones, reconociendo a consumidores y usuarios de bienes y servicios su derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

Ha sido expresa la voluntad del legislador dotar al INAES “de competencias para dictar, dentro del marco fijado por la Ley N° 20.321, normas que reglamenten el desenvolvimiento de las entidades mutuales, especialmente en lo relativo a las prestaciones mutuales, tendientes a evitar el falseamiento del concepto mutual que debe ser celosamente preservado por el Estado” (de los considerandos de la Res. INAES N° 1402/2003).

Asimismo ha sido expresa su voluntad de dotar a la ANSES de equivalentes facultades para dictar normas en custodia de la integridad de las prestaciones previsionales, con los alcances determinados por la Ley N° 24.241.

Es misión de esta Institución la defensa y protección de los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses tutelados en la Constitución Nacional y las leyes, ante hechos, actos u omisiones de la Administración Pública y el control del ejercicio de las funciones administrativas públicas (Conf. Art. 86 CN).

Por ello:

Se remitió al PROCURADOR GENERAL DE LA NACION, copia de los antecedentes relacionados con la operatoria supra descripta.

Se reiteró lo recomendado a la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL, para que arbitre las medidas tendientes a modificar la reglamentación de la operatoria de descuentos a favor de terceras entidades o “códigos de descuento” conforme las pautas señaladas en los puntos III-a) a III-e) de los considerandos.

Se cursó idéntica recomendación al INSTITUTO NACIONAL DE ASOCIATIVISMO Y ECONOMIA SOCIAL.

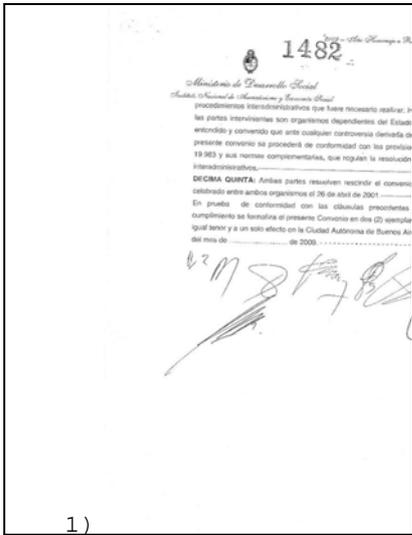
Recién dos años después, el INAES dio cumplimiento a lo recomendado por esta Institución al dictar el nuevo procedimiento al que deben ajustarse las cooperativas y mutuales que gestionan préstamos para sus asociados, mediante Resolución N° 1481/2009, publicada en el B.O. con fecha 03/06/09.

También la ANSES modificó la Resolución N° 905/08 relacionada con la operatoria del sistema de descuentos no obligatorios que se acuerden con terceras entidades prestadoras de servicios aplicables a todos los beneficiarios del sistema integrado de jubilaciones y pensiones (sijp) del régimen previsional público, fijando el límite máximo del costo de los créditos, mediante Resolución N° 336/2009.

Por Resolución N° 1482/09 el INAES aprueba el CONVENIO DE COOPERACION Y ASISTENTE suscripto con la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL.

Cabe destacar que el tema referido a la operatoria de préstamos por parte de entidades mutuales y cooperativas fue trabajado juntamente con el AREA IV USUARIOS, CONSUMIDORES, CONCESIONES, OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS Y ENTES REGULADORES.

<p style="text-align: center;">1481</p> <p style="text-align: center;"><i>Ministerio de Desarrollo Social</i> <i>Subsecretaría Nacional de Asociativismo y Economía Social</i></p> <p style="text-align: center;">BUENOS AIRES, 20 de Mayo de 2009</p> <p>VISTO, el Expediente Número 4406/06 caso Pueblo de la Nación sobre recomendación formulada mediante Resolución N° 00079/06, y</p> <p>CONSIDERANDO:</p> <p>Que en el expediente indicado en el Visto se dio cuenta de la Resolución N° 00079/06 del 29 de marzo de 2007 mediante la cual se declaró abierto el proceso de elaboración participativa de la norma recomendada por el Sr. Defensor de la Nación en el artículo 3° de la Resolución N° 00079/06, establecido en el artículo 3° del Decreto N° 1172/03.</p> <p>Que se ha cumplido el procedimiento previsto en el artículo 3° del Decreto N° 1172/03, habiéndose recibido diversas opiniones y propuestas, y tanto del Sr. Defensor de la Nación como de los Secretarías de Desarrollo y Promoción, de Contraloría, y de Relaciones Institucionales y Mutuales.</p> <p>Que en consecuencia corresponde dictar la norma que se indica en el Visto.</p> <p>Que en tal sentido y en lo que respecta a las cooperativas y mutuales que prestan créditos para sus asociados a través de convenios con entidades de terceras partes, se recomienda al Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES) dictar el nuevo procedimiento al que deben ajustarse las cooperativas y mutuales que gestionan préstamos para sus asociados, mediante Resolución N° 1481/2009, publicada en el B.O. con fecha 03/06/09.</p> <p style="text-align: right;">1)</p>	<p style="text-align: center;">1481</p> <p style="text-align: center;"><i>Ministerio de Desarrollo Social</i> <i>Subsecretaría Nacional de Asociativismo y Economía Social</i></p> <p style="text-align: center;">BUENOS AIRES, 20 de Mayo de 2009</p> <p>si y con personas de diferente carácter jurídico bajo el sistema de préstamos, cabe destacar que, sin perjuicio de lo que le compete a las autoridades otorgantes de los créditos de los órganos de control de las terceras personas con las que éstas se relacionan en función de este Organismo ejercer el control público y la supervisión de las cooperativas y mutuales en todo el territorio nacional.</p> <p>Que asimismo se encuentra facultado a dictar esta Resolución, a los que deben adecuar su acción las cooperativas y mutuales contempladas en las Leyes 20.337 y 20.321.</p> <p>Que en principio cabe señalar que las observaciones recibidas del Sr. Defensor del Pueblo de la Nación, en su mayoría, se refieren a cuestiones que son de carácter administrativo de modo excluyente en tanto que el resultado orgánico de decisiones cuya participación, con sujeción a la ley, es de carácter obligatorio.</p> <p>Que en el mismo orden de ideas y como resultado de la obtención de un préstamo, por las características y la idoneidad de los asociados, se debe asegurar normas claras sobre los conceptos que lo integran de esta manera todos los aspectos administrativos al momento de efectivizar el préstamo.</p> <p>Que en el mismo orden de ideas y como resultado de la obtención de un préstamo, por las características y la idoneidad de los asociados, se debe asegurar normas claras sobre los conceptos que lo integran de esta manera todos los aspectos administrativos al momento de efectivizar el préstamo.</p> <p style="text-align: right;">1)</p>	<p style="text-align: center;">1481</p> <p style="text-align: center;"><i>Ministerio de Desarrollo Social</i> <i>Subsecretaría Nacional de Asociativismo y Economía Social</i></p> <p style="text-align: center;">BUENOS AIRES, 20 de Mayo de 2009</p> <p>referentes a tipos de préstamos, intervención de terceros, montos solicitados, montos efectivos, condiciones de cancelación, tasa nominal y efectiva mensual, tipo de moneda a utilizar, características de cancelación, tasa nominal y efectiva mensual, todo, son aspectos que, involucra la voluntad de los asociados de indubitable no deben dar lugar a dudas sobre la seriedad que debe tener el tipo de operaciones como una resultante implícita de una operatoria.</p> <p>Que en tal sentido, también a todo asociado que se relaciona con el INAES para la obtención de un préstamo, por las características y la idoneidad de los asociados, se debe asegurar normas claras sobre los conceptos que lo integran de esta manera todos los aspectos administrativos al momento de efectivizar el préstamo.</p> <p>Que en el mismo orden de ideas y como resultado de la obtención de un préstamo, por las características y la idoneidad de los asociados, se debe asegurar normas claras sobre los conceptos que lo integran de esta manera todos los aspectos administrativos al momento de efectivizar el préstamo.</p> <p style="text-align: right;">1)</p>
--	--	--



3)

3)

1)

Miércoles 2 de diciembre de 2009

Primera Sección

BOLETIN OFICIAL N° 31.793

(ANSES), la Resolución DE -N N° 905 del 26 de noviembre de 2008, y

CONSIDERANDO

Que analizado el marco normativo aplicable al "Sistema de Descuentos a favor de Terceras Entidades" regulado por la Resolución D.E.N. N° 905 de fecha 26 de noviembre de 2008, y verificada la situación táctica en que el mismo se traduce, se hace necesario adoptar una serie de medidas que permitan ordenar el procedimiento vigente y acercar mayor transparencia y eficiencia a la operatoria en cuestión.

Que conforme establece la normativa aplicable, son caracteres de las prestaciones allí reguladas su inembargabilidad, su imprescriptibilidad, y su inenajenabilidad.

Que por Resolución 79 de fecha 20 de septiembre de 2006 el Defensor del Pueblo recomendó a esta Administración Nacional de la Seguridad Social establecer parámetros para la determinación de las tasas de interés aplicables, conforme los promedios de tasas del mercado u otros criterios, que contemplen la protección jurídica de la confianza depositada por el asociado en la entidad social de que se trate.

Que esta Administración Nacional de la Seguridad Social se halla facultada para instrumentar los mecanismos más aptos con el objeto de proteger la integridad de las prestaciones de los beneficiarios del Sistema Integrado Previsional Argentino.

Que asimismo se encuentra autorizada a fijar las condiciones para garantizar que el nivel de ingresos de los jubilados y pensionados no se vea afectado por descuentos indebidos que desnaturalicen la finalidad alimentaria de las prestaciones previsionales.

Que sobreviene fundamental que los beneficiarios cuenten con toda la información relativa al sistema de descuento en cuestión, con el mayor detalle de los costos financieros.

Que al respecto resulta imperioso adoptar un límite máximo para el Costo Financiero Total (CFT) de los créditos otorgados por las entidades adheridas a esta operatoria, determinado en función a la "Tasa de Interés por Préstamos al Sector Privado no Financiero para Préstamos Personales a Tasa Fija en Moneda Nacional a más de 180 días de plazo (Tasa Nominal Anual, T.N.A.), más siete puntos porcentuales anuales (7% anual)" publicada mensualmente por el Banco Central de la República Argentina en la "Encuesta de Tasas de Interés por Préstamos al Sector Privado no Financiero".

Que deviene necesario prever la posibilidad que los beneficiarios opten por la precancelación de las deudas contraídas por hasta el importe del capital adeudado más los intereses calculados hasta la fecha de dicha precancelación.

Que esta operatoria no reviste carácter obligatorio para esta Administración Nacional, sino que es de carácter facultativo y se enmarca dentro del ámbito de las atribuciones del poder administrador inherente a la organización de las prestaciones del servicio que tiene a cargo.

Que en ese contexto, la PROCURACION DEL TESORO DE LA NACION, ha sostenido que "la libertad de la Administración es amplia para arbitrar soluciones, con la sola valla de que la decisión que en definitiva se adopte no esté teñida de arbitrariedad, habiéndose adoptado las medidas pertinentes con un criterio de razonabilidad" (Conf. Dict. 168:8, PTN).

Que la Gerencia de Asuntos Jurídicos ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente Resolución se dicta en uso de las facultades conferidas por los Artículos 14 y 36 de la Ley N° 24.241, y por el Artículo 3° del Decreto N° 2741/1991.

Por ello,

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL RESUELVE:

Artículo 1° — Incorpórese como artículo 13 bis de la Resolución DE-N N° 905/2008, el siguiente texto:

"Las entidades autorizadas deberán informar mensualmente a esta ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL, los valores de cada uno de los bienes y/o servicios que adquieran los beneficiarios. Dichos valores deberán ser acordes a los del mercado minorista.

El incumplimiento de lo establecido en el párrafo precedente, será pasible del régimen de penalidades previsto en esta resolución".

Art. 2° — Incorpórese como artículo 23 bis de la Resolución DE-N N° 905/2008, el siguiente texto:

"Fijase un límite máximo para el costo de los créditos, en la forma de Costo Financiero Total (CFT) expresado como Tasa Efectiva Anual (T.E.A.) que permita determinar la cuota mensual final a pagar por el afiliado de los créditos otorgados con código de descuento, la cual incluirá los cargos, impuestos y erogaciones por todo concepto. El CFT máximo se determinará por la Tasa de Interés por Préstamos al Sector Privado no Financiero para Préstamos Personales a Tasa Fija en Moneda Nacional a más de 180 días de plazo (Tasa Nominal Anual, T.N.A.), más siete puntos porcentuales anuales (7% anual). Dicha tasa es publicada por el BCRA en la Encuesta de Tasas de Interés por Préstamos al Sector Privado no Financiero alrededor de mediados de mes y por disposición interna del BCRA como máximo el día 15 de cada mes o día hábil posterior.

La vigencia de cada tasa máxima determinada será de tres (3) meses calendario con vigencia desde el primer día hábil del primer mes de cada trimestre calendario a los fines de mitigar trastornos operativos y de comunicación en el proceso periódico de actualización del CFT máximo por parte de las entidades habilitadas a otorgar créditos con código de descuento. Este cronograma de fijación de la tasa tope, asegura el transcurso mínimo de 15 días corridos desde la publicación por parte del BCRA de la tasa usada como referencia para la determinación del CFT máximo y la entrada en vigencia de este último".

Art. 3° — Incorpórese como artículo 23 ter de la Resolución DE-N N° 905/2008, el siguiente texto:

"Las entidades deberán prever la posibilidad que los beneficiarios opten por la precancelación de las deudas contraídas por hasta el importe del capital adeudado más los intereses calculados hasta la fecha de dicha precancelación".

Art. 4° — Las entidades que a la fecha de entrada en vigencia de esta resolución se encuentren activas y comprendidas en la operatoria de la Resolución DE-N N° 905/2008, deberán adherir a los términos de la presente en forma fehaciente dentro de los sesenta (60) días corridos desde su notificación. El incumplimiento por parte de las entidades de la adhesión en el plazo fijado dará lugar a la resolución de los convenios que pudieran encontrarse vigentes manteniendo los descuentos hasta su cancelación e inhibiendo la posibilidad de aceptar nuevas incorporaciones.

Art. 5° — La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Boletín Oficial. Se aplicará a los nuevos pedidos y a todas las solicitudes que se encuentren en trámite de aprobación a la fecha de su dictado y a las que, habiendo sido aprobadas de acuerdo a la Resolución DE-N N° 905/2008, no hayan tenido vigencia operativa en razón de no haberse hecho efectivos descuentos en su favor.

Art. 6° — Regístrese, comuníquese, publíquese, dándose a la Dirección Nacional del Registro Oficial y, oportunamente archívese. — Diego L. Bossio.

RESOLUCIONES



ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Resolución 336/2009

Modifícase la Resolución N° 905/08 relacionada a la operatoria del sistema de descuentos no obligatorios que se acuerden con terceras entidades prestadoras de servicios aplicables a todos los beneficiarios del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones (SIJP) del Régimen Previsional Público.

Bs. As., 4/11/2009

VISTO el Expediente N° 024-99-81212196-7-790 del Registro de esta ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

CONCLUSIONES

Durante este ejercicio se vieron disminuidas las tareas en el Area de Seguridad Social y Empleo toda vez que, tal como hasta acá se expresó, el trabajo incesante de esta Institución, tendiente a corregir disfuncionalidades sistemáticas de la Administración arrojaron resultados, resultando este año el más fructífero en la historia de la Defensoría en cuanto a los efectos producidos por las modificaciones implementadas. Temas tales como la movilidad de los haberes previsionales encontraron cauce en las disposiciones legales dictadas en estos temas y quienes no consideraron satisfecho su interés optaron por la vía judicial.

Otra cuestión solucionada por la intervención de la Institución es la de los descuentos indebidos en los haberes previsionales. Este objetivo fue alcanzado a través de las modificaciones logradas en las resoluciones que regulan la operatoria del sistema de descuentos no obligatorios que se acuerdan con terceras entidades prestadoras de servicios, por parte de la ANSES y, del INAES, para el caso de las mutuales y cooperativas cuando actúan como prestadoras del servicio.

Se incrementaron los temas sobre relaciones de empleo público, accidente laborales, Seguridad e higiene laboral y los reclamos por demoras en los trámites y liquidación de pensiones asistenciales.

Los asuntos tratados resultan de suma importancia para el ciudadano, ya que la simple mora en la resolución de una solicitud de jubilación, de beneficios asistenciales, la falta de pago de los reajustes determinados, administrativa o judicialmente -falta de pago de las sentencias-, problemas laborales, demoras en las Comisiones Médicas, pueden poner en peligro la existencia de la persona o, por lo menos, menoscabar seriamente las condiciones de su calidad de vida.

Por último cabe resaltar que el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION seguirá trabajando para que los responsables adopten las medidas necesarias para resolver las cuestiones pendientes detalladas en el presente.

CAPITULO VI

ASESORIA LEGAL Y CONTENCIOSO

TEMÁTICA

1. Aspectos esenciales de la actuación de la Asesoría durante el año 2009.

Han pasado más de quince años desde que la reforma constitucional del año 1994 introdujo la figura del Defensor del Pueblo de la Nación, cuyo artículo 86 señala claramente que “tiene legitimación procesal”.

A partir de entonces se planteó el debate judicial sobre la extensión que dicha legitimación podía tener en la práctica. Se la reconoce ampliamente en los tribunales nacionales en lo Contencioso Administrativo Federal, fuero donde más se ha estudiado el alcance que corresponde otorgar a los derechos de incidencia colectiva.

Los derechos de incidencia colectiva son aquellos que teniendo por titulares a una pluralidad indeterminada de personas, presentan como objeto de tutela una pretensión general de uso o goce de un bien jurídico insusceptible de fragmentación en cabeza de cada reclamante, desde que tiene ante todo un carácter impersonal. Por ello, la institución llamada a defenderlos no podía quedar acotada en cuanto a las posibilidades procesales (ello, en cuanto a las acciones que podía implementar), ni conceptuales (respecto de lo que debe entenderse por un derecho de tal característica).

El concepto antes referido ha encontrado en el Defensor del Pueblo de la Nación un garante en cuanto a su ejercicio por parte de la ciudadanía en general, producto de la armónica interpretación que tanto la doctrina como nuestros jueces han hecho de los artículos 86 y 43 de nuestra Ley Máxima.

El primero de ellos al reconocerle legitimación procesal; y el segundo en cuanto a la amplitud de acciones que, en ejercicio de aquella, la Institución debe efectuar para tutelar los derechos que por mandato constitucional está llamada a proteger.

Cuadra considerar que las normas procesales clásicas bastan para reglar los juicios en

los que intervienen quienes defienden un interés particular y la sentencia que se dicte haga cosa juzgada entre quienes participen del pleito.

Pero, la articulación de los derechos de incidencia colectiva requiere de nuevas herramientas que posibiliten su efectivo ejercicio para tutelar teniendo en cuenta que la sentencia que admita el derecho invocado por el colectivo tendrá efectos *erga omnes*. Esas particularidades diferencian al proceso colectivo del singular tradicional, difiriendo, asimismo, el legitimado para actuar en razón de que los derechos a defender así lo impone.

Celebramos que la evolución de la jurisprudencia haya tenido en un reciente precedente de nuestro Máximo Tribunal otro punto culminante. Es que de poco sirve garantizar derechos si, cuando hay que ejercerlos, se niega legitimación al que según la ley debe defenderlos.

Contra una arraigada influencia del individualismo procedimental, es decir, la entronización del derecho subjetivo singular como único soporte legitimador de la acción procesal, y frente a la marcha de las novísimas acciones colectivas en el ámbito de nuestro derecho positivo, la Corte emprendió una oportuna y certera corrección orientada a materializar lo que consideró el horizonte del proyecto reformista del año 1994.

Así la Corte refiere a los derechos individuales homogéneos que abarcan a derechos personales o patrimoniales que pueden dividirse, pero hay un grupo con intereses homogéneos que merece un pronunciamiento judicial único que aproveche a todos sus integrantes.

Puntualmente en el caso “Halabi, Ernesto c/ P.E.N. - ley 25.873 - dto. 1563/04 s/ amparo ley 16.986” (H. 270, XLII), del 24/02/09, nuestro Máximo Tribunal señaló: “.. 9°) Que en materia de legitimación procesal corresponde, como primer paso, delimitar con precisión tres categorías de derechos: individuales, de incidencia colectiva que tienen por objeto bienes colectivos, y de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos”, y que: “.. 11) Que los derechos de incidencia colectiva que tienen por objeto bienes colectivos (art. 43 de la Constitución Nacional) son ejercidos por el Defensor del Pueblo de la Nación, las asociaciones que concentran el interés colectivo y el afectado. En estos supuestos existen dos elementos de calificación que resultan prevalentes. En primer lugar, la petición debe tener por objeto la tutela de un bien colectivo, lo que ocurre cuando éste pertenece a toda la comunidad, siendo indivisible y no admitiendo exclusión alguna. Por esta razón sólo se concede una legitimación extraordinaria para reforzar su protección, pero en ningún caso existe un derecho de apropiación individual sobre el bien ya que no se hallan en juego derechos subjetivos. No se trata solamente de la existencia de pluralidad de sujetos, sino de un bien que, como el ambiente, es de naturaleza colectiva. Es necesario precisar que estos bienes no tienen por titulares a una pluralidad indeterminada de personas, ya que ello implicaría que si se determinara el sujeto en el proceso éste sería el titular, lo cual no es admisible. Tampoco hay una comunidad en sentido técnico, ya que ello importaría la posibilidad de peticionar la extinción del régimen de cotitularidad. Estos bienes no pertenecen a la esfera individual sino social y no son divisibles en modo alguno. En segundo lugar, la pretensión debe ser focalizada en la incidencia colectiva del derecho. Ello es así porque la lesión a este tipo de bienes puede tener una repercusión sobre el patrimonio individual, como sucede en el caso del daño ambiental, pero esta última acción corresponde a su titular y resulta concurrente con la primera. De tal manera, cuando se ejercita en forma

individual una pretensión procesal para la prevención o reparación del perjuicio causado a un bien colectivo, se obtiene una decisión cuyos efectos repercuten sobre el objeto de la causa pretendida, pero no hay beneficio directo para el individuo que ostenta la legitimación. En este tipo de supuestos, la prueba de la causa o controversia se halla relacionada con una lesión a derechos sobre el bien colectivo y no sobre el patrimonio del peticionante o de quienes éste representa. Puede afirmarse, pues, que la tutela de los derechos de incidencia colectiva sobre bienes colectivos corresponde al Defensor del Pueblo, a las asociaciones y a los afectados, y que ella debe ser diferenciada de la protección de los bienes individuales, sean patrimoniales o no, para los cuales hay una esfera de disponibilidad en cabeza de su titular. 12) Que la Constitución Nacional admite en el segundo párrafo del art. 43 una tercera categoría conformada por derechos de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos. Tal sería el caso de los derechos personales o patrimoniales derivados de afectaciones al ambiente y a la competencia, de los derechos de los usuarios y consumidores como de los derechos de sujetos discriminados. En estos casos no hay un bien colectivo, ya que se afectan derechos individuales enteramente divisibles. Sin embargo, hay un hecho, único o continuado, que provoca la lesión a todos ellos y por lo tanto es identificable una causa fáctica homogénea. Ese dato tiene relevancia jurídica porque en tales casos la demostración de los presupuestos de la pretensión es común a todos esos intereses, excepto en lo que concierne al daño que individualmente se sufre. Hay una homogeneidad fáctica y normativa que lleva a considerar razonable la realización de un solo juicio con efectos expansivos de la cosa juzgada que en él se dicte, salvo en lo que hace a la prueba del daño. Sin embargo, no hay en nuestro derecho una ley que reglamente el ejercicio efectivo de las denominadas acciones de clase en el ámbito específico que es objeto de esta litis. Este aspecto resulta de gran importancia porque debe existir una ley que determine cuándo se da una pluralidad relevante de individuos que permita ejercer dichas acciones, cómo se define la clase homogénea, si la legitimación corresponde exclusivamente a un integrante de la clase o también a organismos públicos o asociaciones, cómo tramitan estos procesos, cuáles son los efectos expansivos de la sentencia a dictar y cómo se hacen efectivos. Frente a esa falta de regulación que, por lo demás, constituye una mora que el legislador debe solucionar cuanto antes sea posible, para facilitar el acceso a la justicia que la Ley Suprema ha instituido...”.

Finalmente, nuestra Corte decide: “...13) Que la procedencia de este tipo de acciones requiere la verificación de una causa fáctica común, una pretensión procesal enfocada en el aspecto colectivo de los efectos de ese hecho y la constatación de que el ejercicio individual no aparece plenamente justificado. Sin perjuicio de lo cual, también procederá cuando, pese a tratarse de derechos individuales, exista un fuerte interés estatal en su protección, sea por su trascendencia social o en virtud de las particulares características de los sectores afectados. El primer elemento es la existencia de un hecho único o complejo que causa una lesión a una pluralidad relevante de derechos individuales. El segundo elemento consiste en que la pretensión debe estar concentrada en los efectos comunes y no en lo que cada individuo puede peticionar, como ocurre en los casos en que hay hechos que dañan a dos o más personas y que pueden motivar acciones de la primera categoría. De tal manera, la existencia de causa o controversia, en estos supuestos, no se relaciona con el daño diferenciado que cada sujeto sufra en su esfera, sino con los elementos homogéneos que tiene esa pluralidad de sujetos al estar afectados por un mismo hecho. Como tercer elemento es exigible que el interés individual considerado aisladamente, no justifique la promoción de una demanda, con lo cual podría verse afectado el acceso a la justicia. Sin perjuicio de ello, como se anticipó, la

acción resultará de todos modos procedente en aquellos supuestos en los que cobran preeminencia otros aspectos referidos a materias tales como el ambiente, el consumo o la salud o afectan a grupos que tradicionalmente han sido postergados, o en su caso, débilmente protegidos. En esas circunstancias, la naturaleza de esos derechos excede el interés de cada parte, y al mismo tiempo, pone en evidencia la presencia de un fuerte interés estatal para su protección, entendido como el de la sociedad en su conjunto. En tal sentido, los artículos 41, 42 y 43, párrafo segundo, de la Constitución Nacional brindan una pauta en la línea expuesta”.

Del fallo transcripto, resulta que están comprendidos dentro de la definición de derechos de incidencia colectiva, los intereses individuales homogéneos. Es decir, aquellos que -como ya expresamos- impactan en los derechos de grupos o sectores que en su conjunto se ven afectados por actos que si bien importan violaciones de naturaleza individual configuran un colectivo que dentro del sistema requiere protección institucional por padecer un agravio común.

Confiamos que la Corte Suprema de Justicia de la Nación ratificará próximamente la doctrina del caso HALABI, confirmándole al Defensor del Pueblo facultad para tutelar derechos individuales homogéneos. Ello posibilitará el cabal cumplimiento del mandato constitucional que le otorga legitimación procesal.

Seguidamente, se detallarán, en capítulos por separado, los procesos judiciales en los que intervino el Defensor del Pueblo de la Nación, en defensa de los derechos y garantías constitucionales para los que se encuentra legitimado, que se hayan iniciado durante el año 2009; y aquellos juicios ya reseñados en informes anuales anteriores, respecto de los cuales se produjeron novedades procesales trascendentes.

2. Acciones judiciales en las que intervino el Defensor del Pueblo de la Nación referidas a procesos iniciados durante el año 2009.

2.1.- Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION 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° 1, Secretaría N° 1.

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, cuyos vencimientos operan durante los meses de diciembre 2.008 y enero del año 2009, ha dado como resultado facturaciones

que contienen valores irrazonables desde el punto de vista económico, constituyéndose, en consecuencia, en arbitrarios y manifiestamente ilegales por contrariar principios elementales de justicia contenidos en nuestra Constitución Nacional.

También, que son irrazonables los valores contenidos en las facturaciones de los meses indicados, en relación a las facturaciones recibidas por mismos consumidores por períodos anteriores, ya que a pesar de no haberse incrementado los consumos sustancialmente, o habiendo en algunos casos aun disminuido aquellos, el incremento en los valores finales ha sido tan desproporcionado que por esta razón debe ser calificado como irrazonable y contrarios a los principios de la C.N.

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 Nros. 1169/08 (Secretaría de Energía), Nro. 745/05 (Secretaría de Energía), y sus modificatorias Nros. 797/08 y 1170/08, y Nros. 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, se abstengan de percibir las facturaciones emitidas mediante la aplicación de las resoluciones referidas.

Además, que ordene a las empresas en cuestión que 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 ritual.

Estado de trámite:

El proceso cuenta con auto de apertura a prueba y con el dictado de una medida cautelar en orden a lo peticionado por la parte actora en su escrito de inicio, habiéndose ordenado a las empresas involucradas que se abstengan de cortar los servicios de energía eléctrica respecto de aquellos usuarios que no abonen las boletas correspondientes.

2.2.- Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION c/ EN - Dto. 2067/08 - MP - Resol. N° 1451 y otro s/ 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 con fecha 10/02/09 contra el ESTADO NACIONAL y contra el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) a fin de que se declare la nulidad por ilegitimidad de los siguientes instrumentos: 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 B.O. con fecha 23/12/08; y de toda otra norma que se dicte como consecuencia de las aquí cuestionadas.

Asimismo, y a fin de evitar el daño inminente e irreparable a los usuarios del servicio

público de distribución de gas, se requirió que se disponga con carácter urgente la suspensión de los efectos derivados de los instrumentos impugnados y a que 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 de 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 ritual.

Estado de trámite:

Al 04/03/10, el proceso registra el dictado de una medida cautelar favorable a las pretensiones de la parte actora.

En lo que hace a la cuestión de fondo, el expediente se encuentra a resolver un planteo de falta de legitimación activa planteado por el Estado Nacional en oportunidad de contestar demanda.

2.3.-Autos: “COMUNIDADES INDIGENAS DEL PUEBLO MBYA GUARANI DE YVY PYTA, KA´A GUY POTY y KAPI´I POTY c/ UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA y ESTADO NACIONAL s/ demanda ordinaria de acción colectiva de reconocimiento de posesión y propiedad comunitaria - escrituración e inscripción del territorio indígena y daños y perjuicios” (expte. N° 95/07).

Tribunal interviniente:

Juzgado Federal de 1° Instancia de Posadas, Provincia de Misiones.

Objeto del proceso:

Se promovió demanda contra la Universidad Nacional de La Plata y el ESTADO NACIONAL y/o quien resulta responsable, consistente en acción colectiva de reconocimiento de posesión y propiedad comunitaria indígena a favor de las comunidades demandantes, con la correspondiente delimitación de su territorio cito en el Valle de Kuña Piru, provincia de Misiones y se ordene la confección del correspondiente título de propiedad único sin desmembramiento alguno y la escrituración correspondiente.

Estado de trámite:

Mediante presentación de fecha 30/09/09, la Institución se presentó en autos en calidad de “Amicus Curiae” del Tribunal, oportunidad en que se le acercó una serie de antecedentes al Tribunal para su consideración.

2.4.-Autos: “OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) c/ PODER EJECUTIVO NACIONAL y otros s/ amparo - medida cautelar” (expte. N° 44.148).

Tribunal interviniente:

Juzgado Federal de 1° Instancia N° 2 de la ciudad de Bahía Blanca, Secretaría N° 4, Provincia de Buenos Aires.

Objeto del proceso:

Se promovió demanda contra los codemandados Estado Nacional y ENRE a efectos de que se declare la nulidad por ilegitimidad y arbitrariedad manifiesta de las resoluciones (SE) 1169/08, 797/08, 552/04 y 745/05 y modificatorias; y de las resoluciones (ENRE) 628/08 y 654/08 respecto de los usuarios residentes en el partido de Bahía Blanca, Prov. de Buenos Aires

Estado de trámite:

Mediante presentación remitida el 14/04/09 se hizo saber al Tribunal interviniente que esta Institución se abstendrá de participar en estos obrados atento a que se encuentra sustanciando los autos caratulados “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION c/ EN - MP - SE - Resol. N° 1169/08; 745/05 y otros s/ proceso de conocimiento - sumarísimo” (expte. N° 15/09), en trámite por ante el Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 1, Secretaría N° 1, el que guarda similar objeto procesal.

2.5.-Autos: “MUNICIPALIDAD DE SAN RAFAEL c/ MENDOZA, provincia de y ESTADO NACIONAL s/ amparo” (expte. N° M-851-03).

Tribunal interviniente:

Secretaría de Juicios Originarios de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Objeto del proceso:

A consecuencia de filtraciones de aguas causadas por las obras de diques realizadas por el Estado Nacional en los ríos El Atuel y El Diamante (San Rafael, Provincia de Mendoza), la municipalidad de San Rafael promovió acción de amparo a fin de que se arbitren medidas urgentes y necesarias para recomponer el medio ambiente y la elaboración de un plan maestro.

Estado de trámite:

Que habiendo la Institución tomado conocimiento de la existencia del pleito, se adjuntaron al Tribunal copia simple de la Actuación N° 64/00 del registro de la Institución, relacionada con la investigación sobre los efectos negativos de las obras hidroenergéticas en el Río Atuel.

2.6.- Autos: “OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) c/ PODER EJECUTIVO NACIONAL y otros s/ amparo - medida cautelar” (expte. N° 44.148).

Tribunal interviniente:

Juzgado Federal de 1° Instancia N° 2 de la ciudad de Bahía Blanca, Secretaría N° 4, Provincia de Buenos Aires.

Objeto del proceso:

Se promovió demanda contra los codemandados Estado Nacional y ENRE a efectos

de que se declare la nulidad por ilegitimidad y arbitrariedad manifiesta de las resoluciones (SE) 1169/08, 797/08, 552/04 y 745/05 y modificatorias; y de las resoluciones (ENRE) 628/08 y 654/08 respecto de los usuarios residentes en la localidad de Daireaux, Prov. de Buenos Aires.

Estado de trámite:

Mediante presentación remitida con fecha 29/04/09 se hizo saber al Tribunal interviniente que esta Institución se abstendrá de participar en estos obrados atento a que se encuentra sustanciando los autos caratulados “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION c/ EN - MP - SE - Resol. N° 1169/08; 745/05 y otros s/ proceso de conocimiento - sumarísimo” (expte. N° 15/09), en trámite por ante el Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 1, Secretaría N° 1, el que guarda similar objeto procesal.

2.7.- Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION 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 promovió demanda contra el 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 N° 615, de fecha 26/01/09.

La demanda se dirige a tutelar los derechos de los usuarios quienes se ven perjudicados por el acto impugnado, en tanto no se les posibilita pagar las facturaciones sin adicionar a éstas el cargo creado por Decreto N° 2067 del 27 de noviembre de 2008 (B.O. 3/12/08).

Asimismo, y a fin de evitar el daño inminente e irreparable a los usuarios del servicio público de distribución de gas, se requirió que se disponga con carácter urgente la suspensión de los efectos derivados del instrumento impugnado, y que se posibilite a las licenciatarias a facturar sin el cargo del Decreto 2067 a favor de todos aquellos usuarios que lo soliciten.

Estado de trámite:

Al 04/03/10 el proceso cuenta con el dictado de una medida cautelar favorable a la parte actora, en cuanto a que ordena al Enargas para que instruya a las licenciatarias para que el pago a cuenta que realicen los usuarios sea imputado a la facturación del servicio y no distribuido entre todos los conceptos de la facturación.

Respecto al trámite de fondo, el mismo se encuentra en instancia de traslado de demanda.

3. Procesos judiciales que registraron novedades trascendentes.

3.1.- Autos: “ASOCIACION FRANCESA FILANTROPICA Y DE BENEFICENCIA s/ concurso preventivo (incidente de medidas cautelares por el Defensor del Pueblo)” (expte. N° 53.191/06).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Comercial N° 20, Secretaría N° 39.

Objeto del proceso:

El Defensor del Pueblo de la Nación interviene en autos a los fines de obtener el dictado de una medida cautelar tendiente a que no se interrumpa cualquier tratamiento o asistencia que se venga llevando a cabo dentro del marco de las prestaciones médico-asistenciales que reciben los afiliados de la concursada, como así también a brindar las prestaciones que le fueran requeridas en el marco del Plan de Salud que por su naturaleza no admitan dilación.

Estado de trámite:

Luego de obtenida una medida cautelar por parte de la Institución que confirió cobertura a la totalidad de afiliados hasta el 28 de febrero de 2010, el expediente se encuentra a la espera de la resolución de un recurso de queja (por extraordinario denegado) planteado por un conjunto de afiliados disconformes con los alcances de la cautelar antes mencionada.

3.2.- Autos: “COMUNIDAD MONTEVEO CEBOYO c/ ESTADO NACIONAL s/ acción de amparo” (expte. N° 1384/06).

Tribunal interviniente:

Juzgado Federal de San Ramón de la Nueva Orán, Secretaría Civil N° 1, Prov. de Salta.

Objeto del proceso:

Se demanda al Estado Nacional con la finalidad de que se lo condene a realizar la perforación de un pozo de agua en los terrenos habitados por la actora y a proveer los motores y combustibles necesarios para la extracción de dicho elemento esencial.

Estado de trámite:

Con fecha 09/02/09 se dictó sentencia definitiva, haciendo lugar a la demanda incoada, sin costas atento la naturaleza de la cuestión bajo análisis, resolución que se encuentra firme.

3.3.- Autos: “IBRAHIM, Miguel Enrique c/ INGENIO LA TRINIDAD s/ acción de amparo” (expte. N° 102/07).

Tribunal interviniente:

Juzgado Federal de San Miguel de Tucumán, Provincia de Tucumán, Secretaría de Leyes Especiales.

Objeto del proceso:

Se promueve la presente acción de amparo con la finalidad de que se condene a la demandada a paralizar la actividad del ingenio por resultar altamente contaminante, hasta tanto la misma se desarrolle conforme a derecho, en cumplimiento de las normas vigentes y libre de polución o degradación ambiental.

Solicita asimismo el dictado de una medida cautelar por la que se suspenda la actividad en el ingenio hasta tanto se dicte sentencia definitiva.

Estado de trámite:

Con fecha 23/05/08, se dictó resolución haciendo lugar a la medida cautelar peticionada por la actora, sin que ello implique la paralización de la actividad fabril del ingenio.

En cuanto a la cuestión de fondo, el proceso cuenta con sentencia definitiva de 1° instancia por la que se hizo lugar al amparo impetrado con costas.

3.4.- Autos: “MENDOZA, Beatriz c/ ESTADO NACIONAL s/ ordinario” (expte. N° M-1569/04).

Tribunal interviniente:

Secretaría de Juicios Originarios de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

El proceso de ejecución de sentencia tramita con intervención del Juzgado federal de Quilmes, provincia de Buenos Aires.

Se informó en anteriores presentaciones sobre la tarea que la Institución viene desarrollando en torno a la problemática de la Cuenca Matanza Riachuelo, en particular, en todo lo que refiere a la coordinación del Cuerpo Colegiado designado, quien tiene como finalidad esencial la de canalizar la participación de diversas organizaciones en el control de cumplimiento del programa de saneamiento de dicha cuenca.

Sobre el particular, debe destacarse que esta Asesoría, en conjunto con el Area III de Medio Ambiente de esta Defensoría, viene llevando a cabo una incesante tarea en cumplimiento de la manda efectuada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

CAPITULO VII

**AREA RELACIONES INTERNACIONALES,
AREA RELACIONES INSTITUCIONALES,
AREA INTERIOR,
AREA PRENSA,
DATOS ESTADISTICOS**

AREA RELACIONES INTERNACIONALES

Introducción.

Como en años anteriores la actividad del área se centró desde principios de año en la organización de la Reunión Anual del Comité de Coordinación de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos que, a instancias de la Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, se desarrolla en la ciudad de Ginebra, y, de cuyo Comité Ejecutivo de 16 miembros, el Defensor del Pueblo de la Nación Argentina es miembro.

1. Taller sobre el Examen Periódico Universal y Sistemas Internacionales de Derechos Humanos.

Palais de Nations, Ginebra. 26 y 27 de Marzo de 2009.

Este Taller fue organizado por la Unidad de Instituciones Nacionales de la Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos (OACDH), juntamente con la Organización Derechos y Democracia y la Red de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos del Continente Americano y ha sido diseñado especialmente para las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de Latinoamérica.

Los Objetivos principales del Taller son los siguientes:

- Presentar el Examen Periódico Universal, el sistema de los Órganos de Tratados y los Procedimientos Especiales en el contexto de las INDH Latinoamericanas.
- Brindar la oportunidad a las INDH Latinoamericanas de intercambiar experiencias, lecciones aprendidas y mejores prácticas sobre el Examen Periódico Universal y los Mecanismos Internacionales de Derechos Humanos, con el objeto de lograr un fortalecimiento mutuo de la participación en estos procedimientos.

El taller estuvo enfocado principalmente en el sistema del EPU, para dar la posibilidad a que las INDH que ya tuvieron participación en el EPU compartan sus experiencias tanto en la fase de preparación del mismo como en su desarrollo.

De igual forma, en el taller fueron abordados algunos aspectos generales en cuanto a los sistemas de Órganos de Tratados y el Sistema de Procedimientos Especiales, con lo cual se pretende fortalecer la participación de las INDH en el sistema internacional de protección de Derechos Humanos.

2. 9na Conferencia bianual internacional de INDHS Resumen del informe de la reunión de la oficina del CIC.

Nairobi, Kenya

Informes de los Comités Permanentes de la Oficina del CIC.

Presentación del Grupo de Trabajo de Gobernanza y aprobación del Estatuto del CIC.

El Honorable Señor John Von Doussa, Asesor Especial a la Presidenta del CIC, explicó la incorporación del CIC bajo la Ley Suiza, como también la preparación de un estatuto para el CIC que contenga las reglas de procedimiento de la institución. El Honorable Señor John Von Doussa abrió su discurso recordando a los miembros que, en la última sesión del CIC, fue acordado que el arreglo informal entre INDH sería formalizado por medio de la creación de una entidad legal.

Una constitución fue creada y fusionada junto con las reglas existentes en un mismo documento. El Honorable Señor John Von Doussa mencionó que él redactó el borrador del documento en cuestión y que la Unidad de Instituciones Nacionales lo revisó, en su calidad de Secretariado del CIC, así como también otros organismos, instituciones y actores de derechos humanos. El documento fue tratado en el marco de la reunión de la Oficina del CIC y todos sus miembros acordaron su incorporación, el 30 de Julio de 2008 en Kuala Lumpur. El Honorable Señor John Von Doussa también agregó que el término “asociación” fue utilizado en los documentos ya que era la designación mas apropiada bajo la Ley Suiza para este tipo de entidad. Fue acordado que la entidad incorporada mantendría el mismo nombre y que tendrá un comité administrativo compuesto por 16 personas que constituirán la nueva Oficina del CIC.

Asimismo, el Honorable Señor Von Doussa explicó que el Estatuto incluye tanto los procedimientos completos para la acreditación de las INDHs (definidos en un documento a parte), como también las nuevas provisiones en relación a la membresía y a las reuniones generales anuales, entre otros asuntos. También se mencionó que el antiguo proceso de nominación de miembros para la reunión general anual por parte de las entidades regionales

necesitaba un cambio de acuerdo con la Ley Suiza. Al mismo tiempo recomendó que el CIC, como organismo público, debe solicitar ser inscrito como tal bajo la Ley Suiza, independientemente de que el proceso de inscripción sea opcional.

A su vez, el Honorable Señor Von Doussa, notó que durante la Reunión Institucional se podría tratar los cambios propuestos al Estatuto, tanto en los grupos regionales como también en una sesión plenaria. Indicó, además, que cualquier cambio propuesto debería ser remitido al grupo de trabajo que presentará sus recomendaciones en la Vigésimo Segunda Reunión General del CIC, dependiendo del número de modificaciones propuestas. También resalto algunos elementos claves del nuevo Estatuto, principalmente:

- La definición de comité de coordinación regional en el Art. 1;
- Los cambios en la descripción de las atribuciones del Vicepresidente a Secretario de acuerdo con la ley suiza;
- Cuestiones de independencia y autonomía en el Art. 7;
- Compromiso con las recomendaciones del SCA reflejado en el Art. 12;
- La disposición que prevé la situación en la que un miembro de la Oficina pierde su acreditación bajo el Art. 44;
- El alcance de la autoridad del Presidente/a a la hora de hablar en nombre del CIC del Art. 49;
- La representación de instituciones expertas en reuniones bajo el rol de asesores del Art. 50; y
- El poder de la Oficina de tomar decisiones en el Art. 57.

El Honorable Señor Von Doussa indicó que la decisión de abrir una cuenta bancaria fue suspendida hasta que llegase el momento de la registración, de manera que se tomará en el 2009 en el momento en que el registro esté finalmente completo. Asimismo, sugirió que la Oficina debía discutir como podían reunir a todas las instituciones nacionales bajo de la estructura de la membresía (con estatus A o B), y les recordó a los miembros de la Oficina que hoy en día los únicos miembros del CIC recientemente incorporados bajo la Ley Suiza son los 16 miembros que firmaron los documentos de incorporación.

El Presidente del CIC, el Sr. Langtry, indicó que se recibieron comentarios sobre el Estatuto por parte de los miembros y que algunas recomendaciones fueron incorporadas al Estatuto propuesto. Existe la posibilidad de proponer cambios extras que serán discutidos en el marco de la Vigésimo Segunda Sesión del CIC en Marzo de 2009. Los participantes acordaron discutir otros cambios posibles dentro de sus grupos regionales.

Grupo de Trabajo sobre Financiamiento.

El Dr. Maurice Manning reconoció al Honorable Sr. Von Doussa su trabajo en el desarrollo del estatuto y también reconoció el apoyo de la Unidad de las Instituciones Nacionales en su capacidad de Secretariado del CIC. Además, el Dr. Manning resaltó la necesidad de que exista una estructura permanente en el Consejo de Derechos Humanos. El Dr. Manning también reconoció la contribución hecha por el Foro de INDHs del Asia-Pacífico, el Instituto Alemán de Derechos Humanos, la Comisión Canadiense de Derechos

Humanos, y otras instituciones y gobiernos para avanzar en el desarrollo institucional del CIC. Mientras se discutían las posibilidades para recaudar fondos, el Dr. Manning también hizo énfasis en los riesgos posibles que podrían socavar la independencia tanto del CIC como de las INDHs en sus esfuerzos por llevar a cabo este tipo de actividades.

El Dr. Manning también les recordó a los miembros del Bureau que la suscripción anual debe ser pagada por INDHs de estatus A y que su monto debería establecerse en USD \$5,000. El Honorable Sr. Von Doussa sugirió que el pago sea hecho en Euros y que, en ese sentido, el monto debería ser fijado en €3,200. Se propusieron mociones para fijar la suscripción anual para el 2009 (comenzando el 1ero de Enero) en €3200, teniendo en cuenta el tipo de cambio al 15 de Octubre de 2008. Con respecto a la administración de suscripciones ya recibidas, la Oficina acordó que, para recibir los pagos por suscripción de membresía, se abrirá una cuenta bancaria en Ginebra en el momento que el registro del CIC haya finalizado. La signataria de la cuenta bancaria será la Sra. Katharina Rose, Representante del CIC en Ginebra, hasta que exista una decisión final del CIC al respecto. Además, cada transacción hecha por la signataria de la cuenta bancaria deberá ser especificada y autorizada de acuerdo con un proceso determinado que será discutido y establecido por la Presidencia del CIC.

La Comisión de Derechos Humanos de la India preguntó si cada institución será requerida a hacer el pago de manera individual o si los pagos podían hacerlos los grupos regionales. Dado este interrogante, se sugirió que el asunto sea tratado dentro del Foro del Asia-Pacífico.

Se pasaron las siguientes resoluciones con respecto a la membresía y suscripción en concordancia con las discusiones sobre las propuestas hechas por el Grupo de Trabajo de Gobernanza y el Grupo de Trabajo sobre Financiamiento:

- Membresía:
 - Cada INDH que actualmente posea el estatus de acreditación A será aceptada como miembro incorporado al CIC con derecho a voto y sujeto a la obligación de pagar la suscripción anual a ser fijada por el CIC para el 2009.
 - Cada INDH que actualmente tenga el estatus de acreditación B será aceptada como miembro incorporado al CIC sin derecho a voto.
 - Suscripciones:
 - La Oficina del CIC recomienda que la suscripción anual para el año 2009 sea exigible a partir del 1ero de Enero de ese año en el monto fijado en 3200 Euros;
 - Un proceso administrativo será establecido por la Unidad de las Instituciones Nacionales (Secretariado del CIC) para manejar los registros contables, y recibir y registrar los pagos relativos a las suscripciones del año 2009;
 - Una cuenta bancaria será abierta en Ginebra inmediatamente después de completado el registro del CIC para poder recolectar los pagos relativos a las suscripciones anuales y para recibir otros fondos pagables al CIC;
 - La signataria de la cuenta bancaria del CIC será la Sra. Katharina Rose, Representante del CIC, hasta que el CIC tome una decisión alternativa; y
-

- Cada transacción, relacionada con la cuenta bancaria, hecha por la signataria será especificada y autorizada por un proceso discutido y acordado por la Secretaria del CIC.

Subcomité de Acreditación.

El Doctor Heiner Bielefeldt, Presidente del Instituto Alemán para Derechos Humanos y actual Presidente del Subcomité de Acreditación del CIC explicó los recientes desarrollos en el proceso de acreditación; primeramente expresó su gratitud a los miembros del SCA y al Secretariado por el progreso realizado. El Doctor Bielefeldt insistió en que el proceso de acreditación adoptado por el SCA es más abierto y transparente, mencionando que los resúmenes preparados por el Secretariado del CIC son primeramente compartidos con las INDH bajo revisión, para sus comentarios y corrección de los errores; así, las INDH tienen la oportunidad de responder al Subcomité, durante la revisión, por medio de conversaciones telefónicas. Las INDH también tienen la oportunidad de responder a las recomendaciones hechas por el SCA antes de su adopción.

El Doctor Bielefeldt enfatizó que el Proceso debería servir mejor a las INDH para fortalecer su independencia y efectividad (aun cuando la INDH pierda su estatus A), dándoles un año para mejorar y así mantener su estatus. El Doctor Bielefeldt también mencionó que el SCA ha comenzado a recibir información por parte de ONG, relacionada con el proceso de acreditación. El SCA ha compartido esta información con las INDH en cuestión y también ha consultado a las redes regionales durante la revisión vía telefónica.

La Presidenta de la Comisión de Derechos Humanos de Nueva Zelanda, señora Rosslyn Noonan, ha planteado algunas preocupaciones con respecto a la información proveniente de las ONGs y otras fuentes de información y el proceso de toma de decisión. También expresó su preocupación sobre como evaluar la efectividad de las INDH, haciendo referencia a que los Principios de París hablan del mandato y proceso de las INDH y no de su desempeño. La señora Noonan indicó que era inapropiado para el SCA hacer recomendaciones sobre las prioridades de las INDH y se refirió a las recomendaciones hechas a la Comisión de Derechos Humanos de Uganda.

El Dr. Bielefeldt explicó que la discusión sobre la efectividad no hace referencia al desempeño de las INDH, sino a su independencia en la práctica. El Dr. Bielefeldt, posteriormente corrigió que el texto en el caso de Uganda había sido malinterpretado. El señor Gianni Magazzeni, Coordinador de la Unidad de Instituciones Nacionales de la OACDH, clarificó que el proceso era un Proceso de revisión inter partes y reiteró que la ampliación de las Fuentes de información utilizadas en el proceso de examen de acreditación mejoraría la transparencia del procedimiento en general. El señor Magazzeni hizo énfasis en una aplicación más rigurosa de los elementos necesarios en el procedimiento actual de examen de acreditación y en la participación de los comités coordinadores regionales en las reuniones del SCA como observadores.

Seguimiento de asuntos de la 20ª reunión del CIC, Abril 2008.

22ª Reunión del CIC en 2009.

Sitio Web del CIC.

Asuntos diferidos de la 20ª reunión del CIC.

Interacciones estratégicas del CIC con el Consejo de Derechos Humanos, los Órganos de Tratados y los Procedimientos Especiales.

La señora Katharina Rose, Representante Interina del CIC en Ginebra, presentó tres documentos sobre las interacciones estratégicas del CIC con el Consejo de Derechos Humanos, los Órganos de Tratados y los Procedimientos Especiales y expresó su profundo agradecimiento al conjunto de INDH por su fuerte y colectivo apoyo y cooperación.

La señora Rose proporcionó una visión general de los documentos con un resumen de las propuestas e identificó el papel estratégico del CIC en los mecanismos internacionales de protección de derechos humanos.

Con respecto al Consejo de Derechos Humanos, la señorita Rose destacó que el CIC está en proceso de consulta con los órganos coordinadores regionales sobre sus recomendaciones para el Consejo de Derechos Humanos y próximamente invitarán a las INDH a proporcionar sus comentarios al proyecto y hacer sugerencias sobre las prioridades de las INDH. La señorita Rose señaló que la Declaración de Nairobi, adoptada al final de la Conferencia será presentada en Marzo durante la Sesión del Consejo de Derechos Humanos junto con la información de las actividades llevadas a cabo por las INDH para conmemorar el 60 aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos. Con relación a los Órganos de Tratados, la señora Rose destacó que el CIC ha interactuado en la reunión de Inter-Comités (ICM), así como con los Órganos de Tratados de forma individual. El CIC trabajará junto con la OACDH para identificar oportunidades de las INDH para contribuir al trabajo sobre los mecanismos de protección de Derechos Humanos de Naciones Unidas.

Estrategia para la participación en el Examen de Durban.

El señor Anselmo Lee de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de Corea presentó las siguientes cuestiones respecto a la participación de las INDH en el proceso de Examen de Durban:

- 1) Riesgos que se plantean a las INDH;
- 2) Calendario de participación de las INDH en el proceso de Examen de Durban;
- 3) Desequilibrio en términos de la participación regional; y
- 4) Capacidad del CIC.

El señor Lee enfatizó que la Oficina del CIC debería considerar la propuesta relacionada con la participación de las INDH en el Proceso de Examen de Durban, teniendo en mente que la Declaración de Durban ha sido considerada controversial y su legitimidad ha sido objetada. El señor Lee propuso que un grupo de trabajo sobre el Proceso de Examen de Durban fuera establecido y que estuviera compuesto de dos INDH de cada grupo regional y

fuera dirigido por dos copresidentes (Corea y Sudáfrica).

También se propuso que el mandato del grupo de trabajo incluyera: el desarrollo de estrategias del CIC y un plan de acción sobre la Conferencia de Examen de Durban; el intercambio de información entre las INDH; comunicación y cooperación con la Unidad de Instituciones Nacionales de la OACDH con respecto a la participación del CIC en la Conferencia de Examen de Durban; desarrollar un documento por parte del CIC sobre cuestiones determinadas y un proyecto del documento final para el Comité Preparatorio.

La Oficina del CIC estuvo de acuerdo con la propuesta y afirmó que ésta debe ser discutida en la Reunión Institucional.

Propuesta para establecer un grupo de trabajo sobre Derechos Humanos y empresa.

El señor Ulrik Spliid del Instituto Danés para Derechos Humanos presentó una propuesta con relación al establecimiento de un grupo de trabajo sobre Empresa y Derechos Humanos. El señor Spliid mencionó que el Grupo de Trabajo estaría compuesto por representantes de NHRI de todas las regiones con experiencia específica en el área de derechos humanos y empresa, con la tarea de dar apoyo a las INDH en términos de planeamientos estratégicos, capacidad de creación, puesta en común de recursos y en el establecimiento de una Agenda. El señor Spliid especificó que el Grupo de Trabajo debería comenzar con la creación de un comité director que esté compuesto por representantes de cada región, el Instituto Danés y la Presidenta del CIC (o su designada o designado).

El señor Spliid también mencionó dos propuestas recibidas por la Universidad de Harvard y el Centro de Información sobre Empresas y Derechos Humanos: a) el establecimiento de una puesta en común de recursos sobre mecanismos de queja en el campo de derechos humanos y empresas; y b) en el establecimiento de un centro de información de las actividades de las INDH, en el sitio Web del Centro de Información sobre Empresas y Derechos Humanos.

Se llegó a un consenso sobre el establecimiento de un grupo de trabajo temático sobre el contenido de empresa y derechos humanos y se sugirió que el tema para la próxima conferencia Internacional podría ser sobre empresa y derechos Humanos.

Cierre.

El señor David Langtry, actuando como presidente del CIC, cerró la reunión, agradeciendo a los participantes por sus intervenciones durante las reuniones y reconociendo el éxito del grupo en el tratamiento de cada uno de los temas del programa.

La reunión de la Oficina del CIC se suspendió y los coordinadores regionales se reunieron para debatir y discutir en el pleno.

3. Instituciones Nacionales de Derechos Humanos en la Conferencia de Examen de Durban

Ginebra, 24 de Abril 2009

Declaración Final

Representantes de 39 Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de todas las

regiones del mundo asistieron a la Conferencia de Examen de Durban.

En una Declaración realizada durante la Conferencia, las INDH se congratularon de la adopción del documento final e hicieron un llamado a todos los países a adherirse al mismo. Expresaron, que el documento ha sido el resultado de largas y frecuentes negociaciones difíciles, y que el consenso alcanzado en muchos temas, es un signo de gran esperanza.

El documento final proporciona una buena base para progresar en el combate del racismo y la discriminación racial (incluso la discriminación múltiple) y promueve la diversidad cultural en un marco de derechos humanos indivisibles y universales.

Su adopción es un hito importante en el proceso de Durban y les complace el fuerte reconocimiento que se ha dado al rol de las INDH.

4. Programa de Trabajo de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano

Período 2008-2010

Presentación.

La Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano propone el presente Programa de Trabajo, para el período 2008-2010.

En este contexto, el Comité de Coordinación aspira dar continuidad a las actividades enmarcadas dentro de los objetivos fundamentales de la Red, especialmente, al referido al trabajo conjunto para fortalecer, de manera individual y colectiva, a las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de América; de igual modo, se propone continuar impulsando aquellos orientados a establecer, mantener y promover en la región una cultura de respeto a los derechos humanos; a fortalecer el reconocimiento y aplicación por parte de los gobiernos de la región de los compromisos y normas internacionales en materia de derechos humanos; y a contribuir con el desarrollo democrático de los países de la región, ayudando a consolidar políticas de Estado en materia de derechos humanos.

Antecedentes.

El número de países que establecen instituciones independientes para promover y proteger derechos humanos dentro de sus propias jurisdicciones está creciendo en todo el mundo. Estas instituciones proveen a los individuos de los medios para formular denuncias referentes a amenazas o violaciones a los derechos humanos; realizan actividades relacionadas con la promoción y educación sobre los derechos humanos; fomentan la ratificación y la implementación de los tratados y convenios internacionales sobre derechos humanos, a la vez que se aseguran de que las leyes nacionales sean conformes con éstos.

En América, la mayoría de las INDH se establecieron en los años 90. Tienen el potencial de desempeñar un papel clave como promotores y protectores de derechos humanos a nivel nacional. En este sentido, las instituciones nacionales están siendo consideradas cada vez como el mecanismo más importante a nivel nacional para asegurarse de que se protejan los derechos humanos y avancen de una manera sostenida.

Antes de los años 90, no había un estándar establecido para orientar los criterios

claves sobre el establecimiento, competencias, atribuciones, composición, modalidades de funcionamiento y demás aspectos relativos a la actividad de las Instituciones Nacionales de Promoción y Protección de los Derechos Humanos (INDH), para que pudieran ser reconocidas como tales. No es sino hasta el año 1993 cuando la ONU aprobó los “Principios Relativos al Estatuto de las Instituciones Nacionales de Promoción y Protección de los Derechos Humanos”, mejor conocidos como los Principios de París. Se animó a los gobiernos a que adoptaran estos estándares para lograr el reconocimiento internacional y el estatus oficial de las instituciones nacionales de los derechos humanos como órganos independientes y funcionales dentro de las estructuras del Estado.

Actualmente, la Red de América se compone de 15 instituciones nacionales acreditadas clase “A” por el Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales de Promoción y Protección de los Derechos Humanos (CIC), por su plena conformidad con los Principios de París, siendo oportuno resaltar que recientemente atravesaron por un proceso de revisión sobre su acreditación, en el marco del cual todas fueron ratificadas como instituciones categoría “A”.

INSTITUCIONES MIEMBROS DE LA RED

- Comisión de los Derechos Humanos, Canadá 1978
- Procurador de los Derechos Humanos, Guatemala 1986
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México 1990
- Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos, El Salvador 1992
- Defensor del Pueblo, Colombia 1992
- Defensor de los Habitantes, Costa Rica 1993
- Defensor del Pueblo de la Nación, Argentina 1993
- Defensor del Pueblo, Perú 1995
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos, Honduras 1995
- Defensor del Pueblo, Panamá 1997
- Defensor del Pueblo, Bolivia 1998
- Defensor del Pueblo, Ecuador 1998
- Procurador de los Derechos Humanos, Nicaragua 1999
- Defensor del Pueblo, Venezuela 1999
- Defensor del Pueblo, Paraguay 2001

Justificación.

Las instituciones nacionales de derechos humanos han alcanzado, en los últimos tiempos, una relevancia trascendental dentro de la sociedad, dado el valioso papel que desempeñan en la promoción y protección de los derechos humanos y en la sensibilización de la conciencia pública a favor del respeto de la dignidad

En este orden, ciertamente, las instituciones nacionales tienen una importante participación en el Consejo, especialmente en su novedoso mecanismo: el Examen Periódico Universal (EPU), espacio que les permite reflejar una visión desde la perspectiva de su trabajo y sus experiencias en la promoción y protección de los derechos humanos, a la vez que les da la posibilidad de coadyuvar con los responsables de su garantía, en la identificación de debilidades, logros y en el establecimiento de retos que permitan mejorar su mayor participación de las INDH en su conjunto, como integrantes de la instancia máxima que se incorporó en esta Asociación: la Asamblea General.

Ahora bien, durante el 39° período de sesiones de la OEA, se adoptó la resolución 2448, que establece las modalidades administrativas y de procedimiento para la participación de las INDH en las actividades de los órganos políticos de la OEA involucrados en asuntos de derechos humanos. De esta manera, dos veces al año, la Secretaría de la Red deberá proporcionar una lista actualizada de las instituciones acreditadas clase "A" por el CIC, a la Secretaría General de la OEA; los representantes de las INDH acreditados que deseen participar en reuniones sobre derechos humanos, deberán informar por adelantado a la Secretaría General de la OEA, proporcionando el nombre y cargo de la persona que los representará. Por su parte, la Secretaría de la OEA deberá registrar a las INDH que lo soliciten y proporcionar toda la documentación; así como asignar un asiento exclusivo en las salas de reuniones correspondientes; a la vez, las INDH podrán publicar documentos bajo su propia signatura y presentar información sobre cuestiones relacionadas con los derechos humanos que figuren en el temario de la OEA.

Líneas Temáticas.

- Derechos económicos, sociales y culturales.
- Derecho a la alimentación. Seguridad alimentaria.
- Derechos de la mujer.
- Derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- Movilidad humana: Migración, refugio, desplazamiento. Trata y Tráfico de personas.
- Derecho al Desarrollo.
- Derecho de la naturaleza; derecho a un medio ambiente sano y ecológicamente equilibrado.
- Derechos de los Pueblos: Indígenas, Afrodescendientes y otros.
- Derechos de los adultos y adultas mayores.

Líneas Estratégicas.

1. Fortalecer la eficacia de la Red como espacio de articulación entre sus miembros, mejorando la comunicación interna y su relacionamiento con los demás organismos vinculados a la promoción y protección de los derechos humanos.

Para la consecución exitosa de este objetivo, el Comité de Coordinación, a través de la Secretaría General, se compromete a propiciar e incentivar la participación de las INDH de

América en los asuntos propios de la Red y su acercamiento con el Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (CIC) y demás organismos de derechos humanos, para lo cual fomentará los vínculos de comunicación de manera de generar espacios de conocimiento e intercambio de información. En virtud de ello, estima realizar las siguientes actividades:

a) Redimensionar la página web de la Red. El propósito consiste en darle un nuevo enfoque a esta herramienta comunicacional, de manera de instituir la en un espacio que permita el flujo de información oportuna de las actividades que desarrolla no sólo la Red sino sus instituciones miembros, en virtud de lo cual se han incorporado nuevos elementos como entrevistas a los titulares, artículos de opinión, videos, así como también, se han incorporado nuevos accesos a sitios web que son de interés para la región: Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (CIC); secretarías generales de los grupos regionales de Europa, África y Asia-Pacífico; ONU: Consejo de Derechos Humanos; órganos de tratado, entre otros.

b) Elaborar Boletín Informativo que será difundido entre los miembros con una periodicidad bimensual. El propósito consiste en informar sobre las actividades llevadas a cabo a lo interno de la Red, de manera oportuna y periódica.

c) Evaluar y mantener vínculos de cooperación con las autoridades de los países de la región que se encuentran en proceso de establecer dentro de sus estructuras Estatales una Institución Nacional de Promoción y Protección de Derechos Humanos, de conformidad con los Principios de París.

d) Mantener vínculos de colaboración y cooperación con las oficinas de los defensores del pueblo en la región del Caribe.

e) Elaborar una estrategia de participación de la Red y de sus instituciones miembros en los órganos políticos de la Organización de Estados Americanos. Realizar una visita de trabajo entre el Comité de Coordinación de la Red y la Secretaría General de la OEA. (agosto 2009)

2. Contribuir con la consolidación de las capacidades de sus instituciones miembros, en la promoción, defensa y vigilancia de los derechos humanos.

El Comité de Coordinación se propone apoyar el desarrollo de las capacidades de las instituciones miembros de la Red, a fin de contribuir con el mejoramiento de su labor frente a los retos que se les impone en la promoción y protección de los derechos humanos, atendiendo a los ejes temáticos previstos en el seno de esta agrupación; además de ello, se plantea generar espacios de debate y reflexión sobre temas de interés para la región. En ese sentido, estima llevar a cabo las siguientes actividades:

a) Realizar el “Taller Internacional sobre el Examen Periódico Universal (EPU) y el Sistema Internacional de Derechos Humanos”. Ginebra, Suiza, 26 y 27 de marzo de 2009.

b) Realizar el Seminario Internacional “Las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos y la Protección de los Derechos Sociales: Experiencias, Perspectivas y Desafíos”. Caracas, Venezuela, 13, 14 y 15 de julio de 2009.

e) Realizar un Seminario Internacional sobre los Derechos de la Mujer. Año 2010.

f) Realizar un Seminario Internacional sobre el derecho a la alimentación y la

seguridad alimentaria. Año 2010.

g) Realizar un Seminario Internacional sobre el derecho de la naturaleza, a un ambiente sano y ecológicamente equilibrado. Año 2010.

PROGRAMA DE TRABAJO REALIZADO - 2009

PRIMER TRIMESTRE

ENERO	FEBRERO	MARZO
CONSULTA ENTRE LAS INDH DE LA REGIÓN, SOBRE LA BASE DEL PROYECTO DE REGLAMENTO DEL CIC	SISTEMATIZACIÓN Y REMISIÓN DE LA POSTURA REGIONAL SOBRE LA BASE DEL PROYECTO DE REGLAMENTO	REUNIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA RED PRESENTES EN GINEBRA, A FIN DE TRATAR EL PROYECTO DE REGLAMENTO DEL CIC GINEBRA, SUIZA
		TALLER SOBRE EL EXAMEN PERIÓDICO UNIVERSAL GINEBRA, SUIZA

SEGUNDO TRIMESTRE

ABRIL	MAYO	JUNIO
		REUNIÓN DEL COMITÉ DE COORDINACIÓN DE LA RED. ADOPCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO PARA EL PERÍODO 2008-2010 CARACAS, VENEZUELA

TERCER TRIMESTRE

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
SEMINARIO INTERNACIONAL "LAS INSTITUCIONES NACIONALES DE DERECHOS HUMANOS Y LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS SOCIALES: EXPERIENCIAS, PERSPECTIVAS Y DESAFÍOS" REUNIÓN ENTRE EL COMITÉ DE COORDINACIÓN DE LA RED Y LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ CARACAS, VENEZUELA	VISITA DE TRABAJO ENTRE EL COMITÉ DE COORDINACIÓN DE LA RED Y LA SECRETARÍA GENERAL DE LA OEA WASHINGTON, EEUU	TERCERA JORNADA HEMISFÉRICA DE MIGRACIONES QUITO, ECUADOR RESPONSABLE: DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ECUADOR
		TALLER SOBRE EMPRESA Y DERECHOS HUMANOS OEA RESPONSABLE: COMISIÓN CANADIENSE

CUARTO TRIMESTRE

OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE LA RED MADRID, ESPAÑA	REUNIÓN DE TRABAJO DEL CIC MARRUECOS	

5. Consulta regional para el continente americano.

(última actividad del año realizada)

Fortalecimiento de la cooperación entre el mecanismo universal y los mecanismos regionales de promoción y protección de los derechos humanos

Objetivos.

Fortalecer la cooperación entre los actores nacionales, el mecanismo regional de derechos humanos del continente Americano (el sistema interamericano de derechos

humanos) y el sistema de derechos humanos de la Organización de las Naciones Unidas (sistema universal de derechos humanos), mediante el intercambio de información, métodos de trabajo, mejores prácticas y lecciones aprendidas.

Participantes.

Representantes de los órganos del sistema interamericano de derechos humanos, así como sus respectivos secretariados, expertos del sistema universal de derechos humanos; Estados Miembros; personal de la Oficina de la Alta Comisionada de Naciones Unidas para los Derechos Humanos (tanto de la Sede como de las oficinas regionales); representantes de instituciones nacionales de derechos humanos (INDH); organizaciones no gubernamentales y miembros de la sociedad civil.

Socios.

La Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACDH) (Ginebra y Oficinas Regionales); la Comisión Interamericana de Derechos Humanos; la Corte Interamericana de Derechos Humanos; la Defensoría del Pueblo de Venezuela (en su calidad de Presidente de la Red INDH del Continente Americano); así como la Comisión de Derechos Humanos de Canadá (miembro de la mencionada red e institución que se ha enfocado particularmente en el sistema regional).

1. Antecedentes.

La Declaración y Programa de Acción adoptado en la Conferencia Mundial de Derechos Humanos, celebrada en Viena en 1993, resaltó la importancia de los sistemas intergubernamentales de promoción y protección de los derechos humanos a nivel regional y subregional. La Conferencia Mundial llamó la atención sobre la necesidad de fortalecer dichos mecanismos y aumentar su eficacia, y resaltó la importancia de cooperar con las actividades de derechos humanos llevadas a cabo por las Naciones Unidas.

En este sentido, la relación entre los mecanismos regionales de derechos humanos y el sistema internacional de derechos humanos se ha incrementado durante la última década. En 1993, la entonces Comisión de Derechos Humanos adoptó la primera de una serie de resoluciones en la materia, la cual, entre otras cuestiones, solicitaba al Secretario General continuar con los esfuerzos de intercambio entre las Naciones Unidas y las organizaciones regionales intergubernamentales con mandato en materia de derechos humanos. Asimismo, invitaba a los órganos de tratados a explorar medios para incrementar el intercambio de información y cooperación con los mecanismos regionales de derechos humanos (Resolución 1993/51).

En septiembre del 2007 el Consejo de Derechos Humanos adoptó la resolución 6/20 titulada “Acuerdos Regionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos”, la cual solicitó a la OACDH que organizara un taller para intercambiar opiniones sobre las buenas prácticas, el valor añadido y las dificultades que se plantean en relación con el establecimiento de dichos acuerdos regionales. Dicho taller, el primero en su género, tuvo lugar del 24 al 25 de noviembre del 2008. Durante las discusiones se resaltó la necesidad de una cooperación más coherente y regular entre los mecanismos regionales; así como entre éstos y el sistema universal de derechos humanos, y se adoptaron una serie de conclusiones

que identificaron ciertos puntos que permitirían incrementar el apoyo de la OACDH en esta materia. En respuesta a las recomendaciones adoptadas en el taller, la OACDH designó una persona dentro de su División encargada de las Oficinas en el Terreno y de la Cooperación Técnica, con el fin de facilitar una amplia interacción por parte de la OACDH con los mecanismos regionales de derechos humanos. Para tal fin, la OACDH decidió ampliar el mandato de la Unidad de Instituciones Nacionales, ahora denominada Sección de Instituciones Nacionales y Mecanismos Regionales de Derechos Humanos.

El 1 de octubre del 2009, el Consejo de Derechos Humanos adoptó la resolución A/HRC/RES/12/15 la cual solicita a la OACDH organizar –de manera regular- un taller internacional sobre acuerdos regionales para la promoción y protección de los derechos humanos; así como convocar un nuevo taller internacional en el primer semestre del 2010, con miras a promover el intercambio de información y de propuestas concretas sobre mecanismos para fortalecer la cooperación entre las Naciones Unidas y los acuerdos regionales en materia de derechos humanos; así como la identificación de estrategias para hacer frente a los obstáculos que imposibilitan la promoción y protección de los derechos humanos a nivel regional e internacional. Este taller internacional contará con la participación de representantes de los mecanismos regionales y subregionales de derechos humanos de las diferentes regiones del mundo, Estados Miembros de la ONU, expertos, instituciones nacionales de derechos humanos, representantes de organizaciones no gubernamentales y observadores. La OACDH preparará un informe sobre este evento, el cual será presentado al Consejo de Derechos Humanos en el año 2010.

2. Fundamento.

A la luz de estos avances, la OACDH propone llevar a cabo consultas regionales en el 2009 con el fin de profundizar el conocimiento sobre los mecanismos regionales existentes en África, Europa y América; así como para promover un mayor intercambio de información, buenas prácticas y lecciones aprendidas. Estas consultas permitirán una adecuada planificación del taller internacional sobre mecanismos regionales de derechos humanos a celebrarse en el año 2010, según lo establecido en la resolución antes mencionada (A/HRC/RES/12/15) del Consejo de Derechos Humanos.

En el contexto del continente americano, sería importante partir de la base de la vasta experiencia adquirida por el sistema interamericano de derechos humanos en materia de promoción y protección de los derechos humanos, que como es bien sabido es el sistema más antiguo, ya que su base fue sentada por la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, primer instrumento internacional de derechos humanos (adoptada en 1948).

La OACDH ha comenzado a incrementar sus esfuerzos con el fin de fortalecer la cooperación con los dos componentes del sistema interamericano de derechos humanos, a saber: la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la Corte Interamericana de Derechos Humanos. En ese sentido, por ejemplo se han establecido mecanismos para intercambiar información relacionada con el Examen Periódico Universal (EPU). Sin embargo, tal como lo resaltó el taller internacional celebrado en Noviembre del 2008, es necesario desarrollar métodos más sistemáticos de intercambio de información con el fin de incrementar la eficiencia y regularidad de esta cooperación.

3. Objetivos.

El objetivo general de la consulta regional es el de fortalecer la cooperación entre el sistema interamericano y el sistema universal de derechos humanos, promoviendo una mayor comprensión de los métodos de trabajo del sistema interamericano, y a su vez fortaleciendo la cooperación entre los actores nacionales en la región, particularmente las instituciones nacionales de derechos humanos y las ONGs, y ambos sistemas.

De manera específica, la consulta regional buscará:

- -Obtener un conocimiento más profundo del sistema interamericano de derechos humanos;
- -Promover mayores intercambios de información, mejores prácticas y lecciones aprendidas;
- -Desarrollar propuestas concretas para reforzar la cooperación entre el sistema universal y el sistema interamericano de derechos humanos;
- -Identificar mecanismos a través de los cuales los sistemas interamericano y universal (incluyendo los órganos de tratados, los procedimientos especiales y el EPU) puedan complementarse y apoyarse mutuamente; y
- -Dado que las ONGs y las INDH de la región tienen una fuerte interacción con el sistema interamericano de derechos humanos, sería importante fortalecer la cooperación y apoyo que las INDH y las ONGs brindan al sistema universal de derechos humanos.

4. Estrategia.

El informe del Secretario General A/HRC/11/31 compila las discusiones llevadas a cabo durante el taller internacional celebrado del 24 al 25 de noviembre del 2008, sobre el intercambio de buenas prácticas, valor añadido y las dificultades que se plantean en relación con los mecanismos regionales de derechos humanos. En dicho taller se adoptaron las siguientes conclusiones:

- -Las comisiones y los tribunales regionales de derechos humanos desempeñan un papel sumamente valioso en la promoción y la protección de las normas internacionales de derechos humanos y tienen una relación simbiótica con las INDH de sus Estados miembros y de las organizaciones de la sociedad civil.
- -Se debería invitar a la OACDH a que nombre un coordinador de alto nivel a fin de facilitar el establecimiento de redes y el intercambio de información entre el Consejo de Derechos Humanos, los mecanismos regionales y subregionales de derechos humanos y el OACDH.
- -Ese coordinador debería tener la capacidad necesaria para actuar como centro de intercambio de información sobre las mejores prácticas y las enseñanzas extraídas de la experiencia de los mecanismos regionales y subregionales de derechos humanos, incluso en la aplicación de las normas de derechos humanos a nivel regional. Previa petición, el coordinador podría también facilitar servicios de formación a los nuevos mecanismos regionales y subregionales, sobre la base de la experiencia de otros asociados regionales.

- -El taller internacional, que representaba un primer paso en la promoción de la cooperación entre todos los mecanismos regionales e internacionales de derechos humanos, así como entre las INDH y las ONG que desarrollaban actividades en ese ámbito, debería celebrarse periódicamente a fin de permitir seguir intercambiando información y formular propuestas concretas sobre formas y métodos para reforzar la cooperación entre las Naciones Unidas y los acuerdos regionales en la esfera de los derechos humanos, e identificar estrategias para superar los obstáculos a los que se enfrentaban la promoción y la protección de los derechos humanos a nivel regional e internacional.

Este taller también hizo énfasis particularmente, en la relación de mutuo apoyo entre los mecanismos regionales de derechos humanos y las INDH, en términos de intercambio de información, comunicación en relación a casos en los que se alega violación de derechos humanos, visitas de país, defensa de los derechos humanos y el monitoreo y seguimiento de las recomendaciones y decisiones. Para maximizar esta relación, la consulta regional será organizada con y a través de la Red de INDH del Continente Americano, es decir, en cooperación con la Secretaría de la Red del Continente Americano, (la Defensoría del Pueblo de Venezuela); la Comisión Canadiense de Derechos Humanos (miembro del comité de coordinación regional que se ha enfocado particularmente en el mecanismo regional) y los componentes del sistema interamericano en sí mismos (la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la Corte Interamericana de Derechos Humanos). Se espera también la participación activa de ONGs.

También se espera que la oficina regional de la OACDH en Panamá juegue un papel central en la organización de la consulta, así como de la unidad geográfica del OACDH encargada de Latinoamérica (LAC), de manera que se consolide y se desarrolle el trabajo de la OACDH con los mecanismos regionales. También serán invitados a participar activamente en esta iniciativa otros actores interesados, entre ellos, los Estados miembros de la región.

1. Metodología.

Participantes

La consulta regional en el continente Americano reunirá aproximadamente 70-80 participantes, incluyendo los miembros de los componentes del sistema interamericano de derechos humanos, así como sus secretariados; expertos independientes del sistema universal de derechos humanos; representantes de las INDH y de ONGs reconocidas en la región. Asimismo, representantes de OACDH, tanto de su oficina regional, como de la sede principal, participarán en la consulta regional. La consulta estará abierta a todos los Estados miembros de la región que quieran asistir y su participación es bienvenida.

Oradores

Representantes de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y de la Corte Interamericana de Derechos Humanos serán invitados para que compartan su experticia sobre sus respectivos órganos. Asimismo, representantes del sistema universal de derechos humanos, de los Estados miembros, de las INDH, de las ONGs y otros actores regionales e internacionales serán invitados para compartir sus experiencias relacionadas con su interacción con el sistema interamericano y el sistema universal de derechos humanos. Un

moderador facilitará las discusiones.

Contenido

El tema general de la consulta regional será identificar las vías y maneras de formalizar la cooperación entre los sistemas interamericano y universal de derechos humanos. Previo a la consulta regional, documentación básica será proporcionada a los participantes para orientar las discusiones. Durante la consulta, se discutirá sobre las funciones básicas tanto del sistema universal, como del sistema interamericano de derechos humanos, incluyendo la promoción y protección de los derechos humanos, la investigación y documentación de violaciones de derechos humanos, el manejo de casos individuales, sus funciones consultivas y la educación en derechos humanos. También serán discutidos los métodos de trabajo y los procedimientos operacionales, con el objeto de identificar los canales existentes y potenciales para la cooperación y sinergia.

AREA RELACIONES INSTITUCIONALES

Introducción.

El área de Relaciones Institucionales, constituye una unidad de gestión y ejecución de acciones tendientes a vincular a la institución y a su titular con distintos actores, públicos y privados, nacionales e internacionales, promocionar y difundir la institución y desarrollar canales y procesos de comunicación teniendo una participación activa en la organización de diversos actos y de diversas actividades institucionales.

Por ejemplo la organizada en conjunto con diferentes áreas por el Dr. Defensor A/C Dr. Anselmo Sella en la Provincia de Santiago del Estero; o las Jornadas sobre Trata a la que asistimos por su Instrucción en la ciudad de Mar del Plata invitados por la Procuración General de la Provincia de Buenos Aires; o la coordinación a los efectos de articular tareas comunes con los Defensores del Pueblo existentes en la cuenca Matanza Riachuelo de dicha provincia para su participación activa en el Comité de seguimiento del mismo; o la recepción y atención de Defensores del Pueblo del exterior que nos han visitado, España, Bolivia, Paraguay, Panamá; o la coordinación para la firma con varias defensorías argentinas, con la Defensor del Pueblo de Bolivia en nuestra Institución.

La interacción permanente (información, tramites, gestiones etc.) con todos los Defensores Argentinos y de Iberoamérica, la asistencia a sus reuniones y el intercambio se transformaron en frecuentes para nuestra área en el 2009.

En apretada síntesis podemos decir que dentro de las tareas realizadas en 2009 merecen destacarse especialmente algunas acciones como:

- Vinculación con las Defensorías del Pueblo del país y las asociaciones que las agrupan para establecer y mantener contactos permanentes e intercambiar información y experiencias a través de convenios de colaboración recíproca.
- Participación Activa en las Reuniones de ADPRA (Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina), vinculación con las Defensorías del Pueblo del exterior, con los organismos que las agrupan y con los afines a la institución del Ombudsman.
- ILO (Instituto Latinoamericano del Ombudsman).
- FIO (Federación Iberoamericana de Ombudsman).
- Promoción de la creación de institución del Defensor del Pueblo en Provincias y Municipios de la Argentina.

1. Convenios de cooperación.

Con el propósito de fortalecer las relaciones funcionales con Defensorías del Pueblo del exterior, provinciales o municipales argentinas; ya sea con organizaciones no gubernamentales afines a nuestras premisas institucionales e interesadas en apoyar la tarea del Defensor del Pueblo; se procedió a firmar una serie de nuevos convenios.

- a) Convenio de cooperación técnica entre el Defensor del Pueblo de la Nación y el Foro de
-

Abogados de San Juan.

- b) Convenio de Cooperación técnica entre el Defensor del Pueblo de la Nación y la Defensoría del Pueblo de Escobar.
- c) Convenio de Cooperación técnica entre el Defensor del Pueblo de la Nación y la Asociación Civil Movimiento por los Derechos Ciudadanos.
- d) Convenio de Cooperación técnica entre el Defensor del Pueblo de la Nación y la Defensoría de Morón.
- e) Convenio de Cooperación técnica entre el Defensor del Pueblo de la Nación y el Consejo Profesional de Abogados y Procuradores de La Rioja.
- f) Convenio Marco Cooperación Inter - institucional entre la Defensoría del Pueblo de Bolivia y el Defensor del Pueblo de la Nación.
- g) Convenio de Cooperación técnica entre el Defensor del Pueblo de la Nación y la Defensoría de la provincia de Formosa.
- h) Convenio de Cooperación técnica entre el Defensor del Pueblo de la Nación y la Fundación Laura Cristina Ambrosio Battistel.

2. ADPRA (Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina).

A manera de breve introducción cabe señalar que la Defensoría del Pueblo de la Nación es miembro Honorario y Permanente de ADPRA, con voz; ya sea en sus asambleas como en sus reuniones de consejo Directivo, siendo además partícipe interactivo de sus eventos, resoluciones y actuaciones.

2.1. 17/03/2009: Sede Defensoría del Pueblo de la Nación:

Se analizaron los cuadros tarifarios de energía eléctrica y red domiciliaria de gas. Con tal motivo fueron convocadas las OMIC de la Provincia de Buenos Aires. (134), junto a los defensores del Pueblo donde los hubiere, a los efectos de elaborar una estrategia de petición común.

2.2. 14/05/09: Reunión del Consejo Directivo de la misma en la Defensoría de la Provincia de Santiago del Estero:

Presentación del Nuevo Defensor de la Provincia, continuidad a nivel Nacional de la estrategia de presentaciones de Defensorías Argentinas ante la justicia por reclamos de Incrementos Tarifarios, en consonancia con la Defensoría del Pueblo de la Nación.

2.3. 02/03/2009 Sede: Defensoría del Pueblo de la Provincia de Tucumán:

Participación en las Jornadas Nacionales e Internacionales sobre el Bicentenario de la Creación del Ombudsman – Desarrollo de temas ambientales, vinculados a la Cuenca Salí Dulce.

Jornada Bicentenario de la Creación del Ombudsman, tratamiento de la cuestión de la Cuenca Salí Dulce, fiscalización de la elección de autoridades de ADPRA, asunción de la Presidencia de la misma del Defensor del Pueblo de Neuquén. Psic. Social Juan José Dutto.

2.4. 09/09/2009 Sede: Defensoría del Pueblo de Escobar, provincia de Buenos Aires:

Participación sobre los resultados de reuniones mantenidas por algunas defensorías con Diputados y Senadores de la Nación sobre el aumento tarifario de gas (Decreto N° 2067) y la electricidad impugnado oportunamente ante la justicia por la Defensoría Nacional.

Además, en la búsqueda de acciones comunes, se abordó la problemática de la trata de personas. Del mismo modo se planteó la problemática acerca de la situación de las minas a cielo abierto que proliferaron en distintos puntos del país, señalando la necesidad de profundizar la difusión del daño ambiental que provocan y materializar una centralización de denuncias en nuestra Institución Nacional a los efectos de aportar información a la actuación del Defensor sobre este tema.

2.5. 10/09/2009 Sede: Senado de la Nación. Tema: Tarifa de Gas y Electricidad:

Coordinación de la Presentación del Sr. Adjunto 2° Dr. Juan Minguez y los Defensores Provinciales y Municipales Argentinos junto a ONG. de Defensa del Consumidor en la reunión a la que fuera invitada la Defensoría del Pueblo de la Nación por la Comisión respectiva del Senado de la Nación a los efectos de aportar datos e información que permitieran lograr un proyecto común, ya que era intención de ésta derogar los decretos que incrementaron las tarifas de Gas y Luz impugnadas judicialmente por ésta Defensoría.

El cierre de dicha presentación estuvo a cargo del Adjunto 2° de la Nación, Dr. Juan Minguez, quien cedió parte de su tiempo para permitir que hicieran uso de la palabra los Defensores de provincias y municipios que no habían sido habilitados para hablar. Cabe señalar que asistieron el Ministro de Infraestructura y el Secretario de Energía, ambos de la Nación. Al finalizar la reunión, éstos comunicaron la suspensión provisoria de los aumentos.

2.6. 10/12/2009 Sede Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Formosa:

Participación e Jornadas Académicas sobre ambiente y desarrollo sustentable.

Participación en la reunión del Consejo Directivo de ADPRA. Presentación de los nuevos Defensores del Pueblo de Santa Fe y de Paraná.

Firma del Convenio de Colaboración Reciproca reunión de ADPRA.

3. Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO).

3.1 6/12/2009 El ILO fue invitado por la Corte Nacional Electoral de Bolivia, a designar observadores para vigilar la transparencia de esa elección conjuntamente con la OEA, UNASUR, la Fundación Carter y la Unión Europea. El Consejo Directivo del ILO convocó a la Defensoría del Pueblo de la Nación a participar como observador internacional en esas elecciones generales que se llevaron a cabo en Bolivia.

3.2 Coordinación y puesta en vigencia del convenio firmado con el ILO habilitando para la relocalización de su Sede Central en las oficinas de los Anexos de la DPN; funcionando allí en su totalidad las dependencias de dicha Institución. (Presidencia, Consejo Directivo, Mercosur, Secretarías, Biblioteca permanente, etc), mudando de éste modo su sede a Buenos Aires, en las Instalaciones cedidas al efecto. Cabe señalar que tanto el cambio de su sede legal, la que desde su fundación era Venezuela, su reorganización interna, como la reformulación estatutaria que dichos cambios ameritan se realizó por el consenso unánime de

sus prestigiosos miembros; transformando a Buenos Aires (y en este caso a nuestra Institución) como sede formal de este acreditado organismo.

4. Federación Internacional de Ombudsman (FIO).

4.1. 28/10/2009 España.-XIV Congreso y Asamblea Anual de la FIO; En el mismo se trataron, entre otros los siguientes temas:

- La universalidad e interdependencia de los derechos humanos en el mundo actual: realidad o ficción.
- Los distintos aspectos que se refieren a la trata de mujeres y niñas confines de explotación sexual y laboral.
- El sistema interamericano de garantía de los Derechos Humanos: orígenes, situación y perspectivas en un horizonte de crisis. Sus relaciones con los Ombudsman.

4.2. Recordando que la FIO agrupa a todos los Defensores del Pueblo de Iberoamérica; y habiendo terminado el mandato de las actuales autoridades se procedió a la elección de las mismas resultando electa como Presidenta la actual Defensora del Pueblo de Perú, Dra. Beatriz Merino. Cabe destacar que el Defensor 1º de la Nación Argentina Dr. Anselmo Sella, fue electo por unanimidad como vicepresidente 1º de ése prestigioso organismo; y que del mismo modo se promovió, luego del debido consenso entre sus pares nacionales, y dado que así lo manda el estatuto; la incorporación de un Defensor del Pueblo Provincial Argentino como miembro del Consejo Directivo de la FIO, recayendo dicha responsabilidad en el Sr. Defensor del Pueblo de la Provincia de Tucumán, Dr. Jorge García Mena.

4.3. Se coordinó a través del Área pertinente de nuestra Institución el 6º Informe anual presentado en éste Organismo Internacional en lo que a la situación de Argentina respecta sobre el tema solicitado en éste año “Derechos Humanos y Discapacidad”.

5. Promoción de la creación de institución del Defensor del Pueblo en provincias y municipios de la Argentina y su articulación con las delegaciones del DPN en las mismas.

Al respecto cabe señalar el importante avance que se ha logrado en este punto, ya que hemos promovido y alentado con un inesperado éxito la creación de éste instituto en las distintas provincias y municipios Argentinos. Se crearon defensorías nuevas: ya hay 39 en todo el país entre provinciales y municipales. Por Ej. La emblemática Defensoría de la Provincia de Buenos Aires (Figura constitucional cuya ley tardó 16 años en dictarse y en la que hemos colaborado efectivamente. Hoy hay un Defensor del Pueblo designado).

Además, y esto es tanto o más trascendente, se verificó una continuidad jurídica y funcional en aquellas en las que cambió el defensor por culminación de mandato o renuncia; logro éste, que se ha plasmado ya sea por la instalación de la Institución en la sociedad o por los beneficios emergentes de su vigencia; a los que habría que sumar la seriedad y credibilidad institucional sobre las acciones a las que hace frente, cualquiera de las Defensorías Argentinas comenzando por ésta Defensoría Nacional.

Es por ello, que somos consultados asiduamente por legisladores nacionales,

provinciales y municipales, ONGs y organismos de DDHH, colegiados en distintas profesiones etc.; sobre los mecanismos y el marco jurídico - legal adecuado para la creación y puesta en marcha de la Defensoría del Pueblo en sus provincias o ciudades, dado que sienten el reclamo de su definitiva formalización en las comunidades donde viven.

AREA INTERIOR

Introducción.

La decisión política de transferir responsabilidades a las oficinas ubicadas en el Interior del País es trascendente ya que permite y reconoce la capacidad que tiene la Institución de dar respuestas diariamente y localmente de problemas nacionales que se presentan en cada región de nuestro país.

La actual gestión impuso, al crear el Área Interior, la necesidad de acercar la institución a los más distantes puntos del país ya que si bien es posible presentar una queja, efectuar una consulta, o solicitar asesoramiento por vía telefónica, o por vía postal o por Internet estas alternativas se complementan con el contacto personal y que permite una real acción federativa en todo el país.

Llevar nuestra Institución a distintas ciudades de nuestro extenso territorio significa adaptarnos a nuevas demandas. El estar cerca de los ciudadanos nos permite elaborar programas de divulgación de derechos, una cuota de pensamiento crítico que permita reconocer la injusticia y la inconstitucionalidad de muchas situaciones que comienzan a considerarse como naturales.

Mucho se ha teorizado y debatido en torno a la descentralización de las instituciones del Estado. Pero permitir que el conjunto de la sociedad, especialmente los sectores de menores recursos puedan tener acceso a una defensa real de sus derechos avasallados por ese mismo estado, es un aporte invaluable y que merece el esfuerzo de llevarlo adelante y coordinarlo.

Por ello es también muy importante la relación que se establezca con organizaciones de la sociedad civil, ya que se ocupan de la ayuda humanitaria, la investigación, la ecología, el desarrollo humano, la cultura, los derechos humanos, etc.; áreas en las cuales las políticas sociales o económicas del Estado son insatisfactorias para algunos grupos de la sociedad. Por esto, es muy importante acercarnos a quienes denuncian los abusos y las disfuncionalidades.

Promover la Participación ciudadana es hoy una herramienta fundamental para que la población intervenga en los asuntos públicos que la afectan, y que nuestra Institución impulse que los habitantes de un lugar sean más sujetos sociales, con más capacidad para transformar el medio en que viven y de control sobre sus órganos políticos, económicos y administrativos, lo cual seguramente, redundará en una democracia mucho más participativa .

Temática.

Tomada la decisión de instalar oficinas de la Defensoría del Pueblo de la Nación en diferentes provincias, se demostró luego de un plazo prudencial de funcionamiento y de adaptación que en los casos en donde se funciona en coordinación, e incluso en el mismo edificio que las defensorías provinciales, muy rápidamente se inserta en la sociedad, generándose una complementación perfecta en torno a las respuestas que exige el ciudadano que se presenta a formular una queja y no conoce la jurisdicción a la que corresponde su reclamo.

En los casos que se funciona en oficinas propias o cedidas por instituciones, como los

Colegios de Abogados, la tarea de reconocimiento y de presencia en la sociedad es más lenta y exigirá en el futuro de acciones de divulgación y conocimiento de nuestra Institución en el seno de la comunidad. Para ello será imprescindible que las acciones y los alcances de la Defensoría sean conocidos por la población a partir de acciones publicitarias.

El resumen de las quejas más comunes en el interior del país durante el año 2009 fueron las siguientes:

- Derecho a la identidad. Demoras y/o dificultades en el trámite del DNI. Irregularidades en la entrega de pasaportes.
- Aumento en la facturación del servicio de gas natural.
- Servicio básico telefónico. Inconvenientes en el funcionamiento del servicio telefónico y demoras en su reparación.
- Previsión social (Pensiones no contributivas y ANSES). Es muy importante el número de quejas que tienen relación con la actualización de los haberes jubilatorios, con las pensiones no contributivas, y con descuentos indebidos de los haberes por parte de mutuales y cooperativas bajo el sistema de códigos de descuento.
- Obras Sociales, mutuales y cooperativas. Fundamentalmente con la falta de cumplimiento del Plan Médico Obligatorio. Falta de control sobre el accionar de empresas de medicina prepagas.
- Deficiencias en las prestaciones del PAMI. Demoras en el otorgamiento de turnos en todos los niveles de prestación. Falta y demoras en la provisión de audífonos.
- Cobro indebido a presuntos infractores a las leyes de tránsito en rutas nacionales.
- En el área salud, falta de cobertura en medicación para pacientes con patologías crónicas, irregular provisión de medicamentos para pacientes con HIV/SIDA, deficiente cobertura para pacientes discapacitados.

Como síntesis de lo actuado durante el año 2009 podemos decir que las oficinas Córdoba, ubicadas en la propia ciudad de Córdoba, Marcos Juárez y Río Cuarto; Jujuy; La Rioja; Mendoza; Salta; San Luis; Santa Fe y Santiago del Estero recibieron, y tramitaron más de 3800 quejas, cifra que es la más alta desde la implementación de la política de descentralización de nuestra Institución.

A continuación la dirección, teléfonos y responsables de cada una de las oficinas del Interior del País.

- CORDOBA
María del Carmen Campos
27 de Abril 436 - PB (5000) Córdoba
Tel.: (0351) 422-1624
- RIO CUARTO
Claudia Martínez
Sobremonte 549 - EP (5800) Río Cuarto
Tel.: (0358) 462 - 7777

- **MARCOS JUAREZ**
Franco Luis Maggi
Hipólito Yrigoyen 959 (2580) Marcos Juárez
Tel.: (03472) 456030
- **SANTA FE**
Claudia Durigón
Pje Alvarez 1516 (2000) Rosario
Tel.: (0341) 4721112
- **SANTIAGO DEL ESTERO**
Carla Sialle (0385) 156 972012
Pedro León Gallo 152
(4200) Santiago del Estero
Tel.: (0385) 422-5758
- **MENDOZA**
Ricardo Puga (0261) 156 011241
Carlos Dillón
Morón 245 (5500) Mendoza
Tel.: (0261) 437-0125/0148
- **JUJUY**
Roberto Benicio
Sarmiento 340 (4600) San Salvador de Jujuy
Tel.: (0388) 422-6834
- **SALTA**
Nicolás Etchart (0387) 154 400131
Felix González Bonorino
Gral. Guemes 994 (4400) Salta
Tel.: (0387) 4-313074
- **SAN LUIS**
Elías Adre (02652) 153 34995
Colón y 9 de Julio
Edificio Administrativo Tomás Jofre- 2º piso
(5700) San Luis
Tel.: (02652) 4-25260
- **LA RIOJA**
Florencia Gordillo (03822) 153 20770
San Nicolás de Bari Oeste 327 (5300) La Rioja
Tel.: (03822) 426120

Conclusiones.

Entre los objetivos y metas a lograr en esta área está el de lograr la mayor cantidad de oficinas en las Provincias que aún no tienen nuestra presencia, con un propósito bien claro, que desde La Quiaca a Ushuaia podamos dar servicios a los ciudadanos, en donde se nos abran las puertas de Instituciones amigas o con nuestro propio esfuerzo.

Será fundamental que logremos una adecuada capacitación de nuestro personal, para lo cual es imprescindible el conocimiento que se tenga de las distintas áreas que componen nuestra Institución, en ese sentido fue muy importante la reunión que se realizara en el mes de Mayo pasado en Buenos Aires y que contó por primera vez con la presencia del conjunto de Delegados del Interior.

También tiene vital trascendencia la acción de divulgación de que es la Defensoría del Pueblo, sus alcances y competencias ya que hay miles de ciudadanos que no conocen sus derechos y muchos más que ignoran cuales son las Instituciones que los defienden de las acciones u omisiones del propio Estado.

Es dable destacar que en el mes de Octubre del 2009 junto con el Defensor del Pueblo Adjunto I, Anselmo Sella, acompañados por responsables de distintas áreas de nuestra Institución, estuvimos en la ciudad de Santiago del Estero, en donde además de participar junto al Defensor de la Provincia de una jornada de divulgación de las acciones de nuestro Organismo, se realizó una experiencia muy interesante y que consistió en una visita a todos los Reparticiones Nacionales con asiento en dicha localidad en donde nuestros profesionales debatieron con los responsables de dichas oficinas la mejor manera de dar respuesta a nuestros requerimientos ante las quejas presentadas por los ciudadanos.

AREA PRENSA

1. Los objetivos.

Las acciones comunicacionales desarrolladas por la Oficina de Prensa durante el 2009 estuvieron orientadas a mantener una activa presencia de la Institución con la ciudadanía en la defensa y protección de sus derechos, a través de variadas herramientas que se mantienen, mejoran y se agregan a lo largo del tiempo.

Este año, una de las vías utilizadas para un mayor acercamiento de la Defensoría con la sociedad, fue la realización de Jornadas de Concientización en distintas provincias del país, donde se dieron charlas, con recepción de quejas y denuncias de distintos temas (derechos humanos, medio ambiente, servicios públicos, jubilación, etc.), distribución de material informativo - educativo de la Institución, con el objetivo de generar conciencia y compromiso en la comunidad. En estas Jornadas se tomó contacto con los medios locales (radios, televisión, prensa gráfica, etc.) para difundir la tarea que lleva adelante la Defensoría nacional.

Además de las Jornadas de Concientización, en el escenario comunicacional, tuvieron preeminencia las conferencias de prensa y se puso especial énfasis en el contacto abierto con el periodismo y los medios de comunicación masivos en torno a temas críticos de gran actualidad.

Cabe destacar que a cada uno de los acontecimientos noticiables le correspondió el tratamiento correspondiente, la atención y dedicación que se realizó desde el Centro de Grabación y Edición de Fotografía y Video de la Defensoría del Pueblo. Además, los temas fueron difundidos a través de gacetillas, comunicados, conferencias de prensa, newsletter y notas de prensa, entre otras vías de comunicación.

El trabajo comunicacional, como se refleja en Informes anuales anteriores, se direcciona a largo plazo, fijando en el imaginario colectivo al Defensor del Pueblo de la Nación como una Institución de defensa de los Derechos Humanos. No se trata de un rápido conocimiento por tiempo determinado, pues la consecuencia sería un olvido garantizado.

En el transcurso del presente informe se podrá apreciar cuales son las herramientas más importantes utilizadas por la Oficina de Prensa, enmarcadas en un plan de trabajo general de comunicación. Como se podrá observar, todos los instrumentos están interrelacionados y apuntan a la formación e información de los Derechos Humanos en cada uno de los habitantes de la República Argentina.

2. Artículos de opinión.

Como cada año, el Ombudsman ha redactado artículos sobre diferentes problemáticas relacionadas con la defensa de los derechos humanos, que han sido difundidos en distintos medios de comunicación nacionales y extranjeros.

El Defensor del Pueblo no sólo se ha referido en sus columnas de firma sobre las funciones, misión, legitimación procesal, capacidad de investigación, rol de mediador, entre otras tareas que desempeña la Defensoría nacional, sino también que dejó su impronta en distintos temas de actualidad que afectan los derechos de los ciudadanos.

En las notas de opinión del Defensor del Pueblo, se destacaron, entre otros temas, la coordinación del cuerpo colegiado que supervisa el saneamiento del Riachuelo y que la Corte Suprema le encomendó al Ombudsman; la necesidad de derogar los aumentos tarifarios en las facturas de luz y el cargo tarifario establecido mediante el Decreto N° 2067/08 para las facturas de gas a fines de 2008; el lanzamiento del Mapa de la Contaminación Ambiental en la Niñez y Adolescencia. También artículos haciendo docencia sobre la defensa y protección de los derechos humanos que, en definitiva, es la razón de ser de la Institución.

3. Campañas institucionales

Bajo el slogan “Cuando tus derechos son vulnerados hay una institución que los defiende”, la Campaña Institucional abarcó diferentes períodos y en distintos puntos del país. También el slogan marcaba una intención clara: generar conciencia en la población para que ante una vulneración de los derechos pueda recurrir al Defensor del Pueblo para que este accione en defensa de los mismos.

Con ese objetivo, en el 2009 se desarrollaron numerosas acciones enmarcadas en Campañas de Difusión Institucional con una cobertura en todo el país (canales de TV de aire y cable, radios AM y FM de Capital Federal y del interior del país).

En el comienzo de 2009, y como viene sucediendo desde años anteriores, la Defensoría del Pueblo marcó su presencia, con campañas de promoción y distribución de materiales institucionales en importantes ciudades del país y la costa atlántica. A través del material distribuido se brindó información a los ciudadanos sobre las funciones de la Institución y la manera que puede acudir al organismo para defender sus derechos.

Paralelamente y durante el año, fueron destacadas las distintas visitas del Defensor y los jefes de Área de la institución a distintos puntos del país como Salta, Santiago del Estero, Jujuy, Santa Fe, Entre Ríos, entre otras provincias, para participar de jornadas, seminarios, conferencias, etc. al tiempo que reforzaron los objetivos de la Campaña Institucional.

Como en años anteriores, la Campaña Institucional, tuvo su correspondiente respuesta a través de las consultas que desde distintos lugares de todo el país llegan a través del 0810-333-3762, y por correo electrónico a defensor@defensor.gov.ar.

4. Conferencias de prensa, encuentros y audiencias.

También durante el 2009 la Oficina de Prensa de la Defensoría continuó con la realización de distintas conferencias de prensa y la difusión de variados encuentros organizados entre el Defensor y distintas Instituciones, ONGs, y referentes de la sociedad civil.

Entre los más significativos se destacó la rueda de prensa con la presentación de la Defensoría Nacional para que se declare la nulidad, por ilegítimas, de las Resoluciones N° 1169/08 y N° 745/05 de la Secretaría de Energía, que dieron lugar a facturaciones en las tarifas de luz. Paralelamente, también se difundió el pedido de nulidad del Ombudsman de la 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).

Tras la sentencia de la justicia que impidió el corte de suministro ante los incrementos

en las facturas de luz, el Defensor del Pueblo de la Nación, explicó en conferencia de prensa que el fallo alcanzó a todos los usuarios de las empresas involucradas. Asimismo, el 29 de enero, distintas organizaciones sociales y de derechos del consumidor se presentaron ante la Defensoría del Pueblo de la Nación para manifestar su apoyo e interiorizarse sobre los alcances del fallo judicial de primera instancia originado por la presentación de ésta institución.

También se llevaron a cabo distintos encuentros entre el Ombudsman y sus pares del interior del país en los numerosos viajes que se sucedieron a lo largo del año que fueron reflejados por los diarios locales y de tirada nacional.

Por otra parte, fueron numerosas las reuniones de prensa originadas en temas vinculados al Medio Ambiente, específicamente en lo concerniente a la tarea del Defensor del Pueblo de la Nación como coordinador del Cuerpo Colegiado que, integrado por Organizaciones No Gubernamentales, tiene la misión de controlar el cumplimiento del Plan de Saneamiento de la Cuenca Matanza Riachuelo. En el mes de marzo, junto a integrantes de distintas ONGs, el Ombudsman denunció la falta de resultados y los incumplimientos de la mayor parte de los mandatos de la Corte por parte de la ACUMAR.

El Ombudsman mantuvo también distintas audiencias a la que fue invitado el periodismo como, por ejemplo, la ocasión en la que recibió a un grupo de legisladores, investigadores y representantes de ONGs con quienes mantuvo un encuentro sobre la protección de los glaciares y del ambiente que los rodea.

También fue masiva la concurrencia de periodistas cuando el Defensor del Pueblo de la Nación presentó, junto al representante de la Organización de las Naciones Unidas, Carlos Felipe Martínez, el Mapa de la Contaminación Ambiental en la Niñez. A partir del análisis de cinco casos investigados por la Defensoría nacional, -como son los de Matanza-Riachuelo, Reconquista, Ituzaingó (Córdoba), Abra Pampa (Jujuy) y los cartoneros o trabajadores del reciclado - pudieron identificarse problemas de contaminación ambiental que vulneran los derechos de la niñez y ponen en situación de riesgo su desarrollo y calidad de vida.

Crónicas, fotografías y filmaciones reflejaron cuando el Defensor del Pueblo participó de encuentros y exposiciones en el Congreso Nacional. Lo mismo sucedió cuando el Ombudsman Nacional, funcionarios de los Estados Nacional y del Chaco, y representantes del Instituto del Aborigen Chaqueño, concurrieron a la audiencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, por la situación actual de las comunidades indígenas que habitan en la región sudeste del Departamento General Güemes y noroeste del Departamento Libertador General San Martín de la provincia de Jujuy.

Los temas citados junto a otras temáticas de actualidad que afectaron derechos de los ciudadanos, formaron parte de la agenda periodística - institucional que concitó el interés de periodistas y medios de comunicación.

5. Comunicados de prensa.

Las Gacetillas de Prensa son un mecanismo eficaz para reflejar y difundir las acciones de la Institución: exhortaciones, resoluciones, advertencias y recomendaciones, además de fijar posición sobre diferentes temas. Estos comunicados son distribuidos entre los distintos medios gráficos, radiales, televisivos y digitales.

En su mayoría, las gacetillas van acompañadas de fotografías, informes especiales, cuadros estadísticos, copias de las resoluciones y, en algunos casos, de soportes de audio y/o video para los medios digitales.

Generalmente, las gacetillas se difunden a nivel nacional y, en algunos casos específicos con temáticas puntuales, se envían a distintas provincias o comunas.

Cabe destacar que toda la información originada desde la Defensoría del Pueblo se publica simultáneamente en la página (www.defensor.gov.ar) que la Institución posee en Internet.

6. Infodefensor interno.

Newsletter de difusión interna a través del mail institucional-personal. El objetivo es promover la comunicación interna de la agenda del Defensor y las acciones reflejadas por la prensa, al mismo tiempo que se mantienen informados a quienes trabajan en la Institución acerca de las actividades de la misma.

La periodicidad es semanal y el contenido se divide en los siguientes temas: novedades, últimas noticias, efemérides y eventos sociales.

7. Infodefensor externo.

Por medio de esta herramienta se mantiene informada e interconectada a toda la red de contactos de la Defensoría (Instituciones, ONG`s, Defensorías provinciales y municipales, Delegaciones del interior, legisladores nacionales, etc.) sobre las actividades del organismo y las acciones reflejadas en la prensa.

Generalmente el newsletter se envía cuando aparece alguna noticia vinculada al Defensor del Pueblo de la Nación en los medios gráficos o digitales, así como cuando el Ombudsman realiza alguna actividad específica como visitas, actos o conferencias.

Cualquier persona interesada, además, puede inscribirse para recibir -vía mail- este boletín electrónico de información, ya sea de una temática en particular o de todo lo que se generen.

Actualmente la información esta clasificada en los siguientes temas:

1. Trabajo y Seguridad Social
2. Medio Ambiente
3. Economía
4. Derechos Humanos
5. Cultura y Educación
6. Salud y Acción Social

También se utiliza este recurso, siempre enviado por correo electrónico, para mantener informados a los productores de medios de comunicación gráficos, radiales y televisivos sobre las actuaciones que concreta el Defensor del Pueblo o sobre declaraciones que formula acerca de temas de actualidad.

Semanalmente se les envía a los Defensores del Pueblo del interior del país el temario

del programa radial que se realiza en el Area de Prensa y del que los mismos participan con frecuencia para informar sobre distintas problemáticas.

8. Síntesis de prensa.

El año pasado se continuó trabajando de manera similar en la confección de las Síntesis Informativas de Prensa.

La primera edición, que se concreta a primera hora de la mañana, está basada en la información de los diarios de Capital Federal, cables de agencias de noticias nacionales e internacionales y revistas del día. También se le han agregado las desgrabaciones de entrevistas a funcionarios de la Defensoría o lectura de noticieros, informativos o programas de radio y televisión donde se menciona a la Institución.

La Síntesis del Interior se confecciona por la tarde con las noticias de los principales medios gráficos provinciales, además de la extracción de noticias de las páginas web o blogs del interior del país reflejando la repercusión de temas que se están tratando y las diferentes problemáticas de cada región.

Ambas síntesis tienen como objetivo brindarles al Defensor del Pueblo, Jefes de Area y su personal técnico la información actualizada que permita recoger denuncias, falencias y testimonios que posibiliten a la Institución actuar de oficio o bien acumular información para la prosecución de las actuaciones.

9. Página Web (www.defensor.gov.ar).

El Area de Prensa tiene la misión de actualizar constantemente los contenidos informativos de la página web del Defensor del Pueblo de la Nación, de manera que sea de fácil acceso para aquellos periodistas o bien particulares que quieran interiorizarse sobre la labor del Ombudsman nacional.

También se siguen actualizando los artículos de opinión del Defensor que han sido publicados en diferentes diarios del país.

Paralelamente, se subieron videos y fotos tomadas en las diversas participaciones del Defensor del Pueblo.

Se continúan subiendo todas las semanas los bloques -en formato MP3 y WAV- del programa “La Gente y su Defensor”, en su décimo año consecutivo de emisión, para que sean bajados directamente y prácticamente sin costos por las radios.

Por otra parte, se agregó el temario del día para que puedan seguirlo locutores y conductores, a la vez que se mantiene actualizada la cadena de emisoras que transmiten nuestro programa.

Actualmente, el Area de Prensa está trabajando conjuntamente con el Area de Sistemas del Defensor en el rediseño de la página web, de manera que sea de lectura más ágil y pueda contener mayor información de la tarea del Defensor y sus respectivas áreas.

10. Espacio digital.

Durante el año en curso, el Area de Prensa de la Defensoría del Pueblo estuvo trabajando en la confección de un respaldo digital de toda la tarea del Ombudsman,

registrando las actividades de la Institución y actualizando el archivo de fotos, audio y videos de todo lo que se ha venido realizando.

El Ombudsman estuvo presente en la red gracias a los videos subidos a youtube.com, con casos de su competencia y defensa de derechos vulnerados.

De esta forma acompañamos los avances de la tecnología de manera de llegar a la mayor cantidad de público posible.

11. Programa radial “La Gente y su Defensor”.

Dentro de la táctica comunicacional para el espacio audiovisual del Defensor del Pueblo de la Nación se continuó con la realización del programa de radio semanal “La Gente y su Defensor”, producido íntegramente por el Area de Prensa de la Institución.

Nacido a fines de 1999 como una manera de federalizar la figura del Ombudsman nacional, llegó en 10 años de forma ininterrumpida a los 500 programas siendo transmitido en la actualidad por más de 200 radios del interior del país, desde Jujuy a Tierra del Fuego.

Esta continuidad en el tiempo ha permitido lograr una identidad o imagen de marca dentro de una programación institucional que lleva no sólo a difundir el conocimiento de los temas sino también a promover la reflexión y participación del oyente en la resolución de los problemas y respeto de sus derechos.

En el mismo se tratan temas referidos a derechos humanos, servicios públicos, medio ambiente, problemas con la Administración Pública Nacional, jubilaciones y discapacitados, entre otros.

Por medio de entrevistas en el estudio o telefónicas participan en el programa el Defensor del Pueblo de la Nación, Defensores municipales y provinciales, personal profesional y técnico de la Defensoría, numerosos investigadores y especialistas, ONGs y testimonios directos de los protagonistas de las distintas problemáticas que afectan a la sociedad.

Cabe acotar que “La Gente y su Defensor” ha sido premiado por distintas entidades, quienes le otorgaron -entre otros- el Premio a la Excelencia Broadcasting en el rubro Solidaridad; el Premio AM CART en la categoría Interés General; el Premio Magnificat entregado por la Asociación de Radiodifusores Católicos Argentinos (ARCA). También fue declarado de Interés Legislativo provincial por la Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Mendoza.

Actualmente la mayoría de las emisoras lo bajan directamente de Internet, desde la página de la Defensoría ([www.defensor.gov.ar/prensa/programa de radio](http://www.defensor.gov.ar/prensa/programa_de_radio)).

“La gente y su Defensor” como producto sencillo, de bajo costo económico y de fuerte impacto ha logrado convertirse en el tiempo en puente directo entre el Defensor del Pueblo de la Nación y los ciudadanos, comunicando al oyente en el resguardo y defensa de sus derechos.

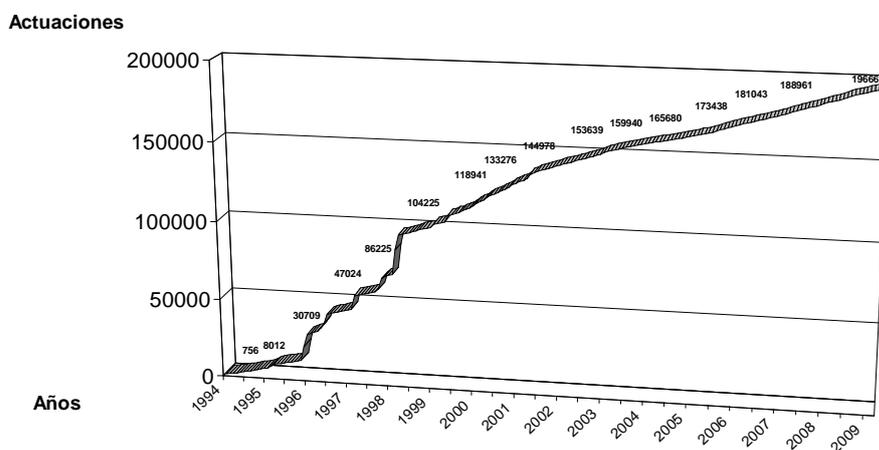
DATOS ESTADISTICOS

1. Cantidad de actuaciones.

Durante el año 2009, ante el Defensor del Pueblo de la Nación fueron iniciadas 7.702 actuaciones. De ellas, 43 fueron impulsadas al haberse detectado la problemática, por la propia Institución.

La sumatoria total de actuaciones iniciadas desde el 17 de octubre de 1994, fecha de comienzo de las actividades, alcanza la cantidad de 196.663.

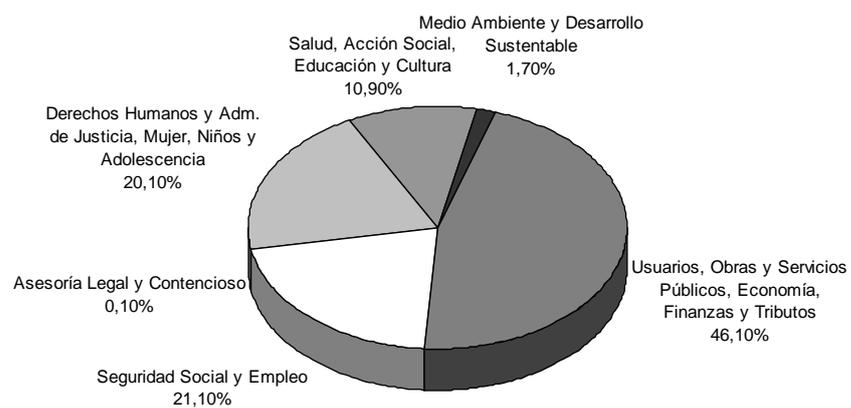
Actuaciones iniciadas acumuladas



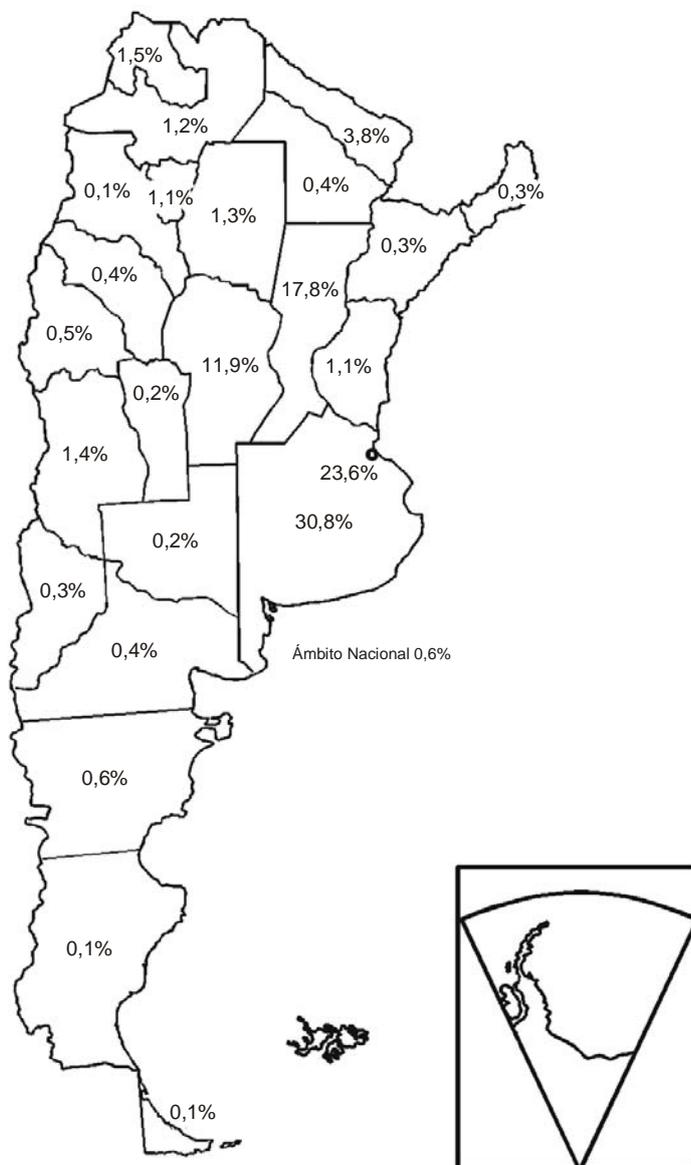
2. Incidencia temática por área.

La distribución que han tenido las actuaciones en orden a su incidencia temática puede analizarse en el gráfico siguiente:

Composición por áreas

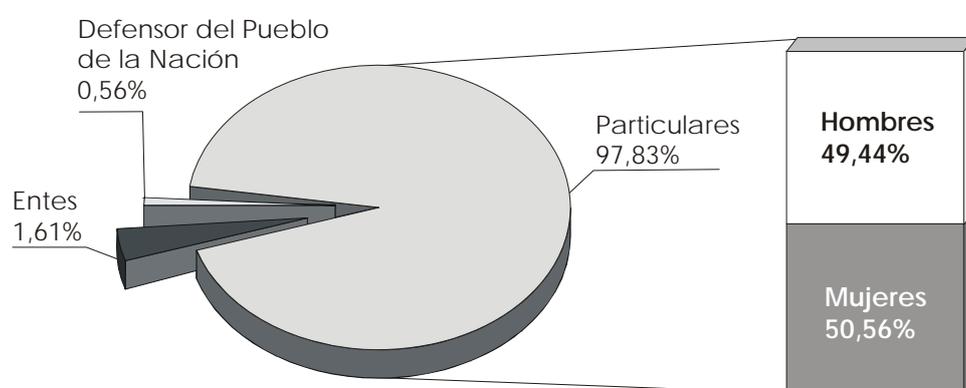


3. Actuaciones por jurisdicción.



4. Composición de los denunciantes.

Oficio:	0.56 %
Entes:	1.61 %
Particulares:	97.83 %
Hombres:	49.44 %
Mujeres:	50.56 %



Defensor del Pueblo de la Nación

Tel. 0810-333-3762 / 011-4819-1500

defensor@defensor.gov.ar

Suipacha 365

C1008AAG - Ciudad de Buenos Aires

República Argentina