

# DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN

INSTITUCIÓN NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS



## INFORME ANUAL 2015

[www.DPN.gob.ar](http://www.DPN.gob.ar) ▲



VIGÉSIMO SEGUNDO  
INFORME ANUAL **2015**

*www.DPN.gob.ar* ▲

**Dr. Juan José Böckel**



**DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACIÓN**

*Institución Nacional de Derechos Humanos*

**Suipacha 365 – C1008AAG**

*Ciudad Autónoma de Buenos Aires*

**0810-333-3762 / (011) 4819-1500**

✉ [defensor@defensor.gov.ar](mailto:defensor@defensor.gov.ar)

**ISSN 2314 3789**

*www.DPN.gov.ar* ▲



**EL DEFENSOR DEL PUEBLO**, en su calidad de Institución Nacional de Derechos Humanos, conforme los “Principios de París” (ONU, Resolución N° 1992/54, de 1992 y Resolución N° 48/134 de 1993), ha iniciado, en una primera etapa, 41 actuaciones a fin de colaborar con Naciones Unidas y las autoridades públicas de nuestro país, en el cumplimiento de los “Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030”



NACIONES UNIDAS



## INDICE

### ACTUACIÓN DEL ÁREA I - PROTECCIÓN GENERAL DE LOS DERECHOS HUMANOS / 9

#### ACTUACIÓN DEL ÁREA DE PROTECCIÓN GENERAL DE DERECHOS HUMANOS / 10

INTRODUCCIÓN / 11

DOCUMENTACIÓN / 12

DIRECCIÓN NACIONAL DE MIGRACIONES (DNM) / 13

REGISTRO NACIONAL DE LA PROPIEDAD DEL AUTOMOTOR Y CRÉDITOS PRENDARIOS / 13

VETERANOS DE GUERRA / 13

SECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS - LEYES REPARATORIAS / 13

COOPERATIVAS / 14

#### ACTUACIÓN DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS / 15

INTRODUCCIÓN / 16

PROGRAMA: "LA DEFENSORÍA EN LA EDUCACIÓN" / 17

TALLERES, CAPACITACIONES Y CONFERENCIAS / 18

CONFERENCIAS Y REUNIONES DE INTERCAMBIO CON INTEGRANTES DEL PODER JUDICIAL / 19

REDES Y PLATAFORMAS DE TRABAJO / 20

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DESTINADO A DEFENSORÍAS DE DISTINTOS NIVELES, TANTO PROVINCIALES COMO LOCALES / 20

CONVENIOS / 21

#### ACTUACIÓN DE LA OFICINA DE PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD / 22

INTRODUCCIÓN / 23

TEMAS DE MAYOR IMPACTO / 24

CASOS RESUELTOS / 27

CONCLUSIONES / 30

#### ACTUACIÓN DE LA OFICINA POR LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS / 31

INTRODUCCIÓN / 32

MODALIDAD DE INTERVENCIÓN / 33

TEMAS DE MAYOR IMPACTO / 33

INVESTIGACIONES DESTACADAS / 35

VISITAS A TERRITORIO / 42

ACTIVIDADES INSTITUCIONALES / 44

PRESENTACIONES ANTE SISTEMA DE NACIONES UNIDAS / 47

#### ACTUACIÓN DE LA OFICINA DE TRATA DE PERSONAS Y MIGRANTES / 48

INTRODUCCIÓN / 49

PRIMER NIVEL: ATENCIÓN DE CASOS INDIVIDUALES / 50

SEGUNDO NIVEL: CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE TRATA Y EXPLOTACIÓN DE PERSONAS / 52

TERCER NIVEL: INFORMES DE INVESTIGACIÓN, ELABORACIÓN DE MATERIALES DIDÁCTICOS DE CONCIENCIACIÓN / 53

CUARTO NIVEL: CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN, CAPACITACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN JORNADAS Y FOROS ACADÉMICOS / 54

### ACTUACIÓN DEL ÁREA II - SALUD, ACCIÓN SOCIAL, EDUCACIÓN Y CULTURA / 57

#### ACTUACIÓN DEL ÁREA DE SALUD, ACCIÓN SOCIAL, EDUCACIÓN Y CULTURA / 58

INTRODUCCIÓN / 59

SALUD / 60

OBRAS SOCIALES / 67

INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP) / 71

PROGRAMA FEDERAL 'INCLUIR SALUD' (PRO.FE) / 73

EMPRESAS DE MEDICINA PREPAGA (EMP) / 74

ACCIÓN SOCIAL / 77

EDUCACIÓN / 78

CULTURA / 80

CAPACITACIÓN Y ACTIVIDADES INSTITUCIONALES / 82

CONCLUSIONES / 83

### ACTUACIÓN DEL ÁREA III - MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE / 84

#### ACTUACIÓN DEL ÁREA DE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE / 85

INTRODUCCIÓN / 86

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD / 87

GESTIÓN DE CUENCAS HÍDRICAS / 98

SUSTENTABILIDAD DE LAS ACTIVIDADES PRODUCTIVAS Y DE SERVICIOS / 101

GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS / 111



INSTRUMENTOS DE LA POLÍTICA AMBIENTAL / 113  
SEGUIMIENTO DEL CASO MATANZA-RIACHUELO / 113  
GESTIÓN DE ACTUACIONES / 116

## ACTUACIÓN DEL ÁREA IV - USUARIOS, OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, ECONOMÍA, FINANZAS Y TRIBUTOS / 117

### ACTUACIÓN DEL ÁREA DE USUARIOS, OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, ECONOMÍA, FINANZAS Y TRIBUTOS / 118

INTRODUCCIÓN / 119  
PRINCIPALES QUEJAS / 120  
CANTIDAD DE CAUSAS RESUELTAS / 120  
INFRACCIONES DE TRÁNSITO EN RUTAS NACIONALES / 120  
SERVICIO DE GAS / 122  
SERVICIO DE ELECTRICIDAD / 124  
SERVICIO DE TRANSPORTE AUTOMOTOR DE PASAJEROS Y SERVICIO FERROVIARIO / 125  
SERVICIO DE TRANSPORTE AEROCOMERCIAL / 130  
SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES / 131  
SERVICIOS VIALES / 136  
PROGRAMAS DE PROPIEDAD PARTICIPADA / 138  
SERVICIO DE AGUA Y SANEAMIENTO / 139  
ACTIVIDAD BANCARIA Y FINANCIERA / 142  
ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE INGRESOS PÚBLICOS (AFIP) / 144  
TARJETA ARGENTA DE LA ANSES / 146  
FALTA DE INFORMACIÓN ACERCA DEL ORGANISMO COMPETENTE PARA REALIZAR TRÁMITES REFERIDOS AL MONOTRIBUTO SOCIAL / 146  
OPERATORIA DE CRÉDITO DE MUTUALES Y COOPERATIVAS / 146  
RECLAMOS DE ASEGURADOS: DENEGACIÓN O DEMORAS EN LA COBERTURA, FALTA DE INFORMACIÓN / 147  
FALTA DE ENTREGA DE DECODIFICADORES PARA CAPTAR LA SEÑAL DE TELEVISIÓN DIGITAL / 147  
DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN / 148

## ACTUACIÓN DEL ÁREA V - SEGURIDAD SOCIAL Y EMPLEO / 150

### ACTUACIÓN DEL ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL Y EMPLEO / 151

MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL / 152  
TEMAS DE MAYOR IMPACTO / 152  
EXCESIVAS DEMORAS POR PARTE DE LA ANSES PARA RESOLVER EXPEDIENTES PREVISIONALES. EXHORTOS CURSADOS POR LA INSTITUCIÓN / 158  
EXHORTACIÓN A LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUCUMÁN (UNT) / 160  
EXHORTACIÓN AL HOSPITAL DE CLÍNICAS JOSÉ DE SAN MARTÍN / 161  
PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS - COMISIÓN NACIONAL DE PENSIONES ASISTENCIALES (CNPA) / 162  
OTRAS INVESTIGACIONES / 162  
TRABAJO DEL ÁREA EN CIFRAS / 164  
FUENTES EN INTERNET / 166

## ACTUACIÓN DEL ÁREA VI - ASESORÍA LEGAL Y TÉCNICA / 167

### ACTUACIÓN DEL ÁREA DE ASESORÍA LEGAL Y TÉCNICA / 168

INTRODUCCIÓN / 169  
PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS / 170  
OFICINA DE JURISPRUDENCIA, DOCUMENTACIÓN Y BIBLIOTECA / 171  
PROTECCIÓN INDIVIDUAL DE LOS DERECHOS HUMANOS / 171  
PROTECCIÓN COLECTIVA DE LOS DERECHOS HUMANOS / 171  
ACCIONES JUDICIALES EN LAS QUE INTERVIENE EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN / 172  
COROLARIO / 176

## ACTUACIÓN DEL ÁREA VII - PROTECCIÓN ESPECIAL DE DERECHOS HUMANOS / 177

### ACTUACIÓN DEL ÁREA DE PROTECCIÓN ESPECIAL DE DERECHOS HUMANOS / 178

INTRODUCCIÓN / 178  
ACERCA DE LA CONFORMACIÓN DE LA OFICINA DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA / 179

### ACTUACIÓN DE LA OFICINA DE GÉNERO / 182

INTRODUCCIÓN / 183  
TEMÁTICAS DE INTERVENCIÓN / 184  
CONCLUSIONES / 194



## ACTUACIÓN DE LA OFICINA POR LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD / 195

- INTRODUCCIÓN / 196
- PREVENCIÓN DE LA DISCAPACIDAD / 197
- DERECHOS DE MUJERES Y NIÑAS CON DISCAPACIDAD / 197
- DERECHOS DE NIÑOS Y NIÑAS CON DISCAPACIDAD Y PROTECCIÓN DE LA FAMILIA / 198
- DERECHOS DE NIÑOS Y NIÑAS PERTENECIENTES A PUEBLOS ORIGINARIOS / 199
- DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTERNADAS EN NEUROPSIQUIÁTRICOS / 199
- DERECHOS DE PERSONAS ADULTOS MAYORES CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL / 200
- DERECHO A ACCEDER A LA JUSTICIA / 200
- DERECHO A LA ACCESIBILIDAD, AL ENTORNO FÍSICO Y AL TRANSPORTE / 201
- DERECHOS PREVISTOS EN LA LEY DE AUTOMOTOR PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD / 203
- DERECHO A LA EDUCACIÓN INCLUSIVA Y A LA EDUCACIÓN ESPECIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CON DISCAPACIDAD / 203
- DERECHO AL TRABAJO Y AL EMPLEO / 204
- LEY N° 24.452. PROGRAMAS Y PROYECTOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. / 205
- LEY N° 24.901. REAJUSTE DE ARANCELES Y RETRASO DE LAS PRESTACIONES DEL SISTEMA DE PRESTACIONES BÁSICAS EN HABILITACIÓN Y REHABILITACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD / 205
- TRATO ADECUADO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD / 205
- ACTIVIDAD INSTITUCIONAL / 206
- CONVENIOS / 206

## ACTUACIÓN DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN / 207

### ACTUACIÓN DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN / 208

- OBJETIVOS / 209
- REDES SOCIALES / 210
- PÁGINAS WEB / 211
- PROGRAMA DE RADIO “LA GENTE Y SU DEFENSOR” / 212
- COMUNICADOS DE PRENSA: GACETILLAS Y COLUMNAS DE OPINIÓN / 212
- SÍNTESIS DE NOTICIAS: NACIONALES Y FEDERALES / 212
- DISEÑO DE PIEZAS GRÁFICAS / 213
- SOCIAL MANAGER ONLINE -BASE DE DATOS / 213
- ESTADÍSTICAS DEL ÁREA / 213

## ACTUACIÓN DEL AREA DE RELACIONES INSTITUCIONALES E INTERIOR / 215

### ACTUACIÓN DEL AREA DE RELACIONES INSTITUCIONALES / 216

- INTRODUCCIÓN / 217
- CONVENIOS CELEBRADOS / 218
- PLENARIOS DE LA ASOCIACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO DE LA REPUBLICA ARGENTINA (ADPRA) / 219
- ACTIVIDADES INTERINSTITUCIONALES DE CARÁCTER INTERNACIONAL CON LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DE OMBUDSMAN (FIO) / 220
- ACTIVIDADES CON EL INSTITUTO LATINOAMERICANO DEL OMBUDSMAN (ILO) / 221
- OTRAS ACTIVIDADES / 222

### ACTUACIÓN DEL ÁREA INTERIOR / 224

- INTRODUCCIÓN / 225
- TEMAS QUE DIERON ORIGEN A MAYOR NÚMERO DE RECLAMOS / 226
- CANTIDAD DE CASOS RESUELTOS / 226
- DIFUSIÓN Y DOCENCIA / 226
- CONCLUSIÓN / 226

## ACTUACIÓN DEL ÁREA DE RELACIONES INTERNACIONALES / 227

### ACTUACIÓN DEL ÁREA DE RELACIONES INTERNACIONALES / 228

- INTRODUCCIÓN / 229
- COMITÉ INTERNACIONAL DE COORDINACIÓN DE LAS INSTITUCIONES NACIONALES PARA LA PROMOCIÓN Y LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS (CIC) / 230
- EXAMEN PERIÓDICO UNIVERSAL (EPU). INFORME DE MEDIO TÉRMINO, JUNIO 2015 / 231
- SEMINARIO SOBRE INDH. JORNADAS EUROPEAS DEL DESARROLLO, 3 Y 4 DE JUNIO DE 2015 EN BRUSELAS, BÉLGICA / 235
- PRESENTACIÓN CONJUNTA DE LOS MIEMBROS DEL CIC SOBRE EL TEMA “LOS NEGOCIOS Y DERECHOS HUMANOS”, 29ª SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO PARA LOS DERECHOS HUMANOS DE LA ONU, JUNIO 2015 / 235
- 12ª CONFERENCIA INTERNACIONAL DEL CIC: “LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE: ¿QUÉ PAPEL TIENEN LAS INSTITUCIONES NACIONALES DE DERECHOS HUMANOS?” 8 Y 9 DE OCTUBRE DE 2015, EN MERIDA, MÉXICO / 236

## PROGRAMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE. AGENDA 2030 / 237

## ESTADÍSTICAS / 246



# PRESENTACIÓN AL HONORABLE CONGRESO DE LA NACIÓN

Me corresponde hoy elevar el Informe Anual 2015 pues la coyuntura me ha puesto a cargo de esta Defensoría desde agosto del pasado año. Es a partir de ese momento que he procurado continuar con la labor que venía desarrollando Carlos Haquim, con la finalidad primordial que él mismo enunciaba en la presentación del último informe ante esta H. Comisión Bicameral: arraigar la institución del Defensor del Pueblo de la Nación en la comunidad, fortalecerla. De allí el ahínco puesto en las tareas por quienes la componemos.

Es una idea firme y compartida que la labor del Defensor del Pueblo -amparada en el art. 86 CN y Ley N° 24.284-, debe ejercerse abarcando tanto las cuestiones micro como macrosociales, para poder atender a aquel que sufre o padece en algún lugar de nuestro país y, a la vez, servir a los diferentes colectivos en la defensa de sus derechos fundamentales con la feliz añadidura, en este último caso, de posibilitar la prevención de nuevas afectaciones.

Pero el trabajo del 2015 fue más allá porque presentó la particularidad del nuevo rol de nuestro organismo en orden a la Declaración de Mérida sobre El Papel de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos en la ejecución de la Agenda de 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada en la 12ª Conferencia Internacional de Instituciones Nacionales para la Promoción y Declaración de los Derechos Humanos llevada a cabo en Yucatán, en octubre del 2015, y a los deberes inherentes a la implementación y medición de la Agenda 2030 aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Es decir, hoy, la misión de la Defensoría ha cobrado una nueva dimensión, inédita y mayúscula, habiendo iniciado hasta la fecha 51 actuaciones que contemplan igual número de metas de las 169 previstas para arribar a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, interactuando a ese fin con entidades gubernamentales, ONG's, universidades, entre otras instituciones.

El Defensor del Pueblo refuerza así su visión desde el prisma de los Derechos Humanos.

Ya lo hacía antes al entender que las funcionalidades de la Administración o las buenas políticas, no se agotan en el tan ponderado modelo de igualdad de oportunidades porque no todos partimos del mismo lugar o con iguales aptitudes. La naturaleza así lo impuso; y, sabiamente, estimo, nos ha diferenciado y mucho. Así, la funcionalidad de la Administración solamente lo será en la hipótesis que suprima valladares o fortalezca a quienes lo necesiten para poder dirigir sus propios destinos y lograr su pleno desarrollo integral como personas. Y, también, cuando dispone políticas públicas para aquellos que, ya fortalecidos o con aptitudes suficientes y por tanto en el curso del arduo camino de la

vida, en algún punto de su recorrido han trastabillado o se han caído. En definitiva, políticas de contención o solidarias.

Cabe destacar que esta Defensoría es el único organismo de derechos humanos de nuestro país que cuenta con el reconocimiento de Naciones Unidas, acreditado en categoría A por el Subcomité de Acreditación del Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales para la Promoción y la Protección de los Derechos Humanos; o sea, el mayor status posible.

En ese carácter y en razón del compromiso que significa la Agenda 2030, nuestra institución que fuera conceptualizada como "colaborador crítico" por Jorge Maiorano en orden a la Ley N° 24.284, desempeña hoy, también y para el cumplimiento de esa Agenda, el rol de colaborador activo.

Todo, guardando la debida congruencia con el cumplimiento estricto de nuestra Constitución Nacional y su imperativo final que es "promover el bienestar general" (pauta de interpretación auténtica traída por su Preámbulo).

Esta labor con Naciones Unidas nos coloca ante una perspectiva imprevista que nos impone un nuevo desafío. El Defensor del Pueblo, a la par de atender las situaciones de disfunción, como lo ha venido haciendo hasta ahora, deberá año tras año desenmarañar la actualidad y el desenvolvimiento estatal pero posando su mirada en el futuro en pos del cumplimiento de aquellos 17 objetivos y del pleno ejercicio de los derechos humanos.

Es por tales razones que este Informe Anual da cuenta de las actuaciones tramitadas según la Ley N° 24.284 y nuestra Constitución Nacional, como de las actuaciones que se desarrollan en virtud de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

Se trata, en definitiva, de proteger los derechos de las personas frente a los hechos, actos y omisiones de la administración pública nacional y, también, de extremar el ejercicio de sus funciones para acompañar a nuestro país hacia un futuro cada vez mejor.

**Juan José Böckel**  
Subsecretario General a/c del  
Defensor del Pueblo de la Nación



# ACTUACIÓN DEL ÁREA I PROTECCIÓN GENERAL DE LOS DERECHOS HUMANOS



# ACTUACIÓN DEL ÁREA DE **PROTECCIÓN GENERAL DE DERECHOS HUMANOS**

## **INDICE**

INTRODUCCIÓN	/ 11
DOCUMENTACIÓN	/ 12
DIRECCIÓN NACIONAL DE MIGRACIONES (DNM)	/ 13
REGISTRO NACIONAL DE LA PROPIEDAD DEL AUTOMOTOR Y CRÉDITOS PRENDARIOS	/ 13
VETERANOS DE GUERRA	/ 13
SECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS - LEYES REPARATORIAS	/ 13
COOPERATIVAS	/ 14



## INTRODUCCIÓN

La promoción y la protección de los derechos humanos va ganando cada vez más importancia y terreno en las distintas disciplinas de la vida, en todo el mundo. Aún más, desde el advenimiento de la democracia, nuestro país, ha dado muestras de ello, incorporando leyes y tratados internacionales que destacan aquellas condiciones indispensables que le permiten a la persona su realización.

El Defensor del Pueblo es un organismo independiente instituido en el ámbito del Congreso de la Nación, y su figura fue incorporada en el artículo 86 de la Constitución Nacional en la reforma de 1994. Como parte de su misión, defiende y protege los derechos, garantías e intereses tutelados en nuestra carta magna.

El Área I de Protección General de Derechos Humanos de la Defensoría es la encargada de cumplir dicha misión en temas como la documentación personal, la inspección de justicia, los padrones electorales, las organizaciones religiosas y el ejercicio del culto. De esta manera, analiza derechos y garantías de personas privadas de la libertad y de ex combatientes veteranos de Malvinas; en cuanto a la protección, la Defensa Civil y las acciones ante catástrofes e inundaciones; la inspección de Justicia, el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES), entre otros asuntos. A su vez, interviene en distintos temas relacionados con los colegios y asociaciones profesionales; con deportes, recreación y desarrollo integral de las personas; en el registro de armas y el registro de bienes y derechos de las personas; la vulneración de derechos de los ciudadanos, la problemática de los pueblos indígenas; y la trata de personas y migrantes.

Los derechos humanos son aquellos inherentes al ser humano. Son inalienables e igualitarios, para todos y cada uno. Son reconocidos por la Constitución Nacional y el Estado debe observar su cumplimiento, y desde este Área procuramos que se hagan efectivos.



## DOCUMENTACIÓN

### REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAPER)

#### DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD (DNI)

Durante 2015, la Institución recibió cinco pedidos de intervención ante la presunta duplicidad de los números de DNI y siete, por la demora en la entrega de los mismos. Una vez corroborado que los documentos fueran entregados y la información fuera rectificada, se dieron por concluidas dichas actuaciones. Aún hay tres actuaciones iniciadas en el período que nos compete, cuya resolución continúa en trámite.

En el caso de los ciudadanos que denunciaron duplicidad en el número de DNI, una vez realizadas las gestiones pertinentes, obtuvieron por parte del RENAPER los certificados de datos con el número correspondiente para presentarlos ante la autoridad que así lo requiera. El RENAPER explicó que muchos de los casos de supuesta duplicidad, se deben a errores en los asientos de las bases informáticas de otros organismos, públicos o privados.

En cuanto a la demora en el trámite del DNI, el RENAPER indicó que los ciudadanos cuyo DNI presentan este inconveniente, deben concurrir al Registro Civil que corresponde por jurisdicción, con la partida de nacimiento y la información sumaria para iniciar el trámite por "Identificación Tardía para mayores de 21 años" (según circulares internas 3 y 13 de 2013 del RENAPER). En algunos casos, los inconvenientes tenían que ver con la identificación de las huellas dactilares. Estas actuaciones fueron resueltas una vez que los interesados cumplieron dichos pasos.

Es de destacar la actuación iniciada por la Asamblea por los Derechos Humanos de San Luis a favor de una persona en situación de calle, a la cual distintos allegados le hicieron llegar el reclamo para que peticionaran ante esta Institución, a los fines de que obtenga su DNI y pueda adquirir una pensión. En la oficina central del Registro Civil de la Provincia de San Luis, existían once trámites iniciados por el particular que figuraba bajo la denominación de "inhibido" y se desconocían los motivos de esa designación. Al comprobar la identidad del mismo y acceder a sus huellas dactilares, el Departamento de Registros procedió a levantar la "inhibición" del particular a través del dictamen de la Dirección Técnica Jurídica. Habiéndose corroborado telefónicamente que el DNI llegó a destino y debido a que el interesado padece ceguera, se derivó la causa a la Oficina de Personas con Discapacidad, para poder tramitar el correspondiente certificado.

Para corroborar que un trámite fue observado, puede ser chequeado a través de la página web del Ministerio del Interior, al buscar las boletas pre numeradas o por número de matrícula, a partir de notas recibidas del RENAPER o bien, a través de comunicaciones mantenidas al respecto con distintos funcionarios de ese organismo. En tales casos, se ha informado a través de notas, o en su defecto a través de

comunicaciones telefónicas a los particulares o por medio de los distintos responsables de las oficinas de la Institución en las distintas provincias que los interesados regularicen la diligencia ante la oficina donde iniciaron el trámite adjuntando, en cada caso, la copia de la observación.

Durante 2015 se iniciaron tres casos más que siguen su curso.

#### PARTIDAS DE NACIMIENTO

Se atendieron nueve casos que presentaban inconvenientes para la obtención de las partidas de nacimiento, la rectificación de las mismas o el hallazgo de los documentos originales presentados para realizar distintas diligencias. En todos los casos se solicitaron informes al RENAPER, o al Registro Civil correspondiente, y los trámites se dieron por concluidos una vez que se constató que los interesados hubieron recibido la documentación.

Del mismo modo, otros ciudadanos de distintas provincias de nuestro país han peticionado partidas de nacimiento, en razón de la falta de medios para movilizarse a los registros pertinentes, o de la lejanía donde se encontrarían radicadas las mismas, y, en la gran mayoría de los casos, se obtuvieron las partidas, a pesar de que los pedidos que se formulan en estos casos se realizan en los términos del artículo 86 de la Constitución Nacional.

Se destaca el caso de dos ciudadanos de nacionalidad haitiana que solicitaron el acta de nacimiento para obtener el DNI para extranjeros; y el caso de un interesado que precisaba las partidas de nacimiento de su hija y sus cuatro nietos para poder actualizar el DNI de cada uno de los menores, quienes por razones de violencia familiar debieron trasladarse desde la Provincia de Buenos Aires a la ciudad de Rosario.

#### RECTIFICACIONES

Una particular solicitó la intervención del Defensor ante los inconvenientes para la obtención de la rectificación de la partida de nacimiento de su hija.

Se solicitaron informes sobre el caso al Registro Provincial de las Personas perteneciente a la Provincia de Buenos Aires, y luego de distintas gestiones, se recibió Providencia N° 969/15, dando cuenta que el expediente se encontraba concluido con acto administrativo denegando la rectificación pretendida por las razones expuestas en el considerando del mismo. No obstante, teniendo en cuenta la situación de vulnerabilidad en la que se encuentra esta familia, habiendo solicitado la rectificación de la partida de la menor para acceder al beneficio de la Asignación Universal por Hijo (AUH), y que dicha documentación se encuentra en el Registro Civil del partido de San Martín, Provincia de Buenos Aires, mientras que ellos residen en Tucumán, se les informó a través de la posibilidad de recurrir a la oficina de asesoramiento gratuito del Colegio de Abogados de Tucumán. Una vez corroborado que la notificación fue recibida por los interesados, se dio por concluida la misma.



## DIRECCIÓN NACIONAL DE MIGRACIONES (DNM)

El Área de Protección General de Derechos Humanos intervino ante la Dirección Nacional de Migraciones y otras dependencias gubernamentales, a los fines de interceder frente a inconvenientes con trámites migratorios de distintos ciudadanos.

Durante 2015, se resolvieron seis casos que requerían certificados de residencia, en los términos del artículo 20 de la Ley N° 25.871 de Política Migratoria Argentina, la cual explica que “Los extranjeros serán admitidos para ingresar y permanecer en el país en las categorías de “residentes permanentes”, “residentes temporarios”, o “residentes transitorios”. Hasta tanto se formalice el trámite correspondiente, la autoridad de aplicación podrá conceder una autorización de “residencia precaria”, que será revocable por la misma, cuando se desnaturalicen los motivos que se tuvieron en cuenta para su otorgamiento. Su validez será de hasta ciento ochenta (180) días corridos, pudiendo ser renovables hasta la resolución de la admisión solicitada, y habilitará a sus titulares para permanecer, salir y reingresar al territorio nacional, trabajar y estudiar durante su período de vigencia”.

La Institución intervino también en cinco casos relacionados con certificaciones de ingreso u otras diligencias en relación a la cuestión migratoria. Se destaca el caso de un ciudadano que ingresó al país en 1990, pero al realizar el trámite de renovación de su DNI, en la DNM le habrían modificado la fecha de entrada al país al año 2009, ocasión en que visitó a familiares en el exterior. Por lo tanto, no podía acceder a la pensión por discapacidad que otorga el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, para lo cual es requisito tener 20 años de residencia en Argentina, aunque aduce contar con aportes de ANSES desde 1997, y la partida de nacimiento de su hijo en 1998. Se tomó contacto con el mencionado organismo, donde nos confirmaron que la fecha de ingreso del interesado correspondía a 1996, pero como en 2011 se encontraba en forma irregular, se tomó la última en la que ingresó al país. En junio, el particular se presentó ante la DNM con los documentos que acreditaban su ingreso. Por lo tanto, se abrió un expediente, que fue resuelto en forma favorable, habiéndosele rectificado la fecha de ingreso al país.

Otro caso es el de una ciudadana francesa que no podía obtener la prórroga de su residencia temporaria por estudio, ya que la coordinadora del centro donde realizaba sus estudios no estaba habilitada ante el Registro Nacional Único de Requirentes de Extranjeros de la DNM. Se mantuvo contacto telefónico con la Dirección de Radicaciones de dicho organismo, y corroborándose que la entidad en cuestión no se encontraba vigente ni actualizada para avalar el pedido de la interesada se la orientó para informarse sobre otros criterios con los que podría continuar manteniendo su residencia temporaria.

Durante 2015 se iniciaron seis actuaciones más que siguen su curso.

## REGISTRO NACIONAL DE LA PROPIEDAD DEL AUTOMOTOR Y CRÉDITOS PRENDARIOS

Durante 2015 se registraron varias denuncias ante el Defensor vinculadas a la actividad desarrollada por los Registros Seccionales de la Propiedad del Automotor, dependientes de la Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad Automotor y de Créditos Prendarios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

Cabe destacar que las investigaciones iniciadas en cada caso no resultaron suficientes para corroborar, a la fecha, la existencia de hechos, actos u omisiones en el ejercicio de las funciones administrativas que ameriten el dictado de recomendación o recordatorio de los deberes legales y/o funcionales a cargo de la citada Dirección Nacional por parte de esta Institución, en los términos previstos por el artículo 28 de la Ley N° 24.284. En cambio, se han resuelto problemas específicos de agilización de trámites, cambios de titularidad de vehículos, liberación de certificados de transferencia, pagos de aranceles.

## VETERANOS DE GUERRA

En relación a la problemática que afecta a los veteranos de la guerra de Malvinas, esta Institución recibe periódicamente presentaciones de ex soldados conscriptos de todo el país, solicitando al Defensor que interceda ante las autoridades correspondientes, a fin de reclamar por diferentes motivos en razón de haber participado en la gesta de Malvinas.

Durante 2015, se recibió la presentación de un veterano de guerra de Malvinas residente en la provincia de Jujuy, quien manifestó haber cumplido funciones como conscripto en el Ara Cabo San Antonio. El mismo recurrió a esta Institución ante la falta de respuesta del Departamento de Veteranos de Guerra de Malvinas de la Armada Argentina a su pedido de ser examinado por una Junta de Reconocimientos Médicos. En tal sentido, se cursó pedido de informe a la Secretaría de Estrategia y Asuntos Militares del Ministerio de Defensa. En junio de 2015, el interesado informó que en el Hospital Naval Buenos Aires Cirujano Mayor Dr. Pedro Mallo se realizó la junta médica que había solicitado.

## SECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS – LEYES REPARATORIAS

Se recibieron diversas presentaciones de ciudadanos solicitando la intervención del Defensor por la demora en el trámite sobre la resolución de expedientes administrativos que otorgan diferentes beneficios de leyes reparatorias, establecidos en la Ley N° 24.043, de Indemnización para ex detenidos, Ley N° 25.914, de Indemnización para hijos y Ley N° 26.913 para presos políticos.



Al respecto, se requirió información a las áreas correspondientes de la Secretaría de Derechos Humanos, quienes se manifestaron sobre el estado de trámite de cada uno de los expedientes administrativos. En tal sentido, se puso en conocimiento a los interesados sobre la respuesta dada, a cada una de las presentaciones, por parte de la Secretaría de Derechos Humanos.

## COOPERATIVAS

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la existencia de disfunción administrativa, de parte del INAES, conforme a las atribuciones que la Ley N° 24.284 le otorga al Defensor del Pueblo de la Nación.

El interesado manifestó no haber obtenido respuesta por parte de dicho instituto de la denuncia realizada por el actuar de las autoridades de la Cooperativa Agrícola Ganadera de Berabevu Limitada, quienes a su entender incurrirían en serias violaciones a la ley y el estatuto social. Las infracciones giran en torno a presuntas irregularidades formales, el

libramiento irregular de un cheque, irregularidades en distintas asambleas, situación laboral irregular, gasto extraordinario sin aprobación de la asamblea, gestión arbitraria de cobro de créditos, y alquileres de parcelas rurales. Como prueba de sus denuncias, el interesado adjuntó numerosa documentación. Se cursaron requerimientos y se obtuvieron diversas contestaciones. Si bien algunas de las irregularidades señaladas fueron aclaradas y otras se subsanaron durante la presente investigación administrativa, ello no impidió que se solicitara al INAES que evaluara las denuncias formuladas, en los términos de la Ley N° 24.284. Las observaciones pendientes de solución giran en torno al incumplimiento por parte de la Cooperativa Agrícola Ganadera de Berabevu Limitada de la Ley N° 20.337 y sus modificatorias, en cuanto al carácter asociativo de sus actividades, especialmente en referencia a la explotación directa de predios rurales, y el respeto del principio democrático que, como consecuencia de ello, el organismo deberá tener en cuenta la denuncia realizada por el interesado como una forma de apelación en razón de la falta de garantía de haberse recurrido por los canales predisuestos a ese fin.



# ACTUACIÓN DE LA **OFICINA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS**

## **INDICE**

INTRODUCCIÓN	/ 16
PROGRAMA: “LA DEFENSORÍA EN LA EDUCACIÓN”	/ 17
TALLERES, CAPACITACIONES Y CONFERENCIAS	/ 18
CONFERENCIAS Y REUNIONES DE INTERCAMBIO CON INTEGRANTES DEL PODER JUDICIAL	/ 19
REDES Y PLATAFORMAS DE TRABAJO	/ 20
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DESTINADO A DEFENSORÍAS DE DISTINTOS NIVELES, TANTO PROVINCIALES COMO LOCALES	/ 20
CONVENIOS	/ 21



## INTRODUCCIÓN

En 2015 se creó la Oficina de Gestión de Conflictos con el objetivo de dotar al personal de la Defensoría del Pueblo de la Nación de un enfoque dialógico a través de la sensibilización y capacitación, como así también promover mecanismos de análisis y gestión constructiva de conflictos para generar articulaciones con distintos actores, tanto estatales como de la sociedad civil, para la prevención y el tratamiento de los conflictos. La Oficina, además, ha sido concebida para colaborar de modo activo con las diferentes Defensorías de distintos niveles y para difundir, de manera especial, derechos que son tutelados por el organismo.



## PROGRAMA: “LA DEFENSORÍA EN LA EDUCACIÓN”

El mismo fue creado para difundir y promover los derechos humanos y sus respectivas garantías, como así dar a conocer la labor de las diferentes aéreas y oficinas de la Defensoría. La implementación del mismo se llevó a cabo en diferentes instituciones.

### NIVEL UNIVERSITARIO

De julio a noviembre se llevaron a cabo, en la sede del Defensor y en módulos de tres horas semanales, una serie de encuentros a los cuales asistieron alumnos del Ciclo Básico Común (CBC) de la Universidad de Buenos Aires (UBA) para estudiantes de las carreras de Derecho y Traductorado Público. En el marco de estas reuniones, los responsables de las áreas y oficinas del Defensor brindaron explicaciones formativas a los concurrentes (20 a 35 asistentes por encuentro). Además, se realizaron reuniones presenciales en la sede del Defensor destinadas a alumnos de grado universitarios, entre ellos de la carrera de Derecho y Trabajo Social de la UBA.



La Oficina de Gestión de Conflictos, junto a la Oficina de Trata de Personas y Migrantes, llevó adelante una jornada participativa con alumnos, docentes y autoridades del Instituto Universitario de la Policía Federal Argentina (IUPFA) sobre la temática de gestión de conflictos y trata y tráfico de personas (80 asistentes).



### NIVEL SECUNDARIO

Esta Oficina organizó charlas y jornadas participativas en los siguientes establecimientos escolares de la Provincia de Buenos Aires:

#### ESCUELAS PÚBLICAS

Las mismas fueron convocadas por la Dirección de Participación Estudiantil de la Dirección General de Escuelas del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires.

##### San Vicente

En esta localidad se llevó adelante una jornada participativa con alumnos de diferentes establecimientos escolares de todo el distrito. La característica especial es que estos alumnos cuentan con la representatividad que les otorga el hecho de pertenecer a los centros de estudiantes o a los parlamentos participativos. También estuvieron presentes las autoridades educativas y docentes de las escuelas de nivel medio. Se llevó adelante en la quinta del General Juan Domingo Perón de esa localidad y la temática abordada fue los Derechos y Garantías tuteladas por el Defensor del Pueblo (150 asistentes).



##### Almirante Brown

Con características similares al encuentro en San Vicente, y siguiendo la misma temática, se incorporaron cuestiones relativas a la problemática de género y discriminación. Se realizó en una escuela secundaria de dicha localidad a la cual asistieron autoridades del Ministerio de Educación de la Nación, de la Provincia y docentes del distrito (300 alumnos).





## ESCUELAS CONFESIONALES

### Instituto San Cristóbal, Ciudad de Buenos Aires

Se llevó a cabo una jornada de trabajo y reflexión con el turno mañana y el turno tarde en la sede del Instituto para tratar la temática discriminación y gestión de conflictos (150 asistentes).

### Instituto María Auxiliadora de la Ciudad de Buenos Aires

Se realizó un taller en el marco de la semana de discusión social que lleva adelante el Instituto María Auxiliadora. La temática abordada fue el rol del Defensor del Pueblo de la Nación en la tutela de los derechos humanos (150 asistentes).



## NIVEL PRIMARIO

Se realizaron encuentros en la receptoría del Defensor en la ciudad de Rosario y en la ciudad de Buenos Aires con alumnos de escuelas primarias.

Por un lado, delegados de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Rosario llevaron adelante una charla y jornada participativa en la Escuela primaria n° 243 José Manuel de Estrada, de esa misma ciudad.

Además, se realizó una actividad interinstitucional entre el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI) y el Defensor, promovido por la Embajada de Costa Rica en nuestro país. La misma consistió en una charla con los alumnos de la Escuela Primaria Costa Rica de la ciudad de Buenos Aires, un encuentro programático con el director y tres reuniones con los docentes de la escuela para el diseño de un trabajo común para el 2016, tanto en la temática discriminación (a cargo del INADI) como de Gestión Colaborativa de Conflictos, que lo llevará adelante el Defensor.

## TALLERES, CAPACITACIONES Y CONFERENCIAS

### “Mecanismos de Gestión Colaborativa de conflictos”

Se realizaron cuatro encuentros de articulación intersectorial con el área de Medio Ambiente y la Oficina de Pueblos Indígenas de la Defensoría, para promover el intercambio en materia de análisis de conflictos y sistema de alerta temprana para la atención y prevención de conflictos. Durante las reuniones se hizo hincapié en las herramientas de abordaje y los diferentes enfoques teóricos y prácticos. Se programaron clínicas de casos sobre la temática en cuestión.

### “Conflictividad Social Compleja”.

Se brindó un taller destinado a la sensibilización de actores sobre “Conflictividad Social Compleja” en la sede de la ciudad de Posadas de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Misiones (UNAM). La organización fue programada por la Asociación Misionera de Mediación y la UNAM. A su vez, fue auspiciado por nuestro organismo y por el Centro Judicial de Mediación (CEJUME), la Fundación Mediadores en Red, la Fundación Cambio Democrático, la Defensoría del Pueblo de Posadas y la Defensoría del Pueblo de Paraná (5 hs cátedra, 70 asistentes).



### “Análisis y Gestión de Conflictos”

Se realizó un encuentro de sensibilización de actores en donde se trabajó la temática conflictividad social y gestión constructiva de conflictos. La organización estuvo a cargo del Centro de Mediación Judicial de Tierra del Fuego (CEDEME), en la sede del Museo Virginia Choquintel de la Ciudad de Río Grande, Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur.



### “Gestión de conflictos públicos”

Se llevó adelante un módulo de capacitación de dos días intensivos sobre “Gestión de conflictos públicos” en el marco de un seminario organizado por Fundación Instituto de Mediación- Chaco (FIME) y la Dirección de Mediación del Ministerio de Gobierno y Justicia de la Provincia de Jujuy (20 hs cátedra, 120 asistentes).

### “Comunicación para la convivencia pacífica”

Charla Abierta a la Comunidad en el Concejo Deliberante de Vicente López, Provincia de Buenos Aires. Esta jornada estuvo enmarcada en la semana de la Mediación y fue organizada por la Defensoría del Pueblo de Vicente López. Contó con palabras de apertura del Presidente del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO) Dr, Carlos Constenla y la Defensora del Pueblo Dra. Celeste Vouilloud (80 asistentes).



### “Los conflictos y la cultura”

Se llevó adelante un módulo de capacitación a los aspirantes a ingresar en los Institutos de Menores sobre “Los conflictos y la cultura” en el Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF) dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

### “Conflicto y Convivencia”

Se realizó un taller destinado a adolescentes en conflicto con la ley, programado de modo articulado con la Oficina de Personas Privadas de la Libertad del Defensor del Pueblo de la Nación, en el Instituto de Menores General San Martín de la Ciudad de Buenos Aires.



El objetivo del mismo ha sido brindarles a los jóvenes un taller lúdico y participativo, con especial énfasis en el diálogo como espacio válido para el manejo de situaciones atinentes a la convivencia cotidiana. Se realizaron cinco encuentros, uno de inicio para difusión en el espacio de radio abierta y cuatro, para desarrollar los módulos del programa: conflictos, poder, herramientas de gestión y convivencia (20 asistentes por encuentro).

Actividades de capacitación realizadas en colaboración con la Defensoría del Vecino de la Ciudad de Montevideo

### “Mediación y gestión constructiva de conflictos”

Se dictó un curso de formación a Inspectores Municipales de la Ciudad de Montevideo sobre mediación y gestión constructiva de conflictos (80 asistentes).

### “Mediación comunitaria”

Se llevó adelante un taller de formación a referentes sociales en la ciudad de Montevideo. Se desarrolló en cuatro encuentros (60 horas cátedra) donde participaron más de 30 personas. Fue auspiciado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Centro Latinoamericano de Economía Humana (CLAEH) y el Defensor del Pueblo de la Nación, quienes participaron también como docentes.

### “Centros de mediación”

Se llevaron adelante reuniones con los distintos alcaldes de la ciudad de Montevideo para que se involucren y participen activamente en el diseño de la puesta en marcha de los centros de mediación comunitaria de la ciudad.

## CONFERENCIAS Y REUNIONES DE INTERCAMBIO CON INTEGRANTES DEL PODER JUDICIAL

El objetivo ha sido discutir sobre el tratamiento de la cuestión de derechos humanos en la interpretación y aplicación del derecho, en especial en cuestiones de conflictividad social, como protestas sociales, desalojos forzosos, entre otros. Se llevó a cabo en diferentes ciudades del país.

Paraná: Jornada organizada por el Defensor del Pueblo de la ciudad de Paraná y la Procuración General de la Provincia. Estuvieron presentes en el acto de apertura el Defensor del Pueblo de la ciudad de Paraná, Dr. Luis Garay, y la Directora del Centro de Mediación, Dra. Irina Chausovsky (40 asistentes).

Rosario: “Encuentro sobre la conflictividad social y el Poder Judicial” con la participación de varios fiscales y defensores en la sala del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia.

Salta: “Primer encuentro sobre el rol del Poder Judicial en la Conflictividad Social” organizado por el Ministerio de Justicia de la Provincia y el Defensor del Pueblo de la Nación en el Salón Auditorio de la Ciudad Judicial. Contó con el aus-



picio de la Escuela del Ministerio Público y la Escuela de la Magistratura del Poder Judicial de Salta, y la presencia de la Ministra de Justicia de la Provincia, Cintia Pamela Calletti, y del Secretario General a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación, Carlos Haquim. (150 asistentes).



Ushuaia: Encuentro organizado por el CEDEME y la Escuela Judicial del Poder Judicial. Contó con la presencia del Fiscal ante el Superior Tribunal Dr. Oscar, Lujan Fappiano, y la Directora del Centro de Mediación, Dra. Silvia Cavuto (25 asistentes)

## REDES Y PLATAFORMAS DE TRABAJO

### RED DE CENTROS DE MEDIACIÓN

Se realizó un encuentro de la Red de Centros de Mediación de las Defensorías del Pueblo de la República Argentina en



la ciudad de Paraná, el cual fue organizado por esta Institución y la Defensoría del Pueblo de esa ciudad.

En ese marco, se llevaron adelante varias actividades, entre ellas:

- a. Conferencia en la jornada de entrega de certificados a los mediadores que obtienen su reconocimiento.

- b. Jornada de Trabajo con los representantes de las Defensorías de Córdoba, Santa Fe, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Paraná, de la Provincia de Buenos Aires y representantes de la Universidad Alberto Hurtado de Santiago de Chile.
- c. Clínica de casos con mediadores comunitarios de la ciudad de Paraná (100 asistentes).

## PLATAFORMA DE ACTORES ESTATALES

Se constituyó una plataforma intersectorial con la participación del Defensor, en la cual se delinearon actividades comunes y coordinación de acciones entre las autoridades del campo de la Mediación del Ministerio de Justicia (Dirección Nacional de Mediación y Dirección Nacional de Protección de Derechos y Gestión de Conflictos) y la Defensoría General de la Nación. La plataforma tiene como objetivo programar tareas y actividades para la gestación de una política pública nacional alrededor del campo de la mediación y otros métodos colaborativos.

## FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DESTINADO A DEFENSORÍAS DE DISTINTOS NIVELES, TANTO PROVINCIALES COMO LOCALES

Jornada taller realizada con la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de La Matanza en la sede de la Embajada de Costa Rica en la ciudad de Buenos Aires. Allí se otorgó un reconocimiento simbólico a los alumnos que participaron en el concurso de cuentos que organizó la Defensoría local bajo la temática de derechos humanos, en general; y los derechos de las niñas, niños y adolescentes, en particular. Se entregaron certificados y el encuentro contó con la presencia y palabras alusivas del anfitrión Embajador Luis Alberto Cordero Arias. También estuvo presente la Defensora del Pueblo de esa localidad, Silvia Caprino (30 asistentes).

Taller en Rosario: Se llevaron adelante dos jornadas de trabajo de fortalecimiento institucional y cierre de año en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Zona Sur, y la Defensoría de Niñas Niños y Adolescentes. Ambas fueron convocados en el Jardín de los Niños por la Defensora del Pueblo Ad- junta a cargo de la Defensoría Zona Sur y con competencia exclusiva en Niñas, Niños y Adolescentes, Dra. Analía Colombo.

- a. Se realizó un taller de reflexión y participación de los integrantes de la Defensoría del Pueblo local para evaluar el trabajo realizado y programar el año próximo (70 asistentes)



b. Se llevó adelante un taller de reflexión, evaluación y diseño programático con el equipo de trabajo de niñez y adolescencia donde intercambiaron opiniones respecto de la experiencia institucional y las perspectivas hacia el futuro de esa adjuntía temática.

- > Con el INADI, para coordinar acciones en materia de capacitación en la materia de discriminación.
- > Con la Fundación “Más Paz Menos Sida”, para trabajar cuestiones de cultura de paz.

## CONVENIOS

- > Con el Ministerio de Justicia de Salta, con el objetivo de desarrollar mediaciones online.





# ACTUACIÓN DE LA **OFICINA DE PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD**

## **INDICE**

INTRODUCCIÓN	/ 23
TEMAS DE MAYOR IMPACTO	/ 24
CASOS RESUELTOS	/ 27
CONCLUSIONES	/ 30



## INTRODUCCIÓN

En la última novela de Tolstoi, el personaje principal cuestiona a quienes se vuelven “impermeables a todo sentimiento de humanidad” por su condición de funcionarios, convencidos de que existe una obra llamada servicio al Estado, que consistiría en tratar a los hombres como cosas: “Todo el mal reside en que... creen en la existencia de condiciones que permiten tratar a sus semejantes sin amor... Para con las cosas, se puede obrar sin amor...; pero, en las relaciones de hombre a hombre, el amor es indispensable como lo es, por ejemplo, la prudencia en las relaciones del hombre con las abejas. ...si no eres prudente con ellas, perjudicarás a las abejas y te perjudicarás a ti mismo. Así pasa con las relaciones entre los hombres. Y eso no es más que justicia, porque el amor recíproco entre los hombres es la ley fundamental de la vida humana... Si no sientes ese amor por tus semejantes... Ocúpate de tu persona, de cosas inanimadas, de no importa qué, pero no de los seres humanos... Permítete solamente obrar respecto de ellos sin amarlos... y no habrá límite a tu crueldad y a tu ferocidad... ni límite a tu propio sufrimiento...”<sup>1</sup>

Años antes de que Tolstoi publicara esa obra, nuestros constituyentes establecían expresamente que las cárceles de la Nación debían ser sanas y limpias, para seguridad y no para castigo de los reos detenidos en ellas (CN, artículo 18). Más próximos a nuestro tiempo, reafirmaron ese compromiso al incorporar al texto constitucional el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y la Convención Americana de Derechos Humanos, consagrando así, con rango constitucional, que la finalidad del régimen penitenciario es la reforma y la readaptación social de los penados (PIDCP, artículo 10.3; CADH, artículo 5.6).

Todo aquel que haya visitado una cárcel sabe que tras sus muros se impone una realidad totalmente distinta a la que previeron nuestros constituyentes. Allí, el goce de los derechos fundamentales básicos queda supeditado a una lógica de premios y castigos; en muchos casos, incluso sometido a las leyes del mercado.

Pretendemos alcanzar sociedades pacíficas, justas y equitativas. Pero a diario toleramos que el Estado castigue a quienes ofenden a la sociedad sometiéndolos a condiciones infrahumana de encierro, violando así los estándares internacionales que exigen que todos los reclusos sean tratados con el respeto que merecen su dignidad y su valor inherentes a su condición de seres humanos.

Las alternativas ya existen. Sólo debemos lograr que su aplicación sea la regla, no la excepción.

El encarcelamiento y los derechos humanos

Las “Reglas mínimas sobre las medidas no privativas de libertad” (Reglas de Tokio) fueron adoptadas por la Asamblea General de Naciones Unidas en su Resolución 45/110, del 14 de diciembre de 1990 <sup>2</sup>.

Con el objeto de apoyar a los países en la aplicación del estado de derecho y la reforma de la justicia penal, en noviembre de 2010, la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) publicó el “Manual de principios básicos y prácticas prometedoras en la aplicación de medidas sustitutivas al encarcelamiento”.

En su introducción, el Manual incluye un apartado especial dedicado a la relación entre el encarcelamiento y los derechos humanos: “La libertad individual es uno de los derechos humanos más fundamentales y está reconocida en los instrumentos internacionales de derechos humanos y las constituciones nacionales de todo el mundo. Para privar a alguien de este derecho, aunque solo sea temporalmente, los gobiernos tienen el deber de justificar que el uso del encarcelamiento es necesario para lograr un importante objetivo social y que no existe otro medio menos restrictivo que permita lograr tal objetivo.

“El encarcelamiento produce inevitablemente la pérdida de esa libertad, pero además, en la práctica, incide también en el disfrute de otros derechos humanos. En muchos países, los reclusos están privados de los medios básicos para tener una existencia normal. Con frecuencia viven en una situación de grave hacinamiento y están mal vestidos y alimentados. Son especialmente vulnerables a enfermedades y el tratamiento médico que reciben es malo. Encuentran difícil mantenerse en contacto con sus hijos y otros miembros de su familia. Esas circunstancias ponen literalmente en peligro su vida.

“Cada vez son más los tribunales de derechos humanos que reconocen que someter a los reclusos a tales condiciones significa negarles su dignidad humana. Se ha considerado que estas condiciones son inhumanas y degradantes. Con demasiada frecuencia la mayoría de estos prisioneros son delincuentes de poca monta y muchos de ellos están a la espera de juicio, situación que puede resolverse con medidas adecuadas de sustitución de la cárcel. El uso de medidas sustitutivas del encarcelamiento eficaces reduce ese hacinamiento y facilita la gestión de las cárceles, permitiendo así a los Estados cumplir sus obligaciones básicas de atención a los reclusos”<sup>3</sup>.

1 TOLSTOI, León: *Resurrección*, Editorial Juventud, Barcelona, 4ta. edición, 2010, págs.. 493/5.

2 Texto disponible en <http://bit.ly/1L8QW6D>

3 UNODC, *Manual de principios básicos y prácticas prometedoras en la aplicación de medidas sustitutivas al encarcelamiento*, pág 4. Disponible en <http://bit.ly/1OqxFs3>.



## TEMAS DE MAYOR IMPACTO

### ESTADÍSTICAS GENERALES

Los últimos datos publicados por el Sistema Nacional de Estadísticas sobre Ejecución de la Pena (SNEEP), de diciembre de 2014<sup>4</sup>, dan cuenta de las siguientes cifras: sobre un total de 68.407 detenidos, el 51% se encontraba en calidad de procesado –esto es, aún en estado de inocencia; el 48%, condenado; y el 1% restante, integraba un “otros” sin más detalle. De ese total, la gran mayoría estaba privada de libertad por robos o tentativas de robo. Un 44% se encontraba desocupado al momento del ingreso, mientras que un 43% sólo trabajaba a tiempo parcial.

Es decir, el 87% de la población penal se hallaba sin empleo o en situación laboral precaria al momento de ser privado de su libertad. De esa tajante mayoría, compuesta en un 96% por varones, el 63% eran menores de 35 años.

Según los informes del SNEEP, disponibles a partir de 2002, desde ese momento hasta diciembre de 2014 el porcentaje de procesados siempre fue mayor o igual que el de condenados. Nunca estuvo por debajo.

Durante ese período, tampoco se bajó del piso permanente del 40% de la población penal sin empleo o en situación laboral precaria. El robo o su tentativa continuaron siempre como el principal delito imputado o por el que se condena a la población penal.

Salvo por un leve descenso en 2006 y 2007, la curva de evolución de la población penitenciaria de nuestro país revela un crecimiento exponencial desde 1996, partiendo de un total de 25.163 personas en ese año, alcanzando las 69.060 en 2014.

Más reciente, el Informe N° 2 de Estudios empíricos sobre Seguridad y Justicia, “Condiciones de vida en la cárcel, resultados de la encuesta de detenidos condenados”, publicado en diciembre de 2015 por el Centro de Estudios Latinoamericanos sobre Inseguridad y Violencia (CELIV) de la Universidad Nacional de Tres de Febrero indica que los delitos contra la propiedad (robos y hurtos) son los prevalentes entre los varones; mientras que los delitos relacionados con drogas son los que predominan entre las mujeres.

Asimismo, la encuesta indica que la mayoría de los reclusos (67,5%) admite haber cometido un delito y haber sido condenado con anterioridad.

Con respecto a la cantidad de internos sin condena –recordemos, aún en estado de inocencia– el CELIV da cuenta de un porcentaje aún más alto que el registrado por el SNEEP (62%).

Frente a esta realidad, la sensibilidad de los operadores jurídicos se torna imperiosa. Sin ella, las medidas alternativas a la prisión quedarán siempre en un universo utópico. Al igual que la paz social.

<sup>4</sup> Disponible en <http://bit.ly/1KRiM7e>.

### COLECTIVOS SOBREVULNERADOS

Nils Christie es categórico: “nuestras cárceles en general están llenas de gente pobre. Dejamos que los pobres paguen con el único producto que se acerca a estar distribuido equitativamente en la sociedad: el tiempo, que se quite para crear dolor”<sup>5</sup>. Y agrega: “Ser condenado a ingresar en la cárcel es ser condenado a la mayor degradación”<sup>6</sup>.

Una degradación que se esparce, como mala hierba, sobre los seres queridos de la persona encarcelada.

### MADRES ENCARCELADAS CON HIJOS MENORES DE 4 AÑOS

Según los datos del Informe N° 2 de Estudios empíricos sobre Seguridad y Justicia, publicado por el CELIV en diciembre de 2015, actualmente, en nuestro país, el 94% de la población penal está compuesta por varones. Del 6% integrado por mujeres, más de la mitad (54,1%) tiene tres ó más hijos.

La Ley Nacional de Ejecución de la Pena Privativa de Libertad N° 24.660 (artículo 195) permite a las madres vivir en la unidad con sus hijos menores de cuatro años. Asimismo, tanto el Código Penal de la Nación (artículo 10 inciso f) como la Ley N° 24.660 (artículo 32 inciso f) les da derecho a solicitar la prisión domiciliaria mientras sus hijos sean menores de cinco años. Ésa es la letra de la ley.

Ahora bien, al momento de analizar las posibilidades reales de pedir el arresto domiciliario, con inmenso dolor, muchas madres deciden continuar en prisión. ¿Por qué haría una madre semejante cosa? Aunque parezca mentira, para garantizar el alimento a sus hijos. “Todo bien, todo bonito, me dieron el arresto, pero ¿qué hacemos si no tenemos para comer?”<sup>7</sup>. Es una realidad que no se quiere ver. Muchos jueces sostienen que las madres usan a sus hijos para “salir en libertad”.

¿A qué libertad se referirán cuando esa mujer no podrá salir de su domicilio? ¿A qué libertad, cuando se enfrentan al dilema de permanecer en la cárcel con sus hijos pequeños o cumplir un arresto domiciliario sin saber si podrán asegurarles un plato de comida? No importa si esas mismas mujeres, en su mayoría, ingresaron en el sistema penal por ser el eslabón más débil en delitos relacionados con las drogas. Menos aún si fue su condición de pobres la que las condujo a ese destino. No, no importa. Eso requeriría un análisis mucho más profundo de todo el universo que rodea al delito. La culpabilidad por vulnerabilidad social rara vez entra en el análisis. Ni que hablar las consecuencias que la privación de

<sup>5</sup> CHRISTIE, Nils: “Justicia participativa”, disponible en <http://www.vivilibros.com/excesos/04-a-06.htm>. Extraído de: *Los límites del dolor*. Nils Christie, Fondo de Cultura Económica, Bs. As., 2001.

<sup>6</sup> Christie, Nils: “El umbral del dolor”, *Revista Letras Libres*, Nro. 10, marzo de 2013, pp. 11.

<sup>7</sup> GUEREÑO, Indiana: “La prisión domiciliaria de madres: la trampa del encierro hogareño”, *Revista Asociación Pensamiento Penal*, disponible en <http://bit.ly/244kjNC>.



libertad va a tener en los hijos pequeños de la persona procesada. “Lo hubieran pensado antes”, dicen muchos, condenando a los niños por los errores de los padres.

Recordemos las estadísticas. Por lo menos durante los últimos 14 años, el principal delito por el que se encarcela a las personas es el robo y su tentativa. Como dijimos, un delito contra la propiedad. Algo inimaginable para los pobres.

¿Qué opciones les brindó a esas personas el Estado que ahora ejerce el poder punitivo sobre ellas –e indirectamente condena a sus hijos– para evitar que delinquieran? ¿Cuáles fueron las políticas de prevención?

Hasta 2009, la Ley N° 24.660 de Ejecución de la Pena Privativa de Libertad y el artículo 10 del Código Penal de la Nación sólo contemplaban la prisión domiciliaria para el condenado mayor de setenta años o para el que padeciera una enfermedad incurable en período terminal (antiguo artículo 33). La Ley N° 26.472 modificó ambas normas, estableciendo que el juez podrá disponer el cumplimiento de la pena impuesta en detención domiciliaria a la mujer embarazada y a la madre de un niño menor de cinco años (actual artículo 32, incisos e y f). Invocando el interés superior del niño, la reforma introdujo este derecho para evitar los graves efectos que la cárcel provoca en los niños. Sin embargo, la norma no le impone al juez la obligación de hacer prevalecer ese interés y, en caso de comprobar que la mujer tiene hijos menores de edad, disponer la prisión domiciliaria. Simplemente faculta al juez. Y ya vimos cuáles son las opiniones de algunos magistrados al respecto.

De cualquier modo, aunque le impusiera al juez su aplicación, tampoco se resolvería el problema. La realidad nos ofrece situaciones tan disparatadas como que las madres sólo tengan asegurado el alimento y los pañales de sus hijos si cumplen la condena –o la prisión preventiva, en estado de inocencia, recordemos– en el establecimiento penal y no cuando lo hacen con arresto domiciliario. Como si al cambiar el lugar de alojamiento la persona ya no estuviera a disposición del Estado que la condenó o que la tiene procesada. Como si pudiera ejercerse el poder punitivo desentendiéndose del especial deber de cuidado que pesa sobre el Estado en relación a esa persona al haberla privado de libertad.

No obstante, el principal cuestionamiento a la reforma introducida por la Ley N° 26.472 es la inconstitucionalidad del límite de edad de los hijos (niños menores a cinco años), por cuanto se contraponen a lo dispuesto por la Convención sobre los Derechos del Niño que considera tal a toda persona menor de dieciocho años. Recordemos que la Convención fue receptada en nuestro país por Ley N° 23.849, sancionada en 1990. Es decir, casi 20 años antes de la reforma a la ley de ejecución penal.

La propia ley que pretende garantizar el interés superior del niño lo vulnera en relación a los niños que superan los cinco años. Se da entonces el absurdo de que un niño de cuatro años que tiene a su madre encarcelada, una vez cumplidos los requisitos burocráticos para que el juez evalúe si corres-

ponde otorgar el “beneficio” –como suele ser considerado por gran parte de los magistrados–, podría permanecer en su hogar junto a su madre bajo la modalidad de la prisión domiciliaria; mientras que aquellos niños entre cinco y diecisiete años que también tienen a sus madres encarceladas no están amparados por la norma. ¿Acaso la necesidad que el niño tiene de su madre termina al cumplir los cinco años?

## NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES (NNA) CON PADRES ENCARCELADOS

Según un cálculo estimativo realizado por la organización internacional Church World Service (CWS) –que, en 2014, junto a la Asociación uruguaya Gurises Unidos, publicó “Invisibles: ¿hasta cuándo? Una primera aproximación a la vida y derechos de niños, niñas y adolescentes con referentes adultos encarcelados en América Latina y El Caribe” –, en función de los datos del informe SNEP 2014, que arroja un total de 69.069 personas privadas de libertad en la Argentina, de las cuales 52.146 son madres y padres, en nuestro país habría al menos 107.092 niñas, niños y adolescentes con padres encarcelados. Y eso sin contar las hijas e hijos de aquellos progenitores detenidos en comisarías. El número es estimativo dado que los cálculos oficiales no hacen referencia al tema.

Del total de personas procesadas y condenadas, el informe publicado por el CELIV revela los siguientes datos: el 54,1% de las mujeres y el 37,5% de los varones tienen 3 hijos o más; el 23,9% de las mujeres y el 28,7% de los varones tienen 2 hijos; el 22% de las mujeres y el 33,8% de los varones tienen al menos 1 hijo.

Aún cuando el informe no especifica las edades, si contrastamos los datos con la edad de la población penal cuyo 50%, según las propias cifras aportadas por el CELIV, no alcanza los 33 años, cabe inferir que la mayoría de los hijos de padres encarcelados son todavía niños en los términos de la Convención sobre los Derechos del Niño (es decir, menores de 18 años) y deben gozar, por tanto, de la protección especial conforme establecen los estándares internacionales en materia de niñez. En particular, considerando que el encarcelamiento parental afecta de tal modo a niños y adolescentes que, en muchos casos, sus huellas permanecerán durante todas sus vidas.

Si bien la proporción de mujeres representa sólo el 6% de la población carcelaria total, el CELIV destaca el impacto social de la privación de libertad de mujeres: un alto porcentaje de niños crecen sin sus madres presentes.

“Niños y niñas de padres presos” fue el tema elegido para el Día de Debate General (DDG) 2011 del Comité de las Naciones Unidas por los Derechos de la Niñez<sup>8</sup>: “Los niños y niñas de personas presas son las víctimas invisibles del delito y del

<sup>8</sup> Quaker United Nations Office: *Convictos colaterales: niños y niñas de progenitores presos. Recomendaciones y buenas prácticas del Comité de las Naciones Unidas sobre los Derechos de la Niñez en el Día de Debate General 2011, Publicaciones Sobre los Refugiados y los Derechos Humanos, 2012.*



sistema penal. No han hecho nada malo y sin embargo, sufren el estigma de la criminalidad. Sus derechos de crianza se ven afectados tanto por la acción delictiva del progenitor como por la respuesta del estado en nombre de la justicia”<sup>9</sup>.

En este sentido, una de las principales recomendaciones formuladas por el Comité de los Derechos del Niño a los Estados en el DDG fue que las instancias del sistema de justicia penal desarrollen sistemas de recolección de datos y monitoreo encaminados a proteger los derechos de los NNA con progenitores encarcelados<sup>10</sup>.

Asimismo, señaló que los Estados deben crear e implementar leyes/políticas para asegurar que el interés superior del niño sea el punto primordial a considerar en todas las acciones que puedan afectar, directa o indirectamente, a los niños y niñas de padres encarcelados, en todas y cada una de las etapas del proceso de justicia penal<sup>11</sup>. Se les debe permitir participar activamente en las decisiones que les afecten, de acuerdo con su edad y madurez<sup>12</sup>. Y siempre que haya niños y niñas, a fin de evitar el impacto negativo que el encarcelamiento de su padre o madre tiene sobre ellos, se deberá dar prioridad a las medidas sin privación de la libertad, incluso en relación a la detención preventiva<sup>13</sup>.

Los NNA con madres y padres encarcelados “tienen un mayor riesgo de desarrollar problemas de salud mental que sus semejantes, y de desarrollar conductas antisociales y de delincuencia que otros niños y niñas”<sup>14</sup>. El 30% de los niños y niñas con progenitores presos en el Reino Unido tiene problemas de salud mental, en contraste con un 10% de la población general<sup>15</sup>.

Los riesgos asociados con el encarcelamiento parental se clasificaron en cinco categorías principales:

1. Riesgo de ser privado de las necesidades y oportunidades básicas.
2. Riesgo de sufrir victimización secundaria y despersonalización.
3. Riesgo de que la situación general del menor de edad se deteriore.
4. Riesgo de quedar distanciado de su progenitor/a encarcelado/a.
5. Riesgo de caer en conductas antisociales<sup>16</sup>.

9 Comisionado de Escocia para la Niñez y la Juventud, presentación escrita, pág. 1. Citado en *Convictos colaterales: niños y niñas de progenitores presos de la Quaker United Nations Office*, op. cit., pág. 2.

10 United Nations Office: *Convictos colaterales...*, op. cit., págs. 6 y 74.

11 Quaker United Nations Office: *Convictos colaterales...*, op. cit., pág. 4.

12 Rebecca Cheung, POPS, intervención oral GT2. Citado en el informe *Convictos colaterales*, op. cit., pág. 4.

13 Quaker United Nations Office: *Convictos colaterales...*, op. cit., pág. 4.

14 Action for Prisoners’ Families, presentación escrita, pág. 1. Citado en *Convictos colaterales*, op. cit., pág. 54.

15 Howard League for Penal Reform, presentación escrita, pág. 5. Citado en *Convictos colaterales*, op. cit., pág. 54/5.

16 Prison Fellowship International, presentación escrita, pág. 3. Cita incluida en *Convictos colaterales*, op. cit., pág. 2.

A partir del pedido de ocho organizaciones de la sociedad civil que conformaron la Plataforma Regional por la Defensa de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes con referentes adultos privados de libertad<sup>17</sup>, el 22 de octubre de 2015 la Comisión Interamericana de Derechos Humanos dedicó por primera vez una audiencia temática a la situación de hijas e hijos de personas privadas de libertad en las Américas.

En tal contexto, los integrantes de la Plataforma formularon, entre otras, las siguientes peticiones a la Comisión:

Urgir a los Estados de la Región, en línea con lo recomendado por el Comité de los Derechos del Niño, a recabar y producir información estadística periódica y registros sobre niños y niñas con padres y madres encarcelados y que dicha información esté disponible y sea utilizada para diseñar acciones de apoyo a las necesidades específicas de estos niños y niñas.

Exhortar a los Estados a que tomen medidas para favorecer que sus sistemas de protección de Derechos de la Niñez, Judicial y Penitenciario trabajen en forma integrada, coordinada y efectiva para garantizar todos los Derechos de la niñez y adolescencia puestos a prueba durante las diferentes etapas del encarcelamiento paterno o materno.

Recordar a los Estados que los niños y niñas con un referente adulto encarcelado son titulares de derechos que deben ser tutelados por el Estado, especialmente en el accionar diario de los sistemas de protección de Derechos de la Niñez, Judicial y Penitenciario.

Instar a los Estados a tener en cuenta y promover el conocimiento y aplicación efectiva de las recomendaciones del Comité de Derechos del Niño, a partir del Día de Debate General sobre “Los hijos de padres encarcelados”, de septiembre de 2011. En especial, las referidas a alternativas a la detención, el Derecho del niño al desarrollo y a la no discriminación, determinación del Interés Superior del Niño en cada etapa del proceso penal, el respeto por las opiniones de la niñez y adolescencia, la capacitación y formación de profesionales en contacto con ellos y ellas.

## ADOLESCENTES EN CONFLICTO CON LA LEY PENAL

“Son niños y adolescentes... nadie eligió esto... No es... que uno se levantó un día con tres años y dijo me voy a la calle a hacer malabares, a limpiar autos, después me espera robar, me esperan las adicciones... Nadie quiere esto, ¡por favor! ...son niños y adolescentes que no pudieron elegir...”<sup>18</sup>.

La antropóloga Eugenia Ruiz Bry, autora del libro “Angelitos negros... que también se van al cielo...”, recuerda que, entre

17 Asociación Civil de Familiares de Detenidos (Argentina), Gurises Unidos (Uruguay), Artesana (Guatemala), Instituto de Promoción Humana (Nicaragua), Caminante (República Dominicana), Projeto Meninos e Meninas de Rua (Brasil), Red Nacional de Apoyo a la Niñez y la Adolescencia (Panamá), Church World Service (Oficina Regional para América Latina y el Caribe).

18 Entrevista a la antropóloga Eugenia Ruíz Bry, disponible en <http://bit.ly/1RFRXDE>.



1986 y 1989, mientras realizaba trabajo de campo para su tesis de grado, entre los jóvenes que habían delinquido no había adictos. Y contraponen esa época al período comprendido entre 2002 y 2005, “atravesado terrible y absolutamente por las adicciones, la adicción a esa droga del subdesarrollo como por ejemplo polvo de tubo fluorescente mezclado con el peor residuo de la cocaína”.

Ruiz Bry advierte que hay una cuestión gravísima que nunca se aborda en estos casos y es la condición de quien comete el delito: no se trata de un delincuente sino de un adicto que delinque por su condición de adicto. Este hecho, señala, también visibiliza a las clases más necesitadas: delinquir para conseguir dinero para comprar droga. Si bien el consumo de sustancias atraviesa todas las clases sociales, “lo que se visibiliza siempre, permanentemente, son los estratos más desfavorecidos económicamente”. Se trata de “un elemento absolutamente condicionante”. Sin embargo, nunca se dice que el joven, bajo los efectos de una sustancia, cometió o participó en tal hecho. Sólo se habla del delito que cometió. Pero “nunca bajo ese piso, que es lo que determina, condiciona, ese máximo común denominador: es un adicto que está sin tratamiento y que es muy grave para él, gravísimo, y es muy grave para la sociedad en su conjunto”.

No contamos con datos estadísticos. Sin embargo, las autoridades de los Centros de Régimen Cerrado dependientes de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia coincidieron en que la mayor parte de los adolescentes que ingresan en esos dispositivos penales vienen con serios problemas de adicción a las drogas. Peor aún: advirtieron que los dispositivos no están preparados para abordar la problemática en términos de salud.

## CASOS RESUELTOS

### CAUSAS DE VULNERABILIDAD. ACCESO A LA JUSTICIA. DESBUROCRATIZACIÓN

Las Reglas de Brasilia<sup>19</sup> (respecto de las cuales quienes trabajamos en instituciones de Ombudsman somos especiales destinatarios) consagran los estándares básicos para garantizar el acceso a la justicia de las personas en situación de vulnerabilidad. Como causas de vulnerabilidad establecen, entre otras, la edad, la pobreza, el género y la privación de libertad.

Los colectivos destacados están integrados por personas en las que confluyen varias de esas causas. Precisamente, por eso se dice que son sobrevulnerados: mientras más causas de vulnerabilidad reúna una misma persona, más débil será ante el sistema de justicia.

Al comenzar a trabajar con jóvenes en conflicto con la ley penal y con familiares de detenidos, advertimos la extrema desprotección en la que se encuentran las niñas, niños y adolescentes relacionados de una u otra manera con el

sistema penal. Por eso, consideramos que era fundamental dedicar una parte especial de este informe para describir en detalle algunos de los temas que nos causaron mayor preocupación durante 2015. La alarma se activó instantáneamente cuando tomamos conciencia de los graves efectos que la falta de políticas públicas puede tener en el futuro de esos niños.

Tal como venimos haciendo desde la creación de la Oficina, también en estos temas continuamos trabajando de manera conjunta con los distintos actores del sistema de justicia –jueces, defensores, organismos de DDHH, etcétera–, apuntando a brindar la solución más rápida y efectiva a los distintos reclamos que recibimos. Seguimos pues resolviendo la mayor parte de los casos particulares a partir de gestiones telefónicas y correos electrónicos, contribuyendo así a garantizar, con la mayor celeridad posible, el efectivo acceso a la justicia. Ante todo, priorizamos que las personas reciban un trato humano cordial y la atención profesional correspondiente para asegurarles ese efectivo acceso. Y, por sobre todas las cosas, buscamos siempre la manera de eliminar o esquivar trabas burocráticas, entre ellas, la burocracia del papel que, por lo demás, constituye hoy un atentado al medio ambiente.

## SUBDIVISIÓN DEL UNIVERSO CARCELARIO

Uno de los principales objetivos propuestos y alcanzados durante 2015 fue subdividir el universo carcelario en sus múltiples y diversos colectivos, de manera tal de profundizar, en cada caso, las especiales problemáticas que padecen sus integrantes, estableciendo ante todo canales de diálogo directo con ellos. Eso nos permitió conocer de la propia voz de las víctimas de esas vulneraciones la aplicación práctica de la ley y comprobar, una vez más, la distancia entre ser y deber ser; así como la existencia o inexistencia de políticas públicas en determinados temas, como en el caso de las mujeres embarazadas y de las madres que quieren acceder al arresto domiciliario y no pueden por su condición de pobres. O el de aquellos hijos mayores de 5 años que sólo anhelan que a sus madres o padres se les conceda la prisión domiciliaria para poder estar con ellos en el hogar.

Estamos convencidos de que escuchar activamente a las personas es la mejor manera de conocer su realidad y así entenderla, para poder elaborar con empatía propuestas tendientes a mejorar su calidad de vida.

## ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Las alianzas son clave para brindar respuestas eficaces a los problemas que nos toca abordar. El trabajo conjunto es el único camino para poder desarrollar e implementar reformas estructurales realmente ambiciosas en el universo carcelario.

En términos estratégicos, sabemos que es fundamental construir vínculos sólidos y estables que nos permitan trabajar mancomunadamente en pos de ese objetivo. Y en esa

<sup>19</sup> Texto disponible en <http://bit.ly/1RR6PjN>



línea nos condujimos durante 2015, apostando también al trabajo conjunto, puertas adentro, con la Asesoría Legal y Técnica de la Defensoría.

### MESA DE DIÁLOGO CON ACIFAD, CEPOC, CSW Y LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

Con el objeto de impulsar acciones concretas en beneficio de la protección integral de derechos de las niñas, niños y adolescentes con madres y padres encarcelados, conformamos una mesa de diálogo con la Asociación Civil de Familiares de Detenidos (ACIFAD), el Centro de Estudios en Política Criminal y Derechos Humanos (CEPOC), la organización internacional Church World Service (CSW) y la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires. También fueron convocados a participar de la mesa representantes de las siguientes oficinas del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC).

### SISTEMA INTERINSTITUCIONAL DE CONTROL DE UNIDADES CARCELARIAS

Teniendo en cuenta el objetivo de protección de derechos de las personas privadas de libertad que motivara su creación, comenzamos a participar activamente de la mesa de diálogo de política criminal que se lleva a cabo en el marco del Sistema Interinstitucional de Control de Unidades Carcelarias, integrado por la Comisión de Ejecución Penal de la Cámara Federal de Casación Penal y su Subcomisión, un juez de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y correccional Federal, los jueces nacionales de ejecución penal, la Procuración General de la Nación –representada por la Procuraduría contra la Violencia Institucional–, la Defensoría General de la Nación –a través de su Comisión de Cárcel–, la Procuración Penitenciaria de la Nación y, en carácter de miembros consultivos, el Colegio Público de Abogados de la Capital Federal y el Centro de Estudios Legales y Sociales. Como representantes de la única Institución Nacional de Derechos Humanos que califica con “clase A” ante Naciones Unidas, iniciamos una actuación con el objeto de realizar el seguimiento de las recomendaciones formuladas por el Sistema, a fin de colaborar en la efectiva protección de derechos de las personas privadas de libertad con los distintos órganos del Estado que sus integrantes representan. En tal sentido, fuimos invitados a integrar la Comisión de Niñez y la de Género del Sistema, con las que comenzamos a trabajar en una serie de propuestas para garantizar la protección integral de derechos de los jóvenes alojados en Centros de Régimen Cerrado dependientes de la Secretaría Nacional de Niñez, Infancia y Familia (SENAF), así como de las hijas e hijos de padres encarcelados y demás familiares de detenidos. A partir de la convocatoria realizada por el Presidente del Sistema de Control Judicial de Unidades Carcelarias, el 18 de diciembre de 2015 pudimos entregar personalmente al recientemente asumido Subsecretario de

Relaciones con el Poder Judicial y Asuntos Penitenciarios copia de las propuestas relativas a familiares de detenidos, haciéndole saber nuestra especial preocupación por la desprotección en que se encuentran las hijas e hijos de padres encarcelados. Dicho funcionario asumió el compromiso de iniciar un canal de diálogo con los miembros del Sistema y, en particular, con la Defensoría del Pueblo de la Nación.

### ENLACE CON LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ADOLESCENTES INFRACTORES A LA LEY PENAL (DINAI-SENAF)

Establecimos también un canal de diálogo directo con la Dirección Nacional de Adolescentes Infractores a la Ley Penal (DINAI-SENAF), de la que dependen los Centros de Régimen Cerrado de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a cuyas autoridades ofrecimos, ante todo, nuestra colaboración para garantizar la protección integral de derechos de los jóvenes y mediar en toda circunstancia que pudiera desencadenar vulneraciones a sus derechos. Asimismo, a efectos de promover el conocimiento de los derechos humanos en los Centros, fuimos invitados a participar de las capacitaciones para los aspirantes a personal de seguridad e iniciamos un ciclo de talleres especialmente dirigido a los jóvenes, a fin de poder tomar contacto directo con ellos y garantizarles, en un marco lúdico y artístico, el derecho a ser oídos.

### PROPUESTA LEGISLATIVA

Por otra parte, también en conjunto con la Asesoría Legal y Técnica, a fin de garantizar el interés superior del niño por sobre el interés del Estado en privar de libertad a las madres o padres encargados únicos de una persona menor de 18 años, se elaboró una propuesta legislativa impulsando la modificación del artículo 32 de la Ley N° 24.660 de Ejecución de la Pena Privativa de Libertad y del artículo 10 del Código Penal de la Nación, de manera tal que, a pedido de parte interesada, el juez deba reemplazar la prisión por detención domiciliaria, tanto en el caso de aquellos progenitores como en el caso de las mujeres embarazadas, las personas con discapacidad o con alguna enfermedad incurable o para cuyo tratamiento la prisión fuera un obstáculo, así como para quienes tengan a cargo una persona con discapacidad.

Reafirmando la idea de que, bajo ninguna circunstancia, las mujeres embarazadas deben estar alojadas en una cárcel, también se propuso la derogación de los artículos 192 a 196 de la Ley N° 24.660, relacionados con las dependencias especiales para la atención de las internas embarazadas y de las que han dado a luz.

Finalmente, también se propuso la derogación del artículo 495 del Código Procesal Penal de la Nación que faculta al tribunal de juicio a diferir la ejecución de la pena privativa de libertad en los siguientes casos:

1. Cuando deba cumplirla una mujer embarazada o una madre de un hijo menor de seis meses al momento de la sentencia;



2. Si el condenado estuviera gravemente enfermo y la inmediata ejecución pusiera en peligro su vida. La norma aclara que, cuando cesen esas condiciones, la sentencia se ejecutará inmediatamente. Sin lugar a dudas, la vulnerabilidad de esas personas impone que la ejecución sea domiciliaria.

## POBLACIÓN PENAL MAYORITARIA

El hecho de haber seleccionado una serie de colectivos sobrevulnerados no nos ha impedido continuar ocupándonos de los grupos de mujeres y varones adultos privados de libertad que conforman la mayor parte de la población penal. Más allá de los casos particulares atendidos, también respecto de ellos apuntamos a lograr verdaderas reformas estructurales.

Si bien consideramos fundamental priorizar las medidas alternativas a la prisión, somos conscientes de la importante resistencia que el tema genera tanto a nivel social como judicial. Por ello, mientras la privación de libertad siga siendo la regla, es indispensable que derechos fundamentales como la salud, la educación, el trabajo y el desarrollo social sean un piso mínimo inviolable. De lo contrario, el rencor y el resentimiento que la indignidad del encierro genera día a día, regresarán a la sociedad tarde o temprano en forma de violencia.

En tal sentido, a fin de colaborar con el Estado y con la Organización de Naciones Unidas en el cumplimiento de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, considerando especialmente el Objetivo 16 que apunta a promover sociedades pacíficas e inclusivas, antes de terminar el año, iniciamos una serie de actuaciones con el objeto de realizar un permanente seguimiento de las políticas públicas vigentes en materia de salud, educación, trabajo y desarrollo social en contextos de encierro.

## SOBREPOBLACIÓN

En esa misma línea, también en el marco del Objetivo 16 de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, habiéndose cumplido los 10 años del fallo Verbitsky (Corte de Justicia de la Nación), iniciamos una actuación especialmente destinada a evaluar el cumplimiento de los cupos carcelarios a fin de prevenir la sobrepoblación carcelaria en nuestro país.

## PLAN DE ACCIÓN 2016

La subdivisión de los distintos grupos poblacionales dentro del universo carcelario fue una tarea indispensable para continuar atendiendo, cada vez con mayor especialidad, las múltiples vulneraciones que cada uno de ellos sufre a diario, impulsando las acciones necesarias para prevenirlas y lograr garantizar la plena vigencia de sus derechos.

Uno de los principales desafíos para 2016 será fortalecer las alianzas estratégicas que hemos construido hasta el momento y continuar estrechando lazos con los distintos organismos de Gobierno y los representantes de la sociedad, apuntando siempre a promover verdaderas reformas estructurales.

En tal sentido, en una primera etapa, promoviendo la firma de convenios de cooperación, convocaremos a las autoridades del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, la Procuración General de la Nación y la Defensoría General de la Nación y les acercaremos nuestras propuestas presentadas en el marco del Sistema de Control Judicial de Unidades Carcelarias:

1. Aquellas tendientes a garantizar la protección integral de derechos de niñas, niños y adolescentes con madres y padres encarcelados, así como de los demás familiares y reclusos, entre las cuales cabe destacar:
  - 1.a. Simplificar los trámites para la obtención de la tarjeta de visita;
  - 1.b. Erradicar definitivamente, bajo apercibimiento de incurrir en las conductas descriptas por el artículo 144bis del Código Penal de la Nación, las requisas invasivas;
  - 1.c. Eliminar como requisito o condición sine qua non para otorgar la tarjeta de visita a una persona menor de edad cuyo único progenitor superviviente se encuentra detenido, la presencia, autorización y firma de la persona adulta a cargo de la guarda; alcanzando para su expedición la acreditación del vínculo filiar con el recluso;
  - 1.d. Permitir el ingreso de niñas y niños mayores de doce (12) años con cualquier familiar o allegado, sin distinción de sexo del acompañante;
  - 1.e. Fijar de manera expresa días de visita de consolidación familiar con mayor frecuencia, permitiendo la integración de todo el grupo;
  - 1.f. Eliminar los infinitos requisitos que se imponen para las visitas de reunión conyugal (modificación de los artículos 56 y ss. del Decreto N° 1136/97);
  - 1.g. Impedir que toda sanción disciplinaria conlleve restricciones al régimen de visitas (modificación al artículo 54, incisos c), d) y e), y al artículo 55 del Decreto N° 18/97 "Reglamento de Disciplina para los Internos");
  - 1.h. Permitir sin restricciones las comunicaciones telefónicas entre el interno o interna con sus hijos menores de edad;
  - 1.i. Exhibir en un lugar visible para los visitantes, de manera clara y legible, los derechos de los que gozan las personas que visitan la cárcel;
  - 1.j. Permitir a los visitantes ingresar con ropas de cualquier tipo y color;
  - 1.k. Instaurar dentro de las "cantinas" de todos los centros penitenciarios, el sistema de "precios ciudadanos";
  - 1.l. Establecer de manera inmediata una unidad de criterio sobre los alimentos permitidos y prohibidos a ingresar;



- 1.m. Proveer a los internos de cubiertos descartables;
- 1.n. Publicar en el sitio web del Servicio Penitenciario Federal (<http://www.spf.gob.ar>) la totalidad de los Reglamentos Generales;
- 1.o. Promover la pronta puesta en marcha de programas de capacitación sobre derechos humanos para todo el personal penitenciario;
- 2. Asimismo, aquellas propuestas destinadas a la protección integral de derechos de los jóvenes alojados en Centros de Régimen Cerrado dependientes de SENAF, entre las cuales cabe destacar:
  - 2.a. El dictado de una nueva ley penal juvenil;
  - 2.b. Instar por la designación y puesta en funcionamiento del Defensor de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 47 de la Ley N° 26.061;
  - 2.c. Mantener reuniones periódicas con los adolescentes (podría instrumentarse mediante la elección de dos o tres “delegados” por Instituto), a fin de conocer sus inquietudes y peticiones, garantizando así su derecho a ser oídos;
  - 2.d. Proponer al Sistema Interinstitucional de Control de Unidades Carcelarias incluir como tema, en próximas recomendaciones, la posibilidad de que a los jóvenes se les permite el uso de teléfonos celulares;
  - 2.e. Conforme lo aconsejado por la Comisión de Seguimiento del Tratamiento Institucional de Niñas, Niños y Adolescentes, de la Defensoría General de la Nación, proponer que se inste a la Dirección Nacional para Adolescentes Infractores a la Ley Penal a elaborar, a la brevedad posible, el protocolo para la aplicación de la Resolución N° 991/09 de SENAF.

Otro tema que nos hemos propuesto investigar durante 2016 son las condiciones en las que se viven las personas alojadas en instituciones psiquiátricas. Conocer la realidad por la que atraviesan durante su internación es fundamental para poder determinar si sus derechos fundamentales se hallan efectivamente garantizados.

Finalmente, en materia de promoción y difusión de derechos de las personas privadas de libertad, continuaremos trabajando en conjunto con las autoridades de la Especialización Postítulo de Educación en Contextos de Encierro, dependiente del Ministerio de Educación de la Nación, en la elaboración de programa de capacitación para docentes.

## CONCLUSIONES

Hemos intentado describir lo más acabadamente posible ciertos aspectos de la realidad que viven a diario distintos grupos de personas que, de una u otra manera, se encuentran vinculados al sistema penal. Quisimos destacar algunas causas estructurales que nos parece fundamental incluir en el análisis a la hora de pensar en una política criminal. Seguir sin atenderlas sin duda nos conducirá al fracaso.

Si pretendemos construir sociedades más pacíficas y disminuir el delito, al momento de diseñar políticas públicas, debemos considerar especialmente la violencia que se cultiva, día a día, año a año, tras las rejas. Y ser plenamente conscientes de que, en algún momento, de una u otra forma, toda esa violencia será devuelta a la sociedad.

Dicen que todo final remite al comienzo. Y así como recurrimos a un genio de la literatura rusa para iniciar este informe, para el cierre citamos a uno de los íconos del cine y de la comedia, recordando el discurso final que interpreta en una de sus más conocidas películas:

“La codicia ha envenenado las almas de los hombres, ha amurallado el mundo con odio, nos ha empujado hacia la miseria y las matanzas. Hemos desarrollado la velocidad pero nos hemos encerrado en ella. El maquinismo que provee abundancia nos ha dejado en la miseria. Nuestro conocimiento nos ha vuelto cínicos. Nuestra inteligencia, duros y desagradables. Pensamos demasiado y sentimos muy poco. Más que máquinas necesitamos humanidad. Más que inteligencia necesitamos bondad y dulzura. Sin estas cualidades, la vida será violenta y todos estaremos perdidos”<sup>20</sup>. El gran dictador, Charles Chaplin (1940).

.....  
*20 Discurso transcrita en el sitio web oficial de Charles Chaplin, disponible en <http://bit.ly/18P3qrv>. Traducción propia.*



# ACTUACIÓN DE LA OFICINA POR LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS

## INDICE

INTRODUCCIÓN	/ 32
MODALIDAD DE INTERVENCIÓN	/ 33
TEMAS DE MAYOR IMPACTO	/ 33
INVESTIGACIONES DESTACADAS	/ 35
VISITAS A TERRITORIO	/ 42
ACTIVIDADES INSTITUCIONALES	/ 44
PRESENTACIONES ANTE SISTEMA DE NACIONES UNIDAS	/ 47



## INTRODUCCIÓN

Durante 2015 la Oficina por los Derechos de los Pueblos Indígenas del Área Protección General de Derechos Humanos, continuó trabajando con la misión de poder contribuir a que las relaciones del Estado y los Pueblos Indígenas se construyan desde la interculturalidad y desde la perspectiva de los derechos humanos.

Las actuaciones iniciadas, concluidas y en trámite durante el año que se informa abarcan una diversidad de cuestiones que implican afectaciones de derechos indígenas tanto individuales como colectivos, e incluyen un amplio espectro de acciones en las que quedan involucradas personas, comunidades y organismos públicos de diferentes regiones de todo el país.

La Defensoría trabaja en la defensa y protección de los derechos de los Pueblos Indígenas desde poco después de su creación y lo ha hecho recibiendo reclamos, iniciando investigaciones de oficio, realizando visitas a territorio, interpelando a los organismos públicos, e incluso acudiendo a la Justicia. Sin embargo fue recién en 2014 cuando al crearse la Oficina Derechos de los Pueblos Indígenas dentro del Área correspondiente, comenzó a abordarse la cuestión de manera más específica.

El ámbito de intervención de la misma está determinado por la amplia distancia que aún existe entre el marco normativo vigente en nuestro país en materia indígena y el ejercicio real de los derechos allí reconocidos.

Antes de detallar lo actuado durante 2015, es preciso mencionar algunas cuestiones que subyacen en las realidades traídas a conocimiento y condicionan el trabajo llevado a cabo en relación a ellas.

En primer lugar, es importante considerar que los reclamos no refieren, en general, a un sólo derecho vulnerado sino que aluden a vulneraciones múltiples de derechos cuyo abordaje no queda enmarcado en la competencia de un único organismo y, ni siquiera, de una única jurisdicción. Por el contrario, requiere el compromiso de actores estatales de distintos niveles y áreas temáticas, dejando a la vista las tensiones propias del sistema federal.

Por otra parte, se suma la existencia de factores de naturaleza social e histórica que operan de manera estructural como fuertes condicionantes para un ejercicio pleno de los Derechos de los Pueblos Indígenas, y que quedan reflejados en actos de discriminación racial y de exclusión en diversas dimensiones.

Por último, es fundamental la consideración de la propia cosmovisión indígena, la cual determina significados como territorio o comunidad, diferentes a los propios de la cultura occidental. Es función del Estado poner los recursos para equilibrar las desigualdades culturales y propender a relaciones interculturales.

Todo ello impone una manera de trabajar orientada en múltiples direcciones que contemple a lo largo de las investigaciones los factores condicionantes referidos y su impacto en el ejercicio de los derechos.



## MODALIDAD DE INTERVENCIÓN

Atento a lo expuesto, la modalidad de trabajo asumida desde la Oficina se basa en la adopción de un enfoque integral que permita una comprensión lo más acabada posible del problema que origina el conflicto. Este enfoque incluye: a) Identificación de la fase o etapa del conflicto, b) Análisis fáctico-jurídico de los hechos; c) Interés de la comunidad afectada.

Por la propia naturaleza de dichos conflictos las herramientas puramente administrativas y/o formales que se utilizan en general en el marco de las investigaciones, pueden resultar insuficientes, requiriendo otro tipo de gestiones y respuestas institucionales que las complementen, a fin de lograr un mejor cumplimiento del mandato de defensa y protección de derechos.

En ese orden, los esfuerzos institucionales se orientaron hacia la gestión de acciones más inmediatas (comunicaciones, reuniones con funcionarios, visitas a territorio), acciones administrativas (pedidos de informes, puesta en conocimiento), acciones de facilitación, de intermediación, entre otras.

Al momento de evaluar los cursos de acción, desde la Oficina se busca consensuar con la comunidad o comunidades interesadas el (o los) que finalmente se seguirán. Incluso, si el reclamo fuera sido presentado por una organización o persona no indígena, se procura contactar con miembros de la comunidad en cuestión para conocer directamente sus intereses y necesidades y, de ser necesario, se verifica en terreno.

Sobre las modalidades de intervención utilizadas en 2015, se pueden destacar las siguientes:

- **Pedido de informes:** para verificar si existió disfunción alguna de un organismo público se han remitido pedidos de informes a organismos nacionales y provinciales.
- **Derivación:** en los casos en que se determinó que las competencias para abordar la solución del o los problemas que impactaban en los derechos de los pueblos indígenas, se han derivado actuaciones a Defensores del Pueblo Provinciales o a otros organismos públicos.
- **Puesta en conocimiento:** en algunos de los casos en los cuales se pudo determinar que la afectación de derechos habría sido provocada por personas o instituciones cuyos actos quedan excluidos de la competencia de esta Defensoría, se puso en conocimiento de autoridades de organismos con competencias en la materia, con el fin de que puedan adoptar las medidas conducentes a revertir dicha violación.
- **Recomendación:** en los casos en que se advirtió una falla sistémica de la administración se exhortó a las autoridades competentes a adoptar las medidas pertinentes para subsanarla.
- **Acompañamiento y Asesoramiento:** las Comunidades Indígenas se enfrentan persistentemente a barreras

sociales e institucionales para que sus reclamos sean atendidos (consecuencia en gran medida, de los factores estructurales mencionados precedentemente). Uno de los más acuciantes es el originado por las dificultades (económicas, físicas, culturales, institucionales) para acceder a patrocinio letrado frente a procesos judiciales en los que se ven involucrados. Si bien la Defensoría no brinda tal servicio, sí puede colaborar prestando asesoramiento a quienes lo asuman. En sentido parecido, otra de las cuestiones que afectan a las comunidades es la falta de acceso a información que les concierne. En 2015 se ha proporcionado información a diferentes comunidades sobre el marco legal vigente, las herramientas disponibles para hacer sus derechos efectivos, la estructura institucional con competencia en materia indígena, sobre decisiones administrativas que desconocían y les afectaban, sobre cómo presentar documentación necesaria para cumplir con trámites de distinta naturaleza, etc.

- **Intermediación y facilitación:** el objetivo de estas acciones es favorecer el diálogo entre las partes en conflicto para alcanzar una solución consensuada al problema que lo originó, equilibrar las asimetrías de poder que existen en los conflictos en los que quedan involucradas comunidades indígenas, oficiar de interlocutor entre las partes, y proteger derechos humanos.
- **Visitas a territorio:** un conocimiento acabado de las situaciones que atraviesan las Comunidades se adquiere mediante el acercamiento al territorio y el contacto directo con los miembros de las comunidades, y no sólo a través de una nota o comunicación recibida y en este sentido, las Receptorías de la Defensoría en las provincias constituyen un pilar fundamental. Además, la presencia de la Defensoría potencia la visualización de los reclamos de los afectados y conlleva la búsqueda de soluciones por parte de las autoridades administrativas. En el año que se informa se han visitado comunidades en Buenos Aires, Formosa, Misiones, Jujuy y Chaco, éstas últimas en el marco de las acciones para verificar el cumplimiento de la medida cautelar dictada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en 2007.
- **Articulación Institucional:** en muchas de las acciones llevadas a cabo por la Institución, la articulación complementa y enriquece el trabajo notoriamente. En 2015 desde esta Oficina se trabajó conjuntamente con otras Defensorías del Pueblo, con organizaciones de la sociedad civil, con Universidades y con organismos internacionales.

## TEMAS DE MAYOR IMPACTO

Tanto de las investigaciones realizadas en el marco de las actuaciones iniciadas este año, como de aquellas de las que se hizo un seguimiento, surge que los temas que mayormente impactan en la vida y los derechos de las comunidades y pueblos indígenas, son:



- › Reconocimiento territorial: El derecho de los pueblos indígenas a la propiedad de los territorios que tradicionalmente ocupan, está reconocido en la Constitución Nacional (CN), el Convenio 169 de la OIT y la Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas. Este reconocimiento tiene su origen en la especial relación que los pueblos indígenas tienen con el territorio (fuente de vida, de alimento, de agua, lugar donde descansan sus ancestros y del que vivirán las generaciones futuras). El derecho colectivo a la tierra garantiza, a su vez, el ejercicio de los derechos básicos e individuales. La falta de acceso, uso y posesión de esos territorios de forma segura, les impide continuar con sus prácticas de alimentación, de salud, de educación, de acceso al agua y a otros recursos de subsistencia, además de afectar sus derechos a la identidad e integridad cultural, y a vivir en sus comunidades. Por lo tanto, garantizarles seguridad sobre sus territorios es, ciertamente, garantizarles la propia supervivencia.

Un paso importante en esa dirección lo constituye la aprobación en 2006 de la Ley N° 26.160 de “Emergencia en materia de posesión y propiedad de las tierras que tradicionalmente ocupan las comunidades indígenas originarias del país” y sus prórrogas, que suspende los desalojos de las comunidades indígenas de sus tierras hasta 2017, y ordena la ejecución del relevamiento técnico jurídico catastral de las mismas. Por irregularidades y demoras en dicha ejecución, se trabajó en Actuaciones relativas a esta cuestión en Formosa, Jujuy, Salta, Tucumán, Neuquén, entre otras.

- › Personería Jurídica: La obligación de reconocimiento de la personería jurídica de las comunidades indígenas se encuentra establecida en el art. 75 inc. 17 de la CN y tiene, como fundamento, el reconocimiento de la preexistencia étnica y cultural de los pueblos indígenas argentinos. En efecto, este mandato constitucional obliga al Estado a reconocer la institucionalidad indígena en sus propios términos, en tanto poseen una realidad jurídica propia y anterior a los registros estatales.

El registro de las mismas a nivel nacional está puesto en cabeza del Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI) y, a nivel provincial, en organismos de distinta naturaleza. Vale resaltar que el Estado no “otorga” la personalidad, sino que la registración es un instrumento para constatar una realidad, es decir un acto que formaliza el reconocimiento de su preexistencia. Sin embargo, las comunidades hallan, frecuentemente, serios inconvenientes y dificultades para acceder a la misma, ya sea por los requisitos requeridos o por las diferencias entre los niveles nacional y provincial en el tipo de trámite que implica.

Por ello, y siendo que la personería jurídica constituye la única herramienta con la que cuentan las comunidades indígenas para hacer valer sus derechos colectivos, muchos de los reclamos recibidos por esta Defensoría

en materia indígena están relacionados con los inconvenientes referidos. Sobre este tema se investigaron o están en investigación actuaciones iniciadas a partir de denuncias de comunidades de las provincias de Mendoza, Río Negro, Formosa, Neuquén y Córdoba.

- › Participación y Consulta Previa, Libre e Informada: Este derecho está reconocido en nuestro país en el art. 75 inc. 17 de nuestra Constitución, el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo y la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas. Sin embargo, en Argentina no existen leyes ni procedimientos administrativos establecidos que dispongan cómo debe llevarse a cabo tal consulta, lo cual provoca constantes violaciones del derecho vigente -y operativo- en nuestro país, al tiempo que favorece la persistencia de la discriminación y exclusión de los pueblos indígenas en la toma de decisiones. Frente a ello y a la necesidad de revertir tal circunstancia, esta Defensoría inició en 2013 una investigación de oficio sobre la materia y, en ese marco, convocó en 2014 una Mesa de Trabajo sobre el Derecho de los Pueblos Indígenas a la Participación y Consulta Previa, que continuó su trabajo en 2015.

En el año que se informa se recibieron reclamos sobre la temática de las provincias de Formosa, Jujuy, Neuquén, Misiones, Salta y Tucumán. Cabe señalar que esta Defensoría propició un proceso de Consulta Previa a Comunidades de la provincia de Jujuy por tendido de fibra óptica, actuando a su vez como garante del mismo.

- › Acceso a la justicia: uno de los grandes problemas que afrontan las comunidades y pueblos indígenas actualmente en Argentina es la dificultad para acceder a la justicia. Esto encuentra sus raíces en aquellos factores condicionantes que se mencionaron y que se traducen en trabas para radicar denuncias en las comisarías, criminalización de la protesta indígena, inseguridad jurídica sobre los territorios que habitan, dificultades para acceder a patrocinio letrado, interpretación restrictiva del ordenamiento jurídico por parte de los tribunales, etc.
- › Derechos económicos, sociales y culturales: Como habitantes de este país, las personas indígenas tienen derecho a gozar, al menos, de los mismos derechos económicos, sociales y culturales que los demás habitantes. Sin embargo, se encuentran entre los sectores sociales que menos acceso poseen a tales derechos y eso se evidencia en los reclamos que llegan a esta Defensoría. Al respecto, se tramitan investigaciones iniciadas por vulneraciones a los mismos en las provincias de Formosa, Jujuy, Buenos Aires, Salta, Misiones, San Juan y Chaco.



## INVESTIGACIONES DESTACADAS

### COMUNIDAD TAMBO BÁEZ, RÍO NEGRO

La Comunidad Mapuche Tambo Báez, ubicada en San Carlos de Bariloche, provincia de Río Negro, solicitó la intervención de la Defensoría a los fines de gestionar el reconocimiento de su personería jurídica dado que las autoridades no concretan el registro.

En su denuncia señalaban que debieron recurrir al INAI debido a la excesiva demora por parte del Consejo de Desarrollo de Comunidades indígenas (CoDeCI) de la Provincia de Río Negro en efectuar tal registración<sup>1</sup>. El INAI les explicó que, si bien cumplían con los requisitos legales, no podía registrarse porque otra comunidad mapuche, denominada Lof Robles, reclamaba el mismo territorio. El INAI convocó a ambas comunidades a un proceso de mediación durante fines de 2013, sin que se llegara a un acuerdo. Finalizada la mediación, no sólo no se tomó determinación alguna sino que ambos organismos alegaron que era el otro quien debía hacerlo. Por este motivo, el INAI se limitó a suspender nuevamente el trámite de inscripción e informar al CoDeCI que no efectuó ninguna acción debido a que la Comunidad había requerido la inscripción ante el INAI.

Luego de un proceso de mediación comunitaria fallido convocado por el INAI, el mencionado Instituto suspendió por 180 días los trámites administrativos y el CoDeC, por su parte, informó que no efectuó ninguna acción teniendo a efectivizar la inscripción de la Comunidad Tambo Báez, en tanto ella había requerido la inscripción ante el INAI y éste había resuelto suspender los trámites por 180 días. En virtud de ello, esta Defensoría exhortó al INAI a proceder a la inscripción de la Comunidad Mapuche Tambo Báez en el Registro Nacional de Comunidades Indígenas, y a ejecutar el relevamiento técnico-jurídico-catastral de la situación dominial de las tierras que ocupa, poniendo todo ello en conocimiento del CoDeCI.

### COMUNIDAD HUARPE PELETAY, MENDOZA

Representantes de la Comunidad Peletay del Pueblo Huarpe habían denunciado ante el Defensor del Pueblo de la Nación que, aunque habrían cumplido con todos los requisitos legales para su inscripción, el INAI no se había expedido por supuestos conflictos territoriales que existirían entre esa y otras comunidades indígenas de la zona.

La Comunidad Peletay está situada en una zona urbana del Departamento de Maipú, provincia de Mendoza y, también,

.....  
<sup>1</sup> Un informe más amplio sobre la situación de la Comunidad Tambo Báez y el detalle de las primeras medidas implementadas por esta Defensoría se encuentran disponibles en el Informe Anual 2014 del Defensor del Pueblo de la Nación, pág. 167 : <http://www.dpn.gob.ar/documentos/anales/ianual2014.pdf>

en una rural en Lagunas del Rosario, Departamento de Lavalle, indicando a ésta como territorio comunitario porque allí habrían habitado “generaciones enteras de su tronco familiar”. A principios del siglo XX, muchas familias huarpes debieron emigrar hacia zonas urbanas ante un proceso de desertificación de sus tierras derivado de la tala indiscriminada y del corte del Río Mendoza. En 2007 iniciaron un proceso de recuperación del territorio, requiriendo además la provisión de servicios públicos.

En abril de 2011 técnicos del INAI se presentaron en el territorio de la Comunidad a fin de verificar la procedencia de la inscripción, emitiendo un informe técnico que señala que la Comunidad ha cumplido con todos los requisitos establecidos por la normativa que regula la inscripción en el ReNaCI, entre los cuales se encuentran la presentación del estatuto comunitario, la identificación del nombre y ubicación de la Comunidad, la nómina de sus miembros y de autoridades, los mecanismos para su incorporación, elección y exclusión, y la reseña histórica, étnica y cultural de la Comunidad y del Pueblo Huarpe.

Posteriormente, el INAI indicó que la Comunidad Peletay y la Comunidad Pablo Carmona “referencian un espacio territorial total o parcialmente superpuesto con el de la Comunidad Juan Manuel Villegas” cuya personería jurídica fue inscrita en el ReNaCI, considerando que esta superposición generaría un conflicto territorial intercomunitario y que, por ello, el INAI asume con “extremada precaución” las solicitudes de inscripción que puedan ocasionar conflictos con otras comunidades ya registradas.

En virtud de ello, esta Defensoría exhortó al INAI a proceder a la inscripción de la Comunidad Peletay en el Registro Nacional de Comunidades Indígenas; al INAI y al Ministerio de Tierras, Ambiente y Recursos Naturales de la Provincia de Mendoza a resolver todas las solicitudes de registración ante el ReNaCI en forma previa a determinar cuáles serán las comunidades incluidas en el régimen de Ley Provincial N° 6920, y a adoptar todas las medidas conducentes a fin de resguardar los derechos territoriales de las Comunidades involucradas en conflictos intercomunitarios.

En ese marco, la Defensoría sostiene que no obsta a la inscripción de una comunidad indígena en el ReNaCI que ésta posea un conflicto territorial con otra, o que reivindique el mismo territorio. La ocupación geográfica aludida por la Comunidad es sólo una manifestación unilateral que no genera consecuencia jurídica alguna, por lo que no debería existir necesidad de resolver el conflicto de forma previa a la inscripción y que así también debería procederse cuando fuesen dos los territorios que ocupa. Todo ello, en la consideración de que las comunidades y pueblos indígenas viven procesos dinámicos que deben contemplarse y respetarse, incluyendo sus movilizaciones desde un espacio rural a uno urbano y viceversa, pues, lo contrario, implicaría limitar su autodeterminación, negar sus necesidades y pretender un estatismo contrario a la realidad indígena y humana.



## UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE. PROGRAMA DE BECAS PARA ESTUDIANTES INDÍGENAS

A partir de una investigación iniciada por la Receptoría en Corrientes del Defensor Nacional, se promovió una Actuación cuyo objetivo fue averiguar las razones por las cuales la Universidad Nacional del Nordeste (UNNE) ubicada en la ciudad de Corrientes, implementaba políticas dirigidas a favorecer la inserción educativa de miembros de comunidades indígenas de Chaco, a través de un programa especializado de entrega de becas, sin embargo, tales políticas no alcanzaban a estudiantes indígenas de otras provincias, especialmente de Formosa.

La UNNE había aprobado el Programa de Pueblos Indígenas que tenía por finalidad fomentar la inclusión de pueblos indígenas en las carreras de grado, dirigido a aumentar el número de ingresantes por año de los pueblos Moqoit, Wichí y Qom de Chaco.

El Defensor del Pueblo considera que una Universidad Nacional no puede efectuar una discriminación como la del caso basada en el domicilio de los ingresantes, más aún, cuando los pueblos indígenas son preexistentes al Estado Nacional y trascienden, por ende, los límites provinciales. Por lo tanto, se estimó pertinente cursarle un pedido de informes a sus autoridades, a fin de que informen cuáles son los programas actualmente existentes y sus características y se requirió que informen el número de estudiantes de la UNNE que se autorreconocen como indígenas (que se tuviera registro), señalando en qué provincia se encuentran las comunidades a las cuales pertenecen (o en la cual tuviese domicilio si no perteneciesen a ninguna comunidad) y por qué motivo el plan no incluye a indígenas que habiten en otras provincias.

Finalmente las autoridades receptaron rápidamente la inquietud e incluyeron a los estudiantes indígenas de Formosa en su programa de becas.

## COMUNIDADES INDÍGENAS BIÓSFERA DE YABOTÍ, MISIONES

Desde la Defensoría se inició una investigación de oficio para proteger el derecho de las comunidades Tekoa Yma, Ka Pi´Y Yvate e Itao Mirí, cuyos territorios se encuentran en la Biósfera de Yabotí, sobre la margen occidental del Río Uruguay, en la provincia de Misiones.

En mayo de 2015, agentes de la Defensoría efectuaron una recorrida por esa provincia, durante la cual visitaron y entrevistaron a miembros de veinte comunidades Mbyá.

Los miembros de las comunidades destacaron la dificultad de comunicación y circulación de las comunidades indígenas de la Biósfera, denunciando que viven en una situación de virtual aislamiento, producto de las características geográficas de la región. La vigencia del conflicto está dada por la existencia de un debate público en torno al proyecto de

construcción de un camino dentro del territorio de la reserva que permitiría el rápido y fácil acceso a las comunidades, pero que es eje de críticas desde algunos sectores ambientalistas.

Esta situación provoca también que las comunidades no tengan agua potable ni electricidad. Otra consecuencia directa de este aislamiento es que los médicos sólo asisten a las comunidades una vez por mes y que las niñas y niños no pueden ir a la escuela. También les resulta dificultosa la compra de provisiones, pues no poseen medios para llevarlas hasta la comunidad, debiendo dormir en el poblado donde las adquieren y abonar grandes sumas de dinero para lograr su traslado.

La Defensoría consideró que la falta de un camino que permita el acceso a las comunidades Tekoa Yma, Ka Pi´Y Yvate e Itao Mirí constituye una violación a, entre otros, el derecho a la salud, a la educación, a desarrollarse económicamente, a la libertad y a la autodeterminación, tanto colectiva como individual.

Lo actuado en esta investigación formará parte un Informe que se remitirá a las autoridades provinciales en los primeros meses de 2016.



## COMUNIDAD PARAJE LA PUNTANA, SALTA

En octubre de 2013, agentes de esta Defensoría visitaron el Paraje de La Puntana a fin de corroborar los hechos denunciados por la Comunidad, constatar el estado de las instalaciones de la Escuela Nº 4216 y entrevistar a miembros tanto de la comunidad educativa como de las comunidades indígenas que asisten al establecimiento.

Se constató que la precaria estructura de la cocina de la escuela, donde se preparan el desayuno, el almuerzo y la merienda, la deficiente provisión de agua potable y las deficiencias en materia de higiene de los baños constituye una violación a los derechos de los más de 500 estudiantes que concurren diariamente al establecimiento, la mayoría niños y niñas pertenecientes a comunidades indígenas.

Se cursaron pedidos de informes al Ministerio de Educación de la Nación y al Ministerio de Educación, Ciencia y Tecno-



logía de la Provincia de Salta y, posteriormente al Ministerio de Economía, Infraestructura y Servicios Públicos de Salta, a la vez que se puso en conocimiento de la situación denunciada a la Secretaría de Derechos Humanos de la Nación. La única respuesta obtenida fue del Ministerio provincial el cual informó que “el comedor-cocina entrará en el presupuesto 2015 y el Proyecto se encuentra en Obras Públicas”.

Por su parte, la responsabilidad del Ministerio de Educación de la Nación no sólo emanaba de su intervención directa en la aprobación del proyecto de construcción de la escuela en cuestión, sino que, de conformidad con el artículo 51 de la Ley N° 26.206, tiene a su cargo la misión de “definir las medidas necesarias para que los servicios educativos brindados en zonas rurales alcancen niveles de calidad equivalente a los urbanos” asegurando “el funcionamiento de comedores escolares y otros servicios asistenciales que resulten necesarios a la comunidad”.

Atento a la falta de respuestas y de efectiva restitución de los derechos vulnerados a los niños y niñas que asisten a la Escuela en cuestión, la Defensoría exhortó al Ministerio de Educación de la Nación y al Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Provincia de Salta a adoptar las medidas necesarias para asegurar la debida alimentación y la seguridad física del personal y de los niños y las niñas que asisten a la Escuela N° 4216 “Olof Fabián S. Jonsson” de la localidad de La Puntana, Departamento de Rivadavia, Provincia de Salta. Además, y siendo que muchos de los niños y las niñas que asisten al establecimiento pertenecen a Comunidades Indígenas de la zona, se puso en este exhorto en conocimiento del INAI.



## COMUNIDAD AZUL PAMPA, JUJUY

A raíz de la falta de ejecución del Programa de Regularización y Adjudicación de Tierras para la Población Aborigen de Jujuy (PRATPAJ) y del Programa de Instrumentación de la Propiedad Comunitaria Indígena (PRIPCI) en su Comunidad, en junio de 2014, representantes de la Comunidad Azul Pampa presentaron una denuncia ante esta Defensoría, pues tal situación constituiría una violación a sus derechos reconocidos por la Constitución Nacional y el Convenio N° 169 de la OIT. Asimismo, la Comunidad tampoco habría sido alcanzada por el relevamiento del territorio comunitario dispuesto por la Ley N° 26.160, cuya ejecución se encuentra

en cabeza del INAI y la Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia de Jujuy.

Entre las diligencias llevadas a cabo, se cursaron sendos pedidos de informes al INAI y a la Secretaría de Derechos Humanos del Gobierno de la Provincia de Jujuy, cuyas respuestas fueron consideradas a fin de establecer la verosimilitud de los hechos denunciados y la existencia de una violación a los derechos de la Comunidad Azul Pampa.

Se constató que la Comunidad se encontraba dentro del grupo de Comunidades Indígenas beneficiadas por el PRATPAJ y que no existían obstáculos para la regularización y titulación de su territorio comunitario. Sin embargo, la regularización y la titulación nunca fueron efectuadas sin brindar las explicaciones del caso por parte de las autoridades requeridas.



Desde esta Defensoría se considera que, más allá del reconocimiento legal que existe del derecho de propiedad comunitaria, es necesario establecer un procedimiento específico para materializar tal reconocimiento, ya que si el territorio no es delimitado y titulado por el Estado, se coloca a la Comunidad en una situación de incertidumbre y de desprotección frente al accionar o la pretensión de terceros.

Es por este motivo que la Defensoría exhortó a la Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia de Jujuy a dar curso a los trámites de regularización dominial y titulación del territorio de la Comunidad Azul Pampa, ya que de lo contrario, se consolidaría una situación de afectación de derechos de una comunidad indígena.

## PROCESO DE CONSULTA PREVIA POR TENDIDO DE FIBRA ÓPTICA, QUEBRADA DE HUMAHUACA, JUJUY

A mediados de 2014, Comunidades Indígenas cuyos territorios se encuentran sobre la Ruta Nacional 9, al norte de la ciudad de Humahuaca en Jujuy, denunciaron ante la Defensoría la violación del derecho a la Consulta Previa, Libre e Informada, por parte de las autoridades en relación a las obras de tendido de fibra óptica por sus territorios.

Cabe destacar que las obras mencionadas se encontraban suspendidas desde 2013 y corresponden a la Red Federal de Fibra Óptica conforme lo establece el Plan Nacional de



Telecomunicaciones “Argentina Conectada”.

A efectos de contribuir a la superación del conflicto existente y evaluar la pertinencia de promover un diálogo entre las partes, la Defensoría del Pueblo de la Nación inició conversaciones con todos los actores involucrados (ArSat, empresas privadas, organismos provinciales, Comunidades Indígenas) y así fue como, el 24 de abril de 2015, se inició el Proceso de Consulta Previa, Libre e Informada a Comunidades afectadas por el tendido de fibra óptica en territorio de la Comunidad de Hornaditas. En dicho encuentro, se comenzó por definir el rol de cada uno de los actores en el proceso, los alcances del instituto jurídico de la consulta previa y se consensó contar con el acompañamiento de un facilitador/mediador y de representantes del Defensor del Pueblo de la Nación como garante.

Entre los acuerdos iniciales se pactó:

- > que todo quedase registrado en actas, para lo cual las Comunidades iniciaron un Libro con ese fin.
- > que el proceso incluyera a todas sus fases o etapas con el objetivo de llegar a una decisión final.
- > que se actúe conforme a los principios generales de la Consulta Previa establecidos por las convenciones internacionales sin condicionar a las comunidades de modo que en ningún momento sean meras espectadoras.
- > que fuesen receptoras de toda la información, respetándose a sus instituciones representativas; todo en un marco de libertad.



Por otra parte, se consensó un diseño del proceso de consulta previa en el que se diferenciaron cuatro fases: a) presentación de la situación por las partes, que incluyó acuerdos sobre la modalidad de trabajo para el proceso e intercambio de información y explicaciones; b) una segunda fase de análisis de la información, de reflexión interna por parte de las comunidades y producción de nuevos estudios; c) una tercera fase de planteo de condiciones y peti-



rios; y d) una cuarta fase de definición sobre el acuerdo y la decisión de las Comunidades de prestar el Consentimiento Previo, Libre e Informado.

Uno de los hitos del proceso estuvo determinado por los estudios de impacto ambiental y arqueológico, en relación a los cuales las Comunidades solicitaron el apoyo de técnicos de confianza para el análisis y producción de nueva información cuyos honorarios fueron abonados por las empresas o el Estado.

En ese orden, las Comunidades en conjunto con representantes de Vialidad Nacional y Provincial, Gestión Ambiental, Secretaría de Comunicación y empresas ejecutoras, realizaron un recorrido por todo el trayecto propuesto para el paso de la fibra óptica y, seguidamente, acordaron la traza, priorizando las zonas libres de vegetación. También, que en el momento en la ejecución de la obra, se contará con la presencia de representantes de las comunidades afectadas para dar conformidad del recorrido definitivo.

El 6 de junio, en el Paraje Campo Colorado de la Comunidad de Negra Muerta, se realizó el segundo encuentro del proceso de Consulta, en el que se acordó respetar las recomendaciones arqueológicas y ambientales surgidas de los informes realizados por los peritos. Posteriormente se realizaron diferentes intercambios de peticiones, condiciones y aportes entre todas las partes, mediante encuentros presenciales y por vías telefónica y electrónica.





Por último, el 29 de agosto se llevó a cabo el tercer encuentro en la Comunidad de Ovara, en el que todas las partes acordaron celebrar un Convenio prestándose conformidad con todo el desarrollo del proceso.

Seguidamente se suscribieron acuerdos y compromisos mediante los cuales ArSat y las empresas privadas ejecutoras de la obra, como así también los organismos públicos provinciales involucrados, asumieron obligaciones en relación a la obra de tendido de fibra óptica; al acceso a documentación para los integrantes de las comunidades; a diferentes cuestiones sobre salud y educación; a la instalación de antenas; al acceso a internet en lugares públicos y comunitarios; a la instalación de paneles solares y a la realización de obras menores en los territorios.

Todas las partes se comprometieron a continuar trabajando en conjunto para el seguimiento de los acuerdos y compromisos celebrados de conformidad con los principios y estándares ya consensuados; y la Defensoría, en su calidad de garante del proceso de consulta previa, manifestó su conformidad con el desarrollo del mismo y su satisfacción por el respeto de la normativa vigente en materia de Derechos Humanos, en especial de los Derechos Indígenas de las comunidades afectadas.

## COMUNIDADES INDÍGENAS DE LA LOCALIDAD DE MAIMARÁ, JUJUY

En junio de 2014, representantes Maymaraes denunciaron ante la Defensoría que su Comunidad aún no había sido alcanzada por el relevamiento del territorio comunitario dispuesto por la Ley N° 26.160, cuya ejecución se encuentra en cabeza del INAI y la Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia de Jujuy. Además, explicaron que no habían sido informados acerca de la fecha en la que se realizaría la misma, y que la Comunidad no se encontraba incluida en el PRIPCI.

Esta circunstancia empeoraba los conflictos suscitados entre su Comunidad y las vecinas Comunidades Maimará y Totorayoc, dado que ambas contaban con el relevamiento ya casi en vías de conclusión. La situación se agravaba si se tiene en cuenta que los territorios de estas últimas, se superponían con una parte del territorio tradicional de la Comunidad Maymaraes.

Por ello, se cursaron pedidos de informes al INAI y a la Secretaría de Derechos Humanos de Jujuy a fin de establecer la verosimilitud de los hechos denunciados y la existencia de una violación a los derechos de la Comunidad Maymaraes.

En su respuesta, el INAI expuso que si bien las tareas previstas en aquellos convenios permitieron relevar 160 Comunidades, no alcanzaron a la totalidad de las comunidades indígenas de la provincia, por lo cual "se encuentra en evaluación la celebración de un nuevo convenio que atienda el relevamiento de las comunidades pendientes", sin indicar un plazo, al menos tentativo.

La Defensoría consideró entonces que, como contracara

del derecho de la Comunidad Maymaraes a ser relevada, es deber del Estado efectuar el relevamiento, pues si los límites del territorio no han sido efectivamente delimitados, y posteriormente titulados, se mantiene a la Comunidad en una situación de incertidumbre y de desprotección frente al accionar o la pretensión de terceros. La demora injustificada del Estado en demarcar el territorio comunitario constituye una violación a los derechos reconocidos por la CN y en la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

La existencia de conflictos territoriales entre las Comunidades Maymaraes, Maimará y Totorayoc, que incluyen denuncias de usurpación y desalojo, no sólo torna injustificable la demora estatal para la demarcación de su territorio, sino que obligan al INAI y a la Secretaría de Derechos Humanos de Jujuy a priorizar su ejecución.

La demarcación (y titulación) de los territorios constituye un instituto ajeno a la tradición y cultura de los Pueblos Indígenas, cuya finalidad es la de proteger sus territorios de conformidad con el derecho positivo hegemónico. Sin embargo, en el caso examinado, la delimitación realizada por el Estado podría cumplir una función opuesta, ya que el mecanismo se traduciría en la pérdida del territorio de una Comunidad.

Así, la Defensoría advierte que si la demarcación del territorio de dos comunidades afecta derechos de la Comunidad Maymaraes, y la coloca en una situación de desigualdad y debilidad frente a las primeras, resulta sumamente necesaria la participación de los miembros de todas las comunidades involucradas en el conflicto.

Por todo lo expuesto, se exhortó que el INAI y la Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia de Jujuy conformen un espacio de diálogo entre las Comunidades involucradas para posibilitar la identificación de los territorios en disputa, brindando la asistencia necesaria para que resuelvan sus diferencias en forma libre y autónoma, respetando su costumbre e instituciones representativas.

## COMUNIDADES SAWA Y AGUAS VERDES, SAN JUAN

En julio de 2013, el Defensor del Pueblo de la Provincia de San Juan remitió una denuncia presentada por miembros de las Comunidades Indígenas Sawa Corazón Huarpe y Aguas Verdes, relativa al deficiente estado en que se encuentran los caminos ubicados en su territorio comunitario, lo que no sólo afectaría la posibilidad de comunicación y tránsito de sus miembros, sino que tendría un impacto directo en el goce del derecho a la salud, la educación, a una vivienda digna y adecuada, a la autonomía y al desarrollo económico.

Por ello, se comisionó a agentes de la Defensoría para visitar dicho territorio, ubicado en la zona de las Lagunas de Guanacache (provincia de San Juan, en el límite con Mendoza), a fin de corroborar dicha vulneración de derechos.

Históricamente, esta zona estaba cubierta por lagunas y



bañados (algunos permanentes y otros temporarios) que permitían el desarrollo de la pesca, la cría de ganado y la agricultura en pequeña escala (melones, sandías, maíz, etc.). Sin embargo, desde hace unos 20 años, el humedal comenzó a retraerse, iniciándose un proceso de sequía y desertificación que aún se mantiene.

Las Comunidades Sawa y Aguas Verdes se encuentran conformadas por familias que viven en aproximadamente veinte puestos rurales, ubicados dentro del territorio referido y por otros grupos familiares que debieron migrar a zonas urbanas como consecuencia de la situación existente.

La principal actividad productiva que pueden continuar desarrollando es la cría de ganado caprino, aunque con gran dificultad debido a la ausencia de pastura para los animales y de acceso a una fuente de agua potable, no resultando apta el agua subterránea por los altos niveles de sales y arsénico que presenta.

Este contexto se ve agravado por la falta de un camino en buen estado que permita la circulación por el territorio comunitario y su comunicación con los centros urbanos más próximos. El acceso sólo puede realizarse a través de caminos de huella arenosos, sinuosos, extremadamente irregulares y con sectores virtualmente intransitables, que no se encuentran demarcados ni señalizados. Así, la circulación se torna imposible si no se cuenta con vehículos especiales de doble tracción y se conoce el camino a realizar.

Durante la inspección también se constató que el acceso a la educación se encuentra limitado, pues los caminos resultan de tan dificultoso tránsito que los padres no pueden llevar diariamente a sus hijos hasta los establecimientos educativos.

Asimismo, las dificultades para el ingreso y egreso al territorio comunitario constituyen un obstáculo para el desarrollo comunitario, debido a que la compra de suministros y la venta de productos se torna muy difícil. Incluso el propio Municipio encuentra en la falta de accesibilidad un obstáculo para la entrega de agua potable que realiza a través de camiones cisterna, por lo que se limitan sus cantidades y la entrega se torna irregular y costosa.

La Defensoría exhortó a la Dirección Nacional de Vialidad



y al Ministerio de Infraestructura de San Juan a ejecutar en forma prioritaria un proyecto tendiente a construir un camino en el territorio comunitario de las Comunidades Sawa y Aguas Verdes, garantizando la participación de sus miembros durante todo el proceso conforme a lo que establece la Declaración de Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas y el Convenio N° 169 de la OIT. Además, se puso en conocimiento de lo actuado al INAI y al Defensor del Pueblo de San Juan.

## COMUNIDAD MAPUCHE LOF WINKUL NEWEN

La Comunidad Mapuche Lof Winkul Newen denunció que, transcurridos más de tres años desde que promoviera la inscripción de su personería jurídica, ni el INAI ni la Dirección Provincial la hicieron efectiva. Tampoco respondieron a la nota cursada a la Provincia para conocer el estado del proceso o, al menos, informar las causas de la demora.

La Defensoría, atendiendo a que los miembros de la Comunidad Winkul Newen se autorreconocen como pertenecientes al Pueblo Mapuche y se organizan en forma comunitaria, conforme sus pautas y tradiciones, tanto el Estado Nacional, a través del INAI como el Estado Provincial, por intermedio de la Dirección Provincial, se encuentran obligados a registrar su personería jurídica.

Por ello y por la normativa vigente, se exhortó a la Dirección Provincial de Personas Jurídicas de la Provincia de Neuquén y al INAI a resolver la solicitud de inscripción.

## RALLY DAKAR 2016

En 2014 se tomó conocimiento del procesamiento de integrantes de Comunidades Kollas de Jujuy a raíz de reclamos que habían llevado a cabo para exigir el respeto de sus derechos territoriales y a la Consulta Previa, Libre e Informada, derechos que habrían sido vulnerados por la realización de la competencia Rally Dakar en enero.

En el transcurso de ese mismo año, la Defensoría recibió denuncias de diferentes Comunidades Indígenas de Salta y Jujuy relativas a la edición 2015 del Rally Dakar, cuyo recorrido habría sido decidido sin la debida participación y consulta de las comunidades que verían atravesados sus territorios.

En dichas denuncias señalaban que los lugares por los cuales circularían los distintos vehículos (autos, camiones, motos, cuatriciclos y helicópteros) son los territorios “donde las familias llevamos nuestras vidas, donde la misma convivencia con nuestra madre tierra es tan frágil y sensible como lo es cuidar y mantener nuestros caminos de comunicación y conexión en el cual nos transportamos”, tratándose de zonas de “muchísima tranquilidad y silencio, donde los animales por el ruido se han despeñado huyendo despavoridos por el maniobrar de los vehículos motorizados que marchan contrarreloj”.

Asimismo, refirieron que en ediciones anteriores de tal competencia se habían afectado viviendas, destruido caminos



comunitarios y provocado mortandad de animales, sin que el Estado adoptase medidas para subsanarlos.

Por ello, se cursaron pedidos de informes al INAI, en su carácter de organismo nacional con competencia específica en materia indígena, al Ministerio de Turismo de la Nación, en tanto aparece como organizador y promotor de la competencia a nivel nacional, y a la Secretaría de Ambiente de la Nación, cuya Dirección de Pueblos Originarios y Recursos Naturales tiene, entre otras, la función de “establecer canales de comunicación con los pueblos originarios para abordar las problemáticas ambientales con relación al territorio que habitan”.

Recopilados los informes puede destacarse que de los 19 requisitos a cumplimentar para la presentación de la evaluación del proyecto, ninguno hace referencia a un posible impacto de la carrera en la vida y/o los derechos de las comunidades indígenas que habitan las zonas del recorrido, ni tampoco advierte sobre la Consulta Previa indígena.

En virtud de dicha situación, la Defensoría cursó sendas notas al Ministerio de Turismo de la Nación y a la Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia de Jujuy a fin de que se garanticen los derechos de los Pueblos Indígenas afectados por la realización del Rally Dakar; no obstante, no se recibió respuesta y la competencia 2015 fue realizada sin llevar a cabo procedimiento de consulta ajustado a los estándares vigentes.

Durante 2015 se llevaron a cabo gestiones oficiosas para que aquella incorporación se hiciera efectiva, pero no se ha obtenido información sobre la adopción de medida alguna por parte del COFEMA, los Comités Provinciales y/o del Ministerio de Turismo.

Por todo ello, se exhortó al Ministerio de Turismo de la Nación a que adopte las medidas pertinentes para que el Derecho a la Consulta Previa, Libre e Informada de las Comunidades Indígenas que pudieran verse afectadas por el trazado del recorrido del Rally Dakar 2016 y sucesivos, y a que, desde la organización del evento se adopten, al menos, las siguientes medidas:

- ▶ Entregar una copia del recorrido tentativo al INAI y a los organismos provinciales con competencia en materia indígena a fin de que se expidan sobre qué Comunidades puedan verse afectadas por el recorrido propuesto.
- ▶ Difundir en forma precisa, amplia, suficiente y culturalmente adecuada el recorrido y fecha de realización tentativos de la competencia, entre todas las Organizaciones y Comunidades Indígenas de las zonas identificadas que se pretendan atravesar.
- ▶ Disponer recursos suficientes para que dichas comunidades y pueblos indígenas puedan manifestar si perciben afectación posible y deban, por ello, ser consultados.
- ▶ Requerir a cada una de las autoridades provinciales con intervención en los Comités Provinciales que lle-

ven a cabo procedimientos de Consulta, Previa, Libre e Informada a las Comunidades que se consideren afectadas, conforme los estándares internacionales vigentes en la materia, con la finalidad de obtener su Consentimiento al recorrido propuesto para la realización del Dakar 2016, y sucesivos, antes de su determinación definitiva.

La Resolución se puso en conocimiento del INAI, el COFEMA, los organismos provinciales con competencia en materia indígena y Defensores del Pueblo provinciales.

## COMUNIDAD AVA GUARANÍ DE IWI IMEMBY, BUENOS AIRES

La Comunidad Ava Guaraní de Iwi Imemby, ubicada actualmente en la localidad de El Peligro, Partido de La Plata (provincia de Buenos Aires), se presentó ante el Defensor a fin de denunciar la situación de vulnerabilidad en que se encuentra y las dificultades que enfrenta para desarrollarse económica y culturalmente. Ello como consecuencia del desalojo de sus tierras tradicionales en la provincia de Salta y la consecuente necesidad de rentar unas pocas parcelas para subsistir en un lugar tan lejano como La Plata.

Personal de la Defensoría visitó la Comunidad y recogió además el reclamo para que se les haga entrega de tierras aptas y suficientes para su desarrollo, tal como establece el Art. 75 inc. 17 de la CN y el Convenio N° 169 de la OIT. Hasta tanto ello se produzca, requieren que los organismos estatales competentes otorguen su asistencia para el desarrollo de las actividades productivas que constituyen el sustento de la comunidad, que en su mayoría son niñas y niños.

Por ello, la Defensoría conformó un espacio de diálogo en el que participan miembros de la Comunidad Iwi Imemby, sus letrados y asesores (pertenecientes a la Comisión Provincial por la Memoria y a la Universidad Nacional de La Plata), la Subsecretaría de Tierras, Urbanismo y Vivienda del Ministerio de Infraestructura la Provincia de Buenos Aires, el Consejo Provincial de Asuntos Indígenas de la Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia de Buenos Aires, el Ministerio de Asuntos Agrarios de la Provincia de Buenos Aires, la Dirección de Pueblos Originarios del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación, el INAI y la Secretaría Nacional de Acceso al Hábitat.

Se realizaron cinco encuentros de la Mesa de Trabajo a lo largo del año en los que se trabajó sobre posibles alternativas de abordaje de la entrega de tierras aptas y suficientes, se evaluaron las necesidades productivas actuales de la Comunidad y los proyectos que pueden ejecutarse desde distintos organismos. A la vez, se acordó ampliar la convocatoria a la Municipalidad de La Plata, a fin de que se encuentren presentes todas las dependencias estatales cuya gestión pueda aportar solución al reclamo de la Comunidad.

En el último encuentro y los organismos participantes demostraron, una vez más, una efectiva vocación de diálogo. Respecto de la cuestión productiva, algunos de ellos ya



están trabajando en la presentación de proyectos para la adquisición de maquinarias y herramientas; y respecto de la cuestión territorial, se acordaron acciones que permitirán evaluar posibles soluciones. Es preciso destacar que, en todas estas acciones la comunidad Iwi Imbemby participa directamente.

## INGENIERO JUAREZ, FORMOSA

Las Actuaciones en las que se investiga este tema han sido promovidas por las denuncias presentadas a esta Defensoría ante la posible violación de derechos y garantías en Formosa debido al accionar de la Policía Provincial en el marco de una protesta realizada en la Ruta Nacional N° 81 por integrantes del Pueblo Wichí en marzo de 2015.

A los fines de investigar los hechos denunciados, se han librado pedidos de informes al Ministerio de Seguridad de la Nación, a la Procuración General de la Nación y al Ministerio de Gobierno de la Provincia de Formosa. Además, se ha puesto en conocimiento de la situación al INAI, a la Secretaría de Derechos Humanos de la Nación, a la Subsecretaría de Derechos Humanos de la Provincia de Formosa, al Instituto de Comunidades Aborígenes de la Provincia de Formosa y al Defensor del Pueblo de la Provincia de Formosa. Los organismos han enviado las correspondientes respuestas. No obstante ello, y ante la recurrencia de reclamos por respuestas desmedidas de las fuerzas de seguridad en la provincia de Formosa, se ha iniciado un relevamiento de tales situaciones que permita realizar un análisis temporal e integral de los derechos humanos involucrados en tales hechos.

## VISITAS A TERRITORIO

### PROVINCIA DE JUJUY

Durante el año que se informa, agentes de esta Defensoría visitaron la provincia de Jujuy en cuatro oportunidades. En la primera, del 5 al 8 de marzo, se visitó la Comunidad de Hornaditas y se mantuvo una reunión con sus autoridades y las de las Comunidades Ovara y Negra Muerta a fin de acordar con ellos la pertinencia de iniciar el proceso de Consulta por el tendido de fibra óptica en el marco del Plan Nacional Argentina Conectada.



Esa reunión constituyó el puntapié inicial del proceso de Consulta llevado a cabo con éxito y sin intervención de la justicia, en el cual participaron organismos públicos nacionales, provinciales, empresas y Comunidades afectadas.

Asimismo, y previo a ello, se participó durante dos días en la Comunidad El Moreno, de una de las reuniones que periódicamente realizarán las 33 Comunidades de Salinas Grandes y Laguna de Guayatayoc, con el objeto de elaborar un Protocolo de Consulta Previa, Libre e Informada para ser aplicado antes de decidir cualquier intervención en esos territorios. Dicho Protocolo ya fue publicado y una de las presentaciones del mismo se realizó en esta Institución.



Las visitas subsiguientes se realizaron en los meses de abril, junio y agosto con la finalidad de garantizar el proceso de Consulta referido sobre tendido de fibra óptica.

### PROVINCIA DE MISIONES

Tal como se refirió en el Informe Anual 2014, en diciembre de aquel año, el Defensor, junto a la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y el Defensor del Pueblo de la Ciudad de Posadas, organizaron en el Salón de las Dos Constituciones de la Legislatura





de Misiones una capacitación para líderes y lideresas Indígenas, a la que asistieron miembros de Comunidades del Pueblo Mbyá Guaraní.

A fin de dar continuidad a la labor desarrollada y al vínculo establecido, la Defensoría se comprometió a visitar el territorio de algunas de aquellas Comunidades y entrevistarse directamente con sus miembros. Así, entre el 18 y el 22 de mayo de 2015 agentes de la Defensoría del Pueblo de la Nación recorrieron diferentes localidades de la Provincia de Misiones, visitando y entrevistando a miembros de las Comunidades Urunday, Ytyapi, Jeju, Iriapu, Nuevo Amanecer, Ñamandu, Koeju, Santa Ana Mirí, Pindó Poty, Yvyra Poty, Guavirá Poty, Ycyry, Jeju, Tekoa Yma, Ka Pi'Y Yvate e Itao Mirí y Andresito Guazurari, entre otras.



Durante aquella recorrida se pudo constar y recoger denuncias sobre la existencia de afectaciones a sus derechos humanos que obligan a una inmediata respuesta por parte de las autoridades estatales por lo que se dio inicio a once actuaciones. Entre las temáticas más importantes destacan la falta de acceso a una fuente de agua potable, a una vivienda digna y adecuada, a la salud, a la educación y a los derechos sobre el territorio tradicional.

Siguiendo el procedimiento establecido por la Ley Nº 24.284, todo ello fue puesto en conocimiento de los organismos provinciales con competencia en cada una de las áreas involucradas, requiriéndoseles a la vez que informen sobre las acciones que adoptarían para su superación.

Al momento de la confección del presente Informe, se están analizando las respuestas recibidas y elaborando un documento para elevar a las nuevas autoridades provinciales.

## PROVINCIA DE CHACO

Entre el 10 y el 14 de diciembre de 2015, agentes de la Defensoría del Pueblo de la Nación realizaron una visita a distintas regiones de los departamentos de Gral. Güemes y Gral. San Martín de la provincia del Chaco a fin de verificar el cumplimiento de lo ordenado cautelarmente en 2007 por la CSJN a los gobiernos nacional y chaqueño, sobre la adopción de medidas oportunas para modificar las condiciones de vida quienes habitan dicha zona del Impenetrable, en su

mayoría comunidades aborígenes.

Corresponde señalar que en 2009 el Gobierno de la Provincia de Chaco presentó el "Programa de desarrollo de las comunidades aborígenes en el área de la medida cautelar de la CSJN" con organismos del Gobierno Nacional y el Instituto del Aborigen del Chaco (IDACH), que ordena la política pública en la región y que se estructura en siete componentes: asistencia alimentaria y social, prevención y promoción de la salud, provisión de agua potable, construcción de viviendas y soluciones habitacionales, mejoramiento de la red vial automotor, desarrollo productivo y educación.

Los agentes comisionados visitaron numerosos parajes, puestos sanitarios y hospitales; y mantuvieron reuniones con los habitantes de la zona, con referentes indígenas, con autoridades y personal del sistema sanitario y con especialistas de la región.

A la luz de toda la información recabada, la Defensoría concluye que, si bien se advierte un fortalecimiento de las acciones emprendidas por los gobiernos para cumplir con la medida cautelar, ellas no han sido suficientes para lograr el ejercicio pleno de los derechos al agua potable, a la alimentación y a la salud de los habitantes de la zona comprendida por la medida cautelar.

Respecto del acceso al agua potable, en numerosos parajes no hay provisión, siendo el agua de lluvia que llena los aljibes la fuente principal de agua para consumo humano y el charco, cuando aquellos se agotan. En muchos casos, para obtener agua embotellada o potabilizada, tienen que pagarla. Lo mismo ocurre para rellenar los aljibes si el agua de lluvia se termina.

La calidad del agua tiene un fuerte impacto en la salud de las personas que habitan esta zona del Impenetrable, sobre todo de los niños y niñas. De acuerdo a lo relatado por autoridades y personal sanitario la gastroenteritis, la parasitosis, y afecciones en la piel, son consecuencia directa de la mala calidad del agua en la región y causa de deshidratación, malnutrición, baja de las defensas, e incluso riesgo de vida.

Respecto del acceso a la alimentación, el dato más preocupante es el observado en los parajes cercanos a Miraflores, en los cuales la asistencia alimentaria fue suspendida





en 2012, lo cual expone a los habitantes de estas zonas a situación de alta vulnerabilidad alimentaria. En parajes visitados de otras zonas si bien existe cobertura alimentaria, ésta adolece de deficiencias importantes en su cantidad, contenido y forma de distribución, lo cual, finalmente, socava su eficacia.

Sobre esta cuestión, vale recordar que en 2015 esta Defensoría remitió al Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, un listado actualizado de beneficiarios actuales y potenciales de la caja alimentaria -elaborado por las propias comunidades- y una serie de observaciones al contenido de la misma. Ello a efectos de que toda la población pertinente contara con asistencia alimentaria y que, en tales casos, el contenido sea adecuado y por tanto, aprovechado. Sin embargo, se ha podido constatar que en ningunos de los parajes visitados ha sido actualizado el padrón de beneficiarios, ni modificado el contenido de la caja.

Por último, respecto del acceso a la salud, se han observado limitaciones para acceder a los centros de salud de mayor complejidad por la baja disponibilidad de ambulancias o unidades de traslado, falta de profesionales en los Hospitales, falta de medicamentos para las afecciones más comunes (tales como analgésicos, antiparasitarios, suero para hidratación y oxígeno), y una fuerte ausencia de perspectiva intercultural en las políticas sanitarias.



Desde las autoridades y personal sanitario observan desapego a los tratamientos médicos, hábitos de higiene y alimentación que no concuerdan con hábitos saludables, reticencia a la atención en hospitales, exigencia para ser atendido con prontitud. Por su parte, la población indígena identifica, en general, la falta de intérpretes en los centros de salud que impide explicar bien qué les pasa o comprender los tratamientos prescritos, perciben desinformación y de trato hacia ellos, denuncian falta de comprensión de la medicina ancestral (piogonak), actitudes discriminatorias en el trato por parte del personal sanitario, demoras injustificadas de las ambulancias o de la atención en los centros de salud y hospitales, traslados innecesarios.

Desde la Defensoría del Pueblo identificamos una cuestión que subyace a todo lo observado y que opera como un fuerte condicionante para el pleno acceso y ejercicio del derecho a la salud de los habitantes de esta zona del Impenetrable: la participación de los pueblos indígenas en las

decisiones que los involucran es, además de un derecho reconocido a nivel nacional e internacional, un salvoconducto para el ejercicio pleno de sus otros derechos, en este caso el derecho a la salud.

Vale recordar aquí parte del art. 25 del C.169 de la OIT que dispone: "1. Los gobiernos deberán velar por que se pongan a disposición de los pueblos interesados servicios de salud adecuados o proporcionar a dichos pueblos los medios que les permitan organizar y prestar tales servicios bajo su propia responsabilidad y control, a fin de que puedan gozar del máximo nivel posible de salud física y mental. 2. Los servicios de salud deberán organizarse, en la medida de lo posible, a nivel comunitario. Estos servicios deberán planearse y administrarse en cooperación con los pueblos interesados y tener en cuenta sus condiciones económicas, geográficas, sociales y culturales, así como sus métodos de prevención, prácticas curativas y medicamentos tradicionales."

La distancia cultural existente entre el sistema sanitario occidental y el indígena sigue arrojando a los integrantes de las Comunidades a un ejercicio deficiente de sus derechos que pone en riesgo su salud, su integridad física, su integridad cultural e incluso, sus vidas.

## ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

### JORNADA NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS. AVANCES Y RETROCESOS EN EL ÁMBITO NACIONAL Y REGIONAL

La Asociación de Abogados de Derechos Indígena (AADI), el Defensor del Pueblo de la Nación y la Universidad de Salta organizaron la Jornada cuyo objetivo fue lograr una visión integral de los derechos humanos de los pueblos indígenas en Argentina, propiciando un espacio pluralista de discusión sobre el grado de implementación de los mismos y su situación, en particular en el noroeste argentino. Se procuró intercambiar y debatir diferentes experiencias de las comunidades y otros actores analizando las herramientas jurídicas existentes en la defensa y ejercicio de los derechos humanos de los pueblos indígenas, con la mira en promover la participación, el compromiso y la capacitación de actores y funcionarios estatales principalmente, así como del público en general.

Se debatió en torno a los principales derechos indígenas, su reconocimiento y aplicación, las condiciones para la construcción de un estado pluricultural. Especialistas





y defensores de los derechos de los pueblos indígenas de todo el país y profesionales de diversas disciplinas dieron cuenta, por un lado, de las normas que amparan y garantizan los derechos colectivos de estos Pueblos. A su vez, destacados referentes indígenas de los Pueblos Wichi, Kolla y Guaraní presentaron testimonios acerca de las persistentes vulneraciones a sus derechos comunitarios, a sus tierras-territorios, identidad, cultura y dignidad.

En las conclusiones se destacó el enorme avance realizado por los Pueblos Indígenas en las últimas décadas en relación a su organización, visibilización y protagonismo en la lucha por el respeto de sus derechos comunitarios. Sin embargo, se continúa reclamando por el disfrute efectivo de los derechos ya reconocidos por el ordenamiento jurídico argentino y por la construcción de una sociedad respetuosa de la diversidad y de un Estado que supere el modelo colonial hegemónico y avance hacia una concepción intercultural que dé verdaderas respuestas a las demandas indígenas.

Durante el evento, se presentaron las últimas publicaciones científicas referidas a la materia: "Matriz constitucional, Estado Intercultural y Pueblos Indígenas" de Silvina Ramírez, "Derechos Constitucionales de los Pueblos Indígenas" de Eduardo Hualpa, "Dossier sobre Propiedad Comunitaria Indígena" de la Asociación de Abogados/as de Derecho Indígena de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco, y "Tierra Arrasada. Petróleo, Soja, Pasteras y Megaminería" de Darío Aranda.



## CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE LA DEFENSORÍA NACIONAL Y LA AADI PARA TRABAJAR EN TEMAS RELACIONADOS CON PUEBLOS INDÍGENAS

El programa de cooperación incluye la asistencia técnica recíproca para el tratamiento de temas como la defensa y protección de los derechos humanos y demás derechos que asisten a las personas, el intercambio de información, documentación técnica y bibliográfica de mutuo interés, en particular en lo referente a los objetivos de la AADI que tienen relación con los derechos de los Pueblos Indígenas.

Además, la firma del convenio resulta fundamental para el diseño de proyectos que permitan trabajar en red sobre te-

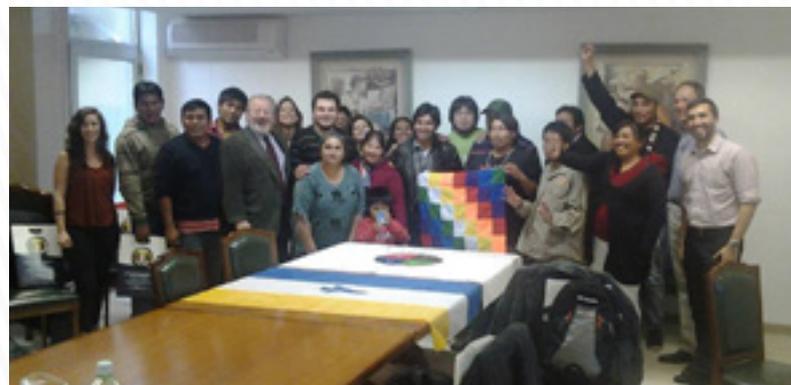
mas de interés común, como estrategias y organización de campañas de promoción sobre los mecanismos nacionales y provinciales de protección de los derechos e intereses comunes a las partes y la promoción de la legislación y las prácticas nacionales y provinciales, en armonía con los instrumentos internacionales de derechos humanos.



## PARTICIPACIÓN EN PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE LIDERESAS Y LÍDERES INDÍGENAS ORGANIZADO POR GRUPO DE APOYO JURÍDICO POR EL ACCESO A LA TIERRA (GAJAT)

Al igual que en años anteriores, GAJAT llevó a cabo el programa referido cuyo objetivo fue formar promotores jurídicos capacitados y con conocimiento suficiente a los fines de gestionar y canalizar sus reclamos comunitarios, y así poder construir un acceso más igualitario a la justicia y a instancias gubernamentales. Para ello, se asistió técnicamente a referentes indígenas, analizando la normativa vigente en materia indígena y las herramientas disponibles y para hacer efectivos sus derechos.

Asimismo, el curso se orientó a disminuir las barreras que separan a las comunidades indígenas de las instancias estatales, propiciando el acercamiento entre sus referentes y los organismos públicos de formulación de políticas públicas relacionadas con sus derechos y/o a cargo de la defensa de los derechos humanos.



Cabe destacar que, además de la defensa y protección de derechos, los espacios de fortalecimiento y, especialmente de promoción y difusión de derechos, constituyen una



prioridad en el trabajo desarrollado por la Defensoría. En tal sentido, el esfuerzo se dirige hacia los sujetos de derecho, a fin de que los conozcan en profundidad además de destacar que esta Institución se encuentra a su disposición como un mecanismo del Estado para acceder a ellos, por un imperativo ético y legal.

La jornada fue un espacio más de colaboración entre GAJAT, el Centro de Políticas Públicas para el Socialismo (CEPPAS), los miembros de comunidades indígenas y el Defensor del Pueblo de la Nación.

## MESA DE TRABAJO SOBRE DERECHO A PARTICIPACIÓN Y CONSULTA DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS

La Mesa de Trabajo fue instituida a fines de 2014 y constituye un espacio abierto y plural, que tiene como objetivo promover el ejercicio del Derecho de los Pueblos Indígenas a la Participación, Consulta y el Consentimiento Previo, Libre e Informado en toda decisión que pueda afectar sus derechos y/o intereses, y contribuir con los organismos del Estado para su ejercicio.

Durante el año que se informa, se reunió mensualmente y entre las actividades realizadas cabe mencionar las siguientes:

### NOTA AL INAI POR ANTEPROYECTO DE LEY DE PROPIEDAD COMUNITARIA INDÍGENA

Ante la existencia de un anteproyecto de Ley sobre Propiedad Comunitaria Indígena, las organizaciones e instituciones participantes de la Mesa remitieron una Nota al INAI advirtiendo sobre la ausencia de Participación y Consulta a Pueblos y Comunidades en el proceso de redacción de la misma, de acuerdo a lo dispuesto por el ordenamiento legal vigente. La importancia de la consulta radica en que, a través de éste método, se buscará diálogo, con el fin de asegurar la preservación de la autodeterminación, identidad cultural, cosmovisión y supervivencia de los Pueblos Indígenas, en tanto que se deberá contar con la información completa y precisa en lenguas nativas y garantizar la presencia de intérpretes comunitarios en las reuniones y audiencias públicas.

Desde la Mesa de Trabajo se consideró que “la elaboración de un anteproyecto sobre una temática tan sensible como tierras-territorios y su instrumentación a través del instituto jurídico de la posesión y propiedad comunitaria, no podrá ser llevada adelante sin su participación, pues lo contrario implicaría una violación lisa y llana de los derechos referidos”. Asimismo, en dicho comunicado este espacio se puso a disposición del INAI para profundizar en estos temas y apoyar al Estado Nacional en las iniciativas de implementación del proceso de Consulta Previa, Libre e Informada sobre la Ley de Propiedad Comunitaria Indígena.

### TALLERES CON MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN QOPIWINI

Durante varios meses de 2015, Comunidades del norte de nuestro país establecieron un acampe en la intersección de Av. 9 de Julio y Av. de Mayo de la Ciudad de Buenos Aires y crearon así la organización QoPiWiNi que agrupa a los Pueblos Qom, Pilagá, Wichí, y Nivaclé. El reclamo fundamental del acampe era el poder ejercer los derechos que los amparan, en sus territorios.

Siendo que integrantes de la organización acudían frecuentemente a esta Defensoría para plantear sus reclamos que solicitaron talleres de capacitación sobre sus derechos, los cuales fueron realizados en el marco de la Mesa de Trabajo sobre el derecho a la Consulta. Así en los meses de julio, agosto, octubre y noviembre se llevaron a cabo los mismos con la finalidad de abordar el marco normativo general vigente en Argentina, los avances en materia indígena, los desafíos pendientes y, especialmente, del derecho a la participación y consulta en las cuestiones que puedan afectar sus vidas y sus derechos. Entre los temas tratados, vale destacar la aplicación de la Ley N° 26.160, sancionada en 2006 que suspende los desalojos de las comunidades y ordena el relevamiento de sus territorios. Dicha Ley fue prorrogada en 2009 y en 2013, debido a su demorada aplicación.

En los talleres además de los representantes de las organizaciones e instituciones que conforman la Mesa de Trabajo, se procuró contar con especialistas en derechos indígenas como por ejemplo, la ex presidenta de la AADI, Dra. Silvina Ramírez.



### PRESENTACIÓN DE “KACHU YUPI: HUELLAS DE LA SAL”. PROCEDIMIENTO DE CONSULTA PARA LAS 33 COMUNIDADES DE LAS SALINAS GRANDES Y LAGUNA DE GUAYATAYOC

En diciembre de 2015 fue presentada la publicación en el SUM de la Defensoría y es el fruto del trabajo que, durante más de dos años, llevaron adelante las 33 Comunidades con el acompañamiento de organizaciones sociales que, además, forman parte de la Mesa de Trabajo sobre Consulta Previa.

En él están definidos los conceptos que el marco jurídico vigente reconoce, y los principios y las acciones que debe respetar y emprender el Estado en cualquiera de sus niveles, si tiene la pretensión de tomar decisiones que puedan afectar esos territorios, a los fines de no vulnerar sus derechos.

Kachi Yupi –“huellas de la sal”, en quechua- es un documen

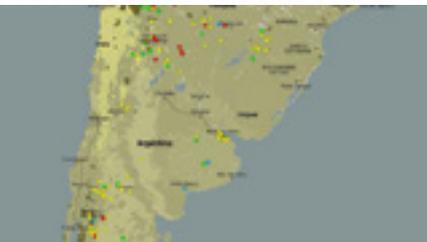


to con sustento legal en la Constitución Nacional, el Convenio 169 de la OIT (Ley Nacional 24.071) y la Declaración de los Derechos de los Pueblos Indígenas de las Naciones Unidas.



### MAPEO DE CONFLICTOS INDÍGENAS EN ARGENTINA: COLABORACIÓN CON AMNISTÍA INTERNACIONAL

La ONG Amnistía Internacional presentó en el mes de septiembre un mapa interactivo<sup>2</sup> que muestra la existencia de casi dos centenas de conflictos en nuestro país relacionados con el respeto a los derechos de las Comunidades Indígenas. Los conflictos se encuentran divididos en seis categorías (territorial, ambiental, violencia, desalojo, personería jurídica, y criminalización) y aparecen con su ubicación geográfica en un mapa de la República Argentina.



La Defensoría del Pueblo de la Nación colaboró con Amnistía Internacional, a través de la Oficina Derechos de los Pueblos Indígenas, brindando información sobre los conflictos en los que estaba interviniendo o de los cuales había tomado conocimiento. También contribuyeron con el proyecto la Asociación de Abogados de Derechos Indígena (AADI), Abogados y Abogadas del Nordeste Argentino en Derechos Humanos y Estudios Sociales (ANDHES), Fundación Servicio Paz y Justicia (SERPAJ), Equipo Nacional de la Pastoral Aborigen (ENDEPA), y Grupo de Apoyo Jurídico por el Acceso a la Tierra (GAJAT), entre otros.

### PARTICIPACIÓN DE OFICINA DE PUEBLOS INDÍGENAS EN "TALLER CONSULTA PREVIA Y DEBIDA DILIGENCIA EN EL MARCO DE LOS PRINCIPIOS RECTORES DE EMPRESAS Y DERECHOS HUMANOS"

<sup>2</sup> Se puede acceder al mapa interactivo en <http://www.territorioindigena.com.ar/>

La jornada realizada en el mes de mayo fue organizada por La Red Argentina del Pacto Global, la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo y el Centro Regional de Apoyo al Pacto Global para América Latina y el Caribe, y estaba dirigido a representantes de instituciones públicas, representantes indígenas y representantes empresariales y tiene como objetivo generar espacios de diálogo y confianza entre los actores.

El taller se enmarcó dentro de los esfuerzos realizados por diferentes sectores para la implementación de la Consulta Previa a los Pueblos Indígenas como mecanismo regular de procedimiento. La Oficina del Pueblo de Indígenas de esta Defensoría participó junto a 50 personas de diferentes ámbitos, quienes analizaron los resultados de los diálogos de Cartagena en el marco de la debida diligencia; y consideraron cuáles son las necesidades, retos y recomendaciones para la implementación de la consulta previa en Argentina.

Conclusiones alcanzadas en el mencionado taller:

<http://pactoglobal.org.ar/novedades/conclusiones-del-taller-consulta-previa-y-debida-diligencia-en-el-marco-de-empresas-y-dd-hh/>

## PRESENTACIONES ANTE SISTEMA DE NACIONES UNIDAS

### EXAMEN PERIÓDICO UNIVERSAL (EPU)

La Oficina de Derechos de los Pueblos Indígenas contribuyó en la elaboración del Informe Argentina de Medio Término del EPU. En dicho documento se informaron los avances alcanzados y los desafíos pendientes en relación a las recomendaciones aceptadas por el Estado Argentino en 2012, sobre derechos de los pueblos indígenas (99.108: Continuar con la labor sistémica de defensa de los derechos de los pueblos indígenas; 99.109: Continuar con los esfuerzos destinados a potenciar la participación y consulta de los pueblos indígenas sobre las políticas públicas que los afecten).

### FORO PERMANENTE PARA LAS CUESTIONES INDÍGENAS

A través de la Oficina de Relaciones Internacionales, la Defensoría ha enviado un informe al Foro Permanente para las Cuestiones Indígenas, órgano consultivo del Consejo Económico y Social de Naciones Unidas. El informe fue confeccionado por la Oficina de Pueblos Indígenas y en él se brindaron respuestas sobre la situación de los derechos humanos de los Pueblos Indígenas y las tareas realizadas por esta Institución al respecto.

La información recibida se compilará en un documento para el período de sesiones de 2016 del Foro Permanente para las Cuestiones Indígenas y, también, contribuirá a las deliberaciones del debate del Foro Permanente sobre los derechos humanos durante el desarrollo del periodo de sesiones que tendrá lugar del 9 al 20 de mayo de 2016.



# ACTUACIÓN DE LA **OFICINA DE TRATA DE PERSONAS Y MIGRANTES**

## **INDICE**

	INTRODUCCIÓN / <b>49</b>
	PRIMER NIVEL: ATENCIÓN DE CASOS INDIVIDUALES / <b>50</b>
SEGUNDO NIVEL: CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE TRATA Y EXPLOTACIÓN DE PERSONAS / <b>52</b>	
TERCER NIVEL: INFORMES DE INVESTIGACIÓN, ELABORACIÓN DE MATERIALES DIDÁCTICOS DE CONCIENTIZACIÓN / <b>53</b>	
CUARTO NIVEL: CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN, CAPACITACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN JORNADAS Y FOROS ACADÉMICOS / <b>54</b>	



## INTRODUCCIÓN

La trata de personas es una actividad lucrativa y, como todo negocio, persigue aumentar sus ganancias para lo cual despliega diversas metodologías y modalidades. Este delito no es estático sino que muta constantemente, conforme las situaciones y contextos en los cuales se desarrolla.

Durante el 2015, la Oficina de Trata de Personas y Migrantes del Defensor del Pueblo de la Nación observó un cambio en los métodos utilizados para la captación. Si bien el engaño sigue siendo la principal fuente para atraer a las víctimas, las redes sociales mostraron mayor presencia como herramienta de uso de los delincuentes. A partir de los testimonios y el estudio de los casos que tuvieron lugar a lo largo del año, se pudo constatar que los dispositivos electrónicos son utilizados para entablar un vínculo de amistad, de acercamiento y ganar la confianza de las eventuales víctimas.

En la mayoría de los casos, las destinatarias fueron adolescentes de entre 13 y 17 años. Este dato no es casual y se debe, en primer lugar, a la presunción de que las jóvenes no se han iniciado sexualmente y, además, al ser vulnerables resultan más fáciles de engañar. Por ello, una de las principales acciones que implementó esta Oficina fue hacer hincapié en la capacitación y concientización orientada a la necesidad de prevenir y otorgar herramientas de información y denuncia. A lo largo de 2015, se dictaron charlas y jornadas para capacitar directivos, docentes, alumnos y agentes comunitarios pertenecientes a establecimientos públicos y privados en diferentes puntos del país.

Otro de los aspectos a destacar es la consolidación de los mecanismos interinstitucionales y la celeridad de los procedimientos mediante la utilización del Protocolo de Búsqueda de Personas (elaborado en 2014), el cual permitió una inmediata intervención y efectividad en las búsquedas. Esta consecuencia directa se vio reflejada en el incremento de las actuaciones iniciadas.



## PRIMER NIVEL: ATENCIÓN DE CASOS INDIVIDUALES

### BÚSQUEDA DE PERSONAS

#### CAPTACIÓN A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES

##### **Caso en Tortuguitas, Buenos Aires**

A solicitud de un docente del colegio Fátima de Tortuguitas, provincia de Buenos Aires, la Oficina de Trata de Personas y Migrantes intervino en la búsqueda de una adolescente de 15 años, alumna de la Institución, que se encontraba extraviada. La familia de la joven radicó la denuncia judicial, la cual fue caratulada como “búsqueda de paradero”, pero el docente (el cual participó de las jornadas de capacitación organizadas por la Oficina) se comunicó expresando su sospecha, ya que podría tratarse de una situación de captación. Al interrogar a sus amistades, se pudo determinar que la adolescente tenía una relación con una persona que se comunicaba con ella vía celular.

Inmediatamente, se puso en funcionamiento el Protocolo de Búsqueda de Personas: se ingresaron los datos de la adolescente en el Registro Nacional de Información de Personas Menores de Edad Extraviadas y en los registros provinciales, como así también en la Procuraduría de Lucha contra la Trata y Explotación de Personas (PROTEX), en el Ministerio de Seguridad de la Nación y también en Missing Children y Red Solidaria, para que ingresaran el alerta de búsqueda en las redes sociales. La joven apareció a los pocos días. Cabe destacar que la presión ejercida desde los medios de comunicación, también ayudó a promover su aparición. Sin embargo, el tratamiento mediático posterior respecto de las hipótesis de lo que sucedió con la joven fue preocupante debido a que no se respetaron los derechos a su dignidad, reputación, privacidad y a la no exposición de la víctima, máxime teniendo en cuenta que se trataba de una persona menor de edad. Por lo tanto, la Defensoría realizó un informe analítico de la actuación de los medios de comunicación en el caso mencionado y lo remitió a la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, al Comité Ejecutivo de Lucha contra la Trata y Explotación de Personas y a la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual. Como resultado, este último organismo elaboró una serie de recomendaciones para tener en cuenta en el abordaje mediático en casos de extravío y abandono del domicilio por parte de niñas, niños y adolescentes.

##### **Caso Plaza del Ángel Gris**

La actuación fue iniciada por una asistente social que solicitó la implementación del Protocolo de Búsqueda, debido al extravío de una niña de 13 años. Según los dichos del padre de la niña, ella se comunicaba con un hombre que tenía un perfil de Facebook con mayoría de contactos de adolescentes y niñas. Los datos de la joven y del juzgado interviniente fueron remitidos a Registro Nacional de Infor-

mación de Personas Menores de Edad Extraviadas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, los registros de búsqueda de las provincias, la PROTEX y a la División de Búsqueda de Personas del Ministerio de Seguridad de la Nación. Estos organismos generaron un alerta a las cuatro fuerzas federales del país, a la Dirección Nacional de Migraciones y a las policías provinciales. Finalmente, la adolescente fue hallada en la “Plaza del Ángel Gris”, ubicada en la calle Avellaneda y Donato Álvarez, luego de haber estado desaparecida durante 10 días. Esta Oficina avisó de su aparición a los organismos mencionados para dar de baja la búsqueda.

##### **Caso de propuestas de comercio sexual por mail**

Una joven de 25 años solicitó la intervención de la Defensoría en virtud de recibir propuestas orientadas al ejercicio de la prostitución en su correo electrónico personal, a través de una persona que la convocaba para concertar una charla explicativa sobre “el negocio”. Del contenido de los mails surgió que se le pagaría 300 dólares por cada encuentro, y que no se requeriría ningún nivel educativo ni experiencia previa. Asimismo, se le solicitaba que enviara fotos desnuda, un número de celular para contactarse y se le explicó que si traía a otras chicas, podría recibir comisión por ello. Los mails fueron enviados desde direcciones con diferentes usuarios. Atento a que el Decreto N° 936/11 creó la Oficina de Monitoreo de Publicación de Avisos de Oferta de Comercio Sexual dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, orientada a la erradicación de los mensajes e imágenes que estimulen y fomenten la explotación sexual en los medios de comunicación, esta Oficina se comunicó con su Directora para remitirle la presentación realizada. La profesional manifestó que dicha oficina posee una base de datos e información y profesionales para realizar una investigación. Dado que podría configurarse la comisión de un delito de acción pública, la denuncia se remitió a la Procuración General de la Nación.

### BÚSQUEDA SOLICITADA POR DIVERSOS MOTIVOS

##### **Caso en La Matanza, Buenos Aires**

A raíz de un aviso emitido por el canal de noticias América 24 sobre la desaparición de una joven de quince años de edad, la Oficina se contactó con la producción del canal para solicitar el número de teléfono de la madre de la joven extraviada. De esta manera, la madre informó que la denuncia se radicó en la Comisaría Oeste II de San Carlos, partido de La Matanza, y propició sus datos y los de su hija. En el transcurso de las 24 horas, se implementaron mecanismos pro activos de coordinación interinstitucional con los siguientes organismos: la PROTEX, el Registro Nacional de Información de Personas Menores de Edad Extraviadas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, el Registro Provincial de Personas Menores Extraviadas de la Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia de Buenos Aires y la Secretaría de Cooperación con los Poderes Judiciales, Ministerios Públicos y Legislaturas del Ministerio



de Seguridad de la Nación en donde funciona el Sistema Federal de Comunicaciones Policiales (SIFCOP). Asimismo, también se solicitó el ingreso de los datos de búsqueda en los Registros provinciales y en organizaciones no gubernamentales como Missing Children y Red Solidaria. La joven fue encontrada por la Comisaría Oeste II de San Carlos de La Matanza al día siguiente de su desaparición y esta Oficina fue la encargada de dar de baja la búsqueda en los organismos mencionados.

### **Caso estudiante en La Plata**

A pedido del rector de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), se puso en funcionamiento el Protocolo de Búsqueda de Personas a raíz del extravío de una alumna de ingeniería de 19 años. Según lo expuesto por el denunciante, la joven estaba buscando trabajo y había sido citada para varias entrevistas, por lo que se sospechó que podría tratarse de una captación a través de una oferta laboral engañosa. Por lo tanto, la Oficina puso en funcionamiento el mecanismo interinstitucional que permite la intervención simultánea de los registros nacionales y provinciales, la Procuración General de la Nación, Missing Children, Red Solidaria y el Ministerio de Seguridad de la Nación.

Atento a la importancia de la denuncia realizada y la necesidad de dar celeridad a la misma, esta Oficina se comunicó telefónicamente con funcionarios del Ministerio de Seguridad de la Nación para transmitir los datos de la joven y que puedan ser ingresados en el SIFCOP.

Al mes siguiente, la Secretaría de Cooperación con los Poderes Judiciales, Ministerios Públicos y Legislaturas, de la Unidad de Búsqueda de Personas Extraviadas del Ministerio de Seguridad de la Nación informó que la joven fue encontrada por la policía, en la ciudad de La Plata, provincia de Buenos Aires, en perfecto estado de salud.

### **Caso Plaza de Mayo – Santa Fe**

La receptoría del Defensor en la provincia de Santa Fe recibió una solicitud de intervención ante la desaparición de una persona de 35 años que presentaba un retraso madurativo. El joven había viajado a Buenos Aires junto a su familia con motivo de los festejos de las Fiestas Patrias en Plaza de Mayo, se separó del grupo familiar por un momento y se habría extraviado.

Si bien la familia radicó la denuncia en la comisaría de su jurisdicción, transcurridos varios días sin tener novedades, solicitaron la intervención del Defensor, razón por la cual se activó el Protocolo de Búsqueda de Personas. Esta Oficina también informó al Registro de Búsqueda de Personas con Padecimientos Mentales del Gobierno de la Ciudad Autónoma y a la Dirección General de Registro de Personas Desaparecidas del Ministerio de Seguridad de la Provincia de Buenos Aires, quienes informaron que en la morgue se hallaba un NN masculino que se correspondería con la edad de la persona extraviada. En virtud de esto, se le envió el formulario con datos que permitieron identificar a la víctima y descartar que se tratara de la misma persona. La búsqueda

fue ingresada al registro nacional y a los registros provinciales. Seis horas después de la denuncia, la Gendarmería Nacional finalmente encontró al joven en la terminal de Retiro en estado de shock.

### **Caso en Ceres, Santa Fe**

A raíz de una nota publicada en medios periodísticos sobre la desaparición de un niño de tres años, oriundo de la localidad santafesina de Ceres, esta Oficina puso en funcionamiento el Protocolo de Búsqueda. La policía de la provincia de Santa Fe comenzó por investigar a vendedores ambulantes que habían estado en Ceres y luego se trasladaron a Santiago del Estero. Por lo tanto, la Oficina dio intervención a la delegada del Defensor en Santa Fe y a la receptoría de Santiago del Estero, a los fines de impulsar la búsqueda en las respectivas jurisdicciones. Asimismo, la información y los datos del niño fueron remitidos al Registro Nacional de Información de Personas Menores de Edad Extraviadas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, los registros de búsqueda de las provincias, a la PROTEX y a la División de Búsqueda de Personas del Ministerio de Seguridad de la Nación. Luego, esta Oficina se comunicó con Missing Children Argentina quien informó que recibió el llamado de una persona que aseguró haber visto al chico en Neuquén y remitió los datos de contacto. La Oficina se comunicó con la Fiscalía interviniente e informó esta situación. Hasta la fecha, no se tuvieron noticias del paradero del niño.

## **DENUNCIA Y ASISTENCIA**

### **CASO EN COMODORO RIVADAVIA, CHUBUT**

La encargada de la receptoría del Defensor en Chubut, ubicada en Rawson, se comunicó con esta Oficina en virtud de que una persona víctima de trata y explotación sexual en Comodoro Rivadavia se presentara para realizar la denuncia. Si bien la delegada acompañó a esta persona a presentar la denuncia ante el Juez Federal competente, la misma no quiso efectivizar la presentación. Es por este motivo que se comunicaron con la Oficina, a los fines de establecer un curso de acción. Sin embargo, se les solicitó que esperaran hasta que se gestionara la denuncia en conjunto con el Programa Nacional de Rescate y Acompañamiento a las Víctimas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. A la brevedad, los funcionarios del Programa se pusieron en contacto con la víctima y acordaron realizar la denuncia en forma anónima a través de la Línea 145.

Sin perjuicio de ello, la situación económica de la víctima y sus hijos era precaria, por lo cual fue necesario coordinar -con los puntos focales de asistencia y el Ministerio de Desarrollo Social provincial- una asistencia inmediata para el grupo familiar.

### **CASO POR RECLAMO DE COBRO DE LA ASIGNACIÓN UNIVERSAL POR HIJO (AUH)**

El director del Instituto Argentino para la Igualdad, Diversi-



dad e Integración (IARPIDI) solicitó la intervención de esta Oficina a los fines de evaluar los recursos y posibilidades de inserción económico-social de una familia que, por razones políticas, se vio obligada a dejar Colombia, su país de origen. Asimismo, se elevó un reclamo dado que el hijo menor de la familia, nacido en Argentina, no estaría recibiendo la AUH, ya que sus padres no habían cumplido el requisito de residencia de tres años en el país. Por lo tanto, esta Oficina coordinó con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación para que enviaran un equipo de trabajadores sociales a evaluar el estado de situación. Desde el Ministerio informaron que el grupo familiar no se encontraba en una situación de vulnerabilidad ni de precariedad material, que el jefe de familia tenía un empleo registrado, con lo cual la familia gozaba de cobertura médica, que los niños estaban escolarizados desde que habían llegado al país y contaban con DNI, lo cual les permite acceder a los planes y programas sociales en el mismo carácter que los ciudadanos argentinos. Es por este motivo que la actuación se remitió al Área Seguridad Social y Empleo del Defensor para tramitar la AUH.

#### CASO EN GOYA, CORRIENTES

La presidente de Missing Children Argentina solicitó la intervención del Defensor en virtud de una situación de posible secuestro y extravío de dos personas menores de edad que habían viajado con su madre a Corrientes. El temor de que las niñas hubieran salido del país, motivó a que el interesado radicara una denuncia ante el Juzgado de Familia Nº 5 de San Justo, partido de la Matanza, provincia de Buenos Aires, que dictaminó una medida cautelar para impedirlo.

Atento a que las acciones realizadas en la vía judicial fueron las correctas, esta Oficina se comunicó con la Subsecretaría de Acceso a la Justicia de la provincia de Buenos Aires, a los fines de acordar que la Dirección de Asistencia a la Víctima realizara un acompañamiento al interesado en los temas judiciales. Además, la Oficina se comunicó con la receptoría del Defensor en Corrientes para solicitar la intervención del organismo de Protección de los Derechos del Niño y así resguardar los derechos fundamentales de las dos niñas. La exposición televisiva del padre de las menores y la intervención de Missing Children en la difusión de las imágenes de las niñas, provocó que la madre se presentara ante la Comisaría de la Mujer y Asuntos Juveniles de la Ciudad de Goya para declarar el domicilio actual de las chicas. Ante esta situación, el Juzgado de Familia Nº 5 de San Justo, cursó los oficios pertinentes al Poder Judicial de Goya debiendo el interesado presentarse allí para continuar con el reclamo. Debido a la precariedad de asesoramiento jurídico y de recursos por parte del interesado, esta Oficina gestionó -junto con la receptoría del Defensor en Corrientes- que un abogado de la ONG Infancia Robada lo acompañara y patrocinara en la justicia provincial, logrando una audiencia, en donde las partes y las niñas fueron escuchados y se iniciaron los trámites para determinar un régimen de visitas.

#### CASO DE ENGAÑO LABORAL EN LA MATANZA, BUENOS AIRES

La Defensoría recibió la denuncia de una persona que fue engañada con fines de explotación laboral por un empleador en La Matanza que le prometió excelentes condiciones laborales, casa y comida y, por el contrario, puso en riesgo su salud y la de su grupo familiar debido al hacinamiento, la insalubridad y la extensión de la jornada laboral. Las condiciones de trabajo no eran las adecuadas y hasta debían compartir la vivienda no sólo con otras personas, sino también con animales.

La Oficina de Trata de Personas y Migrantes dio intervención a la PROTEX, a los fines de que se investigara el delito, dado que el interesado presentó datos concretos referidos a los explotadores y al lugar de explotación. También se solicitó al Programa Nacional de Rescate y Asistencia a las Víctimas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, la asistencia y contención de las víctimas. Ambos organismos remitieron informes de las acciones implementadas y de la asistencia otorgada.

## SEGUNDO NIVEL: CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE TRATA Y EXPLOTACIÓN DE PERSONAS

### JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS DE LA NACIÓN

La Oficina de Trata de Personas y Migrantes mantiene reuniones periódicas y remite pedidos de informes al Comité Ejecutivo para la Lucha contra la Trata y Explotación de Personas y Protección y Asistencia a las Víctimas, haciendo especial hincapié en la necesidad de implementar dispositivos específicos o identificar negligencias, omisiones o deficiencias en las políticas en curso.

En 2014, la Oficina reclamó la reglamentación de la Ley Nº 26.842 (la cual se concretó en enero de 2015 -a través del Decreto Nº 111/15), la cual estableció, entre otras cosas, que el patrocinio jurídico a las víctimas de trata de personas será otorgado por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

La Oficina insistió especialmente en este tema debido a que es uno de los mayores reclamos que presentan las víctimas, interesándose por las formas y modalidades y solicitando su pronta implementación.

De la misma manera, la Oficina reclamó la pronta conformación y puesta en marcha del Consejo Federal de Lucha contra la Trata y Explotación de Personas y Asistencia y Protección a las Víctimas, tal como lo prevé la Ley Nº 26.842.

### MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS DE LA NACIÓN



En 2014, se sancionó la Ley N° 27.046, que establece la obligación de exhibir en un lugar visible una leyenda que diga: “La explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y la trata de personas en la Argentina es un delito severamente penado. Denúncielo”.

Esta disposición será implementada en aeropuertos nacionales e internacionales, terminales portuarias, terminales de transporte terrestre, medios de transporte público, pasos fronterizos, oficinas públicas de turismo y lugares oficiales de promoción del país, pudiendo la autoridad de aplicación ampliar los espacios enumerados de acuerdo a las necesidades estratégicas del área correspondiente.

La Defensoría, a través de esta Oficina, puso en conocimiento del Programa Nacional de Rescate y Acompañamiento, la necesidad de concientizar, pero también de prevenir situaciones de explotación y trata de personas poniendo el acento en los ciudadanos extranjeros que ingresan a nuestro país. A raíz de esta solicitud se firmó un Convenio de Cooperación entre el Defensor del Pueblo de la Nación, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y el Ministerio del Interior y Transporte de la Nación, y fue en ese marco que se realizaron campañas de concientización en terminales portuarias, aeropuertos y terminales de ómnibus con entrega de material traducido en varios idiomas.

## MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL DE LA NACIÓN Y MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y CULTO

La Oficina de Trata inició de oficio una presentación ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación requiriendo información sobre las acciones realizadas por ese organismo para la ratificación del Protocolo relativo al Convenio sobre el Trabajo Forzoso. El Ministerio de Trabajo informó que no se había dispuesto nada, debido a que muchas de las disposiciones establecidas en el Protocolo ya estaban contenidas por la Ley N° 26.364 sobre Prevención y Sanción de la Trata de Personas y Asistencia a sus Víctimas.

Por ello, la Oficina acudió a la Dirección de Tratados Internacionales de la Cancillería requiriendo que dicho organismo solicitara al Ministerio de Trabajo el inicio de las gestiones pertinentes. Así lo hizo y requirió oficialmente a la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los instrumentos certificados correspondientes al Protocolo, operatoria imprescindible para su ratificación.

Luego, la Cancillería realizó un Proyecto de Mensaje de Ley y lo elevó a la Secretaría de Legal y Técnica de la Presidencia de la Nación. Este organismo decidió darle intervención al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación donde se encuentra en la actualidad.

Por su parte, la Defensoría fue el organismo que promovió y que continúa con el seguimiento del proceso necesario para la ratificación, entendiendo que nuestro país debe alinearse con los objetivos y las políticas que promueve dicho instrumento.

## TERCER NIVEL: INFORMES DE INVESTIGACIÓN, ELABORACIÓN DE MATERIALES DIDÁCTICOS DE CONCIENTIZACIÓN

### INFORMES

- Informe sobre la disminución de controles fronterizos por parte de Gendarmería Nacional.
- Informe elevado a la red de trata de personas y migrantes de la Federación Iberoamericana de Ombudsmán (FIO).
- Informe sobre el estado de situación de la trata de personas y migrantes en Argentina solicitado por la Oficina Regional para América del Sur de Naciones Unidas.

### MATERIAL ELABORADO POR LA OFICINA

- Guía de capacitación sobre trata y explotación de personas. Audiovisual educativo sobre la trata de personas con fines de explotación sexual y laboral realizado con UNICEF y otros organismos.
- Flyers de prevención elaborados conjuntamente con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y el Ministerio del Interior y Transporte de la Nación.
- CDs con material de capacitación sobre Trata y Explotación de Personas.
- Bolsas con logo de la Institución para la entrega del material.





## CUARTO NIVEL: CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN, CAPACITACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN JORNADAS Y FOROS ACADÉMICOS

### FOROS Y JORNADAS EDUCATIVAS

- > Primera Cumbre Iberoamericana sobre Derechos Humanos, Migración y Trata de Personas- Bogotá, Colombia- en donde se presentó a los Defensores del Pueblo de Iberoamérica el Protocolo de Búsqueda de Personas. Asistencia: 200 personas.



- > Jornada de capacitación en trata y explotación de personas dirigida a docentes, trabajadores sociales, agentes comunitarios provenientes de diversas localidades de la provincia, en el Colegio de Escribanos de la Provincia del Chaco. Asistencia: 450 personas.



- > Encuentro dirigido a más de 200 alumnos de nivel secundario de escuelas públicas y privadas pertenecientes al segundo cordón del conurbano bonaerense, en la Universidad Nacional General Sarmiento, junto a la Dirección Nacional de Migraciones, Unicef y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación



- > Jornada de capacitación dirigida a oficiales y cadetes, en el Instituto Universitario de la Policía Federal Argentina (IUPFA). Asistencia: 80 personas.



- > Jornadas de capacitación dirigidas a alumnos del CBC de la Universidad de Buenos Aires, en el marco del Programa "Educación en Derechos" realizado por la Oficina de Gestión de Conflictos de la Defensoría. Asistencia: 80 personas.
- > Jornadas Provinciales de concientización contra el delito de Trata de Personas, dirigido a docentes y alumnos de la escuela EEPP N° 319, en Resistencia, provincia del Chaco. Asistencia: 80 personas.





- > Capacitación y Concientización sobre Trata y Explotación de Personas dirigido a directores y docentes de más de 80 establecimientos educativos que integran la Junta Regional de Educación Católica del Obispado de San Miguel donde se nuclean escuelas de los partidos de San Miguel, Jose C. Paz, Malvinas Argentinas y parte de Pilar. Asistencia: 125 personas.



- > Jornada de capacitación, en el marco de la reunión mensual de directores de colegios secundarios de la Dirección Provincial de Educación de Gestión Privada de la Región XI (municipios de Pilar y Escobar), en el colegio Wellspring. Asistencia: 120 personas.

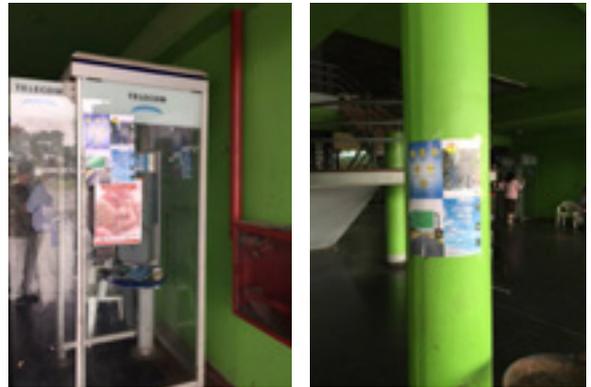


- > Jornada de Capacitación y Concientización sobre la trata y explotación de personas dirigida a estudiantes de escuelas secundarias pertenecientes a los colegios Argentina del Futuro, Nuestra Sra. de Fátima Parroquial de Del Viso y Nuestra Sra. de Fátima de Tortuguitas. Asistencia: 200 personas.



## COMUNIDAD EN GENERAL

- > En la semana de lucha contra la trata de personas, se llevó a cabo una jornada de prevención y concientización en la vía pública y terminales de ómnibus en la ciudad Resistencia, provincia del Chaco.



- > En el marco del "XVIII Encuentro Diocesano de Cáritas", la Oficina realizó una capacitación dirigida a 150 agentes comunitarios pertenecientes al segundo cordón del conurbano bonaerense.



- > Entrevista en el Programa "María, Esperanza del Mundo" con el objetivo de concientizar sobre la problemática de la trata de personas. En dicho programa también participaron jóvenes pertenecientes a los colegios que recibieron la capacitación y directivos de escuelas. Se emitió por el Canal Encuentro y la señal de María.





- > En el marco del Día Mundial contra la Trata, la Oficina de Trata de Personas y Migrantes -junto con el Programa Nacional de Rescate y Acompañamiento a las Víctimas y la Dirección Nacional de Migraciones- realizaron jornadas de concientización e información en la terminal de Retiro. Se repartió material a más de 80 personas.
- > En el II Encuentro Provincial sobre Trata y Explotación de Personas realizado en la ciudad de Viedma, provincia de Río Negro, se llevó a cabo una capacitación, junto con otros organismos provinciales y de la cual participaron 75 profesionales.





ACTUACIÓN DEL ÁREA II  
**SALUD, ACCIÓN SOCIAL,  
EDUCACIÓN Y CULTURA**



# ACTUACIÓN DEL ÁREA DE SALUD, ACCIÓN SOCIAL, EDUCACIÓN Y CULTURA

## INDICE

INTRODUCCIÓN	/ 59
SALUD	/ 60
OBRAS SOCIALES	/ 67
INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP)	/ 71
PROGRAMA FEDERAL 'INCLUIR SALUD' (PRO.FE)	/ 73
EMPRESAS DE MEDICINA PREPAGA (EMP)	/ 74
ACCIÓN SOCIAL	/ 77
EDUCACIÓN	/ 78
CULTURA	/ 80
CAPACITACIÓN Y ACTIVIDADES INSTITUCIONALES	/ 82
CONCLUSIONES	/ 83



## INTRODUCCIÓN

Durante 2015, 2316 firmantes solicitaron la intervención de esta Institución, 23 actuaciones correspondieron a investigaciones de oficio para esclarecer situaciones que -en principio- resultarían responsabilidad de la Administración Pública y afectarían los derechos humanos de determinados grupos vulnerables. Además, se derivaron 22 actuaciones a los organismos competentes y se aconsejó la conclusión de 3204 actuaciones. De estas actuaciones, 179 tuvieron resolución definitiva y favorable.

En el período que nos compete, se formó la Oficina de Educación y Cultura que tratará cuestiones específicas, vinculadas con dichos temas, y el trabajo que se desarrolle en esa órbita será relatado a partir del Informe Anual 2016.

La publicación permanente y participación en el programa de radio 'La Gente y su Defensor', a cargo del Área de Comunicación, de los trabajos realizados conlleva la construcción de un vínculo con la sociedad, que se sigue también a través de la página web y las redes sociales de la Institución. Los trabajos de mayor impacto social, y su consecuente difusión, permiten el conocimiento de la labor desplegada, exhibiendo tanto las disfunciones detectadas, como la 'colaboración crítica' que se dirige hacia los organismos involucrados con el propósito de corregirlas, a esto se agregan los artículos y trabajos que incorporan opiniones sobre distintos temas vinculados con las áreas de incumbencia.



## SALUD

### SALUD PÚBLICA

#### PROYECTO DE PEDIATRÍA RURAL PARA COMUNIDADES AISLADAS

Se registró el ingreso de la presentación efectuada por el Director del Posgrado de Pediatría Rural Social y Comunitaria, dependiente de la Universidad Nacional de Rosario (UNR), e integrante de La Higuera, entidad que favorece la ejecución del Proyecto de Pediatría Rural para Comunidades Aisladas que desde hace siete años aproximadamente, trabaja en el Impenetrable, dado que se trata de la región con peores indicadores socio-sanitarios del país. Para sostener el Proyecto, se mantuvieron reuniones con funcionarios tanto del Ministerio de Salud del Chaco como el de la Nación, en principio, por la falta de respuesta a los pedidos realizados los que dificultan el establecer la continuidad del Programa. Al obtener mayor información se individualizó una nota dirigida al Ministerio de Salud del Chaco -avalada por la vice Decana de la UNR-, otra dirigida al citado Ministerio suscripta por el propio interesado y, finalmente, al Programa de Pediatría Rural Social y Comunitaria. Refiere que existirían otras gestiones que no se reflejan en trámite burocráticos dada las distancias a cubrir, en razón que se encuentran a 500 km de Resistencia. Reitera que en el centro del Impenetrable no hay pediatras y la demanda asistencial de la población es urgente. Señalan como necesaria la labor de gestión y articulación con el sistema de salud chaqueño, no desconociendo sus propias limitaciones.

En suma, se observó que se trata de una cuestión provincial, que requiere de la intervención de la Cartera de Salud local para evaluar no sólo el Proyecto en curso sino también las necesidades que dicho trabajo podría conllevar. Dicha evaluación debía realizarse en ese ámbito, motivo por el que se impuso al Ministro de Salud de dicha provincia y al Defensor del Pueblo de Chaco quien podría ocuparse de acompañar este trabajo, si es que considerase los fines sanitarios y sociales que involucra.

#### ATENCIÓN EN UN HOSPITAL PÚBLICO

Se presentó un ciudadano de Córdoba indicando que en el Hospital Nacional de Clínicas Prof. Pedro Vella, una persona no habría sido atendida en la guardia por falta de DNI. Se solicitó información al establecimiento que, a través de su Director, señaló que las situaciones de emergencia se atienden por guardia central y que se necesita la identificación del paciente, de acuerdo el instructivo médico legal para situaciones de emergencia, según el Ministerio de Salud de la Nación. La mencionada identificación puede realizarse a través del DNI o a través de la toma de huellas dactilares. Sin perjuicio de ello, la falta de DNI podría implicar la desatención del paciente. El Director agregó que los registros del Hospital no registran quejas sobre el particular. La información recolectada, dado que se ajusta a los procedimientos habituales, fue puesta en conocimiento del interesado, dándose por concluida la actuación.

#### TROMBOFILIA, DETECCIÓN PRECOZ

Las trombofilias son desórdenes de la coagulación de la sangre con tendencia a la hipercoagulabilidad y alrededor del 10% de la población es portador de este rasgo, habiendo un mayor riesgo en mujeres. Se detecta a través de un análisis de sangre específico, que se realiza en laboratorios especializados en hemostasia, y el estudio completo incluye alrededor de 16 determinaciones que deber ser solicitadas por un médico especialista.

El tema que nos ocupa es la posible detección precoz de la trombofilia y es del caso establecer la procedencia de realizar tales estudios en el contexto del Programa Médico Obligatorio (PMO) y/o el Plan Materno Infantil, precisando en qué casos y, por otra parte, si la autoridad sanitaria nacional ha contemplado la posibilidad de efectuar estudios a la totalidad de la población involucrada o si, desde la mirada de la salud pública, en orden a la relación costo-beneficio se justifica o no hacer los estudios para su detección precoz.

El Ministerio de Salud de la Nación indicó que no se disponen datos sobre incidencia de la enfermedad, en Argentina ni en la mayoría de los países. De acuerdo con el documento desarrollado y publicado en 2010 por la Superintendencia de Servicios de Salud (SSSALUD), refiere datos relacionados con la población general, dado que no se disponen reseñas nacionales ni referidas a población de mujeres en edad reproductiva, concluyendo que no se encuentra evidencia que justifique la utilización del tamizaje de trombofilia como método de rastreo en población general <http://www.sssalud.gov.ar/tecbio/informestecnicos/trombofilia.pdf>.

La Dirección Nacional de Maternidad e Infancia espera desarrollar un documento científico con recomendaciones para el diagnóstico y manejo de mujeres con trombofilia antes, durante y después del embarazo. Obtenida la información, se dio por concluida la actuación, a tenor de los aportes realizados por la autoridad competente.

#### MESA DE GESTIÓN INTERSECTORIAL DE SALUD MENTAL DE RAWSON, CHUBUT

La Mesa de Gestión Intersectorial de Salud Mental de Rawson, provincia del Chubut, solicitó la intervención de esta Institución con motivo de la implementación de la Ley Nº 26.657 de Salud Mental. Acompañan al efecto una evaluación colectiva sobre la plena implementación de la Ley en esa localidad, en la que formulan la visualización de nudos problemáticos, entre ellos el funcionamiento de una red asistencial socio sanitaria, dispositivos para la inclusión ocupacional laboral, dispositivos residenciales, carencia de lugares en los dispositivos de internación; problemáticas que han sido planteadas en diferentes oportunidades con autoridades locales y provinciales. Analizada la cuestión se observó que la Ley Nacional de Salud Mental, reglamentada mediante el Decreto 603/13, establece la adhesión por parte de las provincias y demás autoridades locales es una



cuestión de competencia exclusiva de cada jurisdicción conforme lo previsto por el artículo 5º y 121 y subsiguientes de la Constitución Nacional (CN).

En orden al tenor de la presentación se pusieron los antecedentes aportados en conocimiento de la Dirección Nacional de Salud Mental y Adicciones de la Nación para su tratamiento.

### NECESIDAD DE UNA MADRE JUJEÑA

Una señora oriunda de Jujuy, a cargo de su hijo que padece osteogénesis imperfecta (o huesos de cristal), padece una afección cardíaca que requiere atención. La señora no tiene obra social y recurrió al Hospital San Bernardo de Salta, que no cuenta con la aparatología necesaria para practicar la cirugía, por lo tanto fue derivada al centro privado CENESA, donde el instrumento se encontraba fuera de servicio. La intervención que debía practicarse en agosto fue postergada sin fecha cierta de realización. Consultado por la paciente, el Servicio Social respondió que sólo tenían convenio con CENESA. En consecuencia, se solicitaron informes a la autoridad sanitaria de Salta a los fines de que se adopten los recaudos tendientes a solucionar la situación de la señora. Sin perjuicio de ello, se estableció contacto con el Hospital San Bernardo para conocer las alternativas con que contaría la interesada para la atención de su patología. La Jefa del Área Estadística confirmó que la paciente se atiende allí en el Servicio de Cardiología; expuesta que le fue la situación de la señora, solicitó que se presentase en el horario de atención, información que fue puesta en conocimiento de la interesada para que concurriera a exponer las dificultades con que se encontró, informando luego el resultado obtenido sobre el particular. Días después, la interesada confirmó que se concretaría la intervención solicitada, lo cual fue corroborado por la Receptoría del Defensor en Salta.

### PROGRAMA NACIONAL DE ENFERMEDADES POCO FRECUENTES (EPF) Y ANOMALÍAS CONGÉNITAS

Se inició una investigación destinada a establecer los motivos que pudieran determinar la falta de reglamentación de la Ley Nº 26.689, promulgada en julio de 2011. Dicha norma prescribe la promoción del cuidado integral de la salud de las personas con EPF y mejorar la calidad de vida de estas y sus familias. Cursada la tramitación, ésta culminó con el dictado del Decreto Nº 794/15, por el cual se aprobó el reglamento de la mencionada norma.

Con el dictado de la Resolución Nº 2329/2014, del Registro del Ministerio de Salud de la Nación, se creó el Programa Nacional de Enfermedades Poco Frecuentes y Anomalías Congénitas, bajo la órbita de la Dirección Nacional de Medicina Comunitaria, Maternidad e Infancia de la Nación. Al respecto cabe mencionar que esta Defensoría promovió una investigación sobre el estado de situación de la reglamentación y posible implementación de la Ley, vinculada con la promoción y cuidado de quienes padecen EPF. La norma en cuestión define qué es una EPF, estableciendo que se trata

de aquellas cuya prevalencia en la población es igual o inferior a una en dos mil (1 en 2000), en función de la situación epidemiológica nacional.

Cabe señalar que pese al tiempo transcurrido desde su sanción aún no ha sido reglamentada, cuestión que fuera tratada a través del dictado de la Resolución Nº 15/2013, por la que se recomendó al Ministerio de Salud de la Nación que proceda a la adecuación del PMO, en orden a las previsiones contenidas en el artículo 6º de la Ley Nº 26.689, incluyendo las prestaciones necesarias para el tratamiento de las EPF, en orden a las previsiones contenidas en el artículo 1º del mismo texto legal.

Al dictar el Programa en cuestión, el Ministerio actuante deroga las Resoluciones Nos. 1227/08, modificada por la 1129/2009, ambas de su Registro, por la que fuera creado el Programa para la Implementación de la Red Nacional de Genética. También deroga las Resoluciones Ministeriales Nos. 1025/93, 1346/07, 1347/07 y la 2091/10, mediante las que se había creado la Asistencia con Hormona de Crecimiento; asignando, de este modo, los recursos que se hubieran destinado al Programa para la Implementación de la Red Nacional de Genética y para la Asistencia de la Hormona de Crecimiento, es decir dos sistemas con propósitos específicos que funcionan desde su creación brindando asistencia a las personas incluidas en los mismos, en forma accesible, suficiente y oportuna, dado que se trata de niños y niñas no incluidas en otras coberturas (obra social, EMP, PRO.FE, u otras). Entonces, de acuerdo con los arts. 5º y 6º del mencionado acto resolutivo, se incorporan al Programa Nacional de EPF y anomalías congénitas, las asignaciones presupuestarias, como así los recursos humanos y bienes que se encontrasen afectados al Programa para la Implementación de la Red Nacional de Genética y para la Asistencia con Hormona de Crecimiento. Es decir, para la creación de este nuevo Programa, que no se ocupa de las EPF en su conjunto, detrae recursos de otros en funcionamiento, desactivándolos, mediante la derogación de los actos resolutivos antes mencionados. Ante ello se contrapone la previsión contenida en la Ley Nº 26.689, que anuncia una partida específica para sostener el Programa de EPF, como así los demás recursos necesarios para su implementación. Ello implica unificar Programas existentes, dejando sin contenido aquellos que fueron previstos en función de su prevalencia en la población, así por ejemplo, el Programa de Hormona de Crecimiento posee una prevalencia de 1:3500, lo cual representa un 0,357% del conjunto de las EPF.

Cabe destacar que la Federación Argentina de Enfermedades Poco Frecuentes (FADEPOF) elaboró un listado de aproximadamente 8006 EPF, que surge de ORPHANET, con el propósito que fuese considerado en la elaboración del Programa, adecuándolo a la realidad nacional; dado que el país no posee registros oficiales.

En suma, el acto resolutivo en cuestión lejos de contemplar el conjunto de enfermedades que resultan poco frecuentes, se limita a patologías que ya estaban contempladas por Programas específicos, no advirtiéndose los avances que tal proceder acarrearía.



Se inició una actuación de oficio, solicitándose información a la Subsecretaría de Medicina Comunitaria, Maternidad e Infancia. La contestación producida no tuvo en cuenta el dictado del decreto N° 794/15 por el que se reglamenta la Ley N° 26.689, que regula las EPF, pese a que su dictado y publicación en el Boletín Oficial se produjo en mayo de 2015.

Con relación a las cuestiones consultadas se remite al artículo 5° de la Ley, sin explicitar cuáles serían los motivos por los que se habría dejado sin efecto el Programa para la Implementación de la Red Nacional de Genética, como la Asistencia con Hormona de Crecimiento. Consultados respecto de las razones que motivaron la unificación de Programas existentes, precisó que se esperaba vigorizar las áreas, a través del fortalecimiento del acceso a la salud de todos quienes padecen EPF, en base a la estrategia de APS, no siendo función directa del Programa otorgar cobertura a las personas que padecen estas enfermedades, agrega que el listado de las enfermedades se consensuará con el Consejo Consultivo de Programa. Además señala que sólo se asiste a los pacientes contemplados en las resoluciones previas del Área de Hormona de crecimiento, no siendo la provisión de medicamentos un objetivo del Programa.

En orden a la consulta vinculada con la convocatoria de entidades de pacientes con EPF que hubiesen participado en la formulación del Programa, se remite a la creación del Consejo Consultivo Honorario, que se encontraría conformado por representantes de organizaciones de la sociedad civil, representantes de entidades académicas y de instituciones públicas de salud, sin indicar cuáles son, según le fuese consultado, con la única salvedad de la mención al representante de la FADEPOF y la Fundación FOP. El mencionado responde fue puesto en conocimiento de la FADEPOF, en ocasión de una reunión de la Mesa de Trabajo conformada en relación a esta problemática, en orden al Convenio de Colaboración firmado oportunamente.

FADEPOF remitió una nota mediante la que se expresó respecto de la contestación dada por el Ministerio de Salud de la Nación, produciendo los siguientes señalamientos:

- › se desconoce si cuenta o no con un Registro de patología poco frecuentes y cuál es el área de dependencia,
- › confunde los términos del art 5° de la Ley N° 26.689 con el texto de la resolución N° 2329/14, realizando una suerte de adaptación;
- › la resolución contradice las atribuciones que la ley otorga, a través de la unificación de Programas,
- › deroga resoluciones vinculadas con el área de Hormona de Crecimiento, por lo tanto no 'amplia' sino que modifica o restringe la Asistencia de los pacientes,
- › se incrementaron las consultas vinculadas con demoras en el ingreso de niños a la Asistencia con Hormona de Crecimiento,
- › tampoco amplía las funciones del Programa Red Nacional de Genética, dado que se traspasan recursos hu-

manos y presupuesto al Programa creado,

- › no se confeccionó el listado de EPF, que debió haberse completado el 22/01/15,
- › no se advierte la integración armónica que la ley exige,
- › los recursos presupuestarios son derivados a un destino no previsto, en oposición a las previsiones del art. 5° de la Ley,
- › la Ley establece que son los preceptos de la Ley N° 26.689 los que deben integrar el Programa que al efecto debe elaborar el Ministerio de Salud,
- › la Ley no refiere la fusión de Programas,
- › no se tuvo en cuenta el Decreto N° 794/15, por el que se aprueba el reglamento de la Ley, que además en coincidencia con el texto legal se refiere específicamente al Programa de EPF,
- › el acceso a la APS se encuentra garantizado, sin que se requiera establecerlo en la resolución, como tampoco se ha previsto su limitación sólo a esos servicios,
- › de acuerdo con la ley no indica cuál es el mecanismo para procurar la atención de EPF, con la extensión que fija la norma respecto de las que deben asistir en los efectores públicos, dado que así lo establece el art. 3° de la ley,
- › el Consejo Consultivo Honorario, carece de representación multidisciplinaria y carece de responsabilidad dado que su participación no es vinculante,
- › se desconoce si dicho CCH ha elaborado un reglamento de funcionamiento y si se labran Actas o constancias del contenido de las reuniones que pudieran realizar,
- › a qué resoluciones se refiere el Ministerio cuando menciona la asistencia que se brinda para Hormona de Crecimiento si ha derogado las resoluciones vigentes hasta el dictado de la resolución N° 2329/14,
- › desmantelamiento de la Comisión Asesora de Hormona de Crecimiento, que facilitaba al Ministerio el proceso de ingreso a esa instancia y posterior cobertura de niños con déficit de crecimiento, que al ser 'vinculante' resguardaba los fondos en base a información científica adecuada,
- › no se contempla la convocatoria de representantes de la provincias que hubieran adherido a la ley,
- › la resolución ministerial N° 2329/15, se opone al decreto reglamentario N° 794/15
- › esta situación genera incertidumbre dadas las contradicciones detectadas, lo cual ameritaría un reordenamiento ajustado a derecho.

Esta situación dio lugar a requerir nuevos informes al Ministerio de Salud de la Nación para que elabore un responde acorde a las cuestiones señaladas, y particularmente en orden al respeto y adecuación al ordenamiento jurídico vigente. La actuación continúa en trámite.



## DESNUTRICIÓN INFANTIL

A partir del fallecimiento de un niño de siete años de edad, en el ámbito de la comunidad qom de Chaco; de otro niño, de casi dos años de edad, perteneciente a la comunidad wichi, en la localidad de Morillo, Salta; y la internación de otros niños guaraníes; se procedió a una investigación de oficio para el seguimiento de sus cuadros de desnutrición. Se estableció contacto con la Dirección de Estadísticas e Información de Salud (DEIS) y con la Dirección Nacional de Maternidad e Infancia, ambas dependencias pertenecientes al Ministerio de Salud de la Nación, y se accedió a la última de las estadísticas disponible sobre "Mortalidad Infantil según grupo de causas. Total país. República Argentina. Año 2013" (Fuente: DEIS – MSAL 2013).

De la lectura de la citada estadística, y en particular lo que corresponden a las "causas de mortalidad por desnutrición", no se refiere ningún otro dato desagregado, que permita individualizar la situación por provincia; o en particular grupos específicos como es el caso de los indígenas. Tampoco se conoce si la forma de medición es uniforme, y en particular cuál es el sistema de medición antropométrico seguido al efecto. Los expertos señalan que más de la mitad de las muertes infantiles son causadas directa o indirectamente por hambre o desnutrición. En nuestro país, son tres los problemas que se han señalado como determinantes en la salud infantil: el bajo peso, la desnutrición crónica y la anemia<sup>1</sup> como causa de deficiencias nutricionales.<sup>2</sup>

El Estudio al que se hace referencia tomó como insumo la última Encuesta Nacional de Nutrición y Salud del Ministerio de Salud de la Nación<sup>3</sup>, revela que las provincias del NEA y NOA son las que tienen más niños y niñas con bajo peso (peso/edad) y desnutrición crónica (talla/edad).

En cuanto a la 'desnutrición y el perfil socio-sanitario de la Argentina', siguiendo la ENN, se evidencia la inequidad interprovincial que existe en los indicadores sanitarios y nutricionales. Las diferencias se acentúan por regiones: mientras en el Gran Buenos Aires, la CABA y el conurbano bonaerense el principal problema nutricional es la 'obesidad', también hay altos niveles de 'desnutrición crónica' y 'bajo peso'.

Observa el citado Informe que la calidad nutricional de las prestaciones ofrecidas por el Estado siguen siendo inequitativas (cajas de alimentos, comedores comunitarios) ya que aportan alimentos de bajo costo que no rehabilitan cualitativamente la situación de desnutrición.

A esta problemática se suma la ausencia de relevamientos de alcance nacional, previos a la implementación de las Leyes N° 25.459 y 25.630, no permiten evaluar adecuadamente

*1 La anemia afecta principalmente a los niños y niñas más pequeños, de 6 a 23 meses, y a las mujeres embarazadas.*

*2 Inequidades nutricionales entre provincia, febrero de 2008, CIPPEC, CENTRO DE IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA EQUIDAD Y EL CRECIMIENTO.*

*3 Los datos corresponden al 2005 y fueron publicados por el Ministerio de Salud de la Nación en 2007.*

te la efectividad que hubieran tenido. La brecha que existe entre las provincias en el desarrollo sanitario y nutricional de sus habitantes es significativa, y están relacionadas con el nivel socio económico de la población, siendo la Región Pampeana, NEA y NOA las más afectadas por 'desnutrición crónica', con consecuencias irreversibles en particular en el desarrollo neurocognitivo de los niños y niñas.

Por tanto, se solicitaron inicialmente informes tanto a la DEIS como a la Dirección Nacional de Maternidad e Infancia, con el propósito de conocer cuáles son los datos actuales disponibles y si las provincias aportan información de calidad y uniforme sobre el particular, teniendo en cuenta la realidad de cada una de las Regiones que conforman el país.

Una vez cumplido se solicitaron informes a cada una de los Ministerios provinciales, como así a la CABA. El trámite se encuentra en proceso de recolección de datos y evaluación.

## HECHO OCURRIDO EN UN EFECTOR PÚBLICO DE LA PAMPA

Una bebé que nació en el Hospital Jorge Ahuad de la ciudad de 25 de mayo de La Pampa, resultó quemada con el calor de un aparato conocido como 'caloventor', pocos minutos después de su nacimiento prematuro. Sufrió quemaduras de segundo y tercer grado, y su familia, incluyendo la madre, recién pudo ver los daños causados una vez que llegaron a la Clínica San Lucas de Neuquén a donde recibió asistencia respiratoria en terapia neonatal y luego debió ser intervenida quirúrgicamente.

Cabe destacar que el deber de regulación del Estado de los servicios de salud para la protección de la integridad personal y el deber de supervisión y fiscalización del Estado con relación a los servicios de salud, es indelegable y comprende todas las instancias jurisdiccionales, sin excepción. Por ello, es de establecer de qué forma y por qué conductos el error humano puede afectar al conjunto social, para evitar que estas situaciones se reiteren, y cuáles son las responsabilidades que el Estado no ha ejercido para prevenir su reiteración.

La circunstancia de que la niña haya sufrido quemaduras, más el agravante de no haberseles informado a los padres inmediatamente lo sucedido, y haberse dispuesto el traslado a otro nosocomio en otra provincia para su seguimiento y atención, resultaría claramente una vulneración de sus derechos y los de su familia. En este caso, corresponde señalar que no son sólo las autoridades administrativas y sociales de La Pampa quienes debieron actuar, sino también el Hospital Jorge Ahuad, y el municipio y/o comuna en donde se encuentra empleado.

A los fines de determinar la responsabilidad de aquellos que asistieron a la recién nacida, el Ministerio de Salud inició el sumario correspondiente y la Fiscalía de Investigaciones Administrativas inició las actuaciones. En cuanto a la gestión de la Dirección de Maternidad e Infancia informante, se destaca que periódicamente se realizan monitoreos de los establecimientos asistenciales de la provincia que atien-



den partos, como así también cursos periódicos de capacitación en la recepción y reanimación del recién nacido. Se informa que, después de tomado conocimiento de lo sucedido, una comisión compuesta por la Dirección informante, el Subsecretario de Salud y el Director de Zonas Sanitarias viajó a la localidad de 25 de Mayo, oportunidad en la que se supervisó la infraestructura neonatal de la localidad, constatando la existencia de dos incubadoras en perfecto funcionamiento, de todos los insumos necesarios para la recepción, reanimación y eventual preparación para traslado de pacientes prematuros o con trastornos de adaptación. La única deficiencia detectada fue la ausencia de un calefactor sobre la mesa de reanimación a distancia adecuada, observándose en la pared las grampas correspondientes a la misma. Como corolario de lo expuesto, y toda vez que sobre la cuestión objeto de los hechos de la investigación había tomado intervención de oficio la Fiscalía de Investigaciones Administrativas de la provincia de La Pampa devendría abstracta la reiteración de los informes solicitados al Hospital Jorge Ahuad y a la Maternidad de San Lucas de la provincia de Neuquén, dándose por terminada la investigación, sin perjuicio de las facultades que asisten a la Institución para volver sobre la cuestión.

## DENGUE

En 2009, con motivo de la epidemia de dengue, se inició una investigación de oficio para conocer el estado de situación de la enfermedad en Argentina, así como para proponer medidas acordadas a adoptar en pos de la posible solución del problema. En tal sentido, se cumplió con la presentación de un proyecto de ley tendiente a declarar de interés nacional la lucha contra el dengue.

Ahora bien, los últimos datos con que se cuenta corresponden a 2013 cuando la cartera sanitaria nacional estudió el caso de 3118 pacientes que presentaron síntomas compatibles con dengue, siendo confirmados 250.

El dengue continúa siendo un problema creciente para la salud pública mundial, debido a factores como el cambio climático, el aumento de la población mundial en áreas urbanas de forma acelerada y no planificada, inadecuada recolección de residuos y la acumulación de recipientes que favorecen la cría de mosquitos. Se agrega el riesgo debido a viajes y migraciones a zonas endémicas, el control insuficiente de los vectores, siendo estos factores que impactan fuertemente en la proliferación del dengue. La vigilancia se registra a través de los casos notificados al Sistema Nacional de Vigilancia de la Salud (SNVS), y en cuanto a la vigilancia clínica como laboratorial a través del Sistema Nacional de Vigilancia por Laboratorios de Argentina (SIVILA).

En 2015, se inició una nueva actuación de oficio con el propósito de establecer cuál es el estado de situación actual respecto del dengue, solicitando informes, en una primera instancia, a la Dirección de Epidemiología de la Nación, lo cual dio lugar a una nueva solicitud de informes dirigida a la Dirección de Enfermedades Transmisibles por Vectores de la Nación. Esta Dirección brindó un circunstanciado panorama

de las actividades cumplidas en torno a diversas cuestiones que hacen al seguimiento y control, entre otras, de esta enfermedad.

En consecuencia, se advirtió que la documentación colectada es suficiente para advertir el trabajo que se realiza respecto de la situación del dengue en Argentina, siendo coincidente la información brindada por la cartera nacional y las provinciales, en particular Salta y Córdoba (que se articula con la Coordinación General del Plan Nacional de Dengue). Por lo tanto, se estimó cumplido el objetivo previsto al inicio de la investigación, teniendo en consideración que no ha habido cambios significativos durante 2014, es decir que no se han presentado situaciones de la entidad del brote del 2009, sino aquellas que se consideran estacionales, las que están siendo vigiladas en las distintas jurisdicciones.

## LECHE CONTAMINADA

A raíz del deceso de una niña nacida en el Hospital Posadas se investigó que el hecho podría estar asociado con una comunicación realizada por el Instituto Nacional de Alimentos (INAL) vinculada con que las muestras de leche en polvo utilizadas en el lactario de dicho hospital estaban contaminadas con la bacteria *Cronobacter sakazakii*. Según refería la nota en el diario La Nación, el INAL habría informado a las Direcciones de Bromatología del país, que se había detectado la presencia de la bacteria mencionada, en una caja del lote 0064 de fórmula de inicio Sancor Bebe 1, de 1 kilo, destinado a los Hospitales.

Los síntomas que presentaron los niños afectados (diarrea aguda, fiebre, distensión abdominal, mucosidad en materia fecal y decaimiento) permitían sospechar una infección con *Cronobacter sakazakii*; sin embargo este abordaje no se habría realizado.

La Agencia Gubernamental de Control (AGC) de la CABA, por su parte, comunicó al INAL un informe técnico en el que señalaba que se trataba de un hallazgo asociado con el 'brote Hospital Posadas', correspondiente a una bacteria de altísimo riesgo para la salud de la población. Luego de lo ocurrido, se alertó a la AGC porteña sobre la existencia en los hospitales de la ciudad de un lote de leche en polvo (0064) Sancor Bebe 1 contaminado. La AGC habría reclamado muestras a la empresa de modo de proceder en orden al CAA, al detectarse la presencia de la bacteria se ordenó a la empresa retirar el producto del mercado y se informó al INAL con el propósito que emitiera una alerta sanitaria.

Seguidamente, el servicio de Enterobacterias del Malbrán habría confirmado que los once aislamientos bacterianos obtenidos por los técnicos de la ciudad en el contenido de las cajas cerradas, correspondían al mismo subtipo de *Cronobacter sakazakii* detectado. De acuerdo con la opinión de los especialistas, 'lo ideal para asociar una bacteria con un alimento es que haya, además de la evidencia epidemiológica, una comparación con lo que se obtiene de las muestras de un paciente afectado. Si hubo brote, tuvo que haberse hecho un estudio amplio y exhaustivo, que alcanza desde la alimentación y los contactos hasta el ambiente. En



una situación de brote, la autoridad sanitaria tiene total autonomía en sus criterios para analizar lo que sea conveniente para identificar la fuente de enfermedad. En pocas palabras, vale todo con tal de encontrar la causa' (conf. Gerardo Leotta, de la Red de Seguridad Alimentaria del CONICET).

El principio de "precaución" o también llamado "de cautela" exige la adopción de medidas de protección antes de que se produzca realmente un deterioro, operando ante la amenaza a la salud o al medio ambiente y la falta de certeza científica sobre sus causas y efectos.

En orden a la información habida y teniendo en cuenta las cuestiones analizadas, se solicitaron informes al Ministerio de Salud de la Nación, al INAL, a la ACG, dependiente del Gobierno de la CABA, a título de colaboración y al ANLIS.

La ANMAT, de la que depende el INAL, contestó cada una de las cuestiones consultadas. Por su parte, la Secretaría de Medicina Comunitaria de la Nación también respondió los aspectos solicitados. INAL informó que no cuenta con información relativa a la presunta detección de la bacteria *Cronobacter Sakazakii*, en el ámbito del Hospital Posadas; habiéndose realizado ensayos a solicitud de dicho nosocomio, en alimentos no se detectó presencia de esa bacteria. El Servicio de Microbiología del Dpto. de Control y Desarrollo del Instituto señaló la ausencia de la bacteria, cumpliendo con los parámetros previstos por el CAA. Sin perjuicio de lo cual y a fin de profundizar la investigación, la Dirección de Fiscalización, Vigilancia y Riesgo inició un expediente del producto presuntamente contaminado en el centro de distribución de la firma Sancor Cooperativas Unidas Ltdas.

Junto con la Agencia Santafecina de Seguridad Alimentaria se llevó a cabo una auditoría en el establecimiento, donde se evaluó y auditó la trazabilidad del producto correspondiente a la fórmula de inicio en polvo para lactantes RNPA. 21-101624, Lote 64 y su retiro del mercado.

Por su parte, el Instituto recibió una notificación de la Dirección General de Higiene y Seguridad Alimentaria de la CABA, por la que señalaba que habiéndose realizado un análisis de la fórmula precitada, este arrojó: 'alimento contaminado con *Cronobacter Sakazakii*'. Así es que se recibió información por parte de la empresa vinculada con la distribución de la fórmula en cuestión, y esta procedió a contactar a sus clientes a nivel nacional para indicarles que, en caso de existir stock de dicho Lote, este fuese bloqueado.

A su vez, el Instituto informó a todas las Direcciones Bromatológicas del país y delegaciones del INAL los resultados obtenidos por la CABA. Con posterioridad, la DGHySA de la ciudad indicó que dejaba sin efecto el Protocolo notificado, en tanto detectaron errores en los procedimientos de toma de muestra y análisis del producto, en tanto no se ajustaba a la normativa en vigor. Finalizando, indicaron que no habían recibido otras denuncias al respecto, remitiendo copia del expediente labrado, según le fuera solicitado.

La Secretaría de Medicina Comunitaria de la Nación informó que, en el ámbito de Hospital Posadas, no se detectó la bacteria en las fórmulas para lactantes.

En orden a que no se registran hallazgos que pudieran implicar un reproche para los organismos administrativos intervinientes, en los términos que prevé la Ley N° 24.284, siendo coincidentes los informes producidos en lo sustancial y habiendo tenido las medidas adoptadas una secuencia temporal adecuada, se procedió a informar a la cartera sanitaria sobre el particular, dado que la conducta asumida por las dependencias intervinientes se adecuó al principio precautorio, en función de las medidas de protección adoptadas.

Seguidamente, y previo a considerar otros cursos de acción, se advirtió que la ANMAT; ordenó retirar del mercado un Lote de Fórmula Infantil "Sancor Bebé 2", por presunta contaminación. La medida se habría adoptado luego de la notificación por parte de la Dirección General de Higiene y Seguridad Alimentario de la CABA, mediante la que indica que del análisis realizado detectó la presencia del Microorganismo *Cronobacter Sakazakii*.

Ahora bien, advertida una nueva situación, en la que la DGHySA de la CABA, no observó el procedimiento que permite establecer si la sustancia estaba o no contaminada, sin perjuicio de las medidas de carácter preventivo que la Administración Nacional adoptó, se estimó del caso poner en conocimiento a la Defensoría del Pueblo de la CABA, para que -de entenderlo procedente- tomase la intervención que le compete.

## COBERTURA PARA PACIENTES OSTOMIZADOS

La Ley N° 27.071 de 'Cobertura total de los dispositivos y elementos accesorios para las personas ostomizadas' aún se encuentra sin reglamentar, pese al tiempo transcurrido desde diciembre de 2014, fecha de su sanción. Dicha Ley dispone la incorporación al PMO, al sistema de público nacional, obras sociales y mutuales provinciales, la cobertura total de los dispositivos o bolsa para ostomías y los elementos accesorios necesarios para la optimización de la tolerancia de la bolsa, para aquellas personas que han sido sometidas a una ostomización temporal o definitiva padeciendo desórdenes, enfermedades o trastornos en distintos órganos y la promoción de acciones tendientes a su concientización y difusión, conforme lo señala el art. 1°.

La Asociación Argentina de Ostomizados (AADO) refiere que sólo un 45% tiene cobertura del INSSJP, u obra social o EMP, planteándose dificultades para el acceso, e indicaron que otras personas que padecen discapacidades, sin recursos o medios para adquirir los elementos que necesitan se encuentran desamparadas.

Es de destacar que cuando se encuentra involucrada la salud, deben realizarse todos los esfuerzos para que no exista un divorcio entre la letra de la norma y la realidad que debe implicar el acceso previsto, sin exclusiones ajenas al espíritu de la ley, en tanto determina con toda certeza al universo de personas que requieren la prestación. En el caso particular de las personas ostomizadas, en orden a las previsiones contenidas en el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación las cuestiones deben resolverse, conforme la CN y los



Tratados de Derechos Humanos y las leyes deben interpretarse en orden a las disposiciones que de ellos surjan.

Por lo expuesto, se dio inicio a una investigación a fin de establecer cuáles son los motivos que obstan a dar cumplimiento con la norma en cuestión. El Ministerio de Salud de la Nación informó, acompañando copia del Proyecto de decreto por el que se aprobaría el reglamento de la mencionada norma. El Proyecto, que establece a través del Anexo I la garantía de cobertura al 100%, fue objeto de observaciones formuladas por la Secretaría Legal y Técnica de la Presidencia de la Nación.

## HEPATITIS C

La Hepatitis C es una enfermedad infecciosa inflamatoria del hígado, provocada por el virus VHC3, cuya infección crónica puede producir lesión en el hígado y originar cirrosis y otras afecciones potencialmente fatales. En Argentina, se calcula que hay 400 mil personas infectadas con el virus.

La Hepatitis C puede tratarse con medicamentos y el reclamo que se verifica por parte de pacientes, profesionales y ONGs vinculadas con esta patología, se relaciona con la aprobación de un fármaco, sin interferón, 'sofosbuvir', por parte de la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT), autoridad sanitaria competente en la materia. De acuerdo con la información colectada, la certificación que debe emitir la ANMAT habría de requerir mayor documentación, además se plantea el precio de la medicación mencionada (el tratamiento en Estados Unidos, por tres meses, asciende a los u\$s 84.000).

La investigación iniciada por la Defensoría tiende a acompañar una solución a la que podría acceder parte de la población que padece la infección, sin que pretenda alentar otros intereses ajenos al declarado. El Ministerio de Salud de la Nación precisó que fue aprobado el medicamento 'sofosbuvir', consensuándose con participación del Programa Nacional de Control de las Hepatitis Virales (PNCHV), sociedades científicas y ONGs. Indicaron que se realizará una primera compra para atender la necesidad de pacientes con cirrosis y manifestaciones extra hepáticas clínicamente significativas, para posteriormente incluir pacientes con fibrosis avanzadas, entre otros.

Han participado junto con el Programa la Asociación Argentina para el Estudio de Enfermedades del Hígado, Sociedad Argentina de Infectología, Fundación Huesped y las ONGs HCV Sin Fronteras, representando a los mono infectados con el virus de la Hepatitis C y Red de Mujeres viviendo con VIH/SIDA, en representación de las personas coinfectadas con el virus de VIH y Hepatitis C.

Por su parte, la ANMAT informó que se aprobaron dos expedientes referidos al medicamento 'sofosbuvir', encontrándose ambos trámites finalizados. Producida la inscripción en el REM, cabe obtener el permiso de comercialización, indicándose que con fecha 17 de noviembre de 2015 se autorizó la comercialización del 'sofosbuvir' 400mg, de laboratorio GADOR S.A., bajo el nombre comercial 'Sovaldi'. Finalmen-

te señala que se encuentra en curso de autorización para comercialización el que produce el laboratorio Richmond S.A.C.I.F.

## EXÁMENES PREOCUPACIONALES/VIH

Se solicitó la intervención de esta Institución ante la empresa Alfa Medica medicina integral SRL debido a que, en ocasión de realizarse un examen preocupacional para ingresar a ALPI, efectuaron al interesado la serología para detectar el virus VIH.

Esta Defensoría solicitó informes a dicha empresa, la cual respondió que el estudio se efectuó con el expreso consentimiento del aspirante, y que los resultados fueron comunicados en forma personal y exclusiva, entregándose el protocolo original de laboratorio. En ese contexto se analizó la correspondencia de la conducta asumida por la empresa con la normativa en vigor, ya que la Ley N° 25.326 establece cuáles son los límites en el uso y disposición de datos personales, particularmente aquellos que puedan resultar sensibles, entre ellos los referidos a la salud y la vida sexual. A su vez, la Ley, vinculada con el ejercicio de derechos y garantías constitucionales y las medidas a adoptar contra actos discriminatorios, realiza una enumeración análoga a la indicada. En igual sentido, la Resolución N° 37/2010 del Registro de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, determina cuál es el propósito de los exámenes preocupacionales, descartando cualquier destino que permitiera su utilización con fines discriminatorios. El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, a través de la Resolución N° 270/2015, indica que ello deviene improcedente aún cuando se contara con el consentimiento expreso del titular, siendo que había concurrido para que se verificase su estado de salud en función de acceder a un empleo. Por lo tanto, la Defensoría emitió un exhorto a la mencionada empresa, a los fines que adopte los recaudos a su alcance para prevenir la ocurrencia de hechos de similares características al investigado.

El asunto fue puesto en conocimiento de la Federación Argentina de Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans (FALGBT), de la Fundación HUESPED y del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.

## COBRO INDEBIDO DE PRESTACIONES MÉDICO ASISTENCIALES POR PARTE DEL HOSPITAL DE CLÍNICAS JOSE DE SAN MARTÍN-UBA

Varios ciudadanos recurrieron al Defensor del Pueblo de la Nación para reclamar que, el Hospital de Clínicas Jose de San Martín, dependiente de la Universidad Nacional de Buenos Aires (UBA), arancelaba y cobraba las prestaciones médico asistenciales indicadas a los pacientes sin cobertura social.

A través de un proceso investigativo se constató que el Hospital de Clínicas se haya encuadrado en el régimen de Hospitales Públicos de Gestión Descentralizada (aprobado originariamente por el Decreto N° 578/93 y sustituido por su similar N° 939/2000, aún vigente), encontrándose inscripto



en el Registro Nacional. Dicho decreto creó el Régimen de Hospitales Públicos de Gestión Descentralizada (HPGD) y establece que los mismos deberán garantizar “la gratuidad del acceso a la atención de la salud, eliminando todo tipo de arancelamiento por la utilización de los servicios que brinda a la población” y “la máxima cobertura posible, de acuerdo con su nivel de complejidad, a la población no cubierta por los restantes subsistemas de atención de la salud” como asimismo “mejorar los actuales niveles de accesibilidad de la población sin cobertura”.

A fin de acreditar el cobro de los aranceles mencionados, los interesados acompañaron copia de documentos confeccionados por el Hospital denominados “Emisión de Presupuesto” que consta de una leyenda que dice “la presente cotización es de carácter estimativo y se facturará de acuerdo a las prácticas realizadas conforme la historia clínica”, figurando además el código de la prestación, su descripción y su valor. En todos los casos evaluados, los pacientes habían acreditado ante el Hospital su situación de falta de cobertura social mediante el documento expedido por la ANSeS denominado “Antecedentes Institucionales / Certificación Negativa”.

Además, se constató in situ la existencia carteles, de acceso a todo el público, sobre los trámites e indicaciones que se deben realizar a los fines de pagar en el sector “cajas” las consultas y cualquier estudio, tratamiento, cirugía o internación.

La Defensoría solicitó informes al Rector de la UBA y al Director del Hospital para que dieran cuenta de cuál es la normativa que autoriza el cobro de las prestaciones médicas asistenciales y, en su caso, qué gestiones se han realizado para que en el Hospital de Clínicas se aplique estrictamente el art. 5° del decreto 939/2000.

En marzo de 2015 se concretó una reunión entre personal de esta Defensoría y autoridades del Hospital, referida a los reclamos presentados y comprometiéndose dichas autoridades a informar por escrito sobre el particular. De dicho informe no resulta argumento alguno de descargo sobre el incumplimiento de lo dispuesto por el Decreto N° 939/2000, ni se invocó normativa que faculte a apartarse del mismo, ni que se hubieren realizado gestiones a fin de dejar de pertenecer al Régimen de HPGD (dicho incumplimiento se venía concretando, según las constancias colectadas, desde 2003, según informe de la Auditoría General de la Nación). A su vez, la página web del Hospital ratifica el cobro obligatorio de aranceles a quienes deben estar eximidos de ello.

Por todo ello, se exhortó al Rector de la UBA y al Director Interventor del Hospital de Clínicas, como HPGD a arbitrar las medidas tendientes a dar cumplimiento inmediato a lo dispuesto por el Decreto N° 939/2000. Se puso en conocimiento del Ministerio de Salud de la Nación y de la Fiscalía de Investigaciones Administrativas para su consideración. Ante ello, el Director del Hospital de Clínicas dictó la Resolución N° 001673 por la que “No cobrará ni la consulta médica ni ninguna prestación que se le deba practicar o realizar a aquellos pacientes que no cuenten con cobertura del Subsistema de Seguridad Social” con excepción de las “cirugías plásticas y cosmiatría”.

## PORCENTAJE DE COBERTURA DEL 70 % DEL PRECIO DE LOS MEDICAMENTOS PARA ENFERMEDADES CRÓNICAS

Un ciudadano se presentó manifestando que el listado de medicamentos genéricos con cobertura del 70 % para enfermedades crónicas que se publica a través de la página web de la SSSalud, respecto de los precios y coberturas a cargo de las obras sociales y empresas de medicina prepaga, no se condice con dicho porcentaje de descuento.

La Resolución N° 758/2004 del Ministerio de Salud, modificada por la N° 82/2005, faculta a la SSSalud a definir y publicar en su sitio web las modificaciones que se produzcan en los precios, tanto de los productos como de sus presentaciones, forma farmacéutica y concentración, así como a publicar las altas o bajas de los principios activos.

Preguntada la SSSalud sobre el tema, la misma aclaró que “no se trata de desvíos sino de metodologías establecidas por la normativa emanada del Ministerio de Salud de la Nación. La SSSalud no tiene potestad para la modificación de la metodología aplicada (ya que así lo invocan las Leyes N° 23.660, 23.661, 25.661, y sus modificatorias, así como las Resoluciones N° 82/2005 MS y 1747/2007 MS)”, por lo que “la discordancia observada a los resultados de la metodología del cálculo impuesto lo es por la normativa vigente y dado que no se corresponde con un desvío, no deben tomarse medidas al respecto”.

En suma, aclarada la situación, se informó al interesado.

## OBRAS SOCIALES

### RECLAMOS VINCULADOS CON OBRAS SOCIALES

- ▶ La Obra Social Ferroviaria (OSFE) no concretaba la derivación solicitada por el equipo médico de oncología de un centro diagnóstico a los fines de realizar la cirugía a cargo de un prestador habilitado para tal intervención quirúrgica.
- ▶ La Obra Social del Personal de la Industria del Chacinado y Afines (OSPICHA) había dado de baja en su afiliación, por haber cumplido 21 años, al hijo del afiliado que no estudia por su adicción a las drogas, estando internado en un centro de rehabilitación.
- ▶ Una monotributista social no podía utilizar la obra social Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (OSUTHGRA), a la que está afiliada, debido al retraso del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación en concretar, informar y acreditar los pagos mensuales del monotributo.
- ▶ Por encontrarse sin la cobertura médica que debía brindarle la Obra Social de Empleados de Comercio y Actividades Afines (OSECAC), se estableció que tal situación se verificaba porque los pagos efectuados



mensualmente en calidad de monotributista a la AFIP no eran reportados, ni a la SSSalud, ni a la obra social en cuestión. La interesada trabajó en relación de dependencia estando afiliada a OSECAC. Al cesar su relación laboral, se inscribió como monotributista, siendo su deseo continuar afiliada a la misma obra social. Consultado el padrón de monotributistas de la SSSalud, dio como resultado que estaba empadronada desde junio/2015 en la Obra Social de la Federación de Cámaras y Centros Comerciales Zonales de la Republica Argentina (FEDECAMARAS) y la misma información surgió de la ANSeS conforme el Comprobante de Empadronamiento del Padrón del Sistema Nacional del Seguro de Salud (CODEM). Se puso en su conocimiento que sólo podrá ejercer la opción de cambio a la obra social que desea luego de transcurrido un año desde que ejerció la opción de cambio, conforme lo dispone el Decreto N° 504/98.

- ▶ Un monotributista social manifestó haber elegido la obra social OSECAC, pero que efectuados todos los pagos mensuales, resultó que tales datos no correspondían a ninguna obra social del sistema. De acuerdo a los antecedentes obrantes en esta Defensoría, la intervención ante la AFIP el Registro Nacional de Efectores del Ministerio de Desarrollo Social rectificó, tanto en la SSSalud como en la propia AFIP, la opción de obra social efectuada por el reclamante.
- ▶ Varias ciudadanos se presentaron manifestando que la Obra Social de Docentes Privados (OSDOP) les había dado de “baja” alegando que el monto de sus haberes no cubrían el haber mínimo garantizado, de conformidad con lo previsto en el art. 8° de la Ley N° 26.417 y normas complementarias, y que ante ello se los orientó indicándoles que podían realizar un aporte adicional hasta alcanzar ese mínimo y así contar con las prestaciones.
- ▶ Se recibieron diversos reclamos por bajas en obras sociales del sistema nacional por registrar prestaciones previsionales o afiliaciones vigentes en otra obra social. Se destaca que, por el Decreto N° 292/95 se eliminan las múltiples coberturas disponiendo, en lo pertinente en el art. 8°, que “ningún beneficiario del Sistema Nacional del Seguro de Salud podrá estar afiliado a más de un Agente, ya sea como beneficiario titular o como miembro del grupo familiar primario”.
- ▶ La madre de un niño menor de edad con certificado de discapacidad, dado su diagnóstico de “trastorno de espectro autista” solicitó que la Obra Social de Ejecutivos y del Personal de Dirección de Empresas (OSDE) autorizara el tratamiento ABA (terapia mediante análisis conductual aplicado) en el domicilio del paciente, conforme orden médica y cronograma que adjuntara, por un total mensual de 72 horas, y dejando constancia de que los profesionales que propone no pertenecen a la cartilla de dicha obra social y que pretende que se le cubra la totalidad del presupuesto presentado. OSDE respondió que, de acuerdo al plan superador contratado por la interesada, los modos de prestación son cerrados con el 100% de cobertura si se realizan con prestadores de la cartilla de OSDE, y que con profesionales ajenos a la cartilla, admite el sistema por reintegro. OSDE acompañó copia de un informe practicado por un prestador propio para el abordaje por técnica de ABA, afirmando que cuenta con los recursos humanos suficientes para satisfacer el caso del niño, lo que fue rechazado por la reclamante. En ese contexto, siguiendo los lineamientos de la SSSalud, se concluyó que las obras sociales cumplen con sus obligaciones brindando las prestaciones con los profesionales por ellas contratados.
- ▶ Una monotributista que ha optado por OSECAC, expresó que había comenzado a trabajar en relación de dependencia prestando servicios para el Gobierno de la Provincia de San Juan y que sus aportes y contribuciones son direccionados por su empleador a la Dirección de Obra Social Provincia de San Juan, la que se encuentra excluida del Sistema Nacional de la Seguridad Social. OSECAC le había negado las prestaciones médico asistenciales a las que tiene derecho, alegando verbalmente que trabajando en relación de dependencia está eximida de abonar el componente de la seguridad social y de la obra social. No obstante ello, la nombrada continuó efectuando los aportes como monotributista cuyos montos se direccionan a OSECAC. Solicitada información a la Dirección General de los Recursos de la Seguridad de la AFIP, ésta expresó que los sujetos adheridos al Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes que simultáneamente se encuentren realizando una actividad en relación de dependencia y aporten en tal carácter al régimen nacional, o a algún régimen provincial previsional, si bien se encuentran eximidos de aportar las cotizaciones previsionales fijas (en virtud del art. 40 del anexo de la Ley N° 24.977, texto sustituido por la ley N° 26.562), pueden adherir voluntariamente al régimen especial de los Recursos de la Seguridad Social para Pequeños Contribuyentes accediendo a los beneficios incluido en su art. 42 conforme lo prevé el art. 33 de la Resolución General N° 2746 sus modificatorias y complementarias.
- ▶ Se tomó intervención por la demora en la provisión de audífonos para un niño de 8 años de edad, discapacitado auditivo por parte de la Obra Social de las Asociaciones de Empleados de Farmacia (OSADEF), entidad que informó que el menor, en su calidad de beneficiario, contaba con todos los servicios y prestaciones establecidos en el PMO, y que respecto del audífono ya había procedido a solicitar cotizaciones, que luego de evaluadas determinó que se autorizara la cobertura del 100% a cargo de la mencionada obra social.
- ▶ Una ciudadana denunció que la Obra Social de Luz y Fuerza de la Patagonia–Generar Salud (OSLyFPatagonia) la dio de baja como afiliada “debido a que registra afiliación vigente en otra Obra Social”. De los antece-



dentes de la actuación, resulta que OSLyFPatagonia sólo acepta jubilados de la propia actividad y también acepta adherentes (el cónyuge de la reclamante es jubilado y se encuentra afiliado también) y, según constancia de la ANSeS, la señora obtuvo su propia jubilación en 2006 y, según constancias de esa Administración y de la SSSalud, tiene asignada como obra social el INSSJP-PAMI. Ante ello, la señora al obtener su jubilación paso a ser titular de su obra social, el INSSJP/PAMI y, por lo tanto, no puede tener dos obras sociales pertenecientes al Sistema Nacional.

- ▶ El padre de un niño que padece “Trastorno generalizado del desarrollo no especificado” que posee Certificado Único de Discapacidad (CUD), manifestó que la Obra Social para la Actividad Docente (OSPLAD) incumplía con las obligaciones legales que tiene para con su hijo. Según la denuncia, la OSPLAD no sólo es renuente al pago de las facturas médicas, sino que se ha negado a cubrir el transporte desde y hacia los domicilios en que le son brindadas las prestaciones. Además de los reclamos formales efectuados a la OSPLAD, el interesado inició un expediente ante la SSSalud y, a través de la “Consulta de Expedientes”, se constató que el expediente tuvo diversos movimientos desde su inicio en 2012, por lo que esta Defensoría efectuó diversos reclamos a la SSSalud a fin de conocer el trámite impuesto al reclamo efectuado. Por todo lo expuesto, resulta con claridad que habiendo pasado casi tres años desde el inicio del expediente, la SSSalud no había operado con la diligencia necesaria a fin de dar respuesta al reclamo del interesado. Respecto de la OSPLAD, resultó que no cumple con sus obligaciones de acuerdo a lo dispuesto por la Ley N° 24.901. Por todo lo expuesto, devino necesario asegurar el efectivo cumplimiento de la normativa vigente, por lo cual se dictó una resolución y se exhortó al Presidente de la OSPLAD a que arbitre las medidas tendientes para que brinde al afiliado todas las prestaciones que tiene indicadas y, también se exhortó a la SSSalud para que resuelva en forma inmediata los plazos para tramitar los reclamos planteados por los afiliados.
- ▶ Una ciudadana, residente en la provincia de Entre Ríos, se presentó ante esta Institución aduciendo la falta de cobertura médico asistencial por parte de la OSECAC. La beneficiaria, afiliada monotributista, llevaba quince semanas de embarazo y el agente de seguro de salud no le brindaba las prestaciones debido a que no recibía los aportes correspondientes. Se estableció comunicación con la Delegación de la SSSalud y de la OSECAC de Entre Ríos, a los fines de encauzar el trámite y subsanar el error del sistema informático. Como consecuencia de las gestiones realizadas con las diferentes entidades se acordó que el error sería subsanado desde la SSSalud ya que, de la consulta de pago de monotributo, surgía que los pagos se encontraban al día y para que los aportes se redireccionaran a la OSECAC, era la SSSalud quien debía corregir el código de

obra social. Asimismo, desde la OSECAC indicaron que la beneficiaria se dirigiese a su delegación con la constancia del trámite de la SSSalud para que le otorgaran provisoriamente la cobertura médica solicitada.

- ▶ Una afiliada al Servicio Médico Asistencial de la Universidad Nacional de Santiago del Estero reclamó respecto de la falta de “cobertura del Plan Materno Infantil de la SMAUNSE” para su hija. De la información recabada resultó que el titular de la obra social es el padre de la presentante, quien a su vez dio a luz una niña cuya afiliación se reclama. A fin de conocer los motivos de la negativa de afiliación, se constató que el SMAUNSE se rige por la Ley N° 24.741 como, asimismo, por lo que dispone su propio estatuto. De ambos resulta que la hija de la reclamante (nieta del afiliado titular) desde el momento de nacer, no se encuentra incluida entre los afiliados que contemplan tanto la ley como el estatuto mencionado, cuestión que, junto con copia de todos los antecedentes, se le comunicó a la interesada.
- ▶ Una ciudadana afiliada a dos obras sociales (una integrante del sistema nacional de salud Jerárquicos Salud-JS y la otra, entidad autónoma, Obra Social de la Universidad del Litoral-OSNUL). En ambos casos, los aportes son obligatorios (fijados por ley) dada su relación laboral, no estando prevista legalmente la unificación de los aportes, ni pudiendo optar por una de ellas, por tratarse de obras sociales que no pertenecen al mismo sistema. La interesada realizó consultas y prácticas médicas con prestadores ajenos a las cartillas de las obras sociales, abonando los honorarios y aranceles por tales servicios. Su pretensión se vinculaba con la obtención de reintegros de las sumas obladas que pudieran corresponderle, argumentando que al estar obligada a tener dos obras sociales, ambas debían proceder al reintegro. La JS solicitó que acompañara el original del recibo en cuestión para hacer el reintegro y la OSNUL rechazó varios reintegros por presentar copia fiel de factura original más comprobante de reintegro de JS y por no contar con el seguro extra Plan Fondo Especial de Subsidio (FES). En relación a la OSNUL, a nivel contable, la entidad debe contar con el original a los fines de justificar la erogación y el pedido debe adecuarse a las normas vigentes en materia de reintegros. Es de señalar que las obras sociales cumplen con su obligación de brindar los servicios médico asistenciales a través de los prestadores de sus cartillas y que el sistema de reintegros es de carácter excepcional y se adecúa al Plan que se hubiera elegido.
- ▶ Un interesado que se desempeñaba como administrativo en la Filial Formosa del Círculo de Suboficiales de Gendarmería Nacional y que estaba afiliado a la Obra Social de Unión Personal (UP), de la cual recibía sus prestaciones de salud mediante la prepaga Accord Salud, “Plan Dorado”, solicitó la intervención de la Defensoría ante la falta de una respuesta satisfactoria de su obra social y de su prestadora médica al reclamo que efectuó por descuento en su tarjeta de crédito de una



importante suma, en concepto de cuota social. Por tal motivo, se realizó una consulta en la página web de la AFIP en la sección “Mis aportes” de la cual surgió que esa Administración no estaba derivando los aportes correspondientes del afiliado, como así tampoco a la ANSES. En función de ello, la Defensoría se contactó con el denunciante enviándole el resultado de la consulta mencionada, orientándolo para que realizara el reclamo correspondiente ante la AFIP sugiriéndole que acompañara copia de la constancia que le envió esta Defensoría, como de sus tres últimos recibos de haberes.

- Se exhortó a la SSSalud para que informase acerca de cuáles fueron las medidas que hubiese dispuesto para resolver y asegurar que los servicios médico-asistenciales que la Obra Social del Personal de Telecomunicaciones (OSTEL) debe otorgar a su población beneficiaria pasiva sean adecuados. Oportunamente, la SSSalud informó sobre el extravío del Expediente N° 147.316/08. Se asistió a ese organismo remitiendo copia de la documentación obrante en los actuados seguidos. Posteriormente, la Defensoría del Usuario de Servicios de Salud indicó que “la búsqueda del expediente de la referencia ha sido infructuosa, por lo que se ha remitido el pedido de reconstrucción del expediente a la Gerencia General, que es el área que dispone la reconstrucción. Se remitirá el presente enlace a fin de que se adjunten a las misma”. Dado que la situación de esta entidad ha sido analizada en otras oportunidades, y referida en los Informes Anuales de 2013 y 2014, se entendió procedente incluir nuevamente el tema en este Informe.
- Respecto a Institutos provinciales, el Defensor recibió el pedido de una afiliada al Instituto de Obra Social de Empleado Provincial (IOSEP) de Santiago del Estero para que se le proveyera de la medicación que necesita atento su patología; y el pedido de una afiliada a la Administración Provincial de Seguro de Salud (APROSS) de Córdoba para que se le cubriera el 100 % de la medicación indicada. En tales casos, debido a las competencias correspondientes, los temas se derivaron a las Defensorías provinciales competentes, con conocimiento de los interesados, junto con los antecedentes y la documentación correspondiente.

## RECLAMOS VINCULADOS CON SERVICIOS DE SALUD DE LAS FUERZAS ARMADAS

- Se tramitó el reclamo de un afiliado al Instituto de Obra Social del Ejército (IOSE) quien manifestó tener “Diagnóstico de Hipogamaglobulinemia común variable”, motivo por el cual debe realizar un tratamiento mensual con gamaglobulinas. Agregó que una vez al mes se internó en el Hospital Militar, en el sector del hospital de día dependiendo del servicio de ambulancias debido a que no puede movilizarse por sus pro-

prios medios. Los servicios de traslado desde su domicilio hasta el Hospital y el regreso deben realizarse en ambulancia, y los servicios son prestados por el IOSE a través de la empresa Vittal Socorro Médico Privado S.A., agregando que en las últimas tres oportunidades la empresa cumplió, en tiempo, con el traslado hasta el Hospital, no siendo así en los casos de retorno a su domicilio. Iniciada la investigación a través de la solicitud de informes, tanto al Instituto como a la empresa encauzó el tema del reclamo.

- La Defensoría del Pueblo de la Provincia del Chubut derivó la denuncia de un interesado -titular al IOSE- que tenía afiliada a su cargo a su hija menor de edad discapacitada visual, a quien la médica indicó rehabilitación y estimulación temprana por acompañante terapéutica. IOSE carecía de cobertura para dicha prestación, motivo por el cual la Obra Social reconoce a la prestadora, no obstante no le reintegraban el monto total de lo que abonaba. En atención a la crítica situación, se realizó una gestión oficiosa ante las autoridades del IOSE solicitándoles la posibilidad de evaluar una solución que se ajustara a la realidad planteada. Con posterioridad, la Jefa de Operativo de Prestaciones de Salud del IOSE se comunicó manifestando que se había hecho lugar a lo solicitado por el interesado y resultando así auspiciosa la intervención de esta Institución.
- Una afiliada al IOSE solicitó la intervención de esta Institución para la agilización de un trámite de reintegro por Calibración de Implante Coclear. Se solicitaron informes al Jefe del Departamento Prestaciones de Salud del IOSE, el cual indicó que se autorizaba el reintegro del monto solicitado, agregando que el procedimiento de reintegros establecido por la Obra Social demanda cierto tiempo, ya que no es automática, contra presentación de las facturas en función de las auditorías y controles respectivos, no obstante ello, se satisface en tiempos razonables. Atento la contestación remitida y que la interesada fue debidamente notificada, se concluyó favorablemente con la intervención de esta Institución.
- Un interesado domiciliado en provincia de Buenos Aires refirió padecer EPOC (Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica), acompañó copia del CUD y expresó su necesidad de rápida asistencia debido a la falta de provisión de la medicación específica para el tratamiento de su enfermedad, por parte de la Dirección de Salud y Acción Social de la Armada (DIBA). La solicitud fue efectuada debido a que le era imposible viajar y porque el médico que lo atendía en un hospital público consideraba que su medicamento resultaba imprescindible para mejorar los síntomas de su enfermedad. Se estimó conveniente cursar nota a la DIBA, la cual respondió que “en la actualidad la monodroga (...) se encuentra incluida en el Vademécum Unificado IOSFA” y que “al reevaluar la solicitud de cobertura de dicha medicación, esa Dirección otorgó el 100% de



cobertura en concepto de discapacidad". Se notificó al interesado comunicándole que finalmente la solución a la que se arribó resultó propicia a su petición.

## INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP)

### RECLAMOS VINCULADOS CON EL INSSJP

Se trata en particular sobre demoras en el otorgamiento de las autorizaciones o notificación sobre rechazos para la provisión de prótesis y ortesis: válvula percutánea, dispositivo "ampliatzer cardiac", una pierna por amputación, caderas, para la concreción de implante coclear, de marcapasos, de un neuroestimulador, de injertos óseos de distintas características, de rodilla, de un sistema de craneoplastia, de faja ortopédica, de lentes intraoculares y bolsas de ostomía. También se registran reclamos referidos a la provisión de audífonos, andadores, bastones y sillas de ruedas. La lista incluye stents cardiovasculares, provisión de oxígeno y medicamentos por vía de excepción. Hubo inconvenientes y dificultades para que el Instituto accediera a la contratación de asistentes domiciliarios, en la internación geriátrica y en la autorización y concreción de los pedidos de reintegro. Se exteriorizaron quejas por demoras y suspensiones en el otorgamiento de turnos para la atención médica y para la realización de estudios y de análisis de laboratorio.

Cabe destacar que el hecho de que los afiliados vean satisfechas sus necesidades en tiempo y forma, mejora la calidad de vida del paciente y por ello, esta Institución exhortó al INSSJP-PAMI para que arbitrara las medidas necesarias para solucionar el objeto de los reclamos efectuados por cada afiliado.

### RECLAMOS VINCULADOS CON AFILIACIONES

Se verificaron planteos con relación a la negativa de afiliación por parte del INSSJP-PAMI, dirigida a quienes se encontraban a cargo del beneficiario titular como integrante de su grupo familiar primario, gozando a su vez de cobertura a través de entidades ajenas al Sistema Nacional de Obras Sociales. Para estos casos, la SSSalud dictó una Resolución en la que afirma que -conforme el art. 8 de la Ley N° 23.660- deben incluirse en calidad de beneficiarios de las obras sociales a los que gozan de pensiones no contributivas nacionales, por lo que intimó al INSSJP-PAMI a que proceda a la afiliación y brinde la cobertura médico asistencial prevista en el PMO.

El INSSJP-PAMI no dio cumplimiento a la intimación de la SSSalud con el argumento de que dichas situaciones encuadran en el artículo 10 de la Resolución INSSJP 1100/06, que

dispone: "Prohibiciones. No podrán afiliarse a este Instituto los familiares, convivientes o no, cuando sean titulares de un beneficio previsional y puedan acceder por sí mismos a cualquier otra Obra Social, integrante o no del sistema establecido por las leyes 23660 y 23661 o que gocen de una pensión graciable o no contributiva otorgada por el Ministerio de Desarrollo Social".

Por tanto, la Defensoría- por disposición del art. 27 de la Ley N° 24.284- no puede modificar, sustituir o dejar sin efecto las decisiones administrativas, ni dirimir las divergencias de aplicación e interpretación normativa ante los casos planteados, entre estas dependencias. Por todo lo expuesto, esta Institución exhortó a la SSSalud y al INSSJP para que procedan a resolver las divergencias existentes, vinculadas con las situaciones precedentemente reseñadas, generando alternativas que satisfagan los intereses comunes que puedan ampliar el espectro de opciones de solución, de modo de satisfacer las necesidades y proteger los derechos de los beneficiarios involucrados; divergencia que continúa sin resolverse.

### CALIDAD PRESTACIONAL DE SUS EFECTORES

A partir de las denuncias contra el INSSJP-PAMI en relación a presuntas irregularidades y deficiente atención brindada en la residencia geriátrica para mayores adultos Los Milagros S.R.L. de la Ciudad de Buenos Aires, por un lado, y por las desviaciones en los servicios prestacionales brindados por el Sanatorio Almirante Brown sito en la Ciudad de San Juan, esta Defensoría inició las investigaciones establecidas por la Ley N° 24.284.

Inicialmente se clarificó que el Sanatorio Almirante Brown pasó a llamarse Clínica Santa Clara y que la administración la realiza la empresa Buenos Aires Servicios de Salud-BASA S.A. De los antecedentes surgió que había tomado intervención el 3° Juzgado de Faltas de la Provincia de San Juan ante la falta de habilitación, por el mismo motivo el Ministerio de Salud Pública constató una serie de irregularidades tales como falta de habilitación, falta de higiene, existencia de medicamentos vencidos y otros.

En cada una de las actuaciones, se solicitó al INSSJP-PAMI la remisión de las copias de las dos últimas auditorías realizadas en cada uno de los prestadores nombrados.

- › Geriátrico Los Milagros: La auditoría realizada al geriátrico Los Milagros en octubre de 2014 lo calificó como "bueno", dejándose constancia que la "planta física (estaba) en remodelación por lo que no se pudo exhibir". En enero de 2015 se concretó la evaluación de la estructura y planta física del establecimiento en cuestión, de cuyo informe surge: "Plan de Evacuación: Deberá presentar APROBADO. Sin certificado de evaluación positiva. Realizado 26 de junio de 2014. Constancia de capacitación 15/5/2014 simulacros 2/08/14. Plano de incendio sin aprobar". (IC) que significa "Imprescindibles Cumplimiento". En relación a la "Instalación de gas,



eléctrica y Sanitaria: Deberá realizar planos o certificación con fecha firmada por profesional matriculado, donde garantice que las mismas son reglamentarias y están en correcto funcionamiento, contemplando las reglamentaciones vigentes de la jurisdicción. Pedido que se reitera". No cumple con la "Accesibilidad. El único acceso al establecimiento se realiza por escalera de 8 escalones" y respecto de la "habitabilidad" se destaca que "se recomendó climatizar las áreas comunes (patios cubiertos) con equipos de refrigeración o bien realizar algún tipo de renovación de aire". La conclusión señaló que "Deberá completar a la brevedad la documentación requerida y los desvíos indicados".

- › Clínica Santa Clara-BASA SA (ex Sanatorio Almirante Brown): En la evaluación del INSSJP-PAMI a la Clínica Santa Clara (BASA) llevada a cabo en agosto de 2014, se le asignó un puntaje total de 49.69/82.99, por lo que resulta que dicha Clínica se encontraba entre el límite entre el riesgo alto (49.99%) y el riesgo mediano (50%). Se señalaron "Falencias de estructura y mantenimiento en Internación y UTI. Se verificó que las HC (historias clínicas) no son unificadas" y en "Emergencias: Presenta desvíos muy importantes en casi todos los criterios de evaluación que incluso no se reflejan acabadamente en el bajo puntaje obtenido. Tratándose Santa Clara de un prestador con máximo nivel de resolución y el principal con el que cuenta la UGL XXI, lo que este servicio ofrece ante la demanda de sus pacientes, es cualitativa y cuantitativamente deficitario. El mobiliario de las salas, inaceptable. La planta física es obsoleta y su diseño inapropiado. Escasez o ausencia de camas de observación, incompleto equipamiento, y la plétora en los sectores de internación que obstaculiza la descomprensión de esta área crítica, generan incertidumbre sobre la capacidad de respuesta propia ante cuadros severos con riesgo de vida"; "Mantenimiento e higiene deficitarios". En la Sala para "urgencias cardiológicas" los auditores destacan "dos camas sin barandas ni ropaje como único mobiliario. No hay paneles de oxígeno y aspiración centrales, monitores, bombas de infusión, saturómetros digitales. Nulo confort, no hay luz natural y la artificial está apagada". El "servicio carece de: cardiodesfibrilador, respirador mecánico, monitores, saturómetro digital, caja de traqueotomía, bombas de infusión, 'kits' para punciones" y que el porcentaje de cumplimiento en el área de emergencias es del 40 % por lo tanto el riesgo es alto.

Se resalta que del informe de auditoría de 2012 surge que, el entonces Sanatorio Almirante Brown, "no integra red de prestadores" y que del informe respectivo de 2014 (habiéndose efectuado el cambio de denominación), la Clínica Santa Clara (BASA) "integra red de prestadores". Es de resaltar que la misma pasó a integrar dicha red cuando tenía estas deficiencias, ya que no exhibía: habilitación de Salud Pública definitiva (exhibe habilitación provisoria), habilitación municipal, inscripción en la SSSalud, inscripción como generador de residuos patógenos definitivo, seguros vigentes: responsabilidad civil institucional. Mala praxis ins-

titucional, contra incendio, ni ART, cartel de gratuidad en lugar visible, títulos, matrículas e inscripciones en SSS de los profesionales.

## ALGUNAS CONSIDERACIONES

Si bien el INSSJP-PAMI acompañó copia de las auditorías referenciadas indicando las irregularidades que se hubieren detectado, no respondió cuáles han sido las medidas que ha arbitrado a fin de subsanarlas y con qué resultado. En virtud de las constancias reunidas, se pudo afirmar que el INSSJP-PAMI no ha ejercido en forma activa las funciones de control que tienen asignadas, o por lo menos no se han ejercido con la eficiencia y eficacia debida. Esa obligación tiene fundamento en la Ley N° 25.615, ya que su objetivo es otorgar a sus afiliados "las prestaciones sanitarias y sociales integrales, integradas, y equitativas, tendientes a la promoción, prevención, protección, recuperación y rehabilitación de la salud, organizadas en un modelo prestacional que se base en criterios de solidaridad, eficacia y eficiencia que respondan al mayor nivel de calidad posible".

En suma, se procedió a exhortar al INSSJP para que arbitrara las medidas necesarias a fin de que los prestadores de que se trata, en forma urgente, corrijan los desvíos detectados en los aspectos estructurales, de funcionamiento y de atención médico asistencial puestos en evidencia en los informes de las auditorías realizadas. Asimismo, que a través de sus áreas competentes efectúe el monitoreo de los servicios médico-asistenciales de cada efector, en forma directa, oportuna, ininterrumpida y eficaz en el más amplio espectro prestacional, aplicando, en su caso, las sanciones pertinentes al efector de que se trata o reemplazándolo por otro prestador que se encuentre en debidas condiciones para prestar los servicios médico asistenciales a los que tiene derechos sus beneficiarios.

## SUSPENSIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS EN LA PROVINCIA DE JUJUY

En atención a noticias vinculadas con la falta de prestaciones médico asistenciales por parte de los prestadores del INSSJP-PAMI en esa provincia, el Defensor inició una investigación de oficio. Los prestadores del sistema de salud de Jujuy alegaron que el sistema del modelo prestacional que los vincula con el Instituto los perjudicaba, generándoles problemas económicos, motivo por el cual solicitaron realizar modificaciones en la relación contractual. Ante ello, indicaron que suspenderían los servicios y sólo respetarían la atención de urgencia, situación lo que obviamente va en desmedro de la población más vulnerable de la sociedad. Se solicitó al Instituto que informase sobre el particular, respondiendo en su oportunidad, el titular de la UGL XXI del INSSJP, que había interpuesto un acción de amparo el Juzgado Federal N° 2 de Jujuy, junto con una medida cautelar innovativa. La resolución judicial dispuso que los prestadores debían restituir los servicios médicos asistenciales y en una audiencia en julio de 2015 se arribó a un principio de acuerdo y negociación.



## CAUSA 'SOBRE AVERIGUACIÓN DE DELITO'

La causa fue seguida en el Juzgado Nacional Criminal y Correccional Federal N° 11, Secretaría N° 21, en la que se solicitó al Defensor información vinculada con el estado, resolución o decisión que se hubiese adoptado en las 508 actuaciones relativas a presuntas irregularidades en el funcionamiento del INSSJP-PAMI, iniciadas durante 2012, fundamentalmente referidas a las prestaciones médico asistenciales. Se dio cumplimiento a tal requerimiento, resultando que, en noviembre de 2015, se dictara sentencia en dichos autos, decretando el procesamiento del ex titular del Instituto, Luciano Di Cesare, por considerarlo prima facie, autor penalmente responsable del delito contra la administración pública por administración fraudulenta, por la que debe responder en calidad de autor.

## PROGRAMA FEDERAL 'INCLUIR SALUD' (PRO.FE)

### NORMATIVA APLICABLE

A partir de la Resolución N° 1862/2011, del registro del Ministerio de Salud de la Nación, se determinó la regulación del funcionamiento del Programa Federal de Salud 'Incluir Salud', cuyo propósito consiste en asegurar la asistencia médica a los beneficiarios de pensiones no contributivas, a través de los gobiernos de las jurisdicciones donde éstos residen. A tal efecto, el Ministerio de Salud transfiere a las jurisdicciones provinciales y al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), recursos financieros para la atención médica de los afiliados al citado Programa (conf. art. 2º). Entre otros aspectos, se aprobó el Convenio a suscribirse entre el Ministerio de Salud y las jurisdicciones provinciales, así como con el gobierno de la CABA.

El PRO.FE es definido como un programa de aseguramiento público del acceso a los servicios de salud, de los beneficiarios de pensiones no contributivas, otorgadas y a otorgarse con la intervención de la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales, siempre que hayan solicitado su afiliación al Programa y sólo a partir del alta en el padrón "Incluir Salud", a través de los gobiernos de las jurisdicciones donde estos residen. Los beneficiarios titulares también pueden solicitar la incorporación al Programa de un familiar cuando se acredite que requieren atención especial de salud y/o no cumplan requisitos para ser titular de una pensión no contributiva.

El universo de los beneficiarios empadronados, hasta agosto de 2015, es de 1.064.370 habitantes.

### DATOS ESTADÍSTICOS SOBRE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Dentro de la totalidad de los beneficiarios del Programa, se encuentra el universo de personas con discapacidad que

no cuentan con la cobertura de una Obra Social. Si bien no existen datos uniformes en relación al número de habitantes que presentan esta característica, los resultados arrojados por la ENDI (Encuesta Nacional de Discapacidad/2010) permiten tener una idea aproximada de ello. A su vez, y atento la metodología con que se realiza dicho relevamiento, se muestra a las personas con discapacidad en su calidad de miembros de hogares, dado que la discapacidad no es sólo un atributo de las personas individuales, sino que caracteriza al hogar en que esa persona vive. Mientras la discapacidad caracteriza al 12,9% de las personas, el 20,6% de los hogares –uno de cada cinco hogares de la Argentina– alberga al menos una persona con discapacidad.

Según los datos actualizados, la cantidad absoluta de personas con discapacidad es de 2.176.123, y se trata de 1.802.051 hogares. En cuanto a la distribución dentro del país, se encuentra una mayor concentración en las regiones de Cuyo y Noroeste, alcanzando el 26% del total de la población afectada, mientras en la región del Gran Buenos Aires se presenta la menor proporción, 16%.

### PRESTACIONES DEL PRO.FE

Las prestaciones del PRO.FE deben ajustarse a las contenidas en el PMO y demás normas dictadas que establecen otras coberturas ampliando las contenidas en dicho Programa, priorizando la atención de enfermedades de Alto Costo y Baja Incidencia, entendiendo por éstas aquellas que correspondan a cualquier patología que, además de una dificultad técnica en su resolución, pudieran implicar alto riesgo en la recuperación y alguna probabilidad de muerte y que, desde lo económico involucran un desembolso monetario significativo que excede algún umbral considerado normal, ya sea por episodio, por período de tiempo, o en relación con el ingreso familiar.

La asistencia médica es prestada prioritariamente por los efectores del subsistema público de salud y, subsidiariamente, por los efectores del subsistema de obras sociales y otros efectores. También se deberá priorizar el tratamiento oportuno e integral de las enfermedades crónicas, entre otros aspectos vinculados con la promoción del cuidado de la salud.

### LA NACIÓN Y LAS PROVINCIAS

El Anexo III contiene el Convenio Marco que suscribe la Nación con cada Jurisdicción. Además del Capítulo referido a las 'obligaciones de la provincia', se previeron los 'derechos y obligaciones de la Nación', entre otras cuestiones, explica que la Dirección Nacional debe realizar semestralmente el monitoreo de la gestión provincial de acuerdo con la herramienta de gestión respectiva.

El Ministerio de Salud de la Nación transfiere recursos presupuestarios a todas las provincias, quienes resultan responsables de brindar las prestaciones contempladas en el PMO y otras leyes nacionales específicas en materia de salud. Cada provincia determina a través de qué red de prestadores brinda los servicios de salud. Por lo general, son los



institutos provinciales de salud los encargados de otorgar dichos servicios.

## RECLAMOS VINCULADOS CON EL PRO.FE

Se señala en su mayoría las quejas relativas a la interrupción en el suministro regular de insumos o medicamentos, fundamentalmente en los casos de tratamientos médicos de pacientes con patologías crónicas. El segundo grupo refiere a la falta de acceso a elementos u ortesis, donde la espera excede los plazos razonables, más allá de que las requisitorias se formalizan con la urgencia que los casos requieren. El tercer grupo, se relaciona con las personas con discapacidad y las dificultades para acceder a determinados servicios de rehabilitación, educación especial o transporte.

En cada trámite iniciado se solicitaron informes a las jurisdicciones competentes, realizándose a su vez, un seguimiento a través de los contactos regionales y locales. La importancia de generar y fortalecer esta red interinstitucional, se funda en lograr celeridad en las gestiones, además de incrementar el compromiso que estos problemas requieren.

En el caso de las enfermedades crónicas, los reclamos estaban referidos a la falta de regularidad en el otorgamiento de las prestaciones que requieren los beneficiarios. Aún en aquellos supuestos en que se brindara una respuesta inicial positiva, la disfunción se repetía a la brevedad, motivo por el cual se motivaba la realización de un nuevo reclamo para lograr el restablecimiento de la prestación. Ello generó la necesidad de realizar una labor pormenorizada, que con frecuencia han exigido la formulación de exhortos o recomendaciones, a los fines de garantizar a los afectados el acceso ininterrumpido a los servicios de salud requeridos.

En cuanto a la procedencia de las quejas, iniciadas durante 2015, el 51% corresponde a beneficiarios residentes en la provincia de Buenos Aires, el 48% al resto de las provincias, quedando un 1% originadas en quejas de beneficiarios residentes en la C.A.B.A.

En cuanto a otras jurisdicciones, los reclamos surgieron, en particular de la provincia de Córdoba y de Santiago del Estero.

## RECLAMOS EN PROVINCIA DE BUENOS AIRES

Las quejas planteadas durante el período 2013, 2014 y 2015, han requerido de un trabajo, no sólo formal, sino de seguimiento, realizado por las vías posibles a disposición, que no ha permitido culminar muchas de las solicitudes con éxito; por ejemplo, en aquellas cuestiones vinculadas con el suministro de medicación, cuando se solucionaron, al poco tiempo volvieron a interrumpirse, cuestión que motivó una nueva presentación ante esta Institución.

Ante la falta de respuesta a los reclamos, realizados ante los organismos y dependencias implicadas tales como la Subsecretaría de Salud Comunitaria de la Nación, la Dirección Nacional de Prestaciones Médicas, a cargo del Programa en

el ámbito nacional, la Unidad Ejecutora de la provincia de Buenos Aires, a cargo en el ámbito provincial y a las Unidades locales, se han dictado exhortos para que se regularicen las situaciones, sin que hasta el presente la tendencia hubiese podido revertirse.

## POSIBLES ALTERNATIVAS

El Programa en cada Jurisdicción debe atender a la población que ha solicitado su incorporación al PRO.FE 'Incluir Salud', siendo que el Estado Nacional, a través de la distribución oportuna de fondos, financia las prestaciones, en orden a los acuerdos que suscribe al efecto; resulta oportuno señalar que el contralor en cuanto a la aplicación de fondos y de la correcta prestación de servicios no puede escapar a la Dirección de Prestaciones Médicas de la Nación (DNPM), que debiera articular los mecanismos conducentes para realizar adecuadamente esa tarea.

En oportunidad de realizar el Informe de Gestión correspondiente al PRO.FE, vinculado con la atención de discapacitados 2013, la Auditoría General de la Nación (AGN), formuló conclusiones, además de comentarios y observaciones. Estas conclusiones, resultan útiles a los fines de precisar algunos aspectos que se sostienen en el tiempo, es así que señala que 'A través del PRO.FE, el Estado debe garantizar a los beneficiarios de pensiones no contributivas, entre ellos, a las personas con discapacidad, un sistema de prestaciones básicas para su atención integral (...) El objeto de auditoría se circunscribió al Área de Discapacidad perteneciente a la DNPM. Está Área funciona por demanda y de ahí surgen diferentes posibilidades de acceso ya que la capacidad de demanda efectiva sobre el Estado no es igual en todos los sectores sociales. Es importante señalar que para las prestaciones específicas el Área sólo cuenta con prestadores privados, en ese sentido resulta necesario no sólo la realización de auditorías constantes para verificar el cumplimiento con lo pautado en los convenios vigentes y con lo establecido en el Marco Básico de Organización y Funcionamiento de Prestaciones y Establecimientos de Atención a Personas con Discapacidad, sino también la corrección de los desvíos observados. De acuerdo con el trabajo de campo realizado en la Ciudad de Buenos Aires el Área de Discapacidad deberá generar mejoras a fin de subsanar las observaciones planteadas por esta Auditoría.'

El trabajo de la AGN se llevó a cabo en una jurisdicción con amplios recursos para el acceso a servicios prestacionales de calidad, teniendo en cuenta que ello no se replica en la mayoría de las jurisdicciones restantes. En suma, el desinvolvemento de la DNPM resulta de alto impacto para el conjunto de beneficiarios de este Programa de protección social para personas vulnerables.

## EMPRESAS DE MEDICINA PREPAGA (EMP)

Las Empresas de Medicina Privada actúan como organizaciones comerciales con fines de lucro que ofrecen servicios



de atención médica a sus asociados a cambio del pago de una cuota mensual. Se encuentran reguladas por la Ley Nº 26.682 promulgada en mayo de 2011. En Argentina, el sector privado de la salud ha crecido considerablemente a través de la captación de nuevos asociados, ya sea en forma directa o a través de las obras sociales, las que actúan como principales financiadores y socios directos en algunos casos de esas entidades prestadoras de servicios médicos.

En el ámbito de competencia asignada al Defensor del Pueblo de la Nación, se han recibido a lo largo de 2015 diversas presentaciones requiriendo información o reclamos sobre incumplimientos de dichas empresas a la normativa regulatoria del sector. Reiteradas consultas se formalizaron para conocer si los aumentos sufridos en las cuotas, ocurridos en cada oportunidad, fueron acordes con los autorizados por la Autoridad de Aplicación, en tal sentido se precisó cuáles fueron las distintas resoluciones dictadas por el Ministerio de Salud de la Nación, los porcentajes de incrementos que cada una de ellas determinó, la fecha a partir de la que se aplicó el aumento, los porcentajes acumulativos y la base sobre la que se debió aplicar el porcentaje de aumento.

Otro de los temas consultados fue el referido a los porcentajes de descuento para los medicamentos; es decir, qué parte del precio de cada medicamento está a cargo del asociado y que parte cubre la empresa de medicina prepaga. De acuerdo a la Resolución 310/2004 y sus modificaciones, la cobertura básica determinada para los medicamentos en general es del 40%. Para las enfermedades crónicas más frecuentes dicha cobertura es del 70% y la cobertura llega al 100% para determinadas enfermedades como para las personas que hay obtenido el CUD, cobertura que solo está referida a la patología causa de la discapacidad y en los casos de internación.

## RECLAMOS VINCULADOS CON LAS EMP

Se produjeron reclamos de asociados a empresas de medicina prepaga por aumentos en sus cuotas por razones de edad.

La normativa aplicable a dichas situaciones -art. 17 Ley Nº 26.862- dispone que “Los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley pueden establecer precios diferenciales para los planes prestacionales, al momento de su contratación, según franjas etarias con una variación máxima de tres veces entre el precio de la primera y la última franja etaria” y su Dto. Reglamentario 1193/12 en el art. 17 anteúltimo párrafo dice: “La diferenciación de la cuota por plan y por grupo etario sólo podrá darse al momento del ingreso del usuario al sistema. Una vez ingresado al sistema, la cuota sólo podrá modificarse por los aumentos expresamente autorizados, con excepción del régimen establecido para aquellos que alcancen los 65 años de edad y que no cuenten con diez años de antigüedad continua en la misma entidad comprendida en los alcances de esta reglamentación. La relación de precio entre la primer franja etaria y la última no puede presentar una variación de más de tres

veces, siendo que la primera franja será la menos onerosa y la última la más onerosa”. Asimismo el art. 10 de la Resolución SSSalud 419/2012 dispone: “En los casos de aumento de la cuota en razón de la edad que se realicen a las personas mayores a los 65 años, y que tengan una antigüedad menor a los diez años en la entidad, el costo del plan prestacional contratado deberá incrementarse únicamente en relación con el usuario que hubiere superado los 65 años, correspondiendo que el aumento de la cuota se realice en forma proporcional a la cantidad de años de antigüedad en la entidad, sin que puedan sufrir aumentos las cuotas del resto de los miembros de su grupo familiar”.

Los casos registrados en 2015 fueron los siguientes:

- Se presentó un matrimonio manifestando que la empresa de medicina prepaga, Swiss Medical S.A., había aumentado su cuota en ocasión de cumplir 65 años la cónyuge y al cumplir 55 años el esposo, acreditando tales circunstancias con la documentación respaldatoria correspondiente. Se constató que los aumentos de cuota que hubiere efectuado la empresa correspondían a aquellos aumentos autorizados por el Ministerio de Salud de la Nación. Requerida Swiss Medical S.A. sobre tales aumentos respondió que dichos aumentos eran procedentes en virtud de que la relación contractual se había iniciado en enero de 2008. En base a la normativa, la empresa sólo hubiera podido aumentar la cuota correspondiente a la mujer siguiendo el procedimiento establecido, pero respecto del cónyuge, carecía de todo sustento normativo el aumento que la empresa concretara. Por todo lo expuesto, evaluados los antecedentes se entendió que no tenían andamiaje jurídico los sesgados argumentos de Swiss Medical S.A.

Las empresas de medicina prepaga no son ajenas a las disposiciones que amparan el derecho a la salud, ya que si bien realizan una actividad comercial, corresponde considerar que en tanto tienden a proteger garantías constitucionales a la vida, la salud y la integridad de las personas, también adquieren un compromiso social con sus asociados. Las cláusulas como las que establecen un aumento de la cuota por razones de edad, han sido reputadas como abusivas, por la Jurisprudencia en forma unánime ya que se trata, en definitiva, de una cláusula indirecta de extinción, pues importa tanto como forzar al asociado -cuya situación vital lo pone en una condición de particular vulnerabilidad-, a pagar el aumento impuesto por la empresa o aceptar la extinción del vínculo.

Por lo tanto, se exhortó al Presidente de Swiss Medical S.A. a que arbitre las medidas tendientes a dejar sin efecto los aumentos de cuotas aplicados, en razón de la edad, a los cónyuges asociados y para que determine la suma adicional del incremento proporcional al precio de la cuota de diciembre de 2014 para la cónyuge teniendo en cuenta que ella contaba a esa fecha con siete años de antigüedad ininterrumpidos en la asociación. Como resultado de tal exhortación los inte-



resados informaron que la empresa les efectuaría una nueva liquidación, reajustarían la cuota y reintegraría lo indebidamente cobrado.

- Una investigadora del CONICET (Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas), asociada a la empresa de medicina prepaga Swiss Medical S.A. a través de la Obra Social del Personal del Organismo de Control Externo (OSPOCE), advirtió que esa empresa, le había aumentado la cuota sólo por causa de su edad, en forma excesiva. La interesada envió una carta documento a Swiss Medical S.A. solicitando que dejara sin efecto tal aumento por edad y que procediera, en forma inmediata, a mantener los importes de facturación autorizados por la autoridad de aplicación, conforme Ley N° 26.682 y normativa complementaria. Asimismo, dejó constancia que a efectos de no incurrir en mora y exclusión de cobertura, continuaría, a través de OSPOCE, abonando bajo protesta, el importe que le facturara esa empresa hasta la total adecuación del monto que legalmente le corresponde pagar. La empresa desoyó el argumento, afirmando “su cuota ha sufrido incrementos en concepto de adicional por edad, previstos en el plan médico asistencial por Ud. contratado”. Analizados las facturas acompañadas por la reclamante resultó que el incremento en la cuota superaba ampliamente los aumentos autorizados, en oposición con lo dispuesto por la Ley N° 26.682 y lo reiteradamente dicho por la SSSalud en cuanto a que, los únicos aumentos que pueden implementar dichas empresas son los autorizados por el Ministerio de Salud de la Nación. Una vez solicitados los informes pertinentes, la empresa respondió que se le ha aplicado un adicional por edad en su cuota al cumplir 66 años de edad y que dicho adicional se encontraba expresamente previsto en la documental de su ingreso.

Al caso le es aplicable el art. 17 de la Ley N° 26.682, por lo tanto los privados no pueden dejarlas sin efecto ni omitir su aplicación a partir de su entrada en vigencia, quedando desvirtuada entonces la afirmación realizada por Swiss Medical S.A. Teniendo en cuenta que la incorporación de la reclamante a la empresa fue en enero de 2004, es de aplicación al caso lo dispuesto por el artículo 10 de la Resolución SSSalud N° 419/2012 y del artículo 5°, inciso g), de la Ley N° 26.682, en tanto establece que la Autoridad de Aplicación debe: “autorizar (...) y revisar los valores de las cuotas y sus modificaciones que propusieren los sujetos comprendidos en el artículo 1°”, en consecuencia las normas citadas se señalan que los valores de todas las cuotas deben ser fijados por las entidades de medicina prepaga y sometidos a consideración de la SSSalud a los fines de su revisión y autorización.

Careciendo de andamiaje jurídico, los argumentos de Swiss Medical S.A., que se transcriben, respecto de “la legitimidad de la aplicación del adicional por edad mencionado”, como así la “Posición dispar... implicaría un gravísimo menoscabo de derechos y garantías

constitucionales que le asisten” a dicha empresa. Por su parte, había que tener presente que la empresa continuó percibiendo y gozando las sumas respectivas, en tanto la nombrada –como parte más débil de la relación contractual- debió reclamar y esperar la culminación del proceso investigativo, hasta tanto se revierta la situación ilegal a la que fuera sometida.

En este caso, también mereció consideración el procedimiento llevado adelante por la SSSalud la que, a partir de que se pusieron en su conocimiento antecedentes recibidos, a fin de que tomase la intervención que le compete, iniciándose el expediente SSSalud N° 016808/2014, que según constancia de la página web de la SSSalud, al momento del dictado de la Resolución DPN N° 00071/15 (22710/2015), hacía más de un año que estaba en la Asesoría Legal de ese organismo; verificándose así el incumplimiento de sus deberes como Autoridad de Aplicación de la Ley N° 26682, sin observar los plazos por fijados en la Resolución SSSalud 75/1998 y sus modificatorias. Quedó demostrado que tanto Swiss Medical S.A. como la SSSalud generaron un perjuicio para la peticionante, máxime cuando ella se encuentra en proceso de obtener su jubilación y es su deseo la continuidad de su asociación en dicha empresa en los mismos términos económicos que legalmente le corresponden, esa decir aquellos en que se encontraba al momento de obtener su beneficio previsional. Por lo tanto, esta Defensoría exhortó a la empresa de medicina prepaga a que proceda a redefinir la cuota de la asociada de acuerdo a lo que la legislación vigente determina a la SSSalud para que a través de la intervención de los funcionarios competentes de ese organismo resuelva en forma inmediata el Expediente respectivo y dé estricto cumplimiento al contenido de la Resolución 075/98- SSSalud y sus complementarias.

- Se recibieron reclamos de afiliados a la obra social de la UP-ACCORD SALUD.

Uno de los casos trata de una ciudadana que en tanto trabajaba en relación de dependencia se encontraba afiliada a la obra social mencionada, gozando del plan mejorado llamado “Plan Dorado”, a través de la empresa de medicina prepaga de la misma obra social. Al momento de jubilarse solicitó a UP-ACCORD SALUD, de acuerdo a lo previsto en la Ley N° 26.682, continuar en calidad de adherente con el mismo plan, solicitud que fue rechazada por esa empresa. Ante tal negativa, inició el reclamo ante la SSSalud y solicitó la intervención del Defensor. La nombrada no era una nueva afiliada ya que, según la consulta realizada al Padrón de Beneficiarios de los Agentes del Seguro de Salud de la Superintendencia, estuvo afiliada a esa obra social desde 1993 hasta 2014. El art.12 de la Ley N° 26.682 dispone que “A los usuarios mayores a 65 años que tengan una antigüedad mayor a diez años en uno de los sujetos comprendidos en el art. 1° de la presente ley, no se les puede aplicar el aumento en razón de su edad” y el Decreto reglamentario establece que “Para aquellos



casos contemplados en la segunda parte de la norma, la antigüedad de diez años deberá ser en forma continua en la misma entidad comprendida en los alcances de esta reglamentación”.

En base a los antecedentes, se dictó una Resolución por la cual se exhortó a la UP-ACCORD SALUD a que proceda a la continuidad de la afiliación como adherente, sin más dilaciones, en un plan similar al que tenía la beneficiaria como trabajadora activa y en las mismas condiciones en las que se encontraba al momento de su jubilación así como a brindar las prestaciones médico asistenciales pertinentes y a la SSSalud a que arbitre todas las medidas a su alcance a fin de que la tramitación de los expedientes en ese organismo cumplan con la normativa vigente.

- Se inició una queja debido a que Swiss Medical S.A., empresa a la que se encontraban asociados los miembros de un matrimonio, no cumplía con las prestaciones que la cónyuge tenía indicadas. Se trata de una persona con discapacidad que, habiendo obtenido el CUD, debía contar con “orientación prestacional: atención médica y farmacológica, descartables, ayudas técnicas, cuidados permanentes” y que, asimismo, fue declarada incapaz en los términos del art. 141 del entonces vigente Código Civil en los autos que tramitan ante el juzgado de familia N° 3 de Rawson, provincia del Chubut. Dichos documentos fueron presentados ante Swiss Medical S.A. al igual que la historia clínica y los pedidos de medicación, sin que la empresa de medicina prepaga hubiese cumplido en su totalidad con lo requerido, según lo manifestó el presentante. Por lo tanto, se solicitaron informes a la empresa, la que sólo respondió que reconoce que la paciente es afiliada, refiere al PMO y a la Ley N° 24.901, y reconoce que la nombrada ha presentado el CUD vigente. Teniendo en cuenta la naturaleza de la discapacidad, se advierte que la entidad no dispuso cobertura integral de acuerdo con lo previsto en la Ley N° 24.901, tampoco dio respuesta adecuada a las prescripciones resultantes de la evaluación del equipo interdisciplinario referenciado, ni a las indicaciones de la médica tratante, ni a los reclamos formulados por sus familiares.

Se exhortó al Presidente de Swiss Medical S.A. para que arbitrase las medidas tendientes a dar cumplimiento integral, inmediato a cargo de esa empresa, de todas las prestaciones médico-asistenciales que tiene indicadas la paciente, facilitando la tramitación de las mismas.

## ACCIÓN SOCIAL

Durante 2015 se ha observado un aumento de solicitudes de intervención de esta Defensoría, relacionadas con las irregularidades originadas a partir de los pedidos de ayuda de quienes requieren los diferentes planes asistenciales que el Estado otorga para paliar la vulnerabilidad socioeconómica que atraviesan estos ciudadanos.

## CASOS VINCULADOS CON ACCIÓN SOCIAL

- Una interesada solicitó la intervención de esta Defensoría ante la presunta demora de la ANSES en el otorgamiento y pago del beneficio que confiere el Programa de Respaldo a Estudiantes de Argentina (PROG.R.ES.AR). La reclamante observó que tal situación le ocasionaría la pérdida del cobro de los períodos pendientes de pago, los que en principio, no habría percibido por la tardanza en la resolución de su beneficio. Habida cuenta de lo expuesto, se solicitaron informes a la Dirección de Despacho y Oficinas de la ANSES, desde donde expresaron que el trámite de la requirente “poseía inconsistencias en sus datos personales situación que inhabilitaba al operador de Unidad de Atención Integral (UDAI) la opción para cargar un trámite de inscripción para PROG.R.ES.AR.”, información ésta que le fue comunicada a la interesada, a la par que se la orientó para que pudiera encauzar su trámite.
- Se solicitó la intervención de la Defensoría dado que al titular le habrían rechazado la solicitud de inscripción al PROG.R.ES.AR, en principio, por estar asistiendo a una escuela privada. Teniendo en cuenta que se encuentran incluidas dentro de este programa todos los establecimientos educativos reconocidos por el Ministerio de Educación o la asistencia a cursos de formación del Ministerio de Trabajo y, toda vez que conforme surge que de la investigación que la Escuela a la que asistía el titular estaba incluida en la nómina de establecimientos educativos dependientes del Ministerio de Educación local, se envió un escrito a la Dirección de Despacho y Oficinas de esa administración nacional para que informara las razones por las que no se habría hecho lugar al beneficio solicitado por el reclamante. La administración respondió que el titular no registraba ninguna presentación del Formulario de Inscripción PS 2.86 y que por ello debería acercarse a una UDAI de ANSES con toda la documentación relacionada a sus datos personales y de su grupo familiar y con el Formulario debidamente cumplimentado e intervenido por el Establecimiento Educativo al que concurría. Dicha contestación fue puesta en conocimiento del interesado quien agradeció la intervención.
- Una reclamante manifestó que el beneficio solicitado (PROG.R.ES.AR) le fue negado porque vivía con su madre, quien figuraba como beneficiaria del Plan Ciudadanía Porteña, que resultaba ser incompatible con su pedido, a pesar de haber aportado la constancia de baja de dicho Plan, dado que ya no vivía con su madre. Se estableció contacto telefónico con la citada, a quien se le hizo saber que además de la documentación ya aportada, debía presentar en la ANSES la constancia de su cambio de domicilio registrado en su DNI, requisito que resulta ineludible e indispensable para que desde el organismo interviniente se proceda a reevaluar su reclamo.



- Una reclamante habría reclamado la provisión de un techo sin haber obtenido una solución, exceptuando la intervención de la Presidencia de la Nación, desde donde se dispuso la visita de una trabajadora social que pudo constatar su situación de calle y elaboró una reseña para enviarla a las autoridades locales, gestión de la cual no obtuvo respuesta favorable por parte del municipio, ni del gobierno provincial. Atento a lo expuesto, esta Institución se dirigió al Ministerio de Desarrollo Social de la Nación para que interviniera en todo cuanto fuera materia de su competencia. El Ministerio cursó contestación a esta Defensoría en la que se señalaba que se le había hecho entrega de mobiliario, una cocina y un calefactor a la reclamante.

## EDUCACIÓN

Algunos trámites relacionados con ayudas que el Estado brinda a los ciudadanos son los que se formulan a través del Ministerio de Educación de la Nación.

### RECLAMOS VINCULADOS CON EL PROGRAMA NACIONAL DE BECAS BICENTENARIO (PNBB)

- Una reclamante solicitó la intervención del Defensor ante el PNBB debido a que su hija, estudiante de Diseño de Indumentaria y Textil en la Facultad de Arquitectura de la UBA, fue dada de baja de una beca universitaria en 2015, que la había beneficiado durante 2013 y 2014. La falta de renovación de dicha beca obedecía, según consta en la documentación aportada por la citada, a que el Ministerio de Educación no había recibido la información académica requerida. Atento a lo expuesto, esta Defensoría entabló contacto con un funcionario de la Facultad quien reconoció la demora en suministrar la información correspondiente al Ministerio citado para la renovación de la beca de la requirente, como también la de otros alumnos que se encontraban en idéntica situación.
- Un solicitante requirió la intervención de esta Institución pues le habrían requerido que adjuntara el trámite de "Negativa de la ANSES" y una Declaración Jurada del Ingreso del grupo familiar para poder reevaluar su pedido. Su reclamo fue calificado como desfavorable sin que se especificaran los motivos de su rechazo derivándose su pedido de ayuda económica al PROG.R.ES. AR., al que según el interesado, no podría acceder por su edad. Se solicitaron informes a la Subsecretaría de Gestión y Coordinación de Políticas Universitarias del Ministerio de Educación quienes comunicaron que el interesado cumplía con los requisitos para ser beneficiario del PROG.R.ES.AR, motivo por el cual no podía acceder al PNBB.

### OTROS RECLAMOS VINCULADOS CON EDUCACIÓN

- Una interesada solicitó la intervención de la Defensoría para que su hija accediera a la computadora entregada por el Programa Conectar Igualdad. La misma expresó que, a pesar de haber efectuado varios reclamos a la escuela, su hija (egresada en 2011) nunca recibió la notebook pertinente. A su vez, fue informada por funcionarios del Programa que era la escuela la que no realizaba los trámites correspondientes. Por lo tanto, se estableció comunicación con la escuela desde la que una autoridad informó que la computadora le sería entregada a la niña.
- Se inició una investigación por un llamado telefónico que solicitó nuestra intervención en el trámite de inscripción del interesado en el Centro de Formación Profesional N° 403 de Morón, provincia de Buenos Aires. Según sus dichos, al peticionante no le aceptaban la inscripción al curso de Periodismo y Locución, aduciendo que ese Centro no cuenta con las condiciones edilicias necesarias para recibir a personas con movilidad reducida, como es el caso del titular, quien se desplaza en silla de ruedas. Se estableció contacto con autoridades del Centro y de la Jefatura Distrital de la Dirección de Escuelas para obtener la inscripción del alumno y garantizar su autonomía. Como consecuencia de la intervención, la Secretaria del Centro de Formación Profesional 403 de Morón informó que, previo acondicionamiento de un taller sito en la planta baja, el interesado pudo comenzar a cursar la carrera. Asimismo, solicitó al Consejo Escolar de Morón la instalación de rampas, un ascensor y un baño para todas las personas con movilidad reducida que eventualmente transitaran por ese establecimiento educativo.
- Una interesada explicó que se inscribió en el Centro Cultural Ricardo Rojas UBA para hacer un curso de internet que nunca fue dictado y que, no obstante los reclamos presentados, nunca le devolvieron el dinero que abonó para tal práctica. Ante la consulta realizada desde esta Institución, el Secretario de la Coordinación del Rojas dijo estar al tanto de la situación descripta y explicó que la nota presentada por la interesada fue agregada al expediente principal que se encontraba en la Dirección General de Presupuesto y Finanzas del Rectorado de la UBA, añadiendo que la mencionada debería presentarse en la Tesorería de la Universidad a fin de recibir el cobro del reintegro reclamado.
- Un titular solicitó la agilización de la entrega del analítico final de la carrera de Abogacía que cursó en la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora (UNLZ) para su matriculación en el Colegio de Abogados de Capital Federal. Tal documentación fue reclamada al Rectorado de la UNLZ que, como consecuencia de nuestra intervención, informó que la habían remitido a ese Rectorado y estaba en condiciones de serle entregada al reclamante.
- Una interesada solicitó nuestra intervención para agilizar el trámite de su título de médica que le debía



otorgar la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional del Comahue (UNCOMA). Se contactó a la Dirección de Títulos de la UNCOMA para solicitar información sobre el estado de los trámites y, luego de explicar los detalles a través de un correo electrónico, se obtuvo respuesta que fue puesta en conocimiento de la interesada, quien luego de pasados unos días se comunicó para informar que su título, y el de otros 40 egresados que se encontraban en sus mismas circunstancias, fueron entregados con su correspondiente legalización.

- ▶ Se solicitó nuestra intervención en el trámite de convalidación de un título de Licenciada en Medicina, otorgado por la Universidad Autónoma de Barcelona del Reino de España, que se inició ante el Ministerio de Educación de la Nación. Según detalló la titular en su escrito, al que acompañó copia del acto resolutorio, el Decano de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional del Nordeste, certificó que ya había dado cumplimiento a los contenidos y competencias requeridos por la Comisión Disciplinaria de Expertos de la Dirección Nacional de Gestión Universitaria. Se entabló comunicación con la interesada de la que surgió que su trámite estaba demorado en la Dirección de Gestión Universitaria con proyecto para la firma. A partir de ello, se solicitaron informes a la Dirección mencionada para que indicara cuál era el estado actualizado del trámite. Respondieron que el trámite se encontraba en su etapa final, por lo que se procedió a realizar una nueva consulta en la web del Ministerio, surgiendo de esa consulta que el título se encontraba convalidado. Se estableció contacto con la interesada para brindarle la información aludida e indicarle que debía presentarse en las oficinas de la Dirección Nacional de Gestión Universitaria para concluir el trámite.
- ▶ Ante el ingreso a esta Institución de pedidos vinculados con el incremento del monto determinado para inscribirse y rendir los exámenes correspondientes a Despachante de Aduana y Apoderados Generales de Despachante de Aduana y Agente de Transporte Aduanero y Apoderados Generales de Agente de Transporte Aduanero, se dio curso a las actuaciones respectivas. En el primer caso, los aspirantes debían abonar \$12 mil y, en el segundo caso, \$10 mil. Dichos valores surgen de la Resolución General N° 3710 del registro de la AFIP que entró en vigor en enero de 2015. Mediante dicho acto resolutorio se creó el 'Programa de Formación Continúa en Materia de Comercio Exterior', cuya ejecución está a cargo de la Dirección de Academia de Entrenamiento Fiscal, dependiente de la Subdirección General de Recursos Humanos. Cotejada la documentación, se advierte que el reclamo se ajusta a su contenido, señalando en uno de sus considerandos que el valor modificado había sido fijado mediante otro acto resolutorio dictado en 1992 (Resolución ANA N° 1139, del 14 de julio de ese año). De la respuesta suscripta por la Subdirección General de Recursos Humanos de

la AFIP surge que se produjeron reclamos y consultas que se encontraban en estudio, sin brindar mayores especificaciones, y que la diferencia con los aranceles anteriores se funda en la falta de actualización de los mismos durante un período prolongado y el requisito de solvencia previsto por el artículo 41, punto 2) e) del Código Aduanero. Preguntados sobre la evaluación de aquellos que no dispusieran de los recursos para afrontar las inscripciones, insistieron en la necesidad de contar con solvencia, conforme lo estipula el mencionado Código. Pese a los reclamos realizados, la AFIP no ha brindado los datos ampliatorios en cuestión. Consecuentemente, esta Institución elaboró parámetros para intentar establecer la razonabilidad de la medida.

- a. Se tomó como variable de actualización del salario mínimo vital y móvil. Ello señala que la actualización alcanza los \$4400, precisando que el mismo es fijado por la propia AFIP podría ser una variable de ajuste para el concepto.
- b. Se tomó como variable el mínimo no imponible del impuesto a las ganancias. Ello alcanzaría los \$648, concluyendo que los derechos del contribuyente correspondiente a sus obligaciones impositivas fueron ajustados por la AFIP con este coeficiente,
- c. Se adoptó como variable de ajuste el dólar estadounidense. En este caso la actualización habría alcanzado los \$1720,30075. Se tuvo en cuenta que los honorarios de los Despachantes se cobran sobre el valor FOB o CIF de facturas que son de importación y exportación.

Ello evidenció algunas cuestiones que merecen observación. Tanto la inscripción para rendir los exámenes para obtener la certificación en todos los casos, excede la cuota de razonabilidad que debe primar en toda norma. Es así por cuanto el monto requerido con anterioridad al dictado era de \$200, y sin perjuicio de que resultase necesaria su actualización, en orden a los requerimientos contenidos en el Código de fondo; no puede imponerse la carga de esta actitud de la AFIP, referida a la falta de actualización del monto durante años, en cabeza de los aspirantes. Resultaba excesivo no haber previsto la gradualidad de la aplicación de la norma, ya que seguramente un grupo superior al presentado ante esta Institución, quedará sin oportunidad de rendir los exámenes que les permitirían ejercer su profesión.

El derecho a obtener una formación que permita ejercer la actividad para la que el ciudadano se ha preparado no puede depender de una actualización demorada por el propio Estado. El art 86 de la CN encomienda a esta Institución la protección de los derechos humanos y demás derechos y garantías consagradas, siendo en este caso la aplicación del art. 27 de la Ley N° 24.284 que permite considerar que, llegado al convencimiento que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los



administrados, puede proponer su modificación a la administración pública.

En suma, se dispuso exhortar a la AFIP para considerar la revisión y modificación de la Resolución N° 3710, adecuando los montos contenidos, en tanto la demora en su actualización no les es imputable a los aspirantes.

- Fue solicitada la intervención de esta Institución con motivo de una denuncia recibida en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires por el presunto maltrato a un niño de tres años, producido en el ámbito del Jardín Maternal de la Facultad de Ingeniería de la UBA. Se solicitaron informes a la Facultad de Ingeniería de la UBA y tal requerimiento fue respondido por la Dirección de Asuntos Jurídicos, donde constaban las medidas adoptadas por esa Casa de Estudios con relación a la cuestión objeto del requerimiento. Se observó que se tramitó la solicitud de la contratación del Grupo Trama a efectos de brindar tratamiento psicológico respecto del niño en cuestión; en tanto, se adjuntó la constancia del Plan de Trabajo y los objetivos establecidos en líneas generales; mientras se glosó el presupuesto previsto para junio y el período de julio a diciembre 2014.
- En consecuencia, y a través de la Secretaría General de Política Institucional del Ministerio Público de la Defensa, se hizo saber que con relación a los hechos, se dispuso otorgar intervención a la Defensoría Pública de Menores e Incapaces de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y del Trabajo N° 4.

## CULTURA

### MONUMENTOS HISTÓRICOS NACIONALES

En orden a los informes correspondientes a los períodos anteriores, es de señalar que con el dictado de la Ley N° 27.103, publicada en enero de 2015, se procedió a la actualización de la Ley N° 12.665, que se encuentra en plena vigencia, la cual determina en su art. 1° el cambio de denominación de la Comisión Nacional de Museos y de Monumentos y Lugares Históricos, creándose la Comisión Nacional de Monumentos, de Lugares y Bienes Históricos (CNMMLH). También se ocupa de establecer la sumisión de los monumentos y lugares protegidos, sean estos propiedad de la Nación, de las provincias, la ciudad autónoma de Buenos Aires y de los municipios, a la custodia y conservación del Estado Nacional, o en su caso en concurrencia con las autoridades locales.

Por su parte, el Reglamento aprobado por Decreto N° 2525/2015, noviembre de 2015, establece que será el Ministerio de Cultura de la Nación la autoridad de aplicación de la ley que se reglamenta, quedando autorizada para dictar las normas complementarias que fueran menester, señalando que la Comisión dependerá de la citada Cartera de Estado.

En cuanto a las intervenciones materiales que se proyecten sobre bienes protegidos, darán intervención a la revisión de la documentación pertinente por parte de la CNMMLH, debiendo emitir recomendaciones y/o modificaciones o bien desestimando el proyecto de intervención.

Sin perjuicio de las consideraciones que estas normas pudieran generar, lo cierto es que han intentado actualizar la ley que fuera dictada en 1940, la aplicación de la norma y sus modificaciones motivará una oportuna evaluación de los resultados que se generen en cuanto a la protección y conservación de los bienes en cuestión.

### CONVENTO DE SAN LORENZO

A raíz de los hechos relacionados con el estado de conservación y la presunta falta de fondos para restaurar el convento de San Carlos, emplazado en la localidad de San Lorenzo, provincia de Santa Fe y administrado por la Orden Franciscana, se inició de oficio una investigación. Se solicitaron informes a la CNMMLH, y a la Coordinación General de la Unidad de Infraestructura del Ministerio de Cultura de la Nación. Considerando la reiterada renuencia de la Dirección Nacional de Arquitectura, y de su superior jerárquico la Secretaría de Obras Públicas de la Nación, ambos dependientes del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, se propició la intervención de la Sindicatura General de la Nación. De la respuesta producida por la CNMMLH se hizo saber sobre las modificaciones requeridas al proyecto de obra por esa Comisión.

En tanto, de la respuesta remitida por la Sindicatura General de la Nación, se hace constar el informe elevado al Síndico jurisdiccional del que surgen los antecedentes del Convenio Único de Colaboración y Transferencia celebrado entre la Subsecretaría de Obras Públicas y las autoridades del Convento de San Lorenzo en 2003. En particular, se detalló la ejecución de los trabajos de acuerdo al Proyecto Ejecutivo y se señaló la rendición de fondos; destacándose que no se ha realizado auditoría alguna sobre los trabajos.

Por otra parte, del informe suscripto por el Supervisor de Auditoría surgen aquellos trabajos considerados de carácter urgente, realizados en el Convento de San Carlos; a saber: reparación de las caras externas de la cúpula; reparación de la superficie externa de la linterna; reemplazo en la cúpula y linterna del revestimiento deteriorado; limpieza de las piezas originales existentes en buen estado; colocación y empastinado de las mayólicas; limpieza y pintado de la cornisa de la cúpula; reparación y restauración de las ventanas de la linterna; pintura general de las carpinterías; colocación de rejas de ventilación.

Atento a la falta de respuesta del pedido de informes cursado a la Coordinación General de la Unidad de Infraestructura del Ministerio de Cultura de la Nación se procedió a direccionar el mismo a la Subsecretaría de Coordinación y Control de Gestión de la citada cartera; del que se está a la espera de respuesta, continuando el trámite de los obrados.



## CONVENTO DE SAN FRANCISCO

Se analizó el estado de conservación y falta de fondos para restaurar el Convento de San Francisco, ubicado en la ciudad de Santa Fe, provincia homónima y administrado por la Orden Franciscana, iniciándose de oficio una investigación. Se solicitaron informes a la CNMMLH y a la Coordinación General de la Unidad de Infraestructura del Ministerio de Cultura de la Nación. En tanto que la CNMMLH respondió al requerimiento efectuado, el pedido cursado a la Coordinación General de la Unidad de Infraestructura fue cursado a la Subsecretaría de Gestión y Control del Ministerio de Cultura de la Nación, encontrándose pendiente de respuesta.

## TEATRO NACIONAL CERVANTES

Se inició una investigación a raíz del estado del Teatro Nacional Cervantes que se encuentra cubierto de andamios que afean el edificio, situación que data de mayo de 2007, cuando se produjo el desprendimiento de mampostería.

En consecuencia, se solicitaron informes a la CNMMLH, al Ministerio de Cultura de la Nación, y a la Secretaría de Obras Públicas del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios. De las respuestas remitidas por la CNMMLH surge que la entonces CNMMLH aprobó en 2011 el proyecto de "Restauración y Puesta en Valor de la Fachada del Edificio Histórico del Teatro Cervantes de la ciudad de Buenos Aires Primera Etapa", al que se le agregó el de Recuperación y Puesta en Valor de las cubiertas, durante 2012, destacándose que las obras no fueron ejecutadas.

Mediante el informe producido por la Dirección Nacional de Arquitectura se hizo saber que la Secretaría de Obras Públicas recibió el proyecto de restauración de fachadas y cubierta del Teatro Cervantes elaborado por la entonces Secretaría de Cultura. Se señaló que durante 2012 se inició el proceso licitatorio; ante las demoras ocurridas se produjeron mayores deterioros en el edificio, las que se detectaron durante la visita de obra; razón por lo que las empresas que habían adquirido el pliego remarcaron la necesidad de modificar el proyecto y el correspondiente presupuesto. Finalmente, se hizo saber que el Área Técnica de la Dirección de Patrimonio del Ministerio de Cultura está entregando la documentación técnica del nuevo proyecto para la iniciación de un nuevo proceso licitatorio.

A través de la respuesta producida por la CNMMLH se tomó conocimiento de que el Comité Ejecutivo, en junio de 2015, acordó que las empresas oferentes deberían demostrar antecedentes comprobables sobre su especialización en restauración del patrimonio cultural.

Como corolario de las investigaciones realizadas surge que el Proyecto de Restauración y Puesta en Valor-Primera Etapa fue aprobado por la entonces CNMMLH. No obstante ello, y en virtud de las demoras ocurridas entre los estudios previos, la elaboración del proyecto y la aprobación del proyecto licitatorio, se produjeron mayores deterioros en el edificio.

Atento a lo expuesto, se procedió a exhortar a la Secretaría de Obras Públicas del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios y a la Dirección Nacional de Patrimonios y Museos del Ministerio de Cultura para que adopten las medidas necesarias tendientes a la realización del Proyecto y al proceso licitatorio para la ejecución de las obras proyectadas para evitar nuevos y mayores deterioros del edificio.

## CONFITERÍA EL MOLINO

A raíz de la peligrosidad ligada al estado de conservación del edificio de la Confitería del Molino, vinculado con la caída de mampostería de la fachada del local, se procedió a la reapertura de la investigación oportunamente iniciada.

Se solicitaron informes a la CNMMLH. De los términos del responde producido por la Comisión se hizo saber que se ha abierto el proceso expropiatorio, con el dictado del Decreto 9/15 designando como sujeto expropiante al Ministerio de Planificación Federal y otorgando, hasta tanto se complete el procedimiento, el uso a la Comisión Bicameral Administradora del edificio del Molino.

En particular, se señaló que la Comisión Nacional informante recibió una comunicación de la Cámara de Diputados de la Nación, acerca del proceso de intervención del edificio de la Confitería del Molino, en el marco del Plan Rector de Intervenciones Edilicias (PRIE), conteniendo un informe sobre la secuencia de tareas de ejecución inmediata a la toma de posesión del inmueble, la que incluye el sistema de andamios con bandeja de protección peatonal, incorporando el apuntalamiento, marquesinas, tareas a las que se dio aprobación.

En consideración a ello, y estimándose suficientes en los términos de la Ley N° 24.284, la respuesta producida por la CNMMLH; se procedió a comunicar a la Dirección General de Patrimonio e Instituto Histórico del Ministerio de Cultura del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires el citado responde, solicitando que, en su caso, se formulen las objeciones que se estimaran corresponder.

## MONUMENTO A LOS CAÍDOS EN LA GUERRA DE MALVINAS

Dado el estado de olvido y abandono en el que se encuentra el Monumento a los Caídos en la Guerra de Malvinas, emplazado en la Plaza San Martín de la ciudad de Buenos Aires, que conmemora a los 649 héroes fallecidos en defensa de la patria, se promovió de oficio una investigación tendiente a corroborar los hechos en cuestión.

En consecuencia, se cursó pedido de informes a la CNMMLH, encontrándose pendiente la respectiva respuesta.

## PATRIMONIO HISTÓRICO

### ESTACIÓN MAR DEL PLATA NORTE DEL FERROCARRIL NACIONAL GENERAL ROCA



## Y EL PREDIO DE LA ESTACIÓN TERMINAL FERROAUTOMOTORA DE LA CIUDAD DE MAR DEL PLATA

Los Defensores del Pueblo del Partido de General Pueyrredón solicitaron la intervención de esta Institución con motivo del pedido tramitado ante esa Defensoría Municipal, por parte de la Asociación Civil Marplatenses Defensores del Patrimonio Arquitectónico y Urbano, vinculado con el estado de conservación del patrimonio histórico-arquitectónico del Conjunto Estación Norte de FFCC -Estación Mar del Plata Norte del Ferrocarril Nacional General Roca y el predio de la Estación Terminal Ferroautomotora de la ciudad de Mar del Plata-; siendo que se trata del segundo edificio más relevante de la ciudad, por la suma de valores históricos, simbólicos y arquitectónicos.

Se solicitaron informes a la entonces CNMMLH y a la Subsecretaría de Transporte Ferroviario del Ministerio del Interior y Transporte de la Nación. De las respuestas se puso de manifiesto que se encontraban previstas las medidas de preservación del patrimonio edilicio de la Estación de Pasajeros Ferroautomotor de la ciudad de Mar del Plata, conforme lo establecido en el Pliego de Especificaciones Técnicas para la restauración y recuperación de la Vieja Estación. Las citadas respuestas fueron comunicadas a los Defensores del Pueblo del Partido de General Pueyrredón.

Sin perjuicio de ello, y transcurrido más de un año, la citada Defensoría Municipal realizó una nueva presentación ante esta Institución con la que adjuntaron el planteo realizado por la Asociación Civil Marplatenses Defensores del Patrimonio Arquitectónico y Urbano, por la que solicitan profundizar las acciones desarrolladas para el esclarecimiento y solución de las cuestiones planteadas tendientes a garantizar el derecho a la preservación del Patrimonio Ferroviario Nacional, por parte de la Subsecretaría de Transporte de la Nación.

Cabe señalar que a través de la respuesta producida por la entonces CNMMLH, se hizo saber que, en lo relativo al estado de conservación de bienes que conforman el patrimonio ferroviario de Mar del Plata, los mismos se encuentran amparados por el Decreto 1063/82, que indica que “los funcionarios públicos a quienes corresponda la decisión acerca del destino de los inmuebles propiedad del Estado cualquiera sea su naturaleza jurídica, de una antigüedad de más de 50 años, no podrán autorizar modificación alguna de dichos inmuebles, ni su enajenación, sin la consulta previa de la CNMMLH (...), las que se expedirán dentro de los 60 días de la recepción de las actuaciones respectivas, acerca de la conveniencia o no de las medidas que se intentan, teniendo en cuenta respectivamente el valor histórico, artístico o arquitectónico de los inmuebles”.

En consecuencia, se exhortó a la Subsecretaría de Transporte Ferroviario del Ministerio del Interior y Transporte de la Nación a que, en el plazo de 60 días proceda a dar traslado del Pliego de Bases y Condiciones destinado a la ejecución de la obra de construcción, gerenciamiento, administración

y explotación integral, incluyendo actividades accesorias, complementarias de la Nueva Terminal Multimodal de Pasajeros Ferroautomotor de la ciudad de Mar del Plata, provincia de Buenos Aires, a la actual CNMMLH, para que tome la intervención que le compete.

Además se requirió un informe a la Administración de Infraestructura Ferroviaria, para que hiciera conocer las obras programadas en la Estación Norte de la ciudad de Mar del Plata y, en su caso, remitiera los pliegos para su supervisión; pedido que no tuvo respuesta alguna.

En particular, la nombrada Comisión Nacional puso de manifiesto que recibió el informe requerido al delegado provincial, adjuntando copia del mismo, del que surgió que las obras han sido ejecutadas sin la intervención del organismo, conforme lo prevé el Decreto 1063/82; destacando que el informe en cuestión fue puesto en conocimiento de la ADIF.

Finalmente, se destacó que el daño causado al patrimonio ferroviario es irreversible y pudo ser evitado de realizarse las consultas previas que la norma citada prevé.

## CAPACITACIÓN Y ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

- › Reunión informativa en uno de los Centros de Acceso a la Justicia (CAJ) del Ministerio de Justicia de la Nación a fin de articular acciones respecto del asesoramiento a las consultas que efectúen los ciudadanos.
- › Jornada del Día Mundial de la Salud: “Inocuidad de los alimentos”, llevada a cabo en la sede del Observatorio de Salud de la Facultad de Derecho.
- › Presentación del libro “Estudios acerca del Derecho de la Salud”, publicado por La Ley, bajo la dirección de la Dra. Marisa Aizenberg, en su carácter de Directora Académica del Observatorio de Salud de la Facultad de Derecho de la UBA. El acto se realizó en el Salón Verde de la mencionada Facultad.
- › Jornada de actualización sobre el “Nuevo Código Civil” en la sede de la Facultad de Derecho de la UBA, Salón Gioja, organizada por el Observatorio de Salud de esa Facultad.
- › En el ámbito de la Asociación de Abogados de Buenos Aires (AABA), y en el contexto de la Diplomatura de Derecho de la Salud que se dicta por acuerdo entre esa entidad y la UBA, se dictó una clase sobre el rol del Defensor del Pueblo, Organización Sanitaria Nacional, el Subsector Público.
- › “Jornada de Diálogo sobre la inclusión de las políticas sanitarias en la agenda política”, en la Facultad de Derecho de la UBA, organizada por el Observatorio de Salud.
- › En el marco de la Semana Nacional de Prevención del SUH se realizó el “Encuentro por los 10 años de LUSUH”



en la sede de la Facultad de Medicina de la UBA.

- › Jornada “Enfermedades Poco Frecuentes: Las nuevas fronteras tecnológicas y los desafíos de la efectividad de los derechos”, organizada por la Defensoría, el Observatorio de Salud de la Facultad de Derecho de la UBA y la FADEPOF. Se llevó a cabo en el Salón del Instituto Gioja de la Facultad de Derecho de la UBA. En la misma oportunidad se firmó un Acta de Declaración de Intención entre el Observatorio de Salud de la UBA y el Área de Salud, Acción Social, Educación y Cultura de la Defensoría del Pueblo de la Nación.
- › Convenio de Colaboración con la Fundación HUESPED.
- › “I Jornadas Nacionales” y “I Jornadas Internacionales de Derecho de la Salud”, en homenaje al Dr. Alberto Bueres, en la sede de la Facultad de Derecho de la UBA.
- › “VII Jornadas de Derecho de la Salud”, en la Facultad de Derecho de la UBA, en el primer panel sobre “El VIH 25 años después de la Ley Nacional de SIDA”, en homenaje a la Dra. Cecilia Grierson.
- › La Facultad de Derecho de la UBA distinguió al Área de Salud, Acción Social, Educación y Cultura del Defensor del Pueblo de la Nación con el Premio a la Trayectoria, haciéndose entrega de la distinción en el Salón Rojo de dicha Casa de Estudios.

## CONCLUSIONES

La nueva etapa institucional que transitara esta Defensoría, durante el curso del período que se informa, permite la realización de un análisis detenido de la labor que se desarrolla, es decir: cómo se encuentra la Institución para continuar cumpliendo con la obligación constitucional que involucra la defensa de los derechos humanos cuando la sociedad individual o colectivamente los entiende vulnerados.

Este legítimo accionar se realiza a través de la actuación de conjuntos especializados, que han acompañado las demandas sociales en el contexto dado, sin desmedro de las previsiones contenidas en la Constitución Nacional que señalan pautas de respeto a las normas, pero también del papel que se le ha otorgado en la concreción de los derechos humanos, asegurando el cumplimiento del rol fundamental que debe ejercer en un marco de garantía del Estado de Derecho y del respeto del entramado social.

Tal vez como nunca antes estos condicionamientos han permitido establecer nuevos dispositivos de participación directa, intentando reducir a su menor expresión algunos trámites de índole burocrático, en función de la resolución de las cuestiones que son puestas a consideración. Este ac-

cionar no se contraponen con las formas tradicionales de actuación, sino que actualizan los mecanismos que permiten realizar intervenciones cada vez más precisas y con mejor pronóstico, cuestión que –en no pocas ocasiones– obtiene por parte de los organismos de la Administración colaboración útil y acorde al propósito perseguido.

El emprendimiento de actividades de educación y divulgación, también abarca a los agentes del Estado, a la sociedad en general y a los medios de comunicación para concientizar a la comunidad acerca de la validez de un instrumento de las democracias más avanzadas como lo es el Ombudsman.

Con ese propósito se generan espacios de diálogo abierto también a las organizaciones sociales, para conocer sus opiniones acerca de las políticas públicas como así sobre los problemas que las aquejan.

La información como fuente de conocimiento para realizar un trabajo más ajustado a las necesidades de la sociedad y particularmente respecto de los sectores vulnerables, a favor de quienes debe hacerse efectiva la discriminación positiva que las normas pertinentes prevén, han transformado a la Institución en un recurso, objeto de permanentes consultas que involucran la resolución de demandas que la sociedad aún proyecta.

‘En definitiva ¿dónde empiezan los derechos humanos universales? Pues en pequeños lugares, cerca de nosotros; en lugares tan próximos y tan pequeños que no aparecen en los mapas. Pero esos son los lugares que conforman el mundo del individuo: el barrio en que vive; la escuela o la universidad en que estudia; la fábrica, el campo o la oficina en que trabaja. Esos son los lugares en los que cada hombre, mujer y niño busca ser igual ante la ley, en las oportunidades, en la dignidad sin discriminación. Si esos derechos no significan nada en esos lugares tampoco significan nada en ninguna otra parte. Sin una acción decidida de los ciudadanos para defender esos derechos a su alrededor, no se harán progreso en el resto del mundo’.

*Eleanor Roosevelt*<sup>4</sup>

.....  
 4 *Presidenta del Comité creado por la Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas para redactar la Declaración Universal de Derechos Humanos, en la presentación de ‘En nuestras manos’ (IN YOUR HANDS: A Guide for Community Action for the Tenth Anniversary of the Universal Declaration of Human Rights), Naciones Unidas, Nueva York 27 de marzo de 1958.*



ACTUACIÓN DEL ÁREA III  
**MEDIO AMBIENTE Y  
DESARROLLO SUSTENTABLE**



# ACTUACIÓN DEL ÁREA DE **MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE**

## **INDICE**

INTRODUCCIÓN	/ 86
PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD	/ 87
GESTIÓN DE CUENCAS HÍDRICAS	/ 98
SUSTENTABILIDAD DE LAS ACTIVIDADES PRODUCTIVAS Y DE SERVICIOS	/ 101
GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS	/ 111
INSTRUMENTOS DE LA POLÍTICA AMBIENTAL	/ 113
SEGUIMIENTO DEL CASO MATANZA-RIACHUELO	/ 113
GESTIÓN DE ACTUACIONES	/ 116



## INTRODUCCIÓN

Durante 2015 el trabajo del Área de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable tuvo como eje para la defensa de los derechos ambientales, la investigación de las quejas recibidas, la promoción de investigaciones de oficio, la elaboración de recomendaciones y exhortos y abordajes participativos.

En esta tarea se priorizó un enfoque que, cuando los casos lo permitieron, diera cuenta de situaciones frecuentes, de modo tal que las recomendaciones emitidas y sus conclusiones pudieran hacerse extensivas a casos análogos. Tal fue el caso de la recomendación sobre reducción de exposición al ruido en la ciudad de Rosario, extensible a otras grandes ciudades, o la referida a los requisitos de evaluación ambiental previa y participación ciudadana en la autorización de un proyecto turístico en Villa Giardino, provincia de Córdoba que da cuenta de una falencia reiterada en los procedimientos de habilitación ambiental.

Por su parte se procuró, en las actuaciones que lo ameritaban, involucrar en la problemática investigada, a autoridades nacionales, provinciales, municipales, universidades y poderes legislativos, de modo tal de instarlos a trabajar conjuntamente en la búsqueda de soluciones el desarrollo de políticas públicas ambientales. Los casos de la explotación petrolera dentro Parque Nacional de Calilegua, los terraplenes que amenazan el Delta del Paraná, son ejemplos de este enfoque.

En algunas actuaciones que continúan su trámite -ya que responden a problemas continuos, monitoreo permanente de políticas o temas pendientes de abordajes efectivos por parte de las autoridades- se ensayaron abordajes alternativos, que junto con el seguimiento de las recomendaciones y los pedidos de informes para monitorear avances, permitieran generar instrumentos, criterios o dinámicas de diálogo que permitieran obtener avances en ciertas cuestiones pendientes. Dan cuenta de este enfoque el taller sobre humedales en la Cuenca Matanza Riachuelo, la participación en la mesa de trabajo sobre calidad del agua de la Autoridad de Cuenca Matanza Riachuelo (ACUMAR), la participación en el consejo asesor de bosques de la Provincia de Salta, la participación en el trabajo de la Red de Universidades Nacionales del Conurbano Bonaerense (RUNCOB) sobre Escuelas Fumigadas y el trabajo conjunto con el Defensor del Pueblo de Santiago del Estero respecto de la Cuenca del Río Salí-Dulce.

La necesidad de contar con información de calidad y la ausencia de investigaciones científicas y desarrollos tecnológicos acerca de cuestiones que fueron investigadas, implicó pedidos de informes y recomendaciones dirigidas a las autoridades del sistema científico y tecnológico nacional, de modo de involucrar a estas instituciones en las políticas que buscan garantizar los derechos ambientales. Entre estos casos cabe mencionar la ausencia de investigaciones sobre la eficacia e impactos ambientales de la modificación artificial del clima (lucha antigranizo), las lagunas de conocimiento acerca del entorno natural y los impactos ambientales de la minería del litio, o el conocimiento sobre el destino ambiental de los agroquímicos que se utilizan en grandes cantidades en el país.

En suma, durante 2015, en el desarrollo de las tareas del Área, se complementó el enfoque mencionado en las introducciones de los informes anuales 2012 y 2013. Entonces se habían identificado las principales trabas para hacer efectivos los derechos ambientales, y se había establecido la necesidad de considerar en las investigaciones de la dimensión territorial; el riesgo ambiental; la dimensión social y el uso de los instrumentos de política y gestión ambiental.

Durante 2015 se buscó además abordar situaciones frecuentes, y dar cuenta de la complejidad ambiental promoviendo la cooperación intersectorial en el abordaje de los problemas, buscando formas alternativas de intervención y promoviendo la generación de información de calidad y conocimiento científico.

A continuación se reseñan las principales actuaciones, se da cuenta de la tarea encomendada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN) en el marco del caso Matanza Riachuelo y se presenta información sobre la gestión de las actuaciones.



## PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### BOSQUES

La degradación del bosque nativo sufrida en nuestro país a partir de fines del siglo XIX responde a una compleja trama de causales económicas, sociales, político-institucionales y tecnológicas. La necesidad de incorporar tierras a la producción agropecuaria, sumada al incremento de la presión sobre los recursos naturales verificada a partir de la industrialización, los incendios forestales –intencionales o no– y las políticas de promoción de bosques implantados y desarrollo productivo mal aplicadas, son algunos de los factores que explican esta depredación. En las últimas décadas, la pérdida de bosques nativos ha alcanzado niveles tan críticos que en 2004 la Argentina fue declarada como “país en estado de emergencia forestal” por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (Informe GEO ARGENTINA).

En este contexto se sanciona la Ley de Presupuestos Mínimos de Protección Ambiental de los Bosques Nativos N° 26.331, a fines de 2007.

Esta Defensoría se encuentra haciendo un seguimiento de la implementación de la Ley N° 26.331 desde su sanción. A la fecha, la mayoría de las provincias han realizado los Ordenamientos Territoriales de Bosques Nativos (OTBN) que exige la ley.

Sin embargo, se pudo comprobar que restan resolver numerosas dificultades de implementación, entre ellas:

- › Falta de sanción de leyes de OTBN en algunas provincias y adecuación de las leyes provinciales a los presupuestos mínimos nacionales.
- › Necesidad de fortalecer las autoridades de aplicación locales y su coordinación con las autoridades de producción e hídricas.
- › Si bien los fondos efectivamente destinados a las políticas de bosques resultaron en un aumento significativo luego de la sanción de la ley, la conformación del Fondo Nacional para el Enriquecimiento y la Conservación de los Bosques Nativos creado por la ley es aun parcial, lo que reduce la cantidad de fondos disponibles para su implementación.
- › Existencia de desmontes en zonas protegidas sin que se implementen procesos efectivos de restauración.
- › Necesidad de fortalecer el sistema de seguimiento y control de proyectos de aprovechamiento sustentable de bosques y cambios de uso del suelo autorizados.
- › Persistencia de desmontes ilegales.
- › Escaso desarrollo de alternativas de aprovechamiento sustentable para los bosques de categoría II y III (amarillo y verde).

- › Insuficientes incentivos para la conservación de bosques de categoría I (rojos).

Como consecuencia, la investigación continúa su trámite. En lo inmediato, centrada en verificar el accionar de la autoridad de aplicación de la provincia de Salta respecto de los desmontes ilegales en zona roja, en aquellos predios mayores a 100 ha (cuya superficie asciende a 16.500 ha). Esperamos que esta investigación permita establecer un caso testigo de remediación de daño ambiental en una provincia con gran actividad forestal y ampliación de la frontera agropecuaria, que cuenta con un ordenamiento territorial de bosques aprobado por ley y una autoridad de aplicación fortalecida mediante el aporte de los fondos de la ley.



Asimismo, se continúa con la verificación de la sanción de los OTBN en las provincias que aun no lo realizaron y un monitoreo del proceso y criterios de actualización quinquenal de los OTBN, según lo previsto en la ley nacional.



### IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY N° 26.331

La Ley N° 26.331 tiene dos componentes fundamentales, uno referido al ordenamiento ambiental del territorio, que determina las categorías de protección de los bosques nativos y un segundo componente organizado a través del Fondo Nacional para el Enriquecimiento y la Conservación de los Bosques Nativos, que establece un sistema de incentivos económicos para la conservación de los mismos y para fortalecer las capacidades de las autoridades locales de aplicación. Para poder acceder a estos incentivos, las provincias



deben contar con sus OTBNs aprobados mediante una ley provincial y acreditados por la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación (SAyDS, hoy Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sustentable).

La investigación mostró que, luego de más de cuatro años de la sanción de esta ley, al menos cinco provincias se encontraban incumpliendo la misma. Esto resultó en la Resolución DPN N° 104/13 en la que se exhortó: a) a Buenos Aires, Entre Ríos y La Rioja que realicen el OTBN y lo aprueben por ley cumpliendo los procedimientos participativos y requisitos ambientales exigidos por la Ley Nacional N° 26.331; y b) a Córdoba y Corrientes que realicen las modificaciones necesarias a los OTBNs para obtener la acreditación por parte de la Secretaría de Ambiente de la Nación. De esta manera, todas podrían encontrarse en condiciones de acceder al Fondo Nacional para el Enriquecimiento y la Conservación de los Bosques Nativos.

A continuación se inició un proceso de reunión de información sobre las respuestas al exhorto formulado. A continuación se resumen los puntos principales:

- Entre Ríos: la provincia aprobó su OTBN por Ley N° 10.284 y presentó la documentación correspondiente. Actualmente, las autoridades nacionales (SAyDS) realizaron observaciones técnico-legales al respecto por lo que se indica que la acreditación del OTBN depende de los compromisos que asuma la provincia para subsanar las cuestiones observadas.
- Buenos Aires: en 2011 las autoridades nacionales brindaron asistencia financiera para el OTBN por \$532.000. Si bien las autoridades locales informaron extraoficialmente que el mismo se encontraba terminado, no fueron presentados a la SAyDS ni el OTBN ni la ley.
- La Rioja: en 2011 la Nación brindó asistencia financiera por \$302.000 pero el OTBN resultante fue vetado. En 2013 comenzó un proceso de asistencia técnica que continúa actualmente para hacer los ajustes al mapa de OTBN y el texto de la ley. El Consejo Federal de Medio Ambiente (COFEMA) reservó el 5% de la asignación de los fondos de la ley del ejercicio 2015 para la provincia, supeditado a la presentación del nuevo OTBN y su acreditación por parte de la SAyDS antes del 30 de abril.
- Córdoba: finalmente la provincia presentó ante las autoridades nacionales la cartografía digital del OTBN, que estaba pendiente. A la fecha, el mismo no se encuentra acreditado por la SAyDS. Sin embargo, en 2014 la provincia accedió a los fondos de la ley de bosques, en forma excepcional, con el compromiso de resolver los puntos en conflicto entre la ley provincial y la Ley N° 26.331. Actualmente se iniciaron las negociaciones para resolver esos puntos conflictivos en la actualización del OTBN que debe realizarse en el presente año.
- Corrientes: la provincia se comprometió a subsanar definitivamente los puntos de conflicto con la ley nacional durante la actualización del OTBN. A la vez, tam-

bién se comprometió a mantener la superficie boscosa de Espinal. La SAyDS, a través de la Unidad de Manejo del Sistema de Evaluación Forestal (UMSEF), está realizando un monitoreo de la superficie boscosa de la provincia e informa que los resultados fueron satisfactorios ya que no se evidenciaron desmontes en el lapso de las negociaciones.

Por otra parte, se ha iniciado una línea de trabajo en colaboración con el Laboratorio de Análisis Regional y Teledetección (LART-FAUBA) para estimar los posibles impactos interjurisdiccionales de los desmontes. Los profesionales del LART han informado que los resultados preliminares muestran que uno de los efectos más evidentes del desmonte son las modificaciones de la interacción entre la atmósfera y la superficie terrestre lo que genera modificaciones en el clima incluso en lugares alejados cientos de kilómetros de las zonas desmontadas.

### LEY N° 7543 DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL DE BOSQUES NATIVOS DE LA PROVINCIA DE SALTA

En el 2011, ingresan una serie de reclamos que dan cuenta de los desmontes en bosques de alto valor de conservación y su impacto en las comunidades originarias de la Provincia, donde habitan más de 500 comunidades de distintas etnias en estrecha relación con pequeños campesinos de tradición criolla, todos los cuales dependen del bosque para su subsistencia. Es por ello que el tema tramita conjuntamente con el Área de Derechos Humanos de la Defensoría con una activa presencia en el terreno a través de la oficina del Defensor en Salta.

Se realizaron numerosos pedidos de informe a las autoridades locales y la SAyDS para verificar la categoría de conservación de las áreas desmontadas y las acciones previstas tanto por el gobierno provincial como por el nacional respecto a todos estos incumplimientos de la ley provincial N° 7543 de OTBN de Salta así como la Ley Nacional de Bosques Nativos.

Los requerimientos efectuados dieron cuenta de que se desmontaron cerca de 250.000 ha de bosques de categoría I (rojo) y II (amarillo) protegidos por la Ley N° 26.331. En la mayoría de los casos, los desmontes fueron realizados por productores que ya habían realizado un desmonte previo. Muchos de estos afectaron territorios que eran reclamados por comunidades originarias. Asimismo, la investigación realizada mostró que existía un procedimiento irregular de recategorización de predios que es contrario a lo establecido en la Ley N° 26.331 y lo estipulado por el COFEMA, lo cual permite el desmonte en bosques que debieran estar protegidos: a la fecha la Auditoría General de la Nación (AGN) registró el desmonte de más de 14.000 ha en bosques protegidos recategorizados.

Debe destacarse que Salta es la provincia que recibe la mayor cantidad de fondos del presupuesto nacional para conservar sus bosques (lo que incluye el fortalecimiento de



la autoridad local de aplicación), no obstante lo cual no ha cargado los datos del Registro Nacional de Infractores, incumpliendo así con la Ley N° 26.331, y presenta evidentes problemas en los controles para el mantenimiento de la cobertura boscosa.

En base a lo anterior se dictó la Resolución DPN N° 26/14 en la cual se exhortó al Gobernador de la provincia de Salta: a) a profundizar los mecanismos de control y completar el Registro Nacional de Infractores; b) a aplicar las máximas sanciones previstas en los casos de desmontes ilegales; c) a recomponer el ambiente dañado por los desmontes; y d) a revisar la normativa que permite las recategorizaciones prediales hacia menores categorías de conservación. También se exhortó a la SAyDS a) a fiscalizar el mantenimiento de la superficie de bosques nativos en Salta, en particular previo al otorgamiento de las partidas presupuestarias del Fondo Nacional para el Enriquecimiento y la Conservación de los Bosques Nativos; y b) a promover las medidas necesarias para la restauración de los bosques protegidos que fueron desmontados.

Durante el 2015 se inició el proceso de seguimiento de la resolución, que se extenderá durante los próximos años. La información recabada durante este periodo muestra que:

- ▶ El Gobernador de la provincia de Salta derogó los decretos que permitían las recategorizaciones prediales, y creó un Consejo Asesor de entidades académicas y organizaciones de la sociedad civil para revisar el OTBN.
- ▶ La provincia informó que impuso multas e imposición de medidas de remediación y recomposición a muchos de los propietarios que habían realizado desmontes ilegales; y que cuenta con un sistema actualizado de emisión de imágenes satelitales para detectar tempranamente las irregularidades. Asimismo, indica que se inició la carga en el Registro Nacional de Infractores pero que el sistema aún presenta errores, lo cual dificulta el proceso.
- ▶ En relación a la restauración del bosque desmontado, la Secretaría de Ambiente de la Nación informó que este tema debe abordarse en conjunto con la Autoridad Local de Aplicación, de forma de determinar qué áreas son realmente factibles de restauración. A su vez, la provincia de Salta manifestó que está prevista la presentación de un cronograma de tareas para su implementación en el área afectada, sujeto a aprobación de la Secretaría de Ambiente de la Nación y a su posterior monitoreo.

Actualmente, la Defensoría del Pueblo participa de los encuentros del Consejo Asesor para actualizar el OTBN recientemente creado, y articula una red con los distintos grupos de interesados (ambientalistas y productores, en total unos 50 integrantes) circulando toda la información generada a través de internet. Asimismo, participa de las actividades del programa de Manejo de Bosques con Ganadería Integradada mediante el cual se pretende promover alternativas productivas amigables con la conservación de los bosques.

## HUMEDALES

Los humedales son ecosistemas de alta biodiversidad caracterizados por la presencia de agua en el suelo -en forma permanente o temporaria- los cuales proveen beneficios concretos a las poblaciones humanas, tales como el abastecimiento de agua dulce y la amortiguación de los ciclos de inundaciones y sequías.

Estos beneficios sólo pueden salvaguardarse si se garantiza el mantenimiento de sus condiciones de humedal (la presencia de agua en forma permanente o temporaria, según el sitio) y la interrelación con las cuencas superficiales y subterráneas regionales que los alimentan.

Si bien los humedales pueden sufrir procesos de cambio por causas naturales (como las bajas precipitaciones) los mayores impactos están relacionados con las actividades humanas: el avance de la frontera agrícola y el desplazamiento de la ganadería hacia zonas húmedas, el desarrollo de grandes proyectos urbanísticos en áreas bajas, el manejo inadecuado de los cursos de agua, la explotación no sostenible de los acuíferos y los recursos pesqueros, el relleno y la disposición de residuos en costas y áreas inundables (muchas veces vistas como “zonas de sacrificio”).

En junio de 2015, esta Defensoría asistió a la 12ª Reunión de la Conferencia de las Partes en la Convención sobre los Humedales donde presentaron las acciones realizadas por la institución para impulsar la gestión adecuada de los humedales de nuestro país, con especial atención al rol de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos en la protección de los derechos humanos ambientales: en particular el trabajo en los sitios Ramsar Lagunas de Guanacache y la Laguna de Mar Chiquita (esta última dentro de la actuación del Salí-Dulce); las resoluciones sobre el Delta del Paraná; los criterios de delimitación de humedales (el caso “Laguna de Rocha” en el marco de la causa sobre la cuenca Matanza-Riachuelo); y la investigación de oficio sobre el manejo de los sitios Ramsar de la Argentina.

## SITIOS RAMSAR

En 1991, la República Argentina adhirió a la Convención sobre los Humedales Ramsar mediante la Ley N° 23.919 y dentro de ese marco, identificó 21 sitios de importancia internacional los cuales gozan de la protección que brinda dicha Convención.

Es importante señalar que esta Convención es un acuerdo internacional, y que por tanto, el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la misma compromete la conservación de estos sitios y recae, en última instancia, en las autoridades nacionales independientemente de la jurisdicción en la que se encuentren cada uno de ellos.

Desde el 2013, esta Defensoría se encuentra investigando, de oficio, los avances de la gestión e implementación de los sitios Ramsar de la Argentina, así como las dificultades para alcanzar las metas previstas por la Convención. Para ello, se enviaron pedidos de informes a las autoridades ambientales nacionales y provinciales.



Se parte de la premisa de que la gestión de los sitios Ramsar debiera servir como modelo de trabajo en otros humedales relevantes del país, no alcanzados por la Convención, de donde se deduce la importancia de lograr una gestión adecuada para los mismos.

La información recibida muestra que la mayoría de los sitios no cuentan con un plan de manejo acorde a los lineamientos de la Convención Ramsar o el mismo se encuentra desactualizado. A pesar de ello, la mayoría de los sitios realizan actividades de monitoreo de los recursos y, en la medida de lo posible, acciones de control y vigilancia. Al respecto, consultados por los desafíos y dificultades que encuentran para la gestión, las autoridades locales manifiestan tener problemas relacionados con la escasez de recursos (principalmente económicos, pero también se incluye la falta de personal y la necesidad de capacitación del mismo), a lo que se suma el gran tamaño de los sitios y, en muchos casos, la superposición de jurisdicciones que dificulta las tareas.

Entre los principales problemas informados se encuentran la modificación del paisaje y el cambio de uso del suelo (por actividades agropecuarias o extractivas), y la dificultad de lograr la participación genuina de otros actores (autoridades hídricas y de producción, sectores productivos, otras instituciones, comunidades locales, etc.) en la gestión de los sitios.

En particular, se pudo detectar que, en la mayoría de los sitios, la interacción con las autoridades hídricas es baja o nula y que no se encuentran creados los Comités de Cuenca que ordena la Ley N° 25.688. Siendo que la conservación de las características de los humedales está estrechamente relacionada con el mantenimiento de la dinámica hídrica de ríos y arroyos esta Defensoría considera necesario promover la creación de los Comités de Cuenca que aún no se encuentren constituidos y fortalecer aquellos que ya existen para que se transformen en verdaderas autoridades de cuenca, e impulsar la coordinación entre los administradores de los sitios Ramsar y estos Comités de Cuenca.

Estos resultados fueron presentados en la 12ª Reunión de la Conferencia de las Partes en la Convención sobre los Humedales, realizada en junio de 2015 en Uruguay.

Asimismo, durante 2015, se impulsó una "Red de Organizaciones Sociales para el seguimiento de los sitios Ramsar", constituida por cerca de diez ONGs nacionales y locales, con



el objetivo de contrastar la información oficial con la realidad en el terreno, y revisar y difundir el material que se genere en conjunto.

## DELTA DEL PARANÁ

El Delta del Paraná es un humedal estratégico para la Argentina: tiene una altísima biodiversidad del que dependen, entre otras, la mayor pesquería fluvial del país (el sábalo es la segunda especie más exportada, después de la merluza), la regulación de inundaciones y crecidas, y la reserva y purificación de agua potable para los habitantes del eje Rosario-La Plata, el más densamente poblado del territorio.

Si bien no se encuentra incluido en la Convención de Ramsar, cuenta con un Plan Integral Estratégico para la Conservación y el Desarrollo Sostenible de la Región Delta del Paraná (PIECAS-DP). El mismo establece los objetivos para el manejo del Delta y establece pautas para su implementación a llevar a cabo entre la Nación y las provincias de Entre Ríos, Buenos Aires y Santa Fe. Desde 2008 el Defensor del Pueblo de la Nación se encuentra realizando el seguimiento del mismo en el marco de las resoluciones DP N° 149/08, 145/09, 146/09 y 147/09 y aboga por el manejo interjurisdiccional del sitio.

Desde 2013, la investigación se fortaleció a raíz de varias denuncias sobre el impacto ambiental derivado del terraplenado de los humedales del Delta. Los terraplenes y diques se realizan en toda la zona con el objeto de drenar los humedales para el uso de la tierra para cultivo, actividades ganaderas y emprendimientos inmobiliarios. El tema en cuestión se vincula estrechamente con el ordenamiento ambiental del territorio que debiera derivarse del PIECAS-DP ya que habían sido señalados como una amenaza para el Delta del Paraná en la Evaluación Ambiental Estratégica realizada por las mismas autoridades, así como con la adecuada gestión de la cuenca hídrica del Delta del Paraná.

La investigación realizada puso de manifiesto problemas relacionados con la falta de ordenamiento ambiental del territorio y deficiencias en los sistemas de monitoreo y control de las actividades. Debe considerarse que por tratarse de un humedal -y en particular de un humedal interjurisdiccional- la dinámica hídrica debería gestionarse en un todo de acuerdo al Régimen de Gestión Ambiental de Aguas establecido por la ley de presupuestos mínimos N° 25.688.

Como resultado de la investigación, en 2015 se emitió la Resolución DPN N° 1/15 en la cual se exhorta:

- a. A la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación y a los Sres. Gobernadores de las Provincias de Buenos Aires, Entre Ríos y Santa Fe a que coordinen -en conjunto con la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, la Subsecretaría de Recursos Hídricos de la Nación, el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación, El Consejo Hídrico Federal y el Consejo Federal de Medio Ambiente- la implementación de un mecanismo de acción interjurisdiccional, en el marco de la Ley N° 25.688, dotado tanto de las facul-



tades necesarias como de las herramientas jurídicas y presupuestarias que se requieren para mantener la dinámica hídrica y garantizar la conservación del Delta de Paraná, altamente dependiente de la misma.

- b. Al Comité Interjurisdiccional de Alto Nivel que, en el marco del PIECAS-DP elabore, con carácter de urgente y con amplia participación social, un plan operativo de gestión que contenga objetivos, acciones, plazos, responsables y presupuesto asignado; promueva la adopción de una norma de Ordenamiento Ambiental del Territorio a escala regional que considere la dinámica hídrica del humedal y garantice la transparencia hidráulica; y se atiendan los impactos que causan los terraplenes actuales.
- c. A la Secretaría de Ambiente Sustentable y al Consejo Regulator del Uso de Fuentes de Agua – CORUFA de la Provincia de Entre Ríos, así como al Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible y a la Autoridad del Agua de la provincia de Buenos Aires que completen el relevamiento de los terraplenes y endicamientos existentes en el territorio del Delta; evalúen su impacto ambiental tanto individual como acumulativo e integral; y dispongan las medidas de mitigación o recomposición ambiental.

A la vez, la Resolución precitada insistía ante los Sres. Gobernadores de las Provincias de Buenos Aires y Entre Ríos que establezcan una moratoria a la aprobación de nuevos emprendimientos o cambios de uso del suelo que pudieran modificar la dinámica hídrica hasta tanto esté en funcionamiento el plan operativo de gestión antes mencionado (lo cual ya fuera recomendado en las Resoluciones DPN N° 149/08 y N° 145/09, y sobre lo cual no se informan avances concretos).



## PESCA

A fines de la década de 1990, debido a la sobrepesca se generó una reducción drástica de los cardúmenes de muchas especies y la consecuente crisis en el sector, con pérdida de puestos de trabajo y cierre de empresas, lo que puso de manifiesto la importancia de realizar un manejo sustentable del recurso.

Por ello, la forma en que se gestiona la actividad pesquera es investigada por esta Defensoría desde 2006, usando a la ‘merluza común’ como estudio de caso: uno de los principales componentes de las capturas pesqueras y uno de los principales productos de exportación.

Como se informó en años anteriores, la investigación mostró que, a pesar de las medidas implementadas por las autoridades pesqueras nacionales y provinciales para evitar el colapso de la pesquería, en los últimos 25 años se perdió el 70% del total de las poblaciones de merluza del país debido a la sobrepesca, con lo que el recurso alcanzó un nivel crítico, sin indicios de recuperación sostenida. Lo anterior derivó en la Resolución DPN N° 170/11, en la cual se recomendó a las autoridades de aplicación implementar en forma urgente un plan de recuperación para la merluza común con objetivos operativos claros, plazos definidos e indicadores de éxito de cada etapa, tomando las opciones de recuperación de la biomasa de adultos reproductores de corto plazo y menor riesgo para fijar las Capturas Máximas Permisibles (CMP).

Durante los años posteriores, el seguimiento del tema mostró una leve pero sostenida mejora en el estado de las poblaciones de merluza. No obstante ello, se sigue observando que la gestión pesquera no está haciendo uso de los principios e instrumentos previstos en la Ley General del Ambiente N° 25.675; particularmente, se destaca la disociación del concepto “mantenimiento de la sustentabilidad pesquera” -impuesto por la Ley Federal de Pesca N° 24.922-, del necesario mantenimiento de una población de merluza en buen estado de conservación, del cual depende la actividad. Asimismo, se verifica que no se está dando pleno cumplimiento al derecho a la información ambiental y la participación social en la toma de decisiones, todo lo cual debe ser urgentemente atendido.

Durante el 2015, la investigación tomó un nuevo giro debido a la denuncia de que el Instituto Nacional de Investigación y Desarrollo Pesquero (INIDEP) no estaba realizando las campañas de investigación en tiempo y forma. Debe aclararse que la información científica generada este Instituto, en cumplimiento del mandato de la Ley N° 24.922, es clave a la hora de conocer el estado de las poblaciones de peces de interés comercial, información en la que se basan las decisiones de manejo de las pesquerías.

Los graves problemas que afronta el INIDEP para desarrollar su tarea ya habían sido manifestados en 2011 en el Informe Especial “Implicancias ecológicas, sociales y económicas de la pesca en el Mar Argentino: El caso de la Merluza” luego de lo cual se regularizó la situación hasta el año pasado, cuando un conflicto gremial paralizó las actividades de los buques.

La investigación realizada puso de manifiesto que durante los últimos quince años, las campañas de investigación que realiza el INIDEP sufrieron reiteradas discontinuidades a causa de conflictos no resueltos entre la administración y los gremios marítimos: sólo para el caso del stock sur de la merluza común puede mencionarse que en 2000 y 2001



las campañas de evaluación global fueron realizadas en tres etapas, que no consta que se haya realizado la campaña global en 2004, que en 2006 sólo duró veinte días contra los sesenta previstos originalmente, que entre 2008 y 2010 directamente no se efectuaron, y que esta situación se repitió en 2014 y en 2015. La falta de información técnica afecta la confiabilidad de las estimaciones de Captura Biológicamente Aceptable (y, por tanto, de la Captura Máxima Permisible) que fija el Consejo Federal Pesquero. Así las cosas, no es posible garantizar que la gestión de la actividad pesquera se esté desarrollando en el marco de la sustentabilidad, fomentando la conservación a largo plazo de los recursos, conforme estipula la Ley Federal de Pesca N° 24.922 (Art. 1).

Por ello, en 2015 se emitió la Resolución DPN N° 92/15 en la cual se exhorta al INIDEP y a la Subsecretaría de Pesca y Acuicultura de la Nación a tomar todas las medidas necesarias para garantizar la normal realización de las campañas de investigación del INIDEP; y se ponía en conocimiento a la Secretaría de Trabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.

A la vez, la resolución recuerda al Consejo Federal Pesquero, la Jefatura de Gabinete de Ministros, y la Subsecretaría de Pesca y Acuicultura de la Nación la vigencia de lo recomendado en el Informe Especial "Implicancias ecológicas, sociales y económicas de la pesca en el Mar Argentino: El caso de la Merluza", anexo a Resolución DPN N° 170/11 (páginas 168-170). En particular, aquellas referidas a resolver las limitaciones institucionales del INIDEP, jerarquizar el trabajo de los científicos y técnicos, y fortalecer la institución, para que su misión y función puedan cumplirse más adecuadamente.



## ÁREAS PROTEGIDAS

### RESERVAS NATURALES URBANAS EN LA REGIÓN METROPOLITANA DE BUENOS AIRES

La Defensoría promueve la preservación de los espacios verdes que, por sus características, tienen un impacto po-

sitivo respecto del derecho a gozar de un ambiente sano, equilibrado y apto para el desarrollo humano (arts. 86 y 43 de la Constitución Nacional). A ese fin, considera prioritario implementar medidas protectorias dentro de la Región Metropolitana de Buenos Aires (RMBA), puesto que la misma constituye el mayor conglomerado urbano del país y su constante expansión pone en riesgo la disponibilidad de ecosistemas de relevancia y la salud de la población.

Estas actividades fueron reforzadas a partir del rol que la Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN) encomendó a la institución en el proceso que persigue mejorar la calidad de vida de la población, recomponer el ambiente y prevenir nuevos daños en la cuenca Matanza Riachuelo (Fallos: 331:1622). En consecuencia, se llevaron a cabo numerosas intervenciones -articuladas con autoridades locales, organizaciones de la sociedad civil, líderes comunitarios, referentes académicos y ciudadanos- tendientes a concretar la implementación de Reservas Naturales Urbanas (RNU) en la cuenca.

Sobre las RNU, se ha destacado que "los espacios verdes han adquirido una importancia relevante para el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de las grandes ciudades en virtud de la gran cantidad de servicios ambientales que proporcionan: mejoran la calidad del aire, disminuyen la probabilidad de deslizamiento de suelos y erosión de las laderas, atenúan los contaminantes en las aguas de lluvia, proporcionan hábitats para la fauna silvestre y reducen la temperatura de las 'islas de calor' en las ciudades (...) Adicionalmente, diversos estudios señalan que los espacios verdes desempeñan un papel importante en la salud de las comunidades reduciendo la delincuencia juvenil, ayudando a mejorar los resultados educativos y aumentando el valor de las propiedades inmobiliarias (...) y ofrecen el valor agregado que se deriva de la recuperación del patrimonio natural, histórico y cultural por parte de los habitantes de las grandes urbes".<sup>1</sup>

Empero, numerosos espacios verdes de la RMBA transitan procesos de degradación debido a la ampliación e intensificación de actividades de impacto ambiental significativo (por ejemplo: establecimientos industriales, agrícolas y de servicios, emprendimientos inmobiliarios y disposiciones irregulares de residuos, entre otras). Ello aún cuando, algunos de estos espacios, cuentan con normas que específicamente prevén su preservación.

Por tales motivos, durante 2015 se llevaron a cabo numerosas y variadas actividades en pos de concretar e institucionalizar las áreas protegidas. En particular, en relación a los humedales conocidos como "Laguna Santa Catalina" (partido de Lomas de Zamora), "Bañados de Rocha" (partido de Esteban Echeverría) y "Bosques de Ciudad Evita" (partido de La Matanza), todos ellos de la Provincia de Buenos Aires.

<sup>1</sup> De Francesco et al, "Las Reservas Naturales Urbanas de la Región Metropolitana de Buenos Aires: Informe final de diagnóstico", publicado por Aves Argentinas con la colaboración de AVINA, 2003



### Laguna Santa Catalina

En 2008 la Defensoría inició una investigación que impulsó la preservación del área conocida como “Laguna Santa Catalina”. Con posterioridad, la Provincia de Buenos Aires declaró al sitio como Reserva Natural y Paisaje Protegido Provincial (Ley Local N° 14.294).

Por su parte, ACUMAR, organismo interjurisdiccional con facultades prevalentes de regulación, control y fomento respecto de toda actividad con incidencia ambiental en la cuenca Matanza Riachuelo (Ley N° 26.168), identificó a la reserva como una de las 15 áreas de protección ambiental prioritarias para conservar la biodiversidad de dicho territorio (<http://www.acumar.gov.ar/>).

En igual sentido, el Juzgado Federal de Primera Instancia de Quilmes, otrora a cargo del proceso de ejecución de la sentencia de la CSJN antes citada, requirió acciones protectorias (resolución del 28/03/2011, Expte. FSM N° 52000150/05).

No obstante ello, en la investigación se corroboró la existencia de actividades que amenazaban su preservación, así como también disfuncionalidades administrativas en la implementación del área protegida. En particular, se observó el incumplimiento de una medida esencial para avanzar en su concreción: la realización de una verificación dominial de las parcelas que la integran, “mediante el correspondiente estudio de títulos, a fin de identificar a los titulares de las mismas y de tal manera efectuar la categorización de la reserva natural (...); así como constatar el cumplimiento de los cargos que oportunamente se establecieron sobre dicho predio” (art. 12, Ley Local N° 14.294).

La situación descripta se consideró contraria al principio de prevención, el cual establece que “Las causas y las fuentes de los problemas ambientales se atenderán en forma prioritaria e integrada, tratando de prevenir los efectos negativos que sobre el ambiente se pueden producir” (art. 4º, Ley N° 25.675).



Por lo expuesto, se exhortó a la Provincia de Buenos Aires, a través de la Jefatura de Gabinete de Ministros, a que arbitre los medios necesarios para proceder a la inmediata realización de la verificación dominial antes mencionada (con el estudio de títulos correspondiente), y a que impulse la reglamentación y cumplimiento de las acciones previstas en las leyes provinciales 10.907, 12.704 y 14.294, a fin de im-

plementar efectivamente el área protegida “Laguna Santa Catalina” (Resolución D.P. N° 94/15).

### Bañados de Rocha

La desprotección del humedal conocido como “Bañados de Rocha” motivó, en 2012, la presentación de un amparo judicial por parte de la Defensoría. Con posterioridad, la Provincia de Buenos Aires declaró al sitio como Reserva Natural Integral y Mixta (Ley Local N° 14.488).

En el 2015 se continuaron monitoreando las tareas que llevan a cabo el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS), la Municipalidad de Esteban Echeverría y la ACUMAR para implementar el área protegida. Las actividades fueron tanto en el ámbito judicial (dos nuevas presentaciones y once audiencias), como en el administrativo. Se destacan entre estas últimas: a) el impulso a la institucionalización del Comité de Gestión de la reserva, mediante la propuesta de un reglamento de funcionamiento; b) la organización de un taller participativo sobre criterios, principios y metodologías para la delimitación del área protegida (<http://www.dpn.gob.ar/articulo.php?id=3047&pagN=1>); c) los requerimientos formulados en torno a los impactos de las obras que el Racing Club realizaba en un predio que la Suprema Corte de la Provincia de Buenos Aires declaró –cautelamente– como parte de la reserva.

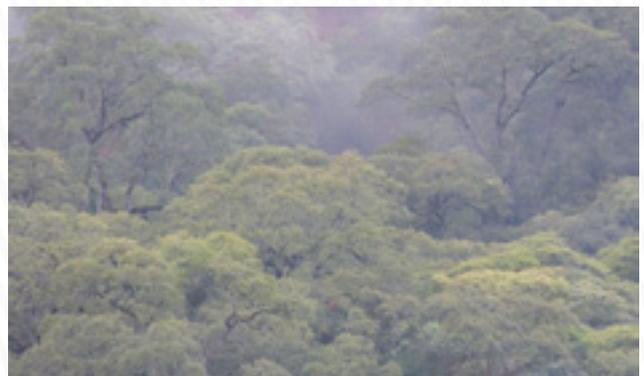
### Bosques de Ciudad Evita

En 2015 se inició, a partir de iniciativas de la ciudadanía, una actuación para promover la protección del humedal conocido como “Bosques de Ciudad Evita”. La Defensoría ofició de coordinadora de actividades conjuntas de organizaciones, vecinos y autoridades de OPDS, Municipio de La Matanza y ACUMAR.

Posteriormente, el Concejo Deliberante local declaró como Reserva Natural y Área Ecológica Protegida a algunas de las parcelas cuya preservación se persigue. En la actualidad, continúan las acciones coordinadas en pos de ampliar el alcance de la reserva y prevenir actividades irregulares en el lugar.

### PARQUE NACIONAL CALILEGUA

Se inició de oficio una actuación a raíz de varias publicaciones periodísticas que advertían sobre la contaminación del Parque Nacional Calilegua (PNC) por la explotación petro-





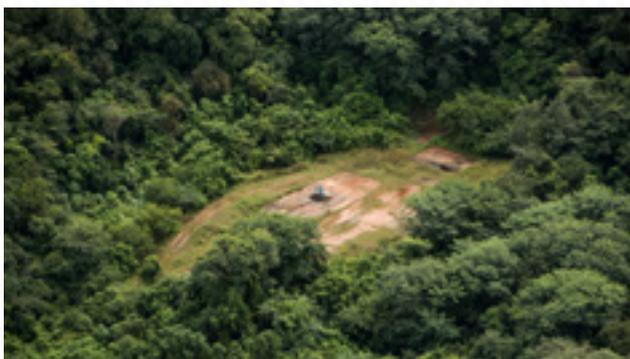
lera que se desarrolla dentro territorio del mismo. El área del Yacimiento Petrolero Caimancito (YPC) está incluido en gran parte dentro de los terrenos correspondientes al PNC, ocupando una superficie aproximada de 5.766 hectáreas.

Existe una incompatibilidad legal con respecto a la existencia del YPC dentro del PNC, dado que la explotación hidrocarburífera está prohibida en los Parques Nacionales (artículo 4 de la Ley N° 22.351 de Parques Nacionales y artículo 79 de la Ley N° 17.319 de Hidrocarburos). A esta situación de ilegalidad se suman las afectaciones al ambiente que se hacen patente en los pasivos ambientales existentes en el PNC constituidos principalmente por pozos petroleros abandonados sin respetar la norma vigente.

Durante el 2015, el Subsecretario General a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación exhortó, mediante Resolución D.P.N° 89/15, a la Dirección Provincial de Minería y Recursos Energéticos de la Provincia de Jujuy, titular del poder de policía hidrocarburífero, a que haga cesar la explotación petrolera dentro del PNC. Además, se exhortó a la Administración de Parques Nacionales a que detalle los daños ambientales identificados, elabore y ejecute un plan de recomposición ambiental de la zona afectada por la explotación pasada y presente, impulse las acciones legales que correspondan a fin de determinar las responsabilidades que le caben a las empresas concesionarias actuales y pasadas del YPC y elabore un proyecto de ley de creación del PNC, e impulse su tratamiento por ante el Honorable Congreso del Nación.

### Pozo caimancito e-3

Durante 2015, se inició de oficio una actuación a fin de investigar el impacto ambiental generado por el pozo caimancito e-3, ubicado fuera del PNC. El YPC comenzó a explotarse por Yacimientos Petrolíferos Fiscales Sociedad del Estado (YPF SE) en el año 1969 y en el marco de esa explotación, YPF SE perforó el pozo e-3 caimancito, el que resultó estéril y fue abandonado conforme la normativa vigente en ese momento (Decreto-Ley N° 33.598), con la debida aprobación mediante la Resolución de la Gerencia de Producción N° 4107/70. YPF SE continuó con la explotación del YPC hasta que en el año 1992, en el marco del proceso de privatización ordenando por la Ley N° 24.145, la concesión del área fue otorgada a la Unión Transitoria de Empresas (UTE) Petróleos Sudamericanos S.A. –Necon S.A. Al otorgarse la concesión, el pozo caimancito e-3 quedó fuera del área concesionada por lo que, actualmente, se encuentra “huérfano”.



El pozo en cuestión, debido a roturas en la cañería de aislamiento y ruptura de la torre de taponado, derrama agua termal, con sales de formación en una concentración de 100 gr/l, niveles de cobre y una temperatura de 60 grados centígrados. El vertido de este pozo se vuelca al arroyo Yuto, curso de agua que atraviesa un sector del PNC.

Ante el daño ambiental provocado por el mencionado pozo, se exhortó a la Secretaría Legal y Administrativa del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación, como administradora de los pasivos de YPF SE; a YPF S.A., como continuadora jurídica de YPF SE, a la Secretaría de Energía de la Nación, como titular del poder de policía hidrocarburífera al momento del abandono del pozo, a la Dirección Provincial de Minería y Recursos Energéticos de la Provincia de Jujuy, como titular del poder de policía hidrocarburífera y a la Secretaría de Gestión Ambiental de la Provincia de Jujuy como titular a que, conjuntamente, elaboren un plan para hacer cesar la contaminación generada por el pozo caimancito e-3, ubicado en la provincia de Jujuy y remedien la zona afectada.



### PARQUE PROVINCIAL ISCHIGUALASTO

A fines de 2014, un grupo de vecinos de Valle Fértil (San Juan) solicitaron la intervención del Defensor para obtener respuesta de las autoridades respecto de unas obras que se están realizando en el Parque Provincial Ischigualasto ejecutadas por el Ministerio de Turismo de la Nación y financiadas por el Banco Interamericano de Desarrollo. Indicaron que las obras, en principio diseñadas para mejorar la infraestructura turística, podrían impactar en el sitio debido a la alta fragilidad de los ecosistemas y, así, afectar la categoría de Patrimonio Natural de la Humanidad otorgada por la UNESCO; y que no han tenido acceso al Plan de Manejo del sitio y al Estudio de Impacto Ambiental de las obras de donde podrían obtener esa información.

El tema fue abordado por esta Defensoría como un reclamo vinculado a la falta de acceso a la información pública ambiental, garantizado por la Ley N° 25.831, para poner los estudios de impacto ambiental y toda la información relacionada a disposición de los vecinos.



La información remitida por la Secretaría de Turismo de San Juan muestra que las obras cuentan con un Estudio de Impacto Ambiental sobre el cual la Dirección de Gestión Ambiental de la provincia realiza una serie de solicitudes y condicionamientos. Entre ellos se incluyen: un análisis exhaustivo de todos los medios factibles de ser impactados por la obra (paisaje y aspectos socio-culturales), y las propuestas de mitigación. Asimismo, se indica que previo a la Declaración de Impacto Ambiental se realizó una audiencia pública con representantes de las fuerzas vivas y comunidad de Valle Fértil, Baldecitos, Usno y Baldes del Rosario, en la cual no se presentaron objeciones. Adicionalmente, se envió el Plan de Manejo del Parque, el cual tiene vigencia 2009-2014 y donde se contempla la realización de un centro de interpretación. Tanto el Plan de Manejo como el EIA fueron remitidos a los interesados remitiendo para dar respuesta a su pedido de acceso a la información ambiental.

Por otra parte, debe destacarse que la información recibida de la Comisión Nacional Argentina de Cooperación con la UNESCO (CONAPLU) muestra que toda la información generada por el Ministerio de Turismo de San Juan sobre el tipo de obras, sus efectos actuales y potenciales en el PP Ischigualasto fue enviada por la CONAPLU al Comité Argentino del Patrimonio Mundial (CAPM) para su evaluación, consideración y sugerencias. Siendo que la obra se encontraba en ejecución, la CONAPLU y el CAPM solicitaron una presentación formal de toda la documentación, antecedentes y estudios complementarios para elevarla al Centro de Patrimonio Mundial (según parágrafo 172 de la Convención). No obstante, a la fecha de la respuesta (febrero 2015) la CONAPLU informa que no había recibido la documentación.

De la investigación realizada, no consta que se hayan detectado problemas con el tipo de infraestructura que implica la obra, ni que se hayan vulnerado los derechos de participación y consulta a las comunidades locales. No obstante, resulta preocupante que se inicien obras en un Patrimonio Natural de la Humanidad como es Ischigualasto sin cumplir con los mecanismos de comunicación e información a la CONAPLU, CAPM y Centro de Patrimonio Mundial previstos por la Convención.

## AREA NATURAL PROTEGIDA BAHÍA SAN ANTONIO, RÍO NEGRO

El Área Natural Protegida Bahía San Antonio, en la provincia de Río Negro, fue creada por Ley Provincial N° 2.670 para proteger los sitios de descanso, alimentación y nidificación de aves playeras. Fue designada Sitio Internacional de la Red Hemisféricas de Reservas para Aves Playeras y reconocida como un Area Importante para la Conservación de las Aves por BirdLife Internacional debido a su excepcional valor biológico. Es el sitio más importante de América del Sur para la alimentación y el descanso del playero rojizo (*Calidris canutus rufa*), ya que es una zona de parada obligatoria para el 25-50% de la población total de la especie durante sus migraciones entre Canadá y Tierra del Fuego. Esta especie se encuentra categorizada como "En Peligro" de extinción (AA/AOP y SAyDS 2008) ya que, a partir del 2000, sufrió una declinación del 40 % de sus poblaciones (fue incorporada al Apéndice I de la Convención de Especies Migratorias-CMS). Muchas otras aves migratorias utilizan el área luego de atravesar distintas jurisdicciones argentinas, como la becasa de mar, el playerito blanco, el playero de rabadilla blanca, el chorlito de doble collar, el chorlito ceniciento, el pitototy, el chorlo ártico y el chorlo dorado, entre otras. Presenta al menos dos endemismos (especies exclusivas): el caballito de mar patagónico (*Hippocampus patagonicus*) y una lagartija que habita las dunas frontales (*Liolaemus martorii*).

En 2015 se reciben varios reclamos de ONGs nacionales y locales relacionados con el posible impacto en la reserva como consecuencia del nuevo código de ordenamiento territorial aprobado por el Municipio de San Antonio Oeste. Según se indica, el mismo reinterpreta los límites del área establecidos en la Ley N° 2.670, reconociendo sólo una porción del área protegida, y dejando, por tanto, sin protección muchos de las zonas críticas para la conservación de las especies.

La investigación realizada señala que la Secretaría de Ambiente de Río Negro, autoridad de aplicación de la reserva, no fue consultada ni informada respecto de la modificación del código de ordenamiento territorial del Municipio y su implicancia para la reserva. Por su parte, la Secretaría de



Ambiente de la Nación advierte que la situación planteada en la reserva de Bahía San Antonio impacta sobre el trabajo de velar por el cumplimiento de los compromisos internacionales y nacionales contraídos en torno a la protección del ambiente.

Debe destacarse que esta situación colisiona con los compromisos asumidos en la Convención sobre la Conservación de las Especies Migratorias de Animales Silvestres-CMS (ratificado por Ley 23.918) y el Convenio sobre la Diversidad Biológica-CDB (ratificado por Ley 24.375), del cual el Estado Nacional es garante.

## ESPECIES PROTEGIDAS E INVASIONES BIOLÓGICAS

### MEJILLÓN DORADO

La actuación marco a través de la cual se trató el impacto de la presencia del mejillón dorado en aguas del Río Paraná se inició en abril del 2012, a pedido de un vecino de la Ciudad de Paraná, quien se hallaba preocupado por el deterioro del agua de ese río debido a contaminación biológica que había producido un desequilibrio en la cadena trófica del ambiente natural, redundando en perjuicio de la salud humana, de la biodiversidad y de algunas actividades económicas como, por ejemplo, la pesca.

Según fuera informado en el Informe Anual de 2014, en el Área se inició la investigación solicitando información a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable, a la Prefectura Naval Argentina, la UNLP y la UBA.

Los organismos consultados respondieron satisfactoriamente, con lo cual pudo verse claramente que la preocupación del interesado era compartida tanto por la Secretaría de Ambiente como por la Prefectura Naval Argentina y el tema estaba siendo tratado por algunas Universidades.

La UBA opinó, coincidiendo con el resultado de nuestra investigación, que era necesario mejorar la interacción entre el sector científico y la autoridad de aplicación. Por tal motivo el Área sugirió recomendar al Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva, y se firmó, el 28 de octubre de 2014, la Resolución DPN N° 31/14, con recomendaciones a la Comisión Bicameral, al Ministro de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva de la Nación, al Secretario de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación y a la Prefectura Naval Argentina.

Se puso en conocimiento de la Resolución firmada al interesado, a la Universidad Nacional de La Plata, a la Delegación del Defensor en Santa Fe, al Ministerio de Seguridad, a la Subsecretaría de Puertos y Vías Navegables y a la UBA.

La primera respuesta positiva al articulado de la citada Resolución, fue la sanción de la Ley Nacional N° 27011, a través de la cual, Argentina aprobó el Convenio Internacional para el Control y la Gestión del Agua de Lastre y los Sedimentos de los Buques, celebrado en Londres en el año 2004 (fs.189), acorde a lo recomendado por nuestra Institución.

Teniendo en cuenta que hemos recibido respuesta satisfactoria de los organismos exhortados; que la situación fue puesta oportunamente en conocimiento del Honorable Congreso de la Nación en el Informe Anual 2014; y el tiempo transcurrido sin recibir observaciones de los interesados, la actuación fue concluida.

## CONSERVACIÓN DE LA TARUCA O VENADO ANDINO

A fines de 2014, un grupo de ONGs inició un reclamo relacionado con la introducción del ciervo colorado en La Rioja para realizar un coto de caza. El ciervo colorado es una especie europea, altamente invasora y perjudicial para la fauna local, lo cual quedó demostrado cuando –luego de su introducción en la Patagonia argentina– llevó al borde de la extinción al huemul, un venado característico del sur del país. En particular, ciervo colorado puede ser especialmente nocivo para el venado andino o taruca (*Hippocamelus antisentis*), una especie nativa presente en La Rioja, Jujuy y Salta que se encuentra amenazada de extinción y fue declarada Monumento Natural de la Nación (Ley N° 24.702).

Las respuestas recibidas de la SAyDS, la Comisión Nacional Asesora para la Conservación y Utilización Sostenible de la Diversidad Biológica (CONADIBIO) y la Administración de Parques Nacionales muestran que, a pesar de que existen esfuerzos aislados por generar información sobre la situación de la especie en el país, a la fecha no se han realizado avances en el Plan Nacional de Conservación de la Taruca o Venado andino que ordena la Ley.

## CAZA INDISCRIMINADA DE PUMAS Y ZORROS EN PATAGONIA

A mediados de 2015, la Defensoría recibió un reclamo relacionado con la cacería sistemática de pumas y zorros en Río Negro, Neuquén, Chubut y Santa Cruz.

Desde el punto de vista ecológico, la remoción de carnívoros a gran escala produce cambios en la estructura y dinámica del ecosistema y en la diversidad biológica. Las especies como el puma y los zorros desempeñan un rol preponderante en los ecosistemas patagónicos ya que controlan a los herbívoros introducidos (liebres europeas, cérvidos, jabalíes) favoreciendo indirectamente el desarrollo de la vegetación nativa, que sirve de alimento al ganado. Sin embargo, en los últimos años, las poblaciones de puma y zorro aumentaron considerablemente generando problemas con los productores ganaderos ya que depredan sobre sus animales.

En este contexto, las provincias patagónicas declararon a estas especies “perjudiciales para la actividad ganadera” y sancionaron leyes de “control” de pumas y zorros (que implican sistemas de caza por recompensa). No obstante, y a pesar de que se capturan numerosos animales por año, cuatro décadas después la situación no ha mejorado. Esto pone de manifiesto que el control se estaría realizando en forma inadecuada.



Por ello, durante el año en curso se realizaron pedidos de informes a las autoridades de fauna nacionales y de las cuatro provincias para conocer: si se han realizado estudios poblacionales de estas especies; si se ha determinado la gravedad de la depredación (animales afectados, pérdidas económicas, etc.); la inversión realizada en los sistemas de compensación para los productores que sufrieron los ataques de pumas o zorros; si se ha evaluado el impacto ambiental de estas medidas de control (en sus tres dimensiones: ecológica, económica y social) y con qué resultados; y si se han impulsado entre los productores otras prácticas para protección del ganado para evitar o disminuir la frecuencia y severidad de los ataques y los avances en ese sentido.

En particular, resulta clave determinar si se han promovido acciones tendientes a armonizar la Ley N° 22.421 de “conservación de la fauna nativa” con la Ley N° 25.422 de “recuperación de la ganadería ovina” que contempla destinar fondos a los gobiernos provinciales para medidas de control de las especies de animales silvestres depredadoras de la ganadería ovina.



## GLACIARES

La Defensoría del Pueblo de la Nación inició en 2014 una actuación de oficio con el objeto de ordenar el seguimiento de la totalidad del trabajo encomendado al Instituto Argentino de Nivología, Glaciología y Ciencias Ambientales (IANIGLA), para relevar los glaciares y ambiente periglacial del país, de acuerdo a la implementación por parte del Estado Nacional y Provincial de la Ley N° 26.639 de Régimen de Presupuestos Mínimos para la Preservación de los Glaciares y del Ambiente Periglacial.

El objetivo del seguimiento es conocer cuál es el estado de avance del inventario, qué superficie cubren, cuales son los tipos de glaciares y/o zonas periglaciales, los cronogramas a cumplir, a la vez que conocer las áreas prioritarias -por ser zonas de riesgo- ante el asentamiento de actividades productivas.

Cabe recordar que la mencionada Ley N° 26.639, promulgada en 2010, se encuentra vigente y es de cumplimiento obligatorio en todo el territorio de la República Argentina, exigiendo la misma la preservación de los glaciares y ambiente periglacial como reservas estratégicas de recursos

hídricos, y prohibiendo la realización de actividades que puedan afectar la condición natural de los mismos.

Para ello, se puso en marcha como se señalaba, con carácter obligatorio, la realización de un Inventario y un Monitoreo Nacional de los mismos, bajo la responsabilidad del IANIGLA, siendo la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable el organismo responsable, como Autoridad de Control y Coordinador, de la ejecución de dicho inventario a nivel nacional.

En base a la complejidad, diversidad y extensión del área a inventariar a nivel nacional, el IANIGLA organizó el Inventario Nacional de Glaciares en cinco grandes regiones: Andes Desérticos, Andes Centrales, Andes del Norte de la Patagonia, Andes del Sur de la Patagonia, Andes de Tierra del Fuego e Islas del Atlántico Sur. Dichas regiones involucran a 37 cuencas nacionales y 79 subcuencas correspondientes, que poseen aporte de cuerpos de hielo permanente.

Durante el 2015, se continuaron con los contactos directos con el IANIGLA, para verificar el estado de los avances de acuerdo al último cronograma aprobado, así como se solicitó información específica por escrito para conocer más en detalle el caso de la provincia de San Juan, ya que, si bien esta provincia tenía completado su inventario provincial y nacional, existían muchas dudas y discusiones respecto a la presencia o no de glaciares en zonas prioritarias con actividades productivas mineras, como es el caso de Veladero y Pascua-Lama.

Al respecto el IANIGLA respondió que:

- Se completó el inventario de glaciares de la subcuenca de la Palca, que abarca la porción argentina del proyecto Pascua-Lama.
- De acuerdo a lo que indica la ley N° 26.639 se mapearon todos los glaciares (incluyendo manchones de nieve perennes) y glaciares de escombros (suelo congelado) con importante contenido de hielo), con superficies mayores que una hectárea (1 ha), en base a imágenes satelitales de 2009-2010.
- En la subcuenca del Arroyo Turbio (27km<sup>2</sup>), en la que se emplaza principalmente el proyecto, hay un glaciar (Los Amarillos, de 1.07km<sup>2</sup>, que drena también a la subcuenca de Los Amarillos) y 6 glaciares de escombros (que totalizan 0.25km<sup>2</sup>).
- Ni en las imágenes satelitales, ni en el trabajo de campo, se observaron indicios de intervención directa (como remoción de hielo o construcción de caminos) sobre los cuerpos de hielo identificados.

A su vez, la empresa Barrick Gold, en noviembre de 2015 admite que los proyectos Veladero y Pascua Lama están ubicados en áreas protegidas por la Ley de Glaciares (ambiente glaciar y periglacial), dentro de la Reserva de Biósfera San Guillermo. Cuando fueron elaborados dichos informes no existía aún la Ley de Glaciares. Admiten que “predominan las geoformas relacionadas con un ambiente periglacial, siendo las masas de hielo el principal agente morfogené-



tico, con permafrost subyacente, si bien la mayoría de ellas no alcanzan la dimensión de un verdadero glaciar”.

Esta afirmación de la empresa Barrick-Gold debe contraponerse al texto de la Ley de Glaciares N° 26.639 que establece que un glaciar es una masa de hielo “cualquiera sea su forma, dimensión y estado de conservación”. Vemos así que en Veladero lo que hay es un glaciar, aunque la empresa insiste en que “no es un verdadero glaciar”.

Debe señalarse, entonces, que la afirmación alrededor de lo que sostenía Barrick Gold -de que no existían glaciares o ambientes periglaciales en el territorio de sus minas- es incorrecta y el Inventario Nacional ha demostrado ser en este sentido una herramienta de incalculable valor para definir controversias y asegurar, o no, la presencia de reservas de agua.

Por otro lado, el IANIGLA informa que durante 2015 ha completado los siguientes relevamientos:

- › Cuenca del lago Buenos Aires y Pueyrredón, Santa Cruz (Enero).
- › Cuenca del río Deseado, Santa Cruz (Enero).
- › Cuenca del río Grande, Malargüe, Mendoza (Febrero).
- › Sector del Arroyo El Serrucho, cuenca del río Malargüe. Malargüe, Mendoza (Febrero).
- › Cuenca del Canal de Beagle, Tierra del Fuego (Marzo).
- › Exploración para la realización de balance de masa en el glaciar Eva Perón, cuenca del río Diamante, Mendoza (Marzo).
- › Balance de Masa de verano en el glaciar del Agua Negra, San Juan (Marzo).
- › Balance de Masa de verano e invierno en el glaciar De los Tres. Chaltén, Santa Cruz (Marzo/Octubre).
- › Balance de Masa de verano e invierno en los glaciares del Monte Tronador, Río Negro (Marzo/Octubre).
- › Sierras de Famatina, La Rioja (Noviembre).

La Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación es quien ha recopilado toda esta información.

Por último, toda la información recopilada y prácticamente completada hasta ahora -a nivel nacional- es de nivel I del Inventario Nacional de Glaciares, nivel que brinda información básica de todos los glaciares del país. Pero para identificar posibles alteraciones de otro tipo, como, por ejemplo, deposición de polvo que aumenta el derretimiento del glaciar o afectación de la calidad del agua, se requieren estudios de mayor detalle que no están comprendidos dentro de las tareas del nivel I en el marco del Inventario Nacional de Glaciares, y que se viene completando por provincia, estando algunas más avanzadas que otras.

Si bien, luego de ser aprobada la Ley de Glaciares N° 26.639, ha habido grandes retardos para iniciar los trabajos encomendados, se puede decir que a partir de la resolución de

conflictos con las autoridades provinciales de San Juan en relación a dicha ley, en 2012, el IANIGLA comenzó a trabajar en forma más sistemática.

Al respecto, puede decirse que a pesar de las dificultades que han surgido en el camino, el atraso a recuperar en el cronograma y, por lo tanto, el incumplimiento del conjunto de los objetivos de la ley en cuestión -especialmente el referido a la señalización de las ‘áreas prioritarias’- el IANIGLA y su capacidad de gestión está sostenida por un plantel profesional que está en mejores condiciones que en el comienzo de la aprobación de la Ley de Glaciares, siendo que el mismo es considerado de muy buen nivel profesional.

Sin embargo, señalamos con particular énfasis -y sobre todo teniendo en cuenta la enorme importancia que reviste esta ley en relación a la preservación de las fuentes de reserva de agua- que sigue siendo escaso tanto el presupuesto como el total del personal disponible para la magnitud de la tarea encomendada y los tiempos estipulados, siendo el Ministerio de Ambiente de la Nación el responsable de su financiamiento en su carácter de Autoridad de Aplicación de la Ley de Glaciares.

El 2016 es el año estipulado, según el cronograma, para concluir el Inventario Nacional, por lo menos en sus primeras etapas por parte del IANIGLA. Es decir es en este año que se podrá disponer de toda la información de un primer inventario, apreciando sus logros, sus dificultades, sus costos y previendo otros tantos para asegurar la continuidad del monitoreo permanente de los glaciares de todo el país. Estamos a la espera de dicho Informe para definir una evaluación global de dicho proceso.

## GESTIÓN DE CUENCAS HÍDRICAS

Los ecosistemas desconocen los límites creados por el hombre y ecológicamente se comportan como unidades indivisibles. La cooperación ambiental alcanza su máxima expresión cuando las jurisdicciones involucradas asumen el desafío de gestionar conjuntamente el sitio que comparten, más allá de sus límites políticos.

A continuación, se presentan una serie de casos investigados que dan cuenta de la necesidad de constituir organismos interjurisdiccionales de cuenca a fin de determinar las reglas de distribución, el manejo, el uso, y la protección de las aguas compartidas, garantizando su gestión y la participación ciudadana.

### CUENCA DEL DESAGUADERO-LAGUNAS DE GUANACACHE

En 2013 el pueblo Huarpe Lagunero de las provincias de San Luis, San Juan y Mendoza solicitó la intervención de esta institución, denunciando que el humedal constituido por las Lagunas de Guanacache (declarado Humedal de Importancia Internacional – RAMSAR 2007) sufre un proceso



de desecamiento, lo cual llevaría a la extinción del humedal. Este proceso estaría relacionado con un inadecuado manejo del agua de las cuencas de los ríos de San Juan y Mendoza, que integran la cuenca del río Desaguadero.

En el marco de la esta actuación se realizaron pedidos de informes a las autoridades ambientales e hídricas de las tres provincias y de la Nación, así como a la Administración de Parques Nacionales (APN) que integra el sitio Ramsar con el Parque Nacional Sierra de las Quijadas, a la Jefatura de Gabinete de Ministros, al Consejo Federal de Medio Ambiente-COFEMA y al Consejo Hídrico Federal-COHIFE. El objetivo de los mismos fue conocer los avances en la gestión del sitio Ramsar, que incluye la restauración de los sistemas de bañados y lagunas de Guanacache, Desaguadero y Del Bebedero y la forma en que esta gestión se integra con el manejo de los recursos hídricos.

A la fecha, la investigación puso de manifiesto que a la fecha no se encuentra constituido el Comité Interjurisdiccional de Cuenca del río Desaguadero conforme lo ordena la Ley N° 25.688. A la vez, se detectaron distintos problemas en la implementación del sitio que deben subsanarse, pero también acciones concretas orientadas a captar y retener agua en la zona, lo cual beneficiaría tanto a los ecosistemas como a los habitantes de los mismos.

En particular, a principio de 2014 se inauguraron las obras de restauración iniciadas por las provincias de San Luis y Mendoza, centradas en acumular agua de lluvia. El seguimiento de las mismas a lo largo del año mostró que están resultando exitosas ya que permiten contar con un volumen de agua durante varios meses e incluso se pudo verificar la presencia de aves acuáticas típicas de la zona. Esto alivió el padecimiento de los habitantes locales ante la intensa sequía.

Sin embargo, debe destacarse que las obras realizadas constituyen medidas paliativas ya que no implican la recuperación del funcionamiento del humedal, históricamente regido por los ciclos de crecidas de los ríos San Juan, Mendoza y Desaguadero y sus afluentes. Estos ríos actualmente tienen un escaso caudal ya que el agua es retenida aguas arriba, en las ciudades de Mendoza y San Juan para el uso urbano y la realización de actividades productivas.

De esta forma, asegurar el acceso al agua de los habitantes de la cuenca baja y media y recuperar el sistema de lagunas y bañados del sitio Ramsar requiere impulsar todas las acciones que permitan determinar e implementar el caudal ecológico, lo cual requiere establecer una Autoridad Interjurisdiccional de Cuenca para la cuenca del río Desaguadero (con intervención de todas las provincias involucradas y la Nación) que trabaje en forma coordinada con los administradores del humedal de importancia internacional.

Desde la comunidad Huarpe de Aguas Verdes, sudeste de la provincia de San Juan, sumaron una nueva denuncia que impacta sobre las Lagunas de Guanacache y el pueblo Huarpe. Según manifiesta el Cacique de la comunidad, el Departamento de Hidráulica de la Subsecretaría de Recur-

sos Hídricos y Energéticos del Ministerio de Infraestructura y Tecnología de la provincia de San Juan habría autorizado a una empresa de construcción a extraer el limo que se deposita a lo largo del "Canal Cuatro", el cual se extiende aproximadamente por 10 km desde la Ruta N°40 hasta la primera laguna del sistema. El movimiento de maquinarias sobre el canal generaría obstáculos, específicamente ramas de árboles y montículos de tierra, que impiden el normal escurrimiento del agua y, por lo tanto, interrumpen la alimentación de agua hacia el sistema de lagunas.

Según el Régimen de Gestión Ambiental de Aguas, Ley Nacional N° 25.688, se entiende "por agua, aquella que forma parte del conjunto de los cursos y cuerpos de aguas naturales o artificiales, superficiales y subterráneas, así como a las contenidas en los acuíferos, ríos subterráneos y las atmosféricas"; y entiende por utilización de las aguas, entre otras cuestiones, "el estancamiento, modificación en el flujo o la profundización de las aguas superficiales".

Asimismo, el Código de Aguas de la Provincia de San Juan, Ley N° 4.392, establece en su artículo 148 sobre Obstáculos en los Acueductos, que "Queda prohibido poner obstáculos en los acueductos, sean estos canales, ramos o desagües, que pudieran entorpecer o interrumpir el libre curso de las aguas. Solo podrá disponerlo o autorizarlo el Departamento de Hidráulica por motivos técnicos debidamente establecidos. El quebrantamiento de esta veda será considerado infracción y castigado conforme a lo dispuesto en este Código o en ley especial". A su vez, en su artículo 6° establece que "para utilizar las aguas objeto de esta ley, se deberá contar con el permiso de la autoridad competente".

Se cursó un pedido de informes al Departamento de Hidráulica de la Subsecretaría de Recursos Hídricos y Energéticos del Ministerio de Infraestructura y Tecnología de la provincia de San Juan, a fin de constatar lo denunciado e indagar si se autorizó la interrupción del canal y en caso afirmativo, cuáles son los motivos técnicos para tal autorización.





Asimismo, dado que la Ley General del Ambiente N° 25.675, establece en su artículo 11 que “Toda obra o actividad que, en el territorio de la Nación, sea susceptible de degradar el ambiente, alguno de sus componentes, o afectar la calidad de vida de la población, en forma significativa, estará sujeta a un procedimiento de evaluación de impacto ambiental, previo a su ejecución”, se consultó si la empresa se sometió a dicho procedimiento y si los vecinos fueron debidamente consultados, tal como lo indica la mencionada Ley en su artículo 20: “Las autoridades deberán institucionalizar procedimientos de consultas o audiencias públicas como instancias obligatorias para la autorización de aquellas actividades que puedan generar efectos negativos y significativos sobre el ambiente”.

## CUENCA DEL SALÍ DULCE

La Cuenca del Salí-Dulce comprende territorios de cinco provincias del noroeste argentino (Catamarca, Salta, Tucumán, Santiago del Estero y Córdoba). Sus aguas se encuentran fuertemente afectadas por los efluentes de la actividad industrial (principalmente la cachaza y la vinaza de los ingenios tucumanos, pero también los desechos de la industria citrícola, los frigoríficos y los efluentes cloacales de las grandes ciudades).

Desde 2007, la investigación de la Defensoría aborda las acciones del Estado para reducir la contaminación del agua, aire y suelo y lograr la recuperación de la cuenca mediante el seguimiento del “Plan de Gestión de la Cuenca Salí-Dulce”. En particular, durante 2012 y 2013, la Defensoría acompañó las recorridas de la SAyDS para verificar el cumplimiento de los planes de reconversión industrial establecidos para mejorar la calidad del agua. Sin embargo, en 2014 dejó de ser participada de estos eventos y, aunque se solicitó a la entonces Subsecretaría de Coordinación de Políticas Ambientales de la Nación que permitiera que el Defensor retomara su rol de observador durante las recorridas, a la fecha no se ha logrado.

Durante 2015, se trabajó con la Universidad de General Sarmiento en el informe “Calidad del Agua en la Cuenca del Río Salí-Dulce. Línea de base y lecciones aprendidas en 30 meses de controles diarios realizados por Santiago del Estero”. En el mismo se analizaron más de 800 datos de calidad de agua de cada afluente tomados dos veces por día entre



2012 y la fecha, y se realizó una caracterización diferencial de los arroyos. Adicionalmente se está trabajando en la incorporación de la información a un Sistema de Información Geográfica para poner a disposición de la sociedad; y en recomendaciones a las autoridades para la construcción de un Sistema de Gestión Hídrica y/o de Información Ambiental que contemple tanto el embalse de Río Hondo como los ríos y arroyos de la cuenca.

## CUENCA DEL RÍO SENGUER

En relación a la investigación sobre la gestión de la Cuenca del Río Senguer (iniciada a raíz de la denuncia de vecinos de Caleta Olivia, Provincia de Santa Cruz, sobre los problemas de provisión de agua potable en esa ciudad), se logró determinar que no se encuentra en funcionamiento el Comité Interjurisdiccional de Cuenca, y que no existe plazo certero para ello. Se consultó, entonces, a sendas provincias (Chubut y Santa Cruz) acerca del diagnóstico ambiental de la cuenca en relación a la sustentabilidad de la provisión de agua proveniente de la misma. También se consultó a la Provincia de Santa Cruz y a la Municipalidad de Caleta Olivia acerca de si se encuentran previstas otras alternativas para el abastecimiento de agua potable. Los resultados de los análisis del agua de distintas fuentes utilizadas actualmente (acueducto proveniente del Lago Musters y pozos de captación de agua subterránea en Cañadón Quintar – Meseta Espinosa) realizados por una ONG regional, arrojaron resultados elevados de hidrocarburos. Los realizados por la empresa Servicios Públicos Sociedad del Estado, por su lado, mostraron niveles excesivos de distintos compuestos (arsénico, cloruro, sulfatos, entre otros). A partir de ello, se solicitó a la receptoría del Defensor del Pueblo de la provincia de Chubut el relevamiento de la ubicación de los pozos de captación (a fin de conocer si se encuentran dentro de la Reserva Hidrogeológica declarada por Ley Provincial N° 2185 y determinar a qué cuenca hídrica pertenecen) y la opinión de especialistas de la región en relación a la presencia de pasivos ambientales en esta zona y en la del Lago Musters, derivados de la actividad petrolera u otros procesos potencialmente contaminantes.

## CUENCA DEL RÍO URUGUAY

Pocos, o nulos, han sido durante 2015 los avances que se observan en la Cuenca Baja del río Uruguay respecto a la planta pastera UPM-exBotnia y la lucha por controlar la contaminación. Persisten los temas que se plantearon desde un principio:

- No se ha implementado aún un mecanismo de participación de la población afectada por este caso -así como lo había recomendado la Defensoría en la Resolución N° 40/2012, sugiriendo a las autoridades competentes que adopten medidas para promover la creación de una Comisión Permanente de Consulta y una adenda al Estatuto del Río Uruguay que asegure la participación social dentro del ámbito de la Comisión Administradora del Río Uruguay (CARU)- en las tomas de decisiones, garantizando así una participación ac-



tiva y crítica por parte de los afectados junto con los especialistas.

- › Falta de divulgación de la información bilateral, teóricamente disponible para la población, sobre los monitoreos de la CARU (datos argentinos y uruguayos) respecto a la contaminación del río compartido. Este punto es de capital importancia, existiendo en este momento una gran dispersión de la información a nivel estatal, para lograr una eficiente coordinación de las estrategias de gestión a seguir y consolidar un sistema transparente.
- › Falta de un mecanismo de resolución de conflictos para este caso específico, a nivel del Ministerio de Relaciones Exteriores, que intervenga inmediatamente toda vez que Uruguay toma medidas inconsultas respecto al manejo del río Uruguay.
- › Respecto al seguimiento de la implementación de los sensores de aire para el monitoreo en Gualaguaychú sobre la calidad del aire y su posible contaminación, se obtuvo información directa sobre una utilización de 2,5 millones de pesos sobre los 5 millones de pesos girados por la Nación con ese fin. O sea, está en marcha, pero no totalmente terminado.
- › Respecto al planteo de la Defensoría con autoridades del Ministerio de Relaciones Exteriores de la Nación sobre la conveniencia de que dicho Ministerio impulse una revisión general del tema 'Cuenca baja del río Uruguay', en un ámbito binacional pero con la participación de todas las autoridades de la Argentina que puedan pensar y participar en una gestión integral de la cuenca, no hubo avances durante este año, esperando que con la creación de un Ministerio del Ambiente este tema sea tomado finalmente en forma sistémica.

## SUSTENTABILIDAD DE LAS ACTIVIDADES PRODUCTIVAS Y DE SERVICIOS

### AGROQUÍMICOS

#### ESCUELAS FUMIGADAS

Como resultado parcial de la investigación sobre la acción de los agroquímicos en la salud humana y en el ambiente, en septiembre de 2014 se dictó la Resolución DPN N° 29/14, cuyo articulado se detalla a continuación:

- › **Art. 1°.-** Recomendar al Ministro de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva la adopción de las siguientes medidas:

Incluir en el Plan Científico-Tecnológico Nacional, el estudio de las derivas de agroquímicos y las posibles medidas de protección.

Generar una eficiente interacción entre los investiga-

dores y demás actores involucrados en el modelo productivo que permita optimizar la precaución en base a los resultados obtenidos en el ámbito académico.

- › **Art. 2°.-** Exhortar a los Ministros Nacionales y Provinciales de Agricultura, Educación, Ambiente, Salud, a la Comisión Nacional de Investigación sobre Agroquímicos y a los respectivos Consejos Federales, que implementen, de modo coordinado, todas las medidas precautorias que resulten necesarias a fin de minimizar los riesgos por exposición a agroquímicos de las comunidades educativas rurales, hasta tanto se concrete una transición hacia modos de producción alternativos que eviten la exposición de los niños a los agroquímicos.
- › **Art. 3°.-** Exhortar a los Ministros Nacionales y Provinciales de Agricultura, Organismos de Investigación y Desarrollo, Universidades Nacionales y Consejos Federales que impulsen de modo coordinado, medidas regulatorias, de investigación y desarrollo, y de extensión y fomento, a fin de que los productores de las zonas donde se ubican las escuelas rurales, implementen modos de producción alternativos que eviten la exposición a los agroquímicos de las comunidades educativas rurales.
- › **Art. 4°.-** Exhortar a los Ministros Nacionales y Provinciales de Agricultura, Ambiente, Organismos de Investigación y Desarrollo, Universidades Nacionales y Consejos Federales, el establecimiento de mecanismos de monitoreo y seguimiento de los programas que se desarrollen, a fin de contar con información sobre la presencia de agroquímicos en el ambiente escolar, la exposición de los niños, maestros y padres, la implementación efectiva de las medidas precautorias y los resultados de los programas de reconversión productiva que se implementen. Con participación de todos los actores relevantes, especialmente las comunidades educativas rurales.
- › **Art. 5°.-** Exhortar al Jefe de Gabinete de Ministros que arbitre los medios necesarios para, en el marco del artículo 8°, inciso 6, de la Ley N° 25.675, incentivar la producción agroecológica, considerando la posibilidad de establecer subsidios o reducciones impositivas en los tributos nacionales que gravan este tipo de actividad agrícola.

A través de esa Resolución, la Defensoría exhortó a los funcionarios nacionales y provinciales, responsables de las áreas de agricultura, educación, ambiente y salud, como así también a los de la Comisión Nacional de Investigación sobre Agroquímicos (CNIA), Consejos Federales, áreas de Ciencia y Tecnología y de Investigación y Desarrollo, a tomar medidas de precaución para evitar la exposición a agroquímicos en las escuelas rurales, resultando un total de 148 funcionarios exhortados en todo el país.

Durante 2015 realizamos el seguimiento de la Resolución a través del análisis de las respuestas recibidas (aproximada-



mente un 38% de las esperadas); y, formamos parte de un equipo de trabajo interuniversitario que tomó la iniciativa de colaborar en el marco de la RUNCOB, a fin de dar respuesta a las recomendaciones de la Defensoría, a saber:

Proponer líneas de investigación y desarrollo que incluyan, entre otros temas:

- El estudio profundo del comportamiento de los agroquímicos una vez utilizados; especialmente las consecuencias ambientales (salud de la población y calidad de los bienes comunes) de las derivas secundarias y terciarias, y las posibles medidas de protección; las etapas necesarias para concretar eficientemente la transición en el cambio de tecnología para alcanzar una producción agrícola sustentable.
- Diseñar modelos de extensión y fomento para potenciar la interacción con otros actores involucrados en el modelo productivo, que permita optimizar la precaución en base a los resultados obtenidos en el ámbito académico.
- Identificar, a fin de informar de las autoridades municipales que correspondan, las medidas precautorias necesarias para minimizar los riesgos que corren las comunidades educativas rurales por exposición a agroquímicos, hasta tanto se concrete una transición a modos alternativos de producción.
- Establecer mecanismos de monitoreo para realizar el seguimiento de los programas que se desarrollen, a fin de contar con información sobre la efectividad de las medidas precautorias ejecutadas y los resultados de los programas de reconversión productiva que se implementen con la participación de todos los actores involucrados, especialmente la comunidad rural educativa.
- Proponer al ejecutivo las medidas económicas necesarias y posibles que permitan incentivar con subsidios a los productores agropecuarios dispuestos a implementar un cambio de tecnología.

En esta primera etapa se obtuvo como producto un plan de trabajo que incluirá, entre otras, las siguientes acciones:



- Analizar la información y datos producidos en el marco de las investigaciones realizadas por la Defensoría; del Informe sobre la prevención en la intoxicación por agroquímicos, del Ministerio de Salud de la Nación y de toda otra publicación propuesta por los investigadores integrantes del equipo de trabajo.
- Analizar los conflictos sociales detectados; realizar la percepción del riesgo; observar y emitir opinión sobre las herramientas de “defensa” social y los programas existentes de educación ambiental.

A la brevedad, la RUNCOB presentará formalmente el primer informe especial producto del plan de trabajo mencionado.

## TOMATERAS

En 2013 se recibió una denuncia por impactos en la salud de la población derivado del uso de agroquímicos en las tomateras del Paraje Puerto Viejo (Partido de Lavalle, Provincia de Corrientes), que combinaba amenazas ambientales y factores de vulnerabilidad en un cuadro complejo.

Desde entonces, se realizó un informe a través de la receptoría del Defensor en la Provincia de Corrientes que fue remitido a la Unidad Fiscal de Medio Ambiente (UFIMA) y se cursaron pedidos de informes a diversos organismos, nacionales y provinciales, con el fin de indagar en las posibles falencias de los sistemas de control de la utilización de agroquímicos y estrategias para la prevención de afectaciones a la salud.

Se logró identificar que no se realiza, por parte de ningún organismo público, una fiscalización del cumplimiento de la prohibición de utilización de productos no permitidos y de las normas de aplicación de aquellos productos que sí se encuentran permitidos. Este control se encuentra delegado en los ingenieros agrónomos que cada aplicador debe contratar, por lo que se cursó pedido de informes al Colegio de Ingenieros Agrónomos de la Provincia de Corrientes a fin de conocer su opinión en relación al rol asignado a sus matriculados.

Por otro lado, se pudo conocer que la utilización de técnicas de control de plagas alternativas al uso de agroquímicos sólo ha alcanzado al 15% de la producción de tomate del partido de Lavalle. También, que existe un programa de fiscalización de presencia de residuos de agroquímicos en productos vegetales, el Programa de Control de Residuos, Contaminantes e Higiene en Alimentos de Origen Vegetal (CREHA Vegetal). Sin embargo, el mismo realizó sólo dos extracciones de muestras de la producción de tomates de Lavalle, Corrientes, y en 2015 no tuvo planificado fiscalizar este producto.

Las autoridades del Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria indicaron, en su respuesta, que el programa “prioriza la cantidad de muestras representativas para cada producto y el lugar de extracción de las mismas en los puntos que faciliten la operatividad de dichas acciones, con el objetivo de optimizar los recursos, por lo que a la fecha no se realiza una distribución por localidad”.



De ello se desprende que el muestreo no se realiza de acuerdo a las necesidades de control de cada producto, a pesar de que la planificación del Programa establece criterios que sí responderían a esta necesidad (incidencia de la sustancia a investigar, antecedentes de no conformidad, reclamos recibidos, entre otros). A pesar de ello, la nota aclara que el Programa “es de reciente implementación, y se encuentra contemplada la posibilidad de ampliación de muestreo en cantidad y productos a incorporar como la diversidad de puntos de muestreo”.

En relación a la situación de vulnerabilidad de la población ante las amenazas ambientales, se trabajó en el procesamiento de los datos surgidos del último censo poblacional, logrando identificar que el 49% de los hogares del partido de Lavalle (3955) corresponden a zonas rurales, dentro de los cuales el 28,05% cuenta con al menos un indicador de NBI, número que coincide con la cantidad de hogares que presentan materiales en techos y pisos poco resistentes y sólidos o de baja calidad, relevando que una parte significativa de las viviendas rurales de Lavalle cuenta con condiciones de aislamiento precarias.

Se encontraron datos acerca de la cantidad de viviendas con pisos de tierra o ladrillo suelto, con techos de caña palma, paja y chapa de cartón, sin cuarto de cocina, con provisión de agua proveniente de pozo o perforación, y cantidad de población sin cobertura de salud. A través del Sistema Integrado de Información Sanitaria Argentina - Ministerio de Salud de la Nación, por su lado, se obtuvo información acerca de la cantidad, ubicación y prestaciones de los establecimientos de salud de financiamiento público en la zona. De allí surge que sólo uno de los establecimientos contaría con servicio de internación general simple de bajo riesgo, mientras que la mayor parte de los once centros de salud contarían con atención médica periódica (al menos tres veces a la semana pero no diaria). De los establecimientos con atención médica diaria y con internación simple (cuatro en total), sólo uno de ellos cuenta con especialistas en pediatría, y ninguno cuenta con toxicología, neumonología, gastroenterología, dermatología u otras especialidades que tratan afectaciones a la salud vinculadas a la exposición a tóxicos.

Durante 2015, se remitió copia de la actuación a los Juzgados Civiles y Comerciales N° 1 y N° 2, a pedido de éstos, en el marco de sendas causas judiciales.

## HIDROCARBUROS

### EXPLORACIÓN DE HIDROCARBUROS EN LAS ÁREAS SELVA MARÍA Y YACIMIENTO NORTE, FORMOSA

Se inició una investigación a raíz de la solicitud de intervención formulada por una comunidad indígena ante la presunta perforación de un pozo petrolífero sobre el río Pilcomayo, en la Provincia de Formosa. Existe preocupación en los miembros de la comunidad indígena ante la posible contaminación del curso de agua

La empresa provincial REFSA formó una Unión Transitoria de Empresas (UTE) junto a Petro AP, controlada por la petrolera china JHP International, para la exploración, explotación o producción, comercialización y/o transporte de hidrocarburos de las áreas Selva María y Yacimiento Norte ubicadas en el Departamento de Ramón Lista, Provincia de Formosa. En marzo del corriente, se realizaron sendas audiencias públicas con el objetivo de poner en consideración de la comunidad, los estudios de factibilidad ambiental vinculados con la exploración de las dos áreas.

A fin de esclarecer los hechos denunciados, se solicitó información al Ministerio de la Producción y Ambiente de la Provincia de Formosa sobre los estudios de factibilidad presentados por la UTE. Hasta la fecha no hemos recibido respuesta.



### EXPLORACIÓN NO CONVENCIONAL DE HIDROCARBUROS EN ALLEN, RÍO NEGRO

Se solicitó la intervención de la Defensoría ante la presunta afectación de derechos colectivos por la explotación de hidrocarburos no convencionales en la ciudad de Allen, Provincia de Río Negro. La ciudad de Allen se encuentra en la zona frutícola del Alto Valle del Río Negro, a 25 km de la ciudad de General Roca y 20 km de Neuquén. Es una zona productiva que se destaca por la producción de pera y manzana. Hace varios años la actividad dejó de ser rentable, lo que provocó la desaparición del pequeño productor y la pérdida de suelo productivo en manos de actividades extractivas, principalmente la explotación no convencional de pozos.

El yacimiento Estación Fernández Oro (EFO), lindero a la ciudad de Allen, es el de mayor producción gasífera de la provincia de Río Negro y representa aproximadamente el 50% de la producción de gas de la citada provincia. Desde 2006, cuando la empresa estadounidense Apache adquirió la concesión del yacimiento EFO la actividad hidrocarbúfera se intensificó y, en 2010, se inició la explotación de gas de formaciones de arenas compactas (tight gas). A partir de ese momento, la localidad, se convirtió en ícono de la explotación de yacimientos no convencionales en la provincia de Río Negro. Vale decir que en Allen, la extracción de hidrocarburos comparte el terreno con la fruticultura lo que ha generado resistencias y conflictos en diferentes secto-



res de la sociedad que se han movilizado logrando que en septiembre de 2013 el Concejo Deliberante local sancionara una ordenanza prohibiendo, dentro del ejido municipal, la aplicación de la técnica de fractura hidráulica o fracking. Esa ordenanza fue luego declarada inconstitucional por el Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Río Negro (STJ, Provincia de Río Negro c/ Municipalidad de Allen s/conflicto de poderes (Ordenanza Municipal N° 046/2013), 26 de noviembre de 2013).

A fin de esclarecer los hechos denunciados, recientemente se solicitó información a la Secretaría de Estado de Energía de la Provincia de Río Negro y a la Secretaría de Energía de la Nación, aún pendiente de respuesta.

## MINERÍA

El abordaje de las cuestiones ambientales relacionadas con la minería se ha centrado en el mandato constitucional de promover un ambiente sano, apto para el desarrollo sustentable, lo que implica tener en cuenta el modo en que el ejercicio del derecho a ejercer toda industria lícita se compatibiliza con la garantía de los derechos ambientales.

Desde 2005, la Defensoría tiene en cuenta en sus investigaciones sobre proyectos mineros del país, no sólo el cumplimiento de las leyes específicas del sector sino el grado de cumplimiento de la Ley General del Ambiente N° 25.675, considerando que resulta ser ésta, por excelencia, el marco legal ambiental para el análisis de los distintos casos, ya que sus disposiciones son de orden público, obligatorias, comunes para todo el territorio nacional y los distintos niveles de gobierno deben adaptar su actuación a sus disposiciones.

Además, en todas las investigaciones sobre proyectos mineros la Defensoría destaca la necesidad de evaluar impactos de modo integral, e interjurisdiccional, toda vez que éstos involucren a más de una provincia o impliquen múltiples proyectos que afecten una unidad ecológica.

### MINERÍA DEL LITIO

Desde fines de 2011, y a raíz de presentaciones de comunidades originarias que habitan en la zona, la Defensoría inició una investigación sobre la extracción de litio en las cuencas Olaroz-Cauchari y Salinas Grandes-Guayatayoc (Salta y Jujuy) con el objetivo de identificar las posibles consecuencias sobre el ambiente de los proyectos en curso y previstos a futuro, y las acciones destinadas a mitigar los efectos negativos. La investigación mostró que, dada la cantidad de agua que requiere esta actividad y la aridez característica de la zona, existe el riesgo de que la minería del litio genere un faltante de agua para otras actividades e impacte negativamente en el ecosistema de los salares.

Debe destacarse que las autoridades nacionales y provinciales de ambiente, minería y recursos hídricos consultadas, así como el Ministerio de Ciencia y Técnica de la Nación, han manifestado no contar con información de base esencial, en la escala adecuada, para el análisis de los riesgos sobre el ambiente y otras actividades productivas, y para la toma de

decisiones en este sentido. Específicamente se detectó que no existe, para la zona de la Puna, estudios hidrológicos e hidrogeológicos, ni redes de monitoreo del agua superficial y subterránea. Esto implica que no se encuentran identificadas las zonas con aguas de baja salinidad (agua dulce y agua salobre) ni se han cuantificado las reservas existentes, que no se han determinado los sitios de interfase de agua dulce-agua salada, ni se ha realizado el cálculo del balance hídrico para las cuencas. Tampoco pudo identificarse la existencia de una línea de base ambiental (ecológica, económica y social) que pueda ser utilizada como referencia para evaluar las modificaciones en el ambiente, más allá de la realizada en 1997 por la Secretaría de Minería de la Nación en el Proyecto de Apoyo al Sector Minero Argentino (PASMA), que no tiene el grado de detalle requerido. Esto incluye la necesidad de contemplar los requerimientos de agua para el conjunto de las actividades que se desarrollan en estas cuencas.

Esta información es vital para poder evaluar adecuadamente cuáles son los impactos de la actividad y programar las medidas de prevención y mitigación de los mismos.

Por otra parte, la investigación puso de manifiesto deficiencias en los mecanismos de participación ciudadana previo a la aprobación de los emprendimientos en general, y en particular el no-cumplimiento del Convenio 169 de la OIT para alcanzar el consentimiento libre e informado de las comunidades indígenas de la zona. En el caso de la provincia de Jujuy, las autoridades locales manifiestan que la participación de las comunidades se realizó por "reuniones informativas", lo cual es sólo la primera etapa -necesaria pero no suficiente- de los procedimientos normados en la Ley General del Ambiente N° 25.675 (art. 19-21). Por su parte, en la provincia de Salta (donde se encuentran concesionadas más de 350.000 ha para la exploración y explotación de litio y existen proyectos interjurisdiccionales con Catamarca) la autoridad provincial minera informó que las intervenciones vinculadas con la participación pública en la toma de decisiones estuvieron a cargo de las empresas, siendo este un rol que compete al Estado (Ley N° 25.675, art. 20). Por tanto, la investigación sigue activa.





## MINA "GONZALITO", RÍO NEGRO

A partir de una solicitud de intervención, se inició una investigación en relación al pasivo ambiental generado por ex fundición de la mina de plomo "Gonzalito", sita en la localidad de San Antonio Oeste, Provincia de Río Negro. La mina "Gonzalito" fue explotada desde 1951 hasta 1984, con un régimen de extracción continuo produciendo aproximadamente 62.000 toneladas (t) de concentrado de Plomo (Pb) y 13.000 t de concentrado de Zinc (Zn). El procesamiento del mineral consistía en molienda y concentración por celdas de flotación selectiva que se realizaba en una planta construida en el lugar del yacimiento. Los concentrados de Zn se vendían como tal mientras que los concentrados de Pb se llevaban a la localidad de San Antonio Oeste, ubicada a 115 km de la mina, donde se montó una planta de fundición. El mineral que llegaba a la planta pasaba por un proceso de concentración del mineral y la escoria producida durante dicho proceso era acumulada en pilas.

A fin de esclarecer los hechos denunciados, se solicitó información al Defensor del Pueblo de Río Negro, a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Provincia de Río Negro y al Coordinador General del Subprograma de Gestión Ambiental Minera de la Secretaría de Minería de la Nación

De la información remitida surge que el Estado Nacional firmó un contrato de préstamo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para la ejecución del "Programa de gestión ambiental para una producción sustentable en el sector productivo" (BID N° 1865/OC-AR), en el marco del cual se llevaría a cabo el saneamiento del pasivo ambiental.

Este Programa se compone de dos Subprogramas: Subprograma I sobre Promoción de la Producción Limpia, a cargo de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación y el Subprograma II sobre Gestión Ambiental Minera (GEAMIN), a cargo de la Secretaría de Minería de la Nación (SM). Uno de los componentes del Subprograma II se titula "Apoyo a la Gestión Ambiental de las áreas mineras degradadas por actividad pretérita" que comprende la remediación del pasivo ambiental generado por la ex fundición de la Mina Gonzalito, en la localidad de San Antonio Oeste, provincia de Río Negro. Para tal remediación se contrató el servicio de consultoría de la empresa URS CORPORATION (URS), la cual elaboró el Plan Preliminar de Remediación de las áreas impactadas por la actividad de la ex Fundición de la Mina Gonzalito en San Antonio Oeste, Provincia de Río Negro (Plan Preliminar). Dentro del marco de las tareas de remediación, se presentó el Estudio de Impacto Ambiental (EIA) del proyecto sobre "Disposición final de los residuos provenientes de la ex Fundición de la Mina Gonzalito Sao - URS CORPORATION", ante la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de Río Negro a fin de dar inicio al procedimiento de la Evaluación de Impacto Ambiental (EIA). El 19 de Junio de 2014 se realizó la Audiencia Pública, en las instalaciones del Centro Municipal de Cultura de San Antonio Oeste, a partir de la cual se aprobó el Estudio del mencionado proyecto, mediante Resolución N° 489/2014.

Del EIA surge que las obras para la disposición final se componen de una celda de seguridad, una pileta de contención, la construcción de un camino de servicio, la construcción de un desagüe pluvial y una serie de obras menores.

La primera tarea será la construcción de la celda de seguridad la cual se realizará a lo largo de seis meses. La misma se emplazará en un campo ubicado a unos 14 km al oeste del paraje conocido como Mancha Blanca, a una distancia de 52 km lineales y 60,93 km por ruta de transporte de la localidad de San Antonio Oeste y se construirá en dos etapas; la primera es la preparación de la misma para la recepción del material y la segunda consiste en, luego del llenado de la misma con las escorias y suelos, la construcción de la cobertura.

En segundo lugar, se procederá, de manera simultánea y continua al retiro de los vaciaderos y al transporte del material a la celda de seguridad. Estas actividades se desarrollarán a lo largo de siete meses, previéndose que las tareas en el sitio y de remoción puedan solaparse alrededor de dos meses. Finalmente se deberá realizar la tapada de la celda y las tareas de limpieza del terreno.

Las obras correspondientes a la remediación se iniciaron el 8 de junio de 2015 y desde la Defensoría, se realiza un seguimiento de la ejecución y finalización de las mismas.

## DERRAME EN LA MINA VELADERO, SAN JUAN

El proyecto minero "El Veladero", sito en el departamento de Iglesia, provincia de San Juan, viene siendo analizado por la Defensoría del Pueblo de la Nación como un ejemplo del desarrollo de la megaminería en la Argentina, y sus posibles impactos sobre el medio ambiente circundante, en particular el uso y contaminación del agua.

En el seguimiento de este caso debe hacerse referencia al hecho ocurrido durante 2015, más precisamente el 13 de septiembre de dicho año, cuando a raíz de un accidente -y de responsabilidad de las autoridades del proyecto minero citado- se produjo un derrame de una solución cianurada que produjo un impacto inédito sobre el medio circundante y, específicamente, sobre la Cuenca del río Jáchal.

El accidente tuvo lugar a raíz de una falla técnica en una válvula de la cañería que va desde la planta de procesamiento del valle de lixiviación hasta el punto de descarga puntual del canal Norte, a la altura del río Potrerillos, hacia el río Taguas.

Frente al accidente (que implicó un derrame de solución de agua con cianuro del orden de alrededor de un millón de litros), se implementaron una serie de acciones urgentes, como respuesta ante el riesgo que corría la salud de la población aguas abajo.

Distintos organismos intervinieron a la par del personal técnico de la empresa Barrick Gold, solicitados en parte por el Ministerio de Minería de la provincia de San Juan, en parte por el Municipio de Jáchal y, en parte, por la Fiscalía Única de la Justicia de Jáchal. Se trató de confirmar el derrame,



contenerlo, evaluar el volumen de pérdida de solución así como el grado de contaminación de las aguas y el suelo, de remediar todo lo dañado y reparar la causa del accidente. Todo esto más allá de establecer las responsabilidades involucradas en el mismo. Entre otros, se apeló a:

- › Asistencia técnica de UNOPS y PNUMA (inicio del estudio: 5/10/15), siendo el Equipo Técnico Multidisciplinario el encargado de muestrear y monitorear los recursos hídricos en más o menos 200km desde el punto de descarga puntual del canal Norte al río Potrerillos, hasta el punto de muestreo aguas abajo del embalse Cuesta del Viento sobre el río Jáchal.
- › Asistencia Técnica de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, con la asistencia de distintas áreas de la Secretaría.
- › Universidad Nacional de San Juan (Instituto de Investigaciones Hidráulicas), Universidad Nacional de Cuyo (Laboratorio de Análisis Instrumental, Facultad de Ingeniería), Instituto Nacional de Aguas, Instituto Nacional de Limnología y Departamento Provincial de Hidráulica de San Juan, para el muestreo y monitoreo de las aguas de los ríos de la Cuenca de Jáchal.
- › Defensoría del Pueblo de San Juan, con presencia inmediata sobre el terreno y Recomendación mediante al Ministerio de Minería de la provincia para que investigara, con carácter de urgencia, origen y causales del accidente, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad de agua.
- › Gendarmería Nacional Argentina, Policía Minera de San Juan y el Juez de la Segunda Circunscripción Judicial de Jáchal, con sus presencias, para la verificación de las noticias aparecidas en los medios de comunicación, autoridades que procedieron a un allanamiento y secuestro de la válvula de venteo involucrada en el derrame. A su vez, el Juez de Jáchal dictó una resolución sobre dos amparos presentados por un particular y otro, de carácter colectivo, presentado por el Municipio de Jáchal. En la Resolución insta a la empresa Barrick Gold a que en el plazo de 10 días (a partir del 29 de septiembre) normalice su situación en cuanto al exceso de agua utilizada en el proceso de separación del mineral de roca, conocido como lixiviación. De no hacerlo, se le exige que deje de usar el cianuro en ese proceso.

Este punto permite apreciar la importancia y envergadura del problema planteado, así como la respuesta firme de uno de los poderes del Estado en contraste con el Poder Ejecutivo provincial.

Sin embargo, hubo una serie de falencias que ejemplifican la omisión y/o negligencia del accionar, tanto de las autoridades competentes como de la empresa, sobre el acontecimiento mismo, como ser: descubrimiento tardío del derrame; tardanza en la transmisión de la información a las autoridades, tardanza en la alerta e información a la población sobre lo acontecido; datos erróneos sobre el volumen

del derrame que luego debió ser corregido; falta absoluta de participación de los ciudadanos afectados en las decisiones de emergencia; desconfianza por parte del gobernador de los resultados analíticos llevados a cabo por la Universidad de Cuyo, adversos al control de la provincia así como al proceso de la empresa respecto a los estudios de aguas esgrimidos por ellos. Para los interesados resultó muy criticable dudar, en función de intereses provinciales, de los resultados profesionales de una Universidad cuyo prestigio es ampliamente conocido.

El accionar de la Defensoría, ante estos hechos, consistió en iniciar una Actuación de Oficio para poner en marcha una investigación con recopilación de información con miras a un diagnóstico y dictamen sobre lo acaecido, cuyos objetivos son:

- › Razones y causas que produjeron el derrame de cianuro.
- › Lugares y zonas contaminadas por el vertido.
- › Lapso de tiempo del derramamiento.
- › Si el vertido de cianuro tomó contacto con algún curso de agua de manera directa o indirecta.
- › Si se encuentra asegurada la provisión de agua sin contaminación de cianuro. Análisis químicos que fundamenten la respuesta.
- › Evaluación del daño producido por el derrame.
- › Existencia o no de un protocolo de actuación para este tipo de eventos.
- › Remediación proyectada.
- › Razones de la falta de información tempestiva del episodio.

La respuesta a estos puntos permitirá visualizar el tipo de problema planteado, su extensión como impacto y sus alcances respecto al riesgo de la población circundante, así como la calidad de las fuentes de agua disponibles para la población dentro de la Cuenca del Jáchal. Por otra parte, dichos datos, una vez completados, permitirán evaluar el accionar de las autoridades competentes respecto a su prontitud, eficiencia y rigor en relación a los responsables del accidente y a todas sus consecuencias.

Se hicieron pedidos de informes a Secretaría de Minería de la Nación, Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, Administración de Parques Nacionales, Centro Regional de Aguas Subterráneas-INA, Defensoría del Pueblo de San Juan, Ministerio de Minería de la provincia de San Juan, Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable, provincia de San Juan, Secretaría de Gestión Ambiental y Control Minero de la prov. de San Juan, Departamento de Hidráulica, Ministerio de Infraestructura, provincia de San Juan, Universidad Nacional de San Juan, Instituto Investigación Hidráulica, Universidad Nacional de Cuyo, Gendarmería Nacional, Agrupación San Juan, Municipalidad de Jáchal, provincia de San Juan.



Se está a la espera del conjunto de las respuestas antes de terminar el diagnóstico. Sin embargo se puede, en base a ciertas respuestas recibidas, adelantar las siguientes conclusiones:

- a. a) Parques Nacionales-Delegación Regional Centro, Córdoba, informa que “no obran constancias físicas que permitan corroborar potenciales impactos ambientales sobre la Reserva de San Guillermo”, que se encuentra dentro del perímetro del emprendimiento minero Veladero.
- b. Según el Informe de la SAyDS, quien transmite el Informe elaborado al respecto por la empresa Barrick Gold, el incidente se detecta el 13 de septiembre 2015 a las 10 hs., pero se inicia realmente el 12 de septiembre a las 20 hs., por una falla de una válvula en el proceso de lixiviación produciendo un derrame de solución cianurada fuera de la contención del sistema y en la compuerta de derivación de la Pileta de Emergencia. El derrame se logra parar, una vez aislada la válvula de venteo dañada y el flujo deja de correr, a las 14 hs. del 13 de septiembre. El volumen total de la solución de proceso asociada con la fuga es estimada por Barrick en 1.072 metros cúbicos, o sea del orden de 1.000.000l. Se declara formalmente la Emergencia Ambiental y la recopilación de información por Servicios Técnicos de Barrick recién a partir del 17 de septiembre, si bien la empresa Barrick Gold inicia el proceso de monitoreo ambiental en toda la cuenca, así como de recomposición en el sector del derrame inmediatamente después del cierre de la válvula dañada, a partir del 13 de septiembre a las 11.30 hs. El Jefe de Procesos de BG ordena, en ese punto, la parada completa de la Planta metalúrgica e inicia las operaciones de Emergencia Ambiental. La empresa pone en marcha, y presenta ante las autoridades, un plan de acciones inmediatas, a implementar a corto plazo, y otro de acciones a largo plazo.
- c. El Instituto de Investigaciones Hidráulicas de la Universidad de San Juan señala que ha realizado estudios de campo y tiene información al respecto, pero que no puede brindarla porque “la información relevada con tal propósito se encuentra protegida mediante una cláusula de confidencialidad que liga a este Instituto con la empresa que contrató el servicio”. Debe afirmarse que, por la Ley N° 24.284 del Defensor del Pueblo, toda Universidad Nacional tiene la obligación de brindarle la información requerida.
- d. El Departamento de Hidráulica de la Subsecretaría de Recursos Hídricos y Energéticos del Gobierno de San Juan informa que se tramita una causa ante el Juzgado de Jáchal y que remitieron copias certificadas de la información a disposición del Departamento sobre el incidente ambiental en Veladero, sin especificar los resultados.
- e. El Laboratorio de Análisis Instrumental de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Cuyo elabora un In-

forme en donde señala que existe contaminación en una serie de ríos de la zona de Jáchal, encontrando valores anormales no compatibles para el uso humano.

- f. El Instituto Nacional del Agua-Centro Regional de Aguas Subterráneas (INACRAS), si bien no tiene datos actuales sistemáticos de la zona ya que no se realizan mediciones periódicas, (registrándose sólo unos estudios del año 1981-1982 de la zona) por encargo del Juez ante el presente derrame practica una serie de muestreos en los ríos próximos al río Jáchal. Los resultados aún no estaban disponibles al momento de la respuesta.
  - g. El Ministerio de Minería de San Juan responde aclarando que se sustancia Sumario Administrativo sobre lo referido del incidente y adjuntan Acta de Inspección a la mina Veladero del día 13 de septiembre; se listan una serie de observaciones hechas sobre el terreno; se crea un Comité de Crisis; se ordena el monitoreo de aguas en los ríos La Placa, Blanco y Jáchal y finalmente el 17 de septiembre se labra el Acta de Infracción por Incumplimiento de los Art. 233 y 234 del Código de Minería.
  - h. Gendarmería Nacional señala que el personal de su Institución no ha efectuado mediciones de estudio ni antes ni después del accidente, pero informa que han realizado acciones de Comando para verificar el estado de los hechos, allanando la empresa y secuestrando la válvula. Con esas y otras tareas elaboraron un informe que elevaron al Juzgado Interviniente Fiscalía Única de Jáchal.
  - i. La Secretaría de Minería de la Nación, ante eventuales consecuencias interjurisdiccionales como fueron denunciadas por varios interesados, respondió que las autoridades competentes en este caso son las autoridades provinciales teniendo ellos a su cargo los controles periódicos, la aplicación de las sanciones y eventualmente el inicio de acciones judiciales.
  - j. Finalmente, se tuvo acceso al ‘Dossier Informativo del Estudio sobre la Calidad de los Cuerpos de Agua en el área de influencia de la Mina Veladero’, elaborado dentro del Programa de Capacidades de Gestión y Control Ambiental del Gobierno de la provincia de San Juan, firmado entre la provincia y el PNUMA de Naciones Unidas. Dicho Informe fue solicitado por el Ministerio de Minería de San Juan creándose para ello el Equipo Técnico Multidisciplinario de UNOPS-PNUMA y aprobado por el Ministerio de San Juan. En el mismo, el equipo de NU muestreó y monitoreó cinco zonas de los recursos hídricos, desde el punto de descarga puntual del Canal Norte (mina) al río Potrerillos, hasta aguas abajo en el punto del muestreo del Embalse Cuesta del Viento sobre el río Jáchal.
- Los datos consignados en el Informe son:
- j.a. Dentro de los tramos de ríos que atraviesan la zona de la mina Veladero se encontraron impac-



tos asociados al incidente ambiental que consistieron en la presencia significativa de cantidad de sedimentos, como de trazas de cianuro y sus productos de degradación, y también ciertos metales (aluminio, arsénico, cadmio, cobre, hierro, manganeso, plomo y zinc). En las aguas superficiales cerca de la operación de la mina los valores de cianuro están por encima de los valores para preservación de vida acuática pero se mantienen por debajo del valor guía para bebida humana.

- j.b. En el tramo del río de Las Taguas no se han detectado ni en aguas superficiales, ni en subterráneas ni en sedimentos cianuros ni compuestos derivados. Sólo se observa presencia de metales en conc. menores que en el tramo anterior. Se concluye en el Informe, esta 2º zona está cumpliendo una función de amortiguación natural de los impactos registrados en el 1º tramo.
- j.c. En las zonas que van desde el río Las Taguas, en su confluencia con el río Turbio, hasta el río Jáchal aguas abajo del Dique Cuesta del Viento, no se registran evidencias que puedan ser atribuidas al incidente ambiental. No se han encontrado variaciones en la calidad del agua ni se han hallado presencia de compuestos de cianuro.

El Informe de NU finaliza con una serie de Recomendaciones relacionados con tareas de remediación, implementación de un programa de revegetación de Vegas altoandinas, desarrollo de un estudio de riesgo, extensión en el tiempo de los monitoreos y un Taller de Información Pública a organizar por el ministerio de Minería de San Juan.

Ante la presentación de los hechos acaecidos interesa destacar algunos puntos:

- Si bien el Informe de las NU manifiesta que “no se han identificado situaciones de peligro para la salud de la población”, no hay datos todavía complementarios que corroboren o discutan dichos datos.
- Los organismos responsables del control, fundamentalmente los organismos provinciales, han aportado muy poca información hasta el momento a nivel público, careciendo por otro lado de datos de base serios y continuados que permitan comparar y controlar correctamente los desvíos presentes actualmente.
- A partir del seguimiento que se viene realizando en los últimos años podemos sintetizar algunos de los puntos más significativos que se consideran como problemas aún vigentes y de preocupación respecto a la gestión del medio ambiente ligada a la producción de la megaminería. Ellos son: la incompletud de los estudios de líneas de base, estudios indispensables para poder comparar los valores normales -de origen- de las variables ambientales con sus posibles desvíos por efecto de emprendimientos productivos y evaluar así los límites de riesgo respecto a la calidad del medio ambiente; la falta de competitividad de los

organismo estatales, provinciales, de control respecto a su capacidad de gestión, control y regulación, junto con una baja infraestructura, que les impide cumplir plenamente con sus obligaciones de control; la sustentabilidad de la producción minera y el cuidado del ambiente natural, desde el punto de vista del uso y preservación del recurso agua, no son todavía prioridad en nuestro país; leyes nacionales que avalan los derechos a un ambiente sano y equilibrado para todo el territorio nacional (Ley de Presupuestos Mínimos) y, por otro lado, leyes sectoriales (Código Minero) que no coordinan los requisitos y límites a la producción sectorial con los requerimientos de preservación de los recursos naturales basados en las leyes generales del ambiente; la bajísima participación ciudadana en los organismos de control en temas que los afectan directamente en sus necesidades básicas como ser el consumo de agua potable; la baja información pública y la falta de transparencia en todo lo que atañe a la gestión de los emprendimientos de la megaminería.

Por último, se deja constancia que se está a la espera del total de la información solicitada, así como a la espera del mes de marzo de 2016 para solicitar los resultados y/o avances alcanzados respecto a la puesta en marcha de acciones de corto y largo plazo para reparar el evento ocurrido en la Mina Veladero.

## CAMPOS MAGNÉTICOS

Existe en la población una preocupación generalizada por la percepción del peligro que generan los campos electromagnéticos (CEM); prueba de ello es la cantidad de reclamos presentados ante la Defensoría relacionados a este tema. En particular, el temor radica en la posible asociación de los CEM con el cáncer. La falta de certeza científica sobre ésta asociación genera preocupación en la población que se traduce en oposición a la instalación de subestaciones eléctricas y antenas de telefonía celular.

Ante esta conflictividad, el Ministerio de Salud de la Nación creó la Comisión Intersectorial para el estudio de las radiaciones no ionizantes (CIPERNI), de la cual la Defensoría forma parte. A fin de fijar una posición ante la CIPERNI, se inició de oficio una investigación con el objetivo de revisar la literatura científica disponible sobre los posibles efectos cancerígenos de los CEM y la normativa vigente que regula la exposición a los mismos.

Durante 2015 se completó la primera etapa de la investigación, en la que se analizaron los CEM de extremadamente baja frecuencia, generados por las instalaciones de distribución y transporte de energía eléctrica; y se está desarrollando la segunda etapa, en la que se evaluarán los CEM de alta frecuencia conocidos como radiofrecuencias y generados principalmente por antenas de telefonía celular y radiodifusión.

## INDUSTRIA



## EL GALPÓN, SALTA

Vecinos de la Provincia de Santiago del Estero, alarmados por la instalación de una fábrica de explosivos a base de Nitrato de Amonio en la zona de El Galpón (Provincia de Salta) y su posible impacto ambiental, recurrieron a la Defensoría solicitando su intervención con el objeto de asegurar que se cumplan las disposiciones constitucionales nacionales y provinciales y las leyes en materia ambiental vigentes, para la concreción de ese proyecto, sito en la cuenca del río Juramento-Salado.

Considerando la eventualidad que el posible impacto ambiental pudiera ser interjurisdiccional, oportunamente se tomó la decisión de intervenir en el conflicto y de pedir información a las autoridades públicas con injerencia en la materia, de las provincias de Salta y de Santiago del Estero, como así también a la Subsecretaría de Recursos Hídricos de la Nación, en su carácter de autoridad en el Comité de Cuenca del río Juramento-Salado.

De las respuestas recibidas se puso de manifiesto que el Comité de Cuenca, si bien existía no estaba funcionando, y que la normativa referida a la Audiencia Pública de la Provincia de Salta, no parecía apropiada para lograr una efectiva participación ciudadana.

Por otra parte, ampliando el marco de la investigación en pos de lograr una respuesta capaz de contener a los vecinos, que como última medida habían cortado la ruta 16 en el km 653, en la tranquera de la finca donde se instalaría la industria (el Tranquerazo), se giraron pedidos de informes al Consejo Hídrico Federal (COHIFE) y a la Secretaría de Industria de la Nación.

La información recibida evidenció la omisión por parte del Ministerio de Industria de exigir el cumplimiento de la evaluación de impacto ambiental de los proyectos provinciales que apoya mediante financiamiento o beneficios promocionales otorgados por la Nación. Esto es así dado que la normativa específica no lo exige a pesar de la obligatoriedad impuesta por la Ley N° 25.675, cuyo cumplimiento debería verificarse previo a la concesión de beneficios.

También se puso de manifiesto la falta de comunicación entre los distintos sectores del gobierno, intervinientes en hacer posible que un proyecto se materialice tomándose así decisiones compartimentadas, que no logran una visión de conjunto, aumentando el riesgo de desaciertos muchas veces irremediables.

Una cuestión recurrente detectada en investigaciones distribuidas en todo el país es la reiterada práctica por parte del Estado Nacional de girar fondos a las provincias o municipios, por distintos conceptos, sin tomar recaudos previos sobre el impacto ambiental de las actividades que decide financiar: obras públicas (Vialidad Nacional), servicios (SAyDS) y también industrias, como en el caso que nos ocupa.

Mientras la Defensoría continuaba con las gestiones que le permitieran obtener el producto acabado de la investigación, otros interesados en el tema presentaron un recurso

de amparo ante la Corte de Justicia de Salta. Desde ese lugar, el Cuerpo de Investigaciones Fiscales llegó a la conclusión en su informe ambiental (febrero 2014), que “por tratarse de una industria de alto impacto ambiental y alto índice de riesgo se hace menester proceder a una reevaluación del estudio de impacto ambiental con la ingeniería de detalle”. El Procurador ante la Corte de Salta, en base a este informe, recomendó la realización de una audiencia pública de evaluación.

Sin embargo, la Corte de Justicia, el 26 de febrero del corriente año, rechazó el amparo antes mencionado por desestimar los términos del informe ambiental presentado por la fiscalía.

Teniendo en cuenta que el tema fue judicializado y que la Corte de Justicia de Salta resolvió rechazar el amparo presentado por los vecinos; que los interesados fueron informados al respecto comprometiéndose a informar a esta Defensoría sobre el curso a seguir que se resolviera en la Asamblea convocada por Vecinos Autoconvocados por un Medio Ambiente Sano de Metán (VAPUMAS); que hasta la fecha, no hubo nueva presentación ni reclamos sobre el particular; que la situación fue puesta oportunamente en conocimiento del Honorable Congreso de la Nación en los informes anuales de 2013 y 2014; se procedió a concluir y archivar la actuación -sin perjuicio de la reapertura-para el caso que se produzcan nuevos requerimientos.

## EMPRESA REFINOR S.A., CAMPO DURÁN, SALTA

Una comunidad indígena solicitó la intervención de la Defensoría ante la posible afectación a la salud de la población vecina a la empresa REFINOR S.A., ubicada en Campo Durán, provincia de Salta. En particular, manifestaron su preocupación por la calidad del agua que es abastecida a la comunidad y la falta de control a la empresa

REFINOR S.A. es una refinería, que recibe petróleo crudo y gas natural proveniente de la cuenca del Noroeste y de Bolivia, a través de dos oleoductos, un gasoducto y un poliducto. En sus instalaciones se realizan las siguientes actividades: refinación de petróleo, industrialización de gas, transporte de productos y comercialización y venta.

Los habitantes de Campo Durán, reciben agua de dos fuentes; una de ellas proveniente de la planta de REFINOR S.A. y que los habitantes del lugar emplearían para riego y bebida de animales, y la otra corresponde al nexo con el acueducto Itiyuri-Tartagal, obra realizada por el Municipio de Aguaray. Se extrajeron muestras del agua proporcionada por ambas fuentes, en distintos puntos de la Escuela y los resultados de las muestras colectadas, arrojaron que el agua no es apta para consumo humano. En particular, las muestras colectadas dan cuenta de la presencia de bacterias patógenas tales como coliformes y pseudomona aeruginosa

Ante esta situación, durante 2015, se solicitó información al Ente Regulador de Servicios Públicos de Salta (ENRESP), a la Compañía Salteña de Agua y Saneamiento S.A. (COSAYSA), al Ministerio de Economía, Infraestructura y Servicios Públi-



cos de Salta (MElySP), a la Municipalidad de Aguaray y a la Secretaría de Energía de la Nación (SEN).

De la información remitida, tomamos conocimiento de que en 2015, la Provincia de Salta y la Municipalidad de Aguaray celebraron un convenio mediante el cual la Provincia se obligó a transferir a dicho Municipio la suma de \$601.411,31 para ejecutar la obra "Optimización del sistema de provisión de agua potable en Campo Durán – Etapa 1 – Aguaray – Dpto. San Martín", tendiente a garantizar la provisión de agua potable. La obra se inició el 7 de octubre de 2015 y se calcula que la misma finalizará en los próximos días. Por ello, la actuación se encuentra en reserva a la espera de la finalización de la obra, lo que daría una solución definitiva al reclamo de la comunidad.

## RUIDOS Y VIBRACIONES

### RUIDOS Y VIBRACIONES PROVENIENTES DE UNA ESTACIÓN DE GNC

Un vecino de Rosario solicitó la intervención de la Defensoría ante los ruidos y vibraciones generados por una estación de carga para GNC (Gas Natural Comprimido). La Defensoría comenzó una investigación que dio como resultado la Resolución D.P.N° 16/14 mediante la cual se exhortó al Ente Nacional Regulador del Gas, a Litoral Gas S.A. y a la Municipalidad de Rosario, a que adopten las medidas pertinentes para hacer cesar los ruidos y vibraciones en el domicilio del quejoso.

Como respuesta a la mencionada Resolución, Litoral Gas S.A. oportunamente realizó mediciones de ruidos y vibraciones en el domicilio afectado y obtuvo como resultado que los valores medidos no superaban los niveles máximos establecidos en la Ordenanza Municipal N° 46542/1972 de la Ciudad de Rosario. En virtud de ello, el Defensor decidió iniciar una investigación a fin de evaluar si los valores límite expresados en la mencionada ordenanza son aptos para proteger a la salud humana de los efectos perjudiciales del ruido.

Desde 1972, en que se sancionó la mencionada ordenanza, hasta la fecha, hubo numerosas investigaciones científicas sobre los efectos perjudiciales del ruido en la salud humana, cuyos resultados fueron compilados y evaluados en dos documentos de la Organización Mundial de la Salud (OMS): "Guías para el ruido urbano" (1999) y "Guías sobre el ruido nocturno en Europa" (2009). En ambos documentos, la OMS evaluó la evidencia científica disponible en ese momento que da cuenta de que los efectos adversos en la salud humana ocurren a partir de niveles de exposición inferiores a los establecidos en la Ordenanza N° 46542/1972.

A la falta de adecuación de los niveles de exposición de la mencionada ordenanza a la evidencia científica, hay que sumarle la falta de medidas de control y reducción, así como de herramientas preventivas de los efectos perjudiciales del ruido en la salud. En razón de ello, la Defensoría exhortó a la Municipalidad de Rosario a que impulse la actualización de

la Ordenanza 46542/1972 sobre "ruidos innecesarios o excesivos" de modo que la ciudad cuente con normas aptas para proteger la salud de la población de los efectos del ruido tanto a largo plazo como los derivados de una exposición aguda, considerando los avances científicos en la materia y estableciendo herramientas preventivas para gestionar el nivel general de ruidos en la ciudad en un marco participativo.

## OBRA PÚBLICA

### AMPLIACIÓN DE LA AVENIDA PARQUE GENERAL PAZ

A fines de 2013 se recibió un reclamo relacionado con el riesgo de que la ampliación de la Avenida-Parque General Paz genere inundaciones en la cuenca del arroyo Medrano, en particular en la zona norte de la ciudad de Buenos Aires, que sufrió un episodio previo en abril de 2013.

La investigación realizada mostró que la Evaluación de Impacto Ambiental había sido elaborada por la Facultad de Ingeniería de la UBA en marzo de 2008, usando registros pluviográficos de un período amplio, pero previo al aumento en las precipitaciones registradas en la última década. Esto justificaba la inquietud de los vecinos respecto a que las obras acentúan la posibilidad de inundaciones.

En particular, la Subsecretaría de Recursos Hídricos de la Nación manifestó que no debería realizarse sobre esta cuenca ninguna obra significativa que agrave la crítica situación de la misma, por lo que recomendaba que se adopte el criterio de "impacto hidrológico cero".

Esta Defensoría considera que los organismos idóneos para evaluar integralmente el impacto hidrológico que suponen las grandes obras son los Comités de Cuenca, en consonancia con la Ley N° 25.688 "Régimen de Gestión Ambiental de Aguas". Sin embargo, el Comité Hídrico Interjurisdiccional de la Cuenca del Arroyo Medrano aún no se encuentra constituido, y –en su ausencia– ninguna de las autoridades hídricas había sido consultada sobre las obras.

Por tanto, en noviembre de 2015 se exhortó a la Autoridad del Agua de la provincia de Buenos Aires y a la Dirección General de Infraestructura de la Ciudad de Buenos Aires la urgente constitución del Comité Interjurisdiccional de Cuenca del Arroyo Medrano; y a la Dirección Nacional de Vialidad que previo a otorgar los Certificados de Aptitud Ambiental para las obras a su cargo, ponga a disposición de los Comités de Cuenca o, en su ausencia, de las autoridades hídricas y ambientales las Evaluaciones de Impacto Ambiental para que se expidan al respecto.

## ACTIVIDADES DE SERVICIO

### PLANTA DE TRATAMIENTO DE EFLUENTES BAJO EDAR, CÓRDOBA

La planta depuradora de líquidos cloacales, Bajo Grande,



localizada en el barrio Villa La Merced, en la Provincia de Córdoba, presenta algunas irregularidades en su funcionamiento afectando a las aguas del río Suquía.

La investigación confirmó que los vertidos de la planta se encontraban fuera de norma y afectaban la calidad del río. Por ello, a fines de 2014 se exhortó a la Municipalidad de Córdoba que adopte las medidas necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de la planta; y a la Secretaría de Recursos Hídricos de Córdoba a fin que controle los vertidos no autorizados a la red cloacal y ponga en marcha las tareas requeridas para la recomposición del río Suquía y la prevención de daños futuros.

Durante 2015 se recibieron las respuestas a los exhortos, con las acciones realizadas en cumplimiento de los mismos. En particular, la Secretaría de Recursos Hídricos de Córdoba informó que se estaban realizando inspecciones periódicas con toma de muestras en los efluentes descargados por la planta Bajo Edar al río Suquía y que se impusieron numerosas sanciones a la Municipalidad de Córdoba porque los líquidos vertidos no cumplían con la normativa vigente (Expte. N° 0416-002752/1994/A2).

Por otra parte se indicó que, en conjunto con otros organismos de la provincia, se ha elaborado un Plan que contempla medidas de mitigación y remediación.

## MODIFICACIÓN ARTIFICIAL DEL CLIMA DESDE AERONAVES

La Defensoría exhortó al Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva de la Nación, a que promueva la investigación científica del impacto ambiental derivado de la modificación artificial del clima mediante la siembra de nubes con yoduro de plata u otras sustancias desde aeronaves. A la vez y en base a la mejor información científica disponible, se expida acerca de los alcances, eficacia e impactos ambientales de dicha actividad.

Al respecto, vecinos del este catamarqueño, en particular de los departamentos de El Alto y Ancasti, denunciaron ante la Institución que la situación de sequía que los afecta se debería al abusivo uso de métodos de control artificial de precipitaciones por parte de los empresarios agrícolas de la zona. A esta denuncia, se sumaron otras dos de habitantes de los Departamentos de Punilla y Cruz del Eje al noroeste de la provincia de Córdoba y de los Departamentos de Rosario Vera Peñalosa y Chilecito en la Provincia de La Rioja, quienes manifestaron que la acción de "aviones rompe tormentas" impiden que las precipitaciones en forma de granizo dañen las superficies cultivadas pero, como contrapartida, evitan que dichas precipitaciones alcancen otras áreas (incluyendo embalses) que necesitan de agua en cualquiera de sus formas.

De esta manera, la falta de lluvias estaría alterando las condiciones del ecosistema y generando sequía con el consiguiente desabastecimiento de agua y en consecuencia afectando el desarrollo de sus economías regionales (cría de ganado, la siembra, el turismo). La situación se agravaría para miles de familias que no cuentan con agua segura para

uso personal (consumo, higiene, mantenimiento de huerta familiar).

Ante ello, se recurrió a los datos que cuentan diversos organismos públicos provinciales y nacionales, entre ellos la Dirección Provincial de Hidrología y Evaluación de Recursos de la Provincia de Catamarca, Secretaría de Estado del Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Provincia de Catamarca, Administración Nacional de Aviación Civil, Secretaría de Agricultura, Ganadería y Agroindustria de la Provincia de Catamarca y Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas.

De allí se desprende que tanto en la cuenca del este catamarqueño, como de todo el noroeste argentino en general, hubo cambios en el régimen de precipitaciones que originaron situaciones de sequía. En cuanto al CONICET, éste informó que desde 2009 financia el proyecto "Procesos microfísicos de nubes, electrificación, descargas y sus efectos en el clima", en tanto que para la aplicación de la Ley N° 25.688, y la regulación en cada una de las provincias, es necesario contar con una base de conocimiento científico suficiente acerca de los efectos de las prácticas de lucha anti granizo y sus consecuencias en el ciclo hidrológico del agua modificando artificialmente el clima.

## GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS

### RESIDUOS DE APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS

La Defensoría inició de oficio una investigación sobre el impacto ambiental provocado por los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE). Los RAEEs se originan cuando finaliza la vida útil de los equipos eléctricos y electrónicos entre los cuales se destacan los equipos informáticos (computadoras, notebooks, monitores, teclados, mouse), equipos de conectividad (decodificadores, módems, etc.) equipos de impresión (impresoras, copiadoras, etc.) equipos de audio y video (equipos de música, video caseteras, DVD), y equipos de telefonía, (celulares, etc.). Su peligrosidad radica en que contienen metales pesados como cadmio, plomo, níquel, mercurio y plásticos bromados entre otros.

A nivel nacional, no existe un sistema que garantice una adecuada gestión de los RAEE. Los RAEE serán residuos peligrosos a partir de su desmontaje y el desensamblaje de sus piezas, separando todos aquellos componentes o piezas que son asimilables a residuos domésticos de las corrientes o constituyentes peligrosos, y enumerados con gran precisión en los Anexos I y II de la Ley N° 24.051 de Residuos Peligrosos. Sin embargo, el esquema previsto en la mencionada Ley no es extensible a los generadores y/o usuarios de los RAEE, dado que el artículo 2° in fine excluye a los residuos de origen domiciliario. Tampoco los RAEE pueden ser clasificados como residuos sólidos urbanos habida cuenta de los componentes potencialmente peligrosos.



Durante 2015, analizamos los distintos proyectos de ley que existen en el ámbito de la Cámara de Diputados de la Nación. Además, recientemente, hemos solicitado información al Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI) que, como autoridad de aplicación del Convenio de Basilea, ha desarrollado varias iniciativas relacionados con los RAEE.

## GESTIÓN DE LOS RESIDUOS EN EL ÁREA METROPOLITANA DE BUENOS AIRES

La Defensoría continuó una investigación originada a partir de la denuncia de A.G.O.E.C. (Asociación Gremial Obreros y Empleados de la Conservación Ecológica Ambiental y Servicios Especiales), relativa a la problemática asociada al agotamiento de la capacidad de disposición final de residuos sólidos urbanos de los centros de CEAMSE (Coordinación Ecológica Área Metropolitana Sociedad del Estado). En su área de cobertura habitan cerca de 14,5 millones de habitantes (según el censo 2010), distribuidos en una superficie de 8.800 kilómetros cuadrados y recibe los residuos de 35 municipios de la Provincia de Buenos Aires y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, donde se producen unas 17.000 toneladas diarias de residuos.

Si bien el reclamo se basó específicamente en la disposición final, se lo encuadró dentro del concepto de Gestión Integral de los Residuos, que ha sido definido tanto en la Ley de Presupuestos Mínimos N° 25.916, como en las leyes de la Provincia de Buenos Aires N° 13.592 y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires N° 1.854 y la Estrategia Nacional para la Gestión Integral de los Residuos Sólidos Urbanos elaborada por la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable en 2005. Este concepto aborda la gestión en etapas sucesivas y jerárquicamente organizadas, a los efectos de lograr: 1. la minimización en la generación, 2. la separación en origen, 3. la recolección diferenciada, 4. la reutilización, el reciclaje y la minimización de la disposición final de los residuos.

Durante 2015, se analizó la situación de los principales actores de la gestión en el área metropolitana, esto es el CEAMSE, el Ministerio de Ambiente y Espacio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el OPDS de la Provincia de Buenos Aires, y se les enviaron pedidos de informes sobre las acciones realizadas y sus planes futuros.

Asimismo, y debido a que se recibió una nueva denuncia por parte de un vecino de la localidad de Bella Vista relativa a los malos olores provenientes del relleno sanitario de Norte III, le fue cursado un pedido de informe al CEAMSE. Éste respondió sobre los ingresos de residuos dispuestos durante 2013-2015, los resultados de la planta MBT (Tratamiento Mecánico Biológico, que tiene un porcentaje de recupero del 40.9%), los ingresos de neumáticos y los resultados de las mediciones de la calidad del aire. Sobre este último tema, informa sobre la ubicación de 7 estaciones de monitoreo de calidad de aire correspondientes al Complejo Ambiental Norte III, que incluyen asimismo relevamiento de sustancias susceptibles de generar olores desagradables,

controles de emisiones gaseosas puntuales de las antorchas de combustión de biogás y motogeneradores y controles de emisiones difusas de metano.

Respecto de lo solicitado, no respondió sobre su Plan Estratégico 2020, que fuera publicitado en diversos medios periodísticos, y tampoco sobre la situación actual de las celdas de disposición final, fechas de cierre y alternativas previstas. Es decir que sigue siendo una incógnita la solución que se le dará a esta grave e inminente problemática, que requiere acciones de corto, mediano y largo plazo.

El Ministerio de Ambiente y Espacio Público porteño informó acerca de sus acciones relativas a la contenerización de basura húmeda, de reciclables, construcción de centros verdes y plantas de tratamientos de diversos tipos de residuos: áridos, húmedos, MBT, y aplicación de normativa de grandes generadores. La Ciudad de Buenos Aires posee un convenio suscripto con CEAMSE para la reducción progresiva de los envíos a Norte III, con un horizonte del 72% de merma en junio de 2017.

Asimismo, en noviembre de 2015 publicó su Plan Estratégico 2016-2019, que incluye un capítulo de Gestión de Residuos, cuyo objetivo general es "Contribuir en la implementación de políticas públicas para la gestión integral de los residuos generados en la CABA", con objetivos, metas, programas y proyectos definidos.

La Provincia de Buenos Aires aún no ha respondido el requerimiento de la Defensoría, aunque se ha comprometido a agilizar el trámite.

Además de las políticas de gestión de cada una de las jurisdicciones, resulta prioritario promover las políticas interjurisdiccionales. Se han firmado algunos acuerdos sin mayores resultados, y a la fecha sólo se ha implementado el citado convenio para la reducción de los envíos a Norte III por parte de la Ciudad de Buenos Aires. Esto, si bien resulta positivo, es insuficiente. Más allá de la falta de respuesta de la Provincia, las estadísticas de disposición final de CEAMSE indican que la cantidad de residuos dispuestos se ha incrementado en la mayor parte de los municipios y las alternativas a la saturación de los rellenos sanitarios son desconocidas.





## INSTRUMENTOS DE LA POLÍTICA AMBIENTAL

Los instrumentos de la política y gestión ambiental son herramientas de crucial relevancia en la prevención del daño ambiental, por cuanto una adecuada implementación de los mismos redundaría en gestiones ambientales más responsables, logrando mayor sustentabilidad en las actividades antrópicas.

La falta de reglamentación de las distintas leyes de presupuestos mínimos (Leyes Nros. 25.612, 25.675, 25.688, 25.831 y 25.916) obstaculiza la implementación de estos instrumentos y da origen a situaciones de incertidumbre que afectan una gestión ambiental adecuada.

En 2007 se dictó la Resolución DP N° 39/07 por la cual se recomendó a la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación que expida las instrucciones necesarias para la inmediata reglamentación de las leyes que contienen presupuestos mínimos, en todo lo atinente a su estricta competencia, derivada de lo dispuesto en los artículos 41 y 99 de la Constitución Nacional. Hasta el momento se reglamentaron las leyes N° 26.331 de Protección de Bosques Nativos, N° 25.670 de Gestión de los PCB's, y N° 26.639 para la Preservación de los Glaciares y del Ambiente Periglacial.

En varias oportunidades se ha solicitado información a la SAyDS sobre el proceso de reglamentación de las leyes, hasta la fecha sin haber constatado avances en dicho proceso.

## ORDENAMIENTO AMBIENTAL DEL TERRITORIO

### EMPRENDIMIENTO INMOBILIARIO EN VILLA GIARDINO, CÓRDOBA

La Defensoría inició una investigación ante la denuncia de vecinos de Villa Giardino, del Departamento de Punilla, en la provincia de Córdoba, que reclamaron por el impacto ambiental del emprendimiento inmobiliario "Pueblo Nativo Hotel", emplazado sobre el Camino de los Artesanos, entre la ciudad mencionada y La Cumbre.

Al solicitar información a los responsables del emprendimiento, a la Municipalidad de Villa Giardino y a la Secretaría de Ambiente de la Provincia de Córdoba, se constató que el Estudio de Impacto Ambiental presentado por la empresa era insuficiente. El mismo sólo respondía a la etapa de construcción del proyecto y no había ponderado el consumo de agua subterránea de la cancha de golf -atractivo principal del emprendimiento- y la laguna artificial, y tampoco existe registro de una instancia de participación ciudadana institucionalizada.

Además de los incumplimientos mencionados, el predio en el cual se encuentra emplazado el emprendimiento corresponde a bosque nativo de categorías de conservación I (rojo) y II (amarillo) según el Ordenamiento Territorial de Bosques Nativos aprobado por la provincia de Córdoba bajo el Expediente N° 5.6449/2010.

La Defensoría exhortó a la Secretaría de Ambiente de Córdoba a exigir el cumplimiento de la Ley General del Ambiente N° 25.675 y la Ley Ambiental de Córdoba N° 7.343, tanto para el proyecto mencionado como para los futuros, solicitando que la Evaluación de Impacto Ambiental incluya todas las etapas del proyecto y sus componentes; que se garantice la participación ciudadana; el cumplimiento de la Ley de OTBN de la Provincia de Córdoba N° 9.814 junto a su respectiva reglamentación; la Ley N° 26.331 de Presupuestos Mínimos de Protección Ambiental de los Bosques Nativos; y la eventual recomposición del daño ambiental si lo hubiere.

## EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL

### TENDIDO FERROVIARIO

Se solicitó la intervención de la Defensoría en relación a una obra ferroviaria que se encuentra en ejecución en el sector comprendido entre la localidad de Vivotará (Partido de Mar Chiquita) y la estación multimodal de pasajeros de Mar del Plata (Partido de Gral. Pueyrredón). La preocupación radica en la falta de información sobre los impactos que tendrá la mencionada obra sobre las viviendas linderas y en el ambiente en general.

En 2012, la Administración de Infraestructuras Ferroviarias Sociedad del Estado (ADIF) llamó a Licitación Pública Internacional (ADIF N° 12/2013) para la contratación y ejecución de la obra "Construcción de nueva infraestructura de vía sobre un tramo del Ramal Buenos Aires - Mar del Plata perteneciente al Ferrocarril Roca, Ramal R1B y R1C en la provincia de Buenos Aires - Tramo; Vivotará (Progresiva 362,000) - Mar del Plata (Progresiva 399,400)". En particular, la obra comprende la renovación total de la vía sencilla existente entre las estaciones Vivotará y Mar del Plata, y la ejecución de la Nueva Vía ascendente entre las estaciones de Camet y Mar del Plata. La empresa Panedile Argentina - Tesur en UTE resultó adjudicataria de la obra que actualmente se encuentra en ejecución.

Las cuestiones a raíz de las cuales se solicitó la intervención de la Defensoría deberían haber sido objeto de un estudio de impacto ambiental (EIA) y en razón de ello, se solicitó información al Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS) y a Trenes Argentinos - Infraestructura Ferroviaria. Hasta la fecha, no se ha recibido respuesta del OPDS.

## SEGUIMIENTO DEL CASO MATANZA-RIACHUELO

Durante 2015, la Defensoría realizó un monitoreo permanente de las actividades que persiguen mejorar la calidad de vida, recomponer el ambiente y prevenir daños en la cuenca Matanza Riachuelo. También impulsó medidas tendientes a revertir situaciones de conflictividad, derechos amenazados y población en riesgo en la misma. Ello de acuerdo a la misión que la Constitución Nacional le asigna (art. 86) y el rol específicamente encomendado por la Corte



Suprema de Justicia de la Nación (CSJN) para el caso (Fallos: 331:1622).

A esos fines, coordinó las tareas del Cuerpo Colegiado, que integra conjuntamente con las organizaciones Asociación Ciudadana por los Derechos Humanos (ACDH), Asociación de Vecinos La Boca (AVLB), Centro de Estudios Legales y Sociales (CELS), Fundación Ambiente y Recursos Naturales (FARN) y Fundación Greenpeace Argentina.<sup>2</sup>

Cabe recordar que, en la sentencia del 8 de julio de 2008, la CSJN decidió fortalecer la participación ciudadana en el proceso judicial, asignando a esta institución la tarea de recibir información actualizada y formular planteos concretos para un mejor logro del propósito del fallo (Considerando 19). Desde entonces el Cuerpo Colegiado desempeña un activo rol en el seguimiento de las acciones que diversos organismos llevan a cabo en la cuenca, y colabora con el control que compete a la CSJN y los Juzgados Federales a los cuales se les delegó el proceso de ejecución de la sentencia. A la vez, promueve el acceso a la información pública, participación social y sistema judicial por parte de las organizaciones y habitantes de la cuenca.

El pasado año, el trabajo se concretó a través de la presentación de 25 escritos judiciales, la asistencia a 16 audiencias judiciales, diez reuniones del Cuerpo Colegiado y 51 encuentros e intervenciones públicas. Como dato saliente, corresponde destacar la presentación del "Informe especial del Cuerpo Colegiado, coordinado por la Defensoría del Pueblo de la Nación, a siete años del fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación que persigue mejorar la calidad de vida de la población, recomponer el ambiente y prevenir nuevos daños en la cuenca Matanza Riachuelo".<sup>3</sup> El mismo alertó sobre la persistencia de déficits estructurales y la emergencia de nuevas problemáticas que tornan incierto el progreso del caso judicial para lograr sus objetivos y resultados. No obstante, reconoció que la cuenca se encuentra en una situación distinta a la diagnosticada en el informe especial del 2003,<sup>4</sup> puesto que el fallo ubicó al tema en un lugar destacado de la agenda pública y puso en marcha organismos estatales y políticas públicas.

Ante el amesetamiento de las acciones por parte de ACUMAR y los condenados Estado Nacional, Provincia de Buenos Aires y Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), el documento resaltó falencias institucionales, en el control de las fuentes de contaminación y en el acceso a bienes y servicios que hacen al desarrollo humano. Asimismo, sugirió medidas reparadoras y actividades prioritarias.

Finalmente, consideró que la experiencia acumulada permite tomar decisiones que reorienten el proceso. Así, exhortó a las máximas autoridades institucionales a definir una política y una gestión ambiental renovadas que, con una es-

<sup>2</sup> Resolución D.P. N° 100/08, del 12/08/2008

<sup>3</sup> <http://blogdepremsa.com.ar/gacetillas/1172-el-defensor-del-pueblo-de-la-nacion-reclama-una-nueva-intervencion-de-la-corte-en-el-caso-matanza-riachuelo>

<sup>4</sup> <http://www.dpn.gob.ar/documentos/riachuelo.pdf>

trategia de sustentabilidad, conduzcan a la restitución de derechos ordenada por la CSJN.

Luego de su presentación se produjeron dos hechos significativos: ACUMAR cambió sus principales autoridades y el Juzgado Federal en lo Criminal y Correccional N° 2 de Morón ordenó la reformulación del Plan Integral de Saneamiento Ambiental (PISA).<sup>5</sup> A este último objetivo se encuentran dirigidas las tareas en la actualidad.

A modo de resumen, seguidamente se sintetizan las principales observaciones del Cuerpo Colegiado respecto del grado de cumplimiento del fallo de la CSJN y el estado de situación del proceso.

## POLÍTICA Y GESTIÓN AMBIENTAL DE LA CUENCA

La creación de una autoridad de cuenca<sup>6</sup> y el proceso de ejecución de la sentencia de la CSJN reforzaron el tratamiento de la problemática del Matanza Riachuelo. Empero, para llevar a cabo una política ambiental exitosa es indispensable dotar a la ACUMAR de la centralidad que requiere para asumir plenamente su rol rector en la materia, y de los recursos necesarios para implementar una gestión ambiental.

Si bien cuenta con amplias facultades respecto de cualquier actividad con incidencia ambiental en la cuenca (art. 5° de la Ley N° 26.168), prevaleciendo ellas por sobre toda otra concurrente (art. 6°), ACUMAR ejerció las mismas limitadamente. En vez de dirigir, regular y controlar, en algunas actividades, sus intervenciones se vieron restringidas a complementar la de otros entes. Ello se produjo tanto por las limitaciones del propio organismo como por resistencias de las jurisdicciones y otros entes involucrados.

Asimismo, ACUMAR debe articular el accionar de diecisiete jurisdicciones,<sup>7</sup> de modo de evitar superposiciones, vacíos y lógicas inconsistentes. Esta tarea exige mecanismos ágiles para la coordinación y resolución de controversias entre sus miembros, así como la activa colaboración de parte de los municipios. El diseño institucional que establece la Ley N° 26.168 para su Consejo Directivo<sup>8</sup> y el rol meramente con-

<sup>5</sup> Resolución del 23/09/2015, en el expediente FSM N° 52000150/2013.

<sup>6</sup> ACUMAR fue creada por ley 26.168, a la cual adhirieron la Provincia de Buenos Aires y CABA mediante las leyes locales 13.642 y 2.217, respectivamente. Previamente, los gobiernos nacional, bonaerense y porteño, así como los catorce intendentes de los municipios comprendidos por la cuenca, suscribieron un acta compromiso para apoyar su creación.

<sup>7</sup> La cuenca Matanza Riachuelo comprende al Estado Nacional, la Provincia de Buenos Aires, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los municipios bonaerenses de Almirante Brown, Avellaneda, Cañuelas, Esteban Echeverría, Ezeiza, General Las Heras, La Matanza, Lanús, Lomas de Zamora, Marcos Paz, Merlo, Morón, Presidente Perón y San Vicente.

<sup>8</sup> El artículo 2° dispone que, de un total de ocho miembros, cuatro son designados por el Poder Ejecutivo Nacional, dos por la Provincia y dos por la CABA.



sultivo que otorgó a las autoridades municipales<sup>9</sup> dificultan la construcción de acuerdos interjurisdiccionales.

También es de relevancia fortalecer la institucionalidad del organismo. ACUMAR no logró profesionalizar su conducción ejecutiva, ni formular políticas de largo plazo. Es prioritario adoptar mecanismos que den estabilidad y pertinencia a los lineamientos centrales de la política y la gestión ambiental de la cuenca. En ese sentido se destacan: "Línea de Base Ambiental", "Mapa de Riesgo", "Plan de Recompensación Ambiental", gestión por "Subcuencas", nuevos reglamentos de calidad de agua (superficial y subterránea), aire y suelos, "Plan de Ordenamiento Ambiental del Territorio", "Sistema de Información", "Sistema de Indicadores", "Comisión de Participación Social" y asegurar la intervención del organismo en la habilitación ambiental de actividades de incidencia regional.

Por otro lado, siendo el caso judicial -conocido como "causa Mendoza"- determinante en la definición del alcance y prioridad de las intervenciones, otro déficit medular es el incumplimiento de lo resuelto por la CSJN el 19 de diciembre de 2012. Es decir, la ausencia de "una agenda de ejecución con certificados de avance basados en parámetros objetivos y con control de metas intermedias (...) la celebración de audiencias semestrales (...) un calendario de audiencias, de fechas de vencimiento de mandas judiciales y de todo otro dato o documentación relevante" (Considerando 8º). Estas medidas son cruciales para enmarcar el ejercicio de la discrecionalidad administrativa en un control judicial que examine la razonabilidad e implementación de las actividades comprometidas, para la restitución de los derechos afectados.

## PRINCIPALES FUENTES CONTAMINACIÓN

Para lograr los objetivos del fallo de la CSJN, ACUMAR y los estados condenados deben regular y controlar las actividades productivas a efectos de minimizar las cargas contaminantes que se emiten, disponen y vierten en la cuenca. A ese fin, deben implementar una política integral, con metas progresivas para la reducción de las cargas contaminantes, de acuerdo a las condiciones ambientales de la cuenca, con incentivos para la gestión ambiental y un procedimiento eficaz de evaluación, habilitación, control y sanción.

En materia de control de los establecimientos industriales, agropecuarios y de servicios sigue ausente la regulación del volumen de contaminantes que se descargan (efluentes líquidos, emisiones gaseosas, residuos peligrosos). ACUMAR no introdujo modificaciones relevantes en las normas aplicables, ni interviene en la evaluación de impacto y habilitación de industrias de riesgo ambiental. Tampoco en la resolución de los problemas derivados de la localización de industrias peligrosas en zonas residenciales, ni en la planifi-

<sup>9</sup> El artículo 3º crea un Consejo Municipal, integrado por un representante de cada uno de los municipios de las jurisdicciones comprendidas, con el objeto de "cooperar, asistir y asesorar" a ACUMAR.

cación de nuevos parques industriales. A la vez, su participación fue acotada en proyectos industriales emblemáticos, como el Polo Petroquímico Dock Sud. De no modificarse la estrategia, puede darse la paradoja de que, aun cuando se anuncie que ya no existen "agentes contaminantes", el ambiente no se recomponga.

En materia de residuos sigue ausente una gestión integral (GIRSU), por lo que es recurrente la formación de basurales (pasivos ambientales). Si bien se trata de una responsabilidad principal de las jurisdicciones locales, la respuesta a la problemática requiere un abordaje regional y medidas estructurales en las que participen todos los niveles de gobierno. ACUMAR debe coordinar acciones tendientes a superar el actual paradigma, basado en la recolección y enterramiento indiscriminado, y asegurar un servicio público que logre resultados significativos en cuanto a la reducción de la generación de residuos, separación en origen y recolección diferenciada, para su procesamiento y adecuada disposición final, de acuerdo a la Estrategia Nacional para la Gestión Integral de los Residuos Sólidos Urbanos (ENGIRSU), la Ley N° 25.916, de presupuestos mínimos de Gestión de Residuos Domiciliarios, y las Leyes locales 13.592 y 1.854, de la Provincia de Buenos Aires y la CABA, respectivamente.

En materia saneamiento cloacal se han demorado significativamente las obras de infraestructura previstas, para las cuales se acordó un importante financiamiento internacional.<sup>10</sup> En su ejecución, es preciso priorizar la expansión de las redes hacia los sectores más vulnerables, los cuales fueron muchas veces excluidos. Asimismo, siendo las empresas concesionarias (AySA, ABSA y otros particulares "desvinculados") grandes usuarios del río y aportantes de cargas contaminantes, ACUMAR debe regular y controlar su actividad, en coordinación con los demás organismos competentes; tarea que hasta el presente no ha asumido.

## BIENES Y SERVICIOS QUE HACEN AL DESARROLLO HUMANO

Para lograr los objetivos del fallo de la CSJN, ACUMAR y los estados condenados deben reducir la exposición a elevados niveles de riesgo ambiental que evidencian sectores vulnerables de la población de la cuenca. A esos fines, es preciso revertir las desigualdades que se verifican en el territorio.

En materia de acceso al agua potable y saneamiento cloacal, siendo el mismo un derecho humano esencial, es necesario alcanzar una cobertura universal de dichos servicios públicos. Si bien ACUMAR supervisó los planes de las empresas concesionarias, aún se desconoce la cantidad de personas que carecen de los servicios, los plazos ciertos en los cuales serán incorporadas y las medidas transitorias para evitar situaciones de riesgo (por ejemplo, entrega de agua segura).

En materia de soluciones habitacionales, ACUMAR debe coordinar medidas que minimicen el riesgo ambiental al cual se encuentran expuestas numerosas viviendas de la

<sup>10</sup> Préstamo BIRF 7706-AR.



cuenca. Para evitar las vulneraciones de derechos que se corroboraron a lo largo del proceso, debe identificar aquellos hogares en peor situación y establecer criterios ordenadores para asegurar respuestas (transitorias y finales) adecuadas, en el marco de un proceso informado y participativo. Es prioritario contar con un mapa de riesgo, protocolos para la realización de mesas de trabajo, indicadores para garantizar la adecuación de los inmuebles que se entregan y poner a disposición de los afectados remedios administrativos y legales para atravesar los complejos procesos de relocalización.

En materia de salud ambiental, ACUMAR debe intervenir sobre los factores que inciden en un deterioro ambiental que impacta en la salud de la población. A esos fines, debe cambiar su estrategia para pasar a monitorear la situación de las patologías producidas por la contaminación del aire, suelo y agua, e identificar a las personas expuestas a elevados niveles de riesgo. Las intervenciones deben contribuir a minimizar dicha exposición, así como también a capacitar a los efectores de salud que darán tratamiento a los casos detectados.

Cuenca Matanza Riachuelo



## GESTIÓN DE ACTUACIONES

Durante 2015 se continuó con el procedimiento iniciado en el 2013 de control de gestión y seguimiento particularizado a los Pedidos de Informe, Reiteraciones y Notas a Instituciones (denominados en conjunto NDP).

Los resultados obtenidos con el seguimiento efectuado mediante llamadas telefónicas y emails arrojaron resultados positivos en las respuestas recibidas, dado el compromiso obtenido de los diferentes funcionarios de la Administración Pública Nacional, Provincial o Municipal así como de Organismos o Instituciones descentralizadas con los que se estableció contacto.

Con este procedimiento hemos mantenido los logros de los ejercicios anteriores, minimizando las situaciones en que se hace necesario firmar una reiteración, ya que la mayoría de los funcionarios requeridos nos envían su respuesta (aunque en gran parte de los casos fuera de los términos previstos inicialmente), pero en definitiva terminamos obteniendo la información necesaria para la prosecución de los diferentes trámites.-

### EN 2015 SE PROTOCOLIZARON:

- > 173 Pedidos de Informes
- > 68 Notas a Instituciones
- > 3 Reiteraciones
- > 244 en total
- > 9 Resoluciones
- > 14 Actas
- > 49 Providencias de Archivo

Se obtuvieron 175 respuestas a los diferentes pedidos de informe, colaboración o reiteraciones, 134 de los cuales habían sido emitidos durante 2015.

De las 244 NDP del 2015, 117 no registran respuesta por los siguientes motivos:

26 No requieren respuesta, por haber sido derivadas en su mayor parte, o por algún otro motivo, siempre a criterio del profesional responsable de la actuación.

8 Fueron reiteradas

65 están dentro del plazo de respuesta

5 corresponden a actuaciones concluidas

13 se refieren a Exhortos a autoridades



ACTUACIÓN DEL ÁREA IV  
USUARIOS, OBRAS Y SERVICIOS  
PÚBLICOS, ECONOMÍA,  
FINANZAS Y TRIBUTOS



# ACTUACIÓN DEL ÁREA DE USUARIOS, OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, ECONOMÍA, FINANZAS Y TRIBUTOS

## INDICE

INTRODUCCIÓN	/ 119
PRINCIPALES QUEJAS	/ 120
CANTIDAD DE CAUSAS RESUELTAS	/ 120
INFRACCIONES DE TRÁNSITO EN RUTAS NACIONALES	/ 120
SERVICIO DE GAS	/ 122
SERVICIO DE ELECTRICIDAD	/ 124
SERVICIO DE TRANSPORTE AUTOMOTOR DE PASAJEROS Y SERVICIO FERROVIARIO	/ 125
SERVICIO DE TRANSPORTE AEROCOMERCIAL	/ 130
SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES	/ 131
SERVICIOS VIALES	/ 136
PROGRAMAS DE PROPIEDAD PARTICIPADA	/ 138
SERVICIO DE AGUA Y SANEAMIENTO	/ 139
ACTIVIDAD BANCARIA Y FINANCIERA	/ 142
ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE INGRESOS PÚBLICOS (AFIP)	/ 144
TARJETA ARGENTA DE LA ANSES	/ 146
FALTA DE INFORMACIÓN ACERCA DEL ORGANISMO COMPETENTE PARA REALIZAR TRÁMITES REFERIDOS AL MONOTRIBUTO SOCIAL	/ 146
OPERATORIA DE CRÉDITO DE MUTUALES Y COOPERATIVAS	/ 146
RECLAMOS DE ASEGURADOS: DENEGACIÓN O DEMORAS EN LA COBERTURA, FALTA DE INFORMACIÓN	/ 147
FALTA DE ENTREGA DE DECODIFICADORES PARA CAPTAR LA SEÑAL DE TELEVISIÓN DIGITAL	/ 147
DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	/ 148



## INTRODUCCIÓN

Durante 2015, y reiterándose lo que viene sucediendo durante los últimos años, se han recibido múltiples reclamos vinculados con multas fotográficas impuestas por distintos municipios sobre rutas nacionales, destacándose que las mismas no atravesaban el ejido urbano. Las quejas principales estuvieron referidas a la falta de notificación en tiempo y forma, la imposibilidad impuesta por los municipios de prorrogar la jurisdicción y la ausencia de Juzgados de Faltas para efectuar sus descargos. En muchas ocasiones, los usuarios resultaron intimados por un estudio jurídico, el cual ofrecía sólo un número telefónico a través del cual se les indicaba cómo efectuar el pago.

Lo que se observó este año fue un importante incremento en el monto de las multas como así también el impedimento para renovar licencias de conducir por multas que no fueron debidamente impuestas.

En cuanto al servicio eléctrico, las principales quejas fueron por sistemáticas interrupciones en el suministro de energía eléctrica.

En lo que refiere al servicio de gas, al igual que en 2014, hubo un incremento en la tarifa del servicio y un redireccionamiento de los subsidios, lo que derivó en una importante cantidad de quejas de usuarios. Asimismo, se recibieron reclamos vinculados con la falta de extensión de redes de gas natural.

En materia de servicio telefónico, continuaron los reclamos vinculados con la falta de instalación de nuevas líneas, como así también el traslado de líneas telefónicas. La demora promedio de instalación de una nueva línea superó el año desde el momento en que el usuario abonó el derecho de instalación. En cuanto a la telefonía celular, las quejas estuvieron vinculadas con la deficiente prestación, ya sea falta de señal o errores de facturación.

En lo que refiere a los reclamos por los servicios bancarios, tributarios, aduaneros y contratos de seguros, se han recibido gran cantidad de reclamos vinculados a la devolución de percepciones anticipadas a cuenta del impuesto a las ganancias y los créditos otorgados a través del programa PROCREAR.

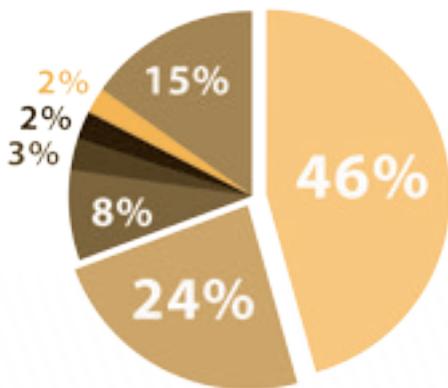
Asimismo, se recibieron quejas vinculadas con la tarjeta denominada Argenta, con solicitudes de refinanciación de deudas bancarias y/o impositivas y reclamos por falta de cumplimiento de cláusulas estipuladas en los contratos de seguro.

Es importante destacar que se brindó un permanente asesoramiento a las personas que concurrieron o se comunicaron con la Institución (vía telefónica o a través del mail del Área), a quienes se los orientó para formular los reclamos a los organismos correspondientes o bien se le proporcionaron las herramientas para confeccionar recursos administrativos en los supuestos de resoluciones desfavorables.



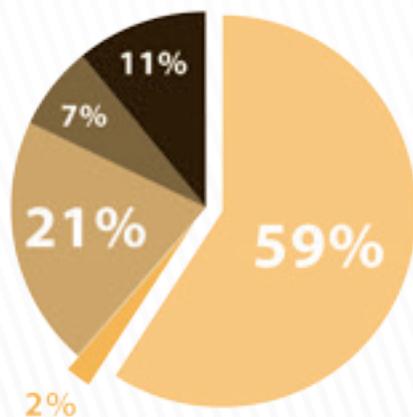
## PRINCIPALES QUEJAS

PORCENTAJE DE QUEJAS POR TIPO DE RECLAMO



- Infracciones de Tránsito
- Telefonía Móvil
- Telefonía Fija
- Serv. Eléctrico
- Impuestos y Finanzas
- Transporte
- Otros

PORCENTAJE DE QUEJAS SEGÚN DOMICILIO DEL RECLAMANTE



- CABA y GBA
- Entre Ríos
- Córdoba
- Santa Fe
- Resto del País

## CANTIDAD DE CAUSAS RESUELTAS

### INFRACCIONES DE TRÁNSITO EN RUTAS NACIONALES

Con relación a los cuestionamientos a infracciones de tránsito sobre las rutas nacionales mediante el uso de radares fotográficos, los mismos resultan ser un tema constante que venimos desarrollando año tras año, advirtiéndose un aumento incesante de este tipo de reclamos.

En lo que respecta a la autorización de instalación de radares sobre rutas nacionales, en una actuación de oficio se solicitó información al Servicio Jurídico de la Dirección Nacional de Vialidad, quien comunicó que con motivo de la cantidad de consultas espontáneas que reciben a diario sobre este tema, se llevó a cabo un relevamiento de los radares ubicados en diferentes localidades provinciales. En julio de 2015 se remitió un cuadro detallando los radares que operan de forma ilegal detallándolo por provincia, localidad, ruta nacional y kilómetro.

En los casos de Villa Olivari y Santa Rosa se indicó que los mismos se encuentran habilitados por la Dirección Nacional de Vialidad, en tanto que los ubicados en Garupá, Ramada Paso y Alvear se estaban tramitando los convenios para su autorización.

Provincia	Localidad	Ruta Nacional	Km
Entre Ríos		12	134
		12	143
		12	160
	Nagoya	12	334,5
		14	112
	Talita	14	118
	C. de Uruguay	14	123-125
	San Justo	14	126
		14	244
		14	250
	Villaguay	130	76
	Victoria	174	50-44
Santa Fe	Amstrong	9	395
	Videla	11	547,8
	Gob. Crespo	11	619-622
	Piñeiro	12	9,8
	Ricardone	12	59,4
	Cañada Rosquin	34	129,8
	San Vicente	34	169,5
	Centeno	34	
		<b>168</b>	Esq. F. Cordial



La Rioja	<i>Chamical</i>	<b>38</b>	290
Misiones	<i>Garupa</i>	<b>12</b>	1350
	<i>Candelaria</i>	<b>12</b>	1361-1362
Buenos Aires	<i>Luján</i>	<b>5</b>	71,5
	<i>Carmen de Areco</i>	<b>7</b>	141
	<i>Fontezuela</i>	<b>8</b>	213
	<i>Pergamino</i>	<b>8</b>	206,5-213,8
	<i>San Nicolás</i>	<b>188</b>	10
Catamarca	<i>Capayan-Chumbicha</i>	<b>38</b>	513
	<i>Piedras</i>	<b>60</b>	999
	<i>Recreo</i>	<b>157</b>	969
Neuquén	<i>Plottier</i>	<b>22</b>	1231
	<i>Picón Lulú</i>	<b>237</b>	1352
Santiago del Estero	<i>Colonia Dora</i>	<b>34</b>	564
		<b>34</b>	564
	<i>Fernández</i>	<b>34</b>	686
	<i>Pinto</i>	<b>34</b>	496
	<i>Frías</i>	<b>157</b>	1000-Esq calle Entre Ríos
	<i>San Pedro de Guasayan</i>	<b>157</b>	1121-1122
	<i>Pozo Hondo</i>		
	<i>Loreto</i>		
Corrientes	<i>Ramada Paso</i>	<b>12</b>	1060
	<i>Bonpland</i>	<b>14</b>	471
	<i>Alvear</i>	<b>14</b>	601
	<i>P.Vichadero</i>	<b>14</b>	
Tucumán	<i>Banda del Río Salí</i>	<b>9</b>	1284
	<i>San Miguel del Monte</i>	<b>3</b>	97
	<i>Bella Vista</i>	<b>157</b>	Esq. Av. Alem -esq. Juan XXIII
Salta		<b>9</b>	Av. República de Bolivia
		<b>51</b>	Av. Kennedy
Córdoba	<i>General Roca</i>	<b>9</b>	426,5
	<i>Colonia Caroya (Dpto. Colón)</i>	<b>9</b>	745
	<i>Despeñaderos</i>	<b>36</b>	784
	<i>Villa Carlos Paz</i>	<b>38</b>	7
	<i>Lucio V. Mansilla</i>	<b>60</b>	886
	<i>Las Perdices</i>	<b>158</b>	Esq. Rivadavia
Chaco		<b>16</b>	

La Dirección Nacional de Vialidad Nacional tiene conocimiento que una cantidad importante de radares opera en la clandestinidad. Resulta necesario entonces coordinar criterios entre la Dirección Nacional de Vialidad y la Agencia Nacional de Vialidad de manera tal que se garantice la reducción de siniestralidad dado que, en la práctica, el único objetivo que perseguirían los Municipios con la instalación de radares sería el recaudatorio.

En el transcurso del 2015, se recibieron en esta Institución numerosas quejas promovidas por ciudadanos de distintas partes del país, motivadas en infracciones de tránsito, impuestas en su mayoría por los Municipios de: General Alvear; Villa Olivari; Bonpland; Lavalle y Ramada Paso (provincia de Corrientes); Resistencia (provincia del Chaco); Frías; San Pedro; Colonia Dorá; Pinto; San Pedro (provincia de Santiago del Estero); Garupá; Candelaria; Colonia Wanda (provincia de Misiones); Capayán; Chumbicha; Recreo (provincia de Catamarca); Santa Fe; Comuna Timbúes; Comuna Piñero; Cañada Rosquín; Centeno; Gobernador Crespo; Fray Luis Beltrán; San Vicente; Amstrong; Pérez; Correa; Villa Mugueta (provincia de Santa Fe), Dolores; Pergamino; Lezama; Pila; San Antonio de Areco; Castelli; Necochea; Bahía Blanca; Lomas de Zamora; Tigre; San Fernando y Madariaga (provincia de Buenos Aires), Chamical (provincia de La Rioja), San Miguel de Tucumán; Banda Río Salí y Bella Vista (provincia de Tucumán) La Laguna; Las Perdices (provincia de Córdoba), Ciudad de Buenos Aires, Ciudad de Salta (provincia de Salta), Paraná, Los Conquistadores y Villaguay (provincia de Entre Ríos).

Los interesados principalmente cuestionaron que, los radares que utilizaban dichos municipios para la captación de infracciones, se encontraban emplazados sobre rutas de jurisdicción nacional, y que los mismos no contaban con la debida autorización de los órganos competentes de conformidad a la normativa vigente en la materia. Asimismo, en algunas quejas manifestaron que tomaron conocimiento de las mismas al momento de intentar renovar la licencia de conducir y les informaron que, de no abonar las multas, no obtenían su licencia.

Cabe aclarar que, atento que la problemática vinculada con las infracciones de tránsito labradas por los municipios excede el ámbito de competencia de esta Institución, en virtud de lo establecido por el artículo 20 de la Ley N° 24.284, se derivó el tratamiento de las quejas formuladas a los Órganos competentes en la materia para su correspondiente intervención, comunicando la decisión adoptada al interesado.

En cuanto al volumen de quejas referidas a multas provenientes de la provincia de Entre Ríos, se mantuvo en los mismos niveles que el año pasado, señalando que las mismas fueron derivadas a la Dirección de Prevención y Seguridad Vial de la Provincia de Entre Ríos.

Tal como se indicó, uno de los principales reclamos vinculados con las infracciones de tránsito fue el relacionado con el obstáculo para renovar las licencias de conducir. Al momento de tramitar la renovación de la licencia, es obligatorio contar con el Certificado Único de Antecedentes de Tránsito



(CENAT). En el mismo y a raíz de convenios firmados entre la Agencia de Seguridad Vial y los municipios, se informan las multas de tránsito. De no abonarse las multas incluidas en el CENAT, no se otorga la renovación de la licencia.

Los problemas detectados en el Certificado Único fueron los siguientes: en numerosas ocasiones los interesados no fueron notificados de las multas, no se informó acerca del lugar de las infracciones y las mismas eran de 2011 y 2012. A pesar de todas estas irregularidades, los municipios las ingresan a la base de datos del CENAT, de manera tal de obligar al pago de las multas, si lo que intenta el ciudadano es obtener la renovación de la licencia. Claro está que, se puede efectuar el descargo ante los Municipios, pero la experiencia recabada en la Institución, da cuenta que los mismos no responden en tiempo y forma.

En conclusión, advertimos que es responsabilidad indelegable del Estado, garantizar la prevención de accidentes mediante la organización del tránsito vehicular y debe procurarse que las infracciones de tránsito se efectúen conforme la normativa vigente y respetando las garantías constitucionales, evitando cualquier circunstancia que pudiera revelar una intencionalidad recaudatoria.

## SERVICIO DE GAS

Los principales reclamos vinculados con el servicio de gas versaron sobre el incremento tarifario, y la falta de extensión de redes de gas natural.

### INCREMENTO DE LA TARIFA

Se han recibido múltiples consultas vinculadas con los incrementos en las facturas del servicio de gas, ya que, en la mayoría de los casos, reflejan incrementos de más del 500%.

Cabe recordar que mediante Resolución N° 226/14, la ex Secretaría de Energía de la Nación determinó un esquema de racionalización del uso de gas natural y estableció los nuevos precios de las cuencas, y en ese esquema, se fijaron precios segmentándolos por mes (abril, junio y agosto) como así también de acuerdo al ahorro de consumo en igual período del año anterior (superior al 20% y entre el 5% y el 20%).

De igual manera, se dispuso mantener los precios de gas hasta ahora vigentes, para aquellos usuarios de la zona geográfica sur del país.

Por dicha norma, también se instruyó al Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) que proceda a dar cumplimiento al punto 9.2.4 de las Licencias Básicas de Distribución (ajuste de tarifas por el precio de gas en boca de pozo).

Por Resolución S.E N° 305/14 se instrumentó la aplicación del régimen de compensación al consumo residencial de gas natural por redes para los usuarios de la zona denominada "Puna" y la provincia de La Pampa, con el objeto de no modificar los precios de gas a los usuarios de las zonas mencionadas.

Por su parte, el Ente Regulador por Resoluciones ENARGAS Nros. 2843/14; 2844/14; 2845/14; 2846/14; 2847/14; 2848/14; 2849/14; 2850/14; 2851/14; 2880/14; 2881/14 y 2882/14, aprobó los nuevos cuadros tarifarios para las distintas distribuidoras del país, en tanto que por Resoluciones ENARGAS Nros. 2852/14 y 2853/14 se aprobaron los cuadros tarifarios de las transportistas de gas, las que se encuentran anexadas al presente.

En junio de 2015 se aprobaron los nuevos cuadros tarifarios mediante Resoluciones del Nros. 3347/15; 3348/15; 3349/15; 3350/15; 3351/15; 3351/15; 3353/15; 3354/15; 3355/15; 3356/15 y 3357/15.

Analizando los mismos se observó que se mantuvo la tarifa aprobada para agosto de 2014, y el esquema de bonificaciones para ahorro al consumo para dar continuidad al Programa establecido por la citada Secretaría mediante Resolución N° 226/14.

Las resoluciones de 2015 segmentan los cuadros tarifarios de acuerdo al ahorro de consumo, es decir: con ahorro mayor al 20%, con ahorro entre el 5 y 20% y sin ahorro o con ahorro inferior al 5%, todo ello respecto a igual bimestre/mes del año anterior. Es esta comparativa la que generó incrementos en las facturas de más del 500%.

En 2014, la aplicación de los cuadros tarifarios se comparaba con el consumo de 2013. En 2015, la comparación del consumo se efectuó sobre los consumos de 2014. Es decir, en el 2014, se debía ahorrar más del 20% y en el 2015 se exigió ahorrar un 20% más, de lo ahorrado en 2014.

El nuevo cuadro tarifario de 2015 determinado para aquellos que ahorren más del 20%, alcanzará solo a quienes ahorren un 36% de lo consumido en 2013.

En atención a lo expuesto, y toda vez que no resultó fundada la decisión respecto a la comparación con los consumos de 2014, se promovió una actuación de oficio y se cursó un pedido de informes al ENARGAS y a la Secretaría de Energía de la Nación.

El ENARGAS remitió respuesta a esta Institución informando el porcentaje de los clientes que registraron ahorros de consumo para los períodos junio/julio/agosto 2014 y 2015. Posteriormente, se requirió mayor información a las distribuidoras quienes efectuaron un desagregado por categoría de cliente.

La ex Secretaria de Energía de la Nación, Ing. Mariana Martranga, no respondió a la requisitoria formulada.

Sin perjuicio de lo expuesto, se destaca que independientemente de la actuación de oficio, se recibieron quejas de usuarios que se vieron afectados por el incremento tarifario, en algunos casos por imposibilidad de pago y en otros por la incorrecta medición. En todas las actuaciones se cursaron pedidos de informes a fin de encontrar una solución a la situación planteada.

Es importante destacar que, a la fecha de finalización del Informe Anual, a través del Decreto N° 13/2015 se creó el



Ministerio de Energía de la Nación y fueron designados nuevos funcionarios.

## PROGRAMA HOGARES CON GARRAFAS

A través del Decreto N° 470/15 se creó el Programa Hogar (Hogares con Garrafas). El mismo funcionó en el ámbito de la Secretaría de Energía y, a través del mismo, el Estado compensó: a) Titulares de hogares de bajos recursos o de viviendas de uso social o comunitario de todo el territorio de la República Argentina, consumidores de Gas Licuado de Petróleo (GLP) envasado, que residan o estén ubicadas, según el caso, en zonas no abastecidas por el servicio de gas por redes o no se encuentren conectados/as a la red de distribución de gas de su localidad, y; b) los Productores de GLP, en todos los casos de acuerdo a las especificaciones y procedimientos determinados por la Autoridad de Aplicación.

La Secretaría de Energía determinó los criterios y requisitos para la asignación del subsidio o compensación y la ANSES colaboró con el padrón de los beneficiarios titulares de hogares de bajos recursos y con la liquidación y el pago de los subsidios.

Se creó un comité asesor integrado por Secretaría de Energía, Secretaría de Comercio, ANSES, ENARGAS y Ministerio de Desarrollo Social, y se celebraron convenios específicos con las provincias y con la Ciudad de Buenos Aires para la implementación del programa.

Así las cosas, se fijó un nuevo precio para la garrafa de 10 kg y los ciudadanos empadronados recibieron un subsidio directo para adquirir GLP envasado, modificándose el criterio sostenido años anteriores, esto es que se subsidiaría la oferta y no la demanda.

Luego de la implementación del Programa de se recibieron quejas relativas a la falta de depósito del monto del subsidio en las cuentas habilitadas a tal efecto; a la negativa a la inscripción en el padrón de beneficiarios y a la interrupción del pago sin justificación alguna.

Los pedidos de informes fueron cursados al ex Director del Programa Hogar, quien luego de múltiples reiteraciones remitió en algunos casos las respuestas, quedando pendiente otras.

## FALTA DE GARRAFAS EN TIERRA DEL FUEGO

Atento una nota periodística acerca de la falta de provisión de gas envasado en la ciudad de Río Grande, provincia de Tierra del Fuego, se promovió una actuación de oficio.

Se cursó un pedido de informes a la Secretaría de Energía de la Nación quien informó que, habiéndose constatado la existencia de demanda insatisfecha en la provincia de Tierra del Fuego, instruyó a la empresa productora Río Cullen Las Violetas y Otros -UTE- para que del 21/7 al 31/8 adopte las medidas pertinentes a los efectos de maximizar el uso de su capacidad instalada de GLP, con el fin de garantizar un

adecuado abastecimiento de GLP en la provincia.

Cabe destacar que no se han advertido noticias periodísticas, como tampoco se recibieron quejas por parte de usuarios, vinculadas con la falta de garrafas en la provincia citada.

Así las cosas, resultando suficiente la respuesta brindada, se dispuso la conclusión de la actuación.

## EXTENSIÓN DE REDES DE GAS NATURAL

Se han recibido diferentes reclamos vinculados con la falta de extensión de red de gas natural, de manera tal de contar con el suministro.

### EL BOLSÓN, RÍO NEGRO

El reclamo fue derivado de la Defensoría del Pueblo de Río Negro, en el cual un interesado cuestionó la inversión que debía afrontar para lograr la conexión de su vivienda a la red de distribución de gas en el área de concesión de Camuzzi Gas del Sur, concretamente en El Bolsón, provincia de Río Negro.

El Intendente de El Bolsón refirió que las "Obras de Potenciación en el Sistema Cordillerano – Patagónico de las provincias del Neuquén, Río Negro y Chubut, tramitaban por Exp. ENARGAS N° 23. 024. En atención a ello, se cursó un pedido de informes al Ente Regulador, el cual se encuentra pendiente de respuesta.

### GENERAL PUEYRREDÓN, BUENOS AIRES

El Defensor del Pueblo de Gral. Pueyrredón remitió a esta Institución, copia de una actuación de oficio vinculada con las solicitudes de refuerzo de gasoducto para nuevas conexiones de gas en el Barrio Florentino Ameghino.

Concretamente se cursó un pedido de informes al ENARGAS a fin de que indique el tratamiento brindado a los reclamos vinculados con el costo de la ampliación de redes de gas y el refuerzo del gasoducto, para el barrio citado, Anteproyecto N° 04-005657-00-15 y si la distribuidora demostró que el Anteproyecto no le resulta económicamente viable.

Se está a la espera de respuesta.

### NECOCHEA, BUENOS AIRES

Una importante cantidad de vecinos de Necochea, provincia de Buenos Aires, solicitaron la intervención de la Institución ante la negativa de la empresa Camuzzi Gas Pampeana a realizar nuevas conexiones de gas natural. Concretamente, se indicó que no pudieron acceder a sus viviendas construidas a través del PROCREAR.

Al solicitar el servicio de gas a Camuzzi Gas Pampeana, el mismo fue denegado. Se les brindaron diferentes respuestas, una de ellas fue que se necesitaría una ampliación del gasoducto Barker/Necochea. La distribuidora les brindó como única alternativa que el usuario abone un "pulmón", cuyo costo varía entre \$ 350.000 y \$ 500.000 por usuario,



montos que resultan imposibles abonar ya que resultan superiores a los créditos otorgados a través del PROCREAR para construir las viviendas.

En atención a ello, se cursó un pedido de informes al Ente Regulador a fin de que indique si el otorgamiento de nuevas factibilidades se encuentra supeditado a la ejecución de obras en el sistema de alimentación troncal del Gasoducto Barker –Necochea y qué obras serían necesarias realizar en el gasoducto para poder otorgar factibilidad a nuevas conexiones y quién debe ejecutarlas. Se está a la espera de respuesta.

## SERVICIO DE ELECTRICIDAD

En cuanto a los principales reclamos en materia de electricidad durante 2015, se destaca que los mismos versaron sobre: interrupción en el suministro tanto en período estival como invernal, falta de reconocimiento de los daños en artefactos eléctricos, en los cuales o bien se cursaban pedidos de informe o se asesoró debidamente a los interesados para que interpongan sus reclamos ante el Ente Regulador.

Cabe poner de resalto que durante el transcurso del año se evidenció una falta de colaboración para remitir respuestas a los pedidos de informes cursados, tanto por la Secretaría de Energía de la Nación, como así también por parte del ex Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.

## INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN PERÍODO INVERNAL

A través de diversas notas periodísticas, en junio de 2015, se informó a la población en general sobre la falta de suministro eléctrico en distintas localidades de la provincia de Buenos Aires y la Ciudad de Buenos Aires, pertenecientes a las áreas concesionadas de EDENOR S.A. y EDESUR S.A. Asimismo, se recibieron en la Institución múltiples consultas vinculadas con esta problemática.

Los lugares más afectados fueron Caballito, Boedo, Lugano Mataderos, Villa Devoto, Villa Luro, Flores, Floresta, Barracas, Tristán Suárez, Lanús, José C. Paz, Hurlingham, San Miguel, Bella Vista, Isidro Casanova, San Francisco Solano, Haedo, Claypole entre otros puntos. Según las notas periodísticas, algunos cortes superaron las 15 horas.

En las consultas recibidas en la Institución los usuarios manifestaron que, a pesar de los reclamos ante las distribuidoras y/o ante el Ente Nacional Reguladora de la Electricidad (ENRE) no obtuvieron solución alguna.

Ante ello, se inició una actuación de oficio y se cursaron pedidos de informes al ENRE y a la Secretaría de Energía de la Nación.

El ENRE informó que, en el junio de 2015 la demanda de las distribuidoras de energía eléctrica ascendió a valores máximos del orden de los 5000 MW para EDENOR S.A. y los 3.650

MW para EDESUR S.A. configurando un record histórico para la época. En tal sentido, en determinadas zonas puntuales de mayor demanda relativa, las instalaciones resultaron afectadas por salidas de servicio. Dichas afectaciones, según el ENRE, serán evaluadas en el marco de lo establecido en los contratos de concesión, que establecen parámetros de calidad cuyo incumplimiento trae aparejado la aplicación de sanciones, las que son con destino a los usuarios directos afectados.

En cuanto a la Secretaría de Energía, no remitió respuesta al pedido de informes cursado. Esta situación se puso en conocimiento del Ministro de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, como así también se cursó nota reiterativa a la mencionada Secretaría. A pesar de ello, no se recibió información alguna.

## FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO (EVENTO DEL 13 DE OCTUBRE)

Resultó de público conocimiento la falta de suministro eléctrico en distintos barrios de la Ciudad de Buenos Aires, principalmente Barrio Norte, Palermo y Recoleta, abastecidos por la empresa EDESUR S.A. que afectó a ciento de miles de usuarios.

Según el comunicado oficial de la empresa, el incidente fue producido por una máquina tuneladora -ajena a la empresa- que perforó dos cables de alta tensión, dejando fuera de servicio las Subestaciones Azcuénaga y Paraná.

Si bien la causa de la interrupción resultó ser ajena a la distribuidora, se estimó procedente iniciar una actuación de oficio y cursar un pedido de informes al ENRE a fin de que informe sobre todas las medidas dispuestas para restablecer el servicio.

El ENRE informó que las tareas para restablecer el suministro fueron llevadas a cabo por EDESUR S.A. y con relación a la interrupción, el Ente solicitó a la distribuidora que informe sobre las acciones para normalizar el servicio a los usuarios afectados y que presente el detalle de carga de los alimentadores de Media Tensión (MT) que quedaron afectados, según configuración post evento. Sumado a ello, se indicó que tramitaban expedientes por seguridad pública y por incumplimiento a la metodología para la comunicación de las interrupciones que afectan a uno o más centros de transformación MT/BT (Media Tensión/Baja Tensión).

Por último, esta Institución a través de gestiones oficiosas con la distribuidora, intervino en casos de usuarios en situaciones de mayor vulnerabilidad que requerían de manera primordial contar con el suministro eléctrico.

## INTERRUPCIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO POR INCENDIO EN UNA CÁMARA

Se inició una actuación de oficio ante una nota publicada en un matutino nacional que dio cuenta de la falta de su-



ministro eléctrico por el incendio de una cámara eléctrica perteneciente a EDESUR S.A., ubicada en la Av. Corrientes al 5700.

Según la nota periodística, la cámara nunca estuvo en condiciones de seguridad y ventilación y la empresa la habría sobrecargado. Por su parte la empresa indicó que los vecinos impidieron el ingreso al edificio para efectuar las reparaciones, denunciando esta situación ante el Juzgado Correccional N° 7.

Habiéndose cursado un pedido de informes a la distribuidora, la misma indicó que la suspensión del suministro se originó en salidas de servicio de instalaciones de la red que opera, debido a hechos ajenos a la concesionaria y que ha realizado todas las acciones y ha extremado sus esfuerzos para dar atención y tratamiento a la suspensión indicada.

Resultando suficiente la respuesta brindada, se dispuso la conclusión de la actuación.

## DEFICIENCIAS EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL DOMICILIO DE UNA USUARIA CON SEVERAS DISCAPACIDADES

El Defensor recibió el reclamo de una señora afectada por oscilaciones de tensión e interrupciones en el suministro del servicio de electricidad en su domicilio, en el que convive con su hija, quien tiene severas discapacidades motrices y mentales. Los problemas de suministro afectaban la rutina de su hija y los momentos de esparcimiento que estaban a su alcance dada su condición, tal como escuchar música o mirar programas de televisión.

Si bien se acercó a la Institución planteando pretensiones indemnizatorias, se la asesoró acerca del marco de competencias y los alcances de nuestra intervención y decidió continuar con el trámite de la actuación, con el objeto de brindar un seguimiento a este problema recurrente. Teniendo en cuenta lo establecido por la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, que goza de jerarquía constitucional conforme lo establecido por el Art. 75, inc. 22 CN, los Estados están obligados a garantizar el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a servicios de agua potable y su acceso a servicios, dispositivos y asistencia de otra índole adecuados a precios asequibles para atender las necesidades relacionadas con su discapacidad (Art. 28, Ap. 2, inc. a). Asimismo, deben reconocer el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades culturales en formatos accesibles (Art. 30, Ap. 1, inc. a).

Por ello, se consideró desde la Institución que debían adoptarse todas las medidas posibles para garantizar la provisión de energía eléctrica sin interrupciones. En ese sentido, se cursó un pedido de informes al ENRE, quien informó que

EDESUR S.A. se encontraba ejecutando un plan de obras para mejorar las instalaciones de la zona en la que residía la interesada. Asimismo mencionó que los antecedentes de reclamo informados por la interesada a esta Institución se habían incorporado a los procesamientos que el ente efectúa para determinar el grado de incumplimiento de las distribuidoras, que culmina con la aplicación de sanciones en los casos que corresponde acorde los indicadores de calidad del servicio técnico contractualmente fijados. Posteriormente, se consultó a la interesada si se habían producido nuevos inconvenientes respecto del suministro y esta indicó que se había producido una mejora en la calidad del servicio, y que no se habían producido nuevos cortes.

## FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN EL BARRIO DE SAN TELMO

A partir de la publicación de una carta de lectores publicada el 20/08/2015 en Diario Popular, que dio cuenta de la falta de suministro eléctrico en un edificio de la calle Estados Unidos del barrio de San Telmo, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, desde hacía diez días, se inició una actuación de oficio.

Por ello se cursó una requisitoria a la distribuidora EDESUR S.A. a efectos de indagar acerca de los hechos descriptos y las alternativas de solución al problema.

En septiembre se recibió la respuesta de la empresa, de la que surgió que la empresa realizó todas las acciones para dar atención y tratamiento a la suspensión del servicio y solución a la misma.

## SERVICIO DE TRANSPORTE AUTOMOTOR DE PASAJEROS Y SERVICIO FERROVIARIO

En cuanto al servicio de transporte, (de pasajeros de larga distancia y ferroviario de pasajeros) se recibieron reclamos vinculados con la falta de entrega de pasajes gratuitos para discapacitados; pérdidas de equipajes; suspensión de servicios, entre otros.

## EXHORTACIÓN A LA COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE POR FALTA DE RESPUESTA A PEDIDOS DE INFORME

En un importante número de actuaciones, durante el 2014 se cursaron pedidos de informes al ex interventor de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) de los cuales no se obtuvo respuesta alguna.

En todas las actuaciones se realizaron gestiones oficiosas a fin de que el Organismo de Control brinde la información solicitada, sin resultado positivo alguno. La situación fue puesta en conocimiento del Ministro del Interior y Transporte de la Nación, el que también mostro desinterés sobre



lo planteado. Sobre el particular, el artículo 24 de la Ley Nº 24.284 establece la obligación de colaboración de todos los organismos y entes contemplados en el artículo 16, y de las personas referidas en el artículo 17.

Por su parte, el art. 25 establece que todo aquel que impida la efectivización de una denuncia ante el Defensor del Pueblo u obstaculice las investigaciones a su cargo, mediante la negativa al envío de los informes requeridos, o impida el acceso a expedientes o documentación necesarios para el curso de la investigación, incurre en el delito de desobediencia que prevé el art. 239 del Código Penal.

En la práctica para el desarrollo de las funciones asignadas a la Institución, habitualmente se requieren informes a los distintos Organismos de Control y a las empresas prestadoras de servicios públicos.

A los efectos de suministrar la información solicitada, se fija un determinado plazo y se efectúan gestiones oficiosas a fin de obtener una respuesta concreta en cada uno de los pedidos de informes cursados.

La falta de respuesta por parte de las empresas u organismos requeridos, ocasiona a la Defensoría 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 respuesta a sus reclamos.

En el caso particular de la CNRT, se observó una sistemática demora en responder las requisitorias formuladas. En la mayoría de las actuaciones objeto de la exhortación, ante la deficiente prestación de las empresas de transporte de larga distancia, los usuarios reclamaron la devolución del importe de pasajes abonados.

Durante el lapso de espera, demás resulta aclarar que los usuarios requirieron en forma personal y/o telefónica, información acerca de las novedades acaecidas en el tratamiento de sus planteos.

Frente a ello, devino lógico dudar de la protección que pretendidamente les brinda el Estado Nacional, representado en el caso en análisis, por la CNRT.

De tal manera, la demora en la respuesta de la CNRT generó perjuicios a los usuarios, quienes se vieron privados, entre otros, del derecho a la información, a obtener adecuada respuesta y, eventualmente, a la solución a sus reclamos.

Uno de los objetivos fundamentales de la Institución es velar por el respeto de los derechos constitucionalmente consagrados en favor de los usuarios.

Con las demoras en las que incurrió la Autoridad de Control, claramente no se protegió el derecho constitucional de los usuarios, sino que además se no se encontró un procedimiento eficaz para dar solución a los problemas que los ciudadanos le plantearon y que tuvieron origen en las deficiencias o irregularidades en la prestación del servicio por parte de empresas de transporte de pasajeros.

Es por todo lo reseñado que se exhortó al Director Ejecutivo de la CNRT que disponga las medidas que resulten necesarias

para brindar la información puntualmente solicitada en cada una de las actuaciones detalladas en la exhortación. A la finalización del Informe no se recibió respuesta alguna, sin perjuicio de destacar que se produjo un cambio de autoridades en la Comisión.

## SUSPENSIÓN DEL SERVICIO NOCTURNO DEL RAMAL MITRE

Teniendo en cuenta una nota periodística en el diario Clarín Zonal de Vicente López, a través de la cual se dio a conocer las quejas de los usuarios por la falta de servicio nocturno del ramal Mitre -Línea Mitre- y los perjuicios que ello les ocasionaba, se inició una actuación de oficio y se cursó un pedido de informes a Trenes Argentinos S.E.

La empresa informó que la disminución de los horarios nocturnos obedeció a la realización de obras de renovación y mejoramiento de vías en los ramales nocturnos, para lo cual fue necesario otorgarles una ventana horaria de trabajo amplia durante la noche.

En noviembre de 2015 se informó a la población en general que la Línea Mitre, en sus tres ramales, volvía a contar con el servicio nocturno.

En atención a todo lo reseñado se dispuso la conclusión de la actuación.

## INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO FERROVIARIO INTERNACIONAL RAMAL POSADAS-ENCARNACIÓN

Atento a la noticia publicada en el diario Territoriodigital.com, el 4 de septiembre de 2015, la cual daba cuenta de la intempestiva interrupción del servicio ferroviario internacional que une a las localidades de Posadas (Misiones, Argentina) y Encarnación (Paraguay), se decidió promover una investigación de oficio con el fin de analizar los fundamentos de dicha interrupción que afectó a miles de usuarios del servicio.

En primer término, se recabó información de la que surgió que la concesión había sido otorgada provisoriamente a la empresa Casimiro, aunque no se había realizado el proceso licitatorio regular.

Posteriormente, se cursó un pedido de informes a Trenes Argentinos Operadora Ferroviaria S.E. quien informó que el servicio se había reanudado y se estaba brindando con normalidad y que el proceso licitatorio se encontraba en trámite, habiéndose otorgado un permiso experimental a la aludida firma.

Si bien los usuarios han recuperado el servicio, la actuación continúa en trámite con el fin de efectuar un seguimiento al procedimiento licitatorio, y de verificar su la transparencia en su tramitación.

## ROTURA DE UN PUENTE FERROVIARIO



Se promovió una actuación de oficio, a partir de una carta de lectores publicada en el diario La Nación, a través de la cual se dio a conocer la rotura de un puente ferroviario de la Línea Mitre, sobre la Av. Sarmiento, fundamentalmente en su viga inferior externa. Se destacó el presunto riesgo que ello conlleva, atento la permanente circulación de los trenes.

Atento a ello, se cursó un pedido de informes a cursar a Trenes Argentinos Infraestructura Ferroviaria (ex ADIF), a fin de que indique si estaban previstas las obras necesarias para la reparación del puente y la fecha de ejecución de las mismas.

La empresa informó que se estaba procediendo a realizar los trámites administrativos correspondientes a fin de generar la reparación urgente de la vía en cuestión, dejando constancia que, si bien en primera instancia se iba a proceder a la reparación, se impulsará el pliego correspondiente para que se realicen los estudios no destructivos necesarios para asegurar el comportamiento estructural y la seguridad del puente mencionado.

Si bien se cursó un nuevo pedido de informes para que se actualice la información no se obtuvo respuesta alguna. Atento el cambio de autoridades, se cursó un nuevo pedido de informes a fin de conocer si la viga se encuentra definitivamente reparada. La actuación continúa en trámite.

## REHABILITACIÓN DE UN TREN HOSPITALARIO

En el diario La Nación se dio a conocer que el tren hospitalario denominado "Tren Hospitalario para chicos Alma", el cual promueve el acceso a la salud de chicos y adolescentes en zonas de riesgo social en el interior del país, corría el riesgo de desaparecer. Atento a lo denunciado se inició una actuación de oficio.

Se requirió a Trenes Argentinos Operadora Ferroviaria que informe si existía la posibilidad de entregarle a la ONG "Fundación Alma" vagones de la línea Ferrocarril Belgrano Sur, atento el inminente reemplazo por nuevas formaciones. La empresa Trenes Argentinos, informó que se entregaron cuatro coches con las habilitaciones correspondientes, las que serán acondicionadas por Belgrano Cargas y Logísticas S.A. como tren hospitalario para chicos y una vez cumplimentado serán entregadas a la Fundación Alma, motivo por el cual se firmó un contrato de comodato entre las partes.

Resultando suficiente la información suministrada, se dio por concluida la actuación.

## DESPERFECTOS EN LAS FORMACIONES DEL SERVICIO CIPOLLETTI-NEUQUÉN

Se promovió una actuación de oficio a partir de la carta de lectores publicada en Río Negro.com.ar, a través de la cual el titular de La Fraternidad dio cuenta de que las formaciones del servicio Cipolletti -Neuquén presentaban fallas de fábrica y, por ese motivo, el servicio quedaba suspendido.

Se cursó un pedido de informes a la empresa Trenes Argentinos, a fin de que se indicara cuáles serían los desperfectos técnicos de las formaciones y las tareas de reparación ejecutadas a fin de evitar interrupciones en el servicio.

La empresa detalló las tareas realizadas sobre las nuevas formaciones. Asimismo, indicó que al tratarse de unidades fabricadas en base a un nuevo diseño se presenta una alta probabilidad de falla, denominada Mortalidad Infantil que no presenta relación alguna entre la confiabilidad y la edad operacional, y que aparecen luego de las pruebas y puesta en servicio. Dicho período va decreciendo a medida que va pasando el rodaje inicial y se van presentando las primeras modificaciones definidas durante la puesta en marcha o se van optimizando los primeros ajustes.

Se indicó también que para mitigar y disminuir las fallas prematuras que generan las interrupciones no programadas, se vienen desarrollando tareas preventivas de mantenimiento y siguiendo las indicaciones del fabricante. Por último, se agregó que los servicios se prestan con electromecánicos a bordo con el objeto que presten asistencia técnica durante todo el recorrido.

Resultando suficiente la información suministrada, la actuación fue concluida.

## SERVICIO DE TRANSPORTE FERROVIARIO LÍNEAS MITRE Y SARMIENTO

Tal como se detalló en Informes anteriores, se efectúa un seguimiento a las obras que se están realizando en las líneas Mitre y Sarmiento.

El grupo de usuarios autoconvocados por los trenes que recurrió a esta Institución, se comunica permanentemente con la Defensoría, informando las acciones que llevan adelante. En marzo de 2015 se efectuó una reunión en la cual los mismos reconocían la renovación del material rodante y que su mayor preocupación radicaba en el plan de señalización.

En marzo de 2015, la Secretaría de Transporte remitió el informe producido en el ámbito de la Subsecretaría de Transporte Ferroviario en el que se indicó que fue recibida la totalidad del equipamiento fijo (balizas) previstos en el contrato suscripto entre el Estado Nacional y la empresa China Railway Signal & Communication Corporation Limited (CRSC), el cual fue instalado en el ramal Once- Moreno, Línea Sarmiento. En cuanto a los ramales de la Línea Mitre, el equipamiento de tierra se encontraba en proceso de instalación, destacando que en algunos sectores se hace en forma concomitante con obras de renovación de vías.

Con relación al equipamiento de abordaje, el perteneciente a la Línea Sarmiento se encontraba con el sistema Full ATP instalado. Para las formaciones de la Línea Mitre, si bien parte del equipamiento venía provisto de origen por el fabricante, la instalación total se estaba completando en los talleres de la línea.



Como conclusión, el Subsecretario indicó que el sistema de señalización base se encuentra en etapa de ensayo y puesta a punto en la Línea Sarmiento y en proceso de instalación en la Línea Mitre.

Por su parte, la ex ADIF detalló las obras de señalamiento en ejecución para las líneas mencionadas, como así también las obras próximas a adjudicarse y a licitarse.

En noviembre de 2015, y habiéndose cursado un pedido de actualización a Trenes Argentinos Infraestructura Ferroviaria, la misma informó en cuanto a las obras de señalamiento de las Líneas Sarmiento y Mitre que:

- › Instalación y asistencia a la puesta en servicio del sistema de detención automática de trenes: la instalación del sistema de paratren de la Línea Sarmiento se encuentra en fase de pruebas y puesta en servicio en la estación cabecera Once. La instalación de sistema de paratren en la Línea Mitre se encuentra en fase de instalación y prueba.
- › Renovación de las ligas de retorno y balanceo, Línea Sarmiento, sector Once- Moreno: obra finalizada.
- › -Instalación, interface y puesta en servicio de 12 máquinas de cambio (Plaza Miserere/Once –Ciudadela). Obra finalizada.
- › Renovación de cables troncales de señalamiento ferrocarril Sarmiento, ramal Once-Moreno: Obra en ejecución con un avance del 52%. La finalización está prevista para el 4/03/16.
- › Renovación integral del sistema de señalamiento, Línea Sarmiento: Se trabajó en el desarrollo de las especificaciones técnicas, las que fueron remitidas a la Subsecretaría de transporte ferroviario.
- › Reemplazo de circuitos de vía en la Línea Mitre Ramal Suarez/Mitre: La obra se encuentra en proceso licitatorio.

Por su parte el ex Subsecretario de Transporte Ferroviario indicó que en lo referente a la instalación del equipamiento de a bordo de las 30 formaciones nuevas se llegó a una ejecución del 86,67% (26 formaciones). En cuanto a la instalación de balizas y equipamiento de campo (es decir de infraestructura en las vías) está prácticamente finalizada desde mayo de 2015 (90%), restan algunos sectores en los que debe correrse el denominado cuarto riel (retorno de la corriente de tracción) que está ubicado donde deben colocarse las balizas (entre los dos rieles).

Se destaca que la actuación continúa en trámite, de manera tal de efectuar el seguimiento de las obras.

## INTERVENCIÓN PARA QUE LA CNRT INSTALE UNA DELEGACIÓN EN LA PROVINCIA DE CHUBUT

La Dirección Integral de la Discapacidad de la provincia de Chubut en 2014 solicitó la intervención de esta Institución,

a fin de que la CNRT instale una delegación en la provincia de Chubut. Se acompañó una nota firmada por los integrantes del Consejo Provincial de Discapacidad quienes relataron que en diciembre de 2013 cursaron una nota a la Comisión sin obtener respuesta alguna.

Indicaron que los reclamos se cursan telefónicamente y a través de las oficinas de la CNRT de la ciudad de Bariloche, y que dada la cantidad de reclamos que reciben consideran necesaria la presencia de un representante del Organismo de Control en la provincia.

En atención a ello, se cursó un pedido de informes a la CNRT a fin de que informe si se encontraba evaluando la apertura de una Delegación en la provincia de Chubut.

En 2015 en una nota dirigida a la Institución, el Interventor de la CNRT informó que la Unidad Operativa de Control de Delegaciones Regionales, se encontraba elaborando un proyecto de apertura de Delegación Regional en la provincia de Chubut, con el fin de aumentar el control en las rutas y terminales del interior del país, como así también brindar un mejor asesoramiento y asistencia a la ciudadanía en su conjunto y, en particular, a aquellas personas con discapacidad que requieren la intervención de la CNRT, toda vez que ven vulnerados sus derechos como usuarios del transporte.

En junio de 2015 fue inaugurada la Delegación.

## RÉGIMEN DE PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DEL DECRETO N° 38/04

La Defensoría recibe numerosos reclamos y consultas vinculadas con la falta de reintegro de lo abonado en concepto de pasajes por personas discapacitadas, quienes tienen derecho obtenerlos en forma gratuita.

El Decreto N° 38/2004 estableció la gratuidad para viajar en los distintos tipos de transporte colectivos terrestre, sometidos al contralor de la Autoridad Nacional, sea de corta, media y larga distancia, siendo el certificado de discapacidad el documento válido para acceder al derecho. La persona con discapacidad o su representante legal debe solicitar en la boletería su pasaje con un plazo de antelación mayor a las 48 horas del viaje. Asimismo, al momento de realizar el pedido, el usuario podrá solicitar que las plazas, sean las más cercanas a la puerta de ingreso a la unidad.

La empresa de transporte está obligada a entregar un comprobante de la recepción de ese pedido, con la indicación de la fecha y hora en que se realiza el pedido (en el que debe constar la firma y aclaración del empleado que recibe el pedido).

Tal como se indicó al inicio, de la experiencia recabada a través de las múltiples actuaciones tramitadas en esta Institución, las empresas de transporte sistemáticamente se niegan a otorgar los pasajes gratuitos argumentando que se encuentra completo el cupo de pasajes gratuitos, o bien que la totalidad de los pasajes fueron vendidos. Cabe recor-



dar que la normativa no contempla ningún límite para la entrega de pasajes gratuitos (no consigna número ni porcentaje máximo de pasajes gratuitos por micro).

Como consecuencia de los hechos descriptos, quienes intentan obtener los pasajes gratuitos, se ven obligados a deambular de una boletería a otra recibiendo negativa tras negativa.

Lamentablemente en el caso de abonar los pasajes, los usuarios deben formular el reclamo ante la CNRT a efectos de obtener el reintegro del dinero. El Organismo de Control en esos casos, intima a la empresa a devolver el importe abonado, quedando librado a la voluntad de la misma acatar lo dispuesto por Autoridad de Control, y devolver el dinero, o bien optar por no cumplir con la intimación y dejar que se inicie el proceso sancionatorio, el cual se concluye luego de tres o cuatro años, aplicando una multa a la empresa. A pesar de esto último, el usuario en definitiva, no recibe el reintegro de lo abonado.

En cuanto a las multas, el Dec. N° 38/04 establece que: "la inobservancia de las prescripciones establecidas en la presente reglamentación será sancionada de conformidad con el Régimen de Penalidades por Infracciones a las Disposiciones Legales y Reglamentarias en Materia de Transporte por Automotor de Jurisdicción Nacional, aprobado por el Decreto N° 253 del 3 de agosto de 1995 y su modificatorio N° 1395/98, o el que lo reemplace en el futuro".

Toda vez que la aplicación de multas no resuelve la problemática de quien abonó el pasaje, dado que no se efectúa el reintegro, se inició una actuación de oficio a fin de investigar y analizar la posibilidad de que el Poder Ejecutivo, establezca un régimen de penalidades específico y no en el marco del Dec. 1395/98, para los casos de incumplimiento del Dec. N° 38/04.

Se cursó un pedido de informes a la CNRT a fin de que informe la cantidad de reclamos recibidos vinculados con los incumplimientos al Decreto 38/04; la cantidad de casos en los que las empresas efectuaron la devolución del pasaje abonado; las multas se aplicaron por la falta de devolución del valor del pasaje y cuántas fueron ejecutadas.

La CNRT remitió los datos relativos a las multas aplicadas, hasta agosto de 2015. En cuanto a la cantidad de multas ejecutadas, la Subgerencia de Contencioso de la Entidad informó que de acuerdo a su base de ejecuciones no podía discriminar las que se vinculaban con el incumplimiento al Dec. N° 38/04. Dada la metodología del procesamiento de las quejas, no le resultó posible a la CNRT discernir en cuáles de esos reclamos el beneficiario abonó el pasaje y en qué otros no.

Destacamos que se está efectuando un análisis de la información, razón por la cual la actuación continúa en trámite.

## SOLICITUD DE DESCUENTO EN PASAJES INTERURBANOS PARA ESTUDIANTES DE NIVEL TERCIARIO.

En diciembre de 2015, un ciudadano acudió a esta Institución planteando su disconformidad por la negativa a aplicar el descuento del 20% previsto para los pasajes interurbanos que adquieran los estudiantes secundarios y universitarios y docentes, a los estudiantes de nivel terciario.

Conforme surge de las Resoluciones M.O. y S.P. N° 103/72, S.S.T.T. N° 63/72, y S.T. y O.P. N° 203/89, efectivamente el beneficio del 20% de descuento para todos los servicios interurbanos de transporte automotor de pasajeros se aplica a estudiantes secundarios y universitarios, y personal docente.

En atención a ello, se cursó un pedido de informes al recientemente creado Ministerio de Transporte a fin de lograr que se amplíe el beneficio del descuento para los estudiantes de nivel terciario.

La actuación continúa en trámite.

## FALTA DE ENTREGA DE PASAJES GRATUITOS PARA DISCAPACITADOS

Un vecino de la localidad de Rosario de la Frontera, provincia de Salta, acudió a esta Institución planteando los inconvenientes que solía tener con la empresa de transporte La Veloz del Norte S.A., al solicitar la emisión de pasajes gratuitos (debido a su discapacidad auditiva) para él y/o para sus tres hijos, también discapacitados.

El interesado se presentó personalmente con su familia en varias oportunidades en esta Defensoría, ocasiones en las que se le brindó contención y asesoramiento, a la vez que se realizaron gestiones oficiosas que culminaron estableciendo contactos con el Departamento de Legales de la empresa en cuestión, la que rápidamente brindó una solución a la necesidad de viajar que tenía el interesado, e informó que el problema se debió a que la boletería de Rosario de la Frontera (lugar de residencia del interesado y sus tres hijos) se encuentra concesionada y debe pedir autorización a la boletería de Metán para emitir esos pasajes.

Finalmente, el interesado pudo contar con los pasajes gratuitos que requiere para viajar desde Rosario de la Frontera hasta la ciudad de Salta, o bien hasta Buenos Aires, donde realizan frecuentemente estudios, tratamientos o atención médica para él y sus hijos.

## ADQUISICIÓN DE TARJETA SUBE POR PARTE DE EXTRANJEROS

La actuación se inició a raíz de una carta de lectores publicada en el diario La Nación del 28/10/15, que daba cuenta de la inminente imposibilidad de adquirir la tarjeta SUBE a quienes no contaran con Documento Único de Identidad, en cuyo caso los extranjeros o los turistas no podrían –en el futuro– hacer uso del servicio de transporte público de pasajeros.

Ante ello, se cursó un pedido de informes a la empresa Nación Servicios, en su carácter de Agente de Administración



y Gestión del S.U.B.E., la que informó que los ciudadanos extranjeros pueden adquirir la tarjeta SUBE en los Centros de Atención habilitados o los Centros de Atención SUBE detallados en la página web [www.sube.gob.ar](http://www.sube.gob.ar) presentando su documento de identidad. Al respecto, Nación Servicios agregó que los usuarios SUBE tienen a disposición el Centro de Contacto SUBE: 0800-777-7823, donde podrán realizar todos los trámites relacionados a la tarjeta (desde registrar la misma hasta efectuar cualquier gestión vinculada a la tarjeta SUBE).

## SERVICIO DE TRANSPORTE AEROCOMERCIAL

Con relación al servicio de transporte aerocomercial, los reclamos que se han recibido durante 2015 versaron sobre extravío o daños en el equipaje y en otros casos, se relacionaban con el pedido de reconocimiento de gastos provocados por la cancelación o reprogramación de vuelos.

Según el caso, se solicitaron informes a la compañía aérea involucrada, o bien a la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC), obteniendo en algunos casos el resarcimiento económico pretendido o bien el reintegro de los gastos en que incurrieron los reclamantes.

Al respecto, cabe señalar que en todos los casos se asesoró a los interesados, indicándoles el procedimiento que deberían cumplimentar a efectos de canalizar adecuadamente su reclamo. También resulta oportuno señalar que en este servicio, las indemnizaciones se encuentran tabuladas por normas internacionales a las que adhirió Argentina, por lo que, en el caso de no hallarse conforme con el monto de la indemnización, los pasajeros deben, ineludiblemente, recurrir a la vía judicial.

## DEFICIENCIAS EN EL BALIZAMIENTO DEL AEROPUERTO DE BAHÍA BLANCA, PROVINCIA DE BUENOS AIRES

En julio de 2015 fue publicada una nota en el portal digital La Nueva, que dio cuenta de las deficiencias en el balizamiento de la pista secundaria del Aeropuerto de Bahía Blanca, provincia de Buenos Aires, que imposibilitó las maniobras de aterrizaje de un vuelo proveniente de Buenos Aires, que debió regresar a su origen.

En atención a ello, se promovió una actuación de oficio y se formuló una requisitoria a la ANAC, a efectos de conocer si había inspeccionado recientemente la pista auxiliar del referido Aeropuerto y si la misma cuenta con el balizamiento adecuado para posibilitar las maniobras de despegue y de aterrizaje en los horarios en que no hay luz natural.

También se cursó un pedido de informes al Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA) a efectos de conocer si se completaron los trabajos pendientes de colocación de balizas empotradas y los ajustes del indicador de trayectoria de aproximación de precisión (PAPI),

sistema de luces ubicado a los costados de la pista, y de ALS a los que se aludía en la nota periodística.

La ANAC informó haber inspeccionado en agosto y verificado en diciembre de 2014 el avance de las obras en la pista principal 17L/35R, oportunidad en la que se comprobó que el sistema de luces de la pista 06-24 se hallaba en funcionamiento, con las prestaciones propias de un sistema PAPI de Pista 24.

Posteriormente, el ORSNA indicó que realizó la obra de Balizamiento de Pista 17L/35R del Aeropuerto en cuestión, la que fue inspeccionada por la ANAC para su habilitación en julio de 2015. De la fiscalización técnica surgió que la obra se encontraba en condiciones de ser liberada al servicio normal.

Con relación al Sistema de Iluminación de Alta Densidad, se especificó que el mismo presentaba muy buenas condiciones de servicio, información y control, por lo que también fue apta para ser habilitada. Finalmente, la obra quedó en uso a partir de julio de 2015.

## FALTA DE ILS EN EL AEROPUERTO DE SAN SALVADOR DE JUJUY

Se inició una actuación de oficio ante una noticia periodística que dio cuenta de la falta de ILS (sistema de aterrizaje instrumental –ILS viene del inglés Instrument Landing System) en el Aeropuerto de Jujuy, situación que en casos de llovizna o condiciones climáticas desfavorables, generó la suspensión de vuelos, con el consecuente perjuicio a los usuarios.

En otras notas periodísticas se informaba a la población que la ANAC indicó que la obra para la instalación de los ILS se encontraba finalizada, en tanto que se estaban realizando los trámites administrativos ante la Dirección General de Aduanas para el ingreso del equipamiento.

Habiéndose cursado un pedido de informes a la ANAC, la misma informó que debería darse intervención a la Dirección General de Control de Tránsito Aéreo de la Fuerza Aérea Argentina. Así las cosas, se requirió a la citada Dirección que informe sobre la falta de instalación de los ILS.

La Dirección de Tránsito Aéreo informó que el equipo que se encontraba instalado en el Aeropuerto Horacio Guzmán de la provincia de Jujuy era marca Philips 7404 y estaba instalado desde 1980, razón por la cual las fallas en el sistema se incrementaron últimamente y se requirió la intervención de la empresa contratista –Grupo Río de la Plata S.R.L.– para la realización de mantenimiento correctivo, con el inconveniente de la falta de repuestos por la obsolescencia del material.

Es por ello, que se encaró desde 2012 la adquisición de un nuevo Sistema de Aterrizaje por Instrumento y cuya instalación y puesta en servicio fue concretada en el transcurso de septiembre de 2015. El equipo instalado es un Normac 7000 de última generación.



En atención a lo informado, es decir que se concretó la instalación del ILS, se dispuso la conclusión de la actuación.

## SOLICITUD PARA QUE SE PROVEA DE OXÍGENO EN VUELOS PARA USUARIOS CON NECESIDADES ESPECIALES

Una vecina de la localidad de Mar del Plata, provincia de Buenos Aires, planteó a la Institución su interés en lograr que las compañías aerocomerciales provean oxígeno a los usuarios con necesidades especiales respiratorias.

Conforme manifestó, las pacientes que padecen una insuficiencia respiratoria, como era su caso, necesitan aporte de oxígeno adicional en distintas situaciones, siendo una de ellas, viajar en avión. Ello, debido a que la presurización significa una disminución importante del oxígeno ambiente, en cuyo caso, el aporte de exterior del mismo puede hacerse de dos maneras: a través de la provisión de oxígeno que provea la empresa en mochilas adecuadas para funcionar en cabinas presurizadas, o bien mediante aparatos concentradores llevados por los usuarios.

Finalmente, la interesada explicó que la mayoría de las compañías aéreas, debido a sus políticas internas, prohíben la conexión de los concentradores a los tomacorrientes del avión, por lo que los mismos deben funcionar con baterías, las cuales tienen un rendimiento inferior al que tienen en tierra firme, alcanzando a viajes de no más de cuatro o cinco horas.

En atención al planteo de la interesada, se cursó una requisitoria a la ANAC, a fin de recabar información respecto de la normativa que regula la conexión de equipos a los tomacorrientes de las aeronaves; si se encuentra prevista la prohibición de la conexión de concentradores de oxígeno y, en su caso, cuáles son las razones de carácter operativo y/o de seguridad que motivan tal prohibición.

También se solicitó conocer, para el caso de vuelos transcontinentales, de qué manera las compañías deben asistir a los pasajeros que padecen insuficiencias respiratorias (tomando en cuenta la autonomía limitada de las baterías de los equipos de provisión de oxígeno), y entre otras cuestiones, si las empresas tienen la obligación de contar con equipos de provisión de oxígeno aptos para ser utilizados en cabinas presurizadas.

La ANAC informó que se iniciaron las tramitaciones pertinentes con el análisis de la cuestión planteada a la luz de la normativa aplicable al caso, y que requirió la intervención de la Dirección Nacional de Seguridad Operacional de esa Administración, debido a que la consulta realizada desde esta Institución refería a cuestiones técnicas de las aeronaves y que era materia de competencia de la citada dependencia. Agregó además que, los actuados se encontraban (al momento de emitir la respuesta) en estudio de la citada Dirección y que una vez concluida la intervención solicitada, se reunirá el informe que la misma emita, con datos que corresponde detallar a la Dirección Nacional de Transporte

Aéreo.

No habiéndose recibido nuevos informes por parte de la ANAC, se cursó una nueva requisitoria, la que se encuentra a la espera de respuesta.

## SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

Resulta oportuno señalar que en 2015 continuó siendo crítica la prestación, la instalación de nuevas líneas básicas y el traslado de líneas. Tal como sucedió en otros años, se advirtió una excesiva demora en restablecer el normal funcionamiento de servicios.

Asimismo, resultó sistemática la demora en responder a las requisitorias formuladas por parte de la ex Comisión Nacional de Comunicaciones, como así también por parte de la ex Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones (AFTIC) y como así también el desarrollo de los respectivos procesos sancionatorios.

## EXHORTACIÓN SERVICIO CPP

Por Decreto N° 92/97 se instruyó a la ex Secretaría de Comunicaciones para que adopte las medidas pertinentes para la implementación de la modalidad “abonado llamante paga” (Calling Party Pays) para los servicios móviles. Lo dispuesto por el Poder Ejecutivo Nacional se fundamentó en la necesidad de promover y difundir el uso de los servicios de telecomunicaciones en régimen de competencia.

Se indicó que el sistema “el que llama paga” era una nueva modalidad de prestación de los servicios móviles que beneficiaba a todos los usuarios ya que otorgaba una opción más, hasta ese momento inexistente, a la diversidad de ofertas disponibles en cuanto a servicios de comunicaciones se refiere.

Mediante la Resolución S.C. N° 263/97 se instrumentó la modalidad “abonado llamante paga- CPP”, la cual se fundamentó en la necesidad de promover y difundir el uso de los servicios de telecomunicaciones en régimen de competencia, siendo en dicha oportunidad la telefonía celular móvil un servicio alternativo al servicio básico telefónico, que contribuía a aumentar la oferta de servicios disponibles en precio y calidad accesibles para gran parte de la sociedad.

Se orientó la modalidad “abonado llamante paga” para los servicios móviles, la que se hizo efectiva mediante Resolución S.C. N° 344/97 y sus modificatorias.

En la citada resolución se hizo referencia a que la medida de fijar valores de referencia para el CPP se justificaba en que la oferta de servicios de telefonía móvil era limitada, ya que existían sólo dos empresas prestadoras por área de explotación.

Conforme surgía de la norma, la concepción de la telefonía móvil como un servicio complementario al servicio de telefonía fijo disponible sólo para un sector privilegiado de



la sociedad, estaba cambiando para constituir un servicio alternativo al servicio básico telefónico.

Se estableció el valor de referencia de la terminación de llamada en red de destino (TLRD) en la modalidad CPP, en las llamadas fijo-móvil del Servicio de Radiocomunicaciones Móvil Celular (SRMC), del Servicio de Telefonía Móvil (STM) y del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) y del Servicio Radioeléctrico de Concentración de Enlaces (SRCE).

En el artículo 10 de la norma en trato se estableció que “La reglamentación que por el presente se aprueba regirá durante el período de exclusividad o su prórroga descriptos por el decreto N° 62/90 y sus modificatorios. Vencido el mismo la Autoridad Regulatoria analizará la implementación y evolución del servicio, y la eventual evolución de la regulación pertinente, atendiendo a la nueva situación tecnológica y del mercado”.

Por Resolución S.C. N° 48/2003, se aprobaron los nuevos valores de referencia en la modalidad CPP en las llamadas fijo-móvil. El valor de referencia para las llamadas fijo-móvil, resultaba y resulta muy por encima del valor aplicable a las llamadas entre fijos.

Con posterioridad a dicha norma, no se efectuaron modificaciones significativas a la modalidad CPP.

Atento el tiempo transcurrido y teniendo en cuenta que el objetivo fundamental del Decreto N° 92/97, las Resoluciones S.C Nros. 263/97 y 344/97, era lograr el desarrollo de la telefonía móvil se cursó un pedido de informes a la ex Comisión Nacional de Comunicaciones a fin de que informe si persistían los fundamentos para mantener vigente la Resolución Secom N° 263/97 y ss.

La ex Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) oportunamente indicó, a través de sendos informes de las Gerencias de Control y de Jurídicos y Normas Regulatorias de la CNC, que de la información suministrada por las Licenciatarias en sus respectivos Estados Contables, surgía que la cantidad de líneas de servicio de telefonía fija fue superada ampliamente por la cantidad de líneas de telefonía móvil.

Asimismo se cursaron pedidos de informes a la ex Secretaría de Comunicaciones con el objeto de que informe los motivos para mantener la vigencia de la modalidad del CPP, fundamentalmente en materia de llamadas de fijos a celulares.

La entonces Secretaría de Comunicaciones no respondió de manera concreta a las requisitorias formuladas, sólo se limitó a informar que era una materia compleja.

Mientras tanto los usuarios de telefonía fija continúan abonando una tarifa diferencial al efectuar llamadas a móviles. Cabe hacer hincapié en que las normas que regulan el CPP datan de 1997 a 2003 y que las mismas no fueron revisadas en materia de costos.

El mercado para el cual se dictaron las mismas sufrió un crecimiento exponencial y tal como se señaló, uno de los fundamentos para la fijación de un valor por encima del correspondiente a llamadas entre fijos, era la de fomentar el uso

y desarrollo de la telefonía móvil. Actualmente existirían 60 millones de líneas móviles activas y estarían efectivamente en uso unas 37 millones de líneas móviles.

Sumado a todo lo antedicho, al momento del dictado de estas normas las empresas que prestaban servicios móviles, eran distintas de las que prestaban el servicio básico telefónico.

En aquel momento, resultaba conveniente incentivar a las empresas de servicios móviles, mediante la aplicación de una tarifa diferencial que las beneficiaba, toda vez que el monto adicional a la tarifa de prestador de origen que debe abonar el usuario que realiza a un móvil bajo la modalidad abonado llamante paga, corresponde íntegramente al prestador del servicio móvil, sin perjuicio del derecho del prestador en cuya red se origina la llamada, de obtener una compensación por la realización de las funciones de facturación y cobranza, según se acuerde en el convenio respectivo.

En aquellos años, la telefonía móvil era considerada como un servicio suntuario y exclusivo para un pequeño sector de usuarios. Tal situación no se mantiene en la actualidad, por lo que tampoco se justificaría la aplicación de una tarifa diferencial para las llamadas de fijos a móviles. En el 2015 el mercado de telefonía móvil superó ampliamente al mercado de líneas fijas, para el cual prácticamente no existieron inversiones. Así las cosas, no resulta razonable establecer un valor superior para concretar una llamada desde un fijo a un móvil, sino que deberían aplicarse idénticas tarifas a las establecidas para llamadas entre fijas.

Se reitera que claramente estamos ante un mercado que no requiere los incentivos previstos en el Decreto N° 92/97 y las Resoluciones 263/97, 344/97 y ss., para el desarrollo del mismo y cuyas tarifas no se encuentran reguladas. En definitiva, quienes reciben el máximo beneficio son las empresas de telefonía celular, cuyo servicio lo prestan de manera deficiente.

No desconocemos que el tema también se encuentra vinculado con los acuerdos de interconexión entre las prestadoras, insertado en el Título V, Capítulo IV “Acceso e Interconexión” de la Ley N° 27.078, que aún no fue reglamentado, como tampoco otros aspectos esenciales en materia de telecomunicaciones que prevé la citada ley.

Así las cosas, a los fines de garantizar debidamente los derechos de los usuarios y consumidores en los términos del artículo 42 de la CN y considerando que el mercado de la telefonía móvil se encuentra ampliamente expandido, se exhortó a ex AFTIC que fije como valor de referencia para las comunicaciones fijo-móvil, el mismo que se aplica para las comunicaciones entre líneas fijas.

## MODIFICACIONES SIN AVISO PREVIO EN LOS ABONOS POR PARTE DE MOVISTAR S.A.

Se recibieron numerosas consultas vinculadas con los in-



convenientes suscitados con la empresa Movistar S.A., a raíz del cambio de abono y por ende la modificación de las condiciones oportunamente contratadas sin previa notificación a los titulares.

Concretamente, los usuarios manifestaron que tenían contratados planes con servicio de internet ilimitado y a través de un mensaje de texto, se les advirtió que habían llegado al límite de consumo de internet y se les informó el costo diario del servicio. De este modo, los usuarios resultaron sorprendidos por la modificación unilateral de las características del plan contratado.

Los reclamantes coincidieron en que nunca se les notificó en forma previa y fehaciente los cambios que se operarían en las condiciones de contratación, vulnerándose así el derecho a la información adecuada y veraz que, como usuarios del servicio, les corresponde.

En atención a ello, se cursó un pedido de informes a la ex CNC, a fin de que informe si la empresa sería sancionada por su conducta. Tal como se solicitó, la ex CNC informó que sancionó a la empresa Movistar por los cambios en las condiciones de contratación del servicio e impuso una multa a la empresa, como así también la obligación de retrotraer todos los planes a los usuarios afectados por el cambio, a su situación previa vigente y devolver el importe cobrado en más. Así las cosas, las sanciones impuestas a la empresa resultaron una medida acertada para hacer efectiva la protección de los derechos de los usuarios, contemplados en el art. 42 de la CN.

## FALTA DE SERVICIO BÁSICO TELEFÓNICO EN DISTINTAS LOCALIDADES DEL PAÍS

Se iniciaron actuaciones de oficio por la falta de servicio básico telefónico en las localidades de Los Hoyos, Villa Candelaria y Gutenberg, provincia de Córdoba; y de Hipólito Yrigoyen y El Cucho, de Jujuy. La localidad de El Cucho no posee ni antenas ni servicio básico telefónico. Las localidades de la provincia de Córdoba e Hipólito Yrigoyen de la provincia de Jujuy, se encontraban incluidas en la Resolución S.C. Nº 88/09 "Programa Telefonía e Internet para localidades sin cobertura de servicio básico telefónico", en el marco de los programas para ser financiados con los aportes al Fondo Fiduciario del Servicio Universal. Habiéndose cursado pedidos de informes la ex Secretaría de Comunicaciones, la misma informó que de conformidad al decreto Nº 558/08 se estaba llevando a cabo la Licitación Nº 3 del 2012.

Posteriormente, en 2014 se solicitó información al ex Secretario de Comunicaciones, para que indique si había concluido la licitación y quienes resultaron adjudicatarios. La única información que se obtuvo fue que las actuaciones continuaban en etapa de análisis y revisión, en atención a las particulares características de la información producida.

En cuanto a la localidad de El Cucho, provincia de Jujuy, la misma no estaba incluida en la Resolución S.C. Nº 88/09. La ex Secretaría de Comunicaciones, informó a esta Defensoría

que las diversas alternativas a efectos de disponer el curso de acción pertinente para satisfacer las necesidades de los habitantes se encontraban en estudio, sin obtener mayores precisiones sobre el particular.

Así las cosas y atento la creación del Ministerio de Comunicaciones a través del Decreto Nº 13/2015, entre cuyas atribuciones se encuentran: a) ejecutar los planes, programas y proyectos del área de su competencia elaborados conforme las directivas que imparta el Poder Ejecutivo Nacional; b) entender en la elaboración y en la ejecución de la política en materia de telecomunicaciones; c) ejercer las funciones de Autoridad de Aplicación de las leyes que regulan el ejercicio de las actividades de su competencia, se puso en conocimiento del señor Ministro la situación en la que se encontraban las localidades sin servicio básico telefónico y se solicitó que en los nuevos planes que se elaboren con el objeto de garantizar a los usuarios el acceso al servicio básico de comunicaciones en condiciones de calidad, asequibilidad y a precios justos y razonables, con independencia de su localización geográfica, se incluyan a las localidades de Hipólito Yrigoyen y El Cucho de la provincia de Jujuy y Los Hoyos, Villa Candelaria y Gutenberg de la provincia de Córdoba, para que sean provistas del servicio básico telefónico.

## INDEBIDO COBRO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS POR PARTE DE UNA COOPERATIVA TELEFÓNICA

El interesado requirió la intervención de la Institución debido a la demora de la ex CNC en resolver el recurso de reconsideración que había planteado un año antes, contra una decisión de la citada Autoridad respecto del reclamo formulado a raíz de la facturación del concepto "Gastos Administrativos" por parte de la Cooperativa Telefónica y O.S.P.Y.C. de Abasto Limitada, toda vez que el mismo no era socio de la Cooperativa.

Sobre este caso, corresponde señalar que, en el caso de las Cooperativas, el servicio se puede prestar en carácter de "socio o asociado", o bien de "cliente", según la relación que el usuario posea con la misma.

En atención a lo denunciado se cursó un pedido de informes al Ente Regulador. Luego de tres requisitorias cursadas, finalmente la entonces AFTIC reconoció que el interesado no revestía la calidad de socio de la Cooperativa, por lo que no correspondería la facturación del cargo cuestionado, y finalmente informó que la Cooperativa dio cumplimiento con lo dispuesto por esa Autoridad, que acreditó haber eliminado el cargo de las facturas, y que emitió una nota de crédito por los cargos facturados por el concepto de "Gastos Administrativos".

## EXHORTACIÓN POR LA EXCESIVA DEMORA EN INSTALACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO TELEFÓNICO Y/O CONCRETAR TRASLADOS



Se recibieron gran cantidad de reclamos por falta de instalación del servicio telefónico, ya sea por solicitud de nuevas líneas o por falta de concreción de traslado del servicio hacia otro domicilio.

Algunas de las solicitudes datan del 2013, donde en la mayoría de los casos, los interesados abonaron los respectivos cargos de instalación de línea sin concretarse la misma, resultando ello un claro menoscabo a sus derechos, puesto que la empresa cobró por un servicio que no prestó.

Tal actitud reveló un claro desinterés de la empresa por las necesidades de los usuarios, toda vez que el servicio de telefonía fija es un servicio público, y como tal, indispensable para garantizar el bienestar general de la población, por lo que debe prestarse de manera regular y continua para la satisfacción de una necesidad pública.

En razón de satisfacer una necesidad pública, el servicio público está regulado por un régimen de derecho público que garantiza su generalidad, uniformidad, regularidad y continuidad, ello, independientemente que dicho servicio sea prestado a través de una empresa privada mediante una licencia.

En cuanto a ello, el artículo 5° del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico (R.G.C.S.B.T.) establece que: "El cliente tiene derecho a ser tratado por los prestadores con cortesía, corrección y diligencia, y a obtener respuesta adecuada y oportuna a su requerimiento". Que las licenciatarias del servicio básico telefónico, conforme lo prevé el "Pliego de Bases y Condiciones" (artículo 10.1.2), están obligadas a asegurar la continuidad, regularidad, igualdad y generalidad de la prestación de los servicios públicos a su cargo.

Asimismo, el Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 5/2013, en su artículo 4.1.7. inciso b) establece que "en redes de accesos fijos: el TMI (tiempo máximo de instalación), es de diez días hábiles, cualquiera sea el servicio.", agregando que "En los casos en que se exceda el TMI, la demora no podrá superar los veinte días hábiles". En todos los casos tratados, se encontraba ampliamente vencido el plazo para la instalación y/o traslado de los servicios.

Al respecto, no cabe duda alguna que el servicio telefónico, se ha convertido en una herramienta indispensable para asegurar el normal desarrollo de la vida cotidiana. Por ello, la negativa a instalarlo o la demora excesiva en hacerlo, implica someter a ciertos ciudadanos a una situación de incomunicación, y como tal, constituye la vulneración de derechos constitucionales, que igual concepto se aplica para los casos de demoras en el traslado de líneas.

Ante ello, se cursaron pedidos de informes al Presidente de Telecom Argentina S.A. y/o al Interventor de la ex CNC, o en su caso, al Presidente de la ex AFTIC, sin obtener los resultados deseados. Al mismo tiempo, también se realizaron gestiones oficiosas, ya sea ante la licenciataria involucrada o ante la Autoridad de Aplicación, para que brinden la información solicitada, sin resultado positivo alguno.

Es importante destacar que, si bien la Autoridad de Aplicación generalmente resuelve a favor de los reclamantes intimando a la licenciataria a la instalación del servicio en cuestión, lo concreto es que la empresa, a través de las vías recursivas, dilata el cumplimiento de lo ordenado, destacándose que las sanciones o multas que se imponen, no resuelve la cuestión de fondo del ciudadano, esto es, contar con el servicio telefónico.

Tal como se señaló *ut supra*, estamos frente a reclamos de provisión de un servicio público esencial de vital importancia para el desarrollo de la vida cotidiana, en algunos casos necesario para el acceso al servicio de internet, declarado por la ONU en 2011, como un derecho humano.

Ante ello, se exhortó al Presidente de Telecom Argentina S.A. que dispusiera las medidas necesarias para que a la mayor brevedad, se instalen los servicios telefónicos solicitados y/o se concreten los traslados de líneas en cuestión.

## FALTA DE INSTALACIÓN DE SERVICIO EN ESCUELA MADRE TERESA DE CALCUTA, PARAJE ALUMBRE, PROVINCIA DE SALTA

En marzo de 2006, se recibió el reclamo del Director de la Escuela N° 4521 Madre Teresa de Calcuta del Paraje Alumbre, Salta, a fin de obtener la instalación de un teléfono público en dicho Paraje, puesto que en 2005 hizo lo propio ante Telecom Argentina S.A., y no obtuvo el resultado deseado. Así las cosas, cursados distintos requerimientos a la empresa involucrada y a la ex CNC sin obtener solución alguna, bajo Resolución N° 26/08 se recomendó a la ex Secretaría de Comunicaciones "que a la mayor brevedad posible, se expida acerca de la solicitud de instalación de un servicio semipúblico de larga distancia en el paraje de Alumbre, provincia de Salta".

Asimismo, y ante la falta de respuesta a la recomendación cursada, se tomó vista del expediente en trámite ante la Secretaría mencionada, del que surgió que el interventor de la ex CNC remitió un informe a la Secretaría en 2007 en el que reveló que "la situación geográfica no impediría las comunicaciones ante la eventualidad de instalarse telefonía".

Toda vez que no se concretó la instalación del servicio, se insistió nuevamente con una recomendación a la ex Secretaría de Comunicaciones a través de la Resolución N° 81/11, a efectos de que "intime a la licenciataria Telecom Argentina S.A. a instalar un Servicio Semipúblico de Larga Distancia (SSPLD) en el Paraje Alumbre, provincia de Salta, conforme lo dispuesto por el artículo 12 del Decreto N° 264/98". Se obtuvo como única respuesta que se tomó en consideración la solicitud efectuada.

En junio de 2014 se recibió una nueva presentación del Director de la Escuela que dio cuenta de la urgente necesidad de los residentes de la zona de contar con el servicio telefónico, toda vez que ante una emergencia que amerite una urgente comunicación debían recorrer 12 km por caminos sinuosos para acceder al servicio más cercano. Ante



ello, en julio de 2014 se puso en conocimiento del Ministro de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, esta situación a fin de que se arbitraran las medidas necesarias para garantizar el efectivo goce de los derechos de los residentes del Paraje Alumbre, provincia de Salta, de acceder al servicio telefónico en cuestión, sin que se haya obtenido contestación alguna.

Toda vez que el Ministro de Planificación no dio respuesta a la nota enviada, en 2015 se puso en conocimiento de la Comisión Bicameral Permanente del Defensor del Pueblo de la Nación los hechos descritos que dan cuenta de la problemática de los residentes del Paraje Alumbre, Provincia de Salta, vinculada con la desidia y la indiferencia ante su solicitud de acceso al servicio de telefonía.

No obstante las acciones realizadas, a diez años de efectuada la solicitud de instalación, la misma no fue concretada.

## CUESTIONAMIENTO A LA INSTALACIÓN DE LÍNEAS INALÁMBRICAS

Se inició una actuación de oficio ante la decisión de la empresa Telefónica de Argentina de reemplazar líneas de telefonía fija de par de cobres por líneas inalámbricas, lo que generó el rechazo por parte de usuarios.

Cabe resaltar que no solo la empresa Telefónica se encuentra instalando líneas inalámbricas, sino que, desde hace varios años, Telecom de Argentina procede de igual manera.

Consultada oportunamente en diversas actuaciones a la ex CNC acerca de la materia en cuestión, la misma indicó que: “En cuanto a la obligación de las empresas de dar cumplimiento a las solicitudes de los clientes, corresponde señalar que la normativa vigente hace referencia a la instalación de líneas básicas de servicio telefónico, por lo que el ofrecimiento de una línea GSM no resulta suficiente para dar por concluida su obligación de brindar el servicio a los usuarios que así lo soliciten, máximo cuando el cliente expresa su desacuerdo con la instalación de ese tipo de producto”.

La Resolución N° 151/07 autorizaba a las empresas a instalar tecnología inalámbrica en zonas rurales y suburbanas comprendidas dentro del área original de las licenciatarias y por vía de excepción fundada por la ex Secretaría de Comunicaciones podía instalarse en áreas con particulares circunstancias geográficas o ante casos de emergencia, desastres naturales y/o razones de fuerza mayor.

Ahora bien, la nueva Ley de Telecomunicaciones N° 27.078 prevé en el art. 55 que: “El Servicio de TIC comprende la confluencia de las redes tanto fijas como móviles que, mediante diversas funcionalidades, proporciona a los usuarios la capacidad de recibir y transmitir información de voz, audio, imágenes fijas o en movimiento y datos en general. A los efectos de resguardar la funcionalidad del Servicio de TIC, éste deberá ser brindado en todo el territorio nacional considerado a tales efectos como una única área de explotación y prestación. El Servicio Básico Telefónico, sin perjuicio de su particularidad normativa, reviste especial considera-

ción dentro del marco de la convergencia tecnológica. Es por ello que la efectiva prestación del servicio debe ser considerada de manera independiente a la tecnología o medios utilizados para su provisión a través de las redes locales, siendo su finalidad principal el establecimiento de una comunicación mediante la transmisión de voz entre partes”. Es decir que, conforme los términos de la nueva ley, las empresas podrían instalar tecnología inalámbrica para prestar el servicio básico telefónico, sin las limitaciones de la Resolución N° 151/2007.

Atento que la nueva ley no fue reglamentada y que se recibieron quejas y consultas por las deficiencias de la tecnología inalámbrica (se interrumpe el servicio, no se pueden concretar las comunicaciones, entre otros problemas) se estima se inició una actuación de oficio y se cursó un pedido de informes a la AFTIC, del cual no se obtuvo respuesta alguna.

Atento la creación del Ente Nacional de Comunicaciones, se solicitará al mismo que se expida sobre la decisión de las licenciatarias de cambio de tecnología.

## FALTA DE FUNCIONAMIENTO DE TELÉFONOS PÚBLICOS EN EL HOSPITAL CARLOS G. DURAND

Una ciudadana puso en conocimiento de esta Institución la falta de funcionamiento de varios teléfonos públicos en el Hospital Carlos G. Durand, y habida cuenta que la problemática planteada por la interesada conllevaría serios contratiempos a las personas que concurren a dicho nosocomio, se inició una actuación de oficio a fin de investigar el estado de situación de los teléfonos públicos en el citado establecimiento sanitario

En el marco de esa investigación se cursó un primer pedido de informes y nota reiteratoria a la ex AFTIC, a fin de que informe si ordenará a la licenciataria la inmediata reparación de los teléfonos públicos. Asimismo, no contando con respuesta de parte de la AFTIC, se remitió pedido de informes al nuevo Organismo de Control, esto es, el Ente Nacional de Comunicaciones.

## INVESTIGACIÓN RELATIVA AL ESTADO DE LOS TELÉFONOS PÚBLICOS CON ACCESIBILIDAD LAS 24 HORAS EN EL ÁMBITO NACIONAL

Un ciudadano reclamó a la ex CNC por el retiro de los teléfonos públicos con accesibilidad las 24 horas. El reclamo se focalizó por los ubicados en la zona de Adrogué, provincia de Buenos Aires.

Ante la posibilidad de que esta problemática (el retiro o falta de funcionamiento de telefonía pública) afecte a la totalidad de la población, se inició una actuación de oficio con el objeto de investigar el estado de situación de los teléfonos públicos con accesibilidad las 24 horas en el ámbito nacio-



nal, principalmente en lugares donde su existencia resulta de vital importancia, como son los establecimientos educativos y de salud, los ubicados en espacios públicos con numerosa concurrencia de personas, como por ejemplo: estaciones de ferrocarril; de subterráneos y de ómnibus.

Se cursó un primer pedido de informes y nota reiteratoria a la por entonces AFTIC, para que se informe el resultado de los controles llevados a cabo por el Ente de Control relacionados con el estado de los servicios de telefonía pública, correspondientes al 2014 y 2015, y para el caso de haberse comprobado incumplimientos por parte de las licenciatarias, si se sancionó o si existía proceso de sanción, precisando a qué prestataria y en qué estado se encontraba cada proceso.

Atento la falta de respuesta y se remitió una nueva requisitoria al nuevo Organismo de Control, el Ente Nacional de Comunicaciones.

## INCONVENIENTES CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO POR PARTE DE TELECOM ARGENTINA S.A.

Atento la carta de lectores del diario La Nación del 23 de febrero de 2015, donde una usuaria del servicio de telefonía prestado por Telecom Argentina S.A. planteó la falta de solución a sus reclamos por carecer de prestación, se inició una actuación de oficio.

Ante ello, se cursó una requisitoria a la licenciataria, la que informó que el servicio básico telefónico asociado a la línea en cuestión se encontraba activo y funcionando bajo parámetros de normalidad y, al mismo tiempo, que se realizarían los ajustes correspondientes, los cuales se verían reflejados en próxima/s facturaciones, resolviéndose con ello la problemática ventilada por la usuaria afectada, por lo que se concluyó el trámite de la actuación.

## PELIGRO POR UN POSTE TELEFÓNICO EN MAL ESTADO

Se inició una actuación de oficio, en función de una publicación en el Diario Popular del 30 de septiembre de 2015, donde una vecina de Villa Zagala, provincia de Buenos Aires cuestionó la falta de solución a los reclamos que formulara en Telecom Argentina S.A., relacionados con un poste de telefonía caído y en muy mal estado, el cual representaba un potencial peligro para los peatones

En ese contexto, se cursó una requisitoria a Telecom Argentina S.A., para que, en caso de no haberlo realizado, procediera a la restauración o renovación del poste en cuestión.

En respuesta al pedido cursado por esta Defensoría, la licenciataria informó que realizó el reemplazo del poste en cuestión, por lo que, habiéndose solucionado la problemática planteada por la ciudadana, se concluyó el trámite de la actuación.

## OTROS RECLAMOS

Los restantes reclamos recibidos vinculados con el servicio telefónico pueden agruparse en: falta de prestación del servicio básico e internet, que incluyó el irregular cobro del servicio no solicitado (internet) y la falta de la prestación en sí; reclamo de pago de una deuda desconocida y demora en operar la baja del servicio tanto de telefonía celular como fija.

En lo que refiere al servicio de telefonía celular, persistieron los reclamos por falta de señal, errores en la facturación, falta de adecuada información sobre los montos facturados y facturación de servicios no solicitados como los denominados "SMS premiums" y trivias.

En todas las quejas, se cursaron pedidos de informes a las empresas y/o a la ex CNC y/o a la ex AFTIC.

En el caso de las respuestas de las empresas y ante nuestra intervención, la mayoría fueron satisfactorias, es decir que se indicó o bien que el problema fue solucionado y/o que se efectuarían los reintegros correspondientes.

En los reclamos en los que la problemática persistía, la ex CNC, informó sobre la intimación efectuada a las empresas para el cese de su conducta y sobre el inicio del proceso sancionatorio.

## SERVICIOS VIALES

### EXHORTACIÓN PARA QUE SE EXIMA DEL PAGO DE PEAJE A LAS PERSONAS DISCAPACITADAS CON OBLEA IDENTIFICATORIA EN SU AUTOMÓVIL

En 2014 se exhortó al señor jefe de gabinete de ministros que instruya al señor Ministro de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios para que de manera urgente haga efectiva la exención de pago del peaje de la Red de Concesiones Viales Nacionales para todas las personas discapacitadas que se desplacen en su vehículo personal con la acreditación del distintivo de identificación a que refiere el artículo 12 de la ley N° 19.279.

La exhortación fue puesta en conocimiento de la Comisión Bicameral Permanente del Defensor del Pueblo de la Nación del Honorable Congreso de la Nación.

Mediante nota de diciembre de 2014, el Secretario de Obras Públicas del Ministro de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios respondió el exhorto mencionado, adjuntando un informe elaborado por el Órgano de Control de Concesiones Viales (OCCOVI), del que surge, entre otros aspectos, que en julio del 2014 se celebró el Convenio denominado "Colaboración en políticas para la integración de personas con discapacidad en la red vial nacional Concesionada", suscripto entre el OCCOVI, la Dirección Nacional de Vialidad, la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas con Discapacidad (CONADIS) y el INADI,



el cual fue aprobado mediante Resolución A.G. N° 2041 del 05/09/2014, de la Dirección Nacional de Vialidad.

Por el artículo 2° de la citada Resolución se dispuso la exención de pago de la tarifa de peaje en la Red de Concesiones Viales Nacionales para aquellos vehículos que circulen con el Símbolo Internacional de Libre Tránsito y Estacionamiento, cuyos titulares y/o conductores se acojan voluntariamente a dicha franquicia, conforme a los requisitos que disponga la reglamentación de dicha medida. En tanto que, por el artículo 3° de la Resolución A.G. N° 2041/14, se instruyó al OCCOVI a dictar los actos administrativos tendientes a reglamentar y hacer operativa la medida aludida previamente.

Finalmente, mediante Resolución OCCOVI N° 5/2015 se aprobó el Reglamento para Exención de Pago de Peajes para Personas con Discapacidad.

## FALTA DE RESPUESTA A LOS RECLAMOS DE LOS VECINOS DE YALA, PROVINCIA DE JUJUY

Vecinos de la localidad de Yala, provincia de Jujuy, reclamaron a esta Institución por la excesiva demora en la finalización de la denominada obra "Autopista Colectora S.S. de Jujuy-Yala". Indicaron que ello genera un riesgo para el tránsito vehicular como así también peatonal, atento la falta de pasarelas y veredas.

La obra se inició a comienzos de marzo de 2011 y tenía un plazo de ejecución de 24 meses.

En marzo de 2014, se cursó una nota a la Dirección Nacional de Vialidad (DNV) para que informe: a) cuáles fueron las tareas de seguimiento de ejecución del contrato; b) el detalle de los pagos efectuados por la DNV en concepto de certificados de obra a la empresa adjudicataria (Benito Roggio e Hijos S.A), desde el inicio de la obra a la fecha; c) los motivos por los cuales la obra no se encuentra finalizada; y c) si a través de inspecciones propias o de denuncias de terceros conocía que la demora en la ejecución de la obra y el abandono de algunos trabajos ejecutados generan perjuicios a los vecinos de la zona como así también riesgos a la seguridad vial.

La única información brindada por la citada Dirección fue que tomó a su cargo la supervisión de la obra, que se aprobó una modificación a la misma y que se amplió el plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2014. En cuanto al resto de los puntos se indicó que se habían girado las actuaciones al Distrito 6° Jujuy para complete la información.

Se recibió la información oportunamente solicitada y se remitieron los montos de los certificados emitidos por la DNV; el monto pagado acumulado, el monto de contrato actualizado a agosto de 2015; el monto faltante a ejecutar y el porcentaje de avance de obra.

Asimismo se informó sobre la aprobación de una nueva ampliación del plazo de obra, la que debía estar culminada para fines de 2015.

En atención a lo reseñado, la actuación continúa en trámite.

## FALTA DE CONSTRUCCIÓN DE AUTOVÍA EN LA RUTA NACIONAL N° 7, TRAMO LUJÁN- JUNÍN

Se promovió una actuación de oficio ante una nota periódica que dio cuenta de la demora en la construcción de la Autovía Luján – Junín, anunciada en 2007.

En la nota se indicó que la Ruta Nacional N° 7, en su tramo hasta Junín, resultaba sumamente peligrosa y que hasta agosto de 2015 se produjeron siete choques, con 15 víctimas fatales.

Habiéndose cursado un pedido de informes al Distrito 1° de Vialidad, se informó sobre contratos suscritos para realizar obras en diferentes tramos de la ruta.

En cuanto al inicio de los trabajos, las obras fueron replanteadas, motivo por el cual no se precisó fecha de inicio de los mismos.

En atención a ello, la actuación continúa en trámite.

## DEMORAS EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA AUTOPISTA PICHANAL – ORÁN

Se promovió una actuación de oficio ante una nota periódica que dio cuenta de la demora en la finalización de la Autopista Pichanal – Orán, sobre la Ruta Nacional N° 50, anunciada en 2007.

Habiéndose cursado un pedido de informes al Distrito 5° de Vialidad, se informó que la obra tenía un avance del 63,22% a septiembre de 2015, estimando su finalización y habilitación para agosto de 2016.

Se aclaró que la obra tuvo su inicio a través de un convenio firmado entre la DNV y la Dirección de Vialidad de Salta. El 7/09/2010 se firmó la Adenda I, mediante la cual Vialidad de Salta, transfirió el contrato de obra a la Dirección Nacional de Vialidad, como así también la totalidad de los derechos y obligaciones contraídas, por lo que la DNV asumió la figura de comitente, sustituyendo en todo a Vialidad de Salta. La obra fue adjudicada a la empresa DYCASA S.A.

En atención a ello, la actuación continúa en trámite.

## DEFICIENTE ESTADO DE LA RUTA NACIONAL N° 22 TRAMO CIPOLLETTI -VILLA REGINA

La responsable de la Oficina Viedma de la Institución informó sobre los inconvenientes derivados de la demora en la realización de las obras en la Ruta Nacional N° 22, tramo Cipolletti –Villa Regina. Indicó que los tramos que están en obra no se encuentran debidamente señalizados (tanto en



forma vertical como horizontal) como así también carecen de iluminación.

Diversas notas periodísticas que dieron cuenta de la problemática oportunamente relatada.

En atención a ello, se inició una actuación de oficio y se cursó un pedido de informes al Distrito Río Negro de la DNV, para que detalle el cronograma de ejecución de las obras de ampliación de la Ruta Nacional N° 22 (tramo Cipolletti – Villa Regina) y el grado de cumplimiento del mismo; quien o quienes resultan ser las empresas adjudicatarias para realizar las obras; las verificaciones realizadas por el Distrito en cuanto a la señalización de las zonas de trabajos, tanto en forma vertical como horizontal y el listado de los siniestros viales ocurridos en el tramo citado durante el 2014 a la fecha.

A la fecha de finalización del Informe no se remitió respuesta alguna, razón por la cual la actuación continúa en trámite.

## DEMORA EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA AUTOPISTA PILAR –PERGAMINO

Los Vecinos Autoconvocados Autopista Ocho (VAA8) concurren a esta Institución cuestionando la excesiva demora en la construcción de la Autopista 8 Pilar - Pergamino.

Cabe señalar que, respecto de la Ruta Nacional N° 8, esta Institución llevó adelante múltiples investigaciones y medidas, que se traducen en sucesivas visitas y recorridos (con vecinos de las zonas aledañas a la Ruta Nacional en cuestión), corroborando los incumplimientos y demoras en las obras comprometidas por la citada concesionaria vial, por lo que se elaboraron una serie de recomendaciones que culminaron, entre otros logros, con la exención de pago del peaje Larena para los vecinos residentes en los barrios cercanos, y finalmente extinción del contrato de concesión “por mutuo acuerdo” (Decreto N° 891/10 del Poder Ejecutivo Nacional) entre el Estado Nacional y la concesionaria Corredor Americano S.A.

Todas estas acciones se desarrollaron en el trámite de varias actuaciones, siendo las más relevantes en cuanto a su contenido y resultado, las actuaciones Nros. 4236/08, caratula: “Defensor del Pueblo del Pilar sobre reclamo vinculado con el cobro del peaje y la falta de obras”; y 5000/10, caratula: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre solicitud de intervención vinculada con la presunta deficiencia estructural de controles y de mecanismos de prevención para el tramo Pilar – Pergamino de la Ruta Nacional N° 8”.

Resta señalar que los antecedentes de la investigación desarrollada en el marco de la actuación N° 4236/08 fueron puestos en conocimiento de la Fiscalía de Investigaciones Administrativas.

Ahora bien, en la nueva actuación, los vecinos plantearon el incumplimiento de las nuevas obras comprometidas para construir la Autopista, lo que continúa provocando, lamentablemente, accidentes viales con consecuencias muy gra-

ves, incluso mortales, de manera frecuente.

Ahora bien, como consecuencia del temporal que tuvo lugar en la zona de San Antonio de Areco y localidades de la cercanía, se dispuso el corte de la Ruta 8, a lo que se sumó posteriormente la rotura de un sector de la misma, debido al caudal de un arroyo que la atravesaba.

Por esas circunstancias, y toda vez que no resultaba posible concurrir a la zona para efectuar un relevamiento, se dispuso una reserva de un plazo prudencial de la actuación. Luego de un tiempo de ocurridas las inundaciones ya aludidas se solicitó a la DNV que se expidiera acerca del planteo de los interesados, y se solicitó al Distrito N° 1 de la DNV que informaran el grado de ejecución de las obras oportunamente proyectadas para la construcción de la Autovía Pilar – Pergamino.

Si bien de las respuestas recibidas surge cuáles fueron las medidas dispuestas luego de las lluvias caídas los días 5 y 6 de agosto de 2015, no se aportó ninguna información relativa a la construcción de la Autovía, por lo que actualmente se están analizando las próximas medidas a adoptar.

## PROGRAMAS DE PROPIEDAD PARTICIPADA

### RECLAMOS VINCULADOS CON LA FALTA DE PAGO DE ACCIONES DEL PROGRAMA DE PROPIEDAD PARTICIPADA DE YPF

Se recibieron numerosos reclamos vinculados con la falta de pago de indemnización como ex agentes de YPF prevista en la Ley N° 27.133.

Sobre el particular en la Ley se estableció en su art. 1° que: “Reconócese por parte del Estado nacional una indemnización a favor de los ex agentes de Yacimientos Petrolíferos Fiscales S.A., sus herederos o derechohabientes, a los cuales no se les hubiera incluido en el Programa de Propiedad Participada, o que habiéndolo hecho, no hayan recibido el efectivo traspaso a su nombre de las acciones pertinentes. Asimismo, podrán optar por el beneficio quienes no se hubieren acogido al régimen de la ley 25.471 o quienes habiéndolo hecho no hubieren percibido la indemnización fijada en aquella ley por motivos no imputables a los ex agentes mencionados. Igual opción podrán ejercer quienes no hubieren percibido las indemnizaciones determinadas en sentencias judiciales. También quedarán incluidos aquellos que, habiendo percibido la indemnización, posean una diferencia a su favor, calculado el monto de acuerdo a lo establecido en la presente”.

En el artículo 2° se estableció que: “A los efectos de la presente ley, se considera personal de Yacimientos Petrolíferos Fiscales S.A., con derecho a la indemnización establecida en ésta, a aquel que se desempeñaba en relación de dependencia al 1° de enero de 1991 y que hubiese comenzado su



relación laboral con anterioridad a dicha fecha”.

Por su parte en los arts. 5º, 6º, 7º se indicó que el Ministerio de Economía de la Nación debía establecer el procedimiento para dar cumplimiento para poder acceder al beneficio.

Toda vez a la fecha de presentación de los reclamos no se habían dictado las resoluciones estableciendo los procedimientos para que los ex agentes puedan cobrar la indemnización, se cursó un pedido de informes al ex Ministerio.

La Dirección Nacional de Normalización Patrimonial – Dirección de Consolidación de Deuda informó que por Resolución MEyPF N° 877/15 y Resolución SLyA N° 592/15 fueron reglamentados los procedimientos para el cobro de la indemnización en cuestión.

Así las cosas, se puso en conocimiento de los ex agentes las resoluciones mencionadas, de manera tal de asesorarlos debidamente sobre cómo proceder para acceder a la indemnización que por derecho les correspondía.

## FALTA DE REGLAMENTACIÓN DE LA LEY N° 26.700 VINCULADA CON EL PROGRAMA DE PROPIEDAD PARTICIPADA DE ALTOS HORNOS ZAPLA

Desde hace varios años esta Institución reclama por la reglamentación de la Ley N° 26700, a través de la cual se dispuso que el Estado Nacional debía resarcir a los ex trabajadores o derechohabientes de Altos Hornos Zapla con derecho al Programa de Propiedad Participada (PPP) que no hubieran sido incluidos en dicho programa y que se encontraban trabajando en la empresa en el momento del dictado de la norma que la declara sujeta a privatización. En el art. 4º de dicha ley se estableció que en el plazo de sesenta días, el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas debía notificar a los ex trabajadores o sus derechohabientes de Altos Hornos Zapla, las liquidaciones que les correspondan a su favor. La citada Ley fue publicada en el Boletín Oficial el 25/08/11 y al día de la fecha la misma no fue reglamentada.

Tal como fuera expresado a distintos funcionarios, la falta de reglamentación somete a los ex trabajadores de Altos Hornos Zapla a una situación de desamparo y abandono por parte del Estado.

De la información suministrada a esta Institución surge que desde el 2013 se está trabajando en el proyecto de decreto para reglamentar la Ley y que habiendo intervenido áreas técnicas y jurídicas del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y del Ministerio de Defensa, la SIGEN, desde octubre de 2014 el expediente se encuentra radicado en el Área de Asesores de la Dirección General de Despacho y Mesa de Entradas del Ministerio de Economía.

En definitiva, la liquidación del monto que a cada uno le corresponde depende de la reglamentación de la Ley y la situación actual, si bien no implica el desconocimiento del derecho de cada beneficiario –pues la ley se lo reconoce –

importa una vulneración del mismo.

La actuación continúa en trámite, toda vez que cursó un nuevo pedido de informes.

## SERVICIO DE AGUA Y SANEAMIENTO

### DEFICIENTE CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA EN HURLINGHAM

Vecinos de la localidad de Hurlingham acudieron a esta Institución planteando los inconvenientes suscitados con la Cooperativa Integral de Servicios Públicos Parque Quirno (CO.PAR.QUI) Nuestra Señora del Buen Aire LTDA., a raíz de la pésima calidad del servicio que reciben.

Cabe mencionar que los mismos vecinos oportunamente iniciaron las actuaciones Nros. 7416/03 y 3108/06, en las que tramitaron similares problemáticas (mala calidad del servicio, y cuestionamiento a las tarifas que aplicaba la Cooperativa).

En atención a ello, se solicitaron informes tanto a la empresa AySA S.A. como al Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS). A la empresa se le solicitó información vinculada con el conocimiento de que el agua que proveía la Cooperativa CO.PAR.QUI no resultaba apta para el consumo de lactantes y embarazadas, ya que contenía nitratos en niveles superiores a lo establecido en el Código Alimentario, y si existía la posibilidad de que AySA S.A. tome a su cargo la prestación del servicio en la zona que actualmente opera la Cooperativa en cuestión.

Paralelamente, se puso en conocimiento del ERAS que desde el 2003, los vecinos de la localidad de Hurlingham, provincia de Buenos Aires, reclaman por la deficiente calidad del agua y que esta Institución ya intervino en la problemática.

Doce años más tarde, los mismos vecinos volvieron a presentarse ante la Defensoría, planteando similares inconvenientes a los que presentaron hace 12 años. En virtud de ello, se pidió que brindara un detalle de los controles realizados por ese Ente durante el año 2015, sobre la calidad del agua que provee CO.PAR.QUI. Nuestra Señora del Buen Aires Ltda., acompañándose copia de facturas del servicio en las que se observa una leyenda que informa que el agua que provee la citada Cooperativa no es recomendable para lactantes y embarazadas.

Toda vez que los usuarios refirieron que deben adquirir bidones de agua para consumo diario, se solicitó también al Ente Regulador que indique si ordenó a la Cooperativa que ella misma provea agua segura a los usuarios y toda vez que los usuarios refirieron que solo pueden abonar sus facturas en la sede de la Cooperativa, que indique si el recibo de pago que se les entregaba, se ajustaba a la normativa vigente.



Por último, y en función de lo informado a esta Institución por el entonces Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios en 2006, se solicitó que el ERAS informe si se hicieron efectivas las medidas que estaban analizándose a fin de lograr la sustitución del agua subterránea por agua superficial mediante la compra de agua en bloque a AySA S.A y si se llevó a cabo la interconexión de la red de la Cooperativa con la de AySA S.A.

Ambas respuestas fueron recibidas en la Institución, las que no alcanzan a evacuar la totalidad de los puntos sobre los que se requirió información, por lo que actualmente nos encontramos analizando las nuevas medidas que se adoptarán sobre la materia que nos ocupa.

## DEFICIENTE CALIDAD DEL AGUA EN DISTINTOS BARRIOS DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

La presente actuación se inició de oficio, ante una consulta recibida en la Institución, en la que se denunció que en el Barrio El Principado de San Vicente y Canning el agua de red que provee AYSA contendría arsénico por encima de los niveles permitidos.

Atento a ello, y el informe elaborado por el Área III de la Institución, que dio cuenta de los riesgos a la salud que produce consumir agua con altos niveles de arsénico, se cursaron pedidos de informe al ERAS y a AYSA, solicitando información relativa a los últimos controles de calidad efectuado en el agua de red en el Barrio del Principado de San Vicente; si fueron tomadas muestras para efectuar análisis en distintos puntos de abastecimiento en la localidad de Canning y si fue detectada la presencia de arsénico en niveles elevados en el agua distribuida por red en otras áreas de la concesión. En caso de respuesta afirmativa, sírvase indicar las medidas adoptadas para remediar esta situación.

La empresa y el Ente dieron respuesta a los pedidos de informes cursados.

Previo a efectuar un análisis de lo recibido, cabe destacar que el Órgano de Control, solo se limitó a remitir copia de la documentación enviada por AySA a esta Institución.

En cuanto a la respuesta de la empresa, la misma informó que el barrio El Principado y Canning se encuentran fuera del radio de distribución. Si posee pozos semisurgentes en la zona, y remitió la calidad de los pozos para el parámetro arsénico y calidad de los puntos de muestreo. Todo ello, para el período 2014-2015.

Por último aclara que, tanto para los pozos como para los puntos de muestreo en red se encuentran por debajo de los límites regulados (50 ug/l).

Sobre esto último merecen efectuarse las siguientes consideraciones:

A través de la Resolución Conjunta SPRyRS y SAGPyA N° 68/07 y N° 196/07 se modificó el Código Alimentario, art.

982 que establece que el agua potable de suministro público y agua potable de uso domiciliario puede contener, como límite máximo de arsénico 0,01 mg/l.

Mediante Resolución Conjunta SPRyRS y SAGPyA N° 34/12 y 50/12, se prorrogó por cinco años para alcanzar el valor de arsénico de 0.01 mg/l en los términos de los arts. 982 y 983 del Código Alimentario, hasta contar con los resultados del estudio "Hidroarsenismo y Saneamiento Básico en la República Argentina- Estudios básicos para el establecimiento de criterios y prioridades sanitarias en cobertura y calidad de aguas, cuyos términos fueron elaborados por la Subsecretaría de Recursos Hídricos del MPF y SP.

Por otra parte la CSJN en los autos "Conde, Alberto José Luis y otro c/Aguas Bonaerenses s/amparo", confirmó la sentencia de la Cámara Contencioso Administrativo de San Nicolás, por la cual se obligaba a la empresa a proveer agua de red con un valor de arsénico no superior a 0.01 mg/l a partir de junio de 2012 en Lincoln, conforme los términos del art. 982 del Código Alimentario. Atento a lo reseñado, se cursó un nuevo pedido a la empresa.

AYSA informó entre otras cuestiones que, la concentración de arsénico presente en las aguas subterráneas se debe principalmente a la conformación geológica del suelo; estas concentraciones varían dependiendo la zonificación y profundidad del acuífero. Consecuentemente, los tenores de arsénico en el acuífero puelche, en el área de explotación de Aysa, oscilan desde 0,01 mg a 0,50 mg/l.

Asimismo, se destacó que del total del agua potable suministrada por AySA solo el 5% es de origen subterránea (Acuífero El Puelche) y posee valores promedio de arsénico de 0,024 mg/l. El 95% restante proviene de una fuente superficial (Río de la Plata) y registra valores promedio menores a 0,005 mg/l.

Destaca la empresa que, en cumplimiento de su Plan de Mejora, Operación, Expansión y Mantenimiento (PMOEM) se encuentra realizando o ha finalizado diferentes obras.

En cuanto a los pozos semisurgentes de la denuncia se encuentra en ejecución la Planta Potabilizadora por el sistema Osmosis Inversa Batería La Lata, con avance del 97%. Los abastecidos por Batería Barrio Unión, se estaba realizando la puesta en marcha de la Planta Potabilizadora Barrio Unión por el sistema de ósmosis Inversa y el pozo abastecido por la Batería Ezeiza, recibe una mezcla de agua de los pozos de la Batería Ezeiza y presenta valores promedio de arsénico menores a 0,03 mg/l, no se define por el momento tratamiento.

Ampliando lo solicitado se informaron obras para los pozos abastecidos por Batería Glew, Batería Llavallol; batería Burzaco, Batería C. Spegazzini, Batería 9 de Abril, Barrio La Cecilia y el Jagüel.

Asimismo en el partido de La Matanza, localidad de Virrey del Pino, AySA ha construido y puesto en funcionamiento la Planta Potabilizadora por el sistema de ósmosis inversa Virrey del Pino, con capacidad de producción de 2000 m<sup>3</sup>Yh.



Finalmente se indicó que, el plan a mediano y largo plazo de la empresa prevé ir disminuyendo la explotación del recurso de agua subterráneo para la provisión del servicio de agua potable, dada las fluctuaciones de calidades puntuales y/o por áreas que podrían provocarse y en virtud de ello, están en proceso de licitación internacional la obra Ampliación de Planta Potabilizadora Gral. Belgrano-Bernal, que aumentará su capacidad de producción de agua potable en 900.000 m<sup>3</sup>/día y el río subterráneo sur y estaciones elevadoras.

## DEFICIENTE CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN QUILMES, PROVINCIA DE BUENOS AIRES

Se inició una actuación de oficio ante la nota publicada en el diario Clarín del 10 de septiembre de 2015, que dio cuenta de la problemática suscitada en una zona de la localidad de Quilmes, a raíz del color marrón que presentaba el agua que salía de las cañillas. Ante ello, se cursó un pedido de informes a AySA quien indicó que el 17 de septiembre realizó un monitoreo de los parámetros de calidad en la zona. En ese contexto, señaló que se tomaron muestras en distintos puntos de la red, obteniéndose parámetros dentro de la misma. La empresa detalló la ubicación de los cuatro puntos de extracción de muestras, y remitió una Planilla con los datos de calidad correspondiente al 2015 del punto de muestreo QU14.

La empresa agregó que no ha registrado una cantidad significativa de reclamos por turbiedad del agua, detallando los últimos reclamos recibidos (dos en 2014 y uno en 2015).

Adicionalmente, la empresa indicó que se llevaron a cabo trabajos preventivos de lavado de cañería, y una correlación acústica a fin de corroborar la existencia de fugas no visibles en las cañerías (con resultado negativo).

Finalmente, AySA precisó que envió un correo electrónico a la firmante de la carta de lectores, sin haber recibido respuesta de la denunciante, y destacó que durante el mes de noviembre continuará con las tareas preventivas de lavado de cañerías, a fin de garantizar el mantenimiento del servicio de acuerdo a los parámetros regulados.

Sentado lo expuesto, y tomando en cuenta que la información recientemente brindada por la empresa AySA S.A. resultó suficiente, se dio por concluida la actuación.

## CUESTIONAMIENTOS A FACTURACIÓN EN FORMA GLOBAL A LOS CONSORCIOS

Se inició una actuación de oficio ante la comunicación efectuada por un ciudadano en la que manifestó su disconformidad con el cambio de facturación a los consorcios por parte de AYSA. Concretamente se indicó que la facturación se emitirá a nombre del consorcio salvo que las unidades posean o tengan factibilidad técnica de una conexión propia o exclusiva. Ello con fundamento en lo dispuesto en el

artículo 5, Capítulo I, Anexo E –Régimen tarifario- del Marco Regulatorio, Ley N° 26.221.

Sobre el particular cabe destacar que esta Institución participó en una acción judicial contra la empresa Aguas Argentinas S.A. en la que la Corte Suprema se expidió contra la facturación y medición global a los consorcios.

Oportunamente se solicitó en sede judicial, la declaración de nulidad de los artículos 5 y concordantes del Decreto N° 787/93, de las Resoluciones N° 8 y 12 del año 1994 dictadas por el Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios (ETOSS), y de toda otra norma que permita la facturación del componente medido en forma global -a través de un medidor único- en los edificios de propiedad horizontal que individualiza, y la facturación a los consorcios de propietarios de los resultados así obtenidos, y no a los usuarios individualmente.

Merece señalarse que la CSJN en los autos referidos, declaró la nulidad de las Resoluciones ETOSS N° 8/94 y 12/94, las cuales establecieron un sistema de medición global y consiguiente cobro a los consorcios de propietarios, no sólo por los servicios prestados a las partes comunes, sino también por los correspondientes a las unidades funcionales que conforman un edificio. Los propietarios de estas últimas son los reales usuarios del servicio, y no el consorcio; ello a pesar de que el marco regulatorio establece que estarán obligados al pago el propietario del inmueble o el consorcio de propietarios conforme a la Ley N° 13.512, según corresponda, y esta última ley determina que “los impuestos, tasas o contribuciones de mejoras se cobrarán a cada propietario independientemente”.

La Corte entendió que no cabe extender las facultades que las normas otorgan al Ente Regulator, a los fines de normar esa obligación, para que éste proceda también a establecer el régimen de consumo medido global.

La transferencia al consorcio de la responsabilidad por la deuda del usuario sólo se refiere al cobro a éste, ya que el consorcio no es el sujeto de la obligación, sino que lo son los usuarios (personas físicas o jurídicas que reciban o estén en condiciones de recibir del concesionario el servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales). Si no es posible establecer un sistema individual de medición para cada unidad funcional, sólo podrá facturarse el cargo fijo establecido para cada categoría. El consorcio es la persona que, por expresa disposición normativa, ha sido instituida como responsable con la exclusiva finalidad de asegurar la percepción exacta y a debido tiempo del pago, pero no es el deudor de la obligación.

La Corte consideró que el ETOSS “no pudo dictar las resoluciones anuladas ya que sólo puede ejercer sus funciones dentro de los límites de las normas que le encomiendan sus facultades, las que, en lo referente a tarifas, sólo le otorgan el poder de verificar la procedencia de las revisiones y ajustes que...deban aplicarse a valores tarifarios, aprobar los cuadros tarifarios y precios de los servicios que preste el concesionario y verificar que el concesionario cumpla con el



régimen tarifario vigente...pero no desvirtuar el sentido de ese régimen mediante el establecimiento de obligaciones no previstas en él" (v. Considerando 18).

Así las cosas, la sentencia ha sido sumamente clara en cuanto a la declaración de nulidad de las normas oportunamente cuestionadas por esta Institución.

Numerosas fueron las quejas que se han recibido, relativas a los perjuicios derivados de la facturación global, fundamentalmente ante la falta de pago de algún propietario, la asunción de una deuda por un servicio no utilizado y la posibilidad de corte del mismo.

A modo de ejemplo, puede señalarse las dificultades que tendría el propietario de una unidad funcional para realizar la venta del inmueble, en caso que el consorcio registre deuda con la concesionaria, toda vez que no puede obtener libre deuda del servicio, obligándose a asumir la deuda del consorcio para liberarse, afectándose entonces su derecho de propiedad.

En atención a todo lo expuesto, a través de la Resolución D.P. N° 127/02 se recomendó al Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios que: a) proceda a derogar las Resoluciones ETOSS N° 8/94 y 12/98; y b) instruya a Aguas Argentinas S.A. para que cese con las intimaciones de corte de servicio, hasta tanto se regularice la facturación.

Atento a la falta de respuesta por parte del Ente, la Defensoría recordó, a través de la Resolución D.P. N° 151/2002, al Presidente del ETOSS los deberes legales y funcionales establecidos por el Decreto 999/92 y modificaciones, y el artículo 239 del Código Penal, y se otorgó un nuevo plazo de cinco días hábiles para responder acerca de las medidas que dispondrá en relación a la Resolución N° 127/02 que le fuera originalmente notificada en fecha 11 de noviembre de 2002.

Tardíamente, la Autoridad respondió a la recomendación efectuada, destacando que ese Organismo consideró que las Resoluciones ETOSS N° 8/94 y 12/94 han quedado extinguidas a partir del dictado del fallo de la CSJN con efecto erga omnes siendo innecesaria su derogación en esta instancia lo cual podría, por otra parte traer confusión respecto del momento en que ha operado la extinción.

Ahora bien, a partir del nuevo marco regulatorio, parecería ser que se insiste en facturar de manera global a los consorcios. En atención a ello, y tomando en cuenta que la facturación global obliga al consorcio a responder por la totalidad de las unidades funcionales de cada inmueble, se cursó un pedido de informes al Ente regulador para que informe si esa circunstancia beneficia solo a la empresa en detrimento de los intereses económicos de los usuarios. Ello por cuanto en el supuesto que existan usuarios que no abonen su cuota parte de la factura, los restantes usuarios, a los fines de evitar el corte de suministro, deberán asumir esas sumas adeudadas

El Ente Regulador informó que de la normativa vigente sur-

ge de forma categórica que la facturación única al consorcio está autorizada por la legislación vigente.

En cuanto al perjuicio que un copropietario podría tener resultaría de la mora de otro copropietario en el pago de las expensas en el debido momento, lo cual forma parte del giro normal de las circunstancias que se dan en todos los inmuebles regidos bajo el sistema de la ley de propiedad horizontal, cuyo remedio existe conforme la operatividad de los intereses aplicables en la materia.

Se citó un fallo de una acción que tramitó en el Juzgado Contencioso Administrativo Federal N° 11, en el que un consorcio de propietarios solicitó que se declare la inconstitucionalidad e inaplicabilidad del art. 5, capítulo 1 ero, anexo E en cuanto permite a AySA facturar en forma unificada a los inmuebles sujetos al régimen de propiedad horizontal. Entendió el tribunal que es la mora de los consorcistas la causa del perjuicio al consorcio y esta situación particular del demandante no es suficiente argumento para tacha de inconstitucional una norma destinada a la comunidad. El Consorcio no apeló la decisión del tribunal.

Atento el cambio de autoridades producido en diciembre de 2015 y toda vez que la problemática vinculada con el agua potable pasó al Ministerio del Interior y Viviendas, se continuará con la actuación a fin de insistir sobre los inconvenientes en facturar de manera global a los consorcios.

## ACTIVIDAD BANCARIA Y FINANCIERA

Durante 2015, los presentaciones más numerosas en esta materia, correspondieron a quejas de usuarios de la tarjeta Argenta emitida por la ANSES, esto es, la línea de créditos para el consumo con tasas preferenciales para beneficiarios previsionales. Como en años anteriores, se tramitaron reclamos de usuarios del sistema financiero por impugnación de gastos imputados a tarjetas de crédito o cuentas personales, supresión o rectificación de datos personales en bases de datos de deudores del sistema financiero, extracciones no reconocidas en cajeros automáticos, reclamo de deudas inexistentes, impugnación de deudas reclamadas en concepto de gastos de renovación por tarjetas no solicitadas y otros.

También ingresaron, aunque en ínfima proporción con relación a años anteriores, actuaciones referidas a inconvenientes con la operatoria crediticia de asociaciones mutuales y cooperativas dirigida a beneficiarios del sistema previsional por medio del sistema de Códigos de Descuento de la ANSES.

Por último, se recibieron numerosos reclamos vinculados con el Programa PROCREAR.

Es de mencionar que durante 2015 se han resuelto favorablemente numerosos expedientes relacionados con la actividad bancaria y financiera.



## FALTA DE BILLETES EN LA PROVINCIA DE MISIONES Y TUCUMÁN

Se inició una actuación de oficio en julio de 2015, ante una nota periodística que dio cuenta de la falta de dinero en efectivo en distintos cajeros automáticos de la provincia de Misiones.

Según la nota, desde el sector bancario se reconoció que había menos abastecimiento de efectivo desde el Banco Central de la República Argentina (BCRA). Esta situación se habría repetido en la provincia de Tucumán. Atento lo expuesto, se cursó un pedido de informes al BCRA.

El BCRA respondió a la requisitoria enviada indicando que realiza semanalmente traslados de numerario, mediante los cuales provee de billetes a las 21 Agencias Regionales del interior del país para la atención de los requerimientos de los Bancos en sus áreas de influencia. En el caso de la agencia regional Posadas la última provisión de billetes se realizó el 15 de julio. No obstante ello, las Agencias Regionales que momentáneamente no cuentan con el numerario para atender a los bancos de su zona, las Entidades Financieras se encuentran en conocimiento que puede proveerse del mismo en la Sede Central del BCRA. Resultando suficiente la respuesta brindada, se dio por concluida la actuación.

## FALTA DE PROVISIÓN DE FONDOS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS DEL BANCO DE LA NACIÓN SUCURSAL TINOGASTA

En el diario El Ancastrí se puso de manifiesto la problemática que sufrieron los usuarios del sistema bancario de la ciudad de Tinogasta, ante la imposibilidad de extraer efectivo de los cajeros automáticos.

Ante ello se promovió una actuación de oficio y se cursó un pedido de informes al Banco de la Nación Argentina, a fin de que detalle los medios electrónicos de pago dispuestos en la sucursal; la cantidad de ATM, junto con el resumen de sus reportes de funcionamiento para todo 2015.

Asimismo, se solicitó que se indicara la frecuencia y plazo en que todas las unidades quedan sin efectivo para dispensar a los usuarios; la cantidad de efectivo con que se cargan los ATM los fines de semana y si se dispuso algún esquema de reposición fuera del horario bancario para fines de semana largos u otras fechas de mayor demanda.

La actuación se encuentra en trámite, a la espera de respuesta por parte de la Entidad Bancaria.

## CRÉDITOS PROCREAR PARA LA CONSTRUCCIÓN, AMPLIACIÓN Y REFACCIÓN DE INMUEBLES

Este tema fue uno de los que más reclamos generó ante la Defensoría en materia bancaria a lo largo de 2015. El PROCREAR fue creado por Decreto PEN N° 902/12 y dicho Programa crea un fideicomiso e instituye como fiduciario

al Banco Hipotecario S.A., encargado de tramitar las solicitudes y administrar la gestión y cobro de los créditos otorgados.

## INSUFICIENTE O DEFICIENTE INFORMACIÓN PREVIA

Una adecuada información a los solicitantes resulta de vital importancia para el cumplimiento de las obligaciones contraídas, en particular, los requisitos que se exigen para el trámite, las condiciones de elegibilidad y, particularmente, los plazos de obra y el procedimiento a seguir para el libramiento de los correspondientes desembolsos. Esta cuestión ha sido objeto de numerosos reclamos durante el año anterior y disminuyó significativamente durante 2015.

## RECHAZO A LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO O DEMORA EN EL TRÁMITE

En el período 2015, a diferencia del anterior, la mayor proporción de quejas relacionadas con el Plan PROCREAR se vinculó a la demora en resolver las solicitudes o al rechazo de las mismas por motivos que los interesados consideraban improcedentes. En algunos de estos casos, el Banco Hipotecario justificó suficientemente el rechazo, en otros se reevaluaron la solicitudes considerando los puntos observados por esta Institución y en algunos de ellos el banco revió su postura y acordó el préstamo. En todos los casos iniciados durante el año por presuntas demora en el trámite del crédito, tras la intervención de esta Institución el banco finalizó el trámite del expediente y acordó el préstamo o en su caso lo rechazó, informando debidamente a los solicitantes sobre los requisitos que se incumplieron.

Puede mencionarse a modo ejemplificativo tres casos particulares. En uno de ellos, el crédito había sido rechazado por la existencia en bases de datos de deudores del sistema financiero, de registros financieros desfavorables del solicitante que éste desconocía. Tras dilucidarse que los informes referían a un homónimo, el banco acordó el préstamo.

En otro caso, el crédito había sido rechazado porque en el lote donde se construiría la vivienda ya existía una construcción donde habitaba la solicitante con su hija discapacitada y el programa excluye expresamente la posibilidad de otorgamiento cuando ya existe una vivienda en el terreno. Esa construcción, aunque precaria e inadecuada para su hija, resultaba imprescindible mientras no tuvieran una nueva pues no contaban con recursos para alquilar otra. Considerando las necesidades de la menor discapacitada, el Comité Ejecutivo del banco aprobó la excepción condicionándolo a la demolición de la construcción precaria después de finalizada la vivienda nueva.

Por último, cabe mencionar un caso en el que interesado denunció que, debido a un presunto error administrativo, el préstamo se liquidó por \$60.000 menos de lo preacordado sin modificación de los presupuestos de obra, imposibilitando el cumplimiento de los avances de obra a que se comprometió en el contrato. Advertido de la situación, el



banco tramitó y acordó un préstamo adicional por ese importe bajo similares condiciones.

## NECESIDAD DE AMPLIACIÓN DEL CRÉDITO

Aunque disminuyeron sensiblemente, en 2015 se repitieron las solicitudes de intervención de prestatarios que, por razones de aumentos imprevistos en los costos de construcción, se ven imposibilitados de cumplir con los avances de obra comprometidos en el contrato para el libramiento de los sucesivos desembolsos.

El año anterior, el Comité Ejecutivo del Plan PROCREAR, había creado una nueva línea especial de préstamos, denominada PROCAYUDA, destinada a aquellos supuestos en donde a priori y sujeto a una nueva evaluación crediticia se verifica que el préstamo no haya sido desembolsado por el monto total, que no se encuentre concluida la construcción para la cual se solicitó financiamiento y que los montos desembolsados hayan sido aplicados a la obra. A través de esta línea, el Banco Hipotecario pudo resolver favorablemente algunas de estas solicitudes de financiación adicional.

## ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE INGRESOS PÚBLICOS (AFIP)

En el transcurso del año ingresaron más actuaciones que en el anterior, denunciando presuntas irregularidades en trámites ante la AFIP, vinculados principalmente con la falta de devolución del adelanto de percepciones del impuesto a las ganancias al efectuar compras al exterior o al abonar pasajes con destino internacional.

La mayor parte de las quejas refirió a las presuntas demoras, por parte del organismo recaudador, en tramitar y efectivizar los reintegros, principalmente, por la pérdida de valor de los importes a percibir. Conforme informó la AFIP a esta Institución, la norma no establece plazos para ese trámite.

Atento las demoras en la devolución esta Institución formuló una exhortación a la AFIP, que seguidamente será desarrollada.

Por otra parte, y como en otros años, también se recibieron quejas por otras cuestiones de índole administrativa como demoras en la imputación o reimputación de aportes; problemas para el acceso a la página web con clave fiscal; cuestionamiento de multas aplicadas o de sumarios instruidos por faltas aduaneras; desconocimiento de inscripciones impositivas; inconvenientes con la registración del CUIT, etc.

## EXHORTACIÓN A LA AFIP VINCULADA CON LA DEMORA EN LA DEVOLUCIÓN DE IMPORTES RETENIDOS EN CONCEPTO DE ADELANTO DE IMPUESTO A LAS GANANCIAS

Los interesados recurrieron a esta Institución denunciando las demoras, por parte de la AFIP en procesar y efectivizar sus solicitudes de devolución de los importes que se les retuvieron en concepto de adelanto del Impuesto a las Ganancias.

En los casos traídos a conocimiento, los contribuyentes reclamaron por la demora en las devoluciones de impuestos correspondientes a los períodos fiscales 2013 y 2014, como así también por la falta de respuesta a las solicitudes de "pronto despacho".

Solicitaron la devolución de las retenciones a través de los aplicativos correspondientes en la página web de la AFIP, de conformidad con el procedimiento previsto por la RG 3420.

Sobre el particular la Resolución General AFIP N° 3450 (RG 3450), modificada por la Resolución General AFIP N° 3550 (RG 3550), estableció un régimen de percepciones en concepto de adelanto del Impuesto a las Ganancias, sobre las operaciones de compra realizadas en el exterior con tarjeta de débito o crédito, sobre la adquisición de servicios en el extranjero a través de agencias de turismo y sobre la adquisición de divisa extranjera con destino turismo o atesoramiento.

Tales percepciones, pueden ser deducidas por los contribuyentes del Impuesto a las Ganancias o, en su caso, del Impuesto a los Bienes Personales, al cierre de cada ejercicio fiscal mediante la presentación de las declaraciones juradas correspondientes.

Para aquellos que se encuentran en relación de dependencia, la devolución de las percepciones, se efectiviza junto con los haberes de febrero hasta la liquidación de marzo, según la fecha en que se haya presentado la DDJJ.

Para quienes que no se encuentren en relación de dependencia, y deben tributar Impuesto a las Ganancias y/o Bienes Personales, la percepción se puede descontar del monto a pagar en abril o mayo, al presentar las DDJJ anuales. En el caso de obtener un saldo a favor, el mismo quedará para compensar impuestos futuros.

Por su parte, mediante la Resolución General 3420 (RG 3420) se estableció que aquellos sujetos a los que se le hayan practicado las percepciones establecidas por la Resolución General N° 3450 y sus complementarias, que no sean contribuyentes del Impuesto a las Ganancias o en su caso del Impuesto sobre los Bienes Personales podrán solicitar la devolución del gravamen percibido, en la forma y condiciones establecidas en dicha norma.

Conforme dispone la RG 3420, la devolución se solicita a través de un aplicativo de la página web de la AFIP al que se ingresa con clave fiscal, por el que se confecciona un formulario que luego es verificado por la AFIP en diferentes etapas.

La mencionada Resolución estableció que la aprobación o rechazo de la solicitud efectuada será resuelta por el Organismo mediante controles sistémicos y/o verificaciones posteriores, sin que se establezca plazo alguno para la de-



volución del importe retenido.

En mayoría de las actuaciones incluidas en la exhortación, se cursaron pedidos de informes a la AFIP, la que informó sobre el estado de cada solicitud, algunas iniciadas, otras en pleno proceso, algunas con todo el proceso de verificación terminado, pero en ningún caso respondió sobre la fecha en que se estimaba efectivizar el pago, recalando que la RG 3420 no establece plazos para ello. La excesiva demora y la falta de certeza respecto a cuándo se efectuará la devolución, generó y genera un evidente perjuicio económico para los contribuyentes.

Al respecto se consideró que uno de los principios rectores del procedimiento administrativo, resulta ser la garantía del debido proceso administrativo previo al acto administrativo razonable. Ello comprende, conforme el art. 1, inc. f) apartados 1, 2 y 3 de la Ley Nacional de Procedimiento Administrativo (LNPA) el derecho a ser oído, ofrecer pruebas y sobre todo el derecho a obtener una decisión fundada.

El derecho de los administrados a obtener una decisión fundada, también lo es en la medida que la misma se produzca en un plazo razonable. El derecho a obtener un pronunciamiento administrativo sin dilaciones previas es un corolario del derecho de defensa en juicio (art. 18 de la Constitución Nacional).

En línea con ello, el Pacto de San José de Costa Rica, garantiza a las personas el derecho a ser oídas y obtener respuesta en un plazo razonable en la determinación de sus derechos y obligaciones en materia fiscal (art. 8).

La CSJN ha dicho que "la irrazonable dilación del procedimiento administrativo resulta incompatible con el derecho al debido proceso de amparo por el art. 18 de la Constitución Nacional y por el art. 8º de la Convención Americana de Derechos Humanos" (CSJN, in re "Losicer, Jorge Alberto c/ BCRA- Resol. 169/05, del 26/06/2012). En el caso resulta aplicable tanto para obtener una decisión en tiempo razonable respecto a la devolución de lo percibido, como así también frente al rechazo de la petición. Es importante recordar que algunas solicitudes de devolución corresponden a retenciones del 2013, las cuales no fueron resueltas.

Esta excesiva demora en la devolución configuró también una situación de desigualdad entre los contribuyentes, vulnerando así el principio de igualdad garantizado por el artículo 16 de la CN, dado que quienes tributan el Impuesto a las Ganancias y/o Bienes Personales, tienen la certeza sobre cuándo se computará la percepción, se encuentren o no en relación de dependencia.

Para aquellos que no se encuentran obligados al pago, y se les practicaron retenciones, lo cierto es que la AFIP retuvo fondos que pertenecen a los contribuyentes.

Sobre este último punto, el artículo 17 de la Carta Magna establece el carácter de inviolable, no sólo del derecho de propiedad, sino de todos los derechos y garantías individuales. Ni el Estado, ni los particulares, pueden privar a otra persona, sea esta física o jurídica, de tales derechos en for-

ma arbitraria, como así tampoco restringirlos más allá de lo razonable, de forma tal que en los hechos se produzca una anulación, o una injustificada alteración de estos.

La reglamentación de los derechos y obligaciones por parte de las autoridades, debe ser razonable y no debe, en modo alguno, resultar más gravosa que lo estrictamente necesario para lograr el objetivo buscado.

Esa limitación es un aspecto del principio de razonabilidad, consagrado en el artículo 28 de la CN que estatuye "Los principios, garantías y derechos reconocidos en los anteriores artículos no podrán ser alterados por las leyes que reglamenten su ejercicio".

La doctrina argentina sostiene que esa norma constitucional también fundamenta la prohibición de la arbitrariedad, que si bien se orienta a las normas que dicta el poder legislativo se ha hecho extensiva a los actos del ejecutivo y del judicial. Es decir que no pueden dictarse actos administrativos que alteren los principios, derechos y garantías consagrados en los artículos 14, 16, 17 y 18 de la CN. Si se altera la Carta Magna, implica una irracionalidad en esencia, por cuanto el acto administrativo contradice o no guarda proporción con el texto o con los principios y garantías constitucionales, o bien cuando existe una desproporción entre las medidas que involucra y el fin que persigue el acto administrativo. La proporcionalidad integra el concepto de razonabilidad.

Asimismo, la CSJN sostuvo que las normas jurídicas son susceptibles de ser cuestionadas en cuanto a su constitucionalidad cuando resulten irrazonables, en la inteligencia de que la irrazonabilidad se configura cuando no se adecuan a los fines cuya realización procuran o consagran una manifiesta iniquidad (Fallos: 304:972; 305:159; 308:418)

Este precepto constitucional también da sustento a la prohibición de arbitrariedad de la conducta administrativa. Sobre ello, Bidart Campos advierte "no cabe duda de que es difícil definir o conceptuar qué es razonable. ... En primer lugar, la razonabilidad consiste en una valoración axiológica de justicia que nos muestra lo que se ajusta o no es conforme a justicia, lo que tiene razón suficiente... En segundo lugar, el sentido común y el sentimiento racional de justicia de los hombres hace posible vivenciar la razonabilidad y su opuesto, la arbitrariedad."

La ausencia de plazos para que la AFIP resuelva una solicitud de devolución no puede ser interpretada entonces en contra de los derechos del contribuyente.

A falta de previsión expresa en la Resolución General 3420, debe recurrirse, supletoriamente, a las previsiones de la Ley 11.683 de Procedimiento Fiscal.

Dicha norma no establece un plazo genérico para este tipo de trámites; sin embargo, en su artículo 116 establece que "En todo lo no previsto en este Título serán de aplicación supletoria la legislación que regula los Procedimientos Administrativos y el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación y, en su caso, el Código Procesal Penal de la Nación"



La LNPA cuenta con un plazo general para la resolución de trámites por parte de la Administración Pública Nacional que se encuentra contemplado en el artículo 10. La solución al problema de la indeterminación normativa, por lo tanto, puede razonablemente resolverse aplicando el plazo de 60 días hábiles administrativos allí establecido.

A los fines de igualar la situación de los contribuyentes, en el peor de los casos, el plazo para la devolución no debería exceder los 60 días hábiles contados a partir de la obligación de presentación de declaraciones juradas de quienes si tributan Impuesto a las Ganancias y/o Bienes Personales (y no se encuentran bajo relación de dependencia) durante los meses de abril/mayo posteriores al cierre del ejercicio fiscal que se está presentando.

Solamente en este supuesto, no se vulneraría el principio de igualdad garantizado por la CN que postula que todos los habitantes son iguales ante la ley y que esa igualdad es la base de las cargas públicas, norma a la que no escapa el caso que nos ocupa.

En atención a todo lo reseñado, atento a la falta de fijación de un plazo concreto en la RG 3420 para la devolución de las retenciones, se exhortó a la AFIP que se resuelvan los pedidos de devolución de las percepciones del Impuesto a las Ganancias y/o Bienes Personales en los casos en los que no sean contribuyentes de los mismos en un plazo que no debería exceder los 60 días hábiles contados a partir de la obligación de presentación de declaraciones juradas de quienes si tributan Impuesto a las Ganancias y/o Bienes Personales (y no se encuentran bajo relación de dependencia), esto es durante los meses de abril/mayo posteriores al cierre del ejercicio fiscal que se está presentando.

No se recibió respuesta, razón por la cual las actuaciones continúan en trámite.

## TARJETA ARGENTA DE LA ANSES

### FALTA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN ACERCA DE LAS CONDICIONES DEL CRÉDITO

Durante 2015, la mayor parte de los reclamos versó sobre inconvenientes vinculados con la inhabilitación de los plásticos, gastos no reconocidos y solicitudes de anulación del préstamo. Respecto de este último supuesto, vale recordar que el arrepentimiento y la anulación por parte del solicitante no está prevista en los contratos, no obstante lo cual y ante nuestra intervención la ANSES accedió a algunas de tales solicitudes en forma excepcional. La condición sin excepción que se exige para procesar la anulación del crédito es que no se haya realizado ni un solo consumo o extracción de dinero.

Respecto de la inhabilitación de los plásticos, cabe mencionar que en muchos casos se producen por la misma acción del usuario de la tarjeta en la operación con cajeros auto-

máticos o ingresando incorrectamente al menú de opciones del servicio de atención telefónico. A partir de mediados de 2015, se advierte una mejora en la información que brinda la ANSES a los usuarios, que conlleva la disminución de los errores de operación de los usuarios y el menor ingreso de reclamos por este tema. No obstante ello, los tiempos en procesar y efectivizar la reposición de un plástico inhabilitado o perdido siguen siendo demasiado extensos.

Asimismo, se presentaron varios casos en los que los jubilados carecían de información respecto de la operatoria del crédito Argenta, puesto que desconocían cuál era el tope de efectivo que podían retirar y el número de extracciones habilitadas.

Así, había casos de quienes habían retirado todo el efectivo autorizado conforme al tope vigente (en un comienzo, la normativa autorizaba un 35% del monto del crédito otorgado, luego pasó a ser un 50%) pero presumían que aún contaban con un saldo disponible para extracciones. En muchos casos, los afectados no tenían un claro registro de los movimientos de la cuenta ni de los saldos disponibles.

En este sentido, se brindó información detallada a los interesados acerca de las condiciones de uso del crédito, y se requirió a la ANSES información sobre cada cuenta en particular.

## FALTA DE INFORMACIÓN ACERCA DEL ORGANISMO COMPETENTE PARA REALIZAR TRÁMITES REFERIDOS AL MONOTRIBUTO SOCIAL

Una interesada denunció la imposibilidad de concretar el trámite para dar de baja la afiliación a la obra social a su hija, quien se encontraba a su cargo por adhesión al régimen de monotributo social y mencionaba que su gestora había enviado correos electrónicos a la AFIP con el fin de solucionar el problema, lo cual no le resultó posible.

Al respecto, se efectuaron averiguaciones desde esta Institución, de las que surgieron que dicho régimen de monotributo fue creado por la Ley N° 25.865 que reconoce la realización de actividades productivas, comerciales y de servicios por parte de la población en situación de vulnerabilidad social. A partir de allí se averiguó que la competencia respecto del problema planteado por la interesada correspondía al Registro Nacional de Efectores de Desarrollo Local y Economía Social y no a la AFIP. En el sentido indicado, se brindó asesoramiento a la interesada respecto de las vías de contacto con dicha entidad, a fin de que pudiera canalizar adecuadamente su reclamo.

## OPERATORIA DE CRÉDITO DE MUTUALES Y COOPERATIVAS



Durante 2015, el ingreso de reclamos contra mutuales y cooperativas por inconvenientes en operaciones de crédito siguió la tendencia descendente de años anteriores. Sin embargo, es de mencionar un caso iniciado en 2013 que finalizó en el año que aquí se informa con el reintegro al asociado de aproximadamente \$43.000 por parte de la ANSES, los que se le habían descontado indebidamente de sus haberes a favor de una cooperativa que no justificó tales percepciones.

También se intervino en casos en los que los beneficiarios cuestionaban el descuento en los haberes previsionales de la cuota social de la mutual, a la que no podían renunciar directamente por no contar la asociación con un domicilio actualizado o haber cesado en su operatoria. En estos casos, la ANSES ha previsto un trámite de reclamo para presentar directamente ante ese organismo.

## RECLAMOS DE ASEGURADOS: DENEGACIÓN O DEMORAS EN LA COBERTURA, FALTA DE INFORMACIÓN

Se resolvieron una serie de casos vinculados con seguros contratados por los ciudadanos, en los que esta Defensoría actuó coordinadamente con la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) con el fin de poder encontrar una solución a los inconvenientes planteados. Cabe señalar que dicho ente es el órgano de control específico de la actividad conforme el artículo 64 de la Ley 20.091 y normas concordantes, sin perjuicio de la plena aplicación de las normas vinculadas a los contratos de consumo contenidas en el Código Civil y Comercial y los principios protectorios contenidos en el Artículo 42 de la CN y la Ley de Defensa del Consumidor.

La intervención incluyó una comunicación constante con los diferentes actores, en la búsqueda de una resolución amistosa de los conflictos. En algunos casos, se trató de la denegación o demora en hacer efectiva la cobertura, en otros, la falta de información y deficiente atención recibida.

En 2014 se recibió el reclamo de un ciudadano en relación a un seguro de accidentes personales contratado telefónicamente con el banco Santander Río (brindado por Zurich Seguros). En relación a ello, este planteaba que, si bien al momento de adquirir este producto ya contaba con un seguro por causa de fallecimiento, cuando se le ofreció una cobertura por accidentes, dada su actividad autónoma, decidió contratarla.

Posteriormente, sufrió un accidente de tránsito que le provocó una discapacidad permanente en su pierna, con afectación de su movilidad y consecuentes perjuicios a raíz de ello en su vida laboral y personal.

La solicitud de cobertura del siniestro fue rechazada, ya que la aseguradora afirmaba que el producto adquirido sólo cubría el fallecimiento. Sin embargo, el interesado sostenía

que ello no se ajustaba a la descripción del producto que se le había brindado telefónicamente; máxime teniendo en cuenta que este ya contaba con tal seguro, por lo que no sería razonable adquirir dos seguros idénticos.

En razón de lo expuesto, en 2015 se celebró una conciliación consistente en dos audiencias celebradas en el marco de la SSN, a la que asistió como veedora la profesional actuante en el marco de la actuación de esta Defensoría. En ella, el interesado pudo plantear su reclamo y los perjuicios sufridos y la aseguradora realizó un ofrecimiento pecuniario acorde a los montos que cubría el seguro por accidentes personales que el interesado manifestaba haber contratado oportunamente, que resultó satisfactorio al interesado, quien agradeció a esta Institución por la ayuda brindada.

En otro caso, el interesado planteaba que había dejado de recibir los talones para el pago del seguro individual contratado con Pro-Futuro, así como le resultaba imposible comunicarse con la aseguradora o efectuar reclamos. En respuesta a la requisitoria cursada, la SSN informó que la aludida aseguradora se encontraba en un proceso liquidatorio, tramitándose en la vía judicial. Asimismo, se indicó el monto del crédito a favor del interesado, así como los datos de radicación del expediente y del síndico designado, a los fines de la verificación tardía del crédito, en caso de que así lo deseara.

De este modo, fue posible que el reclamante se reuniera con toda la información necesaria para analizar y decidir el curso de acción a tomar en la vía judicial.

Otro caso fue el de un señor que había adquirido una póliza para la cobertura del robo de un equipo de telefonía móvil a BHS Seguros Generales. Sin embargo, acontecido el siniestro, se produjo una importante demora en la atención de su caso y se vio obligado a remitir en dos oportunidades la información requerida para el cobro. Tampoco se le brindaba información suficiente acerca del trámite de su reclamo ni de los plazos de pago.

Tras haber enviado su reclamo en la Defensoría, se lo asesoró a fin de que formulara la denuncia en la SSN y se hizo un seguimiento del caso con los diferentes actores hasta que se hizo efectivo el pago del siniestro.

## FALTA DE ENTREGA DE DECODIFICADORES PARA CAPTAR LA SEÑAL DE TELEVISIÓN DIGITAL

El reclamo que se reitera respecto de 2013 y 2014 se vincula con la falta de entrega de los decodificadores y/o antenas para captar la señal de TV Digital. Cabe recordar que los equipos se proveen gratuitamente a los siguientes grupos:

- a. Establecimientos estatales que tuvieran por finalidad y/o función el desarrollo de actividades sociales, culturales, educativas y/o de promoción de contenidos audiovisuales.



- b. Organizaciones sociales, como ser, Asociaciones Civiles sin fines de Lucro, Fundaciones o Cooperativas, que tuvieran por objeto el desarrollo de actividades sociales, culturales, educativas y/o de promoción de contenidos audiovisuales.
- c. Hogares: Titulares de alguna de las siguientes condiciones:
  - 1. Pensiones no contributivas: pensión a la vejez (mayores de 70 años, madres de 7 o más hijos, invalidez/discapacidad- personas que presentaran 76% o más).
  - 2. Asignación Universal por Hijo (AUH).
  - 3. Jubilaciones y/o pensiones con haberes mínimos nacionales y/o provinciales.
  - 4. Quienes percibieran Planes y/o Programas sociales a nivel nacional, provincial o local contemplados en alguno de los padrones de los organismos gubernamentales.
  - 5. Aquellos integrantes de hogares en situación de vulnerabilidad que no se encontraran contemplados en las nombradas categorías.

Si bien en 2015 se produjo una merma en la cantidad de reclamos por falta de entrega de decodificadores, se registraron algunos de ellos vinculados fundamentalmente, con el extravío de las solicitudes y/o documentación respaldatoria aportada en las oficinas del Correo Oficial y la falta de respuesta concreta a la fecha de entrega del decodificador.

Lamentablemente, el responsable del Consejo Asesor de TV Digital no respondió a las requisitorias enviadas, a pesar de las múltiples gestiones realizadas como tampoco dio cumplimiento con su obligación de entrega de los aparatos.

## DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

El artículo 13 de la Convención Americana de los Derechos Humanos —que goza de jerarquía constitucional en virtud de lo establecido en el Artículo 75 inciso 22 de la CN— estipula “que el Art. 13 de la Convención, al estipular expresamente los derechos a ‘buscar’ y a ‘recibir’ ‘informaciones’, protege el derecho que tiene toda persona a solicitar el acceso a la información bajo el control del Estado, con las salvedades permitidas bajo el régimen de restricciones de la Convención.

Así, según lo expresado por la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el caso “Claude Reyes”, el artículo mencionado ampara el derecho de las personas a recibir dicha información y la obligación positiva del Estado de suministrarla, de forma tal que la persona pueda tener acceso a conocer esa información o reciba una respuesta fundamentada cuando, por algún motivo permitido por la Convención, el Estado pueda limitar el acceso a la misma para el caso concreto. Dicha información debe ser entregada sin necesidad de acreditar un interés directo para su obtención o una

afectación personal, salvo en los casos en que se aplique una legítima restricción. La Corte Interamericana entendió que el fundamento central del acceso a la información en poder del Estado consiste en el derecho que tiene toda persona de conocer la manera en que sus gobernantes y funcionarios públicos se desempeñan.

A nivel nacional, no existe una ley que regule el acceso a la información pública, pero este derecho está contemplado en el Decreto N° 1172/03. Dicha norma establece que el acceso a la información es un “prerrequisito de la participación” y la finalidad de la norma es “permitir y promover una efectiva participación ciudadana” (Art. 4°). Sin embargo, conforme la definición que brinda el anexo en el que se regula el ejercicio de este derecho: “Constituye una instancia de participación ciudadana por la cual toda persona ejerce su derecho a requerir, consultar y recibir información de cualquiera de los sujetos mencionados en el artículo 2°” (Art. 3°).

Es decir, conforme a esta norma, se trata tanto de una forma de participación en sí misma como de una condición necesaria para la participación ciudadana. El acceso a la información es un derecho instrumental de otros canales de participación: mal puede intervenir en aquello que se desconoce. Aún más, la falta de acceso a la información no solo constituye, por sí misma, una vulneración de derechos, sino que impide la consecución de otros derechos.

Por caso, de nada serviría la posibilidad de intervenir en una audiencia pública cuando se deniega o restringe el acceso a la información vinculada con los hechos que generaron su celebración. De igual modo, la posibilidad de conocer los criterios de evaluación para el otorgamiento de becas por parte del Estado permitirá a los ciudadanos verificar si se produjeron arbitrariedades o si la decisión se debió a la aplicación de criterios discriminatorios.

En el marco del Decreto citado, el ciudadano podría por sí, y sin expresión de causa, obtener la información pública solicitada dentro del plazo de diez días hábiles, prorrogables por acto fundado cuando la complejidad del asunto lo requiera (Arts. 11 y 12), ello no suele ser tarea fácil, y la espera pueda extenderse en el tiempo. Sin embargo, no se contemplan herramientas especiales frente al silencio, sino que se reproducen las normas del Decreto-Ley 19.549 relativas al remedio judicial del amparo por mora (Art. 28 de dicha norma).

Por su parte, la jerarquía infralegal de la norma excluye o demora, en muchos casos, el efectivo goce del derecho, cuando ésta resulta contrapuesta a leyes más restrictivas como, a nivel nacional, la Ley de Protección de Datos Personales (N° 25.326), que requiere, conforme su artículo 11, la acreditación de un interés legítimo y el previo consentimiento del titular de los datos. Tal fue el fundamento del que se valió la Administración Pública para denegar el acceso a la información solicitada en las causas que dieron origen a los fallos: “CIPPEC c/ EN - Ministerio de Desarrollo Social Dec. 1172/03 s/amparo Ley 16986” CSJN, 26/03/2014 y “Fitz Patrick, Mariel, c. E.N. s/amparo” (Cámara en lo Contencioso adminis-



trativo Federal, Sala V, 3/10/2013) que resultaron favorables a las actoras.

En las relaciones de consumo, la información es un derecho esencial consagrado en el Artículo 42 de la CN y en el artículo 5 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Por su parte el Código Civil y Comercial establece en su artículo 1100 que “el proveedor [de bienes y servicios] está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión.” Se advierte un manifiesto interés del legislador en proteger este derecho y con el máximo alcance posible, dejando de lado únicamente los casos taxativamente contemplados por ley.

En este contexto, en la Defensoría, y concretamente en el Área IV, se realiza el asesoramiento y acompañamiento a los ciudadanos que solicitan el acceso a la información o bien en los casos en que carecen de información suficiente y adecuada para tomar decisiones.

Sin perjuicio que, de alguna u otra manera, todos los reclamos por los distintos servicios que se reciben en el Área se relacionan por la falta de información o porque la misma no es suficiente y adecuada, se detallan algunos de los casos más relevantes, en los que la vulneración de este derecho específico fue el objeto esencial del reclamo, sin perjuicio que ella se ha tratado de manera incidental en otros casos.

## RECLAMOS POR DETERIORO EN EL COMPLEJO TURÍSTICO DE CHAPADMALAL

Un interesado, que mencionaba poseer certificado de discapacidad por padecer de artritis reumatoidea, denunció el estado de deterioro y abandono en el que se encontraba el complejo turístico de Chapadmalal -perteneciente al Estado Nacional- al que concurría con su hijo, expresando su preocupación al respecto.

La situación fue puesta en conocimiento del Ministerio de Turismo de la Nación, y los funcionarios competentes to-

maron intervención en el reclamo y se reunieron en varias oportunidades aportándole copiosa información acerca de avance del Programa implementado desde dicho Ministerio para mejorar el complejo hotelero, así como se impartieron indicaciones a la Unidad respecto de cuestiones puntuales denunciadas por el interesado en las reuniones.

## FALTA DE RESPUESTA A UNA SOLICITUD DE INFORMACIÓN A RADIO Y TELEVISIÓN ARGENTINA S.E.

Una ciudadana expresó que había formulado un pedido de información a la sociedad estatal Radio y Televisión Argentina en el marco del Decreto 1172/03 y Tratados de Derechos Humanos que consagran tal derecho con jerarquía constitucional (mencionados supra) y que no había obtenido respuesta. En el marco de la actuación, se logró que la ciudadana obtuviera respuesta formal a su planteo.

## CAPACITACIÓN ACERCA DEL NUEVO CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACIÓN Y DE LA LEY DE RESPONSABILIDAD DEL ESTADO Y SU INCIDENCIA EN MATERIA DE DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES

El 22 de octubre se realizó en la sede de la Institución una Jornada sobre el impacto de la nueva codificación en materia Civil y Comercial y de la Ley N° 26.944, con el fin de analizar los cambios en materia de Responsabilidad del Estado y de las relaciones de consumo. Ambos aspectos de la reforma se encuentran estrechamente vinculados con la labor que se realiza desde distintas áreas de la Institución; por ejemplo, reclamos de consumidores (por caso, clientes de entidades financieras y de aseguradoras), investigaciones de los contratos celebrados por el Estado (por ejemplo, concesiones de servicios públicos y obra pública) y reclamos de usuarios de servicios públicos y del sistema de salud.

Para la ocasión, se convocó a los especialistas Dr. Alberto Biglieri y Dr. Carlos Tambussi. Además de funcionarios y empleados de la Defensoría, participaron representantes de defensorías provinciales y locales.



# ACTUACIÓN DEL ÁREA V **SEGURIDAD SOCIAL Y EMPLEO**



# ACTUACIÓN DEL ÁREA DE **SEGURIDAD SOCIAL Y EMPLEO**

## **INDICE**

MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL	/ 152
TEMAS DE MAYOR IMPACTO	/ 152
EXCESIVAS DEMORAS POR PARTE DE LA ANSES PARA RESOLVER EXPEDIENTES PREVISIONALES. EXHORTOS CURSADOS POR LA INSTITUCIÓN	/ 158
EXHORTACIÓN A LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUCUMÁN (UNT)	/ 160
EXHORTACIÓN AL HOSPITAL DE CLÍNICAS JOSÉ DE SAN MARTÍN	/ 161
PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS - COMISIÓN NACIONAL DE PENSIONES ASISTENCIALES (CNPA)	/ 162
OTRAS INVESTIGACIONES	/ 162
TRABAJO DEL ÁREA EN CIFRAS	/ 164
FUENTES EN INTERNET	/ 166



## MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

El artículo 14 bis de la Constitución Argentina (CN) fue incorporado por la reforma constitucional de 1957 y otorga los derechos de la seguridad social atribuidos a la persona humana, sean trabajadores en relación de dependencia o no, y a la familia, señalada como entidad social a proteger. Por su parte, la cláusula 75, inc. 22, declara que los tratados y concordatos tienen jerarquía superior a las leyes, enumera una serie de Convenciones sobre Derechos Humanos a las que reconoce jerarquía constitucional, bajo determinadas condiciones y efectos; dispone los requisitos de la denuncia de esos tratados y habilita la jerarquización constitucional de otros Tratados de Derechos Humanos bajo ciertos recaudos.

Así las cosas, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; la Declaración Universal de Derechos Humanos; la Convención Americana sobre Derechos Humanos; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y su Protocolo Facultativo, entre otros, en las condiciones de su vigencia, tienen jerarquía constitucional, no derogan artículo alguno de la primera parte de la Constitución y deben entenderse complementarios de los derechos y garantías por ella reconocidos.

## NORMATIVA SOBRE PENSIONES. EVOLUCIÓN EN LOS ÚLTIMOS AÑOS.

En 1994 se creó el Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones (SIJP) a través de la Ley N° 24.241, con interacción de dos subsistemas: a) De reparto y b) De capitalización individual.

Entre 2005 y 2008, se implementaron profundas modificaciones al mismo a través de las leyes nacionales N° 25.994 de Prestación Anticipada y Moratoria Previsional; N° 26.222 de Reforma Previsional. Libre opción, y Ley N° 26.417 de Movilidad de Haberes Previsionales.

A fines de 2008, mediante el dictado de la Ley N° 26.425 se volvió a reformar el SIJP, creando el Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA) con vigencia a partir del 1 de enero de 2009, eliminándose en consecuencia el régimen capitalización individual, operado por las Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones (AFJP).

Mediante Decreto N° 1667/12 se establecieron los requisitos para el acceso a las prestaciones establecidas mediante la Ley N° 24.714, teniendo en cuenta que debe priorizarse el análisis de la situación de cada grupo familiar, siendo la familia la célula básica de todas las sociedades y su protección genera mejores condiciones para la misma en su conjunto.

El dictado de la Ley N° 26.970 –nueva moratoria previsional–, permitió la inclusión, como beneficiarios del Sistema Previsional, de más de quinientas mil personas al sistema priorizando la situación de vulnerabilidad económica de los

mismos. Este régimen de regularización sumado al creado mediante Ley N° 24.776 permitió el acceso al régimen previsional de más de 3.150.000 personas que nunca aportaron al sistema o, habiendo aportado, no contaban con la totalidad de los aportes exigidos para acceder a la jubilación.

Al respecto cuadra aclarar que, durante el período que se informa, se vio invertido el porcentaje de quejas ingresadas en el Área, puesto que dada la vigencia de esta última moratoria se recibieron más reclamos por demora en el trámite de jubilaciones ante ANSES que por pensiones ante la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales (CNPA).

Mediante Ley N° 27.160 y Resolución ANSES N° 616/2015 de junio de 2015, se estableció que las asignaciones familiares previstas en la Ley N° 24.714, sus normas complementarias y modificatorias, con excepción de la establecida en el inciso e) del art. 6°, serán móviles.

También en 2015 se dictó el Decreto N° 1399/2015 por medio del cual se estableció el valor del “Subsidio de Contención Familiar” instituido por el Decreto N° 599/06 y sus modificatorios, en la suma de \$ 6 mil.

## TEMAS DE MAYOR IMPACTO

Conforme el artículo 16 de la Ley N° 24.284, es misión de esta Institución el control de las disfuncionalidades de la Administración Pública Nacional y sus agentes. Es decir que la ANSES, como organismo facultado para administrar los fondos correspondientes a los regímenes nacionales de jubilaciones y pensiones, se encuentra dentro de la órbita de competencia de la Defensoría.

En atención a ello y de las investigaciones llevadas a cabo pudieron advertirse, entre otras, las siguientes disfuncionalidades:

- Demora en la resolución de las prestaciones por parte de la ANSES, las que se originan puntualmente desde las gerencias de trámites complejos, unidad de convenios internacionales, Comisión Administrativa de Revisión de la Seguridad Social (CARSS), como así también, en las instancias de verificación, análisis de especialista, entre otras.
- Falta o deficiencia en la atención, recepción de trámites e información brindada;
- Falta de infraestructura en las Unidades de Atención Integral (UDAI) acorde a las demandas de trámites.
- Falta o deficiencia en la liquidación y pagos de las sentencias firmes por reajuste.
- Deficiente prestación del servicio 130 de ANSES y los canales informáticos para iniciar o cotejar trámites.
- Respuestas brindadas por parte de ANSES que no se ajustaron a los puntos solicitados.
- Falta de respuestas acordes por parte de ANSES a los puntos exhortados por esta Institución;



- Diversos inconvenientes para percibir la Asignación Universal por Hijo (AUH).

El sistema previsional argentino, durante el período que nos ocupa, mantuvo las problemáticas de fondo ya planteadas en años anteriores, tales como el alto grado de litigiosidad jubilatoria, consecuencia necesaria de escaso y a veces nulo actuar de la sede administrativa ante los reclamos efectuados tanto por beneficiarios de jubilaciones y/o pensiones como de todas las demás prestaciones que actualmente brinda el Organismo.

En otro orden, no puede negarse las bondades de la nueva moratoria jubilatoria, pero se han podido detectar sistemáticas demoras en la resolución de estos trámites, extendiendo las mismas los plazos previstos en la normativa vigente (Carta Compromiso con el Ciudadano).

Sin perjuicio de lo expuesto, debemos remarcar, además, que nuestro sistema de seguridad social tiende a una mayor inclusión, incrementando la cantidad de beneficiarios a través de la AUH, y las moratorias previsionales (destinadas a personas que no han efectuado la totalidad de aportes al sistema o, incluso, por distintas circunstancias, no han realizado aporte alguno).

Sin embargo, la falta de reconocimiento por parte del Estado Nacional del correspondiente reajuste a determinados haberes previsionales, que no se encuentran en las categorías más bajas, vulnera principios fundamentales del sistema como lo son la proporcionalidad de los haberes y el carácter sustitutivo de los mismos.

Por último, resulta un desafío para esta Institución colaborar dentro del marco de nuestras competencias, para lograr una adecuada protección de los actuales colectivos afectados como los beneficiarios que no cuentan con la garantía del haber mínimo; que la AUH tenga el carácter de universalidad que prevé su norma de creación, se logre la reglamentación por parte de ANSES de los aportes voluntarios; se cuente con servicios de atención y gestión para adultos mayores, acordes a sus necesidades.

## ASIGNACIÓN UNIVERSAL POR HIJO (AUH)

Ante las diversas cuestiones planteadas acerca de las faltas de pagos de la AUH para protección social –pago de retroactivos, deficiencia en la base de datos- la Defensoría del Pueblo de la Nación prosiguió con la investigación de oficio, para determinar cuáles son las falencias del sistema a fin de garantizar los derechos de los actuales y potenciales beneficiarios de la asignación.

Persisten como principales causas de la falta de pago en las provincias, los sistemas informáticos que no fueron adecuados a la normativa emanada de la Administración Nacional, por lo que se procedió a derivar las quejas a las Defensorías Provinciales competentes a fin de que gestionen los cambios necesarios en sus sistemas operativos.

Idéntico tratamiento obtuvieron las actuaciones en las que se determinó que la falta de pago o suspensión del beneficio tuvo su origen en el carácter privado de los colegios a los cuales asisten los menores. La cuestión comprende a las familias que se encuentran en situación de recibir la AUH, y han optado por incorporar a los menores a escuelas de gestión privada subsidiadas por el Estado y que requieren el pago de una cuota mensual accesible y mínima. Esta investigación continúa en pleno trámite habiéndose cursado pedidos de informes a la Administración Nacional los que se encuentran a la espera de una respuesta acorde a los puntos solicitados, por parte de ANSES.

Otra problemática que se planteó refiere a la denegatoria por parte de ANSES del 20% del beneficio que se liquida una vez al año contra la presentación de la libreta de salud y la certificación de escolaridad.

El criterio sostenido por esta Institución respecto a la distribución de la AUH es que el otorgamiento del beneficio no puede basarse en la concurrencia a una escuela de gestión pública o privada, sino que se debe encontrar fundamento en la situación socio-económica que atraviesa el grupo familiar y, en consecuencia, la condición de vulnerabilidad social en que se encuentre el niño, la niña y/o adolescente.

## BENEFICIARIOS PREVISIONALES QUE NO CUENTAN CON LA GARANTÍA DEL HABER MÍNIMO

Aquellos beneficiarios de rentas vitalicias previsionales, varones nacidos con posterioridad a 1963 y mujeres nacidas con posterioridad a 1968, continúan sin percibir el haber mínimo jubilatorio y la movilidad (establecida dos veces al año a través de la Ley N° 26.417). Tal exclusión se originó tras el dictado del Decreto N° 55/94, encargado de diseñar la forma en que concurriría el Estado en el financiamiento de las prestaciones del régimen de capitalización. Posteriormente, el artículo 125° de la Ley N° 24.241, modificado por la Ley N° 26.222, recogió dicha limitación, al establecer la garantía del haber mínimo a los beneficiarios del sistema de reparto y a los del Régimen de Capitalización que perciben componente público.

El artículo 5° de la referida Ley N° 26.425 prevé que los beneficios del régimen de capitalización que se liquiden bajo la modalidad de renta vitalicia previsional continuarán abonándose a través de la correspondiente compañía de seguros de retiro. Ello, a diferencia de las modalidades retiro programado o retiro fraccionario que serán abonadas por el régimen previsional público (conf. art 4°, Ley 26.425).

Esta Institución recomendó a la Secretaría de Seguridad Social que arbitre las medidas que estime corresponder a fin de elaborar un proyecto de normativa que sustituya los artículos 125 de la Ley N° 24.241 y 5° de la Ley N° 26.425, a efectos de garantizar a todos los beneficiarios de una renta vitalicia previsional sin participación estatal, el haber mínimo jubilatorio.



A pesar de las gestiones llevadas a cabo por esta Institución, la Secretaría de la Seguridad Social se limitó a indicar “que en el seno de esta Secretaría se está analizando la cuestión planteada, la cual reviste una gran complejidad por involucrar tanto cuestiones operativas como presupuestarias. (...) La facultad de modificar las normas citadas residen en forma exclusiva y excluyente en el H. Congreso de la Nación, siendo entonces resorte del Poder Legislativo”.

Cabe destacar que la exclusión al colectivo en cuestión vulnera normas de toda clase. En primer lugar la CN, en cuanto no se reconoce el carácter integral e irrenunciable previsto para los beneficios de la seguridad social -tal como lo establece el artículo 14 bis, 3º párrafo- como así tampoco el derecho a la igualdad, dispuesto por el artículo 16.

Asimismo, tal omisión por parte del Estado, incumple con la legislación nacional –Ley Nº 26.425 en sus artículos 1º y 2º garantizó a los afiliados y beneficiarios del régimen de capitalización idéntica cobertura y tratamiento que la brindada por el régimen previsional público, en cumplimiento del mandato previsto por el artículo 14 bis de la CN, como así también, la percepción de iguales o mejores prestaciones y beneficios que los que gozan a la fecha de la entrada en vigencia de dicha ley-; y a su vez con instrumentos internacionales suscriptos por nuestro país como la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre en su Capítulo Primero, artículo XVI, la Declaración Universal de los Derechos Humanos en su art. 25; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, al reconocer el derecho de toda persona a la seguridad social; y a su vez con el Convenio 102 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), relativo a la Norma Mínima de la Seguridad Social.

Asimismo, existen principios que rigen en la materia, a saber: dignidad de la persona, solidaridad, subsidiariedad, universalidad, integralidad, justicia social, equidad, entre otros, que también han sido inadvertidos en el caso de beneficiarios de rentas vitalicias previsionales sin participación estatal.

Sin perjuicio de ello, la Cámara Federal de la Seguridad Social, se viene pronunciado desde hace tiempo, a favor de garantizar el haber mínimo previsional al colectivo excluido, al igual que lo hizo la Corte Suprema de Justicia en el fallo “Etchart, Fernando Martín c/ ANSES s/ amparos y sumásimos”. Tres años antes, el máximo tribunal de justicia de nuestro país falló admitiendo la vía del amparo a favor de un beneficiario de renta vitalicia sin componente público, quien pretendía acceder a la garantía del haber mínimo.

La temática se incluyó en informes anteriores y todavía se encuentra en trámite.

## FALTA DE COBERTURA EN LA ASIGNACIÓN FAMILIAR Y EN LA AUH

Sobre el particular, esta Institución emitió una recomendación a la ANSES a fin de lograr el acceso a la AUH de todos aquellos cónyuges -que revisten el carácter de irregulares sin derecho y que perciben el saldo de cuenta de capitaliza-

ción individual-, a los que actualmente se les estaría denegando esta prestación bajo el fundamento de percibir otro beneficio incompatible.

En el caso testigo investigado, la interesada al no haber alcanzado la condición de irregular con derecho, no tiene derecho a percibir las asignaciones familiares del régimen previsional; además de ser excluida de régimen de la AUH, puesto que percibe un importe cercano a los \$50, en concepto de saldo de la cuenta de capitalización individual, considerado como un beneficio por parte de la ANSES.

Analizado el Decreto Nº 1602/09, merece destacarse el décimo considerando que reza: “se torna necesario contemplar la situación de aquellos menores pertenecientes a grupos familiares que no se encuentren amparados por el actual Régimen de Asignaciones Familiares instituido por la Ley Nº 24.714 creándose, a tal fin, la AUH para Protección Social”.

A su vez, el artículo 1º del Decreto en cuestión, incorpora el siguiente texto: “c) Un subsistema no contributivo de AUH para Protección Social, destinado a aquellos niños, niñas y adolescentes residentes en la República Argentina, que no tengan otra asignación familiar prevista por la presente ley y pertenezcan a grupos familiares que se encuentren desocupados o se desempeñen en la economía informal”.

A criterio de esta Defensoría, el acceso al beneficio, toda vez que dicho saldo de cuenta -además de configurar una cifra exigua e irrisoria- no contempla el otorgamiento de asignación familiar para quienes lo perciben. No obstante ello, en el presente caso, la ANSES denegó el acceso a la AUH en base a lo dispuesto por el art. 9º del citado decreto, el cual incompatibiliza tal percepción con el cobro de cualquier suma originada en Prestaciones Contributivas o No Contributivas Nacionales, Provinciales, Municipales o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, incluyendo las prestaciones de las Leyes Nros. 24.013, 24.241 y 24.714 y sus respectivas modificatorias y complementarias.

Al respecto, esta Institución considera que el art. 9º desnaturaliza y se contrapone con el espíritu de la AUH en cuanto a la determinación de sus beneficiarios, el cual se encuentra destinado a aquellos niños, niñas y adolescentes residentes en la República Argentina, que no tengan otra asignación familiar prevista por el régimen de asignaciones familiares dispuesto por la Ley Nº 24.714.

Ello, toda vez, que de la totalidad de las prestaciones que han sido determinadas incompatibles, únicamente prevén el otorgamiento de una asignación familiar las prestaciones contributivas, y las no contributivas por invalidez; a diferencia de las prestaciones para madres de siete o más hijos o por vejez, municipales o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que no cuentan con la cobertura prevista por el régimen de asignaciones familiares.

Sumado a ello, entendemos que el saldo de capitalización de un régimen hoy inexistente no constituye un beneficio previsional, por carecer del carácter integral que la CN fijó en el artículo 14 bis.

La temática todavía se encuentra en trámite.



## FALTA DE RECONOCIMIENTO DE ASIGNACIONES FAMILIARES A BENEFICIARIOS QUE PERCIBEN HABERES PREVISIONALES INFERIORES A \$200

El Decreto N° 1668/12 crea -para los beneficiarios del SIPA- un tope mínimo en el haber de \$200 para acceder a las asignaciones familiares. Anteriormente, ya contaban con tal tope los trabajadores en relación de dependencia, los beneficiarios de la Ley de Riesgos del Trabajo, de las de las pensiones no contributivas por invalidez, y de las prestaciones por desempleo.

En atención a ello, esta Defensoría cursó en 2014 un requerimiento ante la Secretaría de la Seguridad Social para que tenga a bien llevar a cabo las medidas necesarias para reconocer la cobertura de las asignaciones familiares en el caso de beneficiarios cuyos haberes no alcancen un determinado monto mínimo.

Ante la falta de respuesta por parte de la citada Secretaría, y a partir de la presentación de una nueva queja iniciada por una ciudadana cuestionando la falta de acceso al pago de asignaciones familiares, en julio de 2015, se cursó un nuevo pedido de informes a la Dirección de Asignaciones Familiares y Desempleo de la Administración Nacional de la Seguridad Social. Tal solicitud se fundamentó en la respuesta brindada por la ANSES a esta Institución en cuanto precisó que la imposición de un límite de ingresos mínimos como requisito para el acceso a las asignaciones familiares, fue establecida a los fines de evitar que los empleadores declaren a sus dependientes con bajas remuneraciones, solo para acceder a las asignaciones familiares.

Asimismo se puso a consideración del Organismo que la aplicación de tal imposición en el caso de beneficiarios del SIPA, no resultaría procedente puesto que la problemática aquí planteada refiere a trabajadores pasivos y, por el otro, estaría cerciorando derechos en lugar de protegerlos.

También se indicó que no puede soslayarse que la referida imposición se opone a un elemento esencial que además define al Sistema de Asignaciones Familiares, el cual prevé mayor atención a los trabajadores que estén en situación salarial menos favorable. En este caso, se obtuvo respuesta por parte de la ANSES, pero la misma se limitó a comunicar que la falta de liquidación de Asignaciones Familiares es producto de que el haber mensual registrado por la titular no supera el tope mínimo.

La temática continúa en trámite.

## LIQUIDACIÓN FORZOSA DE UNIDOS SEGUROS DE RETIRO S.A.

A partir de la remisión del Oficio librado por parte del Juzgado de Primera Instancia de Distrito Civil y Comercial de la Cuarta Nominación de Rafaela, provincia de Santa Fe, en el

marco del “expediente 733/2014 Unidos Seguros de Retiro S.A. s/Liquidación Judicial por Disolución Forzosa”, a los fines de que esta Defensoría “tome intervención en defensa de los derechos del Justiciable”, se inició la pertinente actuación administrativa.

Dicho oficio, se origina a raíz de la carta documento remitida por el interesado ante el juzgado, requiriendo la reanudación de la renta vitalicia que percibía a través de la empresa, como así también, del goce de la obra social previo al dictado de la liquidación forzosa de aquella.

Por medio de la Resolución conjunta N° 611/14 -ANSES y 38.722/14- Superintendencia de Seguros de la Nación-, se resolvió aprobar el procedimiento para instrumentar la transferencia de las rentas vitalicias previsionales de Unidos Seguros de Retiro S.A.; establecer que la SSN remitirá a ANSES la nómina completa de los titulares de las rentas vitalicias previsionales debidamente certificada; disponer a través de la ANSES la liquidación y puesta al pago de la totalidad de las rentas vitalicias previsionales que se encontraban a cargo de la empresa a partir del mensual siguiente al de la recepción de la información completa prevista en el Anexo II y el retroactivo correspondiente desde el período julio 2014 hasta el mes anterior al pago de ANSES, de las rentas previsionales impagas de aquellos beneficios sin componente estatal; y prestar amplia colaboración por parte de la SSN en el seguimiento de los juicios en materia previsional de los beneficiarios del sistema que se encuentren en trámite y/o que pudieran iniciarse, la que se llevará a cabo mediante la creación de una Comisión integrada a tal efecto, por representantes de los Servicios Jurídicos Permanentes de ambos Organismos.

Asimismo, también surge de los considerandos, que la ANSES pudo dar continuidad al pago a partir de julio de 2014 de las rentas vitalicias previsionales en aquellos beneficios con componente estatal, atento contar con la información necesaria para tal fin. Por el contrario, aquellos beneficios que sólo percibían la renta vitalicia previsional, se encuentran impagos desde julio del mismo año.

Surge de los considerados que se dispuso, por sentencia con fecha septiembre de 2014, decretar la liquidación judicial por disolución forzosa de la empresa y que la misma no cumplió con las obligaciones emanadas de los contratos celebrados con los afiliados, que

ANSES asumirá la liquidación y puesta al pago de la totalidad de las rentas vitalicias que se encontraban a cargo de la empresa, a partir del mes siguiente al de la recepción de la información y el retroactivo correspondiente desde el período julio 2014 hasta el mes anterior al pago de ANSES, de las rentas previsionales de aquellos beneficios sin componente estatal que se encontraban impagos. En virtud de lo expuesto, se dispuso cursar pedidos de informe ante la SSN, como así también, ante la ANSES.

Cabe destacar que Unidos Seguros de Retiro S.A., se suma a otras dos compañías de seguros de retiro (Oversafe y Profuturo) que hasta la finalización del proceso de liquidación ju-



dicial y la operativización de la garantía del Estado dispuesta por el inciso c) del artículo 124 de la Ley N° 24.241, dejó de abonar las prestaciones a sus beneficiarios, en ocasiones durante seis meses.

A la fecha de presentación del presente informe solo se obtuvo una solicitud de prórroga por parte de ANSES, la que fue otorgada oportunamente.

## FALTA DE REGLAMENTACIÓN PARA LA PERCEPCIÓN DE APORTES VOLUNTARIOS Y DEPÓSITOS CONVENIDOS

En lo que refiere a imposiciones voluntarias, el artículo 56 de la Ley N° 24.241 prevé: “Con el fin de incrementar el haber de jubilación ordinaria o de anticipar la fecha de su percepción (...), el afiliado podrá efectuar imposiciones voluntarias en su cuenta de capitalización individual. A opción del afiliado estas imposiciones podrán ser ingresadas a través del Sistema Único de la Seguridad Social (SUSS) una vez que las normas reglamentarias establezcan los respectivos procedimientos, o bien en forma directa en la administradora”.

En cuanto a depósitos convenidos, el artículo 57 reza: “Los depósitos convenidos consisten en importes de carácter único o periódico, que cualquier persona física o jurídica convenga con el afiliado depositar en su respectiva cuenta de capitalización individual. Estos depósitos tendrán la misma finalidad que la descrita para las imposiciones voluntarias y podrán ingresarse a la administradora en forma similar. Los depósitos convenidos deberán realizarse mediante contrato por escrito que será emitido a la administradora en la que se encuentre incorporado el afiliado con una anticipación de 30 días a la fecha en que deba efectuarse el único o primer depósito”. Ello, para incrementar el haber de la jubilación ordinaria o bien anticipar la fecha de su percepción.

Por su parte, el artículo 6° de la Ley N° 26.425, que a fines de 2008 eliminó el régimen previsional de capitalización, estableció que “los afiliados al régimen de capitalización que hubieran ingresado importes en sus cuentas de capitalización individual bajo la figura de “imposiciones voluntarias” y/o “depósitos convenidos” y que aún no hubieran obtenido un beneficio previsional, podrán transferirlos a la ANSES para mejorar su haber previsional conforme lo determine la reglamentación o a una administradora de fondos de jubilaciones y pensiones, la que deberá reconvertirse, modificando su objeto social para tal finalidad. El Poder Ejecutivo Nacional dictará las normas pertinentes a esos fines”.

A su vez, el artículo 19 de la norma mencionada reza que “la ANSES deberá adoptar las medidas necesarias para hacer operativa la presente ley en lo relativo a la recepción de los aportes y el pago de los beneficios por jubilación ordinaria, retiro por invalidez y pensión por fallecimiento en el plazo de 60 días a partir de la fecha de entrada en vigencia de la presente ley”. Habiendo transcurrido el plazo, la ANSES dic-

tó la Resolución N° 290/09, por la cual estableció que “los afiliados que hubieren ingresado importes en sus cuentas de capitalización individual bajo la figura de “imposiciones voluntarias” y/o “depósitos convenidos” y que no hubieran obtenido un beneficio previsional a la fecha de entrada en vigencia de la Ley N° 26.425, podrán optar por mantener los activos en el SIPA o bien solicitar la transferencia de los mismos a una AFJP prevista en la Ley N° 24.241, la que deberá reconvertir su objeto social para tal finalidad”.

A partir de la solicitud planteada por un grupo de ciudadanos por la imposibilidad de percibir dichos aportes, esta Defensoría cursó múltiples pedidos de informes a la ANSES. La misma informó que se encuentran en proceso de autorización por parte de esa ANSES las AFAVyDC (Administradora de Fondos de Aportes Voluntarios y Depósitos Convenidos) presentadas y, en consecuencia, los afiliados no han podido efectuar la opción prevista en la Resolución N° 290/09 y no existe nueva reglamentación al respecto que indique la forma de efectivizar la opción”.

Por su parte, la Inspección General de Justicia (IGJ) informó “que las sociedades Nación AFJP S.A y Credicoop AFJP han modificado sus objetos sociales adecuándolos a la Ley N° 26.425 y a la Resolución 134/2009 de la ANSES” y que “no existen requisitos legales pendientes de cumplimiento”. En ocasión de nuevos requerimientos a la ANSES, dicha administración comunicó que dicha Dirección General, se encontraba trabajando en un proyecto de resolución con el fin de dictar nuevas medidas reglamentarias destinadas a operativizar las previsiones del artículo 6° de la Ley N° 26.425, en lo atinente a las personas que opten porque la misma ANSES sea la responsable de realizar la mejora del haber previsional. ANSES también se expidió sobre otras tres cuestiones, a saber: respecto a los aportes voluntarios o depósitos convenidos de los beneficiarios anteriores a la Ley N° 26.425, aquellos ya fueron utilizados para el cálculo de la prestación; que la publicación en el Boletín Oficial nomine a las administradoras aprobadas e inscriptas en el Registro de AFAVyDC aún no ha sido concretada, y que esa Administración Nacional se encuentra reglamentando la prestación a la que accederán los titulares de aportes voluntarios y/o depósitos convenidos, con el objeto de complementar y mejorar su haber jubilatorio.

De esta manera, reconoce expresamente el incumplimiento de transferir los aportes voluntarios / depósitos convenidos a la ANSES, o hacia una AFAVyDC, lesionando garantías constitucionales, y normas de menor jerarquía.

La desatención bajo estudio, resultó enmendada por la Sala II de la Cámara Federal de la Seguridad Social en los autos: “Franzini, Martín Ignacio c/Estado Nacional y otro s/amparos y sumarísimos”; por la Sala III de dicha Cámara en los autos: “Bay, José Jorge c/Poder Ejecutivo Nacional y Otro s/Amparo y sumarísimos con medida cautelar adjunta” (20/09/11), como así también por el máximo Tribunal de Justicia de la Nación -con disidencia de la Dra. Highton de Nolasco- en los autos: “Villareal Mario Jesús c/PEN – PLN y Máxima AFJP s/amparo”.



Al respecto, el Máximo tribunal entendió entre otras cuestiones, que en el mejor escenario para la demandada, de considerarse que el actor mantenía una mera expectativa sobre la propiedad de los aportes voluntarios efectuados -que podría sujetarlos a condiciones de modo y tiempo para su percepción-, ello de todos modos no habilitaba al Poder Ejecutivo a quedarse con las sumas en cuestión, y privar de ellas al actor en forma total y definitiva por esa vía de hecho. En consecuencia, se dispuso la devolución de los fondos oportunamente depositados como única manera de enmendar la situación de omisión normativa que ha causado la violación de los derechos constitucionales de la parte actora.

La falta de reglamentación para la percepción de las imposiciones voluntarias y/o depósitos convenidos, desconoce derechos y garantías comprendidas en la CN, como así también en atención a los extremos hasta aquí expuestos, el tiempo transcurrido, y dada la situación de vulnerabilidad e indefensión de todos los ciudadanos que efectuaron imposiciones voluntarias y/o depósitos convenidos en diversas AFJP, se habilitó la intervención de esta Defensoría, y así también evitar que jubilados y pensionados efectúen reclamos administrativos o judiciales cuando la Cámara Federal de la Seguridad Social, e incluso el Máximo Tribunal del país se han pronunciado al respecto.

En julio de 2015 se requirió nuevamente a la ANSES que dictara las normas complementarias y aclaratorias para la aplicación de la Ley N° 26.425. Al respecto, se limitó a informar que se dio traslado del reclamo a la Dirección General de Diseño de Normas y Procesos.

No resultado acordes las contestaciones brindadas a las múltiples gestiones llevadas a cabo por esta Institución, se confeccionó un informe y, dado el cambio de autoridades operado en diciembre de 2015, se solicitó que se revea la postura de la ANSES sobre el particular.

La presente temática fue incluida en el Informe Anual 2014 y aquellos ciudadanos que han optado por ambas modalidades, aún no cuentan con una respuesta por parte del Estado en cuanto a la devolución de las sumas aportadas.

## FALTA DE PREVISIÓN NORMATIVA POR PARTE DE LA LEY N° 26.970

La Defensoría participó activamente sobre un caso testigo de una ciudadana que solicitó la intervención de la Defensoría, ya que -al momento de iniciar la jubilación por moratoria vía web- una leyenda le indicó: "El titular cuenta con una prestación incompatible con la prestación solicitada".

La incompatibilidad aludida por la ANSES refiere al artículo 9° de la ley N° 26.970, el cual prevé que "El beneficio previsional que se otorga en el marco de la presente resulta incompatible con el goce de otra prestación previsional de cualquier naturaleza (contributiva o no contributiva) incluyendo retiros y planes sociales, salvo en el caso en que la única prestación que el titular percibe a la fecha de solicitud fuera contributiva y su importe no supere el del haber pre-

visional mínimo vigente a la fecha de solicitud de la prestación".

En este caso, el reclamante percibía una pensión derivada, que comparte con cuatro hijos del causante, concebidos con otra mujer. Si bien la suma percibida por todos los derechohabientes, supera el límite establecido por el artículo 9° de la Ley N° 26.970 de un haber mínimo, la única prestación que percibe la interesada en concepto de pensión, es contributiva y su importe representa el 50 % del mencionado haber previsional mínimo.

Del análisis de la queja, y de las normas que regulan la problemática en cuestión, esta Defensoría consideró la inexistencia de previsión normativa para estos casos. En cuanto a los copartícipes, los mismos fueron concebidos con otra mujer; por lo cual, la interesada no detenta la patria potestad ni comparte el mismo hogar. Tampoco ejerce actos de administración y/o disposición del porcentaje de la pensión percibida por los mismos, en virtud de las previsiones del artículo 2.280 del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación. En razón de ello, no puede computarse la totalidad de la pensión como un ingreso correspondiente al grupo familiar.

Consecuentemente mediante el dictado de la Resolución DP N° 00044/15, se exhortó al entonces Director Ejecutivo de la ANSES a que brinde acceso al régimen de regularización -previsto por la Ley N° 26.970- a la interesada, como así también a todas aquellas personas que se encuentren en idéntica situación.

Al respecto el Organismo informó que "en mérito a lo previsto por la normativa vigente, en los casos en que el/la titular de un beneficio de Pensión juntamente con otros copartícipes solicita su Beneficio de Jubilación en el marco de la Ley 26.970, a fin de determinar este derecho se considera el importe total del Beneficio de Pensión".

En virtud de lo expuesto y en el entendimiento que la respuesta brindada por la ANSES, por un lado, se opone a la propia finalidad perseguida por la ley N° 26.970 -en cuanto a asegurar el acceso a las personas que presenten mayor vulnerabilidad- y por el otro, no presenta ningún tipo de fundamentación para la decisión adoptada; esta Defensoría dispuso elevar la cuestión planteada a conocimiento del entonces Ministro de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de conformidad con las previsiones de la Ley N° 24.284, sin recibirse a la fecha respuesta alguna por parte de dicha cartera.

## RETENCIÓN, SUSPENSIÓN Y BAJA DE BENEFICIOS ACORDADOS

Entre las presentaciones efectuadas ante esta Institución originadas en reclamos formulados a la ANSES, se ha observado la existencia de casos en que el otorgamiento del beneficio es de inmediato sucedido por la retención del pago del mismo, de modo que el beneficiario no llega a percibir ni siquiera el primer período (aquel a partir del cual se acordara el alta), lo que usualmente se transforma para los pe-



ríodos siguientes en la suspensión preventiva del pago del mismo.

La demora resulta particularmente grave, ya que se trata de personas que han adquirido el derecho a ese beneficio al final de su vida laboral, circunstancia que en muchos casos se ve acompañada por un estado de salud precario o una edad avanzada.

Se ha observado también que usualmente los interesados no han sido debidamente notificados ni con antelación suficiente acerca de los motivos de la retención, y se enteran de que el pago de su beneficio ha sido retenido en el momento de presentarse a la institución pagadora para su percepción.

El dictado de la resolución que otorga el beneficio constituye un acto administrativo generador de un derecho adquirido por parte del interesado y, por lo tanto, la retención del pago del mismo sin el correlativo acto administrativo que le sirva de sustento, podría generar eventuales acciones resarcitorias del particular contra la Administración por los perjuicios ocasionados.

El otorgamiento de un beneficio y la consecutiva e inmediata retención y suspensión preventiva del pago del mismo, denota que el proceso de determinación de la procedencia de su otorgamiento no se ha llevado a cabo con la observancia de los debidos recaudos a fin de asegurar que el interesado ha satisfecho la totalidad de los requisitos legales para hacerse acreedor al mismo y que la determinación del respectivo importe se halla respaldada por un minucioso control de la documentación aportada y de las verificaciones realizadas por parte de las respectivas dependencias de la ANSES.

Por lo tanto, se consideró procedente iniciar una actuación de oficio a ese efecto, por lo que se cursó un pedido de informes a la ANSES para que se expidiera sobre el procedimiento vigente para el otorgamiento de los beneficios; si ese procedimiento es periódicamente auditado, quiénes lo auditan, y bajo qué normas; la cantidad de beneficios otorgados en los últimos 24 meses que fueron dados de baja o cuya percepción fue suspendida dentro de los 120 días de la fecha del alta, por haberse detectado la existencia de errores u omisiones en los requisitos exigidos o en el cálculo de su monto; si la suspensión del pago de un beneficio por parte de la ANSES es dispuesta mediante el dictado de un acto administrativo fundado, y si dicho acto es notificado fehacientemente al interesado antes del comienzo de ejecución de la medida.

En respuesta, la ANSES remitió una nota, cuyo análisis mereció las siguientes consideraciones:

Al detallar el procedimiento vigente para otorgar los beneficios, se omite mencionar la existencia de un plazo máximo para concluir con la verificación de los requisitos establecidos para acceder a la prestación, circunstancia observada en varias actuaciones donde dicho plazo se ha extendido en forma desmedida sin que el organismo haya explicitado los motivos de la demora en los pedidos de informes for-

mulados. En cuanto al control de las prestaciones para verificar su correcto otorgamiento, se manifiesta que el mismo se realiza “pre liquidación y pago”, y en los casos en que se detecte alguna inconsistencia, no sale el pago. Este procedimiento se estima que resulta equivocado, ya que tal control debería tener lugar en forma previa al otorgamiento de la prestación, y no con posterioridad al mismo y antes del pago del beneficio. Ello, debido a que el otorgamiento representa un acto administrativo que genera derechos en el administrado y por ello, un eventual perjuicio a la administración en caso de operarse la necesidad de su revocación ya sea total o parcial.

Con respecto a las auditorías del procedimiento en cuestión, resultaría conveniente conocer el resultado de las mismas y, en su caso, las medidas correctivas aplicadas, ya que en la respuesta no se lo menciona. La suspensión del pago de la prestación, en cuanto priva al beneficiario por un lapso indeterminado de la percepción de una suma que le había sido acordada, es claramente un acto administrativo. Que no se lo dicte en forma expresa, no puede justificarse por el hecho eventual de la hipotética reanudación del pago en el supuesto de la remoción del obstáculo alegado, por lo que resulta inaceptable que así no se lo considere.

En lo que hace a la notificación que solo se llevaría a cabo “en ciertos casos”, es una condición esencial, atento a que constituye un requisito ineludible de validez del acto, por lo que no debería obviarse en ningún caso.

Por ello, y atento al cambio de autoridades del organismo, se cursó un nuevo pedido de informes sobre el procedimiento vigente para el otorgamiento de los beneficios que se le solicitan, con copia del resultado de las auditorías practicadas sobre dicho procedimiento, tanto de las llevadas a cabo en forma interna como de las realizadas por organismos externos de control, y además, en caso de detectarse la existencia de no conformidades, detalle de las mismas y de las medidas correctivas implementadas para subsanarlas.

Dicho pedido de informes se halla al presente pendiente de respuesta.

## **EXCESIVAS DEMORAS POR PARTE DE LA ANSES PARA RESOLVER EXPEDIENTES PREVISIONALES. EXHORTOS CURSADOS POR LA INSTITUCIÓN**

Habiendo verificado demoras excesivas en la resolución de expedientes tramitados desde esta área, se procedió a exhortar a la ANSES a los fines de que arbitre las medidas tendientes a resolverlos. Los casos fueron los siguientes:

- Un interesado denunció una demora por parte de la ANSES en resolver su trámite jubilatorio “PBU- PC- PAP Servicios Agrarios”, de dos años desde su inicio en ju-



nio de 2013. Iniciado el análisis del caso concreto, se advirtió que si bien resultaba palmaria la demora de la Administración en dictar el respectivo acto administrativo que acuerde o deniegue la prestación, el expediente principal contaba con 19 actuaciones relacionadas, de las cuales una se encontraba sin resolución. Se cursaron pedidos de informes a la ANSES que, mediante sistemáticas respuestas, se limitó a informar el estado físico en el que se encontraba el expediente jubilatorio y, a su vez, que los reclamos serían derivados a la UDAI Tres Arroyos para solicitar la agilización del mismo. Luego de las gestiones realizadas, en atención a la posición adoptada por la ANSES, y dada la situación de vulnerabilidad en que se encontraba el interesado, devino necesario exhortar al entonces Director Ejecutivo de la ANSES a que arbitre las medidas conducentes a fin de resolver el expediente. Tal exhortación contó, entre otros considerandos, el amplio y notorio vencimiento de los plazos dispuestos por la Ley de Procedimientos Administrativos, como así también, por la Carta Compromiso con el Ciudadano emitida por la propia ANSES (la cual actualmente establece que el pedido de jubilación debe resolverse dentro del plazo máximo de tres meses de solicitada la misma).

Tras el incumplimiento a lo exhortado, y producto del cambio de autoridad a cargo del organismo previsional, se cursó un pedido de informes dirigido al actual Director Ejecutivo, informando sobre el caso particular, y adjuntando la copia de la Resolución. No obstante, a la fecha no se han producido modificaciones en el presente caso.

- Una interesada solicitó la intervención de esta Defensoría ante la demora en resolver el pedido de jubilación iniciado en julio de 2014. Luego del análisis del caso, se determinó la existencia de demora por parte de la ANSES respecto a la solicitud del beneficio jubilatorio. Para ello, se tuvo en cuenta que la Carta Compromiso con el Ciudadano de 2011 preveía, en su punto 9, para resolver el pedido de una prestación por vejez, un plazo máximo de 150 días corridos de solicitada la misma, mientras que la última Carta Compromiso con el Ciudadano de 2014, establece que el pedido de jubilación debe resolverse dentro del plazo máximo de tres meses de solicitada la misma. Puesto que ambos plazos se encontraban ampliamente vencidos, esta Institución cursó requerimientos a la ANSES a fin de que informe los motivos que originaron la demora en resolver el trámite planteado, como así también, el lapso que demandaría emitir una resolución sobre la procedencia del beneficio solicitado.

Por su parte, el Organismo a su cargo brindó sistemáticas respuestas informando que dichos requerimientos serían derivados a la UDAI Zárate y, a su vez, que el expediente por el cual la interesada tramita la solicitud de jubilación se encuentra en estado 22 "Espera de expediente de archivo".

Por lo expuesto, devino necesario exhortar al entonces señor Director Ejecutivo de la ANSES a que arbitre las medidas conducentes a resolver el expediente en trato. Tras el incumplimiento a lo exhortado, y producto del cambio de autoridad a cargo del organismo previsional, se cursó un pedido de informes a las nuevas autoridades, informando sobre el caso particular, y adjuntando la copia de la mentada Resolución. No obstante ello, a la fecha no se han producido modificaciones en el presente caso.

- Un interesado denunció la excesiva demora de ANSES en resolver la solicitud del Suplemento "Régimen Especial para Investigadores Científicos y Tecnológicos", dispuesto por el Decreto N° 160/2005, el cual prevé "abonar a sus beneficiarios la diferencia entre el monto del haber otorgado en el marco de la Ley N° 24.241 y sus modificatorias y el porcentaje establecido en el artículo 5° de la Ley N° 22.929 y sus modificatorias". El haber de jubilación ordinaria previsto en la Ley N° 24.241 se compone por la prestación básica universal, la prestación compensatoria y prestación adicional por permanencia; en tanto que el haber de la jubilación ordinaria previsto en la Ley N° 22.929 establece un equivalente del 85% de la remuneración total correspondiente por el desempeño del cargo que ocupaba al momento de la cesación definitiva en el servicio, condicionado a un mínimo de 24 meses consecutivos. En este marco normativo, el interesado solicitó en marzo de 2010, el suplemento Régimen Especial para Investigadores Científicos y Tecnológicos, conforme surge del sistema de Gestión de Trámites de ANSES. Por su parte, la ANSES le comunicó en mayo de 2013, que tal solicitud "fue resuelta favorablemente bajo el beneficio N° 15-0-1236247-0, encontrándose en tránsito a la Dirección General de Control Prestacional". El interesado se apersonó en el organismo donde le fue entregado un listado, cuya copia obra en la actuación y del cual surge una deuda de la Administración a su favor de \$ 240.356,39, la cual no fue abonada a la fecha.

Del análisis efectuado por esta Defensoría a través de la realización de consultas a los registros de la ANSES, se advirtió que el trámite bajo estudio transitó por diversas dependencias tales como Jefatura Equipo Control Áreas Centrales; Unidad Resolución Trámites Centralizados "B"; Coordinación Soporte Administrativo y nuevamente Unidad Resolución Trámites Centralizados "B"; en donde se encuentra actualmente, sin registrar movimiento alguno.

Asimismo, se verificó la existencia de demora en las dos solicitudes de pronto despacho.

La Defensoría cursó pedidos de informes a la ANSES a fin de conocer los motivos que originaran la demora en la resolución del mentado expediente, y así determinar la existencia o no de irregularidad administrativa. Finalmente, en virtud del escenario descripto, dada la omisión en brindar información ante esta



Institución, obstaculizando la tarea investigativa del Defensor; devino necesario exhortar al entonces señor Director Ejecutivo de la ANSES a que implemente las medidas necesarias para la resolución del Suplemento Investigadores Científicos Tecnológicos. El exhorto en cuestión contó entre sus considerandos con una referencia a la organización administrativa del Sistema de Seguridad Social por parte del Dr. Bernabé Chirinos extraída de su obra: Tratado de la Seguridad Social, Tomo I, pág. 53, de la cual se destacaba que dicha organización “debe responder a una principiología coherente a fin de posibilitar mayor eficacia, y que no sea errática ni distónica en función de los sujetos que la gobiernan o lugares en los que se realizan los tramites”. También se incluyó que el mencionado autor en la citada obra, al enumerar los principios operativos del Derecho de la Seguridad Social, destaca como el primero de ellos a la inmediatez, cuya idea fuerza “consiste en proveer al beneficiario de la Seguridad Social de los medios instrumentales a fin de lograr la más inmediata y rápida satisfacción de la necesidad acarreada por la contingencia”.

Tras el incumplimiento a lo exhortado, y producto del cambio de autoridad a cargo del organismo previsional, se cursó un pedido de informes informando sobre el caso particular, y adjuntando la copia de la mentada Resolución. Al respecto, y sin perjuicio de la reciente respuesta al mencionado pedido de informes, se advirtió que el expediente ha sido resuelto, luego de permanecer durante un año y medio bajo estado “análisis de especialista”.

- Un ciudadano solicitó la intervención de esta Institución ante la demora de ANSES en resolver su pedido de jubilación iniciado el 14 de noviembre de 2013. Cabe señalar que se encontraba ampliamente excedido el plazo establecido en la última Carta Compromiso con el Ciudadano de 2014, que establece que el pedido de jubilación debe resolverse dentro del plazo máximo de tres meses de solicitada la misma. Por lo tanto, la Institución cursó pedidos de informe a ANSES a fin de conocer los motivos que originaron la demora en resolver el beneficio en cuestión, como así también, el lapso que demandaría emitir una resolución sobre la procedencia del mismo, a los que ese organismo brindó sistemáticas respuestas informando que dichos requerimientos serían derivados a la UDAI Tres Arroyos donde el expediente se encuentra en estado de verificación, sin haberse observado movimiento alguno durante todo el trámite de la actuación. Atento al tiempo transcurrido desde la solicitud del beneficio jubilatorio sin que se emitiera resolución sobre la procedencia del mismo, y dada la situación de vulnerabilidad en que se halla el interesado, se resolvió exhortar a esa Dirección Ejecutiva para que arbitre las medidas conducentes a la resolución del Expediente del interesado, no obteniendo respuesta acorde por parte de ANSES. En función de todo lo expuesto precedentemente, y atento

al reciente cambio de autoridades del organismo, se solicitó a la nueva Dirección Ejecutiva que tenga a bien analizar la situación expuesta e informe a esta Institución sobre el temperamento adoptado al respecto, hallándose dicho requerimiento aún pendiente de respuesta acompañándose nueva copia de la exhortación formulada.

- Una interesada solicitó la intervención de la Defensoría ante la demora de la ANSES en resolver su pedido de pensión derivada, el que se encuentra radicado en la Unidad Convenios Internacionales de ese organismo en estado “Para Cómputos y Liquidación”, siendo su fecha de inicio 16 de febrero de 2010. Al respecto, esta Institución cursó cuatro pedidos de informe a la ANSES a fin de conocer los motivos que originaron la demora en resolver el beneficio en cuestión, como así también, el lapso que demandaría emitir una resolución sobre la procedencia del mismo. Asimismo, se realizaron gestiones por vía electrónica y telefónica con distintos funcionarios del organismo tendientes a obtener la resolución del trámite, todas las cuales constan en la actuación. Por su parte, la ANSES respondió a los pedidos de informe formulados que dichos requerimientos serían derivados a la Unidad Convenios Internacionales solicitándole la agilización del trámite. A pesar de ello, de la última respuesta del organismo surgió que el estado del trámite no había variado. La Carta Compromiso con el Ciudadano de 2014, establece que la solicitud de pensión por fallecimiento debe resolverse dentro del plazo máximo de dos o cuatro meses corridos de solicitada según se trate de un jubilado o de un afiliado en actividad, no obstante lo cual, en el caso bajo estudio, ambos plazos se encontraban ampliamente vencidos. Atento lo establecido en el art. 14 bis, 3º párrafo, de la CN, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre Capítulo Primero, artículo 16, y en la Declaración Universal de Derechos Humanos en su art. 25, se estimó que en consecuencia, atento al tiempo transcurrido desde la solicitud del beneficio jubilatorio sin que el organismo previsional emitiera resolución sobre la procedencia del mismo, y dada la situación de vulnerabilidad en que se encuentra la interesada, se hallaba habilitada la intervención de esta Institución en defensa y protección de sus derechos. Por ello, se resolvió exhortar al señor Director Ejecutivo de la ANSES a que arbitre las medidas conducentes para que se dicte resolución definitiva en el Expediente de la reclamante.

Al presente el Organismo no ha dado aún respuesta a la exhortación formulada.

## EXHORTACIÓN A LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUCUMÁN (UNT)



Durante 2015 se recibió una denuncia de un grupo de docentes que se desempeñan en la UNT bajo la categoría "Ayudante Estudiantil", solicitando la intervención del Defensor, debido a la falta de percepción de una beca destinada al personal docente de grado, sin distinción de categoría, para la capacitación, actualización y perfeccionamiento de su labor.

Tal reclamo se fundó en las previsiones del Acta del 15 de agosto de 2014, celebrada por la rectora, el vicerrector, los decanos, y los representantes de la Asociación de Docentes e Investigadores de la Universidad Nacional de Tucumán (ADIUNT), la cual daba cuenta en su cláusula primera que "La UNT ofrece una suma adicional por fortalecimiento docente de \$ 1000, por encima del salario para cada docente de grado, a partir del 1 de agosto y hasta la apertura de la próxima paritaria". Por su parte, la UNT dictó la Resolución N° 0606/2014 por la cual resuelve en su artículo 1° "Otorgar al personal docente de grado sin distinción de categoría una beca de \$ 1000 mensuales para la capacitación, actualización y perfeccionamiento de su labor docente al frente de alumnos, por el mes de agosto de 2014". A su vez el artículo 2° prevé "Otorgar al personal docente de pregrado una beca para la capacitación, actualización y perfeccionamiento de su labor docente al frente de alumnos consistente en la suma de \$ 1000 mensuales para los que dictan quince o más horas y que se aplicará de manera proporcional a los que dictan menor cantidad de horas, por el mes de agosto de 2014". Asimismo, conforme surge de los considerandos de la referida resolución "la UNT cuenta con partidas específicas destinadas a financiar actividades científicas y/o académicas". Cabe destacar, que de la presentación ante esta Institución, se desprendió que en agosto se depositaron los montos acordados, pero en septiembre tales importes fueron descontados. La UNT informó que "la asignación otorgada, a manera de beca, por Resolución Rectoral N° 0606/2014 comprende al personal docente de grado, habiéndose entendido por tales a los profesores y auxiliares docentes graduados, no así a los ayudantes estudiantiles".

La distinción señalada en la respuesta se contrapone con el texto del artículo 1° de la Resolución, la que, de manera taxativa, prevé el otorgamiento de una beca para el personal docente de grado sin distinción de categoría. El Estatuto de la UNT, en su Capítulo XII, Art. 75, punto 3, incluye a los Ayudantes estudiantiles como una de las distintas categorías que invisten los docentes universitarios. Asimismo, los dos primeros considerandos de la referida norma, sintetizan el objeto esencial tenido en miras por la norma, a saber: "Que en una Institución educativa, como esta Universidad, los docentes requieren perfeccionar saberes y prácticas a fin de desarrollar más eficientemente su labor. Que asimismo dichas actividades, debidamente planificadas desde la Administración Central, requieren un apoyo económico a brindarse mediante un plan de becas o el otorgamiento de subsidios".

Consecuentemente, se cursó una nueva solicitud a la UNT a fin que indique cuál es el sustento legal que exige título de grado como requisito para acceder a la beca dispuesta

por la Resolución N° 0606/2014. Por medio de una nota, el rectorado destacó que la "Universidad no cuenta con presupuesto para atender el gasto que demanda el pago de la beca mensual a ayudantes estudiantiles" y "que se ha requerido apoyo económico con esa finalidad a la Secretaría de Políticas Universitarias del Ministerio de Educación de la Nación sin contar con respuestas a la fecha". Sentado lo expuesto, se cursó pedido de informes a la Cartera de Educación, la que indicó "la obligación de otorgar las becas reclamadas, tendría origen en normativa interna de la UNT que, (...) no contaría con el respaldo presupuestario correspondiente, razón por la cual inició gestiones ante esta Secretaría a fin de obtener el apoyo económico necesario para cumplir con las obligaciones asumidas". Y, a continuación señaló: "esta Secretaría ha recibido solicitudes de apoyo económico por parte de la referida Universidad a los que se ha ido dando solución de acuerdo a las posibilidades presupuestarias de la Secretaría, no encontrándose en este momento dentro de sus prioridades la atención de las solicitudes en cuestión". El incumplimiento de las previsiones de la Resolución no solo afecta a los docentes que detentan la categoría "Ayudante Estudiantil", sino también a sus alumnos, quienes según el prisma de esta Institución, resultan directamente favorecidos por la capacitación, actualización y perfeccionamiento de sus docentes, se halló habilitada la intervención de esta Institución en defensa y protección de los derechos de los interesados.

En virtud de lo expuesto, devino necesario exhortar al Rectorado de la UNT, a efectos de que, de contar con facultades para reasignar partidas presupuestarias, que así lo haga, y dé cumplimiento a la normativa que esa misma Universidad dictó en el artículo 1° de la Resolución N° 0606/2014, esto es: "Otorgar al personal docente de grado sin distinción de categoría una beca de \$ 1000 mensuales para la capacitación, actualización y perfeccionamiento de su labor docente al frente de alumnos, respecto de los docentes que se desempeñan bajo la categoría "Ayudante Estudiantil".

A la fecha de elevar el presente informe no se cuenta con una respuesta oficial del claustro docente, solo respuestas informales donde comunica que el rectorado cuenta con un proyecto de solución para el corto y mediano plazo respecto a la problemática planteada.

## EXHORTACIÓN AL HOSPITAL DE CLÍNICAS JOSÉ DE SAN MARTÍN

La Defensoría intervino a partir de un reclamo planteado por un ciudadano, agente del Hospital de Clínicas José de San Martín, debido a la sobrecarga laboral impuesta por sus superiores en la prestación de funciones en la división camilleros centrales del turno tarde del referido hospital. Sumado a ello, y ante la falta de respuesta por parte del citado Hospital a sus solicitudes de traspaso al turno mañana, el interesado solicitó la intervención de esta Institución.

Realizados los pedidos de informe correspondientes a la Dirección de Servicios Generales del Hospital de Clínicas,



se obtuvo como respuesta que, debido a la falta de personal, resulta imposible acceder al pedido del citado agente. Así las cosas, esta Institución cursó un nuevo pedido de informes a la Intervención del Hospital a fin de conocer si se encuentra en análisis la adopción de medidas tendientes a solucionar la situación del interesado –tal lo aconsejado por la Dirección de Sumarios–, como así también determinar, en orden a la disfuncionalidad emergente del citado dictamen, las medidas a adoptar ante la falta de personal de camilleros.

Por su parte el Hospital, brindó respuesta a esta Defensoría reconociendo la falta de personal de camilleros para el turno tarde. Asimismo acompañó copia del listado de agentes que cumplen funciones en División Camilleros en los diferentes turnos, advirtiéndose una gran diferencia entre el turno mañana y el turno tarde.

A su vez, la Dirección de Recursos Humanos aclaró que dará prioridad a la asignación de personal para el Área bajo análisis, “en los turnos Tarde, Sábados, Domingos y Feriados, en la medida en que se cuente con presupuesto y se produzcan vacantes”.

Sin perjuicio de ello, y en atención a la solicitud del interesado respecto a la modificación de su jornada, el Hospital hizo lugar a la misma, tal como fuera exhortado por esta Institución.

## PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS - COMISIÓN NACIONAL DE PENSIONES ASISTENCIALES (CNPA)

En lo que refiere a las pensiones no contributivas cuadra indicar que en el año informado, a diferencia de los anteriores, se recibió un menor caudal de quejas, siendo las mismas referidas a la demora en la resolución de trámites por parte de la CNPA.

Como balance positivo, cabe destacar que la gran mayoría de las quejas por demoras en el trámite de la referida Comisión, fueron resultas favorablemente dada la intervención de esta Defensoría. Asimismo, debe indicarse que se llevaron adelante gestiones en forma personal, tanto por parte de agentes del Área, como de las oficinas del interior, tendientes a asesorar a los interesados en lo que refiere a re-encauzar sus trámites por deficiencias en la documentación aportada, o bien brindado información acerca de la normativa aplicable al caso en concreto. También pudo observarse demoras en la iniciación de expedientes en la Comisión cuando los mismos fueron presentados ante municipios por los interesados, con los cuales el Organismo tiene vigentes convenios de cooperación. En estos casos la Defensoría, intervino comunicado tales demoras a la CNPA, logrado de este modo la iniciación prácticamente inmediata de tales trámites.

Asimismo se recibieron quejas de personas solicitando la intervención del Defensor a fin de agilizar sus trámites debido al grave estado de salud que atravesaban interesados. Si bien en estos casos, muchas veces, no existió disfunción administrativa ya que las solicitudes se encontraban en tiempo y forma tramitadas por la Comisión, se entablaron gestiones tendientes a que se les brinde a la brevedad posible solución a los mismos, encontrando esta Defensoría excelente respuesta por parte de la CNPA.

## OTRAS INVESTIGACIONES

### INFORME DEDUCCIONES IMPUESTO A LAS GANANCIAS

En primer término, corresponde señalar que la categoría de contribuyente tendrá efectos exclusivamente para los sujetos cuya mayor remuneración y/o haber bruto mensual hubiese sido superior a la suma de 15 mil pesos quedando obligado a tributar el Impuesto a las Ganancias y contando a su vez, con el derecho al acceso al régimen de deducciones previsto en el formulario F.572 de AFIP.

Siendo la Defensoría una institución cuya misión es la defensa y protección de los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses tutelados en esta Constitución y las leyes, se considera pertinente efectuar un análisis sobre las deducciones previstas en el referido Formulario F.572 a fin dotar a la población la información necesaria para un eficaz ejercicio de los derechos emanados de tal norma.

El texto ordenado por Decreto N° 649/97 de la ley del impuesto a las ganancias establece en su artículo 79 inciso c), que constituyen ganancias de la 4ª categoría, entre otras, “las provenientes de las jubilaciones, pensiones, retiros o subsidios de cualquier especie en cuanto tengan su origen en el trabajo personal”. Establecida esta obligación, es importante conocer por parte de los contribuyentes las deducciones admitidas por ley que tienen derecho a efectuar y que, actualmente, se encuentran contempladas en el Art. 23 de la Ley 20.628, Formulario 572 (Régimen de retenciones de 4ª categoría). No obstante hay que tener en cuenta que se deberá utilizar el servicio “Sistema de Registro y Actualización de Deducciones del Impuesto a las Ganancias (SiRADIG) - TRABAJADOR”, Formulario 572 WEB, en sustitución del formulario de declaración jurada F. 572 manual, cuando se verifique alguno de los supuestos que seguidamente se indican:

- Se haya percibido una remuneración/haber bruto igual o superior a \$250 mil en el año calendario anterior.
- Computen el pago a cuenta del gravamen las percepciones que les hubieren practicado durante el período fiscal que se liquida, conforme al régimen de percepción establecido por las RG AFIP N° 3450/13 (operaciones en el exterior), 3550/13 y 3583/14 (compra de moneda extranjera). Esto es, si el jubilado efectúa compra de moneda extranjera o efectúa gastos en el exte-



rior-por ejemplo adquisición de pasajes, contratación de servicios abonados con tarjetas de crédito, etc.).

- Cuando el jubilado cuenta con una relación laboral extra, y el empleador por razones administrativas, lo solicite.

Principales conceptos deducibles en el F572:

- a. Cargas de familia: se aplica a las personas que estén a cargo del contribuyente, residan en el país y no tengan en el año entradas netas superiores al mínimo no imponible. Los montos computables son determinados por la AFIP.
- b. Cuotas medico – asistenciales: se pueden deducir los montos pagados por cuotas o abonos a instituciones que brinden cobertura médico asistenciales (prepagas o aportes complementarios a las obras sociales), tanto las del jubilado o las personas que sean cargas de familia y hayan sido informadas como tales. Al respecto se indica que existe un tope anual.
- c. Primas de seguro para el caso de muerte: son deducibles los seguros de vida del contribuyente, con el tope anual establecido por la AFIP.
- d. Donaciones: son admitidas las donaciones efectuadas al Estado nacional, provincial y municipal, a instituciones religiosas, asociaciones, fundaciones y entidades civiles, con la condición de que estén exentas del impuesto a las ganancias por la AFIP. La AFIP determina el tope anual.
- e. Intereses por préstamos hipotecarios: otorgados por la compra o construcción de inmuebles cuyo destino sea casa habitación. La AFIP establece el tope anual.
- f. Gastos médicos y paramédicos: se refieren a los honorarios/pagos facturados a los contribuyentes y a las personas informadas como Cargas de Familia por hospitalización en clínicas y establecimientos similares, prestaciones accesorias, servicios prestados por los médicos en todas sus especialidades, entre otros. La deducción procederá siempre que la prestación haya sido efectivamente facturada por el prestador del servicio y hasta un máximo del 40% del total facturado. El importe total de las deducciones admitidas por estos conceptos no podrá superar el 5% de la ganancia neta del ejercicio. La condición para poder realizar la deducción es que lo pagado por la prestación no haya sido reintegrado por la obra social o por la prepaga, de existir un reintegro parcial, se podrá deducir el importe que no ha sido devuelto.
- g. Gastos de sepelio: por el fallecimiento del contribuyente o personas que estén informadas como Cargas de Familia. Los gastos deben haberse efectuado en el país.
- h. Deducción del personal de casa particulares (ex servicio domestico): los contribuyentes que sean empleadores y que cumplimenten lo establecido por la Ley

26.844 (Régimen Especial de Contrato de Trabajo para el Personal de Casas Particulares) podrán deducir la remuneración abonada al mismo, incluso las contribuciones patronales abonadas. La AFIP determina el tope anual.

- i. Impuestos sobre créditos y débitos en cuenta bancaria: se podrá computar como pago a cuenta en la declaración anual del siguiente modo: en primer término, el jubilado debe contar con una cuenta corriente bancaria. En tal supuesto, podrá deducir el 34% del impuesto aplicado a la tasa del 6%° (seis por mil) que corresponde a las acreditaciones realizadas en la cuenta bancaria (depósitos).

Percepciones

Tal como se indicara precedentemente, los siguientes ítems deberán efectivizarse vía Formulario 572 Web.

- j. Pagos a cuenta – RG 3450/2013: el cómputo de estas deducciones se realiza en la liquidación anual/final. Esto es, estas deducciones serán reintegradas al finalizar el ejercicio fiscal en una sola vez. Las retenciones tienen lugar en los casos que los jubilados hubieran concretado compras y/o adelantos en efectivo efectuados en el exterior mediante la utilización de tarjetas de crédito, débito y/o compra; operaciones de adquisición de servicios en el exterior contratados a través de agencias de viaje y turismo; operaciones de adquisición de servicios de transporte terrestre, aéreo y por vía acuática, de pasajeros con destino fuera del país; operaciones de adquisición de moneda extranjera para gastos de turismo y viajes, y transferencias al exterior por turismo y viajes.
- k. Pagos a cuenta – RG 3583/2014: se podrán informar los pagos a cuenta que se pretendan deducir en el caso de operaciones de adquisición de moneda extranjera para tenencia de billetes. También con este concepto, el cómputo de estas erogaciones se realiza en la liquidación anual/final. Como corolario de lo hasta aquí expuesto, debe tenerse en cuenta que el trabajador/jubilado deberá conservar a disposición de la AFIP la documentación que respalde todos los datos informados en el formulario F572.

Asimismo, en el caso de recibir remuneraciones de otros empleadores durante el transcurso del período fiscal, el trabajador/jubilado deberá informar las remuneraciones y deducciones que obren en el recibo de haberes de dichos empleadores.

**PUNA – FALTA DE RECONOCIMIENTO DEL VALOR DIFERENCIAL PARA LOS TITULARES DE LA AUH Y POR EMBARAZO PARA PROTECCIÓN SOCIAL QUE RESIDEN EN LAS ZONAS PREVISTAS EN LA LEY N° 23.272**



Las regiones más rezagadas de la Argentina no resultan ser pobres sólo por los bajos ingresos, sino que tal situación se funda en la falta de condiciones mínimas para que estas regiones puedan internalizar los periodos de expansión de la economía nacional o provincial.

En esa línea, la provincia de Jujuy se caracteriza por su diferenciación regional que responde tanto a particularidades geográficas como económicas y sociales, dando lugar a cuatro zonas: Puna, Quebrada, Ramal y Valles. La Puna presenta características particulares, respecto a su geografía, no apta para la actividad agrícola (rigurosidad del clima, altura sobre el nivel del mar, falta de lluvias, desertificación) como así también por cuestiones relacionadas con el tamaño de mercado, economías concurrentes, mano de obra, distancia a los grandes centros de consumo, etc.

La población puneña, con claras condiciones geográficas adversas, requiere de un fuerte apoyo para su desarrollo y crecimiento. No puede perderse de vista el gran número de población rural que conforma la región, el cual, debe ser tomado como un desafío a los fines de dar adecuada cobertura a este tipo de población con necesidades diferentes a las de los centros urbanos; a fin de lograr mejores condiciones de vida.

Los extremos expuestos, no se ven contemplados en los términos del artículo 2° del proyecto aprobado por el Honorable Senado, toda vez que reconoce un valor diferencial para los titulares de la AUH y por Embarazo para Protección Social que residen en las Zonas de nuestro país previstas en la Ley N° 23.272, modificada por la Ley N° 25.955, constituida por las Provincias de La Pampa, Río Negro, Chubut, Neuquén, Santa Cruz, Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur y el Partido de Patagones de la Provincia de Buenos Aires, y la fijación por ley del tope aplicable que habilita el cobro de materia de asignaciones familiares.

Este valor diferencial consiste en aplicar el coeficiente 1,3 sobre el valor base de la Asignación vigente para cada período, bajo el argumento de compensar el mayor costo de vida existente en la Zona Sur de la República Argentina, como así también, contribuir con el sostenimiento y desarrollo de las economías regionales. Si bien es cierto que la Ley N° 25955, en su artículo 1 considera, a los efectos de las leyes, decretos, reglamentaciones, resoluciones y demás disposiciones legales del orden nacional, a la provincia de La Pampa juntamente con las provinciales de Río Negro, Chubut, Neuquén, Santa Cruz, Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur y el partido de Patagones de la provincia de Buenos Aires; no es menos cierto que la Puna se encuentra en clara situación de vulnerabilidad, debiendo aplicarse idéntico criterio a la misma.

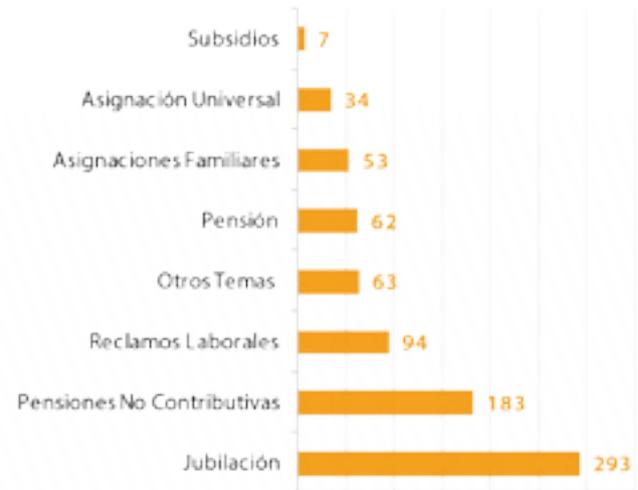
A modo de ejemplo puede citarse en el marco de Programa Hogares con Garrafa (HOGAR) creado mediante Decreto PEN N° 470 de marzo de 2015, la resolución N° 305/2014 de

Secretaría de Energía del 21 de abril de 2014.

## TRABAJO DEL ÁREA EN CIFRAS

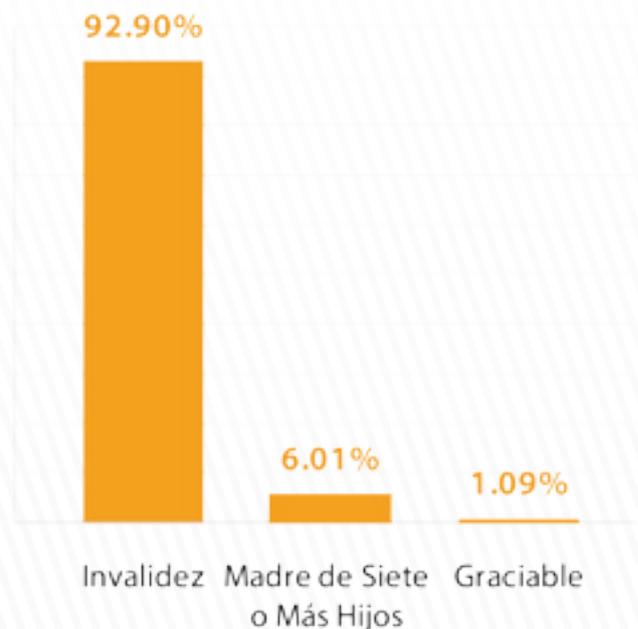
Durante 2015 el Área V ha iniciado 789 actuaciones y ha resuelto un total de 604 actuaciones.

### ACTUACIONES TRAMITADAS POR TEMÁTICA



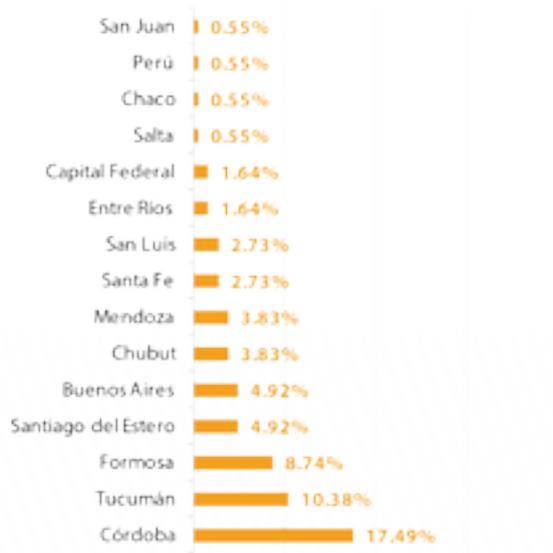
### QUEJAS RECIBIDAS POR LA DPN SOBRE PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS

DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SOBRE PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS SEGÚN TIPO



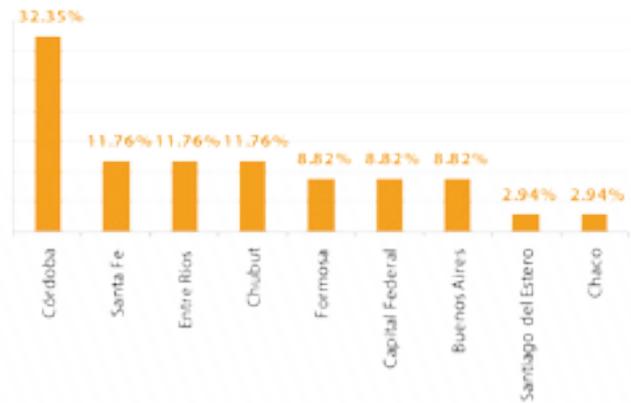


### DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SOBRE PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS SEGÚN PROVINCIA DE ORIGEN

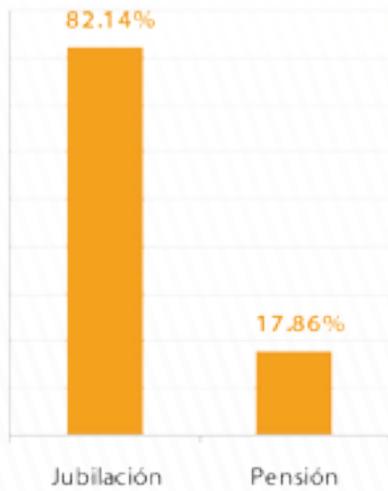


### QUEJAS RECIBIDAS SOBRE ASIGNACIÓN UNIVERSAL POR HIJO (AUH)

DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS RECIBIDAS SOBRE AUH DISTRIBUIDAS SEGÚN PROVINCIA DE ORIGEN.

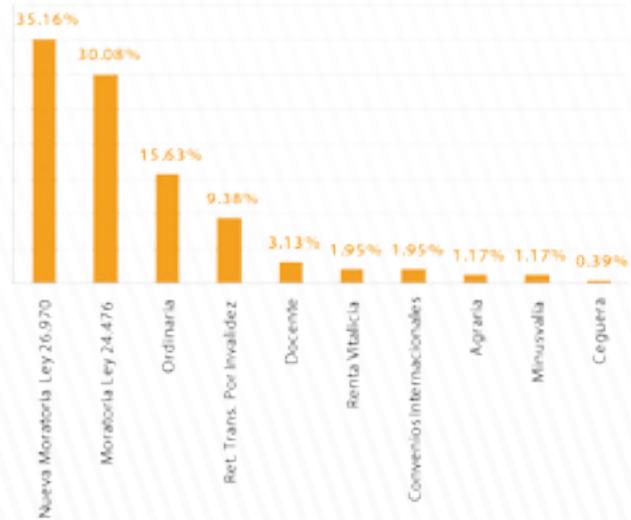


### QUEJAS RECIBIDAS POR FALTA DE PAGO DE SENTENCIAS

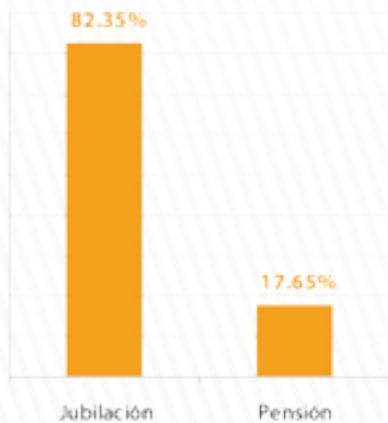


### QUEJAS RECIBIDAS POR JUBILACIONES

DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS RECIBIDAS SOBRE JUBILACIONES DISTRIBUIDAS SEGÚN TIPO.



### QUEJAS RECIBIDAS POR SOLICITUDES DE REAJUSTE DE HABERES





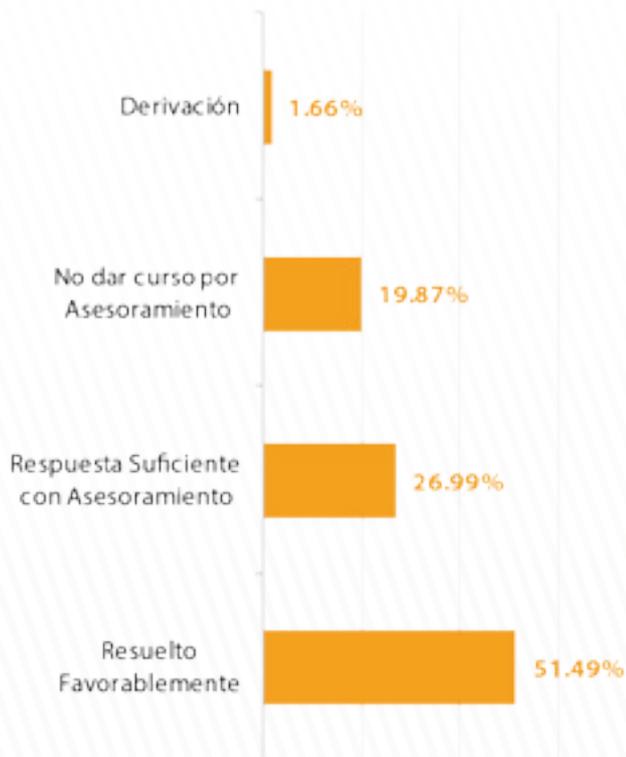
### DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS RECIBIDAS SOBRE JUBILACIÓN POR MORATORIA LEY 26.970 SEGÚN PROVINCIA DE ORIGEN.



### FUENTES EN INTERNET

- > <http://www.dpn.gob.ar/areas.php?ms=area5>>
- > <http://www.anses.gov.ar/>
- > <http://www.anses.gov.ar/>
- > <http://www.dpn.gov.ar/destacado.php?ms=area5&id=01>
- > <http://www.dpn.gov.ar/areas.php?id=07&ms=area5>
- > <http://infoleg.gov.ar/infolegInternet/anejos/90000-94999/90599/norma.htm>

### ACTUACIONES CONCLUIDAS SEGÚN MOTIVOS





# ACTUACIÓN DEL ÁREA VI ASESORÍA LEGAL Y TÉCNICA



# ACTUACIÓN DEL AREA DE **ASESORÍA LEGAL Y TÉCNICA**

## **INDICE**

INTRODUCCIÓN	/ 169
PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	/ 170
OFICINA DE JURISPRUDENCIA, DOCUMENTACIÓN Y BIBLIOTECA	/ 171
PROTECCIÓN INDIVIDUAL DE LOS DERECHOS HUMANOS	/ 171
PROTECCIÓN COLECTIVA DE LOS DERECHOS HUMANOS	/ 171
ACCIONES JUDICIALES EN LAS QUE INTERVINO EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN	/ 172
COROLARIO	/ 176



## INTRODUCCIÓN

“El principio de igualdad consagrado unánimemente en las constituciones modernas y en los tratados internacionales implica en uno de sus sentidos posibles, que ‘todos’ están bajo el paraguas salvador del poder judicial que debería protegerlos frente a la afectación de sus derechos, de cualquier derecho en cualquier circunstancia.

‘Ahora bien ¿quiénes son esos ‘todos’? En verdad, nada es como parece estar dicho en los textos referidos. Son muchos, muchísimos los que esperan vanamente ante las puertas de la ley que su demanda sea satisfecha... y aún puede ser peor: los hay que ni siquiera saben adónde ir en busca de tutela o que no tienen ninguna.

‘El horizonte luminoso de la igualdad es apenas perceptible, una ilusión que sostiene malamente el imaginario de la modernidad frente a un mundo oscuro, opaco, habitado por individuos sin identidad ni reconocimiento, a los que se procura invisibilizar, desconocer y olvidar. Seres vulnerables de vulnerabilidad extrema hacia los cuales sólo se dirigen, casi siempre y en el mejor de los casos, miradas indiferentes (a veces encubiertas de un manto de piedad definitivamente hipócrita).

‘Entre los ‘todos’ no están los pobres, ni los inmigrantes, ni los desocupados, ni aquellos a los que por su color de piel, por su creencias religiosas, por su opción sexual, por su ideología política, por su adicción, por estar acusado de un delito o por haber sido condenado, por estar en prisión o por haber salido de ella, por estar enfermo, por haber sido aislado en una institución médica, por ser un niño o un adolescente con “problemas de conducta o “en situación de calle”, o por... La lista sería interminable, en ella están los excluidos, los negados, los perseguidos al que el derecho debería amparar. ‘El acceso a la justicia es una vía que podría ampliar el campo de los incluidos. La cuestión es compleja y paradójica. El acceso a la justicia involucra, pero no se agota en el sistema judicial ... Cuando el discurso jurídico instala la categoría de ‘vulnerable’ o ‘en condiciones de vulnerabilidad’ quiebra la igualdad formal de los ‘todos’ y amplía y transforma el campo de los sujetos de derecho. Nombrar desde la ‘ley’ es poner en escena lo diferente, lo silenciado, lo negado y habilitar la participación de otros actores sociales”. (Alicia Ruíz, integrante del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de Buenos Aires, “Asumir la vulnerabilidad”, publicación de la Defensoría General de la Nación <http://bit.ly/1mpto1L>).

Y así inicia su Informe de gestión la Asesoría Legal y Técnica, pues, además de tener entre sus funciones la de representar legalmente al Defensor del Pueblo en todo proceso judicial, así como también la de intervenir en aquellos juicios en donde la Institución es parte, tanto en la jurisdicción nacional como la internacional; durante 2015, la Asesoría ha llevado adelante un sinnúmero de otras acciones vinculadas, en forma directa, con la protección y defensa de las personas más vulnerables, y también con la promoción de los derechos humanos.



## PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

A lo largo de 2015, la Asesoría Legal y Técnica ha desarrollado un importante número de artículos doctrinarios, relacionados con la defensa específica de algún derecho humano. Todos ellos han sido publicados en la página web del Defensor del Pueblo, y su enlace se indica al final de sus enunciados.

- ▶ “El rol del Defensor del Pueblo” señala que nuevos instrumentos nacionales e internacionales imponen la necesidad de que esta Institución se erija en uno de los principales actores para la protección y promoción de los derechos humanos, y a transformarse en uno de los mayores defensores de esos derechos humanos; iniciando nuevas investigaciones con el objetivo de colaborar, asesorar, informar y elaborar propuestas para un mejor funcionamiento del Estado, acerca de situaciones por violación a los derechos humanos. Todo ello al amparo del artículo 86 de la Constitución Nacional, los Tratados y Convenciones Internacionales (artículo 31 CN), las Resoluciones dictadas en este sentido por la OEA y Naciones Unidas, en particular, los “Principios de París”. (<http://bit.ly/1SzH9bU>).
- ▶ “Violencia de Género. Femicidio. Reformas al Código Penal” analiza la Ley N° 26.791 que modifica el artículo 80 del Código Penal Argentino, cuyo inciso 1° quedó redactado de la siguiente manera: “Se impondrá reclusión perpetua o prisión perpetua ... al que matare: (1) A su ascendiente, descendiente, cónyuge, ex cónyuge, o a la persona con quien mantiene o ha mantenido una relación de pareja, mediare o no convivencia.”, que, como se ve claramente, protege a la mujer en un vínculo de pareja, a consecuencia del incipiente número de casos de violencia ejercido contra el género femenino. También, la modificación del inciso 4° del mencionado artículo 80 CPN., que impone pena de reclusión perpetua o prisión perpetua al que matare: “Por placer, codicia, odio racial, religioso, de género o a la orientación sexual, identidad de género o su expresión.”. Y dentro de este marco, la incorporación del femicidio, cuyo inciso 11 del citado artículo 80, dispone que: “Se impondrá reclusión perpetua o prisión perpetua... al que matare: (11). A una mujer cuando el hecho sea perpetrado por un hombre y mediare violencia de género”. (<http://bit.ly/1QgVKpj>).
- ▶ “Homicidios agravados. Artículo 80, incisos 4° y 11 del Código Penal. Anteproyecto” analiza el Anteproyecto de Código Penal de la Nación Argentina, elaborado por la Comisión, creada por Decreto N° 678/2012, del 7 de mayo de 2012, presidida por el Dr. Eugenio Raúl Zaffaroni e integrada por los juristas León Carlos Arslanián, María Elena Barbagelata, Ricardo Gil Lavedra, y Federico Pinedo (<http://bit.ly/1JZOgrt>).
- ▶ “Legitimación” refiere a la actuación del Defensor del Pueblo y sus alcances en todo procesal judicial (<http://bit.ly/1Kt49l8>).
- ▶ “Del Cilindro de Ciro a la Declaración Universal de los Derechos Humanos Emergentes” da cuenta de los preceptos que recoge, precisamente, aquella Declaración (DUDHE), aprobada en el 2007, en el Forum de Monterrey, México (<http://bit.ly/1lzuPKk>).
- ▶ “Trabajo infantil” recorre la normativa nacional e internacional que prohíbe esa práctica (<http://bit.ly/1PqZvVU>).
- ▶ “El Defensor del Pueblo. Parábola de los talentos. Causas de justificación” insiste y amplía los fundamentos por los que se sostiene que el Defensor del Pueblo debe actuar, más allá del marco legal que fija la Ley N° 24.284, reformada por la Ley N° 24.379, en función de los preceptos rectores que indica Naciones Unidas, como verdadera Institución Nacional de Derechos Humanos (<http://bit.ly/1PHgaoH>).
- ▶ “Ley N° 24.660, artículos 32, inciso f, y 195. Menores en la cárcel. Detención domiciliaria. Otras penas alternativas a la prisión” analiza dichas normas con críticas a la prisión efectiva para madres con sus hijos menores de cuatro años, así como el arresto domiciliario, como pena alternativa, únicamente previsto para madres con hijos menores de cinco años de edad (<http://bit.ly/1T98Pnc>).
- ▶ “Violencia obstétrica, nuevo delito sin penalidad (aparente)” estudia esa modalidad de violencia de género, la Ley N° 25.929 y la Ley N° 26.485, así como también el derecho comparado (Parte 1 <http://bit.ly/1Kt7v7x> y Parte 2 <http://bit.ly/1nq2yYH>).
- ▶ “Violencia obstétrica. Informe de la Relatoría sobre los Derechos de la Mujer CIDH. Consideraciones finales” es complementario del artículo anterior. (<http://bit.ly/1PkE8Md>).
- ▶ “Plan Nacional de Acción 2014-2016 para la Prevención, Asistencia y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres. Consejo Nacional de las Mujeres”, publicado el 27 de octubre de 2015, por ese Consejo, órgano rector de la Ley N° 26.485 (violencia de género), conforme lo indica su propio artículo 8°. Consta de 101 fojas, más su Anexo, y allí dispone las políticas públicas que deberán llevarse a cabo en materia de violencia de género, así como fija sus objetivos, las acciones llevadas adelante hasta ahora, los avances y las metas a lograr en el futuro (<http://bit.ly/1OzHDLa>).
- ▶ “Principios de París - Adoptados por la Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas por la Resolución N° 1992/54, de 1992, reafirmada por la Asamblea General por la Resolución N° 48/134 de 1993” señala qué son esos Principios, qué significan, cuál es su importancia, qué es una Institución Nacional de Derechos Humanos y qué significa ser clasificado por Naciones Unidas con “status A” (<http://bit.ly/1OIVb4W>).
- ▶ “Protección de los Derechos Humanos en el Sistema Interamericano”, publicación que tuvo por objeto plasmar de manera sencilla y práctica aquellos medios de



protección de los derechos humanos establecidos en la Convención Americana sobre Derechos Humanos (<http://bit.ly/1Pr3y4A>).

- › “Régimen Penal Juvenil. Centros de Régimen Cerrado. Ley N° 22.278. Necesidad de su reforma” señala las razones que imponen la urgente modificación de esa legislación que fue dictada hace 35 años (<http://bit.ly/1ZA3yXz>).
- › “Niños, niñas y adolescentes con madres y padres encarcelados”, estos son los denominados Nnapes, y el trabajo, elaborado en conjunto con la Oficina de Personas Privadas de Libertad de esta Institución, informa y analiza acerca de las gravísimas consecuencias que padece ese grupo de personas, absolutamente vulnerables y desprotegidas, debido al encarcelamiento de alguno de sus progenitores (<http://bit.ly/1Nn6k9P>).
- › “Día Internacional del Migrante” da cuenta de la situación por la que atraviesan muchos de ellos y que son de dominio público, más una sustancial diferencia entre migrantes y refugiados, con expresa mención a directrices dadas por el Alto Comisionado de Naciones Unidas (<http://bit.ly/20hfFt1>).
- › “Acta Institucional. Reunión, mesa de diálogo, propuestas” informa acerca de las reuniones mantenidas por la Asesoría Legal y Técnica y la Oficina de Persona Privadas de Libertad con oficiales del Programa de Protección de los Derechos de la Niñez de la Church World Service para Latinoamérica y el Caribe, y la Presidenta de la Asociación Civil de Familiares de Detenidos. En este trabajo se alerta a las autoridades públicas acerca de la necesidad de reformar, urgentemente, varios de los procedimientos que utiliza el Servicio Penitenciario Federal (<http://bit.ly/1Qh8z30>).
- › “Protocolo de intervención Institucional ante denuncias por violencia de género, acoso sexual y discriminación de género” en el ámbito de la Universidad de Buenos Aires”. Se publicó el Protocolo, aprobado el 9 de diciembre de 2015 por dicha Universidad, cuyo objetivo se centra en investigar y sancionar situaciones de violencia sexual y discriminación basada en el sexo y/o género, orientación sexual, identidad de género y expresión de género que tengan por objeto o por resultado, excluir, restringir, limitar, degradar, ofender o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos, en el ámbito de esa Alta casa de estudios (<http://bit.ly/1SubXtC>).

## OFICINA DE JURISPRUDENCIA, DOCUMENTACIÓN Y BIBLIOTECA

Ha sido intensa su labor, coadyuvando con la Asesoría Legal y Técnica, en la provisión del material necesario (artículos de doctrina, jurisprudencia, proyectos legislativos, discusiones

parlamentarias, etcétera) para realizar las tareas diarias, así como también colaborando con otras áreas de la Institución en idéntico sentido. En cuanto a las funciones que le son propias, ha mantenido actualizada la jurisprudencia y recopilado los últimos fallos dictados, por ejemplo, en temas como violencia obstétrica, contextos de encierro (cárceles, institutos de menores, etcétera), resoluciones de Naciones Unidas, y recomendaciones y opiniones consultivas de la Organización de los Estados Americanos (OEA).

Por otra parte, ha incorporado un sistema de búsqueda de doctrina, legislación y jurisprudencia, tanto nacional como internacional, que nos ha permitido agilizar y facilitar el hallazgo de documentos de suma trascendencia para la tarea que desarrolla esta Asesoría y que, además, se ha extendido a todas y cada una de las áreas y oficinas de la Institución.

## PROTECCIÓN INDIVIDUAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

La Asesoría propuso el inicio de más de cien actuaciones de oficio para investigar presuntas disfunciones de la Administración, vinculadas a cada uno de los diversos temas que abordan las áreas y oficinas de la Institución, dentro de las competencias que le asigna el artículo 14 de la Ley N° 24.284 reformada por la Ley N° 24.379. También se han elaborado aproximadamente trescientos dictámenes, habiendo sido, la mayoría de ellos, asesoramientos brindados en el marco de las investigaciones que se llevan adelante en la Defensoría.

## PROTECCIÓN COLECTIVA DE LOS DERECHOS HUMANOS

La Asesoría Legal y Técnica, en conjunto con la Oficina de Personas Privadas de Libertad (OPPL), ha iniciado una investigación en pos de garantizar la protección integral de las niñas, niños y adolescentes con madres y padres encarcelados. En ese marco, se elaboraron un importante número de propuestas, también en protección de los mayores adultos encarcelados, con metas y plazos de tres, seis y doce meses, según la gravedad del caso y las dificultades para su puesta en marcha. Las propuestas se dirigen, principalmente, al Poder Ejecutivo Nacional, al Servicio Penitenciario Federal y al Poder Legislativo Nacional, en este último caso a fin de obtener la modificación de la Ley N° 24.660 (<http://bit.ly/1Qh8z30>).

También se inició una actuación vinculada al vigente Régimen Penal Juvenil, a fin de conocer de qué modo se garantiza la protección integral de los jóvenes alojados en Centros de Régimen Cerrado, dependientes de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, en concordancia con lo dispuesto por la Convención sobre los Derechos del Niño y las disposiciones de la Ley N° 26.061.

Además, ha iniciado un canal de diálogo directo con los jóvenes, mediante el inicio de talleres semanales en los



Centros de Régimen Cerrado que alojan a adolescentes infractores a la ley penal, para encontrar un espacio de pensamiento, de información acerca de los derechos que les asisten, y de reflexión.

Cabe señalar que la Asesoría, en conjunto con la OPPL, participa en el Sistema de Coordinación y Seguimiento de Control Judicial de Unidades Carcelarias que está integrado por la Comisión de Ejecución Penal de la Cámara Federal de Casación Penal; su Subcomisión, compuesta por una magistrada de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y Correccional y jueces de tribunales orales y; un juez de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y correccional Federal; los jueces nacionales de ejecución penal; la Procuración General de la Nación, representada por la Procuraduría contra la Violencia Institucional; la Defensoría General de la Nación, representada por la Comisión de Cárceles; la Procuración Penitenciaria de la Nación; y, en carácter de miembros consultivos, el Colegio Público de Abogados de la Capital Federal y el Centro de Estudios Legales y Sociales. Allí, en reuniones mensuales se elaboran recomendaciones que tienen como objetivo fundamental instar y desarrollar acciones orientadas a asegurar la vigencia concreta de los derechos humanos de las personas privadas de libertad en unidades penitenciarias federales. Resta señalar que la Asesoría y la OPPL participan activamente en la Comisión creada para atender las necesidades de Niñas, Niños y Adolescentes con Madres y Padres Encarcelados (Nnapes). A modo de ejemplo se inserta el enlace que permitirá la lectura de una de las Actas que se labran en las reuniones que convoca el Sistema (<http://bit.ly/1Nnn2G0>).

Esa participación nos ha llevado a elaborar los siguientes documentos que fueron entregados para consideración de los integrantes del Sistema, y la elaboración de nuevas recomendaciones <http://bit.ly/1ZA3yXz>; <http://bit.ly/1Nn6k9P>; <http://bit.ly/1Qh8z30>; y, más recientemente, el informe realizado luego de la visita efectuada al Centro de Régimen Cerrado “Dr. Manuel Rocca”: <http://bit.ly/1nq3tlw>.

La labor que desarrollan los integrantes del Sistema ha sido reconocida por el Instituto Internacional de Derechos Humanos (IIDH), sede para nuestro continente del “Institut International Des Droits del l’Homme”, por considerarlo único en América para la protección de los Derechos Humanos de las personas privadas de su libertad. El enlace da cuenta de la carta que oportunamente recibiera el Sistema: <http://bit.ly/1IBOHfP>.

Conforme se verá infra, la Asesoría también desarrolla su labor en defensa y protección de colectivos de personas afectadas, particularmente de los sectores más vulnerables, mediante la promoción y prosecución de diferentes procesos judiciales.

## **ACCIONES JUDICIALES EN LAS QUE INTERVINO EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN**

### **AUTOS: “CRECIENDO ASOCIACIÓN CIVIL C/ EN – MS S/ AMPARO” (EXPTE. Nº 547/2015)**

Este juicio tramita con intervención del Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal Nº 3, Secretaría Nº 5.

La demanda se promovió a efectos que el Ministerio de Salud de la Nación – Estado Nacional, en su condición de titular del Programa Nacional de Enfermedades Poco Frecuentes y Anomalías Congénitas (Resolución Nº 2329/2014) y a cargo del Ex Programa Nacional de Financiamiento de Tratamiento con Hormonas de Crecimiento (Resolución Nº 120/99 y sus modificatorias), cumpliera con su obligación de otorgar accesibilidad al tratamiento, asistencia y provisión de la hormona en forma regular, oportuna y continua a los niños del Programa, conforme prescripción médica.

El Defensor del Pueblo fue citado como tercero en los términos del artículo 94 y cc. del CPR., habiendo manifestado que por ante la Institución se llevaba adelante una investigación de contenido similar al planteado en el pleito, razón por la cual se acompañaron al tribunal una serie de antecedentes que, sin dudas, resultarán de interés para la resolución de la causa.

### **AUTOS: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN C/ EN DTO. Nº 2067/08-M. PLANIFICACION – RESOL. Nº 1451/08 Y OTRAS S/ PROCESO DE CONOCIMIENTO” (EXPTE. Nº 1188/2009)**

Este proceso se dedujo con la finalidad de disponer la nulidad, por ilegitimidad, del Decreto Nº 2067/08; de las Resoluciones 1451/08 del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, y de la Resolución ENARGAS Nº 536, como así también de toda otra norma que se dictara a consecuencia de aquéllas. Además, se requirió el dictado de una medida cautelar que dispusiera la suspensión de los efectos derivados de los instrumentos impugnados, en atención a los fuertes incrementos tarifarios que se derivaron de las normas cuestionadas. Es decir, permitir que los usuarios continuaran abonando sus facturas de acuerdo al régimen tarifario anterior y, en su caso, frente a la falta de pago del cargo tarifario, las empresas prestadoras se abstuvieran de suspender, interrumpir o cortar el servicio público de gas.

Luego de más de cuatro años de vigencia de la medida cautelar y como consecuencia de la sanción de la Ley Nº 26.784 (aprobación del Presupuesto General de la Administración Pública Nacional para el ejercicio 2013), el tribunal interviniente dictó sentencia declarando la abstracta la cuestión.

A consecuencia de lo resuelto se dedujo recurso de apelación, particularmente a efectos que se dejara a salvo, de



aquella declaración de abstracción, el período comprendido entre la sanción de las normas impugnadas y la sanción de la Ley de presupuesto, circunstancia que motivó la intervención de la Sala V del fuero en lo Contencioso Administrativo Federal. Dicho tribunal, mediante sentencia del 26 de mayo de 2015, reconoció la validez del planteo efectuado por la actora, ordenando llevar adelante el proceso en lo que hace al período cuestionado. Los recursos extraordinarios deducidos por el Estado Nacional y por el ENARGAS fueron desestimados con fecha 30 de diciembre de 2015.

## AUTOS: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN C/ EDESUR S.A. Y OTROS S/ AMPARO LEY N° 16.986” (EXPTE. N° 15/2009)

Este juicio, que tramitó por ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 10, Secretaría N° 20, fue promovido por la Institución con el objeto de obtener la nulidad por ilegitimidad de las Resoluciones N° 1169/08, 745/5 de la Secretaría de Energía, y sus modificatorias Res. N° 797/08, N° 1170/08, N° 628/08 y N° 654/05 dictadas por el Ente Nacional Regulador de la Electricidad, pues a consecuencia de la aplicación de todas ellas, las facturaciones de las empresas EDENOR S.A., EDESUR S.A., y EDELAP S.A., generarían valores irrazonables desde el punto de vista económico y, por tanto, arbitrarios e ilegales por contrariar principios elementales de justicia contenidos en nuestra Constitución Nacional.

Lamentablemente, el 20 de agosto de 2013 se rechazó la acción de amparo, con costas a la vencida. La Sala IV del fuero, el 26 de marzo de 2015 declaró inadmisibles los recursos extraordinarios interpuestos por la Institución, por entender que las medidas cautelares no constituyen sentencia definitiva, a los efectos de la interposición de aquel remedio federal.

## AUTOS: “MENDOZA, BEATRIZ SILVIA C/ EN Y OTROS S/ EJECUCIÓN DE SENTENCIA” (EXPTE. N°001/09)

Autos: “Mendoza, Beatriz Silvia c/ EN y otros s/ ejecución de sentencia” (expte. N°001/09), y todos sus incidentes, legajos y expedientes anexos ya reseñados en Informes anuales anteriores. Intervino la Secretaría de Juicios Originarios de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Cabe aclarar, que en un principio, para 2009/2012, el trámite de ejecución de sentencia, en cuanto a la reconversión y saneamiento de la Cuenca Matanza-Riachuelo, fue asignado al Juzgado Federal de la ciudad de Quilmes, provincia de Buenos Aires.

Posteriormente, por resolución de la CSJN, de fecha 19 de diciembre de 2012, se escindió la competencia de la ejecución de sentencia de la siguiente manera:

- a. El control de los contratos celebrados o a celebrarse en el marco del plan de obras de provisión de agua potable y cloacas y el tratamiento de la basura, así como su nivel de ejecución presupuestaria, quedaron transitoriamente bajo la competencia del Juzgado Nacional en lo Criminal y Correccional Federal N° 12 .
- b. Todas las restantes competencias atribuidas en la sentencia del 8 de junio de 2008, que comprenden la cuenca baja, media y alta quedaron transitoriamente bajo la competencia del Juzgado Federal en lo Criminal y Correccional N° 2 de Morón, Provincia de Buenos Aires.

Durante 2015, el Defensor mantuvo su firme vocación de continuar con la orden conferida por la CSJN, concretamente, en lo que hace al control de la ejecución de la sentencia dictada en el marco de los autos “MENDOZA, Beatriz y otros c/ EN s/ ordinario”, se reitera, en relación a la reconversión de la Cuenca Matanza Riachuelo.

Merece destacarse que se llevaron a cabo distintos actos relevantes, referidos al desarrollo y ejecución de la causa, como así también la Institución participó activamente en las diferentes audiencias convocadas y otras medidas dispuestas por el Tribunal. En ese sentido, se efectuaron varias reuniones con las partes interesadas, en las que se monitoreó el cumplimiento de la sentencia definitiva dictada en estos obrados.

Es así, que en la causa FSM N° 520000150/2013, por resolución de fecha 6 de enero de 2015, el Juzgado Federal en lo Criminal Correccional de Morón, convocó a una audiencia pública, celebrada el 5 de marzo del 2015, con el fin de evaluar el estado actual de cada una de las mandas establecidas por la Corte Suprema de Justicia de la Nación y exponer los objetivos fijados para el año 2015. En dicho acto comparecieron representantes de la Institución, representando al Cuerpo Colegiado y las distintas ONGs que lo componen, como así también representantes de ACUMAR; CABA; AGN y AySA, entre otros.

Se destaca, y sólo a modo de ejemplo, por la magnitud y distintas temáticas que se abordaron en dicha audiencia, que algunos contenidos tratados fueron: logros obtenidos por cada organismo; Plan Sanitario de Emergencia; Red de agua potable y cloacas; Desagües y obras finalizadas en el 2014; instalación de 14 Estaciones Meteorológicas Automáticas; generación de mapas de zonas inundables; Plan de villas y asentamientos precarios; limpieza de basurales y acciones de prevención de daños.

Importa destacar que con motivo de cumplirse siete años del fallo dictado por la CSJN, se efectuó una presentación ante el máximo Tribunal, por la que se puso en conocimiento la elaboración del “Informe especial del Cuerpo Colegiado, coordinado por el Defensor del Pueblo de la Nación, a siete años del fallo CSJN que persigue mejorar la calidad de vida de la población, recomponer el ambiente y prevenir daños en la cuenta Matanza Riachuelo”. En consonancia con dicho Informe, la Institución solicitó a la CSJN, que dispu-



siera nuevas medidas complementarias ampliatorias o de adecuación, con el fin de alcanzar un fiel cumplimiento de los mandatos dispuestos en la sentencia.

Asimismo, a lo largo de 2015, se realizaron numerosas presentaciones judiciales en los expedientes y legajos conexos a la causa "MENDOZA", que tramitan por ante el Juzgado Federal N° 2 de Morón. A modo de ejemplo se citan algunas de ellas:

- a. Expte. FSM 52000311/2013, caratulado "ACUMAR s/ SANEAMIENTO DE BASURALES". Escrito Manifiesta- Reserva Opinión"- Referido a las inspecciones mensuales de basurales;
- b. Expte. C.MA-R N° 52000002/2013, caratulado "ACUMAR s/ POLO PETROQUÍMICO DOCK SUD"- Escrito: Hace Saber. Reserva Opinión- Polígono Dock Sud. Cumple Acordada 3/15 CSJN- Donde se hizo saber que la Institución se encontraba elaborando un informe especial del Cuerpo Colegiado en el que se abordará de modo sistemático, actualizado e integrado las cuestiones referidas al Control Industrial (Expte. N° 198/05), el cual incluye al Polígono Dock Sud (Expte. N° 02/05) y a ACUBA (Expte N° 280/2013);
- c. Expte. C.MA-R N° 03/05, caratulado "ACUMAR s/ ESTADO DEL AGUA, NAPAS SUBTERRÁNEAS Y CALIDAD DEL AIRE"- En este expediente, se hizo saber que el Defensor del Pueblo se encontraba elaborando el informe especial del Cuerpo Colegiado, donde abordaría de modo sistemático, actualizado e integrado las cuestiones referidas a la calidad ambiental;
- d. Legajo de control 14 "Asentamiento Lamadrid (Bajo Autopista Pedro de Mendoza)", del expediente N° FSM 52000001/2013, caratulado "ACUMAR s/ URBANIZACIÓN DE VILLAS Y ASENTAMIENTOS PRECARIOS- Donde se expuso entre otras cuestiones que conforme a los altos cometidos que persigue el presente caso y a las características particulares de su tramitación, el Defensor del Pueblo entiende que la intervención de los afectados y el Ministerio Público de la Defensa debe interpretarse de modo amplio, a efectos de favorecer al mayor acceso a la jurisdicción. Máxime cuando se encuentran involucradas personas en situación de vulnerabilidad y/o riesgo ambiental;
- e. Expte. FSM 52000016/2013, caratulado "DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ ACUMAR Y OTRO s/ AMPARO AMBIENTAL"- En este expediente se puso en conocimiento del Tribunal sobre la síntesis del "Taller sobre criterios, principios y metodologías para la delimitación de la "Reserva Natural Integral y Mixta Laguna de Rocha", realizado el 14 de mayo de 2015, en sede de la Defensoría del Pueblo de la Nación, con la participación de funcionarios de autoridades públicas, especialistas de entidades académicas, investigadores, miembros de organizaciones sociales y vecinos que trabajan la temática.

## AUTOS: "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN C/ TBA S/ AMPARO" (EXPTE. N° 23.469/2005)

Autos: "Defensor del Pueblo de la Nación c/ TBA s/ amparo" (expte. N° 23.469/2005), radicados ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 2, Secretaría N°3.

Este proceso fue iniciado el 28 de julio de 2005, a consecuencia del estado que presentaba, por entonces, la línea ferroviaria de pasajeros que unía las cabeceras de Plaza Once-Moreno (ferrocarril Sarmiento) y Retiro-José León Suarez (ferrocarril Mitre).

La causa contaba con sentencia de fondo, dictada el 23 de noviembre de 2006, que desestimó la demanda planteada por la Institución, y que fue posteriormente confirmada por la Sala III del Fuero. Todo ello, motivó la interposición de un recurso extraordinario por ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación, con fecha diecisiete de febrero del año 2010.

En el 2014, con fecha 26 de junio, el Máximo Tribunal resolvió hacer lugar al remedio federal intentado, revocó la sentencia apelada y dispuso la devolución del expediente al juzgado de origen para dictar nuevo pronunciamiento ajustado a derecho.

Por último, durante el 2015, la Sala V del Fuero, por resolución de fecha 7 de mayo de ese año, ordenó la producción de diversas medidas de pruebas tendientes a cumplir con el mandato dispuesto por el Alto Tribunal. Así, dispuso la realización de una pericia técnica ferroviaria, designado a tales efectos a un experto (ingeniero ferroviario) con el fin de que informe: a) Estado de limpieza y conservación de los coches; b) Tiempo promedio de espera en boletería en hora pico; c) Cantidad de pasajeros que viajan por coche, parados y sentados; d) Número de coches por tren; y e) Tendencia creciente/decreciente en los índices de calidad. En la actualidad, el perito designado se encuentra elaborando el informe.

## AUTOS: "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN C/ ESTADO NACIONAL - PROVINCIA DEL CHACO S/ ACCIÓN DE AMPARO" (EXPTE. N° D - 587/07)

Dicho expediente tramita por ante la Secretaría de Juicios Originarios de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Este proceso se dedujo con fecha 29 de agosto de 2007, solicitando que se condenara a los demandados (Estado Nacional -Poder Ejecutivo Nacional- y a la Provincia del Chaco), a adoptar las medidas que fueren necesarias para modificar las condiciones de vida de las poblaciones que se individualizaron en la demanda, las que se encontraban en una situación de exterminio silencioso, progresivo, sistemático e inexorable, asegurando a los pobladores de la región que se extiende en el Sudeste del Departamento Gral. Güemes, y



Noroeste del Dpto. Libertador Gral. San Martín, Provincia de Chaco, una real y efectiva calidad de vida digna que les permita el ejercicio los siguientes derechos: derecho a la vida, derecho a la salud, derecho a la asistencia médico-social, derecho a la alimentación, derecho al agua potable, derecho a la educación, derecho a una vivienda digna, derecho al bienestar general, derecho al trabajo, derecho a su inclusión social (conforme los Tratados y Convenio de los Pueblos Indígenas), entre otros.

Sin perjuicio de ello, y con carácter cautelar, mediante resolución de fecha 18 de septiembre de 2007, la CSJN hizo lugar a la medida cautelar peticionada por la Institución, y ordenó a las demandadas con carácter de inmediato a que realicen las acciones destinadas a cubrir las necesidades básicas inherentes a todo ser humano, respecto de los pobladores de las zonas involucradas.

En 2015, con plena vigencia la medida cautelar dictada en estas actuaciones, el Defensor del Pueblo realizó diferentes presentaciones donde expuso con preocupación que, a pesar del plan de Acción que se ha desarrollado en el Impenetrable Chaqueño, advertía la existencia de desnutrición y carencias sanitarias (mayo 2015). En el mes de julio, se efectuó una nueva manifestación, esta vez expresando sobre las dificultades derivadas de una insuficiente atención sanitaria y los problemas de desnutrición. Asimismo, se peticionó se dispusiera un urgente envío de leche, alimentos y revisión médica, incluyendo un programa de vacunación.

Por esa razón, la Corte dispuso, con fecha 17 de diciembre de 2015, requerir al Estado Nacional que en el plazo de 30 días actualice el estado de ejecución de los programas de Salud, Alimentación, Asistencia Sanitaria, Provisión de agua potable, Fumigación y Desinfección de las regiones alcanzadas por la medida cautelar.

## SANCIONES FICTAS

En relación a los procesos iniciados por esta Defensoría respecto de las aprobaciones fictas de reformulación de contratos administrativos de servicios públicos que fueran oportunamente informados, cabe señalar que todos ellos siguen su trámite ante la CSJN, tanto por interposición de recursos extraordinarios, como por quejas por denegación de recursos. Se detallan las acciones que se encuentran en trámite:

- Autos "Defensor del Pueblo de la Nación c/ Estado Nacional – M. E. y P. - Resol. 296/06 y 298/06 s/ proceso de conocimiento" (expte. N° 13.452/06), interviene el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 10 Secretaría N° 19.

La acción se dedujo el 17 de abril del 2006, contra el Estado Nacional, a fin de que se declare la inconstitucionalidad del artículo 4° de la ley N° 25.790, en la parte pertinente, toda vez que luego de señalar que corresponderá al H. Congreso de la Nación expedirse dentro del plazo de sesenta días corridos de recepcionadas las propuestas de los acuerdos de renegociación

(de servicios públicos concesionados), dispone en su último párrafo que "cumplido dicho plazo sin que se haya expedido, se tendrá por aprobada la misma..."

En este caso, las resoluciones impugnadas habían aprobado tácitamente aumentos tarifarios en los servicios explotados por Autopistas del Sol S.A. y Grupo Concesionario del Oeste S.A.

En junio de 2011, el Tribunal de grado dictó sentencia por la que rechazó la demanda interpuesta por el Defensor del Pueblo. Para así decidir, consideró -entre otras cuestiones- que a la situación descrita por la Institución le tornaba aplicable la doctrina de los casos devenidos abstractos y que en tales condiciones, el Defensor carecía a la fecha de interés económico y/o jurídico susceptible pronunciamiento judicial.

Posteriormente, la Sala IV del fuero, con fecha 14 de agosto de 2012, confirmó la sentencia del juez de primera instancia. Se interpuso recurso extraordinario, el que fue desestimado por la Sala anteriormente mencionada, por lo que se dedujo recurso de queja por ante la CSJN con fecha 12 de noviembre de 2012.

Durante 2015, la causa fue elevada a la CSJN, y se encuentra a estudio, aún sin resolver.

- Autos: "Defensor del Pueblo de la Nación c/ Estado Nacional – Ley 25.790 - DTO. 1870/06 s/ proceso de conocimiento" (expte. N° 39.722/07), radicados por ante Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 10, Secretaría N° 19.

Como ocurrió en los casos anteriormente expuestos, la demanda fue promovida en noviembre de 2007, contra el Estado Nacional, para que se declarara la inconstitucionalidad del artículo 4° de la Ley N° 25.790. Asimismo, se peticionó la declaración de inconstitucionalidad del decreto N° 1870/06 (B.O. 15.12-2006), por cuanto en el art. 1° ratificó el Acta Acuerdo de renegociación contractual firmada por la UNIREN y la empresa Concesionaria Caminos del Río Uruguay S.A.. En idéntico sentido, se pidió también la inconstitucionalidad del Decreto N° 427/07 (B.O. 29.01.2007), en razón que su art. 1° ratificó el Acta Acuerdo de renegociación contractual suscripta por la UNIREN y la empresa Concesionaria AEC S.A.

El Tribunal dictó una única sentencia juntamente con la causa N° 13.452/06 caratulada "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION c/ EN- M° de Economía y P. - Resol. 296/06 y 298/06", en la que resolvió rechazar la demanda interpuesta por la Institución, por entender que en el planteo de autos se tornaba aplicable la doctrina de los casos devenidos abstractos y no encontrando un interés económico y/o susceptible de eficaz pronunciamiento jurisdiccional. Por otro lado, en el fallo se afirma que no se visualiza cuáles son los derechos de los usuarios que se encuentren conculcados. A consecuencia de la resolución adversa, la sentencia fue apelada por la Institución y confirmada por la Sala IV



del fuero en agosto de 2012. Contra dicho decisorio, la Institución interpuso recurso extraordinario y, en el mes octubre de 2012, aquella Sala resolvió desestimar-lo por entender -entre otras cuestiones- que no obstante se afirmara la existencia de una controversia en punto a normas federales, en realidad los argumentos expuestos sólo significaron una mera discrepancia con las razones de hecho y derecho procesal en que se fundó el fallo.

Por último, la Institución dedujo recurso de queja que fue interpuesto con fecha 8 de noviembre de 2012, el cual se encuentra a estudio por ante la Secretaría N°4 de la CSJN.

Con fecha 7 de julio de 2015, la causa fue remitida a la Procuración General de la Nación, encontrándose en la actualidad a estudio de ese Organismo.

- › Autos: “DEFENSOR DE PUEBLO DE LA NACIÓN C/ ESTADO NACIONAL - PODER EJECUTIVO NACIONAL - LEY 25.790- DTO. 1711/07, 1245/07 Y 1779/07, S/ PROCESO DE CONOCIMIENTO” (expte. N° 17.101/08), en trámite por ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 7, Secretaría N° 13.

Esta acción se promovió el 24 de julio de 2008, en tutela de los derechos de incidencia colectiva del conjunto de usuarios de los servicios públicos prestados por las distribuidoras de energía eléctrica: TRANSCO S.A., TRANSNOA S.A. y TRANSPA S.A.

Al igual que en las anteriores acciones se persigue la declaración de inconstitucionalidad del artículo 4° de la ley 25.790. Asimismo, se peticionó la nulidad de los Decretos N° 1711/07; 1245/07 y 1779/07, ya que a través de ellos se ratificaron las Acta Acuerdo de renegociación contractual entre la UNIREN y las empresas citadas, permitiendo un incremento en la tarifa del servicio público involucrado.

El Tribunal haciendo suyo los argumentos del fiscal preopinante, dispuso el rechazo de la demanda interpuesta por la Institución. Sintéticamente, el señor fiscal consideró que no procedía la aplicación del art. 82 C.N., en tanto únicamente veda la “sanción ficta en la formación y sanción de las leyes”, pero no en el proceso de formación de un decreto delegado del modo en que fue previsto en el citado artículo 4° de la ley N° 25.790.

Posteriormente, el Defensor del Pueblo presentó recurso de apelación, el que fuera rechazado por la Sala III del fuero en noviembre de 2012. Por ello, la Institución interpuso recurso extraordinario en el mes de mayo de 2013, el que fue concedido por resolución de fecha 13 de febrero de 2014 y se dispuso su elevación a la Corte Nacional.

Durante 2015, la causa circuló distintas por vocalías de la CSJN y a partir del mes de julio, fue remitida a la Procuración General de la Nación. En la actualidad, se encuentra en dicho Organismo.

## COROLARIO

El Defensor del Pueblo de la Nación durante 2015 ha luchado por visibilizar a “todos”, más exactamente y en particular, a los “seres vulnerables de vulnerabilidad extrema”, y la Asesoría Legal y Técnica ha coadyuvado desde las funciones que le son propias, a mejorar el bienestar de la población, como obligación explícita del Estado, conforme la Declaración sobre el Derecho al Desarrollo (<http://bit.ly/1J4vrCX>), aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 6 de diciembre de 1986. Dejar de hablar de desigualdades y empezar a conversar de paridad y equivalencia de derechos, ha sido el leitmotiv que guió a esta Asesoría Legal y Técnica.



ACTUACIÓN DEL ÁREA VII  
**PROTECCIÓN ESPECIAL DE  
DERECHOS HUMANOS**



# ACTUACIÓN DEL ÁREA DE PROTECCIÓN ESPECIAL DE DERECHOS HUMANOS

## INTRODUCCIÓN

El Área de Protección Especial de Derechos Humanos fue instituida en la nueva estructura del Defensor del Pueblo de la Nación a partir de septiembre de 2015 por medio de la Resolución N° 39/15. Su objetivo es atender la vulneración de derechos vinculados al género, a niños, niñas, adolescentes varones y mujeres, y a los derechos por las personas con discapacidad. De allí la creación en este ámbito de Oficinas específicas abocadas a tales temas.

Por eso, la especialidad buscada con la creación de este área es la de promover una permanente actualización sobre las temáticas abordadas de modo particularmente avanzado ya que la necesidad de conocer de manera adecuada y minuciosa el impacto de las políticas públicas respectivas y la vigencia de los derechos aquí protegidos, demanda acceder a ese conocimiento desde una posición instruida y competente.

Cabe destacar que se trata de derechos cuyo reconocimiento implican cambios profundos en la estructura social, familiar e institucional. Lo que caracteriza a estos grupos sociales -mujeres, personas menores de edad, personas con discapacidad, personas que optan por una sexualidad diferente al mandato- es la desigualdad frente a los derechos, es decir, sus derechos aparecen recortados y puestos bajo tela de juicio por una moralidad de masas, en la que el individuo y su singularidad pierden capacidad de decisión sobre la propia vida, así como una justa inclusión igualitaria en comunidad.

La desigualdad de las mujeres, de las niñas y los niños, de los adolescentes varones y mujeres como de las personas cuya orientación sexual o identidad de género diferente a la de la heteronormatividad, reconoce una misma génesis: la estructura patriarcal<sup>1</sup>, base de nuestra sociedad. Punto de partida en el que la relación asimétrica de poder establece mecanismos de jerarquía en las relaciones de género. Oposición binaria entre varones y mujeres que se ve extendida a la niñez y a la adolescencia; un ejemplo de ello es la educación sexista y el establecimiento primario de roles excluyentes entre lo masculino y lo femenino, una práctica que se expande a las demás relaciones sociales en las que la orientación sexual y la identidad de género resultan disruptores del orden dado.

Por otra parte, hoy también se reconoce que la discapacidad ha sido y es uno de los factores sociales que producen desigualdad. Ello así, dadas las condiciones impuestas desde la "disciplina de la normalidad" en la que lo diferente resulta segregado. De ahí que la evolución de la temática hacia la superación de dichas condiciones implique la necesidad de poner énfasis en el derecho de estas personas a la inclusión plena en la vida comunitaria.

El fundamento principal para que la Oficina por los Derechos de las Personas con Discapacidad sea comprendida dentro de esta área, es consonante con los lineamientos de las Convenciones Internacionales, las cuales interpretan la discapacidad no ya como una problemática referida a la salud, sino como problema social. Por lo tanto, el involucramiento del Defensor en la materia requiere de un procedimiento especial y altamente profesionalizado que sirva para dar respuesta adecuada a aquella demanda de inclusión sobre la que nos hemos venido refiriendo.

Asimismo, la Oficina de Niños, Niñas, Adolescentes Varones y Mujeres en proceso de conformación, sigue la línea de inspiración -tanto de la Ley N° 26.061 de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, como de las disposiciones del nuevo Código Civil y Comercial de la República Argentina-, que establece la prioridad en el ejercicio de los derechos de éstos cuando colisionen con los intereses de los adultos y/o de personas jurídicas privadas o públicas.

Finalmente, uno de los mayores desafíos para el Defensor del Pueblo de la Nación como garante de derechos humanos, y en particular para el área de Protección Especial de Derechos Humanos, consiste en interpretar rigurosamente los procesos sociales que parecen encaminados a consolidar un renovado ethos y una evolucionada cosmovisión de la ciudadanía, lo cual exige estar preparados frente a los desafíos que las modernas relaciones sociales nos presentan.

1 "...El patriarcado es entendido, así, como perteneciendo al estrato simbólico y, en lenguaje psicoanalítico, como la estructura inconsciente que conduce los efectos y distribuye valores entre los personajes del escenario social (...) revelar la naturaleza jerárquica y la estructura de poder subyacente e inherente a las relaciones de género, que no son ni cuerpos de hombres ni cuerpos de mujeres, sino posiciones en relación jerárquicamente dispuestas..."  
Segato, Rita: Las estructuras elementales de la violencia: Prometeo 3010: 2010:114



## ACERCA DE LA CONFORMACIÓN DE LA OFICINA DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

En 2015 se creó la Oficina de Niñez y Adolescencia en la órbita del Área de Protección Especial de Derechos Humanos; oficina que, actualmente, se encuentra en proceso de conformación.

En materia de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes – consagrados por nuestra Constitución Nacional como en leyes nacionales como la Ley N° 26.061 de Protección Integral de Derechos, o la Ley de Prohibición del Trabajo Infantil y Protección del Trabajo Adolescente-, hemos recibido diversas solicitudes de intervención e iniciado investigaciones de oficio para examinar situaciones que podrían vulnerar los derechos de la infancia y la adolescencia, y en su caso actuar.

Cabe remarcar que durante el año que se informa, la vulneración de derechos más frecuente se relaciona con situaciones y contextos de violencia con niños y niñas como víctimas directas y/o testigos. En tal sentido, se describirán casos testigo que requieren de una mayor atención por parte del Estado; no sólo de la Administración. Pero adelantamos que la atención a víctimas de violencias ha sido un tema de agenda política y se han creado diversos programas y circuitos de atención, pero sin duda, la falta de coordinación e implicancia de algunos organismos y hasta la centralización de servicios que no llegan a los lugares más alejados del país, dificultan el acceso efectivo, inmediato y oportuno a derechos, especialmente en lo relativo al acceso a la justicia y al acompañamiento y asistencia integral sostenida de todos los involucrados en situaciones de violencia.

Una madre de cuatro hijos (en situación de vulnerabilidad y quienes residían en Pichanal, Orán, provincia de Salta), no obtuvo respuesta conducente alguna a los fines del cese de la violencia provocada por el padre de familia; ni las líneas telefónicas de asesoramiento nacional, ni de los organismos jurisdiccionales locales. En contexto, aceptada la queja, se intentó articular acciones inmediatas con los organismos provinciales.

A partir de numerosos llamados telefónicos, cada organismo planteó sus competencias y sus limitaciones jurisdiccionales. Se llamó a la Oficina de Violencia Familiar (OVIF) del Poder Judicial de la Nación (atento que habían abierto una oficina en Orán), al Ministerio de Primera Infancia, a la Oficina de Asistencia a la Violencia Familiar del Ministerio Público Fiscal; hasta que, finalmente, fue derivada al Programa Provincial de Asistencia Integral a las Víctimas de Violencias el cual informó que enviaría una comisión especializada al lugar donde vive la familia para determinar pasos a seguir. Ese Programa, dependiente del Ministerio de Derechos Humanos provincial, brindó la atención requerida y enderezó la pretensión ante el órgano jurisdiccional y los servicios de protección de niños.

Lo descripto da cuenta de las dificultades que presenta el acceso a la Justicia como a los dispositivos de protección de derechos, para quienes se encuentran en condiciones de vulnerabilidad. Si desde un organismo de protección de derechos, como lo es esta Defensoría, hemos hecho cinco llamados telefónicos que insumieron una tarde de labor a personas entrenadas al efecto para, al fin, dar con el Programa específico, debe concluirse que el camino tendido hacia la sociedad para evitar la vulneración de derechos es, cuanto menos, pantanoso.

En otro caso se trabajó conjuntamente con las receptorías de esta Defensoría en la provincia de Santa Fe y de la provincia de Chaco, a fin de acompañar a una mujer y su hija (oriundas de Chaco) que, por cuestiones de violencia extrema, había tenido que “escaparse para pedir ayuda a Rosario, Santa Fe”. Los profesionales de dichas receptorías, con inmediatez, tomaron contacto con la señora y, una vez en su provincia de origen, la acompañaron al Procurador para solicitar un Defensor Oficial que la asistiera en calidad de querellante. Es más, la madre sospechaba que su concubino habría estado involucrado en la reciente muerte de su hijo de trece años, quien había fallecido de “manera no clara”.

En otro orden de cosas, se iniciaron actuaciones sobre “Presunta discriminación a niños en una escuela”, sobre la “Solicitud de intervención en relación a dos niñas que habrían sido trasladadas a otra provincia sin el consentimiento de uno de sus progenitores”, sobre “Posible vulneración de derechos de una niña y su madre en contexto de encierro”, entre otras.

El Defensor del Pueblo de la Nación también trabajó sobre la particular situación de los adolescentes de pueblos originarios. En ese sentido, y en función del trabajo territorial que se lleva adelante en el Impenetrable Chaqueño, se recogió la inquietud elevada por profesionales de la zona referida a la ausencia de ofertas culturales, recreativas y educativas que tengan como protagonistas a adolescentes de pueblos originarios.

Desde la Dirección de una escuela Primaria de Villa Río Bermejito, Chaco, solicitaron la intervención de esta Defensoría porque esa comunidad educativa había presentado ante la Administración provincial dos proyectos para mejorar las condiciones de niños, niñas, adolescentes y jóvenes del lugar y, a la fecha, no habían recibido respuestas.

Uno remitía a la creación de un centro de actividades deportivas, culturales y recreativas en el Barrio Norte, Villa Bermejito; y el otro, a un proyecto educativo intercultural, basado en la oralidad de los dos idiomas y el juego. Cabe aclarar que más del 80% de la población que asiste a la escuela mencionada pertenece a la Comunidad Qom.

Según el censo 2010, la localidad de Villa Bermejito cuenta con 3.752 habitantes, lo que representa un marcado incremento poblacional respecto de los 692 habitantes del censo anterior (INDEC, 2001). El crecimiento poblacional de la localidad ha generado una crisis en la capacidad de



satisfacer adecuadamente los requerimientos de servicios fundamentales a la salubridad, como así también en lo relativo a la cobertura y educación de calidad de niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos del lugar<sup>2</sup>.

Respecto de la educación, los niños, niñas y adolescentes indígenas también tienen derecho a acceder a una educación inicial, primaria y secundaria de calidad, respetuosa de su cultura y de su lengua materna, que les permita desarrollar todo su potencial humano, los forme como ciudadanos y los prepare para estudios superiores o para insertarse en el mercado laboral. Sin embargo, son pocos los chicos y las chicas indígenas que completan sus estudios, y muchos menos los que pueden continuarlos al finalizar la escuela media. Los servicios educativos que atienden población indígena en zonas rurales, y aquellos en donde se requiere alfabetizar en dos lenguas, son los que presentan las más graves deficiencias en términos de infraestructura, recursos, servicios alimentarios y de docentes capacitados, lo cual afecta la calidad de la enseñanza y la inclusión.

La población escolarizada en el país alcanza a 1.300.000 niños y niñas en el nivel inicial, 4.700.000 en el nivel primario y 1.800.000 en el secundario. El 0,9% de todos los estudiantes del país es indígena, es decir, cerca de 80.000 alumnos distribuidos en los tres niveles: 11.000 en el inicial, 50.000 en la primaria y 15.000 en la secundaria. La tasa de analfabetismo para los niños y las niñas indígenas mayores de 10 años es tres veces y media mayor que la tasa nacional, que se ubica en el 2,6%.<sup>3</sup>

Según la Encuesta Complementaria de Pueblos Indígenas (ECPI) del INDEC, finalizada en el 2005, los niños y las niñas mbyá guaraní de Misiones, y wichí de Chaco, Formosa y Salta, tienen tasas de analfabetismo más altas aún: 29,4% en el primer caso y 23,4% en el segundo.

Por lo expuesto, la intervención proactiva que decidió realizar esta Defensoría - sin perjuicio de que en su momento correspondiera derivar la actuación de referencia al Defensor del Pueblo de la Provincia del Chaco- consistió en trabajar con referentes de efectores nacionales para la consecución de los proyectos planteados. Así, se mantuvieron reuniones con la Dirección Nacional de Políticas Socieducativas y con Mapa Educativo, para inicialmente georeferenciar los datos y los servicios de educación Intercultural Bilingüe; y también con el área de Educación Intercultural Bilingüe de la Nación y de la provincia del Chaco. De esta manera, la Dirección Nacional de Políticas Socioeducativas se comprometió a organizar una Mesa de Diálogo en Villa Bermejito.

En relación a las actuaciones iniciadas de oficio, deben citarse dos temas de especial importancia sobre los cuales continúa la investigación:

.....

2 Fuente: "Informe técnico de Evaluación de Impacto Ambiental. Acueducto a Villa Río Bermejito, El Espinillo y Miraflores". Provincia de Chaco en: [www.ucpype.gov.ar/bid2776/inf-villabermejitomiraflores.pdf](http://www.ucpype.gov.ar/bid2776/inf-villabermejitomiraflores.pdf)

3 Informe UNICEF, sobre Niños, Niñas y Adolescentes Indígenas.

1. En el marco de la "Prohibición del Trabajo Infantil y la Protección del Trabajo Adolescente" (Ley N° 26.390), se está trabajando sobre las "Peores Formas de Trabajo Infantil" (Ley N° 25.255) atento que, a la fecha, el Estado Nacional aún no se ha pronunciado sobre el "Listado de Trabajo Infantil Peligroso" y que el mismo es de vital importancia para realizar las inspecciones tendientes a la protección del trabajo adolescente (como así también para explicitar la normativa relativa a las excepciones de la Ley N° 26.390). Esta Defensoría, además, pondera el riesgo al que se ven expuestos los niños en actividades agrícolas donde se utilizan agroquímicos, o realizando actividades en las ladrilleras, etc.
2. Atento que el Nivel Inicial según la Ley N° 26.206 de Educación Nacional (LEN), modificada por la Ley N° 27.045, "constituye una unidad pedagógica y comprende a los/las niños/as desde los cuarenta y cinco (45) días hasta los cinco (5) años de edad, siendo obligatorios los dos (2) últimos años"; y que, asimismo, la Nación, las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires "tienen la obligación de universalizar los servicios educativos para niños de tres años de edad y priorizar la atención educativa de los sectores menos favorecidos"; se encuentra en proceso la recopilación de datos para proponer la apertura de una actuación de oficio sobre educación en la primera infancia, especialmente en niños y niñas de 45 días a tres años, para investigar el efectivo cumplimiento de la Ley N° 27.064 relativa a la "Regulación y Supervisión de Instituciones de Educación no incluidas en la Enseñanza oficial", como así también sobre la creación del Sistema Federal de Cuidados para la Primera Infancia, proyecto de Ley que actualmente tiene media sanción.

Por último, y en relación con uno de los temas descriptos con anterioridad, es menester notificar que también durante el año que se informa, finalmente se publicó la Investigación "Alcances y Limitaciones de las Inspecciones Laborales en la Erradicación del Trabajo Infantil" en los países que conforman la Federación Iberoamericana de Ombudsmen, donde el Defensor del Pueblo de la Nación tuvo una participación frecuente y comprometida en la Conformación de la Red de Niñez y Adolescencia de esa organización. La exploración se basó en un análisis comparativo entre la información proporcionada por 15 países, analizando diferentes escenarios nacionales, con sus desarrollos normativos, sus organismos de protección de derechos, entre otras cosas, donde los procesos de erradicación del trabajo infantil deben gestionarse. En ese sentido esta Defensoría, solicitó la información pertinente en la Oficina de Coordinación de la Prevención del Trabajo Infantil y Protección del Trabajo Adolescente del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, atento que éste es un organismo clave en la cuestión planteada. Si bien el foco de la investigación fue puesto sobre las inspecciones laborales, el trabajo versó sobre la conexión de las mismas con los órganos de protección de derechos de niños, niñas y adolescentes, como con



las políticas públicas y los planes específicos orientados a la Erradicación del Trabajo Infantil.

Finalmente y sobre esta materia, consignamos que ante hechos de violencia contra niños y niñas de público conocimiento – y, en algunos casos, seguidos de muerte-, se iniciaron conversaciones con referentes de otros organismos de derechos humanos para iniciar acciones de prevención

de la violencia en los ámbitos educativos y avanzar en su detección temprana; y en el acompañamiento de los niños, las familias y la comunidad educativa. Se continuará próximamente con las conversaciones iniciadas con la Dirección General del Centro de Atención de Niñez, Adolescencia, Género y Diversidad de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.



# ACTUACIÓN DE LA **OFICINA DE GÉNERO**

## **INDICE**

INTRODUCCIÓN	/ 183
TEMÁTICAS DE INTERVENCIÓN	/ 184
CONCLUSIONES	/ 194



## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Género ha centralizado sus acciones e investigaciones en procura de contribuir a la igualdad entre los géneros, teniendo en cuenta para ello una “perspectiva de género”, es decir entendiendo que el género es una construcción de normas socioculturales que determinan los roles, actitudes, valores y comportamientos que hombres y mujeres deben cumplir, acorde a lo que dichas normas le atribuyen a “lo femenino” y a “lo masculino”.

Estos patrones socioculturales, en una sociedad patriarcal, legitiman y reproducen las desigualdades entre los géneros, pudiendo provocar discriminación y violencia, como también distintas posibilidades de acceso y goce ante los mismos derechos (derecho a la educación, a la salud, al trabajo, a la participación política y económica, etc.).

Desde esta concepción se ha intervenido en las temáticas que a continuación se detallan, con el objetivo primordial -desde un organismo nacional de derechos humanos- de disminuir la brecha de desigualdades y de empoderar a las mujeres.

Asimismo se ha trabajado específicamente en la protección y defensa de los derechos del colectivo LGBT (Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans).





## TEMÁTICAS DE INTERVENCIÓN

### POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA PREVENCIÓN, ASISTENCIA Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES

#### MARCO NORMATIVO. DEFINICIONES

Argentina adhirió oportunamente a tratados internacionales que apuntan específicamente a evitar cualquier tipo de discriminación y de violencia hacia las mujeres –tanto en el ámbito público como en el privado- y, consecuentemente, se comprometió a desarrollar todas las acciones necesarias a tales fines.

En este sentido, cabe destacar:

- La Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer -CEDAW- (Naciones Unidas, 1979), aprobada en nuestro país en 1985, mediante la Ley N° 23.179.
- La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belém do Pará” (Brasil, 1994), ratificada en la Argentina en 1996, mediante la Ley N° 24.632.

En cuanto a la normativa nacional, en 2009 se sancionó la Ley N° 26.485 de “Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que se desarrollen sus relaciones interpersonales”. La citada Ley define a la violencia contra las mujeres como “toda conducta, acción u omisión, que de manera directa e indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte la vida, la libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial de las mujeres, como así también su seguridad personal. Quedan comprendidas las perpetradas por el Estado o sus agentes. Se considera violencia indirecta toda conducta acción u omisión, disposición, criterio o práctica discriminatoria que ponga a la mujer en desventaja con respecto al varón” (Art. 4°).

En la reglamentación de la Ley -Decreto N° 1011/ 2010- se especifica el alcance de dicha definición: “Se entiende por relación desigual de poder, la que se configura por prácticas socioculturales históricas basadas en la idea de la inferioridad de las mujeres o la superioridad de los varones, o en conductas estereotipadas de hombres y mujeres, que limitan total o parcialmente el reconocimiento o goce de los derechos de éstas, en cualquier ámbito en que desarrollen sus relaciones interpersonales”.

Sobre esta cuestión, referida a las definiciones de “violencia de género” o de “violencia hacia las mujeres”, cabe mencionar la aclaración que al respecto efectuara la Dra. Perla Prigoshin -Coordinadora de la Comisión Nacional Coordinadora de Acciones para la Elaboración de Sanciones de Violencia de Género (CONSAVIG): “cuando hablamos de vio-

lencia de género nos estamos refiriendo a la violencia que sufren las personas mujeres (incluyendo en el concepto a quienes se autoperceben como tales) por su condición de tales. Esta violencia está basada en una asimetría en las relaciones entre varones y mujeres, que es la base de la cultura patriarcal y que ha colocado a las mujeres en situación de sometimiento”. (<http://bit.ly/1mQKdTy>)

Hecha esta aclaración, corresponde agregar que la Ley N° 26.485 definió los distintos tipos de violencia que pueden sufrir las mujeres (física, psicológica, sexual, económica y patrimonial y simbólica) y, además, determinó los ámbitos donde las mismas pueden desarrollarse (violencia doméstica, institucional, laboral, contra la libertad reproductiva, obstétrica y mediática).

Asimismo, estableció como órgano de aplicación al Consejo Nacional de las Mujeres (CNM), organismo competente en la elaboración y ejecución de políticas públicas para atender la problemática de la violencia (<http://bit.ly/1PqIT0F>).

Cabe agregar que el Artículo 11° de la citada norma –denominado Políticas Públicas- establece: “El Estado nacional implementará el desarrollo de las siguientes acciones prioritarias, promoviendo su articulación y coordinación con los distintos Ministerios y Secretarías del Poder Ejecutivo nacional, jurisdicciones provinciales y municipales, universidades y organizaciones de la sociedad civil con competencia en la materia”. Y luego la norma especifica qué políticas debe desarrollar cada área del Estado.

Sin embargo, pese a las expresas disposiciones de la Ley N° 26.485 en materia de políticas públicas y pese, además, a que han transcurrido seis años desde su entrada en vigencia, la simple observación de la realidad demuestra que la violencia hacia las mujeres es una problemática alarmante en nuestro país que merece un tratamiento urgente.

#### INVESTIGACIÓN MACRO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO SOBRE VIOLENCIA DE GÉNERO

En 2015 se promovió una actuación de oficio, para investigar sobre las políticas públicas implementadas, o previstas a implementar, en pos de prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres. A los fines de recabar mayor información sobre la problemática, se celebró una reunión con la entonces Coordinadora General Ejecutiva de la “La Casa del Encuentro”, Fabiana Tuñez (actualmente, titular del Consejo Nacional de las Mujeres), atento a que esa ONG trabaja y se especializa en la temática de la violencia de género desde 2003 ([www.lacasadelencuentro.org](http://www.lacasadelencuentro.org)).

Además, “La Casa del Encuentro” –desde su Observatorio de Femicidios denominado “Adriana Marisel Zambrano”- realiza un seguimiento de los femicidios, considerando los datos que aparecen en los medios de comunicación (recopilados de las Agencias informativas Télam y DyN y de 120 diarios de distribución nacional y/o provincial) y proporciona los únicos datos disponibles sobre esta problemática. Según este registro no oficial, en 2014 hubo 277 femicidios, es decir, en la Argentina muere una mujer cada 31 horas por



violencia de género. Cabe aclarar que todavía no se publicaron los datos del 2015. Corresponde mencionar en esta instancia que la Ley N° 26.791 (del 2012) incorporó la figura del femicidio modificando la redacción del Artículo 80 del Código Penal de la Nación (en sus incisos 1° y 4°, e incorporando los apartados 11 y 12) y determinó que el femicidio es “el homicidio de una mujer, cuando sea perpetrado por un hombre mediando violencia de género” y será reprimido con la máxima penal prevista para nuestro sistema pena; es decir, prisión perpetua.

En función de la información proporcionada por la citada ONG, considerando también aquella que surgía de publicaciones especializadas y periodísticas y, fundamentalmente, teniendo en cuenta las disposiciones de la normativa vigente, el Defensor del Pueblo promovió el inicio de una investigación macro y se solicitaron informes al CNM sobre las temáticas que a continuación se reseñan:

- › La elaboración de un Plan Nacional de Acción para la prevención, asistencia y erradicación de la violencia contra las mujeres;
- › La creación de un Observatorio de Violencia contra las Mujeres;
- › La creación de un Registro Único de casos de violencia contra la mujer en todo el territorio nacional;
- › La cantidad de refugios para las mujeres cuyas vidas corren riesgo, aclarando distribución provincia por provincia y además, si la oferta de refugios se adecuaba a la demanda;
- › Acceso a los servicios gratuitos de patrocinio jurídico y de asistencia social y psicológica para las mujeres víctimas de violencia;
- › Acceso y provisión de los botones anti-pánico;
- › Acciones conjuntas con el Ministerio de Educación de la Nación para incorporar contenidos curriculares, en los distintos niveles de educación, referidos a la prevención de la violencia de género;
- › Asignación presupuestaria al CNM.

Del conjunto de las cuestiones enunciadas, en 2015 se obtuvo determinada información, quedando pendiente para una segunda etapa el resto de los temas. Así, el CNM informó sobre la elaboración del Plan Nacional de Acción 2014-2016 para la Prevención, Asistencia y Erradicación de la violencia contra las Mujeres (<http://bit.ly/1kOsjjE>).

Entre los fundamentos del Plan, el CNM refiere “la violencia contra las mujeres es una violación de los derechos humanos, un grave problema de salud pública y, por lo tanto, su afectación excede el ámbito de lo privado y se constituye en problemática social y jurídica que exige intervención integral del Estado, como herramienta participativa y equitativa de transformación en articulaciones diversas y coordinadas con organizaciones sociales y territorios, con énfasis en la independencia económica de las mujeres en el marco de la transversalidad e interinstitucionalidad”.

Por otra parte, el CNM informó que -junto con el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC)- se avanzó en la elaboración del Registro Único de Casos de Violencia contra la Mujer (RUCVM). A través de ese Registro se pretende centralizar y sistematizar la información disponible en registros administrativos, con el objetivo de contar con datos que permitan diseñar políticas públicas, destinadas a paliar la violencia de género.

Según aclara el CNM: “Los organismos estatales que generan registros sobre violencia contra la mujer tanto a nivel nacional, provincial y local, en sus tres poderes están en condiciones de ser proveedores de los datos que conforman el RUCVM” (<http://bit.ly/1PpEICA>).

Con relación al acceso y distribución de botones anti-pánico, si bien todavía no se cuenta con información sobre la situación de cada una de las provincias, cabe mencionar que el Defensor promovió una investigación sobre la situación particular que se registraba en la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe, en virtud de denuncias periodísticas que daban cuenta de presuntos inconvenientes en la provisión de los botones. En Rosario el sistema comenzó a funcionar en marzo de 2014 y, desde entonces, la demanda aumentó considerablemente, acorde al aumento de las denuncias. Al respecto cabe destacar que la provincia de Santa Fe ocupa el segundo lugar en el lamentable ranking de femicidios en Argentina (la provincia de Buenos Aires es el primero); y aproximadamente el 50% de ellos ocurren en Rosario. Con referencia al trámite de la actuación, se solicitaron informes a los organismos competentes y actualmente se aguarda la información requerida.

## NI UNA MENOS

El 3 de junio de 2015 se realizaron en todo el país marchas multitudinarias bajo la consigna #NiUnaMenos con el propósito de decir “basta” a la violencia de género, a la vez de visibilizar reclamos y propuestas para que los tres poderes del Estado se abocaran, sin más dilaciones, a atender la grave problemática de la violencia ([www.niunamenos.com.ar](http://www.niunamenos.com.ar)).



La convocatoria nació de un grupo de periodistas, integrantes de ONGs, artistas, entre otros, que fueron convocando -a través de los medios y de las redes sociales- al resto de la sociedad. El reclamo se focalizó en cinco puntos: la implementación del Plan Nación de Acción para la prevención, la asistencia y la erradicación de la violencia contra las mujeres; garantizar el acceso a la justicia por parte de las vícti-



mas; la elaboración de un Registro Oficial Único de víctimas de violencia; garantizar la Educación Sexual Integral en todos los niveles educativos y en todo el país, y, por último, se solicitó la protección de las víctimas de violencia con monitoreo electrónico de los victimarios.



## CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE PARTO HUMANIZADO Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA OBSTÉTRICA

### MESA DE TRABAJO

La Oficina de Género integra, desde hace dos años, una mesa de trabajo interdisciplinaria e interinstitucional para trabajar en la problemática de violencia obstétrica (VO). La mesa es coordinada por la CONSAVIG, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, y es integrada por la Superintendencia de Servicios de Salud (SSSalud), el Instituto Nacional Contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI), la Secretaría de Salud Comunitaria del Ministerio de Salud de la Nación y el Área de Salud de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.

El objetivo común es visibilizar la temática de la violencia obstétrica, procurando empoderar a las mujeres para que puedan presentar las denuncias correspondientes -brindándoles elementos y recursos para que las denuncias se concreten y se investiguen (difusión, información en redes sociales, formulario a disposición, <http://bit.ly/1tEq6J0>), y concientizando a los equipos de salud para que revisen, modifiquen y erradiquen todas aquellas prácticas médicas e institucionales que conllevan una carga de violencia hacia las mujeres.

### MARCO NORMATIVO. DEFINICIONES.

La Ley Nº 26.485 de "Protección Integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en todos los ámbitos que desarrollen sus relaciones interpersonales", definió a la violencia obstétrica, como "aquella que ejerce el personal de salud sobre el cuerpo y los procesos reproductivos de las mujeres, expresada en un trato deshumanizado, un abuso de medicalización y patologización de los proce-

sos naturales, de conformidad con la Ley Nº 25.929".

Por su parte, la Ley Nº 25.929 de Parto Humanizado -sancionada en 2004 y de aplicación en todo el país-, estableció los derechos que tienen las mujeres durante el proceso del parto, parto y post parto, como por ejemplo, a ser informadas sobre las distintas intervenciones y prácticas médicas que pudieran tener lugar durante dicho proceso, posibilitando ello que puedan optar libremente cuando existan diferentes alternativas. Además, los equipos de salud deben considerar las pautas culturales de la mujer, evitando prácticas invasivas y el suministro de medicación que no estén justificados por el estado de salud de la parturienta o de la persona por nacer.

La Ley de Parto Humanizado establece que el Ministerio de Salud de la Nación es la autoridad de aplicación y, respecto del incumplimiento de las obligaciones que surgen de la Ley -por parte de las obras sociales y entidades de medicina prepaga, como así también el incumplimiento por parte de los profesionales de la salud- será considerado "falta grave a los fines sancionatorios" (Artículos 5º y 6º).

Cabe agregar que la Ley de Parto Humanizado fue reglamentada durante el 2015, es decir, once años después de haber entrado en vigencia.

### SOBRE EL TRÁMITE DE LAS DENUNCIAS DE VO

Las denuncias ingresan a la Defensoría y, en el curso de su trámite, se solicitan informes a la clínica u hospital denunciado, a la obra social o prepaga (en el caso de que la mujer cuente con una cobertura médica) y se solicita la intervención de la SSSalud para que efectúe una "auditoría" en el establecimiento asistencial donde se suscitaron los hechos.

En determinados casos también se solicita la intervención de la CONSAVIG o de la Secretaría de Salud Comunitaria del Ministerio de Salud de la Nación.

Cabe aclarar que la intervención ante las denuncias de VO no se centra en la praxis médica, sino que se intenta determinar cuáles son aquellas prácticas naturalizadas en los establecimientos asistenciales que conllevan una carga de violencia hacia la mujer embarazada, en situación de parto, parto y postparto.

Una vez cotejada toda la información, y en aquellos casos donde se ha verificado VO, la Defensoría dicta una resolución mediante la cual exhorta a la clínica u hospital denunciado que implementen las medidas necesarias para dar cumplimiento a las recomendaciones que surgen del informe de Auditoría, a los efectos de modificar y erradicar las prácticas y los procedimientos detectados en la investigación vinculados con violencia obstétrica.

Posteriormente, se realiza un seguimiento -particularmente a cargo de la SSSalud- para verificar que las recomendaciones sean, finalmente, implementadas. Para la formulación de los exhortos, el Defensor también tiene en cuenta las "Recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS)" en materia de VO.



## SOBRE EL CONTENIDO DE LAS DENUNCIAS DE VO

A partir de las denuncias recibidas y tramitadas por la Oficina de Género, se pueden inferir ciertas cuestiones comunes que se reiteran en los reclamos.

- Los hechos denunciados vinculados con violencia obstétrica sucedieron tiempo atrás (aproximadamente un año). Tiempo que, se estima, les demanda a las mujeres superar la angustia, frustración y miedo antes de denunciar el caso.
- Las mujeres hacen hincapié en sus denuncias en el trato deshumanizado, descalificador y, en algunos casos, humillante que recibieron por parte del equipo de salud. También se hace especial mención a la falta de información sobre las prácticas y procedimientos médicos, o respecto de la salud del recién nacido.
- Las mujeres realizan su denuncia con el deseo expreso y solidario de que, a partir de la denuncia, otras mujeres no pasen por la misma situación.
- No se solicitó, en ninguna ocasión, reserva de identidad ni resarcimiento económico.
- Las denuncias que registran urgencia son aquellas que realiza la mujer próxima a parir y se vinculan con la negativa del servicio de salud de autorizar el acompañamiento en una cesárea;
- Se han recibido denuncias que involucran a los tres subsistemas de salud; es decir, el público, de obras sociales y de medicina prepaga, como también de institutos autárquicos de provincias.
- En los casos donde las denuncias involucraron a hospitales públicos provinciales, los Ministerios de Salud locales iniciaron sumarios administrativos para investigar sobre los hechos denunciados.

## AUDITORÍAS

La SSSalud, a partir de los pedidos de intervención efectuados por la Defensoría ante cada denuncia de VO, ha realizado –hasta la fecha– auditorías en los establecimientos que a continuación se detallan, a los efectos de determinar si hubo o no violencia obstétrica:

- Instituto Médico de Obstetricia (CABA), Sanatorio Güemes (CABA), Hospital Privado Modelo de Vicente López (provincia de Buenos Aires), Sanatorio Anchorena (CABA),
- Sanatorio de la Trinidad Mitre (CABA), Clínica Privada Dres. Marcelo Tachella S.A. de Haedo (Buenos Aires), Clínica Bazterrica (CABA), Hospital Británico (CABA), Sanatorio Otamendi (CABA), Clínica de Pergamino (provincia de Buenos Aires), Clínica Boedo (provincia de Buenos Aires), Sanatorio Británico (ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe), Clínica Independencia (Munro, provincia de Buenos Aires) y el Instituto Médico de Adrogué (provincia de Buenos Aires).

## EXHORTACIONES SOBRE VO

En atención a la información recabada en el trámite de cada denuncia, y considerando fundamentalmente los Informes de Auditoría, en 2015 la Defensoría ha formulado las siguientes exhortaciones:

- A la Secretaría de Salud, Medio Ambiente y Políticas Sociales de la Municipalidad de Luján y al Hospital Nuestra Señora de Luján, se exhortó que arbitren en conjunto las medidas necesarias para, por un lado, garantizarle a la denunciante “el derecho a estar acompañada por su cónyuge en ocasión de la cesárea”, y, además, para que se adecúen las instalaciones y procedimientos del Hospital Nuestra Señora de Luján al conjunto de las normas vigentes vinculadas con el Parto Humanizado.



- Al Sanatorio de la Trinidad Mitre se exhortó que arbitre las medidas necesarias para implementar las “recomendaciones” que constan en el Informe de Auditoría elaborado por la SSSalud, a los fines de optimizar la atención de las mujeres embarazadas durante el proceso de parto, parto y post parto de sus hijos.
- A la Clínica Independencia se exhortó que arbitre las medidas del caso para garantizar el cumplimiento efectivo de la Ley N° 25.929 de Parto Humanizado, particularmente en lo referido al derecho de las mujeres a estar acompañadas durante el parto, ya sea parto vaginal o por cesárea.
- Al Instituto Médico de Obstetricia (IMO) se exhortó que arbitre las medidas del caso en pos de optimizar la atención brindada a las mujeres, y a sus familiares, en las circunstancias de muerte gestacional o perinatal, evitando, a su vez, situaciones vinculadas con violencia obstétrica, conforme la define la normativa vigente.
- A la Clínica Privada Dres. Tachella S.A. se exhortó que arbitre las medidas necesarias para implementar las “recomendaciones” de la Auditoría efectuada por la Superintendencia de Servicios de Salud.

En cada uno de los casos antes reseñados, se está efectuando un seguimiento, con visitas periódicas por parte de la SSSalud a los citados establecimientos, a los efectos de verificar el cumplimiento de las recomendaciones formuladas.



Sin perjuicio de ello, se estima procedente dar cuenta de un caso testigo, que muestra cómo es el proceso de intervención interinstitucional y, fundamentalmente, el éxito del mismo.



### CASO TESTIGO EN UN TRÁMITE DE VO

Una mujer solicitó la intervención de la Defensoría debido a los malos tratos que había recibido en ocasión del parto de su hijo en el Sanatorio Güemes de la Ciudad de Buenos Aires. La denunciante detallaba en su presentación las circunstancias que debió vivir en el momento de presentarse en la Guardia del establecimiento, y durante la internación, lo que culminó en el hecho de tener el parto de su hijo en el baño de la habitación.

Refiere la denunciante en su reclamo: “afortunadamente, tanto el bebé como yo, hasta el momento nos encontramos en buen estado de salud pero solicitamos su intervención para que estos malos tratos no vuelvan a suceder con otras personas.”

Como consecuencia de la investigación realizada, y de la intervención de la SSSalud, el Defensor del Pueblo de la Nación exhortó al Sanatorio Güemes “a que arbitre las medidas necesarias para revisar y modificar aquellas prácticas y condiciones que encuadran bajo la definición de violencia obstétrica provista en la Ley N° 26.485, siguiendo para ello las recomendaciones contenidas en el Informe de Auditoría que constan en la presente resolución”. Asimismo, exhortó a la SSSalud “que adopte las medidas del caso para supervisar –a corto, mediano y largo plazo- el cumplimiento de las recomendaciones formuladas al Sanatorio Güemes”.

En el marco de dicho seguimiento, la SSSalud realizó visitas posteriores al Sanatorio Güemes y elaboró un nuevo informe donde brinda un detalle de las modificaciones efectuadas por parte del citado Sanatorio, en pos de mejorar la atención de las mujeres. Así se menciona que: incrementaron el recurso humano en el Servicio de Obstetricia; se inauguró un nuevo Centro Obstétrico que consta de tres salas de parto y cuatro salas de parto; se optimizó el sistema de “turnos”; se digitalizaron las historias clínicas; se realizaron mejoras en la infraestructura y mobiliario; hay una sala de recepción de recién nacidos con capacidad de atención de hasta tres bebés, en forma simultánea con aparatología

y tecnología apropiada, y, en este sector, se garantiza el acompañamiento permanente de los padres; se ha colocado cartelera referida a la Ley de Derechos del Paciente; se entrega a las pacientes folletería relacionada con los derechos de la mujer, particularmente sobre la Ley de Parto Humanizado, que incluye el link del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación donde se pueden efectuar las denuncias de violencia obstétrica (<http://bit.ly/1tEq6J0>).

De lo expuesto surge que la intervención interinstitucional ha obtenido resultados positivos en cuanto al objetivo de prevenir, modificar y erradicar prácticas naturalizadas en los servicios de salud, vinculadas con VO. Es decir, se ha verificado que el Sanatorio Güemes ha diseñado e implementado un “Plan de Acciones” -involucrando a todo su personal-, tendiente a mejorar la atención hacia las mujeres durante el proceso de parto y postparto y hacia sus hijos recién nacidos.

### INVESTIGACIONES ESPECIALES SOBRE VO

#### VO en las cárceles

Se promovió una actuación de oficio para investigar respecto de la existencia o no de lineamientos o protocolos de atención dirigidos a la mujer embarazada privada de su libertad, durante el proceso del parto, parto y post parto; y, particularmente, para determinar si las mujeres detenidas bajo la dependencia del Servicio Penitenciario Federal acceden a los derechos que establece la Ley N° 25.929, de Parto Humanizado.

A los fines de llevar adelante la investigación, se impulsó la creación de una mesa de trabajo integrada por representantes del Equipo de Género y Diversidad Sexual de la Procuración Penitenciaria Nacional, del Observatorio de Violencia de Género de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires y de la CONSAVIG, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

En el trámite de la actuación, se solicitaron informes al Servicio Penitenciario Federal, como también a los hospitales a donde son derivadas las mujeres detenidas al momento del parto, esto es: Hospital Joaquín Castellanos de la ciudad de Güemes y al Hospital Materno Infantil, de la ciudad de Salta (ambos en la provincia de Salta) y al Hospital de Ezeiza (provincia de Buenos Aires) y la Maternidad Sardá (CABA). Actualmente la actuación continúa en trámite y se aguardan los informes correspondientes.

#### VO en hospitales públicos de la provincia de Jujuy

Se promovió una actuación de oficio para investigar sobre hechos de presunta violencia obstétrica y deficientes servicios de salud prestados por el Hospital Materno Infantil ‘Dr. Héctor Quintana’ y el Hospital ‘Pablo Soria’, de San Salvador de Jujuy. En el trámite de la actuación, se solicitaron informes al Ministerio de Salud de Jujuy y a la Comisión de Salud de la Legislatura provincial y, actualmente, se aguardan los informes correspondientes.



## ACCESO AL ABORTO NO PUNIBLE (ANP)

### MARCO NORMATIVO

El Código Penal Argentino establece en qué circunstancias el aborto no es punible en nuestro país. Así, el artículo 86 determina: "El aborto practicado por un médico diplomado con el consentimiento de la mujer encinta, no es punible: 1º) Si se ha hecho con el fin de evitar un peligro para la vida o la salud de la madre y si este peligro no puede ser evitado por otros medios; 2º) Si el embarazo proviene de una violación o de un atentado al pudor cometido sobre una mujer idiota o demente. En este caso, el consentimiento de su representante legal deberá ser requerido para el aborto".

En 2007, el Ministerio de Salud de la Nación elaboró una Guía Técnica para la Atención Integral de Abortos No Punibles, con el objetivo primordial de "reducir las barreras de acceso al aborto en los casos no constitutivos de delito"; sin embargo, la Guía no fue debidamente aplicada en el país y, en la mayoría de los casos, se judicializaron los pedidos de ANP, generando dichos procesos demoras y hasta rechazos que impidieron la concreción de los ANP.

Por tal motivo, la Corte Suprema de Justicia de la Nación, el 13 de marzo de 2012, dictó un fallo -en el caso "F. A. L. s/ medida autosatisfactiva"-, a través del cual estableció -entre otros temas- el alcance del artículo 86 del Código Penal.

En este sentido, precisó que el aborto no es punible en los casos de violación, se trate de una mujer idiota o demente o de cualquier mujer; que no se requiere autorización judicial para la realización del ANP; que no se requiere ningún tipo de prueba de la violación, bastando una declaración jurada; y que las autoridades nacionales, provinciales y de la CABA, con competencia en la materia, deben implementar y hacer operativos protocolos hospitalarios para la concreta atención de los abortos no punibles.

### INVESTIGACIÓN MACRO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO SOBRE EL ACCESO AL ANP

Pese al fallo de la CSJN, varias provincias de la Argentina no han implementado aún protocolos de atención de ANP o, en determinados casos, han elaborado protocolos que no siguen los lineamientos de dicho fallo. Por esta razón, en 2015, continuó en trámite una denuncia presentada oportunamente por el Comité de América Latina y el Caribe para la Defensa de los Derechos de la Mujer (CLADEM), mediante la cual solicitaron la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación, ante las autoridades sanitarias competentes, para que efectivamente se garantice "el acceso de las mujeres y niñas en todo el territorio de la nación al derecho de aborto no punible, tal como lo establece el art. 86 del código penal vigente y cuya correcta interpretación se encuentra reflejada en el reciente fallo de la Corte Suprema de Justicia".

En el marco de la denuncia, la Defensoría realizó una investigación, y obtuvo información del Ministerio de Salud de la

Nación y de las autoridades sanitarias provinciales.

Así, el Ministerio de Salud de la Nación informó -en 2015- sobre la actualización de la anterior guía de atención de abortos no punibles, denominada actualmente: "Protocolo para la Atención de las Personas con Derecho a la Interrupción Legal del Embarazo (ILE)", la cual fue publicada en la página web del Ministerio (<http://bit.ly/1PXR9s0>) y, en sus actualizaciones, también se tuvieron en cuenta aspectos vinculados con la Ley de Identidad de Género (Ley Nº 26.743).

Entre los objetivos del nuevo Protocolo se mencionan: "Promover en todo el país el derecho que tienen mujeres, niñas, adolescentes y toda persona con capacidad de llevar adelante una gestación, de acceder a la interrupción legal del embarazo (ILE) cuando éste se encuadre en las causales previstas por el sistema normativo del país"; "Procurar que la interrupción del embarazo (ILE) sea brindada bajo los mismos parámetros que otros componentes del servicio de salud, es decir, respetando los estándares de calidad, accesibilidad, confidencialidad, competencia técnica, rango de opciones disponibles e información científica actualizada".

Además, se aclara: "Los equipos de salud son los primeros responsables por la provisión de ILEs (práctica también conocida como aborto no punible o ANP), y de prevenir y buscar evitar peligros y daños a la integridad física y psíquica de quien acude al sistema de salud, ya sea que se trate de los subsistemas público, de obras sociales o privado".

El Protocolo establece cuatro causales por las que se puede solicitar la ILE, siendo éstas: cuando el embarazo representa un peligro para la vida de la mujer y este peligro no pueda ser evitado por otros medios; cuando el embarazo representa un peligro para la salud de la mujer y este peligro no pueda ser evitado por otros medios; cuando el embarazo proviene de una violación; cuando el embarazo proviene de una violación sobre una mujer con discapacidad intelectual o mental.

También se reiteró lo mencionado en la Guía anterior, respecto de que el acceso a la ILE no requiere autorización judicial y que la "objeción de conciencia" puede ser individual, pero nunca institucional. Asimismo, el Ministerio de Salud de la Nación dio cuenta -en el curso del año 2015- de las provincias que no contaban aún con un protocolo propio de atención de los ANP ni habían adherido al nacional, siendo estas: Catamarca, Corrientes, San Juan, San Luis, Santiago del Estero y Tucumán y, al respecto, agregó: "del mismo modo que a cada jurisdicción provincial le corresponde la potestad de ampliar los derechos reconocidos y garantizados por la Constitución Nacional y los Tratados de Derechos Humanos con jerarquía constitucional (Art. 75 inc. 22), las mismas no se encuadran en condición de desconocer los mecanismos elaborados por el Estado Nacional para garantizar de manera subsidiaria y universal a todos los habitantes de la Nación sin discriminación de ningún tipo el derecho a la salud y a la integridad física, psicológica, igualdad y autodeterminación, en pleno ejercicio de su rol de rectoría y como único sujeto de derechos internacional responsable ante cualquier incumplimiento dentro de su territorio".



## DATOS SOBRE LA PROBLEMÁTICA

De acuerdo a los datos del Ministerio de Salud de la Nación -según constan en el Protocolo antes aludido-, en la Argentina se realizan aproximadamente entre 370 y 522 mil interrupciones de embarazos por año; cifra estimativa a la que se arriba considerando el número de internaciones producidas en los hospitales públicos, por complicaciones relacionadas con abortos. Así, se menciona: “según datos de estadísticas hospitalarias del Ministerio de Salud de la Nación sobre el sistema público de salud, en 2011 se registraron 47.879 egresos hospitalarios por aborto en el país, de los cuales el 19% correspondió a mujeres menores de 20 años. En 2012 murieron en nuestro país 33 mujeres a causa de embarazos terminados en aborto. Dos de ellas eran adolescentes menores de 20 años y 7, jóvenes de entre 20 y 24 años”; “En 2013, el 50% de las muertes por embarazo terminado en aborto correspondió a mujeres de 15 a 29 años, entre ellas nueve de adolescentes de 15 a 19 años”.

Las restricciones para acceder al ANP no impiden su realización, sólo deriva a las mujeres -principalmente a aquellas de bajos recursos económicos- a la atención clandestina en manos de personas no calificadas, generando ello un riesgo para su salud y, en muchos casos, la muerte materna. Al respecto, la OMS define el aborto inseguro como “un procedimiento para terminar un embarazo efectuado por personas que no cuenten con las habilidades necesarias o en condiciones carentes de los estándares médicos mínimos, o ambas (OMS, 2012)”.

Cabe agregar que, en un informe sobre “Los derechos sexuales y los derechos reproductivos” -elaborado en 2012 por distintas ONGs vinculadas con la defensa y promoción de los derechos de las mujeres (Asociación por los Derechos Civiles; Católicas por el Derecho a Decidir Argentina; Centro de Estudios de Estado y Sociedad; Centro de Estudios Legales y Sociales; Comité de América Latina y el Caribe para la Defensa de los Derechos de la Mujer; Equipo Latinoamericano de Justicia y Género; Foro Ciudadano de Participación por la Justicia y los Derechos Humanos; Foro por los Derechos Reproductivos; Fundación para Estudio e Investigación de la Mujer; Instituto de Género, Derecho y Desarrollo)-, se menciona, sobre las obstaculizaciones y restricciones en el acceso al aborto no punible que “desde hace 20 años, el aborto inseguro es la primera causa directa de mortalidad materna y representa un cuarto de estas muertes que se registran, mayoritariamente, en mujeres de escasos recursos y muy jóvenes”.

Resulta del caso señalar que los derechos sexuales y reproductivos son reconocidos como parte de los derechos humanos y se refieren a la posibilidad de decidir, en forma autónoma y sin discriminación, si tener o no tener hijos y, además se relacionan con la capacidad de disfrutar una vida sexual libremente elegida, sin violencia ni riesgos. Por lo tanto, la salud sexual y reproductiva requiere del acceso a la información, a los métodos anticonceptivos para la prevención de embarazos no deseados, y a los servicios de salud adecuados.

## EXHORTACIÓN PARA GARANTIZAR EL ACCESO A LOS ANP

En el trámite de la investigación macro antes reseñada, iniciada por CLADEM, el Defensor dictó una resolución, a los fines de exhortar a los Ministerios de Salud de las provincias de Catamarca, Corrientes, San Juan, San Luis, Santiago del Estero y Tucumán que adoptasen las medidas necesarias para elaborar e implementar protocolos de atención de abortos no punibles o, en su caso, dispongan la adhesión al “Protocolo para la Atención de las Personas con Derecho a la Interrupción Legal del Embarazo”, elaborado por el Ministerio de Salud de la Nación. Asimismo, se puso en conocimiento de la SSSalud la exhortación, a los efectos de que se garantice el acceso al ANP por parte del sistema de obras sociales y de medicina prepaga. Actualmente se realiza un seguimiento de la situación de cada una de las provincias aludidas.

## ACCESO A LOS TRATAMIENTOS DE FERTILIZACIÓN MÉDICAMENTE ASISTIDA (FMA)

En 2015 se continuó tramitando denuncias vinculadas con la falta de cumplimiento -por parte de los subsistemas de salud- de la Ley N° 26.862 de Reproducción Médicamente Asistida, sancionada en 2013 y reglamentada a través del Decreto N° 956/2013.

La citada normativa le garantiza a “toda persona mayor de edad” el acceso integral a los tratamientos de “reproducción médicamente asistida” (RMA), definiéndolos como: “los procedimientos y técnicas realizados con asistencia médica para la consecución de un embarazo. Quedan comprendidas las técnicas de baja y alta complejidad, que incluyan o no la donación de gametos y/o embriones”.

En cuanto a la “cobertura”, se estableció que tanto el sector público de salud, como las obras sociales y prepagas, deberán incorporar las prestaciones que determina la normativa.

Al respecto, la SSSalud -autoridad de aplicación de la Ley N° 26.862- ha aclarado, en todas las actuaciones que fueron objeto de consulta por parte de esta Defensoría, cuáles son las prestaciones específicas que se incorporan al PMO. Así, la SSSalud menciona:

- La inducción de la ovulación; las técnicas de reproducción asistida (TRA); y a la inseminación intrauterina, intracervical o intravaginal, con gametos del cónyuge, pareja conviviente o no, o de un donante.
- Una persona podrá acceder a un máximo de cuatro tratamientos anuales con técnicas de reproducción médicamente asistida con técnicas de baja complejidad, y hasta tres tratamientos de reproducción médicamente asistida con técnicas de alta complejidad, con intervalos mínimos de tres meses entre cada uno de ellos”.
- Quedan incluidos en el PMO estos procedimientos, así



como los de diagnóstico, medicamentos y terapias de apoyo, con los criterios y modalidades de cobertura que establezca la autoridad de aplicación, la cual no podrá introducir requisitos o limitaciones que impliquen la exclusión debido a la orientación sexual o el estado civil de los destinatarios.

- Quedan comprendidos en la cobertura los servicios de guarda de gametos o tejidos reproductivos, según la mejor tecnología disponible y habilitada a tal fin.

## EXHORTACIONES SOBRE FMA

- A la Obra Social Unión del Personal Civil de la Nación se exhortó que arbitre las medidas del caso para disponer con premura la cobertura integral del tratamiento de reproducción médicamente asistida de Alta Complejidad con ovodonación, requerido por la denunciante. Actualmente se realiza un seguimiento sobre el curso dado a la exhortación.
- A la empresa de medicina prepaga Swiss Medical S.A., se exhortó que arbitre las medidas del caso para disponer con premura la cobertura integral del tratamiento de reproducción médicamente asistida de Alta Complejidad con espermodonación, requerido por una pareja de mujeres. Cabe mencionar que, como consecuencia de la exhortación, la prepaga otorgó la cobertura solicitada.
- A la empresa de medicina prepaga Swiss Medical S.A., se exhortó que arbitre las medidas del caso para disponer con premura la cobertura integral del tratamiento de reproducción médicamente asistida de Alta Complejidad con Ovodonación, requerido por la denunciante. Asimismo, se puso en conocimiento del titular del Ministerio de Salud de la Nación y de la SSSalud la presente resolución a los fines que estimen correspondan. La SSSalud informó, posteriormente, que había intimado a la prepaga para que efectivice la cobertura requerida. Actualmente se aguarda la respuesta de la prepaga.
- A la empresa de medicina prepaga OMINT S.A., se exhortó que arbitre las medidas necesarias para abonarle a la denunciante los reintegros adeudados y, además, se le garantice el acceso a los tratamientos de FMA indicados por su médico tratante, con la cobertura integral de la medicación específica, conforme lo previsto por la Ley N° 26.862. Actualmente, se realiza un seguimiento sobre el curso dado a la exhortación.

## PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL COLECTIVO LGBT Y CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE IDENTIDAD DE GÉNERO

Durante 2015, la Oficina de Género ha puesto especial énfasis en el reconocimiento y respeto de las diversidades sexuales y las identidades de género, en el entendimiento de

que las personas que integran el colectivo LGBT deben gozar de los mismos derechos y oportunidades que los demás ciudadanos y ciudadanas y, por lo tanto, es responsabilidad del Estado, en todos sus niveles, garantizar dicho goce igualitario.

Con el objetivo de garantizar, promover y defender los derechos de la población LGBT, se partió de la base de que es especialmente necesario que la administración pública, y particularmente el sistema de salud, desarrolle una concepción y una práctica que supere la mirada heteronormativa que históricamente ha impuesto barreras a este colectivo social para acceder a sus derechos.

En el caso específico de las personas travestis, transexuales y transgénero (denominadas personas trans) es preciso considerar las variantes de la exclusión social y la violencia institucional que condicionan, principalmente, su acceso al trabajo, a la educación y al sistema de salud, También es necesario que se garantice el derecho a la construcción de la propia identidad, conforme lo establece la Ley N° 26.743 de Identidad de Género.

### CONVENIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA CON LA FEDERACIÓN ARGENTINA DE LESBIANAS, GAYS, BISEXUALES Y TRANS (FALGBT)

En marzo de 2015, se firmó un convenio con la citada Federación, entidad que nuclea a la mayoría de las organizaciones LGBT de la Argentina (tiene, en la actualidad, representación en las 24 provincias) y, además, ha impulsado propuestas legislativas que culminaron en la Ley de Matrimonio Igualitario y la Ley de Identidad de Género (<http://on.fb.me/1nbsAho>).



A través del convenio de colaboración mutua, se estableció un canal de derivación de quejas de competencia institucional que abarca múltiples temáticas.

En el marco del convenio, la Oficina mantuvo reuniones periódicas con representantes de la FALGBT y, a partir de las mismas, se obtuvo información sobre las problemáticas más recurrentes que afectan a ese colectivo. Se destacó que:

- La población trans es una población vulnerable en materia de salud, con un promedio de vida bajo (aproximadamente de 32/35 años), alta prevalencia de HIV y baja adherencia a los tratamientos médicos. Se hizo especial mención de las serias dificultades que tienen para acceder al sistema de salud en condiciones equitativas y acordes a sus necesidades.



- Se registran graves inconvenientes para acceder a los tratamientos de reasignación genital (tanto quirúrgicos como hormonales), requeridos para la adecuación del cuerpo a la identidad de género autopercibida.
- Se registran dificultades para acceder a los controles médicos, por ejemplo en el caso de personas que se han realizado infiltraciones de silicona líquida e industrial en el cuerpo o para acceder al cambio de los implantes de siliconas nocivas.
- Se verifica una falta de profesionales capacitados para realizar las cirugías de reasignación de sexo en nuestro país.



## INVESTIGACIÓN SOBRE EL ALCANCE Y CUMPLIMIENTO DE LA LEY Nº 26.743, DE IDENTIDAD DE GÉNERO

En atención a las problemáticas antes enunciadas y, particularmente, considerando la vigencia de la Ley Nº 26.743 de Identidad de Género, la Defensoría, en 2015, una actuación de oficio, a los fines de investigar respecto del alcance y cumplimiento de la norma.

La Ley Nº 26.743, sancionada el 9 de mayo de 2012, establece que “toda persona tiene derecho al reconocimiento de su identidad de género; al libre desarrollo de su persona conforme a su identidad de género; y a ser tratada de acuerdo con su identidad de género y, en particular, a ser identificada de ese modo en los instrumentos que acreditan su identidad respecto de el/los nombre/s de pila, imagen y sexo con los que allí es registrada”.

La norma permite a las personas trans la rectificación de sus datos registrales con el nombre y el sexo de su elección mediante un procedimiento rápido y sencillo, el cual no requiere trámite judicial alguno para acceder al real reconocimiento de su identidad.

Por otra parte, la norma ordena que todos los tratamientos médicos de adecuación a la expresión de género sean incluidos en el PMO; sin embargo el artículo 11 no estaba reglamentado, generando ello, graves dificultades para acceder a los tratamientos.

Corresponde citar el artículo 11, a los fines de comprender el alcance de la problemática:

“Derecho al libre desarrollo personal. Todas las personas mayores de 18 años de edad podrán, conforme al artículo 1º de la presente ley y a fin de garantizar el goce de su salud integral, acceder a intervenciones quirúrgicas totales y par-

ciales y/o tratamientos integrales hormonales para adecuar su cuerpo, incluida su genitalidad, a su identidad de género autopercibida, sin necesidad de requerir autorización judicial o administrativa.

Para el acceso a los tratamientos integrales hormonales, no será necesario acreditar la voluntad en la intervención quirúrgica de reasignación genital total o parcial. En ambos casos se requerirá, únicamente, el consentimiento informado de la persona. En el caso de las personas menores de edad regirán los principios y requisitos establecidos en el artículo 5º para la obtención del consentimiento informado. Sin perjuicio de ello, para el caso de la obtención del mismo respecto de la intervención quirúrgica total o parcial se deberá contar, además, con la conformidad de la autoridad judicial competente de cada jurisdicción, quien deberá velar por los principios de capacidad progresiva e interés superior del niño o niña de acuerdo con lo estipulado por la Convención sobre los Derechos del Niño y en la Ley Nº 26.061 de protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes. La autoridad judicial deberá expedirse en un plazo no mayor de sesenta días contados a partir de la solicitud de conformidad.

Los efectores del sistema público de salud, ya sean estatales, privados o del subsistema de obras sociales, deberán garantizar en forma permanente los derechos que esta ley reconoce.

Todas las prestaciones de salud contempladas en el presente artículo quedan incluidas en el Plan Médico Obligatorio, o el que lo reemplace, conforme lo reglamente la autoridad de aplicación”.

Ahora bien, en el transcurso de la investigación del Defensor, el Ministerio de Salud de la Nación informó respecto de la reglamentación del artículo 11, a través del Decreto Nº 903/2015, especificando cuáles son los tratamientos hormonales y quirúrgicos que se incorporaron al PMO. Asimismo, el citado Ministerio publicó la Guía de Atención de la Salud Integral de Personas Trans, la cual brinda lineamientos destinados a los equipos de salud que tienden a favorecer el acceso a una atención integral de la salud, mediante un trato digno y acorde con la normativa vigente. La Guía “constituye una herramienta fundamental para llevar a cabo varias estrategias, acciones y políticas sanitarias (...), en tanto instala la perspectiva de atención integral de la salud de personas trans social desde el enfoque despatologizador y, particularmente, de la atención sanitaria de calidad en relación con procesos de modificación corporal, previéndose la autonomía de las decisiones y garantizando la provisión de información adecuada sobre los procedimientos más seguros para cada situación particular y el acompañamiento a las personas en cada caso” (<http://bit.ly/1K86bWh>).

Por otra parte, el Ministerio de Salud informó que está llevando a cabo el relevamiento de los servicios de salud que hoy brindan prestaciones en el marco de la Ley Nº 26.743 en las distintas jurisdicciones provinciales y municipales, a fines de ampliar esa atención mediante estrategias combinadas de articulación territorial.



También se está ejecutando el Plan de Capacitación en atención de la salud integral de personas trans que contempla distintas estrategias, como talleres de sensibilización para equipos de salud sobre el paradigma despatologizador, conforme el marco legal vigente, espacios de formación (capacitación en servicios y pasantías) sobre hormonización y cirugías de modificación corporal y acompañamiento y fortalecimiento de redes de atención de la salud integral de personas trans que incluye el trabajo intersectorial.

Por su parte, el Programa de Salud Sexual y Procreación Responsable informó sobre el inicio de un proceso que permitirá el aseguramiento de insumos para garantizar los tratamientos de hormonización, como también sobre la creación de una Mesa Participativa de Diversidad Sexual y Salud –que conforma junto a organizaciones sociales y diferentes áreas de gobierno-, para acordar agendas de trabajo y estrategias de implementación, en pos de continuar con la implementación de políticas públicas en pos de defender los derechos del colectivo LGBT.

## SOBRE EL TRÁMITE DE OTRAS DENUNCIAS

En 2015, la FALGBT derivó 24 denuncias, de las cuales 17 fueron tramitadas por la Oficina de Género. La Oficina intervino ante denuncias vinculadas con las dificultades de acceso a los tratamientos quirúrgicos y hormonales de reasignación de género, de acuerdo con su propia autopercepción, evitando la judicialización y la patologización del proceso.

Otro punto de demanda importante para la población LGBT fue la cobertura de los tratamientos de reproducción médicamente asistida, donde el derecho a la igualdad se destaca a fin de que parejas del mismo sexo puedan acceder a lo que le es dado a otros: en este caso, tener un hijo en común atento a que la ciencia médica pone a disposición los medios que posibilitan concretar tal anhelo, superando la condición sexual respectiva como limitante físico para llevar adelante ese objetivo de vida propuesto.

Por último, cabe destacar el trabajo de la Oficina en pos del acceso al derecho a vivir la orientación sexual y/o la identidad de género sin discriminación ni violencia, motivo por el cual se recibieron denuncias por tratos discriminatorios y violentos a personas del colectivo LGBT.

## EXHORTACIONES ESPECÍFICAS SOBRE DENUNCIAS DEL COLECTIVO LGBT

- Se dictaron tres exhortaciones, vinculadas con el acceso a tratamientos de fertilización médicamente asistida (detalladas en el apartado 2.4.1.)
- Se exhortó a la Obra Social de Ejecutivos y del Personal de Dirección de Empresas (OSDE) que arbitre las medidas del caso para disponer con premura la cobertura de la cirugía de modificación corporal requerida por el denunciante, conforme la pertinente indicación médica, y en cumplimiento con lo previsto por la Ley N° 26.743 de Identidad de Género. Cabe mencionar que, como consecuencia de la exhortación, OSDE autorizó la cobertura.

- Se exhortó a la SSSalud que adopte las medidas necesarias para rectificar lo establecido en la Resolución N° 1561/12, ajustando aquello que se contraponga con la nueva normativa en materia de identidad de género.

En respuesta a la exhortación, la SSSalud informó que dictó la Resolución N° 1048/14, mediante la cual modificó la anterior (N° 1561/12), para adecuar los procedimientos y requisitos para acceder a las prestaciones de salud específicas, a la normativa vigente (Ley N° 26.743).

Así, la resolución determina: “Módulo Cirugía de Adecuación de Genitalidad a la Identidad de Género autopercebida en los términos del artículo 11 de la Ley N° 26.743.

Requisitos: a) Mayoría de edad. En el caso de menores, se debe acreditar conformidad judicial; b) Consentimiento informado; c) Se explicitarán las condiciones de salud concomitante si las hubiere y del mismo modo en casos de haberse realizado terapia hormonal”.

Esta respuesta de la SSSalud es de suma relevancia dado que, de esta manera, queda establecido que, para acceder a los tratamientos quirúrgicos y/u hormonales para adecuar el cuerpo a la identidad de género autopercebida, no debe requerirse autorización judicial o administrativa, ni tampoco la presentación de documentación psicodiagnóstica que, a partir de la sanción de la Ley N° 26.743, ha quedado fuera del marco legal vigente.

## JORNADA DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN EN DIVERSIDAD SEXUAL Y DDHH

La Oficina de Género organizó la “Jornada de Capacitación y Sensibilización en Diversidad Sexual y Derechos Humanos”, que se llevó a cabo el 20 de octubre de 2015, con el objetivo de capacitar al personal de la Institución en materia de derechos y garantías de las personas LGBT, en la medida en que la Defensoría se ha convertido -a partir del convenio suscripto con la FALGBT- en un referente importante de atención, asesoramiento y denuncias.





## CONCLUSIONES

El presente informe muestra cuáles son las temáticas en las que la Oficina de Género ha puesto el acento en el año que se informa y sobre las cuales continuará interviniendo. La difusión de la tarea -y particularmente del marco normativo en el que la misma se lleva a cabo- permite dar a conocer cuáles son los derechos humanos y demás derechos y garantías que debemos proteger, en procura de lograr una efectiva igualdad entre los géneros.

Sólo a partir del conocimiento de un derecho se podrá reclamar por él. Por lo tanto, la difusión de la tarea también permite empoderar a todos aquellos que pudieran reconocer ciertos derechos vulnerados.

Por otra parte, el informe da cuenta de distintas modalidades de intervención institucional, como, por ejemplo, la mesa de trabajo en la temática de violencia obstétrica o la tarea articulada que se lleva a cabo con la FALGBT a partir del convenio de colaboración mutua.

En síntesis, la Oficina de Género continuará con todas aquellas acciones e investigaciones que contribuyan a la igualdad entre los géneros, procurando la erradicación de todas las formas violencia y de discriminación.





# ACTUACIÓN DE LA OFICINA POR LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

## INDICE

INTRODUCCIÓN	/ 196
PREVENCIÓN DE LA DISCAPACIDAD	/ 197
DERECHOS DE MUJERES Y NIÑAS CON DISCAPACIDAD	/ 197
DERECHOS DE NIÑOS Y NIÑAS CON DISCAPACIDAD Y PROTECCIÓN DE LA FAMILIA	/ 198
DERECHOS DE NIÑOS Y NIÑAS PERTENECIENTES A PUEBLOS ORIGINARIOS	/ 199
DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTERNADAS EN NEUROPSIQUIÁTRICOS	/ 199
DERECHOS DE PERSONAS ADULTOS MAYORES CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL	/ 200
DERECHO A ACCEDER A LA JUSTICIA	/ 200
DERECHO A LA ACCESIBILIDAD, AL ENTORNO FÍSICO Y AL TRANSPORTE	/ 201
DERECHOS PREVISTOS EN LA LEY DE AUTOMOTOR PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	/ 203
DERECHO A LA EDUCACIÓN INCLUSIVA Y A LA EDUCACIÓN ESPECIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CON DISCAPACIDAD	/ 203
DERECHO AL TRABAJO Y AL EMPLEO	/ 204
LEY N° 24.452. PROGRAMAS Y PROYECTOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.	/ 205
LEY N° 24.901. REAJUSTE DE ARANCELES Y RETRASO DE LAS PRESTACIONES DEL SISTEMA DE PRESTACIONES BÁSICAS EN HABILITACIÓN Y REHABILITACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	/ 205
TRATO ADECUADO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	/ 205
ACTIVIDAD INSTITUCIONAL	/ 206
CONVENIOS	/ 206



## INTRODUCCIÓN

En enero de 2015, la Oficina por los Derechos de las Personas con Discapacidad del Defensor del Pueblo de la Nación presentó un plan de acción anual con el fin de impulsar la efectividad de los derechos de ese colectivo. Y, a partir de ello, las acciones que en el futuro desarrollase la Oficina tendrían que responder a la impronta de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en adelante, la Convención) Ley N° 26.378, con jerarquía constitucional a partir de la vigencia de la ley N° 27.044 y, por ende, la perspectiva del modelo social y de derechos humanos que guía la actividad de la Defensoría.

El enfoque es el de las personas con discapacidad como sujetos de derecho. Punto de vista al que se llega sosteniendo que, cuando hablamos de discapacidad, consideramos la deficiencia sólo en su interacción con diversas barreras que restringen la participación social de la persona.

El objetivo general del plan de acción trazado por la Oficina fue el de optimizar la defensa de los derechos de las personas con discapacidad reconocidos en la Convención y las leyes nacionales vigentes y en promover su observancia según lo dispuesto por la Ley N° 24.284. En tanto, los objetivos específicos proyectados fueron: sumar vínculos con las organizaciones de la vida civil dedicadas a la temática discapacidad; fortalecer los mecanismos de información sobre los derechos y, en especial, respecto de los conceptos que se desprenden del nuevo paradigma de la discapacidad y de las buenas prácticas; propiciar actividades de capacitación; incluir acciones tendientes a la prevención primaria de la discapacidad; abordar la vulneración de derechos del entorno familiar, como efecto dominó de los derechos vulnerados del miembro con discapacidad, con el fin de preservar al grupo primario conviviente; emprender acciones relacionadas con derechos específicos abordados por la Convención.



## PREVENCIÓN DE LA DISCAPACIDAD

Según el Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010 (en adelante, el Censo Nacional), la prevalencia de la dificultad o limitación permanente alcanzaría a un 12,9% respecto del total de la población argentina.



El artículo 25 de la Convención dice que los Estados Partes deben “prevenir y reducir al máximo la aparición de nuevas discapacidades”, obligación a la que alude cuando se hace mención a la salud de las personas con discapacidad. En el convencimiento de que las acciones preventivas deben abarcar otros espacios más allá de la prevención de enfermedades cuya secuela sea la aparición de la discapacidad (prevención primaria), la Oficina por los Derechos de las Personas con Discapacidad entendió que debe atenderse a toda acción preventiva de la irrupción de la discapacidad, tal como lo expresó el documento del Observatorio de Políticas Públicas-Políticas de Prevención de Discapacidades (Jefatura de Gabinete de Ministros, año 2007); como lo reflejó el Plan Nacional Integral de Acción de Comisión Nacional Asesora para la Integración de las Personas con Discapacidad (CONADIS) 2004/2007, en el Programa Prevención de la Discapacidad (prevención primaria y secundaria); y como lo expresó esta Defensoría en el Informe Especial Agrotóxicos y Discapacidad (Resolución D.P. N° 06/12).

La Oficina evaluó la posibilidad de coincidir en iniciativas que colaboraran con este objetivo y tomó contacto con la Asociación Madres del Dolor, representada por Vivian Perrone, entidad que promovió la campaña de seguridad vial “Bandera Roja” con el objetivo de concientizar y colaborar con niños y niñas con hipoacusia en el cruce de las calles de los establecimientos educativos a los que asisten. La Asociación lanzó el proyecto en la semana Mundial de la Seguridad Vial. Dicha campaña consiste en identificar a los alumnos y alumnas sordos de escuelas de educación especial que portan banderas rojas para poder identificarlos cuando cruzan una calle, indicándole al conductor que presentan

problemas auditivos y que deberá hacerles señales lumínicas para avisarles de algún peligro.

De esta manera, se realizó una reunión con Madres del Dolor y otra en la sede de la Confederación Argentina de Sordos (CAS), a quienes se contactó para poder avanzar con esa campaña, y se continuó con el análisis del abordaje de las diferentes vías de prevención de discapacidad con el fin de establecer líneas de acción en un marco conceptual único de derechos humanos y discapacidad. Además, se trabajó un proyecto de convenio de cooperación para avanzar en un plan de acción en prevención de discapacidad por siniestralidad vial.

## DERECHOS DE MUJERES Y NIÑAS CON DISCAPACIDAD

El artículo 6° de la Convención se refiere a los derechos de mujeres y niñas con discapacidad. Los Estados signatarios del documento han admitido que las mujeres y niñas con discapacidad son víctimas de diferentes formas de discriminación, lo que impide que gocen -en igualdad de condiciones- de los derechos humanos y libertades fundamentales. Durante 2015, la Oficina convocó a mujeres con discapacidad referentes en la temática, trabajadoras y participantes de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales (Red por los Derechos de las Personas con Discapacidad REDI, Federación Argentina Ciegos y Amblíopes FAICA, Poder Legislativo Nacional, Asociación Civil Incluir, TV Pública). También se produjo un intercambio de información con Jo-





sefina Juste Cuesta, Presidenta de la Asociación de Mujeres con Discapacidad de Valencia (España), participante del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).

Se llevaron adelante reuniones para conocer y debatir sobre los obstáculos a los que se enfrentan mujeres y niñas con discapacidad y en estos intercambios se profundizó acerca de la ausencia de datos sobre la violencia ejercida sobre las mujeres con discapacidad, los impedimentos para la obtención de un trabajo o empleo, sobre el pleno ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos, las dificultades a la hora de acceder a los servicios sanitarios, entre otros temas. A raíz de ello, se iniciaron actuaciones de oficio, en las que se investigó sobre trato igualitario a mujeres y niñas con discapacidad (Actuación N° 1742/15), la accesibilidad a instalaciones y servicios sanitarios para mujeres con discapacidad (Actuación N° 1973/15) y la equiparación de oportunidades y accesibilidad a la comunicación con relación a derechos sexuales y reproductivos de mujeres sordas o hipoacúsicas (Actuación N° 2204/15).

## DERECHOS DE NIÑOS Y NIÑAS CON DISCAPACIDAD Y PROTECCIÓN DE LA FAMILIA

El artículo 7° de la Convención dice que “los Estados Partes tomarán todas las medidas necesarias para asegurar que todos los niños y las niñas con discapacidad gocen plenamente de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en igualdad de condiciones con los demás niños y niñas”.

La Oficina recibió denuncias por afectación de derechos de niños, niñas y jóvenes con discapacidad y para su tramitación se tuvo en cuenta la problemática integral del grupo familiar y el interés superior del niño o niña. Las denuncias por vulneración de derechos han sido presentadas por algún miembro de la familia y el Defensor requirió, en cada caso, la intervención de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, el Programa de Ayuda a personas en Situaciones Singulares, ambos dependientes del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación; los Ministerios Provinciales, el Programa Nacional de Asistencia para las Personas con Discapacidad en sus Relaciones con la Administración de Justicia (ADAJUS), entre otros.

Durante 2015, esta Oficina tramitó una serie de actuaciones referidas a efectos perjudiciales para el niño o niña y su grupo familiar (carencias económicas, situaciones relacionadas con la vivienda, apoyos).

- › Actuación N° 6277/13: el Defensor solicitó la intervención de la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF) y la CONADIS, en el orden nacional, y de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos (AGIP) y la Secretaría de Vivienda del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ya que al vulnerarse los derechos del niño también se vio afectado

el bienestar económico y laboral de la familia. La AGIP condonó la deuda familiar respecto de la tasa de alumbrado, barrido y limpieza y la SENAF procuró reunirse con la familia, acompañarla en el arreglo de su vivienda y le propuso una ayuda económica a través del otorgamiento de un subsidio.

- › Actuación 6791/09: el Defensor requirió la intervención del Ministerio de Desarrollo Social, a través del Programa de Ayuda a Personas en Situaciones Singulares desde donde se les proporcionó ayuda y acompañamiento a una familia con dificultades habitacionales, dos niños con discapacidad y sin trabajo, peligrando la permanencia en la obra social Unión Obrera de la Construcción de la República Argentina (UOCRA).
- › Actuación N° 292/15: el Hospital Neuropsiquiátrico Infante-Juvenil Carolina Tobar García, a través del Servicio Social, requirió la intervención del Defensor por un niño que abandonó el tratamiento ambulatorio y con resistencia de la familia a darle continuidad lo que resultaba perjudicial para su inclusión social y escolar. Esta Institución pidió a la Dirección de Discapacidad de Tres de Febrero que tomen debida intervención y asistan al niño y su familia, ya que aducían problemas económicos y laborales.
- › Actuación N° 1165/15: se pidió la intervención del Programa de Ayuda a Personas en Situaciones Singulares, ante la dificultad de una familia y su niña con discapacidad (oriundos de Santiago del Estero) para conseguir habitación y permanencia en la Ciudad de Buenos Aires en tanto perdure el tratamiento por ambulatoria en el Hospital de Pediatría Profesor Dr. Juan P. Garrahan.
- › Actuación N° 2472/15: la Asociación Síndrome de Down Argentina (ASDRA) presentó ante esta Oficina el caso de una niña con discapacidad que necesitaba un aspirador y un nebulizador especial, el cual vive con su madre y su abuela, y no cuentan con recursos económicos para enfrentar la compra. Con intervención del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación se proporcionó la adquisición de ambos aparatos, una pensión no contributiva para la niña y su acceso al Programa Federal Incluir Salud.
- › Actuación N° 2791/15: el Observatorio de la Sociedad Civil Chaco (ONGs de Resistencia y localidades del interior chaqueño) pusieron en conocimiento la situación de un niño de 4 años con su salud muy comprometida, alimentación parenteral e internado en el Hospital Pediátrico de Resistencia al cuidado de su padre. El Observatorio indicó que la precaria vivienda del niño y su familia consiste en una habitación que comparte con sus 4 hermanos y sus padres, en un sitio inundable y con serio riesgo de derrumbe. El Defensor pidió la Intervención de CONADIS y de la Dirección Nacional de Promoción e Integración del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, quienes tomaron contacto con la provincia para proveer la ayuda solicitada.



## DERECHOS DE NIÑOS Y NIÑAS PERTENECIENTES A PUEBLOS ORIGINARIOS

Se dio curso a una Actuación que contempla los casos de niñas y niños de pueblos originarios que no podían acceder a sus certificados de discapacidad. El Defensor solicitó al Ministerio de Desarrollo Social de la Nación que informara con qué mecanismos dispone para facilitar a Comunidades Indígenas del Departamento Patiño de la Provincia de Formosa la tramitación de los Certificados Únicos de Discapacidad (CUD) para niños y niñas en estado de vulnerabilidad. La solicitud de intervención mencionaba que niños y niñas con diversas discapacidades viven en las comunidades sin los beneficios de la legislación vigente y con sus derechos vulnerados, debido a que no pueden acceder al CUD (cobertura en salud, pensión no contributiva, educación especial, transporte, asistencia y rehabilitación); pero las barreras que afectan la accesibilidad al certificado -la distancia que separa el hábitat donde residen de la ciudad donde se realiza el trámite y las dificultades de acceso a dichas zonas territoriales-, impiden el goce de aquellos derechos. Por lo tanto, se generó una actuación que se encuentra en trámite con el fin de que se pongan en marcha los mecanismos necesarios para facilitar el acceso al certificado de discapacidad y a mejorar las condiciones sociales y económicas de estas poblaciones afectadas por la pobreza.

## DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTERNADAS EN NEUROPSIQUIÁTRICOS

Los artículos 15, 16, 17, 19, 25, 26 de la Convención y diversas publicaciones<sup>1</sup> refieren a la preocupante situación de personas "asiladas" en instituciones en virtud de padecimientos psiquiátricos o por discapacidad cognitiva y a la vulneración de sus derechos a la luz de la Convención.

La Oficina propuso investigar la posible vulneración de sus derechos y, en orden a ello, se visitaron dos neuropsiquiátricos con el fin de verificar su estado y si se cumplen los postulados de la Convención para personas con discapacidad mental, intelectual y/o cognitiva.

## RECORRIDA POR LA COLONIA NACIONAL MANUEL MONTES DE OCA

Se recorrieron las instalaciones y se pudo advertir la importancia del cambio operado. Antes, la Colonia contaba con diez pabellones de principios del siglo pasado, donde se distribuían 961 camas, el estado de instalaciones y las condiciones de vida eran indignas. Por ejemplo, cuatro de los

<sup>1</sup> *Vidas Arrasadas*, CELS (2007); *Informe Alternativo (2008-2012)*, CELS-RE-DI-FAICA-Fendim ADC.

pabellones tenían más de cien camas y se naturalizaba la desnudez como una situación inherente a la discapacidad de los individuos. El Director explicó: "El pabellón 7 (...) era un lugar terrible donde había 122 personas hacinadas, una reja las dividía de los dormitorios que estaban en el 1º y 2º piso y estas personas estaban encerradas todo el día, la mayoría de ellas desnudas"; "no había altas de internación".

El programa de reforma del modelo de atención se basó en la Convención y la Ley Nacional de Salud Mental. Se habilitaron once centros de día, se eliminaron 420 camas asilares, se habilitaron 120 plazas residenciales en la comunidad, se creó el programa denominado "Regreso al Hogar" que consiste en un subsidio económico para colaborar con la externación y se transformaron los pabellones en hogares. Se crearon seis casas de convivencia de gestión propia, de las cuales dos son de tránsito o medio camino. Se dispusieron diferentes dispositivos de rehabilitación: centros de día, centros laborales (dos en la ciudad de Luján) y doce unidades residenciales de gestión asociada. Se externaron 856 personas. Se iniciaron los trabajos para la construcción de un centro de salud y discapacidad, brindando atención ambulatoria abierta a toda la población y a las personas que siguen viviendo en la Colonia. Se inició un Taller de Derechos Políticos orientado a la accesibilidad en el proceso electoral y a la participación política a fin de ejercer el derecho al voto. La Colonia cuenta con Junta Evaluadora propia.



## RECORRIDA POR EL HOSPITAL INTERZONAL DR. DOMINGO CABRED

Se realizó una visita al Hospital Interzonal Dr. Domingo Cabred, conocido como "open door". El hospital posee Junta Médica Evaluadora para el otorgamiento de los CUD y alberga, aproximadamente, a 700 varones mayores de 18 años que residen en la Provincia de Buenos Aires. La gran mayoría de los internos con diagnóstico de padecimiento psiquiátrico severo, es decir, se trata de personas con discapacidad mental, cognitiva o intelectual. Tiene once pabellones de internación, un geriátrico, una sala de guardia, una de rehabilitación y una de externación asistida. En cada pabellón se alojan alrededor de 50 personas. El primer obstáculo que la autoridad a cargo menciona son las "serias dificultades presupuestarias", lo que se traduce en poco personal (médicos, psicólogos, enfermeros) y bajos salarios. El Programa de Rehabilitación (P.R.E.A.) del cual dependen varios talleres



(varios no funcionan) no cuenta con presupuesto propio. A partir de la sanción de la ley de Salud Mental se estaría trabajando en la externación de pacientes, para ello se cuenta con el programa “Vuelta a Casa” que otorga un subsidio de \$600 mensuales al usuario. La Directora y algunos profesionales destacaron la mala calidad de la alimentación y dicen que se trabaja con un “menú” de emergencia, abundante en arroz y medallones de pescado congelado. En cuanto a lo edilicio, los tiempos administrativos hacen que hasta el mínimo arreglo demore mucho tiempo; así, se observan duchas con pérdidas de agua, baños inundados, dormitorios sin calefacción, colchones en estado deplorable, paredes con humedad. En algunos casos tienen que recurrir al agua fría para ducharse, porque no funcionan los termotanques. Al visitar los dormitorios se observó que casi todos los pacientes yacían en sus camas luego de haber almorzado. En cuanto al personal que brinda atención, si bien cada pabellón está a cargo de un Jefe –profesional de enfermería– los pacientes quedan a cargo de una enfermera durante la mayor parte del día. En los pabellones visitados había una persona al cuidado, todas refirieron ser enfermeras o auxiliares. No había presencia de cuidador masculino, aún en el pabellón con pacientes que requieren mayor atención por sus conductas o porque están allí por disposición judicial. Los mismos cumplen un turno de 8 horas, hasta su relevo. No se advirtió que, por el momento, haya una labor regular y continua en adecuarse a la Convención, pero sí que con el paso de los años la atención y las condiciones de vida en open door, en modo alguno, mejoraron para las personas con discapacidad alojadas. Sin embargo, todavía se observa la supervivencia del viejo modelo. En ningún momento se expresó la traza de una propuesta a las autoridades superiores ni definición de objetivos. El P.R.E.A. no cuenta con suficiente financiamiento para hacer efectivo sus propósitos de evitar el deterioro que la institucionalización produce y el abandono socio-familiar. De obtenerse el presupuesto, el Programa promovería la reintegración comunitaria de los individuos hospitalizados a través de la promoción de redes sociales que deberían funcionar como un apoyo al proceso de reinserción comunitaria. Para la rehabilitación en el marco de la Ley N° 24.901, ratificada por la Provincia de Buenos Aires, el pago a profesionales kinesiólogos, por ejemplo, lo efectivizarían los “curadores” oficiales restándole al magro peculio que es su pensión no contributiva, cuando debería estar a cargo del Programa Federal Incluir Salud (ex PRO.FE). Respecto de los CUD, no se aportaron datos concretos sobre el porcentaje de personas con discapacidad acreditada. Ambos informes, junto a los que se proyectan realizar luego de la visita a otros tres neuropsiquiátricos, se integrarán en un informe especial.

## IRREGULARIDADES EN EL HOSPITAL JOSÉ T. BORDA

Se inició la Actuación a partir de una publicación del diario Página 12, titulada “Una medida cautelar de locos”. En ella se informa sobre una medida cautelar presentada por el Ejecutivo de la Ciudad de Buenos Aires para impedir el mo-

nitoreo que lleva a cabo el Órgano de Revisión de la Ley Nacional de Salud Mental en el ámbito de la ciudad. A petición del Defensor, el mencionado órgano remitió copia de la Resolución N° 23/2014 mediante la cual requiere al Hospital Borda que presente un plan de adecuación en atención a subsanar el incumplimiento de la Ley de Salud Mental. La actuación sigue en trámite para tomar conocimiento del estado de la medida judicial.

## DERECHOS DE PERSONAS ADULTOS MAYORES CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

### CIERRE Y DESALOJO DEL HOGAR SEPTIEMBRE

En abril de 2015, se hicieron presentes en esta Oficina familiares de personas con discapacidad alojadas en el Hogar Septiembre, cuyo cese de prestaciones era inminente, y expresaron su preocupación por el cierre del hogar ubicado en Ciudad de Buenos Aires, donde se encontraban asistidos sus familiares y en donde estrecharon vínculos saludables con compañeros y personal. En su mayoría contaban con la cobertura de PAMI- INSSJP (Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados). La Oficina se comunicó con la Subgerencia de Discapacidad de PAMI- INSSJP para que se ocupara de la reubicación en otras instituciones compatibles con las necesidades de los concurrentes. Las familias mencionaron varios obstáculos en la elección que hacía el PAMI- INSSJP para trasladarlos: la gran distancia de una de las instituciones elegidas en relación a los domicilios de padres y hermanos de las personas con discapacidad (en su mayoría, añosos), y muchas restricciones en horarios de visita. Lo más importante para ellos era sostener a toda la comunidad de jóvenes y adultos del hogar debido a que habían estrechado lazos muy sólidos. Luego de un permanente intercambio con la Subgerencia de PAMI- INSSJP, se adelantó la apertura de un hogar en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para que asistiese allí el mayor número de personas alojadas en el hogar que cerraba sus puertas

## DERECHO A ACCEDER A LA JUSTICIA

El artículo 13 de la Convención se refiere al acceso a la justicia. Nuestro país se comprometió a asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a la justicia en igualdad de condiciones con las demás. Como dice el artículo precitado, esto importará ajustes de procedimiento para facilitar el desempeño de esas personas como participantes, aún como testigos, en todos los procedimientos judiciales. La promoción de una capacitación adecuada acerca de este tema, constituye unos de los pilares para la efectividad del derecho, por lo cual se llevó a cabo -en la sede del Defensor-, un taller impartido por la Coordinadora del Programa



ADAJUS, la intérprete de lenguaje de señas, Mabel Remón, y el Dr. Mariano Godajchevich, con el fin de socializar conocimientos y sensibilizar en materia de derechos humanos de las personas con discapacidad. Además, se propuso la suscripción de un convenio de cooperación, actualmente en análisis por parte de ADAJUS, y se realizaron gestiones para llevar adelante un conjunto de actividades articuladas para 2016.

## PROMOCIÓN DEL USO DE LENGUAJE SENCILLO

Se inició una actuación de oficio tendiente a investigar y promover, en el ámbito de la administración pública y de la administración de justicia, prácticas de lenguaje sencillo dirigidas a garantizar a las personas con discapacidad intelectual o mental, la comprensión de los textos que -emanados de dichas autoridades- crean, restringen, modifican o suprimen sus derechos. La propuesta tiene relación con el Fallo T.M.H. s/ Artículo 152 Ter Código Civil, suscripto por el señor titular del Juzgado Nacional en lo Civil Nº 7, Dr. Diego A. Iparraquirre, el cual resulta un ejemplo de las buenas prácticas de la administración de justicia que redundan en una adecuada accesibilidad a la justicia en sentido comunicacional, para las personas con discapacidad intelectual o mental. El decisorio es un ejemplo de praxis judicial adecuada a los estándares establecidos por la Convención, la cual dispone que "comunicación" incluirá entre otros aspectos el lenguaje sencillo y las comunicaciones de fácil acceso" (art. 2). La investigación se centra en el Artículo 13 de la Convención que menciona el acceso a la justicia como derecho autónomo.

## DERECHO A LA ACCESIBILIDAD, AL ENTORNO FÍSICO Y AL TRANSPORTE

El artículo 9º de la Convención se refiere al derecho al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones. La manera de asegurar que las personas con discapacidad puedan participar socialmente en todos los aspectos de la vida es asegurar el acceso al entorno físico, el transporte, a la información y las comunicaciones, a los servicios e instalaciones públicos o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

### ACCESIBILIDAD A LAS ESTACIONES FERROVIARIAS Y LAS UNIDAD FÉRREAS

A partir de la Resolución DP Nº 45/14 -exhortación al Ministerio de Interior y Transporte de la Nación por las condiciones de accesibilidad para el uso del servicio ferroviario por parte de personas con movilidad y/o comunicación reducida- por conducto de la cual el Defensor exhortó al Ministerio de Interior y Transporte de la Nación a que lleve a cabo las obras necesarias en las estaciones Vicente López, Olivos, La Lucila y Acassuso del Ramal Retiro - Tigre de la Línea Mitre, con el propósito de dotarlas de las condiciones de acce-

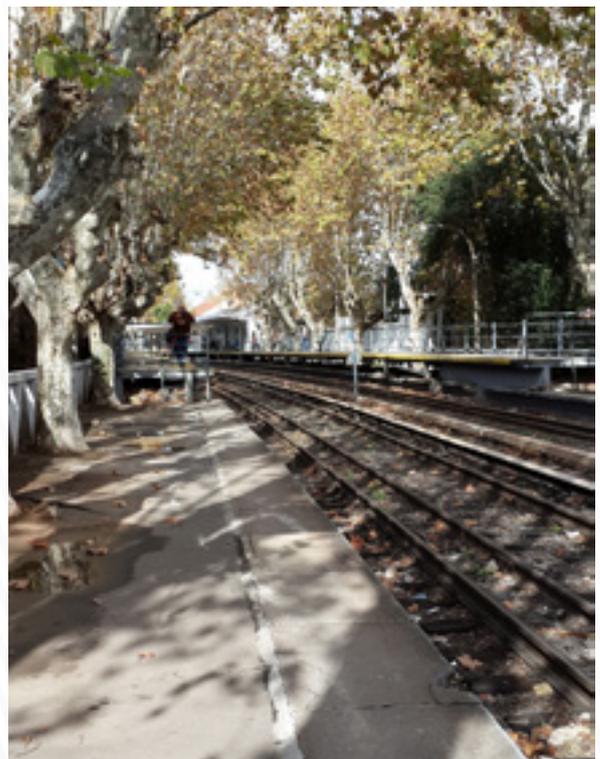
sibilidad prevista en la Ley Nº 24.314 y el Decreto Nº 914/97, sobre todo en cuanto a la debida seguridad y autonomía para el uso del servicio por parte de personas con movilidad y/o comunicación reducida, se proyectaron durante 2015 una serie de actividades de seguimiento del estado de inac-



cesibilidad. La Oficina por los Derechos de las Personas con Discapacidad tomó contacto con redes de vecinos de la línea Retiro-Mitre: la Red de Vecinos de la Estación Juan B. Justo, la Red de Vecinos de la Estación Florida, el Movimiento por los Derechos Ciudadanos, la Asociación Iniciativa Vicente López, la Asociación Convivencia Urbana, la Asociación Intervecinal Puerto de Olivos y, a partir de ello, se relevaron cada una de las estaciones del citado ramal, incluida la Estación Terminal Retiro, y se documentó con fotografías de los espacios inaccesibles y se elaboraron tres informes en las Actuaciones.

Se realizaron las acciones que se detallan:

- › Actuación Nº 1153/15: sobre Incumplimiento de la Ley Nº 24.314 en la estación Juan B. Justo;





- > Actuación N° N°2363/15 sobre Incumplimiento de la Ley N1 24.314 en las estaciones Tres de Febrero, Ministro Carranza, Colegiales, Belgrano R, Coghlan, Luis María Saavedra, Juan B. Justo, Dr. Cetrángolo y Bartolomé Mitre;
- > Actuación N° 2091/15: Sobre Incumplimiento de la Ley N° 24.314 en la Estación Florida.



- > Se elaboró un informe que da cuenta de los obstáculos existentes en la trayectoria que va desde el exterior de la estación (este/oeste) hasta el acceso a las unidades ferroviarias, sin perjuicio de que en algunas de ellas se llevase a cabo el Plan de Obras previsto por el Ministerio de Transporte de la Nación, entre ellos, la existencia de barreras en el recorrido a lo largo de todo el itinerario desde el exterior de las estaciones hasta el ingreso al vagón.
- > Se relevó toda barrera para la adquisición del pasaje y la utilización del servicio sanitario, la información auditiva y/o táctil y/o visual.



- > Se pudo verificar que no existen condiciones favorables en toda la "cadena de accesibilidad", que indica que si una de las partes o "eslabones" del sistema no es favorable, la accesibilidad se interrumpe a causa de la presencia del obstáculo, y que, en general, las rampas construidas obligan a realizar trayectos muy prolongados y dificultosos a las personas con movilidad reducida y que el cierre y anulación de lugares de ingreso y egreso a los andenes, modifican la estructura original de las estaciones que -por ese motivo- dejaron de cumplir con los requisitos que establecen la Ley N° 19.587 y el Decreto N° 351/79 (Anexo VII, Cap. 18) en relación a los medios de salida con los que deben con-





tar las mismas y a las condiciones de seguridad a las que obliga el ap. C 1 del Art. 22 del Decreto N° 914/97 (“Seguridad durante la permanencia y circulación en los andenes”) y se elaboró la nota respectiva al Ministerio de Transporte de la Nación.

## ACCESIBILIDAD AL TRANSPORTE AUTOMOTOR DE LARGA DISTANCIA

En materia de accesibilidad al transporte automotor de pasajeros de larga distancia, se hizo un seguimiento del proyecto presentado por la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) sobre paradas accesibles y espacios en el interior de las unidades de transporte. Para ello, se abrió una actuación donde se solicitó opinión a los organismos Comité de Asesoramiento y Contralor de los Arts. 20, 21, 22 de la ley N° 24.314 y a la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas con Discapacidad. Los organismos consultados objetaron la falta de conocimiento de la existencia de paradas accesibles en las rutas nacionales y que a tantos años de estar vigente la Ley de Accesibilidad, aún no se exige un prototipo de unidad accesible para el transporte de larga distancia.

## CENTRO DE RESERVA DE PASAJES (BOLETERÍA CERO)

Se emitió un informe y opinión ante la Secretaría de Transporte de la Nación sobre la puesta en funcionamiento en un 100%, del Centro de Reservas de Pasajes para Personas con Discapacidad y que se determine la obligatoriedad a las empresas de transporte para que su ingreso al registro de empresas no sea voluntario, sino obligatorio.

## RAMPAS MECÁNICAS DESLIZANTES DE LA TERMINAL DE ÓMNIBUS DE RETIRO

A partir de la Resolución D.P. N° 48/13 en la que se recomendó la puesta en funcionamiento de manera permanente de las rampas mecánicas deslizantes emplazadas en el acceso a la Estación Terminal de Ómnibus, desde y hacia la Avenida José María Ramos Mejía, la Oficina se constituyó tres veces en el lugar y verificó que la rampa deslizante descendente seguía fuera de funcionamiento y con roturas visibles, por lo cual el Defensor puso en conocimiento de lo actuado a la Comisión Bicameral Permanente del Defensor del Pueblo de la Nación, dado que los organismos requeridos no han tomado otra medida de acción positiva para colaborar con la accesibilidad de las personas con discapacidad en dicho acceso.

## DERECHOS PREVISTOS EN LA LEY DE AUTOMOTOR PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Se inició una Actuación sobre el incumplimiento de la Ley de Automotor y sus modificatorias. El Defensor inició

investigaciones para establecer la operatoria del Servicio Nacional de Rehabilitación, en orden a la concesión de automotores bajo el régimen de franquicia impositiva ya sea mediante la modalidad de pago al contado como a través del pago en cuotas. Se pudo determinar que la adquisición mediante un plan de ahorro no reviste el carácter de pago en cuotas, toda vez que posee una naturaleza jurídica distinta y, por tanto, no puede ser tratado como tal. Se pudo concluir que el Departamento Automotores del Servicio Nacional de Rehabilitación da curso a los trámites en los cuales la AFIP indica, en la Constancia de Reconocimiento de Capacidad Económica, que el pago del automotor se efectuará mediante la modalidad de pago en cuotas con excepción de aquellos en que por la cantidad de cuotas, se infiera que el pago será a través de un plan de ahorro (84 cuotas o modalidad 70/30).

## DERECHO A LA EDUCACIÓN INCLUSIVA Y A LA EDUCACIÓN ESPECIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CON DISCAPACIDAD

El Censo Nacional especificó que, “del total de la población de 3 años y más, un 14,4% asiste a un establecimiento educativo, mientras un 4% asistió en algún momento y el 5,2% nunca asistió”<sup>2</sup>.

El Defensor, a través de esta Oficina, convocó ONGs participantes del Grupo Art. 24 (red que comenzó su actividad en el año 2012) con reclamos referidos a la educación inclusiva, procurando incidir en las políticas públicas educativas. En la actualidad, agrupa 132 organizaciones de representación en la temática en todo el territorio nacional. Algunas de esas entidades reunidas en la OSC Grupo Art.24 se han hecho presentes ante la convocatoria, a saber: Asociación Síndrome de Down Argentina (ASDRA), Fundación TGD (Trastorno Generalizado del Desarrollo), Padres TEA (Trastorno del Espectro Autista), Asociación Argentina de Padres de Autistas (APADEA), Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia (ACIJ); siendo de relevancia mencionar que el resto del país queda representado a través de las mencionadas. Ahora bien, la Oficina por los Derechos de las Personas con Discapacidad quiso reunir también a aquellas entidades de la vida civil que trabajan por la continuidad de la escuela especial porque consideran que muchos niños, jóvenes o adultos no podrían incluirse en la escuela común. Se hicieron presentes ante la convocatoria: Asociación Casa Angelman, Asociación Síndrome de Williams y la Asociación Prader – Willi. Se llevaron a cabo siete reuniones con la OSC en las que expusieron las dificultades que presenta el proceso de inclusión de niños, niñas o jóvenes con discapacidad a la escuela común pública. Además, destacaron que el viejo modelo médico-asistencial está presente y que algunas

.....  
2 Fuente: INDEC. Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010.



figuras que gravitan en este proceso como el maestro/a integrador/a o el acompañante externo son escasas, difíciles de conseguir u obtenido su permiso luego de una gran demora, ponen en riesgo a la inclusión. Explicaron también acerca de las ausencias o faltas que hacen peligrar la continuidad del alumno, ya que la existencia de apoyo es una característica fundamental de la educación inclusiva. También se refirieron a la omisión, en muchos de los casos analizados, de un Programa Personal Integral (PPI) para el joven o niño/niña que inicie su proceso de inclusión escolar y, desde otro punto de vista, la inaccesibilidad física a las aulas. Ante esta exposición de real fragilidad del derecho a la inclusión escolar de niños y niñas, jóvenes o adultos con discapacidad, el Defensor inició una actividad por iniciativa de las partes o de oficio:

- Actuación N° 1746/15 a pedido de las ONGs. por falta de respuesta a la solicitud de participar en una mesa de trabajo con el Ministerio de Educación de la Nación para revisión de dos resoluciones relacionadas con las modalidades de educación inclusiva y especial, emitidas por el Consejo Federal de Educación.
- Actuación N° 8062/15 ante el Ministerio de Educación de la Nación ante la presentación de documentos informativos de la Confederación Argentina de Sordos (CAS) relacionados con la inclusión escolar de niños y niñas sordos y el lenguaje gestual.
- Actuación N° 6732/15 referida a las dificultades cuanti-cualitativas para conseguir maestros integradores que abordan el proceso escolar del niño o de la niña con discapacidad en el aula; dificultades a las que también se refiere la Asociación para el Desarrollo de la educación especial y la Integración (A.D.E.E.I.).



- - Actuación N°5227.15 a partir de la denuncia de los padres de un niño acerca de los obstáculos en el proceso de inclusión en una escuela pública (EGB). La Defensoría asistió a la escuela especial a la que el niño concurrió hasta que ingresó a la escuela pública convencional; se verificó escaso acompañamiento del maestro integrador por falta de maestros especializados en este proceso, dificultad de comunicación de ambas escuelas y con los padres del niño, escasa información de parte de las escuelas a los padres para que la obra social solvente los gastos de psicólogo,

psicomotricista y terapeuta ocupacional, generando erogaciones innecesarias en la economía familiar. La mediación de la Defensoría con los padres del niño, las directoras de las escuelas y las Inspectoras departamentales de educación común y especial, facilitó el diálogo y el conocimiento de los derechos familiares en la asistencia del niño.

## DERECHO AL TRABAJO Y AL EMPLEO

En Argentina, hay 4.701.685 personas, mayores de 14 años, con dificultades o limitaciones permanentes. Entre ellas, 47,7% pertenece a la población económicamente activa (con trabajo o desocupados) y un 52,3% son personas con limitaciones permanentes inactivas<sup>3</sup>. Se estima que no hay datos seguros que puedan establecer una tasa de desocupación de la población con discapacidad. La última medición indicaba que “la tasa era del 15,8%, pero tiene implícita una subestimación de la población económicamente activa, que incluye a quienes tienen trabajo y a aquellos que no lo tienen y lo están buscando, ya que se considera que es 31,8 %. Y que gran cantidad de las personas con discapacidad en la Argentina, están desempleadas y no buscan trabajo ya que saben que es muy difícil encontrarlo y en consecuencia no aparecen entre la población económicamente activa”<sup>4</sup>. La obtención de un empleo estable es muy dificultosa por el acceso físico hasta el lugar de trabajo, la inaccesibilidad al entorno y al transporte, la falta de accesibilidad en el lugar de trabajo y el incumplimiento de la legislación vigente respecto del empleo público.

- - Actuaciones N° 554/15; N° 2115/15; N° 8587/14; N° 314/14; N° 5270/13 en las que se requería la intervención del Defensor por incumplimiento de la Ley N° 25.689 referida a la obligación del Estado Nacional, en su conjunto, de establecer un cupo del 4% destinado a ocupar a personas con discapacidad idóneas en lo que se refiere al personal de planta como al contratado. Atento la falta de respuesta, la respuesta elusiva o la negativa, esta Oficina tomó la determinación de concurrir a una dependencia para tomar conocimiento de los impedimentos para dar una respuesta al ciudadano/a reclamante. Este acercamiento permitió verificar el desconocimiento del funcionario entrevistado del área de recursos humanos en la aplicación concreta de la norma. En este caso, se logró el objetivo de que se contrate a un joven con discapacidad intelectual en un puesto ajustado a su conocimiento e idoneidad.
- - Actuación N° 2947 a partir de una denuncia por inaplicabilidad de lo dispuesto por la Convención el

<sup>3</sup> Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010 – Población con discapacidad o limitación permanente – Octubre 2014 – Serie C.

<sup>4</sup> Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad- 8º Período de Sesiones/Evaluación sobre Argentina – Informe Alternativo. REDI – CELS – FAICA – FENDIM - ADC



Decreto N° 609/14 de la Jefatura de Gabinete de Ministros, en cuanto refiere la obligación de aplicar los “ajustes razonables” en todos los procesos de selección de personal. Un joven abogado, especializado en derecho financiero, con dificultades motoras ostensibles, es convocado por el organismo AFIP previa consulta a la Bolsa de Empleo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación. Acreditada su discapacidad, concurre a rendir los exámenes de rigor sin que se tenga en cuenta el ajuste de sus posibilidades en orden a su discapacidad y, es así que rinde pruebas de natación y resistencia en el río Tigre, de manejo de un gomón y prueba escrita y oral en idénticas condiciones y tiempos que sus compañeros sin discapacidad, cuando por su discapacidad, necesitaba de un tiempo particular. La actuación aún se encuentra en trámite a la espera de las respuestas de los organismos CONADIS e INADI.

## **LEY N° 24.452. PROGRAMAS Y PROYECTOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. SUBSIDIOS.**

La Defensoría intervino ante la denuncia de la madre de un joven con discapacidad por la posible desviación del uso de un vehículo adquirido por la Comuna de Pueblo Esther (Santa Fe) mediante un subsidio otorgado por el Comité Coordinador de Programas para Personas con Discapacidad, con el fin de trasladar a niños, niñas, jóvenes o adultos con discapacidad. La denunciante refirió que su hijo no podía concurrir con regularidad a una localidad cercana para realizar hidroterapia como actividad que favorece su rehabilitación, dado que en muchas ocasiones le dijeron que el tráfico no estaba disponible; como consecuencia de ello, el joven y otros niños y niñas, perdieron muchas terapias. La denunciante habría tomado conocimiento de que el vehículo era utilizado con fines particulares del presidente comunal y allegados. El Decreto 1277/2003, reglamentario de la Ley N° 24.452, acerca del objeto del Fondo, dice: “Los fondos recaudados (...) serán destinados al financiamiento de Programas y Proyectos a favor de las Personas con Discapacidad que tengan como finalidad la prevención, la rehabilitación integral y/o la equiparación de oportunidades”. En función de ello, el Defensor requirió intervención del Comité mencionado dado que los subsidios encierran al menos una obligación modal: no cambiar el destino para el cual fue otorgado. El Comité Coordinador, a través de la Unidad Ejecutora de Proyectos, tomó debida intervención realizando una auditoría ante la Comuna santafesina.

## **LEY N° 24.901. REAJUSTE DE ARANCELES Y RETRASO DE LAS PRESTACIONES DEL**

## **SISTEMA DE PRESTACIONES BÁSICAS EN HABILITACIÓN Y REHABILITACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

La Defensoría intercedió ante el Directorio del Sistema de Prestaciones Básicas en Habilitación y Rehabilitación para Personas con Discapacidad que funciona en sede de CONADIS, debido a un reclamo de una ciudadana cuyo hijo con discapacidad veía peligrar la continuidad de sus prestaciones de rehabilitación en la institución a la cual concurría por el importante retraso en los pagos que presentaba “Incluir Salud” (ex - Profe) y PAMI. En el caso del ex PRO.FE, el retraso en el pago de las prestaciones de la Ley 24.901 llevaba casi un año. El Directorio del Sistema de Prestaciones Básicas en Habilitación y rehabilitación para Personas con Discapacidad, tomó intervención y comunicó a esta Institución que aprobó una propuesta de readecuación de aranceles para todas las prestaciones del Sistema con un incremento del 18%; en cuanto al retraso del pago a prestadores -que en algunos casos llegaba al extremo de 120 días desde la presentación de facturas, lo que ponía en riesgo la continuidad de los servicios-, la CONADIS respondió: “en el marco de las reuniones del Directorio, se han canalizado los reclamos correspondientes para reducir los tiempos para efectivizar los pagos lo máximo posible”. La madre del joven refirió que la situación de demora en los pagos parecía haberse normalizado, al igual que el transporte institucional, evitándose el peligro de no poder continuar asistiendo con regularidad al establecimiento.

## **TRATO ADECUADO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

### **EN TRÁNSITO AEROPORTUARIO**

En virtud de una denuncia ingresada a la Oficina, se inició una actuación, por conducto de la cual se analizó el trato dispensado por personal de Aerolíneas Argentinas, a niños y niñas con discapacidad que se encontraban en tránsito y la pertinencia de que la empresa de transporte cuente con sillas de ruedas especiales para personas con discapacidad motriz cuyas deficiencias les provocan el desplazamiento de cuello y cabeza hacia los lados. Se realizaron consultas a la Organización de Aviación Civil (OACI), se tomó contacto con asociaciones civiles y se requirió asesoramiento científico para realizar acciones concretas que tiendan a resolver la problemática.

### **EN EL ÁMBITO BANCARIO**

Los representantes de la Red por los Derechos de las Personas con Discapacidad junto a representantes de la Federación Argentina de Instituciones de Ciegos y Amblíopes, solicitaron la intervención del Defensor del Pueblo ante supuestas prácticas discriminatorias hacia personas con disca-



pacidad visual por parte del Banco de la Nación Argentina, en contradicción con lo estipulado por la Comunicación "A" 5388 del Banco Central de la República Argentina, lo que contravendría los derechos protegidos en la Convención. En la sucursal Florida del Banco de la Nación Argentina, se solicitó a una persona con discapacidad visual para un trámite ordinario su firma con más su huella digital y la firma de un testigo. Ante la denuncia tomó intervención el Banco Central de la República Argentina pidiendo al organismo denunciado que dé cuenta de los motivos de su accionar. Esta Institución remitió un pedido de informes a fin de conocer los detalles del caso y los argumentos del organismo.

## ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

### TALLERES Y JORNADAS

#### ADAJUS

Como actividad de capacitación se llevó a cabo un taller de tres horas en el SUM del Defensor del Pueblo de la Nación, con el fin de sensibilizar acerca de la temática de discapacidad, impartir conocimiento y orientación precisa sobre el acceso a la justicia para las personas con discapacidad, lo que comprende el conocimiento de las barreras de actitud y lingüísticas que impiden el acceso igualitario a la justicia<sup>5</sup>. Fue impartido por la Coordinadora del Programa Nacional de Asistencia para las Personas con Discapacidad en sus Relaciones con la Administración de Justicia –ADAJUS–, la Intérprete de Lenguaje de Señas, Mabel Remón, y el Dr. Mariano Godachevich.

#### UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES

En noviembre de 2015 se organizó y se llevó a cabo una segunda jornada de capacitación sobre discapacidad y derechos humanos para personal del Defensor del Pueblo de la Nación, en sede de la Institución. Estuvo a cargo del Dr. Juan Antonio Seda<sup>6</sup>. En esta Jornada se precisaron aspectos jurídicos específicos de discapacidad y derechos humanos. Luego, se organizó una agenda de trabajo conjunta en materia de derechos de las personas con discapacidad.

## CONVENIOS

### CON ORGANISMOS PÚBLICOS

- › Universidad de Buenos Aires

Se encuentra en etapa de revisión por parte de la Universidad de Buenos Aires el convenio de cooperación puesto a consideración en diciembre de 2015.

<sup>5</sup> Documentos de Política n° 2 – Área Justicia – Protocolo para el Acceso a la Justicia de las Personas con Discapacidad – Eurosocial.

<sup>6</sup> Juan Antonio Seda, antropólogo y abogado, está a cargo del Programa de Actualización y Profundización en Discapacidad (UBA) – Perspectiva Antropológica de la Discapacidad.

- › “Programa Nacional de Asistencia a las Personas con Discapacidad en sus relaciones con la Administración de Justicia”

Se acordó la suscripción de un convenio marco de asesoramiento y colaboración; el mismo se encuentra en etapa de revisión por parte del Ministerio de Justicia de la Nación.

### CON ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL (OSC)

- › Confederación Argentina de Sordos (CAS)

Se promovió un convenio con la CAS a fin de realizar un plan de trabajo articulado con especificidad en materia de discapacidad auditiva. La CAS ha informado que la propuesta se encuentra a estudio.

- › Asociación Síndrome de Down de la República Argentina (ASDRA)

Se mantuvieron reuniones con representantes de ASDRA con el fin de articular acciones comunes y acordar la suscripción de un convenio marco, a la fecha, en etapa de revisión por parte de ASDRA.



# ACTUACIÓN DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN



# ACTUACIÓN DEL ÁREA DE **COMUNICACIÓN**

## **INDICE**

OBJETIVOS	/ 209
REDES SOCIALES	/ 210
PÁGINAS WEB	/ 211
PROGRAMA DE RADIO “LA GENTE Y SU DEFENSOR”	/ 212
COMUNICADOS DE PRENSA: GACETILLAS Y COLUMNAS DE OPINIÓN	/ 212
SÍNTESIS DE NOTICIAS: NACIONALES Y FEDERALES	/ 212
DISEÑO DE PIEZAS GRÁFICAS	/ 213
SOCIAL MANAGER ONLINE -BASE DE DATOS	/ 213
ESTADÍSTICAS DEL ÁREA	/ 213



## OBJETIVOS

El Defensor del Pueblo, como única INDH reconocida por Naciones Unidas, tiene entre sus atribuciones: “Cooperar con las Naciones Unidas y las demás organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, las instituciones regionales y las instituciones de otros países que sean competentes en las esferas de la promoción y protección de los derechos humanos” y “Dar a conocer los derechos humanos y la lucha contra todas las formas de discriminación (...) sensibilizando a la opinión pública, en particular mediante la información y la enseñanza, recurriendo para ello a todos los medios de comunicación”.

Por lo tanto, resulta de importancia difundir qué son los derechos humanos y las libertades fundamentales; y qué son los derechos económicos, sociales y culturales, por ejemplo, el derecho al agua potable y al saneamiento, el derecho al desarrollo y la lucha contra la pobreza extrema; la prevención de la discriminación, la xenofobia, y la protección de los pueblos indígenas y las minorías.

La labor del Área de Comunicación consiste no sólo en divulgar las investigaciones que lleva adelante el Defensor del Pueblo, así como sus resultados, sino también, primordialmente, en promover y difundir los derechos humanos. Como señaló Kofi Annan (ex Secretario General de las Naciones Unidas y Premio Nobel de la Paz): “Los derechos humanos son sus derechos, tómenlos. Defiéndanlos, promuévanlos. Entiéndanlos e insistan en ellos. Nútranlos y enriquezcanlos (...) Son lo mejor de nosotros. Denles vida”.

En ese sentido, uno de los objetivos centrales del Área de Comunicación durante 2015, fue avanzar en la difusión de la tarea del Defensor del Pueblo afianzando nuestra presencia en las redes sociales y optimizando la página web, para que el ciudadano estuviese informado sobre cómo defender sus derechos.

A lo largo de este Informe, procederemos a describir qué herramientas se utilizaron para cumplir con estos objetivos y cómo se trabajó, tanto en la comunicación interna como en el contacto con el público en general.

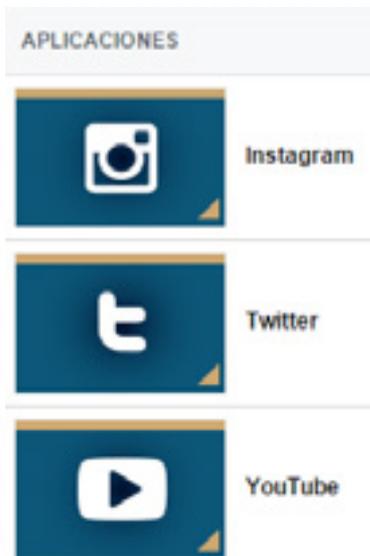
La idea fue llegar a todos los habitantes del país y poder segmentar la información, de manera que alcance a las personas interesadas en la temática de derechos humanos o del medio ambiente, y a aquellas que tiene problemas con un servicio o debe gestionar su pensión o jubilación.

De esta manera, se personalizó la información de manera que resulte útil y cambie el paradigma, hoy en desuso, de emisor-receptor estático.



## REDES SOCIALES

El Área analizó cómo se comporta hoy el consumo de la información, y es a partir de la masificación de las redes sociales, que se comenzó a investigar en nuevas alternativas de comunicación. Se avanzó en la creación y administración de perfiles sociales en las redes más utilizadas por los usuarios de internet, realizando diseños exclusivos para cada red, manteniendo y reforzando la identidad visual del Defensor del Pueblo de la Nación y programando contenidos para alcanzar mayor visibilidad en las publicaciones. Esto nos permite mantenernos comunicados con distintos públicos sin depender exclusivamente de los medios masivos de difusión.



## WHATSAPP

WhatsApp es una de las cuatro aplicaciones más utilizadas en el mundo, por lo tanto este año se implementó su uso. Desde el Área de Comunicación se envía, una o dos veces por semana, un mensaje que contiene titulares de noticias del Defensor, fotos y vídeos, infografías o audios de la últi-



ma edición del programa de radio. Así, las personas, desde su dispositivo móvil, celular o tableta haciendo un click van directamente al mensaje y pueden compartir el contenido que estén leyendo a todos sus contactos y/o grupos.

## FACEBOOK

La página de Facebook del Defensor del Pueblo ([www.facebook.com/dpn.argentina](http://www.facebook.com/dpn.argentina)) trabaja con la información que se genera en el Área, además de compartir y destacar otros contenidos que hacen a la labor de la Institución. También se lleva adelante un monitoreo constante y alerta ante la llegada de comentarios de usuarios y mensajes recibidos, para poder responder a las consultas e inquietudes de los usuarios.



En 2015 se diseñaron banners e infografías adaptadas para que se visualicen las noticias de manera óptima en el timeline de Facebook. Además, se añadieron y configuraron enlaces a los perfiles del Defensor en otras redes como Instagram, Twitter y Youtube, a través de íconos personalizados, para facilitar a los seguidores el acceso desde la misma página. Las fotos de portada se actualizan cada 15 días y se programan contenidos para su posterior publicación en distintos días y horarios.

Además, se incorporó un video institucional en la sección de información que ofrece Facebook, de modo tal que los visitantes que ingresan verán el material multimedia como un módulo destacado, junto con la información de interés. La tendencia en comunicación digital indica que los videos y las fotos obtienen mayor cantidad de vistas que el resto de las publicaciones.

## TWITTER

El Twitter del Defensor se trabaja en un sentido similar, gestionando y programando publicaciones en dos perfiles @DPNArgentina y @DPNComunicación, optimizando las redes con contenido multimedia (fotos, videos, artículos web). Para ello, se realizó un monitoreo de las cuentas y se buscaron estrategias para el posicionamiento en la red y búsqueda de nuevos públicos.

Actualmente, el perfil @DPNArgentina tiene más de 7.500 seguidores, mientras que el del Área de Comunicación (@DPNComunicación) es seguido por más de 2.500 personas.





## INSTAGRAM

En 2015 se creó un perfil en Instagram ([www.instagram.com/dpnargentina](http://www.instagram.com/dpnargentina)), una red social que permite publicar fotos y videos, para posteriormente compartirlas en otras redes sociales. El objetivo es utilizar videos y gif animados con material de la Defensoría y aprovechar los mensajes directos que ofrece, con mayor cantidad de caracteres que Twitter.

## YOUTUBE

En el canal de YouTube del Defensor del Pueblo ([www.youtube.com/user/defensornacional](http://www.youtube.com/user/defensornacional)) se publican videos acerca de las charlas de capacitación y conferencias brindadas en nuestra sede, así como firma de convenios, actos protocolares y temas de interés tratados en el programa de radio del Defensor. A su vez, con cada video nuevo que se publica en el canal, se notifica a los suscriptores mediante un correo electrónico.

## NEWSLETTER

El trabajo con la técnica de Newsletter es similar al que se hace a través de WhatsApp ya que, a partir de este año, se incorporó un formulario en el Blog de Prensa para que los visitantes puedan suscribirse y recibir información. El newsletter o "carta con novedades" se envía mediante un correo electrónico cada vez que se produce un nuevo evento, y puede tener una frecuencia semanal o bien generarse ante una información destacada. Se busca llegar a un público específico, con las herramientas que provee la tecnología y atendiendo a lo que les resulte interesante, ya que pueden enviarse noticias fragmentadas de acuerdo a áreas temáticas.

## FLICKR

El perfil de la red social Flickr ([www.flickr.com/photos/defensordelpueblodelanacion](http://www.flickr.com/photos/defensordelpueblodelanacion)) funciona como un banco de imágenes on-line que permite a los usuarios acceder de manera simple y sin costos a las fotografías e historia en imágenes del Defensor del Pueblo de la Nación. Las fotos se publican en alta calidad para que puedan descargarse e imprimir, o ser utilizadas en sitios web.

## FOURSQUARE

Durante 2015 se registró la página de Foursquare del Defensor del Pueblo de la Nación, un servicio basado en la geolocalización que permite mejorar la visibilidad de la Institución y administrar los datos. A su vez, el perfil se vincula con las páginas de Twitter y Facebook.

## PÁGINAS WEB

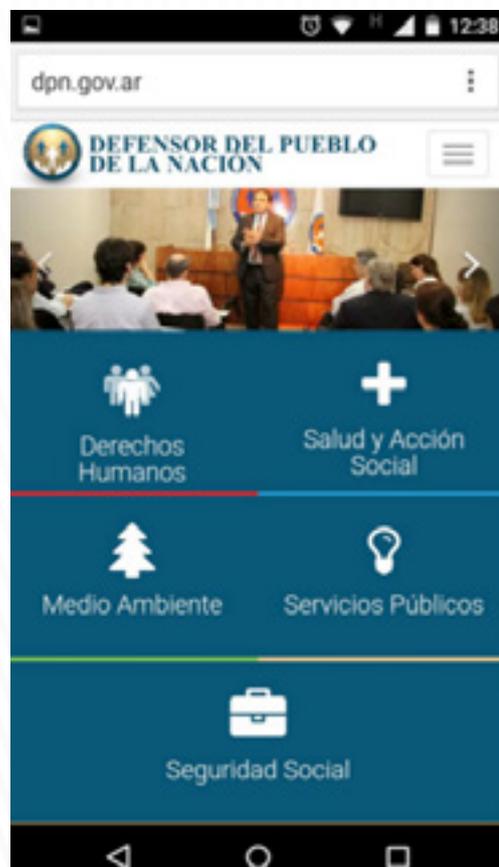
En 2015 se trabajó sobre dos páginas del Defensor del Pueblo de la Nación. Por un lado, hubo un proceso de rediseño y desarrollo -conjuntamente con el Área de Sistemas- del sitio web institucional ([www.dpn.gov.ar](http://www.dpn.gov.ar)) para el cual se

crearon diseños personalizados que refuerzan la identidad visual y que integran la comunicación de los perfiles de las redes sociales de la Institución. A través de la página web, se brinda información útil sobre las distintas áreas temáticas y se facilitan formularios de contacto, para que los usuarios realicen consultas sobre sus diferentes reclamos.

También se realizó una adaptación optimizada con los estándares requeridos por el mayor buscador web de la actualidad, y se incorporó un módulo en el sitio que se actualiza con el último video publicado en el canal de Youtube del Defensor del Pueblo.

En el Blog de Prensa ([www.blogdeprensa.com.ar](http://www.blogdeprensa.com.ar)) se publican comunicados, gacetillas y artículos de opinión que dan cuenta del trabajo de la Defensoría, y contiene las actualizaciones del programa de radio "La Gente y su Defensor", las síntesis de noticias, los seguimientos temáticos de noticias, la repercusión en los medios de comunicación, los videos y las publicaciones del Defensor en las redes sociales, además de un módulo que muestra los tweets de todos los Ombudsman de Argentina.

Ambos sitios web fueron desarrollados con técnica de programación RWD (Responsive Web Design), es decir, a partir de un diseño web que adapta su apariencia al dispositivo que se esté utilizando para visualizarla. Para mantener y fomentar el vínculo con la ciudadanía, los sitios web del Defensor también permiten a los usuarios comentar los artículos que se publican.





## PROGRAMA DE RADIO “LA GENTE Y SU DEFENSOR”



Año a año se mejora el programa de radio “La Gente y su Defensor”, el cual se viene realizando en forma ininterrumpida desde hace 16 años. Durante 2015, se amplió el coro de voces que participan a partir de la invitación a Defensores provinciales, municipales o internacionales, a autoridades gubernamentales, ONGs e Instituciones intermedias, vecinos o a jefes de área y coordinadores de las Oficinas del Defensor del Pueblo, encargados de Oficinas del Interior del país y personal técnico de la Defensoría.

El programa se emite semanalmente en nuestra página web y blog, desde donde se puede descargar o escuchar: cualquier usuario puede disponer online de los contenidos del programa para informarse, aprender, difundir, enseñar en escuelas y universidades, entre otros.

En 2015 se implementó el uso de reproductores de audio para que los visitantes escuchen directamente desde el sitio web sin tener que descargarlo. También se procedió a la filmación de algunas notas en video, al mismo tiempo que se desgrabaron las entrevistas más importantes, con el fin de generar nuevos contenidos para redes sociales.



## COMUNICADOS DE PRENSA: GACETILLAS Y COLUMNAS DE OPINIÓN

La actividad del Defensor del Pueblo se difunde a través de gacetillas o comunicados de prensa. También se refleja el quehacer institucional, ya sea a partir de reuniones, firmas de convenios, charlas didácticas o educativas, visitas y actuaciones en el marco de la defensa de los derechos humanos, económicos y sociales. Muchos de estos temas han generado columnas de opinión, donde el Defensor del Pueblo expresa su postura ante casos que merecen ser conocidos por la opinión pública.

Los comunicados se comparten en la síntesis de prensa y se publican en el Blog de Prensa y la página web, alcanzando también a las redes sociales.

A partir de una estadística de la distribución de gacetillas de prensa mes a mes, pudieron reflejarse los siguientes resultados:

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
6	11	10	14	15	16	15	16	16	18	14	15	166

## SÍNTESIS DE NOTICIAS: NACIONALES Y FEDERALES

La síntesis de prensa que elabora el Área de Comunicación contiene la información más relevante del día respecto a la temática de derechos humanos, salud, medio ambiente, economía y previsión social, tanto en el ámbito local como nacional. Diariamente se realiza una auditoría de los principales diarios del país, portales webs, radios y emisoras de



televisión, y se organiza un resumen informativo que hoy consultan desde el personal del Defensor, hasta Defensores de todo el país, especialistas y funcionarios de diversos rangos.

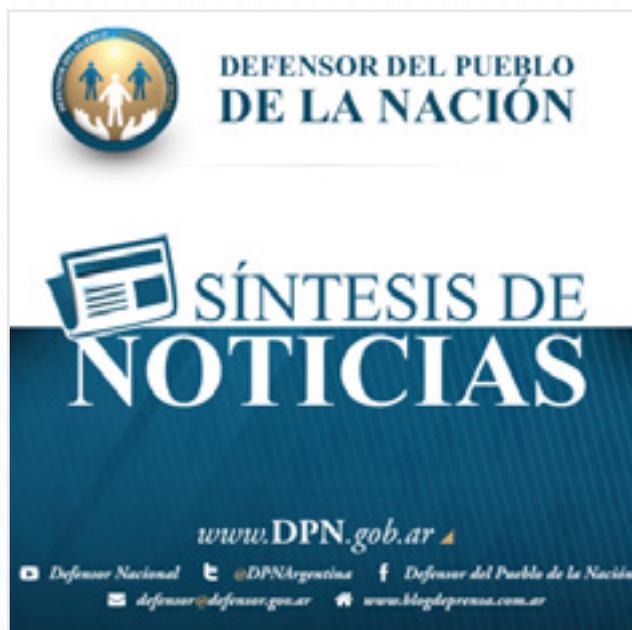
Esto sirve tanto para iniciar actuaciones de oficio como para realizar seguimientos de denuncias y actuaciones que ya se han iniciado. Cualquier persona interesada, puede entrar a nuestro Blog de Prensa y consultar las noticias del día o de ediciones anteriores.

En 2015 se rediseñaron las secciones de ambas síntesis para adaptarlas al nuevo organigrama de la Defensoría, incorporando temas específicos de cada oficina y reorganizando las noticias para las nuevas áreas.

La síntesis de noticias se realiza sobre una plantilla que se adapta automáticamente al dispositivo móvil que se esté utilizando.

En el Área realizamos una medición de las menciones en medios gráficos y digitales. A continuación, se observa el reporte mensual:

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
76	81	74	41	72	43	85	32	53	67	24	17	665



## DISEÑO DE PIEZAS GRÁFICAS

Se acompañó la labor de las áreas con diseños exclusivos para diversas acciones, reforzando la identidad visual institucional del Defensor del Pueblo de la Nación. Se crearon banners y piezas gráficas para la comunicación on-line y off-line (piezas impresas), portadas personalizadas para re-

des sociales, banners y tarjetas personalizadas de salutación para fechas especiales, diseño de folletos y diario institucional, infografías.



## SOCIAL MANAGER ONLINE -BASE DE DATOS

Se desarrolló una herramienta propia de administración de base de datos, otorgando permisos especiales y diferenciados para cada integrante del Área de Comunicación, que permite realizar listados o envíos de e-mails personalizados a diversos públicos desde cualquier lugar con conexión a Internet. La base cumple con las leyes anti spam, lo cual significa que las personas que reciben correos electrónicos con novedades de la Institución, aceptaron previamente su recepción mediante mecanismos automáticos que validan dicha acción. A través de la base de datos se realizan los envíos diarios de síntesis de noticias, comunicados de prensa, novedades y noticias acerca del accionar del Defensor del Pueblo de la Nación.

## ESTADÍSTICAS DEL ÁREA

### TWITTER

7.577 Seguidores

3.067 Tweets enviados

8.4 Promedio de tweets por día

5.122 Retweets

1.532 Tweets marcados como favoritos por otros

2.554 Enlaces dentro de los tweets

### TWEETS MÁS RETWITEADOS:

- › “#SeguimientosTemáticos: Seguí los temas de interés del @DPNArgentina <http://bit.ly/1SG95q8>” (57 Retweets)
- › “@dzapatillas @DPNArgentina exhorta a @AFIP\_ok devolver retenciones a quienes no pagan ganancias ni bienes personales <http://bit.ly/1KdVS6a>” (16 Retweets)
- › “La @DPNArgentina: Una Institución que defiende tus derechos. Folleto Institucional <http://bit.ly/1Bhr7Gu>” (10 Retweets)



## TWEETS CON MÁS “ME GUSTA” (MARCADOS COMO FAVORITO):

- > “@dzapatillas @DPNArgentina exhorta a @AFIP\_ok devolver retenciones a quienes no pagan ganancias ni bienes personales <http://bit.ly/1KdVS6a>” (15 me gusta)
- > “El @DPNArgentina se solidariza con el ataque que recibieron dos jóvenes del colectivo #LGBT en Mar Del Plata” (9 me gusta)

## HASHTAGS MÁS USADOS

- > #LaGenteYSuDefensor - 340 usos
- > #DPNArgentina - 297 usos
- > #Salud - 199 usos
- > #Audio - 125 usos
- > #WhatsApp - 94 usos

**f** FACEBOOK

## ESTADÍSTICAS GENERALES

- > 2.827 Seguidores

## PUBLICACIÓN CON MAYOR ALCANCE

- > 143 Veces compartida
- > 2.073 Reproducciones de video

**▶** YOUTUBE

- > 65 Suscriptos al canal
- > 3.372 Minutos de visualización estimados

## VIDEOS MÁS POPULARES

- > “Spot Defensor del Pueblo de la Nación” - 1780 visualizaciones
- > “Seguridad vial” - 855 visualizaciones

**📷** INSTAGRAM

- > 77 Seguidores
- > 48 Publicaciones

**g+** GOOGLE +

- > 72 Seguidores
- > 3.2154 Vistas

## SITIO WEB

- > 33.070 Número de páginas vistas
- > 21.663 Sesiones

Ciudad	Número de páginas vistas	Sesiones
Buenos Aires	12.038	7.606
Rosario	1.442	936
Córdoba	1.222	848
Bahía Blanca	922	427
Resistencia	734	381
San Miguel de Tucumán	723	419
Neuquén	713	171
La Plata	564	378
Salta	521	307
(Otros)	1.031	946



# ACTUACIÓN DEL AREA DE **RELACIONES INSTITUCIONALES E INTERIOR**



# ACTUACIÓN DEL AREA DE **RELACIONES INSTITUCIONALES**

## **INDICE**

INTRODUCCIÓN	/ 217
CONVENIOS CELEBRADOS	/ 218
PLENARIOS DE LA ASOCIACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO DE LA REPUBLICA ARGENTINA (ADPRA)	/ 219
ACTIVIDADES INTERINSTITUCIONALES DE CARÁCTER INTERNACIONAL CON LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DE OMBUDSMAN (FIO)	/ 220
ACTIVIDADES CON EL INSTITUTO LATINOAMERICANO DEL OMBUDSMAN (ILO)	/ 221
OTRAS ACTIVIDADES	/ 222



## INTRODUCCIÓN

El aspecto institucional del accionar del Defensor del Pueblo de la Nación se centró en un proceso de integración, participación, compromiso e interacción con ONGs, otras Defensorías del Pueblo, representantes de derechos humanos en cualquier ámbito del que se tratare y organizaciones nacionales e internacionales promotoras de los mismos.

La Defensoría también participó activamente en el desarrollo de seminarios, conferencias, disertaciones, audiencias y actividades de distinta naturaleza que sobre ésta temática en particular y otras de su incumbencia en general, le fueron solicitadas tanto por ONGs como instituciones nacionales y de carácter internacional.

Tan amplio espectro impone una tarea de intervencionalidad ardua, cuando no compleja, más aún cuando se trata de llegar a todos y cada uno de los rincones de la Argentina con el mensaje de reivindicación y defensa de los derechos consagrados por nuestra Constitución, como misión primordial de la Institución.

Cabe especial mención la actividad en asesoramiento, promoción y difusión de la Defensoría tanto en aquellos lugares donde se buscó su inserción formal –a partir de la creación de nuevas Defensorías en todo el país-, como en los que simplemente buscaban saber su alcance a los efectos de utilizarla y/o promoverla en su región. Esta tarea permite hoy a la Defensoría del Pueblo de la Nación disponer de una red de recepción de quejas, difusión, trabajo y participación comunitaria activa en nuestro país y en el exterior.

Durante 2015, la Defensoría también participó de las actividades del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO) y tuvo una participación activa en los plenarios de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) y la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), es decir que participó en distintos eventos internacionales que impusieron una dinámica de trabajo en conjunto con todas las Defensorías de Iberoamérica, en especial en lo referente a la participación de las redes temáticas.



## CONVENIOS CELEBRADOS

- › Convenio de Cooperación Técnica con la Federación Argentina de Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans (FALGBT)

La Defensoría y la FALGBT acordaron diseñar un Programa de Cooperación Técnica que incluye, entre otras cosas, el establecimiento de grupos de trabajo interinstitucionales para constituir en las sedes de las partes, oficinas de atención, contención y recepción de quejas de la problemática. Además, se propuso definir un programa de visitas, pasantías y actividades de capacitación para personal del Defensor y de la FALGBT para la cooperación institucional en todos los foros en la materia.

- › Convenio de colaboración con la Asociación Civil de Lucha contra el Síndrome Urémico Hemolítico (LUSUH)

El convenio entre la Defensoría y el Presidente de LUSUH, Marcelo Da Rocha, tiene el propósito de establecer canales de colaboración, realizar acciones y brindar asistencia recíproca para así garantizar el respeto y la promoción de los derechos de las personas que padecen síndrome urémico hemolítico, y concientizar a la población involucrada.

- › Convenio de Cooperación Técnica con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, el Ministerio del Interior y Transporte de la Nación y la Dirección Nacional de Migraciones, en materia de prevención e investigación del delito de trata de personas

La importancia de este acuerdo radica en la creación de vínculos formales para un veloz intercambio de información, crucial tanto para una eficaz búsqueda de personas como para el combate de estas conductas delictivas. Además, posibilita el desarrollo de los vínculos interinstitucionales para el estudio, la capacitación y la actualización de cada organismo. Para potenciar tales aspiraciones, se decidió llevar a cabo una campaña de sensibilización y difusión de la problemática de trata de personas, dirigida al personal que trabaja en todos los aeropuertos del país, así como a los pasajeros que transitan por allí diariamente.

- › Convenio de Cooperación Técnica con la Asociación Civil Unidos por la Justicia.

La Defensoría y la Asociación Civil Unidos por la Justicia suscribieron un convenio en el que acordaron diseñar un Programa de Cooperación Técnica sobre "Defensoría del Pueblo, contra la Trata de Personas" que será coordinado en forma conjunta e incluye el intercambio de información, documentación técnica y bibliográfica de mutuo interés.

- › Convenio de Cooperación Técnica con el Ministerio de Justicia de la Provincia de Salta

La Defensoría y la Ministra de Justicia de la Provincia de Salta, Cintia Pamela Calletti, suscribieron un conve-

nio en el que acordaron diseñar un Programa de Cooperación Técnica sobre "Gestión Constructiva de Conflictos y Mediación".

El acuerdo procura promover la legislación y las prácticas nacionales y provinciales, en armonía con los instrumentos internacionales de derechos humanos, para lograr su efectiva aplicación.

- › Convenio de Cooperación Técnica con la Fiscalía de Investigaciones Administrativas

La Defensoría y el Fiscal Nacional de Investigaciones Administrativas, Sergio Leonardo Rodríguez, en representación de la Fiscalía de Investigaciones Administrativas, suscribieron un convenio de Cooperación Técnica para acordar establecer relaciones de mutua cooperación dentro de la órbita de sus facultades de trabajo e investigación

- › Convenio de Cooperación Técnica con el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI)

La Defensoría y el INADI, a través de su interventor Pedro M. Mouratian, suscribieron un convenio de Cooperación Técnica para concretar funcionalmente una interacción y así potenciar la promoción, la cultura, y la defensa y protección de todos los derechos inherentes.

- › Convenio de Cooperación Técnica con la Asociación de Abogados de Derecho Indígena (AADI)

La Defensoría y la AADI suscribieron un convenio de Cooperación Técnica para concretar lazos y trabajar en los temas que son de interés para los Pueblos Indígenas en Argentina, y elaborar un protocolo sobre "consulta previa".

- › Convenio de Cooperación Técnica con la Fundación Huésped

La Defensoría y la Fundación Huésped, representada por Kurt Frieder, suscribieron un convenio de cooperación con el propósito de establecer canales de colaboración, realizar acciones y brindar asistencia recíproca. Ello, para garantizar el respeto y la promoción de los derechos sexuales y reproductivos de la población general y particularmente de las personas con VIH u otras infecciones.

- › Convenio de Cooperación Técnica con la Fundación Más Paz Menos Sida (More Peace Less Aids)

La Defensoría y la presidenta de la Fundación Más Paz Menos Sida acordaron diseñar un Programa de Cooperación Técnica que permita a las partes trabajar en red sobre temas de interés común, en especial en cultura de paz y construcción de ciudadanía.



## PLENARIOS DE LA ASOCIACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO DE LA REPUBLICA ARGENTINA (ADPRA)

ADPRA es una Asociación cuyo objetivo es la cooperación recíproca entre los Defensores del Pueblo de Argentina en el intercambio de información, investigaciones, actualización y desarrollo de las instituciones que defienden derechos y garantías, promoviendo su progreso continuo y perfeccionamiento profesional.

### I PLENARIO. 12 Y 13 DE MARZO DE 2015, CIUDAD DE SAN JUAN

Entre los temas de la orden del día durante el I Plenario, que tuvo lugar en el Foro de Abogados de San Juan, se incluyó: la implementación de la Oficina del Turista en el ámbito de las Defensorías, algunas consideraciones sobre educación inclusiva, la prohibición de maltrato de animales en eventos folklóricos y/o culturales en el país, exigir a la CNC que se efectivicen las multas a las empresas de telecomunicaciones en orden al resarcimiento a los particulares por irregular prestación del servicio, el Proyecto de Resolución: Creación de Comisión de ADPRA para articular con la Agencia Nacional de Seguridad Vial (creada por Ley Nacional Nº 26.363), gestiones ante Nación Servicios S.A, ente de control de la tarjeta SUBE en virtud de los cobros adicionales en la recarga del servicio, la situación de vulneración de derechos de extranjeros residentes en el país, la red de consumidores, la interpretación discriminatoria de la ANSES en el acceso al derecho a percibir la Asignación Universal por Hijo de niños argentinos con padres extranjeros, la barrera para la libre circulación de discapacitados en ruta, el Proyecto de Resolución: Difusión y Cooperación a fin de que los ciudadanos conozcan y puedan inscribirse en el Registro Nacional NO LLAME, la situación de las provincias afectadas por las inundaciones, la tarifa de gas natural, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto solicitó que ADPRA sugiera o recomiende a las Provincias la adhesión a la Ley de protección a la persona con diabetes, el sistema de justificación del no voto durante las elecciones nacionales, instar al Ministerio del Interior y Transporte de la Nación a realizar acciones urgentes y necesarias para la Reactivación del Ramal C.25 del Ferrocarril General Belgrano – Tramo Formosa Capital-Embarcación – Provincia de Salta.

### REUNIÓN DE LA RED DE USUARIOS Y CONSUMIDORES DE ADPRA

Se realizó en forma simultánea en el marco del Plenario, y se trataron los siguientes temas: digesto de normas nacionales, provinciales y municipales de Defensa del Consumidor; creación del registro de empresas infractoras a la Ley de Defensa del Consumidor en el ámbito de las Defensorías del Pueblo; identificación de las problemáticas comunes denunciadas en las Defensorías del Pueblo por los consumi-

dores y usuarios y propuestas de articulación de resolución de los conflictos; Ley Nº 26.993, Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.

### II PLENARIO. 7 Y 8 DE MAYO DE 2015, CIUDAD DE CÓRDOBA

Con la presencia de más de 25 Defensorías del Pueblo de todo el país, se llevó a cabo en el Centro Cultural Córdoba el acto de apertura encabezado por el Presidente de ADPRA y Defensor del Pueblo de Avellaneda, Sebastián Vinagre; el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, Mario Decara; y el entonces Secretario General a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación, Carlos Haquim.

Luego se realizó en la Sala principal del Archivo Histórico provincial una reunión informativa y de intercambio entre los Ombudsmen y autoridades de la Dirección de Prevención de Accidentes de Tránsito y de la Policía Caminera de la Provincia de Córdoba, donde se trataron distintos aspectos de la Seguridad Vial, y logros alcanzados en la reducción de siniestros, principalmente en rutas de dicha Provincia. Paralelamente, en el Salón Auditorio, se desarrolló un panel con especialistas en seguridad en el uso de Internet y redes sociales, en la que disertaron referentes y autoridades de la Fundación Argentina Ciber Segura, miembros del Poder Judicial de la Provincia de Córdoba, y coordinadores - capacitadores del Programa Navegación Segura por Internet del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

### TEMARIO CENTRAL DEL II PLENARIO

Durante la reunión plenaria se trataron diversos temas de interés ciudadano tales como: la firma de un convenio entre ADPRA y la FALGTB; la situación del suministro del servicio de gas y el rol de acompañamiento de las Defensorías del Pueblo en la tramitación para la obtención y/o mantención del subsidio en los casos de personas con escasos recursos; el Proyecto de Resolución sobre telefonía móvil, generado a partir de encuestas sobre calidad del servicio de telefonía celular en la ciudad de Córdoba; la problemática del bullying, la mediación comunitaria y escolar; situaciones relacionadas con el Registro Civil de las Personas; programas de detección del autismo; la discapacidad en contextos electorales, entre otros temas.

Cabe destacar que se le brindó un espacio –previo a la reunión plenaria – a la Presidente de la Asociación Diabetes Argentina (ADA), Adriana Angelina, quien explicó la situación que atraviesan numerosas personas con diabetes ante la falta de respuestas y/o negativas que diariamente se produce en diferentes Áreas de la Salud a nivel provincial y nacional.

### III PLENARIO. 28 Y 29 DE AGOSTO, CIUDAD DE SANTIAGO DEL ESTERO

Entre los temas de la orden del día del III Plenario se incluyó: comunicación cursada por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe en relación a la problemática de fiscalización del



tránsito en dicha Provincia; el proyecto de participación del Encuentro Federal de Jornadas de Reflexión sobre Seguridad Vial; la presentación de Declaración de los Defensores del Pueblo del Norte Grande, en la ciudad de Santiago del Estero; la presentación de Reforma Estatutaria de ADPRA; la aprobación del Plan de Trabajo 2016, en el marco del Convenio ADPRA-GIZ; el Taller Institucional-Taller LGTBI; el informe sobre el estado de situación del Observatorio de Derechos Humanos de las Defensorías del Pueblo de Sudamérica; la presentación del Programa Ciudadanos del Bicentenario; la aprobación del Reglamento de la Red de Mujeres y Diversidad; la solicitud a fin de que se declare a Tolombón, Patrimonio Paleontológico y Arqueológico Nacional; la solicitud de que se establezcan precios testigos del GNC, para evitar asimetrías en el precio a nivel nacional; y la presentación de la Guía de Buenas Prácticas de Gestión Ambiental del Instituto Defensor del Pueblo del Chaco.

#### IV PLENARIO. 6 Y 7 DE NOVIEMBRE, CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

Durante el IV Plenario se llevó a cabo la asamblea de elección de autoridades que dio por resultado a Alejandro Amor (Defensor del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires) como Presidente; a Hugo Cabral (Defensor del Pueblo de Tucumán) como Vicepresidente Primero; a Luis Garay (Defensor del Pueblo de la Ciudad de Paraná) como Vicepresidente Segundo.

Además, la orden del día tuvo entre sus principales temas: el informe de las gestiones y actuaciones llevadas a cabo en el Encuentro de Defensores del Pueblo, en la ciudad de Mar del Plata; la autonomía y autarquía financiera de las Defensorías; la solicitud de ingreso en carácter de socio de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe; la propuesta del Derecho de Jarras como concreción del Derecho Humano al agua en la vida cotidiana; el Proyecto de Resolución para ser elevada a la Justicia Electoral Nacional a los fines de que se disponga generar las medidas que fueren pertinentes para garantizar la efectiva emisión del sufragio a personas con discapacidad motriz que no puedan acceder a los C.O.A. por inaccesibilidad de los Establecimientos Educativos de todo el país; la gestión y devolución del Impuesto a las Ganancias a jubilados y pensionados; el tratamiento y Gestión de percepción de haberes en moneda de origen para jubilados y pensionados italianos; el financiamiento para la adecuación y regularización de instalaciones internas de Gas Natural de usuarios residenciales con servicios interrumpidos por razones de seguridad pública; el corte del suministro eléctrico a 110 mil usuarios de la Ciudad de Buenos Aires, entre el 13 y el 19 de octubre de 2015; y el cobro adicional en la carga de la tarjeta SUBE.

## ACTIVIDADES INTERINSTITUCIONALES DE CARÁCTER INTERNACIONAL CON LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DE OMBUDSMAN (FIO)

La FIO, creada hace 20 años, reúne hoy a más de 75 Defensores del Pueblo, procuradores, proveedores, presidentes de comisiones nacionales o estatales de derechos humanos de 20 países iberoamericanos para brindar un foro para la cooperación, el intercambio de experiencias y la promoción, difusión y fortalecimiento de la institución del Ombudsman.

#### PRIMERA CUMBRE IBEROAMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS, MIGRANTES Y TRATA DE PERSONAS. 12 Y 13 DE MAYO DE 2015

El objetivo general de la Cumbre fue el de promover un debate técnico y político de los ombudsmen iberoamericanos, sobre los derechos humanos en relación a la problemática de migración y trata de personas. Además, se procuró emitir un pronunciamiento desde la FIO, respecto de migración y trata en Iberoamérica, que invite al cumplimiento e implementación del Protocolo de Palermo, a descriminalizar la migración y elevar la trata como delito de lesa humanidad. Durante el encuentro, la encargada de la Oficina de Trata de Personas y Migrantes del Defensor, Mariana Becerra, expuso sobre el trabajo de la Institución en cuanto a la elaboración del Protocolo de Búsqueda de Personas que fue adoptado por la FIO para hacerlo extensivo a las Defensorías del Pueblo de América Latina, España y Portugal.

#### REUNIÓN DEL CONSEJO RECTOR. 11 DE MAYO DE 2015

La Defensoría fue invitada especialmente a la Reunión del Consejo Rector a los efectos de presentar el Manual para la secretaría técnica de la Institución de la que es coautora cuando ejerció dicha secretaría y que fue tomado como el formal para el ejercicio de dicha función. Además, para acompañar la Propuesta de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sobre "Red de los Derechos del Turismo", ambas aprobadas por unanimidad.

#### Manual de Organización y Funciones de la Secretaría Técnica de la FIO, presentado por la Defensoría del Pueblo de la Argentina y aprobado por el Consejo Rector de la FIO

Objetivo: La Secretaría Técnica de la FIO tendrá como objetivo el desarrollo administrativo de las actividades de la Federación, bajo la dirección permanente del Comité Directivo y de su Consejo Rector.



**Funciones:** La Secretaría Técnica se encargará de apoyar tareas de la Federación en materia de organización de actividades, proyectos específicos, misiones técnicas, cursos de capacitación, acciones académicas y elaboración de documentos informativos, cumpliendo las directrices y planes de trabajo fijadas por el Comité Directivo y la Asamblea General; asimismo, apoyará al Consejo Rector de la FIO en el desarrollo de sus actividades y proyectos.

**Nombramiento y duración:** Los servicios de la Secretaría Técnica estarán bajo la dirección de un Secretario, el cual será nombrado a propuesta del Presidente de la FIO, con la aprobación de la mayoría del Consejo Rector y durará en su encargo el tiempo que dure el Presidente.

**Comunicaciones:** La Secretaría Técnica remitirá las comunicaciones emanadas de la Presidencia o el Consejo Rector indefectiblemente a la máxima autoridad institucional miembro de la FIO y a los enlaces designados por estos. Deberán llevar incorporadas los logos de la FIO. Se realizarán vía correo electrónico institucional de la Federación ya sea desde la Secretaría Técnica o la Presidencia. En ningún caso será oficial una comunicación que haya egresado de un correo electrónico que no sea el institucional habilitado para el efecto.

## **XX CONGRESO ANUAL Y XX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA. 8, 9, 10 Y 11 DE NOVIEMBRE DE 2015**

La FIO se congregó en su XX Congreso Anual y la XX Asamblea General Ordinaria, y en las reuniones de redes de especialistas que desde el interior de la FIO trabajan en temáticas específicas. En esta oportunidad, el país anfitrión propuso que el Congreso se dedicara a reflexionar acerca del “acceso a la información pública y transparencia”, para lo cual fueron convocados especialistas, académicos y los propios defensores de la región. La XX Asamblea, incluyó en su orden del día la renovación de las autoridades de la FIO, que reemplazó al Consejo Rector que hasta ese momento presidía el ombudsman paraguayo, Manuel María Paéz Monges.

La primera jornada se destinó a que las cinco redes internas que posee la FIO reúnan sendas asambleas anuales consistentes en un balance de lo realizado durante el último ejercicio a fin de verificar si el plan de trabajo aprobado por la Asamblea FIO del año anterior se cumplió en su totalidad. Ese informe evaluatorio fue expuesto luego ante el pleno de la Asamblea General por el coordinador general de cada red.

Asimismo, las redes que son cinco y están divididas por temáticas –Mujeres y Género, Comunicadores, Niñez y Adolescencia; y Migrantes y Trata de personas- e integradas en su mayoría por funcionarios especializados de las defensorías miembros, aunque también participan de ellas algunos defensores, programan los trazos gruesos de sus acciones aspiradas para el período siguiente.

## **SEMINARIO INTERNACIONAL “ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA”**

Durante el Seminario se expuso sobre el desarrollo del derecho al acceso a la información pública en Iberoamérica en los últimos años; el acceso a la información pública y los derechos humanos; y el rol de las Defensorías del Pueblo.

## **XX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA**

La vigésima Asamblea Anual de la FIO, proclamó al Defensor del Pueblo, Jorge Armando Otálora Gómez, como nuevo líder del organismo multilateral. El flamante presidente, quien además ejerce la presidencia del Consejo Andino de Defensores del Pueblo, agradeció su elección y dijo que dado el carácter global de los derechos humanos, son grandes los retos para la FIO pues problemáticas como la exclusión y la discriminación son compartidas por diferentes países y requieren estrategias mancomunadas para superar las dificultades y velar por las garantías fundamentales de las comunidades en la región.

## **ACTIVIDADES CON EL INSTITUTO LATINOAMERICANO DEL OMBUDSMAN (ILO)**

El ILO fue creado en 1984 con el objetivo de promover la figura del Defensor del Pueblo en América latina y contribuir en la consolidación de los procesos democráticos y el respeto por los derechos humanos, luego de sucesivos gobiernos de facto, violencia institucional y terrorismo de Estado. En la actualidad, el ILO promueve estudios acerca de la institución del Defensor del Pueblo, especialmente orientados a afirmar su naturaleza jurídica y a investigar la jurisprudencia y la doctrina que se desarrolla en torno a él. Al mismo tiempo, impulsa la creación de redes con diferentes instituciones defensoras de los derechos humanos y organiza distintas actividades tendentes a difundir y desarrollar la educación en Derechos Humanos.

## **SEMINARIO INTERNACIONAL. 28 Y 29 DE MAYO DE 2015**

El mismo se realizó en la sede de las deliberaciones del Centro Brasileño de Altos Estudios de la Universidad Federal de Río de Janeiro, y los temas que se trabajaron fueron: el sistema de protección de derechos humanos en Brasil; las políticas públicas y los derechos humanos; la institución del Defensor del Pueblo en situaciones de crisis; la construcción de ciudadanía; las nuevas formas de articulación institucional; los desafíos que plantean las metrópolis a la institución del Defensor del Pueblo. Tomás Dadic, Jefe de Relaciones Institucionales e Interior de la Defensoría -e integrante del Directorio del ILO-, ofició de moderador; mientras que Alejandro Nató, de la Oficina de Gestión de Conflictos -y director del área académica del ILO-, participó acerca de la conflictividad social en las grandes metrópolis.



## VI ASAMBLEA GENERAL. 29 DE MAYO DE 2015

La VI Asamblea General consistió en la presentación del Informe del Consejo Directivo, la designación de la sede de la próxima asamblea, las propuestas para el nuevo período, la presentación de la Defensoría LGBT y la elección del Nuevo Consejo Directivo.

## OTRAS ACTIVIDADES

Desde el Área de Relaciones Institucionales se han producido múltiples y variadas actividades que obedecen al mandato explicitado en la introducción.

### INTERACCIÓN CON DEFENSORÍAS MUNICIPALES

- › Proyecto Consejerías Comunitarias en Salud Sexual y Salud Reproductiva, Defensoría del Pueblo de Bariloche

Ante la solicitud de apoyo de la Defensoría del Pueblo de Bariloche durante una reunión mantenida con el encargado de la Institución y por su expresa instrucción del mismo, se motorizó un proyecto centrado en los derechos sexuales y reproductivos.

Por lo tanto, se llevó a cabo la organización e implementación de Consejerías Comunitarias en Salud Sexual y Reproductiva en Bariloche, como estrategia central de promoción y prevención respecto a la Salud Sexual y a la Salud Reproductiva con perspectiva de derechos y géneros.

Se constituyó a la población adolescente en la destinataria principal, aunque no la única, de estos espacios de promoción de derechos, de información, sensibilización y prevención, dado que el alto índice de embarazo de las adolescentes, la incidencia de embarazos no deseados en esta y otras franjas etarias dan cuenta de esta necesidad, seguramente producto de inaccesibilidad a los sistemas de salud, falta de educación sexual integral en edades formativas, o bien a estructuras sociales e historias familiares que no contribuyeron a su valoración ni autoconocimiento y que las confinaron a estructuras de opciones muy limitadas por los estereotipos y roles genéricos.

El Programa Consejeras Intrabarriales en Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos se puso en marcha en abril de 2015 y tuvo como objetivo, en el primer tramo, formar Consejeras Intrabarriales, es decir, mujeres procedentes de los distintos barrios periféricos entrenadas y sensibilizadas en todo lo relativo a los derechos humanos y en especial sobre los Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos. Se partió de la concepción de la educación popular y el abordaje comunitario como práctica políticas de acción y de libertad, permitiendo incorporar un ojo crítico sobre la

realidad. En otro tramo del Programa, las Consejeras intervinieron mediante distintas acciones en los espacios que le son familiares, tales como organizaciones de mujeres, barrios, clubes etc, acompañadas y supervisadas por el equipo coordinador del Proyecto. Se elaboraron cuadernillos para complementar los contenidos compartidos en los encuentros presenciales y se entregaron a cada una de las participantes al cierre de las unidades temáticas. Con la participación de la Cooperativa de Electricidad Bariloche, Institución administradora del Programa Nacional Argentina Trabaja, se convocaron a las mujeres interesadas en participar de la iniciativa. Asistieron 50 mujeres pertenecientes a distintos barrios populares.

- › Reunión con autoridades chaqueñas sobre programa de ayuda a comunidades indígenas del Chaco

Representantes de la Defensoría se reunieron con la Defensoría del Pueblo de Chaco para conocer sobre las acciones realizadas para asegurar el suministro de agua potable y alimentos a las comunidades indígenas que habitan la región sudeste del Departamento Gral. Güemes y noroeste del Departamento Libertador Gral. San Martín de esa provincia; en cumplimiento de la medida cautelar dictada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN). Por su parte, las autoridades se comprometieron a elevar un informe completo tanto al Defensor del Pueblo Nacional como Provincial, detallando y precisando las acciones que se realizaron en virtud del mencionado fallo judicial como así también de cuestiones y falencias que aún subsisten en las comunidades aborígenes de la zona y que merecen un fuerte compromiso del Estado para solucionarlos.

- › Reunión para analizar seguimiento de la medida judicial de la Corte a favor de Comunidades de El Impenetrable chaqueño

En la sede de la Defensoría se llevó a cabo una reunión con representantes de la Fiscalía de Estado de Chaco y el Defensor del Pueblo de Chaco, Dr. Gustavo Corregido, con el fin de delinear las acciones a seguir, a fin de verificar territorialmente el cumplimiento de la medida judicial dictada por la CSJN, -que se encuentra vigente- a favor de las comunidades que habitan parte del Impenetrable Chaqueño. Los representantes de la Fiscalía chaqueña hicieron entrega del último informe realizado por el Gobierno provincial sobre su "Programa de desarrollo de las comunidades aborígenes del área de la medida cautelar de la CSJN".

### INTERACCIÓN CON INSTITUCIONES DEL ESTADO Y ONGS

- › Organización del Primer Encuentro Regional de "Organismos de Control y Gobierno Abierto en América Latina. Experiencias Regionales para el Fortalecimiento de la Rendición de Cuentas y la Vinculación Ciudadana"

Se llevó a cabo en la Defensoría del Pueblo de la Na-



ción una reunión preliminar para la organización del Encuentro, que tuvo lugar los días 15 y 16 de junio de 2015 en la Auditoría General de la Nación (AGN) y relató las experiencias regionales para el fortalecimiento de la rendición de cuentas y la vinculación ciudadana. El mismo fue organizado por el Defensor del Pueblo de la Nación, la Procuración Penitenciaria de la Nación y la AGN.

El objetivo fue generar un espacio de reflexión e intercambio; promover el involucramiento en la agenda de gobierno abierto por parte de otros organismos de control de la región; identificar los obstáculos y desafíos que enfrentan los organismos de control en su gestión; y desarrollar aplicaciones interactivas u otras iniciativas concretas que privilegien el acceso de la ciudadanía a datos abiertos. Estuvo destinado a organismos de control y protección de derechos de América Latina, Defensorías del Pueblo de la República Argentina, Tribunales de Cuentas y Auditorías Generales provinciales, organizaciones de la sociedad civil, agencias de cooperación internacional, académicos y consultores especializados en Gobierno Abierto y programadores y activistas en el campo de los datos abiertos.

Los objetivos de garantizar acceso a la información pública y mejorar los mecanismos de rendición de cuentas de cara a la ciudadanía son componentes que han tomado fuerte presencia en las agendas de los distintos gobiernos, particularmente en el marco de exigencias cada vez más activas de una gestión participativa y transparente de los recursos públicos. En este contexto, los órganos autónomos de control (Entidades de Fiscalización Superior, Defensorías del Pueblo, Mecanismos Nacionales de Prevención contra la Tortura, Agencias de Transparencia y Acceso a la Información, entre otros) se erigen en piezas claves de un engranaje institucional orientado a mejorar la calidad de gobierno y su capacidad de respuesta a demandas y derechos ciudadanos. La Alianza para el Gobierno

Abierto representa una gran oportunidad para promover el fortalecimiento de los sistemas de rendición de cuentas de los países latinoamericanos, y en ello juegan un rol crucial los organismos de control, agencias especializadas que generan información de sumo valor en torno al desempeño de las políticas públicas, la prestación de servicios, la ejecución presupuestaria y la integridad de los funcionarios públicos, componentes claves del buen gobierno.

- › Reunión con representantes de la ONG Ambientalista Green Cross

Carlos Haquim, entonces a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación, recibió a Marisa Arienza, Presidente de Green Cross Argentina (GCA), Guillermo A. Jorge, Director Ejecutivo de la ONG y Sebastián Vinagre, Defensor del Pueblo de Avellaneda para coordinar acciones de trabajo en conjunto en pos de colaborar con el desarrollo sustentable. Durante el encuentro se hizo especial hincapié en temas relacionados con el medio ambiente, algunos urgentes, como la problemática del agua para consumo humano -en particular, el acuífero Puelche- y el Inventario Nacional de Glaciares dado que estos cuerpos de hielo son sumamente importantes para el mantenimiento de los ecosistemas, la biodiversidad y con incidencia en el cambio climático.

- › Visita del Defensor del Pueblo de Venezuela

La Defensoría recibió la visita del Defensor del Pueblo de la República Bolivariana de Venezuela, Tarek William Saab, para intercambiar experiencias y articular un trabajo de solidaridad institucional. Participaron del encuentro el Defensor del Pueblo Adjunto de la Ciudad de Buenos Aires, José Palmiotti, funcionarios de la Defensoría CABA, el representante de la Embajada de Venezuela en Argentina y el Jefe de Relaciones Institucionales del Defensor del Pueblo de la Nación, Tomás Dadic.



# ACTUACIÓN DEL ÁREA **INTERIOR**

## **INDICE**

INTRODUCCIÓN	/ 225
TEMAS QUE DIERON ORIGEN A MAYOR NÚMERO DE RECLAMOS	/ 226
CANTIDAD DE CASOS RESUELTOS	/ 226
DIFUSIÓN Y DOCENCIA	/ 226
CONCLUSIÓN	/ 226



## INTRODUCCIÓN

La intensa actividad desarrollada por las Oficinas Regionales y Receptorías del Interior, durante el período que se informa, destaca el acierto de la política de de la Institución, que tuvo por objeto la creación de las mismas, en una primera instancia, y su fortalecimiento posterior.

Esa profusa tarea ha sido consecuencia de la maximización en la acción de protección de los derechos e intereses de los individuos, función esencial de la Defensor del Pueblo de la Nación, al acercarse, a través de las Oficinas Regionales y Receptorías, a los habitantes de las distintas zonas geográficas del país.

Este acercamiento ha potenciado los beneficios que la existencia de la Institución importa, al hacer un aporte substancial a la brevedad del trámite, gestionando los reclamos de los ciudadanos a través del “contacto directo” con los organismos de la Administración Pública Nacional, que cuentan con delegaciones en las distintas ciudades.

La descentralización de esta Institución del Estado hace al fortalecimiento del federalismo, y mediante el ejercicio de su función docente promueve la creación de ciudadanía, pues facilita que la opinión pública adquiera pleno conocimiento de los derechos que la asisten, y se incentive, así, su participación en las cuestiones que hacen al interés de la comunidad.

Esta participación les da la posibilidad, a los habitantes, de valorar la importancia de sus aportes en las políticas dirigidas a mejorar las oportunidades de la población, y a través de ellas a alcanzar un mayor nivel en la calidad de vida de la comunidad.

El Área de Relaciones Institucionales e Interior, trabaja en la coordinación de las tareas desarrolladas por la Oficinas Regionales y Receptorías del Interior y su relación con la sede central del Defensor del Pueblo de la Nación.



## TEMAS QUE DIERON ORIGEN A MAYOR NÚMERO DE RECLAMOS

Los temas destacados que han dado lugar a la presentación de quejas en las distintas Oficinas del interior del país son:

- › Presuntas infracciones de tránsito en rutas nacionales.
- › Servicio Básico Telefónico. Irregularidades en la prestación del servicio
- › Demora en el trámite por parte de la ANSES
- › Inconvenientes en las prestaciones del PROFE
- › Inconvenientes en las prestaciones de PAMI
- › Demora en el trámite por parte de CNPA
- › Incremento del monto de la factura de gas

Es de interés señalar que en la Receptoría de Chaco, por ejemplo, del total de los reclamos recibidos un 60% corresponden a quejas vinculadas a la ANSES y un 19% de ellas se vinculan con el PAMI, correspondiendo el resto a casos varios.

Así, en la Oficina Regional Córdoba un 30.5 % de las presentaciones recepcionadas han sido por infracciones de tránsito en Rutas Nacionales y un 22.4% se han vinculado a presuntas irregularidades de la ANSES, las restantes son reclamos ante diversos organismo.

## CANTIDAD DE CASOS RESUELTOS

En el marco de la activa labor desarrollada en las Oficinas Regionales y Receptorías, es de señalar que las mismas, en promedio, dan solución directa a un 70% de las quejas que reciben, derivando a Buenos Aires aquellas en las que no se alcanza su resolución a través del "contacto directo".

En tal sentido, es dable destacar, a modo de ejemplo, que la Receptoría de Paraná ha resuelto, a través de la operatoria mencionada, el 97.3% del total de los reclamos recibidos, derivando a las Áreas temáticas en la Sede de Buenos Aires tan sólo el 2.7% de las quejas que le fueron presentadas. Así también, la Receptoría de Río Cuarto ha dado solución directa al 73,3% del total de las quejas que le fueron presentadas.

Aquel grupo de presentaciones con respecto a las cuales las Oficinas del Interior no llegan a una solución por la vía directa, nutren a las Áreas Temáticas de la Institución, y a través de las mismas, mediante el trámite breve previsto en la Ley N° 24.284, alcanzan la resolución a la problemática planteada.

Asimismo, a modo ilustrativo, podemos citar el caso derivado a Buenos Aires por la Receptoría Rosario, vinculado a "Inconvenientes en el traslado de una línea telefónica" que diera lugar a la registración de la queja que llevó el N° 810/15, que fuera iniciada con fecha 19/03/15 y concluida satisfactoriamente el 23/06/15.

Es relevante destacar que tanto las Oficinas Regionales como las Receptorías del Interior realizan imprescindibles tareas de asistencia a las Áreas temáticas, participando en la recolección de elementos de juicio para la resolución de las distintas cuestiones y diligenciados pedidos de informes en las ciudades de su asiento.

## DIFUSIÓN Y DOCENCIA

En el marco del desarrollo de la función docente, las Oficinas Regionales y Receptorías del Interior, han llevado adelante, durante el año transcurrido, activas campañas de difusión a través de seminarios, conferencias y jornadas, como así también mediante charlas que se llevaron a cabo en establecimientos educativos de nivel primario y secundario; coadyuvando a la formación de las nuevas generaciones, en el pronto y pleno conocimiento de los derechos que los asisten.

La Oficina Regional Río Negro ha participado en numerosos eventos vinculados a la trata de personas y violencia de género, entre ellos: el "Segundo Encuentro Provincial sobre el Delito de Trata de Personas", dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Río Negro, ocasión en la que se expuso sobre el rol de la Defensoría en la temática. Esta Oficina, también, ha puesto en marcha, durante el período 2015, el Programa "La Defensoría en tu Barrio", que tiene por objeto acercar la Defensoría a los distintos barrios de la ciudad de Viedma en forma rotativa, para facilitar al máximo el acceso de los ciudadanos a la Institución.

En tal sentido, la Receptoría de Chaco, entre otras actividades, ha realizado "Jornadas de Concientización sobre Trata de Personas" en 25 establecimientos educativos de nivel medio y, puntualmente, en la Terminal de Ómnibus de Resistencia.

En este marco de acción, la Receptoría e Rosario ha ofrecido, con resultados altamente positivos, sendas charlas dentro del ámbito del Programa "La Defensoría en la Educación", entre ellas, la que tuvo lugar en octubre de 2015, en la Escuela de Educación Media, Nro. 243 Dr. Manuel Estrada.

## CONCLUSIÓN

Los resultados positivos obtenidos, en la acción Institucional, se han visto mejorados año a año, como consecuencia de las tareas llevadas a cabo por las Oficinas Regionales y Receptorías del Interior. Esto pone de relieve el acierto en la decisión sostenida, en estos últimos años, de promover la descentralización, la que ha producido efectos de beneficio inestimable en el mejoramiento de la calidad democrática y republicana.



# ACTUACIÓN DEL ÁREA DE **RELACIONES INTERNACIONALES**



# ACTUACIÓN DEL ÁREA DE **RELACIONES INTERNACIONALES**

## **INDICE**

	INTRODUCCIÓN	/ 229
COMITÉ INTERNACIONAL DE COORDINACIÓN DE LAS INSTITUCIONES NACIONALES PARA LA PROMOCIÓN Y LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS (CIC)		/ 230
EXAMEN PERIÓDICO UNIVERSAL (EPU). INFORME DE MEDIO TÉRMINO, JUNIO 2015		/ 231
SEMINARIO SOBRE INDH. JORNADAS EUROPEAS DEL DESARROLLO, 3 Y 4 DE JUNIO DE 2015 EN BRUSELAS, BÉLGICA		/ 235
PRESENTACIÓN CONJUNTA DE LOS MIEMBROS DEL CIC SOBRE EL TEMA “LOS NEGOCIOS Y DERECHOS HUMANOS”, 29ª SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO PARA LOS DERECHOS HUMANOS DE LA ONU, JUNIO 2015		/ 235
12ª CONFERENCIA INTERNACIONAL DEL CIC: “LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE: ¿QUÉ PAPEL TIENEN LAS INSTITUCIONES NACIONALES DE DERECHOS HUMANOS?”		
	8 Y 9 DE OCTUBRE DE 2015, EN MERIDA, MÉXICO	/ 236



## INTRODUCCIÓN

El trabajo del área se centró en la organización de las actividades con el sistema americano de protección de los derechos humanos y con los sistemas universales de protección, iniciando las mismas con la Reunión Anual del Comité de Coordinación de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (CIC) que, a instancias de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACDH), y, de cuyo Comité Ejecutivo de 16 miembros, el Defensor del Pueblo de la Nación Argentina fue miembro hasta la celebración de la reunión.



## COMITÉ INTERNACIONAL DE COORDINACIÓN DE LAS INSTITUCIONES NACIONALES PARA LA PROMOCIÓN Y LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS (CIC)

Dicho Comité celebró su XXVIII Reunión Anual en marzo de 2015 en Ginebra, Suiza.

### FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE ACREDITACIÓN

El Defensor del Pueblo de la Nación es una Institución Nacional de Derechos Humanos (INDH). Las INDH son órganos independientes oficiales financiados por el Estado con mandato constitucional y/o legal de promover y proteger los derechos humanos a nivel nacional. En diciembre de 1993, la Asamblea General de la ONU adoptó 'Los Principios relativos al estatuto de las instituciones nacionales' (Resolución de la Asamblea General de la ONU 48/134, de 20 de diciembre de 1993 y actualmente comúnmente conocida como los Principios de París). Estos Principios proporcionan un amplio marco normativo para el estado, el mandato, la estructura, la composición, el poder y los métodos de actuación de las INDH. En los últimos años, las INDH han ganado cada vez más reconocimiento como socios en el sistema internacional de derechos humanos. Este reconocimiento, ha ido acompañado del otorgamiento de derechos de participación en el Consejo de Derechos Humanos y ante los órganos de tratados, así como otros procesos de la ONU. Con el fin de garantizar que sólo INDH genuinas obtienen estos derechos, el CIC ha establecido un proceso de acreditación a través de un Subcomité de Acreditación (SCA), conforme a lo dispuesto en el Estatuto. El SCA realiza la revisión de las INDH de conformidad con los Principios de París y presenta sus recomendaciones sobre acreditación a la Oficina del CIC, el órgano de toma de decisiones. El artículo 6º del Estatuto del CIC establece que "las asambleas generales del CIC, las reuniones de la Oficina del CIC y del SCA, así como las conferencias internacionales del CIC se celebrarán bajo los auspicios de, y en cooperación con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACDH)". A su vez, la Sección de Instituciones Nacionales y Mecanismos Regionales (NIRMS) de la OACDH actúa como Secretaría del SCA con el fin de aumentar la credibilidad del proceso de acreditación ante los sistemas internacionales de derechos humanos.

### OBJETIVOS Y RESULTADOS

La Mesa Redonda es parte de un proceso continuo dentro del CIC para fortalecer su sistema de acreditación. El CIC organiza regularmente eventos de acreditación como actividades paralelas y mesas redondas en las reuniones generales anuales; asegurando que haya discusiones regulares en las reuniones de los Presidentes Regionales, en las

reuniones de la Oficina del CIC y las del SCA. La necesidad de evaluar de manera continua la aplicación del sistema de acreditación y realizar los cambios necesarios con el fin de fortalecer el sistema, garantiza una mayor legitimidad y da cumplimiento a los principios de transparencia y rendición de cuentas.

A través de un proceso de consulta en toda la organización, los siguientes asuntos son los que se tuvieron en cuenta durante la misma:

- Una serie de reglas informales de procedimientos, prácticas y políticas se ha desarrollado dentro del SCA. Se planteó la necesidad de identificar estos aspectos y considerar si deben adoptarse y formalizarse en su caso, a los fines de eliminar malentendidos en el proceso.
- Varias cuestiones que inciden en la rendición de cuentas y la transparencia en el proceso de acreditación fueron identificados para la discusión, tales como: la naturaleza y la calidad de la documentación presentada durante el proceso de toma de decisiones; el acceso de las partes afectadas a la información utilizada durante el proceso de acreditación del SCA; la naturaleza y el estado de las comunicaciones escritas y orales y otros actores que el solicitante no tiene el beneficio de ver y / o escuchar; el proceso de toma de decisiones dentro del SCA; el proceso de publicación y difusión de las recomendaciones resultantes e informes finales.
- La decisión del SCA de bajar de estatus a una INDH donde hay una falta de cumplimiento de los Principios de París, las ocasiones en que esto sucede y las consideraciones que se tienen en cuenta, incluyendo el impacto en la INDH afectada.
- El proceso de Revisión Especial, incluyendo aclaraciones sobre los umbrales necesarios que deben existir para iniciar una revisión especial y si existen suficientes garantías procesales en el proceso referido.
- El papel de los actores de la sociedad civil en el proceso de acreditación; incluidos los procesos para la búsqueda y la gestión de las contribuciones de estos grupos de interés.

### PANEL ANUAL DE ALTO NIVEL SOBRE LA INTEGRACION DE LA PERSPECTIVA DE LOS DERECHOS HUMANOS

El CIC representa a una red global de más de cien INDHs, de las cuales 72 de ellas, actualmente están acreditadas con una clasificación A, ya que cumplen en su totalidad con los Principios de las Naciones Unidas sobre el Estado de las Instituciones Nacionales (Los Principios de París). El CIC y sus redes regionales proporcionan una oportunidad importante para las INDH, que son relativamente nuevas aunque independientes, dentro del sistema internacional de derechos humanos, para así trabajar juntos y promover y proteger eficazmente los derechos humanos, tanto en el plano internacional, como regional o nacional.



## EXAMEN PERIÓDICO UNIVERSAL (EPU). INFORME DE MEDIO TÉRMINO, JUNIO 2015

El EPU es un procedimiento establecido para la supervisión de la situación de los derechos humanos en todos los Estados miembros de la ONU que, con una cierta periodicidad, deben someterse a ese examen que está especialmente diseñado para garantizar el principio de igualdad entre los Estados miembros a la hora de someterse a la evaluación de la situación de los derechos humanos contemplada en el EPU.

Se trata de un proceso circular cuya duración del ciclo es de cuatro años y medio. El último EPU tuvo lugar en 2012 y el próximo será en 2016, por lo tanto, este documento expone las “observaciones” del Defensor del Pueblo de la Nación sobre el cumplimiento de las recomendaciones aceptadas por Argentina en el marco del Examen Periódico Universal 2012. Dichas observaciones se ordenan en cinco temas: Género, Personas Privadas de la Libertad, Trata de Personas, Personas con Discapacidad y Pueblos Indígenas.

### › Género

Recomendación: Incorporar el delito de femicidio en el Código Penal

La recomendación fue cumplida ya que, a través de la sanción de la Ley N° 26.791, se modificó el artículo 80 del Código Penal, el cual quedó así redactado: “Se impondrá reclusión perpetua o prisión perpetua, pudiendo aplicarse lo dispuesto en el artículo 52, al que matare: 1°. A su ascendiente, descendiente, cónyuge, ex cónyuge, o a la persona con quien mantiene o ha mantenido una relación de pareja, mediare o no convivencia. 4°. Por placer, codicia, odio racial, religioso, de género o a la orientación sexual, identidad de género o su expresión”.

Recomendación: Hacer efectiva la legislación sobre la violencia contra las mujeres. Intensificar esfuerzos para responder mejor a la violencia doméstica.

A pesar de que han transcurrido seis años desde la vigencia de la Ley N° 26.485 “de protección integral para la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres”, aún no se han implementado las políticas públicas necesarias para efectivizar plenamente lo normado. Resta lograr la adhesión de todas las provincias y asignar los recursos necesarios para que entre plenamente en vigor. De un total de 24 jurisdicciones, 18 provincias adhirieron a la ley nacional. No han adherido todavía: Córdoba, Salta, San Juan, Misiones, Tierra del Fuego y Neuquén.

Por su parte, el Consejo Nacional de las Mujeres (órgano de aplicación de la Ley N° 26.485) no ha elaborado el Plan Nacional de Acción para la “prevención, asistencia y erradicación de la violencia contra las mujeres”, conforme lo establece el art. 8°.

Tampoco se ha creado el Observatorio de la Violencia; por tanto, no se cuenta con cifras oficiales sobre casos de violencia hacia las mujeres, ni de femicidio, siendo ONGs especializadas las que brindan datos sobre el particular.

La falta de cumplimiento de todas las previsiones de la Ley N° 26.485 puede deberse, en gran parte, al insuficiente presupuesto asignado al citado Consejo, el cual no resulta acorde a las acciones que debería implementar. En el 2014 el presupuesto asignado representó tan sólo el 0,0018% del total del presupuesto nacional.

Recomendación: Acceso a la justicia y a los servicios de asistencia jurídica y psicológica gratuito, y refugios por parte de las víctimas de violencia doméstica.

La Oficina de Violencia Doméstica (OVD), que depende de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, recibe denuncias de esa naturaleza las 24 horas del día, los 365 días del año; sin embargo, sólo interviene en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires. La OVD se replicó únicamente en cuatro provincias (Salta, Tucumán, Santiago del Estero y Santa Cruz).

Asimismo, la oferta de refugios para asistir los casos más urgentes y graves de violencia hacia las mujeres no es acorde a las necesidades. El Estado Nacional reconoció en el informe nacional de Beijing + 20 la existencia de casas refugios en sólo 12 de las 24 jurisdicciones.

Recomendación: Luchar contra la violencia doméstica con medidas educativas y campañas de sensibilización.

El Consejo Nacional de las Mujeres creó en septiembre de 2013, la línea telefónica 144 de consulta, orientación y asesoramiento ante situaciones de violencia de género a nivel nacional. Resta: desarrollar campañas masivas de sensibilización sobre la violencia y sobre prevención en el ámbito educativo.

Recomendación: Elaborar sistema de colección de datos sobre violencia contra la mujer para evaluar la eficacia de políticas.

En 2012 se firmó un convenio entre el Consejo Nacional de las Mujeres y el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC) para elaborar un Registro Único de casos de violencia que todavía no se ha concretado. La falta de datos oficiales y unificados impiden contar con un diagnóstico real sobre la problemática en cuestión y, por lo tanto, se dificulta un diseño acorde de políticas públicas tendientes a prevenir y erradicar la violencia de género.

### › Personas Privadas de la Libertad

Recomendación: Reforzar los programas de educación y formación en derechos humanos para los agentes



de la policía y las fuerzas del orden, en especial de los agentes penitenciarios.

A la luz de los resultados alcanzados y de las denuncias de personas del entorno social de los detenidos, la formación recibida por los agentes del Servicio Penitenciario Federal en materia de Derechos Humanos resulta aún insuficiente; también la rigurosidad e imparcialidad de las investigaciones en los centros de detención y prisiones.

Si bien la Resolución Ministerial 1069/2012 dispuso “la obligatoriedad de instruir investigaciones administrativas, con independencia de la causa judicial, en todos los casos con fallecidos y/o heridos y/o que a priori, se constara un accionar contrario a la normativa sobre uso de armas de fuego”, es preciso señalar que, en general, la instrucción de las investigaciones administrativas es llevada a cabo por personal de la fuerza a la que se investiga, solución que, organizacionalmente, resulta poco feliz.

Recomendación: Seguir mejorando las condiciones imperantes en todas las prisiones y lugares de detención, velando por el cumplimiento de las normas internacionales en la materia, como las Reglas mínimas de las Naciones Unidas para el tratamiento de los reclusos.

Respecto de la situación de las personas privadas de su libertad con padecimientos mentales, la promulgación de una nueva ley nacional de Salud Mental constituye un avance significativo en el ordenamiento jurídico. Sin embargo, resta afrontar desafíos importantes en los siguientes aspectos:

la falta de unidades de tratamiento e internación breve de las personas con padecimientos mentales en los hospitales generales, apareció como una ventaja para que los pacientes no fueran desarraigados de su ámbito y la proximidad familiar fuera constante. Así, gran parte de la contención, tratamiento, alojamiento y sostén recae ahora en la familia. Pero cuando aquél carece de familia y ello se aúna a situación de pobreza, los beneficios no son tales.

La cantidad de centros para tratamiento de las personas drogodependientes sigue siendo insuficiente como la capacidad para tratar cuadros complejos como los duales (sujetos con patologías de base veladas por el abuso de alcohol, psicofármacos o psicotrópicos).

Estas dos cuestiones inciden directamente en las personas en conflicto con la ley penal pues, un alto porcentaje de ellas, es drogodependiente o alcohólica, no resultando fácil que encuentren ayuda psicológica en el ámbito de encierro.

El Decreto 603/2013 reglamentario de la Ley Nacional de Salud Mental N° 26.657, dispone la “desinstitucionalización” de las personas con afectaciones a la salud mental. Pero falta mucho por hacer en relación a la

existencia de hospitales públicos y generales con áreas de atención en salud mental, casas de medio camino, y garantías a la inclusión social basadas en alternativas de vivienda y trabajo.

Recomendación: Continuar con los esfuerzos destinados a reducir el hacinamiento y la violencia en las prisiones.

#### › Trata de Personas

Recomendación: Reforzar la Ley N° 26.364

Si bien la Ley N° 26.842 modificó la Ley N° 26.364, debe destacarse que la Reglamentación de esta ley por el Decreto N° 111/15 introdujo algunos puntos importantes, como la Creación del Consejo Federal de lucha contra la Trata y Explotación de personas y Protección y Asistencia a la Víctima y el patrocinio jurídico gratuito (a víctimas) por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Recomendaciones: Elaborar y aplicar políticas públicas que faciliten el acceso a la justicia y a servicios de apoyo de las víctimas de trata. Intensificar los esfuerzos para luchar contra la trata de personas.

Las asimetrías regionales y la disparidad en la disposición de recursos producen inequidades en el acceso a la asistencia por parte de las víctimas, pues no todas las provincias cuentan con las posibilidades y los recursos para garantizar el acceso a una asistencia integral.

El gran déficit del sistema de atención a las víctimas es conseguir patrocinio jurídico gratuito. Hasta el Decreto N° 111/15 no existía ningún organismo responsable del patrocinio; pero, por esta norma, lo serán el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos junto con el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.

Recomendación: Aumentar y fortalecer las medidas, las políticas y la coordinación institucional para la aplicación de la Ley de Trata.

Existe coordinación y articulación institucional a nivel nacional, pero hay carencias o fallas en los mecanismos de coordinación y flujo de información entre las diversas provincias y entre los distintos niveles de gobierno.

Se requiere profundizar en protocolos y procedimientos interjurisdiccionales para lograr mayor coordinación y fluidez en y entre las provincias.

Recomendación: Luchar contra la trata de personas con medidas educativas y campañas de sensibilización.

Si bien se realizan numerosas capacitaciones y campañas orientadas a diferentes actores sociales, consideramos que en el sector educativo podrían profundizarse estas medidas como elemento de prevención.



El Consejo Federal de Educación adoptó en 2014 una Guía Federal destinada a todos los establecimientos educativos públicos y privados en donde se analizan, entre otros temas, la violencia, la trata de personas y el grooming. Así las cosas y dicho a modo de colaboración, consideramos interesante que en el sistema educativo se desarrolle una sensibilización y capacitación sostenida en el tiempo.

› Personas con Discapacidad

Recomendación: Considerar la posibilidad de aprobar legislación específica para que los niños con discapacidad sean incorporados al sistema educativo y el sistema de atención de la Salud

La Ley N° 26.206 fija las políticas y estrategias educativas destinadas a las personas con discapacidad para permitir “el máximo desarrollo de sus posibilidades, la integración y el pleno ejercicio de sus derechos” (art. 11, inc. “n”). Desde esa base, sería útil contar con una normativa específica sobre la educación inclusiva y con detalle para asegurar la inclusión (eliminación de barreras, previsión de ajustes razonables, impedir el rechazo o la denegación de acceso a la educación común, prever la discriminación).

La Ley N° 24.901 prevé prestaciones para la habilitación y rehabilitación de las personas con discapacidad y su cobertura integral. En la práctica, hay reclamos contra los obligados a brindarla (agentes del seguro de salud); y el mayor número de ellos tiene lugar cuando se trata de niños y niñas con discapacidad que no cuentan con obra social, es decir, niños que la propia ley define como carenciados, porque el programa destinado a solventarlas (Incluir Salud, ex - Pro.Fe) pone en riesgo esas prácticas prestacionales al mantener retrasos de hasta 12 meses en los pagos de las mismas. Esta Defensoría lo puso de resalto a través de su Resolución D.P. N° 02/14.

Recomendación: Adoptar las medidas necesarias para promover mayor inclusión educativa y laboral de las personas con discapacidad.

La inclusión laboral de las personas con discapacidad constituye uno de los problemas más neurálgicos. La implementación de la Ley N° 25.689, modificatoria de la Ley N° 22.431 (Arts. 8° y 8° bis), aún son de dificultosa implementación y los informes emitidos semestralmente por el Estado Nacional, dan cuenta de una incorporación que no cumple adecuadamente dicha normativa.

Recomendación: Elaborar y promover programas destinados a dar acceso al empleo, la educación, el transporte y los espacios públicos a las personas con discapacidad y a protegerlas contra la violencia.

Respecto del acceso al transporte, la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) del Ministerio del Interior y Transporte no implementa en su to-

talidad los recursos necesarios para la aplicación -sin obstáculos- de la Ley N° 25.635 y el Decreto N° 38/04 (beneficio de gratuidad en los pasajes para personas con discapacidad), conforme fuera observado por esta Institución en sus Resoluciones DP N° 131/11 y 014/14. Relevamientos efectuados por esta Defensoría dieron cuenta de incorporación de unidades comunes al parque automotor urbano y suburbano bajo el control de la CNRT (Resolución DP N° 45/11) y de la inaccesibilidad a las estaciones ferroviarias (Resolución DP N° 45/14).

Por último, debe destacarse que, efectuado el seguimiento del proyecto de la CNRT respecto al transporte público de larga distancia, sería deseable que se tengan en cuenta las observaciones efectuadas relacionadas con las paradas con baños accesibles, ya que como bien se le señaló a la CNRT, es necesario verificar la existencia de estas paradas en las rutas nacionales.

Respecto de la violencia contra las personas con discapacidad, esta Defensoría participa en mesas de trabajo con mujeres con discapacidad, quienes han destacado la ausencia de datos sobre la violencia física o económica ejercida -en mayor medida- respecto de mujeres y niñas con discapacidad.

› Pueblos Indígenas

Recomendación: Continuar con la labor sistémica de defensa de los derechos de los pueblos indígenas.

En los últimos años, la legislación argentina avanzó de manera importante en el reconocimiento de los derechos de los pueblos indígenas, sin embargo, el ejercicio efectivo de los mismos no se es todavía el deseado por el legislador. Dado que las comunidades aún sufren algunas afectaciones de sus derechos, fluye fácil la necesidad de continuar la tarea recomendada.

De las investigaciones en curso en la Defensoría del Pueblo de la Nación, surge que las afectaciones más acuciantes están vinculadas a las dificultades para acceder al reconocimiento y propiedad comunitaria de sus territorios, a la personería jurídica de sus comunidades, a la justicia y, en general, al disfrute de los derechos económicos, sociales y culturales. A todo ello, se suman las tensiones propias del sistema federal, por las cuales, la exclusividad o complementariedad de las competencias de los estados nacional y provinciales operan, en ocasiones, como vallado o estorbo para el ejercicio expedito de los derechos.

Respecto del derecho de los pueblos indígenas a la propiedad comunitaria de sus territorios, cabe señalar que está reconocido en la Constitución Nacional y el Convenio N° 169 de la OIT (Ley N° 24.071). Además, en 2006 se aprobó la Ley N° 26.160 de “emergencia en materia de posesión y propiedad de las tierras que tradicionalmente ocupan las comunidades indígenas originarias del país” la cual ordena el relevamiento técnico jurídico catastral de esas tierras y, por sus prórrogas,



suspende los desalojos hasta 2017. Después de nueve años de su vigencia, desde esta Institución se verificaron grandes avances; pero también subsisten algunas irregularidades y demoras en la ejecución del relevamiento territorial (Formosa, Jujuy, entre otras). A la vez, los desalojos no han cesado como el legislador lo había previsto al advertirse que se siguen produciendo aunque no de manera masiva. Esa pérdida territorial entraña, además, en ocasiones, que las comunidades se vean impedidas de continuar con sus prácticas de alimentación, de salud, de educación, de acceso al agua y a otros recursos de subsistencia, y restringidos sus derechos a la identidad e integridad cultural, y a vivir en sus comunidades.

Sobre la obligación estatal de reconocer la personería jurídica de las comunidades indígenas, es preciso señalar que la misma se encuentra establecida en el Art. 75 inc. 17 de la Constitución Nacional y tiene, como fundamento, el reconocimiento de la preexistencia étnica y cultural de los pueblos indígenas. El registro de las mismas a nivel nacional está puesto en cabeza del Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI) y, a nivel provincial, en organismos de distinta naturaleza. Los inconvenientes que encuentran las comunidades para acceder a la misma están relacionados a los requisitos necesarios para cumplimentar el trámite (que suelen no ajustarse a sus cosmovisiones ni a sus formas de organización), o al tipo de convenio existente entre las jurisdicciones nacional y provincial para gestionar dicho reconocimiento. Precisamente por estas diferencias se suelen suscitar diversos problemas entre o intra comunitarios. Las demoras, así, conforman un perjuicio desde que no acceden a beneficios y subsidios que el mismo Estado otorga. Al respecto, esta Defensoría ha iniciado actuaciones a partir de denuncias de comunidades de las provincias de San Juan, Chaco, Mendoza, Jujuy, Mendoza, Formosa, Neuquén, etc., muchas de las cuales han sido resueltas satisfactoriamente por gestión de autoridades nacionales y provinciales con casos de Río Negro, Mendoza.

Otro de los problemas que afrontan las comunidades y pueblos indígenas en Argentina es la dificultad para acceder al sistema de justicia. En varias provincias tropiezan con trabas para radicar denuncias en comisarías o fiscalías, con altos costos para contar con patrocinio letrado, con una interpretación restrictiva del ordenamiento jurídico por parte de los tribunales, y con criminalización de la protesta indígena (la cual se concreta ante la desidia instituciones provinciales). Ello se traduce en el procesamiento penal de líderes indígenas. Sobre esta problemática se recibieron denuncias de Neuquén, Formosa, entre otras.

Por último, es necesario recordar que, como habitantes de este país, las personas indígenas tienen derecho a gozar, al menos, de los mismos derechos económicos, sociales y culturales que los demás habitantes. Sin embargo, continúan encontrándose entre los sectores

sociales que mayores exclusiones sufren en múltiples dimensiones. Los reclamos en tal sentido que llegan a esta Institución se refieren a dificultades para acceder a agua y alimentos de calidad (por uso restringido de sus territorios, por deficiencias en la distribución); dificultades para acceder al sistema de salud (por discriminación racial, por falta de comprensión del lenguaje, por falta de confianza en la medicina occidental, etc.); para acceder a una educación completa (por insuficientes establecimientos de educación bilingüe, por distancia a establecimientos educativos de nivel secundario o terciario desde las comunidades); para acceder a otros servicios públicos de calidad (agua potable, electricidad, gas, caminos); entre otras. Al respecto, se tramitan investigaciones iniciadas por denuncias en las provincias de Formosa, Jujuy, Buenos Aires, Misiones, San Juan y Chaco.

Recomendación: Continuar con los esfuerzos destinados a potenciar la participación y consulta de los pueblos indígenas sobre las políticas públicas que los afecten.

Un instrumento disponible en materia de participación indígena en las decisiones que puedan afectar a las comunidades, es el Consejo de Participación Indígena que funciona en el marco del INAI. Si bien es un espacio de articulación entre el organismo nacional con competencia en cuestiones indígenas y los pueblos indígenas, su funcionamiento y su ámbito de actuación no siempre aseguran la participación y la consulta en los términos y estándares establecidos por la Constitución Nacional y el Convenio 169 de OIT. Los Consejeros del Consejo de Participación no son las autoridades comunitarias sino que representan a pueblos de cada provincia. Sus reuniones, plan de trabajo y recursos están, en términos generales, definidos por la autoridad del organismo al cual pertenecen y no por las situaciones puntuales en las cuales el Estado (en cualquiera de sus niveles) está obligado a consultar. Por tanto, si bien la consulta y participación son derechos vigentes en nuestro país, aún no existen leyes o procedimientos administrativos a nivel nacional ni provincial, que lo regulen. Esta circunstancia provoca que autoridades estatales de las diferentes instancias sigan tomando decisiones que afectan la vida y derechos de las comunidades indígenas sin contar con su participación, sin cumplir con la obligación de consultarlas previamente, y sin que puedan prestar su consentimiento previo, libre e informado sobre tales decisiones. Los reclamos sobre la vulneración de este derecho que se investigan en la Defensoría del Pueblo de la Nación están relacionados con actividades hidrocarburíferas, actividades de exploración y explotación minera, autorizaciones de recategorización de bosque nativo y a construcción de obra pública, en territorios en los que habitan comunidades. Al respecto, se tramitan actuaciones en Jujuy, Salta, Formosa, Neuquén, Mendoza, entre otras.



## **SEMINARIO SOBRE INDH. JORNADAS EUROPEAS DEL DESARROLLO, 3 Y 4 DE JUNIO DE 2015 EN BRUSELAS, BÉLGICA**

La Comisión Europea organizó un evento especial con INDH durante el 3 y 4 de junio de 2015 en Bruselas, Bélgica, en el marco de los Días Europeos de Desarrollo (EDD 2015, por sus siglas en inglés). El Seminario fue organizado en colaboración con el CIC, el Foro de Asia-Pacífico de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, Grupo Europeo de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, Red de Instituciones Nacionales Africanas de Derechos Humanos y la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano.

El mismo se realizó en un momento crucial en el que líderes mundiales y actores del sector de la cooperación al desarrollo debatieron sobre la Agenda de Desarrollo Post-2015. En este contexto, la Unión Europea se propuso reforzar su apoyo político y económico a las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos.

Algunos de los organismos representados fueron: Organizaciones de la Sociedad Civil (Amnistía Internacional (AI), Asociación para la Prevención de la Tortura (APT), BBC Media Action, Bond, Centro por los Derechos Económicos y Sociales (CESR), Christian Solidarity Worldwide (CSW), Front Line Defenders, Independent Diplomat, Federación Internacional de Derechos Humanos (FIDH), International Federation of Action by Christians for the Abolition of Torture (FIACAT), International Service for Human Rights (ISHR), Open Society Foundations (OSF), Oxfam Novib, PaxChristi, People's Watch/Forum Asia, Protection International, WaterLex), Agencias de Ayuda al Desarrollo (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ), Representantes de la Academia, think tank y centros de aprendizaje (Centro de Información sobre Empresas y Derechos Humanos (CIEDH), King's College London, Leuven Centre for Global Governance Studies (KU Leuven), University College London (UCL), University of Graz, Raoul Wallenberg Institute of Human Rights and Humanitarian Law (RWI), Instituciones y organismos de la Unión Europea (Dirección General de Cooperación Internacional y Desarrollo (DEVCO) Dirección General de Justicia y Consumidores (DG JUST), Dirección General de Política de Vecindad y Negociaciones de Ampliación (DG NEAR), Servicio Europeo de Acción Exterior (SEAE) Parlamento Europeo, esAgencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA), Delegación de la UE en Israel) y Organizaciones Internacionales (Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos (OACDH), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

## **PRESENTACIÓN CONJUNTA DE LOS MIEMBROS DEL CIC SOBRE EL TEMA “LOS NEGOCIOS**

## **Y DERECHOS HUMANOS”, 29º SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO PARA LOS DERECHOS HUMANOS DE LA ONU, JUNIO 2015**

Las INDH son entidades públicas e independientes, creadas a nivel nacional en consonancia con los Principios de París de las Naciones Unidas y cuya responsabilidad es la de promover y proteger los derechos humanos de las personas. El CIC reitera su apoyo a los Principios Rectores de la ONU sobre Negocios y Derechos Humanos (UNGP) y sobre el mandato del Grupo de Trabajo de la ONU sobre Negocios y Derechos Humanos.

Al CIC le preocupa que, a pesar de la aprobación unánime del Consejo de Derechos Humanos en el 2011 por parte de UNGP, los abusos a los derechos humanos resultantes de las actividades comerciales continúen aumentando en muchos contextos en todo el mundo. Asimismo, las medidas adoptadas por los Estados y las empresas para prevenir y remediar tales impactos, siguen siendo insuficientes y la impunidad contra dichos abusos de derechos humanos relacionados con empresas, continúan generalizándose.

En consecuencia, el CIC reitera su llamamiento a todos los Estados, empresas transnacionales y otras empresas comerciales, para ampliar sus esfuerzos en un orden de magnitud, con el fin de cumplir sus respectivas obligaciones y responsabilidades de acuerdo con UNGP.

Teniendo en cuenta la aprobación de la Resolución HRC 26 / L.22 / Rev.1, las INDH están dispuestas a participar, de manera constructiva, en el proceso del Grupo de Trabajo Intergubernamental (el IGWG en inglés) para así elaborar un instrumento internacional vinculante contra las empresas, y que vele por los derechos humanos de las personas. En este contexto, el CIC desearía destacar lo siguiente:

Las propuestas de un instrumento jurídico aplicado a los negocios y derechos humanos que deberá basarse en hechos – evidencias y pruebas que demuestren el valor práctico de la protección y cumplimiento de los derechos humanos.

Cualquier instrumento nuevo debería basarse en torno a UNGP y complementar los esfuerzos actuales, tanto a nivel nacional como regional o internacional, con el fin de aplicar las UNGP, en particular a través de planes de acción nacionales, el desarrollo por el cual muchas de las INDH ya se encuentran contribuyendo en el mismo;

Los procesos IGWG deberían ser complementarios y no obstaculizar la necesaria integración de UNGP en los textos y acuerdos internacionales pertinentes;

Bajo la experiencia de las INDH, una parte importante de las empresas relacionadas con las violaciones de derechos humanos, son empresas que operan sólo a nivel nacional. Por tanto, instamos a los Estados Miembros para que amplíen el debate e incluyan, no solo a empresas transnacionales,



sino también la amplia gama de empresas comerciales que operan en el país.

Alentamos a IGWG para que adopte y elabore un proceso que sea transparente, incluyente y participativo para todos las partes interesadas, tales como; los estados, empresas, las INDH y las sociedades civiles, con el fin de garantizar que haya una más amplia representación de titulares de derechos, haciendo especial énfasis en los grupos marginados.

Los recientes progresos en el área de los negocios y derechos humanos, se han basado en un consenso internacional cuidadosamente elaborado, que no deberá ser descartado. Hacemos un llamamiento a los Estados Miembro, para que salvaguarden este consenso, al tiempo que toman las medidas necesarias para proteger los derechos humanos en cuanto a sus actividades empresariales.

## **12ª CONFERENCIA INTERNACIONAL DEL CIC: “LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE: ¿QUÉ PAPEL TIENEN LAS INSTITUCIONES NACIONALES DE DERECHOS HUMANOS?” 8 Y 9 DE OCTUBRE DE 2015, EN MERIDA, MÉXICO**

### **EL PAPEL DE LAS INDH EN LA EJECUCIÓN DE LA AGENDA 2030 PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE**

La 12ª Conferencia Internacional del CIC, se llevó a cabo en Mérida, Yucatán, México, del 8 al 10 octubre de 2015. Esta conferencia fue auspiciada por la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México (CNDH) y organizada en colaboración con la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos (OACDH) y el CIC. El objetivo de la Conferencia fue el tema “Los Objetivos de Desarrollo Sostenibles: ¿cuál será el papel de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos?”

### **SUBTEMAS**

La Conferencia Internacional tuvo diversos subtemas, los cuales fueron:

- › La intersección entre los derechos humanos y los ODS.
- › El papel de las INDH en el diseño, adopción e implementación de los planes nacionales de implementación.
- › Nuevas oportunidades para las INDH a la hora de garantizar la promoción y protección de los derechos de grupos vulnerables mediante la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

- › El papel de las INDH a la hora de exigir responsabilidades a los gobiernos según la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible a nivel nacional, regional y global.
- › La cooperación entre las INDH y otros actores tales como las OSC, parlamentos y empresas en la implementación de la nueva Agenda 2030.

### **OBJETIVOS DE LA CONFERENCIA**

El objetivo general de la Conferencia fue explorar los papeles y oportunidades que las INDH tienen en la promoción y protección de los derechos humanos dentro del contexto de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. En concreto, los objetivos fueron:

- › Garantizar que las INDH se encuentran plenamente informadas sobre la nueva Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, así como de las oportunidades y desafíos que los ODS representan para la promoción y protección de los derechos humanos.
- › Debatir y explorar los papeles potenciales de las INDH con respecto a la promoción de un enfoque basado en los derechos humanos en la implementación y monitorización de los ODS.
- › Compartir las lecciones aprendidas y las mejores prácticas de la labor de las INDH en todo el mundo que pudiesen contribuir al Seguimiento, evaluación y monitorización de los planes y las estrategias de implementación creados para lograr los ODS.

### **RESULTADO ESPERADO**

La adopción por consenso de una Declaración del CIC sobre el Papel de las INDH en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (la Declaración de Mérida) servirá como guía y punto de referencia claros para las INDH y se compartirá con gobiernos, organismos de la ONU, sociedad civil y otras partes interesadas. La Declaración establecerá la posición, el papel, la estrategia y las acciones de las INDH en el proceso de implementación, seguimiento y evaluación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

A futuro, se esperan los siguientes resultados con la integración de un grupo de trabajo:

- › Las INDH desarrollarán un entendimiento amplio de la nueva Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y el papel que se espera que tengan en la implementación y el proceso de seguimiento y evaluación de la misma.
- › Las INDH compartirán mejores prácticas de monitorización de implementación y logro de derechos civiles, políticos, económicos y sociales con vistas a desarrollar dichos enfoques en conformidad con su papel anticipado con respecto a los ODS.
- › Las INDH desarrollarán estrategias para implicar a los gobiernos y órganos internacionales en su papel de monitorización y contribución en el proceso de los ODS, en concreto, la adopción de un enfoque basado en los derechos humanos.



PROGRAMA DE SEGUIMIENTO Y  
EVALUACIÓN DE  
**LOS OBJETIVOS DE  
DESARROLLO SOSTENIBLE.**

**AGENDA 2030**



# PROGRAMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE **LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.**

## **AGENDA 2030**

El Defensor del Pueblo de la Nación en su calidad de única Institución de Derechos Humanos, así reconocida por Naciones Unidas, conforme los Principios de París (<http://bit.ly/1ZniN5W> y <http://bit.ly/1O6zA9M>), más el status clase A (“Compliance with de Paris Principles”), que le fue revalidado en mayo de 2015 por el Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales, decidió colaborar y participar activamente en pos de alcanzar los 17 Objetivos propuestos por Naciones Unidas en su Agenda 2030 (<http://bit.ly/1iKD85v>). Señala Naciones Unidas en ese portal que “El 2015 constituye una oportunidad histórica y sin precedentes para unir a los países y las personas de todo el mundo para decidir y emprender nuevas vías hacia el futuro, y para mejorar la vida de las personas en todo el mundo. Estas decisiones determinarán el curso de las medidas destinadas a erradicar la pobreza, promover la prosperidad y el bienestar para todos, proteger el medio ambiente y hacer frente al cambio climático a nivel mundial”.

El Plan para cumplir con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible entró en vigencia el 1º de enero de 2016 y la Defensoría ha colaborado mediante el dictamen ALT N° 280/15 (<http://bit.ly/1lz4ooj>), del 30 de diciembre de 2015, en el inicio de 41 actuaciones que de manera interdisciplinaria tramitarán en las Áreas y Oficinas de esta Institución, con la finalidad de conocer, mediante las políticas públicas a implementar, qué labores, programas y cursos de acción habrán de llevarse adelante para lograr el cumplimiento de los Objetivos.

1. Los 8 Objetivos del Milenio (<http://bit.ly/1EbEPNj>) fueron redefinidos por Naciones Unidas, a partir del 25 de septiembre de 2015, para transformarse en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, con 169 metas a alcanzar en 2030 (<http://bit.ly/1iKD85v>). Entrarán en vigencia el 1º de enero de 2016.

La Asamblea General de Naciones Unidas publicó el 21 de octubre de 2015 el documento A/RES/70/1 (<http://bit.ly/1O9BczJ>), concretamente la Resolución que aprobó la “Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”, es decir, aquellos 17 Objetivos. Ellos son:

- › Objetivo 1. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.
- › Objetivo 2. Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.
- › Objetivo 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.
- › Objetivo 4. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.
- › Objetivo 5. Lograr la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de todas las mujeres y niñas.
- › Objetivo 6. Garantizar la disponibilidad de agua y su ordenación sostenible y el saneamiento para todos.
- › Objetivo 7. Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.
- › Objetivo 8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.
- › Objetivo 9. Construir infraestructura resiliente, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.



- › Objetivo 10. Reducir la desigualdad en y entre los países.
  - › Objetivo 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.
  - › Objetivo 12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
  - › Objetivo 13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.
  - › Objetivo 14. Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.
  - › Objetivo 15. Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, efectuar una ordenación sostenible de los bosques, luchar contra la desertificación, detener y revertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica.
  - › Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.
  - › Objetivo 17. Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.
2. La Asamblea General de Naciones Unidas señaló en aquel documento A/RES/70/1, lo siguiente:
- › 21. Los nuevos Objetivos y metas entrarán en vigor el 1 de enero de 2016 y guiarán las decisiones que adoptemos durante los próximos 15 años. Todos trabajaremos para implementar la Agenda dentro de nuestros propios países y en los planos regional y mundial, teniendo en cuenta las diferentes realidades, capacidades y niveles de desarrollo de cada país y respetando sus políticas y prioridades nacionales. Respetaremos también el margen normativo nacional para un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, particularmente en los países en desarrollo, pero siempre de manera compatible con las normas y los compromisos internacionales pertinentes.
  - › 45. Reconocemos asimismo que los parlamentos nacionales desempeñarán un papel fundamental en el cumplimiento efectivo de nuestros compromisos promulgando legislación, aprobando presupuestos y garantizando la rendición de cuentas. Los gobiernos y las instituciones públicas también colaborarán estrechamente en la implementación con las autoridades regionales y locales, las instituciones subregionales, las instituciones internacionales, la comunidad académica, las organizaciones filantrópicas, los grupos de voluntarios y otras instancias.
  - › 55. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas son de carácter integrado e indivisible, de alcance mundial y de aplicación universal, tienen en cuenta las diferentes realidades, capacidades y niveles de desarrollo de cada país y respetan sus políticas y prioridades nacionales. Si bien las metas expresan las aspiraciones a nivel mundial, cada gobierno fijará sus propias metas nacionales, guiándose por la ambiciosa aspiración general pero tomando en consideración las circunstancias del país. Cada gobierno decidirá también la forma de incorporar esas aspiraciones y metas mundiales en los procesos de planificación, las políticas y las estrategias nacionales. Es importante reconocer el vínculo que existe entre el desarrollo sostenible y otros procesos pertinentes que se están llevando a cabo en las esferas económica, social y ambiental
  - › 72. Nos comprometemos a participar en un proceso sistemático de seguimiento y examen de la implementación de la presente Agenda durante los próximos 15 años. Un marco de seguimiento y examen sólido, voluntario, eficaz, participativo, transparente e integrado contribuirá de manera vital a la implementación de la Agenda y ayudará a los países a maximizar y vigilar los progresos realizados al respecto para asegurar que nadie se quede atrás.
  - › 79. También alentamos a los Estados Miembros a que realicen exámenes periódicos e inclusivos, liderados e impulsados por los países, de los progresos nacionales y subnacionales. Esos exámenes deberán aprovechar las contribuciones de los pueblos indígenas, la sociedad civil, el sector privado y otras partes interesadas, teniendo en cuenta las circunstancias, políticas y prioridades de cada país. Los parlamentos nacionales y otras instituciones también pueden apoyar esos procesos.
3. La Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) sostiene, con fundamentos en los “Principios de París” que: “Las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH) son organismos estatales creados con un mandato constitucional o legislativo para promover y proteger los derechos humanos. Cuando se establecen según los Principios de París, estas instituciones se convierten en actores fundamentales en el sistema nacional de protección de los derechos humanos y fomentan vínculos importantes entre el Estado, la sociedad civil y los organismos internacionales de derechos humanos. A diferencia de otros organismos del gobierno, las INDH no están bajo la autoridad del ejecutivo, legislativo o el poder judicial y aunque reciben todo o gran parte de su financiamiento del Estado, son independientes. A diferencia de ONGs, las INDH tienen responsabilidades legales, como otros organismos del Estado. De manera imparcial, buscan determinar si el Estado está cumpliendo con sus obligaciones en materia de derechos humanos. No existe un modelo o nombre uniforme para las INDH, pero en nuestra región



suelen llamarse: defensorías del pueblo, defensores públicos, comisiones nacionales o procuradores de derechos humanos, u ombudsman. El nombre no importa, sino sus funciones. Lo esencial es que sean establecidas conforme con los principios universales adoptados por las Naciones Unidas, denominados los Principios de París.” (Fuente <http://bit.ly/1ZniN5W>)

Cabe señalar que los “Principios de París” fueron elaborados en el primer Taller Internacional de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos, celebrada en París del 7 al 9 de octubre de 1991. Fueron adoptados por la Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas por la Resolución 1992/54, de 1992, reafirmada por la Asamblea General por la Resolución 48/134 de 1993 (<http://bit.ly/1O6zA9M>). Y al respecto señala el ACNUDH que: “Los Principios de París representan la principal fuente de estándares internacionales para la creación y funcionamiento de las INDH. Detallan sus competencias y responsabilidades, composición, garantías de independencia y sus métodos de operación. Sus competencias y responsabilidades: Tener un mandato amplio de promoción y protección de los derechos humanos, plasmado en un texto constitucional o legislativo; Presentar al gobierno u otra autoridad (de manera consultiva) sus opiniones, recomendaciones, propuestas e informes sobre cualquier asunto de derechos humanos. Puede abarcar desde proyectos de ley, decretos, acciones, situaciones de violación de derechos humanos, etcétera”.

Y, agrega que: “Las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH) son actores claves que pueden llenar los vacíos en la aplicación del derecho internacional de derechos humanos... También pueden impulsar la elaboración de planes de acción y fomentar políticas públicas en derechos humanos. Presentan propuestas legislativas y evalúan el cumplimiento de las obligaciones internacionales asumidas por los Estados ... Representan un enlace clave entre el sistema nacional e internacional, ya que pueden facilitar la interacción con todos los actores del sistema de protección nacional, como el poder ejecutivo, poder judicial, el parlamento nacional y la sociedad civil.”

Finalmente expresa con claridad que: “La facultad de iniciar investigaciones puede ser extremadamente importante y tener consecuencias profundas, especialmente para los grupos desfavorecidos y vulnerables que es poco probable que tengan acceso a las INDH o dispongan de los recursos necesarios para informar a la INDH de su situación. La facultad para iniciar investigaciones permite también a las instituciones velar por que los grupos vulnerables puedan expresarse públicamente y todo el mundo conozca y se interese por las violaciones de los derechos humanos, donde quiera que ocurran. Gracias a las investigaciones puede conseguirse que algunos problemas ocultos lleguen a formar parte del debate público, un paso necesario para resolverlos”.

4. Las INDH participan con derecho propio en todo el sistema de promoción y protección de los derechos humanos de la ONU, en particular en el Consejo de Derechos Humanos y el Examen Periódico Universal (EPU). Y así intervienen por tratarse de Instituciones que son consideradas por Naciones Unidas como independientes, pues, precisamente, cumplen con los Principios de París, establecidos para garantizar su independencia. Conforme a estos estándares son calificadas y en consecuencia acreditadas para participar en el foro internacional de los derechos humanos. En el caso particular del EPU, mecanismo creado por el Consejo de Derechos Humanos para evaluar la situación de derechos humanos de los 193 Estados miembros, las INDH pueden presentar informes que son remitidos al ACNUDH en Ginebra, la cual se encarga de reunir toda la información que sirve de base para evaluar la situación de derechos humanos del país que es examinado.

Sobre el particular es importante mencionar que para el ACNUDH la Defensoría del Pueblo, conforme el análisis efectuado por el Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales, “aplica”, “acredita” y cumple con los Principios de París. “Esta acreditación le permite participar y pronunciarse en el Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas.”. Inicialmente la Defensoría del Pueblo de la Nación fue aceptada en el año 1999 y cada cinco (5) años debe presentar sus informes para “revalidar” su status de INDH, reitero, conforme los Principios de París. Y así ha sucedido periódicamente, habiendo sido su última reválida, en Ginebra, en el año 2011 y su próxima en el año 2016.

Además, en el mes de mayo de 2015, el citado Comité Internacional de Coordinación de las INDH elaboró un dossier o cuadro acerca del status de las INDH y la Defensoría del Pueblo de la Nación figura en status clase A, esto es, “Compliance with de Paris Principles”, junto con otros 71 Estados, mientras que 10 no aplicaron (status clase C) y 26 obtuvieron un status clase B, es decir, “Not fully in compliance with the Paris Principles”. Algo más: otras Instituciones, Procuradurías y Comisiones de nuestro país han intentado “aplicar” en Naciones Unidas para su reconocimiento como INDH con fundamento en los Principios de París; sin embargo no han conseguido su objetivo, siendo el Defensor del Pueblo de la Nación, la única Institución de nuestro país reconocida por Naciones Unidas como principal garante de la República Argentina en la protección y promoción de los derechos humanos.

5. En ese contexto normativo internacional, y a fin de colaborar con la Naciones Unidas y con las propias autoridades públicas de nuestro país, el Defensor del Pueblo, en su calidad de INDH, implementa desde el 30 de diciembre de 2015, el “Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030”, relacionadas con los 17 Objetivos y las 169 metas, habiéndose decidido, una primera etapa y como puntapié inicial, la promoción de 41 actuaciones.



En primer término se indicarán qué actuaciones han decidido iniciarse y, luego, su metodología.

#### 5.1. Las actuaciones que se han iniciado, en función de los Objetivos y metas, son:

Con relación al Objetivo 1 se inició una actuación para colaborar en el cumplimiento de garantizar en el año 2030 que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos para acceder a la propiedad (meta 1.4.), en concordancia con el Objetivo 11, que propone para ese mismo año, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales (meta 11.1.).

En función del Objetivo 2, se promovió una investigación para, de aquí a 2030, asegurar la sostenibilidad de los sistemas de producción de alimentos y aplicar prácticas agrícolas resilientes que aumenten la productividad y la producción, contribuyan al mantenimiento de los ecosistemas, fortalezcan la capacidad de adaptación al cambio climático, los fenómenos meteorológicos extremos, las sequías, las inundaciones y otros desastres, y mejoren progresivamente la calidad de la tierra y el suelo (meta 2.4.).

Siguiendo los parámetros del Objetivo 3, se iniciaron tres (3) actuaciones individuales a fin de conocer las políticas públicas que se llevarán a cabo para:

Reducir la mortalidad materna en oportunidad de dar a luz (meta 3.1.);

Poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años (meta 3.2.);

Combatir el SIDA y las enfermedades transmitidas por el agua y otras enfermedades transmisibles (meta 3.3.). Esta última podrá subdividirse, si así el Área lo estima pertinente.

Y una cuarta actuación se inició, en función de los Objetivos 3 y 5, para que en el año 2030 se garantice el acceso universal a los servicios de salud sexual y reproductiva, incluidos los de planificación de la familia, información y educación, y la integración de la salud reproductiva en las estrategias y los programas nacionales; así como también el reconocimiento absoluto de los derechos reproductivos, de conformidad con el Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo, la Plataforma de Acción de Beijing y los documentos finales de sus conferencias de examen (metas 3.7. y 5.6.).

En el marco del Objetivo 4 se promovió una actuación para velar por que todas las niñas y todos los niños terminen los ciclos de la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados escolares pertinentes y eficaces (meta 4.1.).

En igual sentido se propició otra actuación para velar por que todas las niñas y todos los niños tengan acceso a servicios de atención y desarrollo en la primera infancia y a una enseñanza preescolar de calidad, a fin de que estén preparados para la enseñanza primaria (meta 4.2.).

Una más se inició para conocer los programas referidos a la construcción y adecuación de las instalaciones escolares que respondan a las necesidades de los niños ... y tengan en cuenta las cuestiones de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos (meta 4.a.).

También teniendo en cuenta el Objetivo 4 se comenzó una actuación para conocer qué acciones se realizarán para garantizar el acceso en condiciones de igualdad de los pueblos indígenas a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional (meta 4.5.).

Y una actuación más se inició a fin de conocer la cobertura y asistencia sanitaria que brinda el Estado a los pueblos indígenas; y, en particular, su calendario de vacunación, debiéndose elaborar un mapeo de enfermedades frecuentes. En su caso, podrá subdividirse por regiones o etnias.

En función del mismo Objetivo 4, se promovió una actuación a fin de arribar al año 2030 garantizando el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional (meta 4.5.).

Y otra investigación independiente se inició, a fin de indagar acerca de la construcción y adecuación de las instalaciones escolares que respondan a las necesidades de las personas discapacitadas (meta 4.a.).

Finalizando con el Objetivo 4, una última actuación tuvo origen a fin de conocer de qué forma se llegará al año 2030 eliminando las disparidades de género en la educación y garantizar el acceso en condiciones de igualdad de las personas vulnerables a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional (meta 4.5.).

Es decir, continuar con la evolución del Objetivo 3 de los 8 Objetivos del Milenio, concretamente, indagar acerca de la tasa de alfabetización de mujeres y varones; en los niveles preescolar, primario, secundario y terciario/universitario, elaborando un mapeo por provincias.



Con relación al Objetivo 5, se inició una actuación para conocer cómo se pondrá fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas ... eliminando todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, y cuáles serán las medidas que permitan aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de las mujeres y las niñas a todos los niveles (metas 5.2. y 5.c.)

En este caso, reconociendo que las metas que señala el Objetivo 5 son generales, se propició subdividir esa actuación en otras investigaciones individuales en pos de lograr su cumplimiento.

Pero, además, se consideró necesario, para afianzar la igualdad de género e identidad de género, iniciar otras tres (3) actuaciones, a saber:

- a. Promover la elaboración de protocolos de actuación que contemplen los criterios de intervención y sensibilización de las autoridades cualquiera fuere su ámbito, tanto público como privado para abordar las cuestiones que se suscitan en el trabajo en relación con la violencia de género. Concretamente, invitar a que los tres Poderes del Estado, nacional y provinciales, incluidos sus entes autárquicos u organismos descentralizados, dicten una reglamentación específica similar a la que recientemente, con fecha 9 de diciembre de 2015, ha aprobado la Universidad de Buenos Aires, y que esta Asesoría tuvo oportunidad de informar, conforme surge del siguiente enlace: <http://bit.ly/1SubXtC>.

Con relación al ámbito privado, y teniendo en cuenta que en nuestro país se encuentran registrados 3047 sindicatos ante la Dirección de Agrupaciones Sindicales del Ministerio de Trabajo, idéntica invitación se cursará a la Confederación General del Trabajo y a la Confederación General Empresaria de la República Argentina. Sin perjuicio de ello, quizás con mayor minuciosidad, la Oficina de Género descubra otras instituciones a las que también resulte beneficioso invitar.

Y sin olvidar que se trata de una recomendación, se realizará su seguimiento a fin de conocer, a ciencia cierta, si cada uno de ellos recepta con beneplácito y finalmente pone en práctica la propuesta.

- b. Conocer las políticas públicas para lesbianas, gays, bisexuales y trans en Argentina. Así lo ha considerado Nacionales Unidas, por caso, teniendo en cuenta el informe que la Federación Argentina de lesbianas, gays, bisexuales y trans elaboró con apoyo del PNUD (<http://bit.ly/1QXxV8P>), y cuyo documento completo puede leerse en <http://bit.ly/1m-g6kTG>.
- c. Conocer las políticas públicas llevadas adelante y las próximas a realizarse en materia de violencia obstétrica. Ello así, teniendo en cuenta el importante número de quejas recibidas en la Institución, en función de las Leyes N° 25.929 y N° 26.465.

En función del Objetivo 6 se inició una actuación: Para 2030, lograr el acceso universal y equitativo al agua potable, a un precio asequible para todos; y en ese marco, deberá mejorarse la calidad del agua mediante la reducción de la contaminación, la eliminación del vertimiento y la reducción al mínimo de la descarga de materiales y productos químicos peligrosos, la reducción a la mitad del porcentaje de aguas residuales sin tratar y un aumento sustancial del reciclado y la reutilización en condiciones de seguridad a nivel mundial (metas 6.1. y 6.3.).

Y se promovió otra actuación: Para, de aquí a 2030, implementar la gestión integrada de los recursos hídricos a todos los niveles, incluso mediante la cooperación transfronteriza, según proceda (meta 6.5.).

Se iniciaron dos actuaciones, en función del Objetivo 7:

- a. Para 2030, garantizar el acceso universal a servicios de energía asequibles, confiables y modernos; y
- b. Para, de aquí al 2030, aumentar sustancialmente el porcentaje de la energía renovable en el conjunto de fuentes de energía (metas 7.1. y 7.2.).

En relación al Objetivo 8, se promovió una actuación para conocer las futuras políticas públicas que garanticen el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a todos los niveles laborales, públicos y privados (meta 8.5.).

También teniendo en cuenta el Objetivo 8, se inició una actuación para Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y alentar la oficialización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, entre otras cosas mediante el acceso a servicios financieros (meta 8.3.). Todo ello con la finalidad de lograr en el año 2030 el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad (meta 8.5.).

Y para ello, se tendrá en cuenta y pondrá especial énfasis en las políticas públicas destinadas a erradicar el trabajo infantil en cualquiera de sus formas, protegiendo los derechos laborales de las personas, a fin de lograr un trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores en particular las personas con empleos precarios (meta 8.8.).



Siguiendo con el Objetivo 8, una actuación se promovió a fin de conocer las políticas públicas que vienen llevando a cabo los tres poderes del Estado (Ejecutivo, Legislativo y Judicial), concretamente, cuáles son las medidas inmediatas y eficaces [que se realizan] para erradicar y poner fin a la trata de seres humanos (meta 8.7.); en función de la misma propuesta que se indica en el Objetivo 16: Poner fin a la trata (meta 16.2.).

Y una última actuación se inició, en función del referido Objetivo 8 para conocer de qué modo se protegen los derechos laborales y cómo se promueve desde el Estado un entorno de trabajo seguro y protegido para los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes (meta 8.8.).

En referencia al Objetivo 10, una actuación se originó a fin de conocer de qué forma y mediante qué acciones se facilita la migración y la movilidad ordenadas, seguras, regulares y responsables de las personas, entre otras cosas mediante la aplicación de políticas migratorias planificadas y bien gestionadas (meta 10.7.).

Y de manera independiente, teniendo en cuenta el Objetivo 11, se inició una actuación a fin de conocer de qué modo y mediante qué políticas públicas se llegará: Para 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación vulnerable, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad (meta 11.2.).

También en función del Objetivo 11, se inició una actuación para redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural (meta 11.4.).

Y una actuación más se promovió a la luz del mismo Objetivo 11 para: De aquí a 2030, reducir significativamente el número de muertes causadas por los desastres, incluidos los relacionados con el agua, y de personas afectadas por ellos, y reducir considerablemente las pérdidas económicas directas provocadas por los desastres en comparación con el producto interno bruto mundial, haciendo especial hincapié en la protección de los pobres y las personas en situaciones de vulnerabilidad (meta 11.5.).

Respecto del Objetivo 12, se promovió una investigación para: De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización (meta 12.5.).

Con relación al Objetivo 13 se inició una actuación para conocer cómo Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales (meta 13.2.).

Y en el marco del mismo Objetivo 13, se inició una actuación para indagar sobre la inclusión en los programas de estudio para mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana (meta 13.3.).

En referencia al Objetivo 14 se originó una actuación: Para 2025, prevenir y reducir de manera significativa la contaminación marina de todo tipo, en particular la contaminación producida por actividades realizadas en tierra firme, incluidos los detritos marinos y la contaminación por nutrientes (meta 14.1.) y, además, Para 2020, gestionar y proteger de manera sostenible los ecosistemas marinos y costeros con miras a evitar efectos nocivos importantes, incluso mediante el fortalecimiento de su resiliencia, y adoptar medidas para restaurarlos con objeto de restablecer la salud y la productividad de los océanos (meta 14.2.).

En función del Objetivo 15 se inició una actuación Para 2020, velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas, en consonancia con las obligaciones contraídas en virtud de acuerdos internacionales (meta 15.1.).

Y otra actuación individual Para 2020, promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial (meta 15.2.).

En el marco del Objetivo 16: Poner fin al maltrato, la tortura y todas las formas de violencia contra los niños (meta 16.2.); Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos (meta 16.3.); Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales (meta 16.10.); y Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible (meta 16.b.), se promovió una actuación vinculada a la sobrepoblación carcelaria de nuestro país, y que a su vez podrá subdividirse, según sean cárceles federales o provinciales, (meta 16.7. y 16.b.); así como otras cuatro (4) investigaciones a fin de conocer las políticas públicas para promover la activación, creación e intensificar los Programas interministeriales, en contextos de encierro, en materia de salud, educación, trabajo y desarrollo social (meta 16.7.).



- 5.2. En cuanto a la metodología que habrá de llevarse adelante la implementación del “Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030”, esta Institución ha decidido, conforme se vio párrafos arriba, el inicio de actuaciones individuales, atendiendo al Objetivo específico, en función de las metas que propone Naciones Unidas para cada uno de ellos, siguiendo lineamientos comunes mediante un trabajo multidisciplinario sin pretender investigar, como en una suerte de caza de brujas, a los organismos públicos, sino, por el contrario, con la finalidad de conocer qué labores, programas y cursos de acción habrán de llevarse adelante para lograr el cumplimiento de los Objetivos. Y en ese marco, esta Institución propondrá la firma de convenios con entes públicos o privados para coadyuvar en la realización de las metas propuestas por Naciones Unidas, sea alcanzando propuestas, emitiendo dictámenes, informes o mediante la elaboración de estudios propios, opiniones consultivas, etcétera.

Y para el cumplimiento de sus fines, la Institución pondrá especial énfasis en el Objetivo 17 “Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible”, pues, los trabajos que se realicen deberán complementarse por alianzas entre múltiples interesados que movilicen y promuevan el intercambio de conocimientos, capacidad técnica, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, en particular los países en desarrollo (meta 17.16). Y para ello, deberán alentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las asociaciones (meta 17.17).

Con fundamentos en Indicadores estructurales, de progreso y de resultado, en cada actuación se elaborarán informes de avance periódicos por año calendario; es decir, un primer informe al 1º de marzo, un segundo al 1º de junio y un informe final al 1º de diciembre.

Inicialmente, en función de la meta seleccionada, los marcos normativos vigentes; la existencia de proyectos de ley presentados en los últimos años, los fallos judiciales más relevantes de nuestra Corte Suprema de Justicia de la Nación sobre el asunto que se investiga; al igual que las recomendaciones efectuadas por la OEA a través de la CIDH y las resoluciones de la Corte IDH. También se especificarán cuáles son los organismos públicos nacionales, provinciales y autárquicos encargados de los temas, dividiéndolos según el Poder al que pertenezcan, es decir, Ejecutivo, Legislativo y Judicial; al igual que cuáles las ONGs (nacionales e internacionales), se ocupan del asunto y cuál es la posición que han adoptado, a fin de intercambiar información y conocimientos.

Se indagará acerca de las políticas públicas que para cada caso llevan adelante al menos dos países desarrollados o, si se quiere, para que mejor se entienda, cuáles serían las políticas públicas a “imitar” siempre adecuándolas al contexto de nuestro país. Igual proceder deberá llevarse a cabo con dos países de la región de América Latina y el Caribe, obviamente, si no coincidieran con los anteriores.

Las investigaciones se irán desarrollando de modo de obtener datos estadísticos confiables y conocer cuáles son las políticas públicas que el Estado pondrá en práctica o continuará llevando adelante. Y cuáles, si los hay, los Programas vigentes, debiendo conocerse el presupuesto anual asignado a la cuestión que se investiga, y, en su caso, desdoblado en partidas según los fines. Este ítem deberá actualizarse cada año.

Para los casos que así lo requieran, corresponderá realizar un análisis y elaborar estadísticas acerca de la franja poblacional afectada, divida por sexo, edad, nivel cultural y social, y estableciendo el rango de incidencia en todo el grupo familiar.

También, si fuere necesario, de acuerdo al tema que se aborde en cada investigación, se requerirá la opinión consultiva de los Colegios, Consejos Profesionales, Universidades, etcétera.

En definitiva, de manera periódica y, obviamente, al final de cada año, en cada investigación se realizará un análisis a partir de los resultados obtenidos, para así instalar una perspectiva institucional del Objetivo y de las metas. Y, en ese caso, elaborará las propuestas y recomendaciones finales para cumplir y llevar adelante el año siguiente, con expresa indicación del modo en que ha evaluado el tema y abordado la investigación. También se desarrollará un programa de actividades de difusión, estableciéndose la metodología para la promoción de ese derecho humano.

Finalmente, cabe concluir que se han fijado tres (3) premisas fundamentales:

- a. ninguna de las investigaciones iniciadas será cerrada o concluida, debido a que mantendrá su vigencia durante el período de 15 años que se ha fijado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible;
- b. Como se dijo supra, al 1º de diciembre de cada año se elaborará un informe de avance y de estado de situación de la investigación, indicando qué logros se han conseguido, cuáles no, en su caso referenciando sus razones, y elaborando nuevas propuestas para el año siguiente con indicación expresa de plazos para sus concreción;
- c. Los resultados de las investigaciones les serán informados a las autoridades públicas nacionales, a Naciones Unidas y al H. Congreso de la Nación.



6. En definitiva, el Defensor del Pueblo, llevará adelante un trabajo armonioso y en conjunto, en sintonía con el Plan de Acción de Gobierno Abierto de la República Argentina (miembro número 58, -29 de octubre de 2012- de la Alianza para el Gobierno Abierto -Open Government Partnership-) que "...impulsa interacciones con ... agentes públicos, políticos, organismos públicos de los distintos poderes y niveles de gobierno, asociaciones de la sociedad civil y grupos de interés ... con el propósito de mejorar la gobernanza democrática como vía para optimizar la calidad de vida de los integrantes de la sociedad." (v. "Alianza para el Gobierno Abierto Argentina -Plan de Acción de la República Argentina", abril 2013-, págs. 1/2); y en concordancia con el "Plan de Acción de la República Argentina: 2015-2017", en cuanto a los compromisos y políticas públicas que habrán de llevarse adelante.
7. Debe concluirse recordando que entre los días 8 a 10 de octubre de 2015, se llevó a cabo Mérida, Yucatán, México, la décimo segunda Conferencia Internacional del Comité Internacional de Coordinación de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos (CIC). El propósito de la Conferencia fue el tema "Los Objetivos de Desarrollo Sostenibles: ¿cuál será el papel de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos?"

Los participantes hicieron hincapié en que las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos se encuentran en una posición ideal para desempeñar un papel de vínculo entre las partes interesadas, y así promover que los procesos nacionales de aplicación y vigilancia, sean transparentes, participativos e incluyentes. Y bajo esa premisa, en aquella reunión, denominada Declaración de Mérida – 2015, se resolvió, entre otros puntos: "17. (4) Colaborar con los titulares de deberes, los de derechos y otros actores clave, tales como; los organismos gubernamentales, parlamentos, el poder judicial, las autoridades locales, las oficinas nacionales de estadística, la sociedad civil, grupos principales, los grupos marginados, la corriente principal y los medios sociales, la ONU y otras instituciones internacionales y regionales, para concienciar y fomentar la confianza, y promover el diálogo y los esfuerzos concertados de un enfoque basado en los derechos humanos, para la ejecución y seguimiento de la Agenda, y abrir espacio para la participación de los titulares de derechos y la sociedad civil."

Resta señalar que a esa reunión concurrieron cincuenta y tres (53) Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de todo el mundo, en particular, los Relatores Regionales de las INDH de Asia Pacífico, Europa, África y de las Américas, habiendo esta Institución formado parte de la Comisión que redactó el Informe final: la Declaración de Mérida.

8. Corolario: la pobreza atraviesa todos los Objetivos de desarrollo sostenible, razón por la cual es necesario implementar políticas públicas que tengan en cuenta su transversalidad. Por ello es que sostenemos con férrea convicción que las investigaciones iniciadas permitirán obtener resultados más que satisfactorios para el grupo de personas vulnerables que se pretende proteger en cada caso.

En definitiva, colaborar en la obtención de mejores condiciones en la salud, la educación, la igualdad de género, el trabajo digno, el derecho a gozar de un ambiente sano, la coherencia normativa y con instituciones eficaces, responsables e inclusivas, mayor dignidad para los encarcelados y sus familias, el acceso a la justicia, la eliminación del maltrato, la discriminación y todas las formas de violencia contra los niños, entre otros ítems, convencidos que ello redundará en beneficio de toda la población y permitirá un mejor desarrollo de sus estándares de vida, para lograr que la situación de vulnerabilidad por la que atraviesan muchos de nuestro habitantes, disminuya de manera considerable; insistiendo en tres pilares fundamentales: salud, educación y trabajo para todo el grupo familiar.

Con ellos garantizados, sin dudas, se reducirán los índices de pobreza. Precisamente, por esa razón la Defensoría del Pueblo ha promovido estas primeras 41 actuaciones sobre todos los aspectos que se han señalado, y con el absoluto convencimiento que aquellas, año a año y hasta concluir en 2030, contribuirán al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que propicia Naciones Unidas.



# ESTADÍSTICAS



## ESTADÍSTICAS

Durante 2015, el Defensor del Pueblo de la Nación inició 12.002 actuaciones. De ellas, 175 fueron impulsadas de oficio, al haberse detectado la problemática, por la propia Institución y el resto a partir de los reclamos presentados.

Las presentaciones rechazadas fueron 38.

La sumatoria total de actuaciones iniciadas desde el 17 de octubre de 1994, fecha de comienzo de las actividades del Defensor del Pueblo, alcanza la cantidad de 251.156.

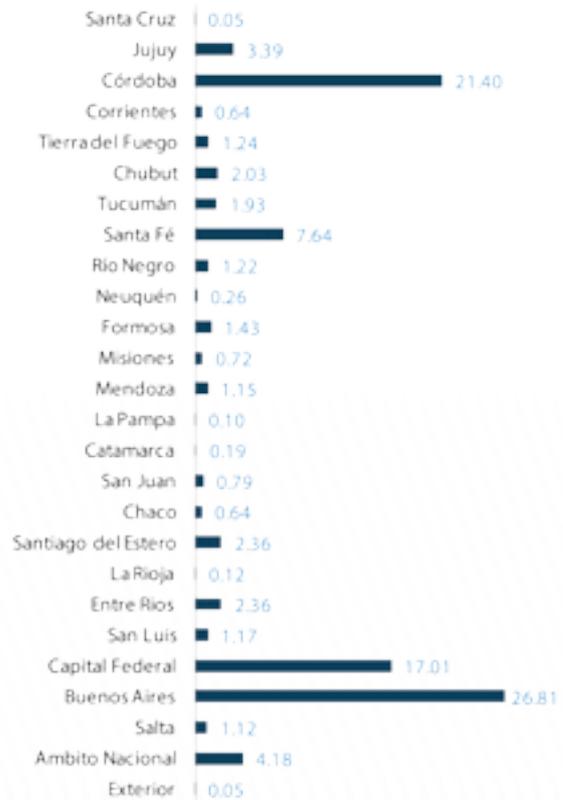
El total de personas atendidas es de 186.597, ya sea por teléfono, personalmente o a través de correo electrónico.

### TOTALES

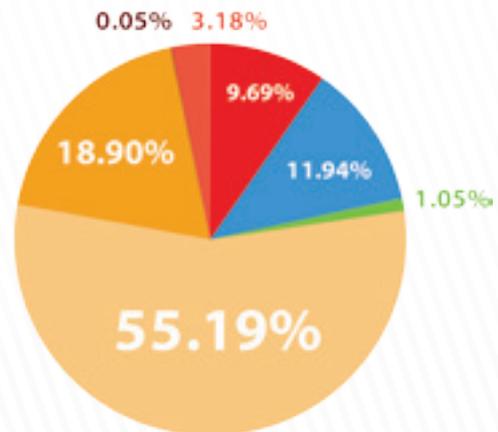
1994	756	756
1995	7,256	8,012
1996	22,697	30,709
1997	25,082	55,791
1998	30,434	86,225
1999	18,000	104,225
2000	14,716	118,941
2001	14,335	133,276
2002	11,702	144,978
2003	8,661	153,639
2004	6,301	159,940
2005	5,740	165,680
2006	7,758	173,438
2007	7,605	181,043
2008	7,918	188,961
2009	7,702	196,663
2010	7,060	203,723
2011	4,528	208,251
2012	11,291	219,542
2013	8,551	228,093
2014	11,061	239,154
2015	12,002	251,156

Actuaciones de Oficio:	175
Actuaciones Rechazadas (NDC):	38

### POR PROVINCIA



### POR AREA



- Protección General de Derechos Humanos
- Salud, Acción Social, Educación y Cultura
- Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable
- Usuarios, Obras y Servicios Públicos, Economía, Finanzas y Tributos
- Seguridad Social y Trabajo
- Asesoría Legal y Técnica
- Protección Especial de Derechos Humanos