DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN

Institución Nacional de Derechos Humanos

Informe Anual **2022**

Suipacha 365 (C1008AAG)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
República Argentina
0810-333-3762 • (5411) 4819-1500
defensor@defensor.gov.ar

ISSN 2314 3789

WWW.DPN.GOB.AR

Prólogo

Nuestra Defensoría continúa siendo la única INDH argentina con participación en el ámbito de las Naciones Unidas, con status "A", y conforma la Alianza Global de INDH (GANHRI) en la cual el suscripto ha sido designado miembro de su buró. Simultáneamente, integra el Consejo Rector de la FIO y participa en la labor de los órganos regionales CIDH y Corte IDH.

Todo ello, para brindar a la Administración y demás organismos bajo su competencia, una visión de "colaborador activo", superando la doctrina de "colaborador crítico", en pos de mejores y efectivas políticas públicas, solucionar los problemas que aquejan a nuestra población y, de tal manera, hacer a un mayor bienestar general.

Lo que no se ha abandonado, para no desnaturalizar su figura y su rol, es su condición de "magistrado de persuasión", independiente, autónomo, y ajeno a las naturales pujas políticas. Deseo agregar, sin que se entienda como un eslogan partidario, que desde que me encuentro a cargo de nuestra Defensoría se han sucedido tres administraciones distintas y ninguna, más allá del resultado de nuestras recomendaciones, ha puesto en duda esa independencia; tampoco ignorado desdeñosamente nuestra actuación salvo aquellos organismos que se individualizan a lo largo de cada Informe Anual.

Así, sobre esa base, nos animan varias finalidades ajustadas a derecho. La primera es servir a la comunidad y, para ello, perdurar, como el fénix de oro de Mishima citado en el prólogo de 2014; aquel que nunca levantó vuelo ni batió sus alas, pero surca el tiempo.

A la par de esto último y atinente a su perdurabilidad, bregar por una mayor calidad institucional en todos los campos que nos fuere posible, entendidas las instituciones en su mayor dimensión posible (partiendo de Max Weber, Durkheim, Dubet, etc.). Y, como la democracia, hoy, no puede ser entendida sin el estado de derecho (Welker y, después, von Aretin, von Mohl, Stahl, etc.), o sin el sistema de pesos y contrapesos propios de la división de poderes, allí debe volcarse también nuestro esfuerzo de persuasión.

La citada calidad institucional es clave desde que los grandes imperios declinaron a la par de aquella. Baste citar a Roma que cayó por el despotismo cesáreo con su destrucción institucional más que por las armas de los bárbaros.

De allí, se sigue que, para lograr una mayor calidad institucional, es menester no desnaturalizar a las instituciones. Por ello, la legitimación procesal que traen los artículos 43 y 86 de la CN debe ser entendida muy restrictivamente en orden a la división de poderes y en casos que, por ahora, desconocemos y con una experiencia adversa en lo judicializado. También, por nuestra estructura institucional y los motivos que llevaron a la creación de la Defensoría como a su reafirmación constitucional en 1994: encontrar soluciones rápidas y expeditas sin caer en los engorrosos y onerosos procesos judiciales. Las INDH europeas suelen carecer de esa facultad sin merma de su efectividad. La INDH española, nuestro modelo, la contiene, pero restringida para acudir excepcionalmente ante el Tribunal Constitucional –del cual, nosotros, carecemos– por lo cual parecería resultar ilimitada sino la contrastamos con todo el sistema institucional y de división de poderes.

Corolario: la judicialización de los actos políticos de otros poderes independientes del estado –sin referirme a los llamados actos institucionales–, más aún propiciados por un organismo extrapoder como esta Defensoría que es una magistratura de persuasión totalmente apartidaria y que no debe inmiscuirse en esos temas, contradice su esencia legal pues, insisto, debe erigirse como una solución rápida, gratuita y alejada de los lentos procesos judiciales; y conduce a una inestabilidad institucional ya que si un órgano independiente del estado acusa a otro también independiente para que un tercero ajeno dirima la cuestión, se llega a un galimatías institucional que perjudica a la tan mentada calidad, a la sociedad por vía de consecuencia necesaria, y hasta al Poder Judicial por cuanto se intentaría que resuelva lo que la política –Administración y Poder Legislativo principalmente– no pudo hacer. Ergo, llevando a una indebida politización de la justicia.

Es en ese orden de ideas y en ese servir a la comunidad que proseguiremos y ampliaremos la divulgación y promoción de los derechos humanos –presupuesto necesario para su defensa y protección (art. 86 CN)– y del derecho en general. No debe olvidarse que el contrato social surge de las personas y de la historia, y que el desarrollo humano –con todas sus gradientes hasta el día de la fecha– es su presupuesto necesario. Y, todo ello, base de una sociedad democrática y justa. Es decir, sucintamente el iter es: desarrollo humano, su formalización en el llamado contrato social –orden institucional legítimo y legal "justo", agregaba Santo Tomás–, y, finalmente, sistema democrático con estado de derecho y división de poderes que asegure la justicia. Ese es el orden y no es caprichoso.

Si bien no abundaremos en estas disquisiciones para no apartarnos de nuestras finalidades inmediatas, no las perdemos de vista ya que el objeto de todo nuestro derecho interno es "afianzar la justicia" (Preámbulo CN).

De allí, la importancia de nuestra INDH, en lo referido a su función y a la calidad institucional, para que nuestro querido país deje de ser un ay de dolor.

Juan José Böckel

A cargo del Defensor del
Pueblo de la Nación

Autoridades de la Defensoría del Pueblo de la Nación

Subsecretario General Dr. Juan José Böckel

Áreas Temáticas

Identidad y Ciudadanía
Jefa, Dra. Soledad PATANÉ

Salud, Acción Social, Educación y Cultura
Jefe, Dr. Maximiliano NITTO

Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable
Jefa, Dra. Lucila TABOADA

Usuarios, Obras y Servicios Públicos
Jefa, Dra. Mariana Laura GROSSO

Seguridad Social y Trabajo
Jefa, Dra. Julieta GHIOLDI

Asesoría Legal y Técnica
Jefes, Dr. Daniel BUGALLO /
Dr. Mariano GARCÍA BLANCO

Grupos Vulnerables
Jefa, Lic. Alejandra GARCÍA MARTÍNEZ

Promoción de Derechos Humanos y Comunicación
Jefa, Sra. Georgina STURLA

Géneros y Diversidad
Jefa, Sra. Alejandra GARCÍA MALEM
(enero - septiembre)

Áreas de Apoyo

Relaciones Institucionales
Jefe, Sr. Tomás DADIC

Relaciones Internacionales
Jefe, Dr. Juan Carlos MAZZINI

Registro, Notificaciones y Archivo
Lic. Carlos FERREIRA CHASE

Control de Gestión
Jefe, Dr. Anselmo Agustín SELLA

Sistemas
Jefe, Lic. Guillermo BARELLO

Administración y Recursos Humanos
Jefe, Lic. Edgardo Carlos GONZÁLEZ
(enero - noviembre)
Jefa, Dra. Paula MOREIRA
(diciembre)

Contabilidad y Finanzas
Jefe, Dr. Roberto DE FRANCESCO
(enero - noviembre)
Jefa, Cra. Natalia AMARO
(diciembre)

Oficina Jurisprudencia, Documentación y Biblioteca
Bibl. Carolina GARCÍA GONZÁLEZ

Actuación del Área 1 **Identidad y Ciudadanía**

1. Regularización de la situación migratoria 17
1.1 Problemas advertidos 17
1.2. Certificado de movimientos migratorios o de residencia 21
1.3. Jornada de capacitación dirigida a la Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia 21
1.4. Participación en la IV Cumbre Iberoamericana de la FIO sobre Migración y Derechos Humanos (sede Quito) 21
2. Refugiados 22
3. Apátridas 23
4. Derecho a la identidad 24
4.1. Personalidad jurídica 26
4.2. Ciudadanía 36
4.3. Identidad biológica 37
5. Derecho a la vivienda 39
5.1. Acceso a una vivienda adecuada 39
5.2. Regularización dominial 40
5.3. Vivienda deficitarias o inhabitables 40
5.4. Renabap 43
6. Reparación, derecho a la memoria, verdad y justicia. “Leyes de políticas reparatorias” 43
6.1. Introducción 43
6.2. Antecedentes 44
6.3. Análisis comparativo de resoluciones aprobadas y denegadas en los períodos 2016/2019 y 2020/2022 45
6.4. Acceso a la información en el marco de los beneficios previstos en las leyes de políticas reparatorias 48
6.5. Publicación de información 48
7. Gobierno abierto 49
7.1. Portal de transparencia del Defensor del Pueblo de la Nación 50
7.2. Acceso a la información pública 50
8. Derecho de petición 51
8.1. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos 51
8.2. Dirección Nacional de los Registros de la Propiedad del Automotor y Créditos Prendarios 53
8.3. Agencia Nacional de Materiales Controlados 54
8.4. Veteranos de la Guerra de Malvinas 54
8.5. Derecho de acceso a la justicia 55
9. Informes a los mecanismos internacionales de supervisión de los derechos humanos 55
10. Participación en Grupos de Trabajo Temáticos de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson 56
11. Oficina de gestión de conflicto 56

Actuación del Área 2 **Salud, Acción Social, Educación y Cultura**

1. Actuaciones de oficio 66
2. Salud pública 67
2.1. Programa Médico Obligatorio 67
2.2. Matriculación de profesionales de la salud 68
2.3. Calendario Nacional de Vacunación 69
2.4. Comisión Nacional de Inmunizaciones 69
2.5. Agencias de evaluación de tecnología sanitaria 70
2.6. Comisión permanente de concertación 71
2.7. Consejo Nacional Asesor de la Calidad en Salud 71
2.8. Actualización normativa 71
3. Salud sexual y reproductiva 71
3.1. Acceso a métodos anticonceptivos 72
4. Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados 72
5. Obras sociales nacionales 74
5.1. Negativa a afiliar nuevos/as beneficiarios/as inscriptos/as en el régimen simplificado del monotributo 75
5.2. Permanencia en la obra social luego de la obtención del beneficio jubilatorio 75
5.3. Reclamos varios relacionados con incumplimiento de prestaciones 76
6. Instituto de Obra Social de las Fuerzas Armadas y de Seguridad 76

7. Empresas de medicina prepaga 77
7.1. Aumentos de cuota por edad 77
7.2. Pedido de derogación del artículo 7 del Decreto Nº 66/19 77
7.3. Enfermedades preexistentes 78
7.4. Planes corporativos 79
7.5. Prestaciones diabetológicas 79
7.6. Pubertad precoz 79
7.7. Fertilización asistida 79
7.8. Personas con discapacidad 79
7.9. Salud auditiva 80
8. Educación 80
8.1 Demoras en la expedición de títulos universitarios 81
8.2 Demoras o falta de validez nacional de títulos emitidos por diferentes efectores de educación 81
8.3 Presuntas irregularidades administrativas en establecimientos educativos públicos y privados 81
8.4 Becas Progresar 81
9. Cultura 81
9.1 Seguimiento de políticas públicas de apoyo a la cultura y trabajadores de la cultura 81
9.2 Protección del patrimonio arqueológico y paleontológico atendiendo al efectivo cumplimiento de los derechos culturales 82
9.3 Observación del cumplimiento de las políticas públicas de protección del patrimonio material inmueble 82
9.4 Asistencia a eventos y reuniones 82

Actuación del Área 3 **Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable**

1. Temas de mayor trascendencia 88
1.1. Conservación y manejo de especies - Protección de la fauna 88
1.2. Protección de bosques 89
1.3. Gestión de humedales 91
1.4. Contaminación del aire y del suelo 92
1.5. Gestión de cuencas hídricas 95
1.6. Sostenibilidad de las actividades productivas y de servicios 96
1.7. Gestión integral de residuos sólidos urbanos 100
1.8. Instrumentos de política ambiental 106
1.9. Otras actividades y fortalecimiento de capacidades 110

Actuación del Área 4 **Usuarios, Obras y Servicios Públicos, Economía, Finanzas y Tributos**

1. Programa sobre Empresas y Derechos Humanos 116
1.1. Capacitaciones internas. Formación transversal en empresas y derechos humanos para la Defensoría del Pueblo de la Nación 116
1.2. Mesa de Defensorías del Pueblo de Argentina: ciclo 2022 116
1.3. Participación en el VII Foro regional de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos para América Latina y el Caribe 118
1.4. Reunión Cartagena INDH/PNCA 118
1.5. Acuerdo de Cooperación con el Centro OCDE para la Conducta Empresarial Responsable 118
1.6. Participación en el Consejo Consultivo del PNCA 118
1.7. Participación en las mesas multiactor - CERALC 118
1.8. Participación de la Defensoría del Pueblo de la Nación en las mesas de Unicef 119
1.9. Manual para facilitación de talleres virtuales conducta empresarial responsable laboral 119
1.10. Elaboración de la Línea Nacional de Base 119
1.11. Actuaciones en el marco del Programa 120
2. Servicios públicos 121
2.1. Servicio de agua y cloacas 122
2.2. Servicio de electricidad 125
2.3. Servicio de gas por redes 128
2.4. Régimen de segmentación de subsidios a los servicios de energía eléctrica y gas natural 129
2.5. Servicio postal 130

2.6. Servicio de telefonía 131
2.7. Servicio de transporte 132
2.8. Programa PreViaje 134
2.9. Seguridad vial 134
3. Asuntos bancarios, financieros e impositivos 135
3.1. Personas deudoras de créditos hipotecarios y prendarios UVA 135
3.2. Créditos PROCREAR 137
3.3. Demoras de la AFIP en trámites de reintegro de impuestos 137
3.4. Otros casos 137
3.5. Falta de información vinculada a la inhabilitación para adquirir moneda extranjera 138
3.6. Comunidad wichí y Banco Macro 139
4. Enfoque de derechos humanos en los reclamos planteados por personas de edad y grupos en condiciones de vulnerabilidad 140

Actuación del Área 5 **Seguridad Social y Trabajo**

1. Seguridad social 213
1.1. Problemas en el Programa Nacional de Reparación Histórica 216
1.2. Bonificación Zona Austral para personal retirado y pensionado de la Policía de la provincia de Río Negro 218
1.3. Demora en la resolución de beneficios previsionales para personal de la Policía y penitenciario de la provincia de Salta 218
1.4. Prestación Anticipada (demora en tramitación, revisión y suspensión ulterior de la ANSES de un beneficio acordado) 218
1.5. Inconvenientes en la jubilación docente 218
1.6. Inconvenientes en la inscripción al Refuerzo de Ingresos 218
1.7. Sistema de Atención Virtual de la ANSES 219
1.8. Refuerzo Alimentario para Adultos sin Ingresos 219
1.9. Apoyo económico Fortalecer Cultura 219
2. Trabajo 219
2.1. Trabajo decente 220
2.2. Adecuación del peso máximo del envase de cemento 220
2.3. Normalización del Sindicato de Guardaparques Nacionales 220
2.4. Programas correspondientes a la Secretaría de Empleo: el nuevo Programa Fomentar Empleo 220
3. Informes 221
3.1. Adultos Mayores contribución acerca de violencia, maltrato y abandono contra las personas de edad 221
3.2. Implementación, alcance y resultados del Ingreso Familiar de Emergencia y cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Auditoría General de la Nación 222
3.3. Derechos humanos fundamentales relacionados con la seguridad económica de las personas de edad avanzada. Normativa. Mejores prácticas y principales desafíos 224

Actuación del Área 6 **Asesoría Legal y Técnica**

1. Dictámenes 232
2. Novedades que registraron los juicios en los que participa la Institución y que fueron incluidos en Informes anuales anteriores 232
3. Juicios en los cuales se requirió la intervención de la Defensoría del Pueblo 233
4. Parto y nacimiento respetado 234

Actuación del Área 7 **Grupos Vulnerables**

1. Derechos de las personas con discapacidad 256
1.1. Introducción 256
1.2. Principales temas abordados 256
2. Niños, niñas y adolescentes 258
2.1. Introducción 258
2.2. Principales temas abordados 258
3. Personas privadas de libertad 259
3.1. Introducción 259

3.2. Principales temas abordados 259
3.3. Acciones interinstitucionales 262
3.4. Reuniones y mesas de trabajo 262
4. Trata de personas y migrantes 263
4.1. Introducción 263
4.2. Principales temas abordados 263
4.3. Reuniones, mesas de trabajo y otras actividades 264
5. Pueblos indígenas 265
5.1. Introducción 265
5.2. Principales temas abordados 266
5.3. Reuniones, mesas de trabajo y otras actividades 270

Actuación del Área 8 **Promoción de Derechos Humanos y Comunicación**

1. Redes sociales 276
2. Producciones gráficas 276
2.1. Gráfica para webinarios y eventos de la Defensoría 276
2.2. Manual de Facilitación para capacitaciones virtuales: la dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable 276
2.3. Línea Nacional de Base 277
2.4. Aniversario de la Institución 277
3. Campañas propias 277
3.1. Derechos Humanos Ilustrados 277
3.2. Día de la Mujer #8M 278
3.3. Ni una Menos 278
3.4. Salud 278
4. Programa de radio "La Gente y su Defensor" 279
4.1. Nueva identidad gráfica del programa de radio 279
5. Pódcast "Derechos y Acción" 280
5.1. Nueva imagen del pódcast 280
6. Síntesis de prensa 280
7. Gacetillas 280
8. Observatorio de Femicidios 280
Informe Anual 2022 del Observatorio de Femicidios de la Defensoría del Pueblo de la Nación 282
Las cifras de la violencia machista 283

Actuación del Área 9 **Géneros y Diversidad**

Ámbito internacional 296
Principales temas trabajados 297
Promoción y protección de derechos del colectivo LGBTIQ+ 297

Actuación del Área **Relaciones Institucionales e Interior**

1. Convenios 304
1.1. Convenio de cooperación técnica entre el Defensor del Pueblo de la Nación y la Defensoría del Pueblo de la provincia de Jujuy 304
1.2. Convenio de cooperación técnica entre el Defensor del Pueblo de la Nación y el Centro de Estudios Metropolitanos 304
1.3. Convenio de cooperación técnica entre el Defensor del Pueblo de la Nación y la Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia 304
2. Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina 304
2.1. ¿Qué es ADPRA? 304
3. Federación Iberoamericana de Ombudsman 305
3.1. Foro para la cooperación de la Federación Iberoamericana de Ombudsman 305
3.2. XXVII Asamblea de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, celebrada entre el 28 de noviembre y el 1 de diciembre de 2022 en México 306

4. Área interior 306
4.1. Oficina Receptoría Catamarca 306
4.2. Oficina Receptoría Chaco 307
4.3. Oficina Receptoría Chubut 307
4.4. Oficina Regional Córdoba 308
4.5. Oficina Receptoría Corrientes 308
4.6. Oficina Receptoría Entre Ríos 308
4.7. Oficina Receptoría Formosa 309
4.8. Oficina Regional Jujuy 309
4.9. Oficina Regional La Pampa 310
4.10. Oficina Receptoría La Rioja 310
4.11. Oficina Receptoría Marcos Juárez 310
4.12. Oficina Receptoría Mendoza 311
4.13. Oficina Receptoría Misiones 311
4.14. Oficina Receptoría Río Cuatro 312
4.15. Oficina Regional Río Negro 313
4.16. Oficina Receptoría Rosario 315
4.17. Oficina Receptoría Salta 316
4.18. Oficina Receptoría San Juan 317
4.19. Oficina Receptoría San Luis 317
4.20. Oficina Receptoría Santiago del Estero 317
4.21. Oficina Receptoría Tierra del Fuego 318
4.22. Oficina Receptoría Tucumán 318
4.23. Oficina Receptoría Villa María 318

Actuación del Área **Relaciones Internacionales**

1. Reunión extraordinaria de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano 324
2. Reunión anual del GANHRI 2022 324
3. Simposio de la COP26 de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos 326
4. Acta de la reunión informativa de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano 327
5. 34º reunión Anual de los Presidentes de Órganos de Tratados de Derechos Humanos (Nueva York, junio de 2022) 328
6. Visita a nuestra Institución de la Secretaria General Adjunta de las Naciones Unidas y Defensora de los Derechos de las Víctimas, doctora Jane Connors (29 de junio) 328
7. Asamblea General Extraordinaria de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano 329
8. Asamblea Extraordinaria de la RINDHCA (3 de octubre de 2022) 330
9. Segunda reunión anual del Buró del GANHRI (Marrakesh 27-28 de noviembre) 330
10. Evento alterno en la sede de las Naciones Unidas (noviembre de 2023, transmitido por Zoom) 331
11. Visita del Relator Especial de Ejecuciones Extrajudiciales, Sumarias y Arbitrales de las Naciones Unidas, señor Morris Tidball Binz (16 de noviembre de 2022) 331
12. XXVI Congreso de la FIO. Los Organismos de Derechos Humanos y la Garantía de Derechos de las Personas en Igualdad. Del Enfoque de Vulnerabilidad a la Perspectiva de Atención Prioritaria 332
Asamblea General y Consejo Rector 332

Informes Internacionales 2022 334
Estadísticas Generales 2022 338

IDENTIDAD Y CIUDADANÍA

ACTUACIÓN DEL ÁREA

Introducción

En 2022, en especial en el primer trimestre, continuaron las mismas afectaciones de derechos reportadas en el Informe Anual del año anterior. Luego de dicho período el tema central trabajado por el Área fue la afectación del derecho a peticionar a las autoridades en razón de la cantidad de reclamos recibidos ante la demora en el pago por la labor realizada por los/as censistas en el marco del Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2022, entre otros.

Como se sostuvo en el Informe Anual del año anterior, la pandemia obligó a que los organismos del Estado establecieran canales directos de comunicación con la ciudadanía para dar respuesta a sus inquietudes, permitiendo que la población pueda canalizar sus reclamos a través de medios electrónicos creados a dicho fin.

Esos canales se han mantenido al día de hoy, generándose por tanto una disminución de reclamos ante esta Defensoría ante afectaciones de derechos que han sido tratadas habitualmente por el Área.

En efecto, durante el año en análisis, se recibieron, aunque en menor medida que el año anterior, quejas de personas migrantes que se han visto impedidas, o bien han encontrado dificultades al momento de regularizar su situación migratoria a través de las distintas modalidades de residencias (precaria, transitoria, temporaria y permanente) y reclamos vinculados con la demora en el otorgamiento del documento nacional de identidad (DNI) de migrante.

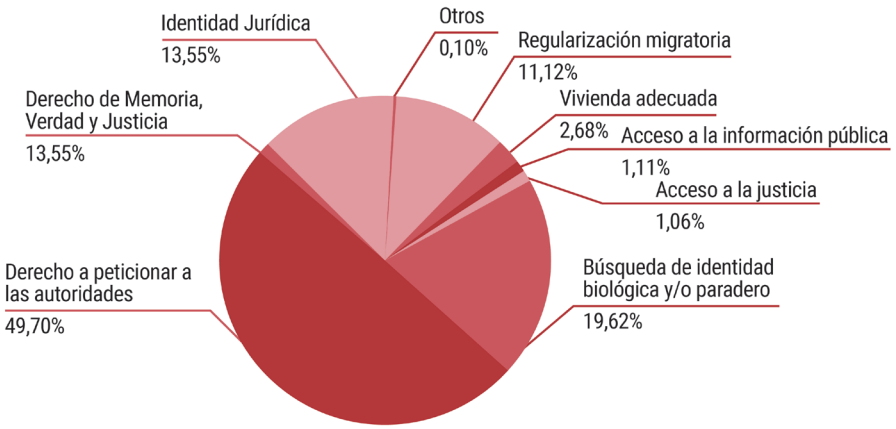
En cuanto a la demanda ante afectaciones al derecho a la identidad jurídica, si bien este año se ha mantenido el caudal de demanda respecto del año anterior, desde hace más de tres años que no ha vuelto a ser el tema prioritario de demanda del Área, como lo fue históricamente.

Asimismo, se ha trabajado activamente en el Programa sobre derecho a la identidad biológica, donde se mantuvo el caudal de quejas habituales relacionadas con la búsqueda de la identidad biológica o paradero.

Finalmente, se trabajó ante afectaciones al derecho de acceso a una vivienda y a un nivel de vida adecuado, el derecho a la memoria, verdad, justicia, especialmente en materia de políticas reparatorias, acceso a la información pública, acceso a la justicia, entre otros.

En todos los casos, al igual que años anteriores, se ha abordado la problemática planteada con un enfoque de derechos humanos, identificando a las personas titulares de derechos afectados y a aquello a lo que tienen derecho, en función de las normas internacionales de derechos humanos y las normas internas; y, a su vez, identificando a las personas titulares de los deberes y las obligaciones que les incumben, instando a los distintos actores del Estado para que cumplan con sus obligaciones o cese de la vulneración.

ACTUACIONES 2022



Del total de actuaciones iniciadas en el período informado, el 49,70% correspondió a la afectación del derecho a peticionar ante las autoridades; luego, lo sucedieron las quejas relacionadas con la búsqueda de la identidad biológica o paradero en un 19,62%; inconvenientes con el trámite vinculado a la identidad jurídica en un 13,55%; inconvenientes con el trámite de regularización migratoria en un 11,12%; afectaciones en el acceso a una vivienda digna y regularización de la vivienda en un 2,68%; derecho de acceso a la información pública en un 1,11%; derecho de memoria, verdad y justicia, en especial, problemas en el acceso a beneficios de leyes de políticas reparatorias en un 1,06%; vinculada a restricciones en el acceso a la justicia en un 0,98% y otros, 0,10%.

1. REGULARIZACIÓN DE LA SITUACIÓN MIGRATORIA

Un extenso abanico de convenciones internacionales, tratados regionales, acuerdos bilaterales y disposiciones nacionales proporcionan el marco reglamentario de la migración. También, existen normas claramente definidas en el derecho internacional que abordan expresamente el trato a las personas migrantes, entre ellas, se destaca la "Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y sus familiares" que Argentina ratificó en 2007. Más recientemente, aunque no vinculante, Argentina adoptó el Pacto Mundial para una Migración Segura, Ordenada y Regular. El marco jurídico internacional incluye disposiciones detalladas para proteger los derechos de las personas migrantes, incluidas las trabajadoras migrantes, con medidas para regular la migración y promover la cooperación entre los gobiernos.

El derecho internacional reconoce el derecho de todas las personas a salir de cualquier país, incluido el propio, y a regresar a su propio país. Sin embargo, no contempla el derecho a entrar en otro país, en cambio, consagra la prerrogativa soberana de los Estados de determinar los criterios para la admisión y expulsión de las personas no nacionales, incluidas las migrantes, pero esta potestad no es ilimitada, sino que debe llevarse a cabo respetándose los derechos humanos. Así, lo sostienen los mecanismos de derechos humanos, tales como el Relator Especial sobre los derechos humanos de los migrantes y el Comité sobre los derechos de los trabajadores migratorios, quienes han declarado de manera inequívoca que, si bien los países tienen el derecho soberano de decidir las condiciones de entrada y residencia en sus territorios, también tienen la obligación de respetar, proteger y cumplir con los derechos humanos de todas las personas que estén bajo su jurisdicción.

Argentina, en 2004, ha promulgó la Ley N° 25.871 de Migraciones, que cambió de manera sustancial la forma de regular los derechos de las personas migrantes en el país en línea con los estándares internacionales en la materia. Años más tarde, en 2010, se promulgó el Decreto N° 316/2010 que reglamenta la norma citada y, finalmente en 2017, el Decreto N° 70/17 el cual preveía modificaciones a la ley de migraciones, especialmente en los procesos de expulsión, los cuales han sido cuestionados en razón de que vulneran los derechos de las personas migrantes en lo que respecta a la garantía del debido proceso y el derecho de defensa, por lo que finalmente por el Decreto N° 138/21 se derogó dicho Decreto, subsanándose así la involución en materia migratoria que había ocasionado.

Un sistema migratorio justo, viable y sostenible incluye necesariamente el reconocimiento de los derechos humanos de las personas migrantes. Aquellas, en particular las que están en situación irregular, suelen vivir y trabajar clandestinamente, con miedo a quejarse, se ven privadas de derechos y libertades, y son mucho más vulnerables que el resto de la población a la discriminación, la explotación y la marginación, por lo que resulta indispensable que el Estado garantice un sistema efectivo que permita acceder a la regularización migratoria.

En efecto, las demoras en la obtención de residencias ante la Dirección Nacional de Migraciones (DNM) o el DNI en el Registro Nacional de las Personas (Renaper) gestionado a través de Migraciones, impacta directamente en el acceso o goce de otros derechos fundamentales para este colectivo.

Bajo estas premisas, durante el año, hemos recibido, aunque en menor medida que el año anterior, quejas de personas migrantes que se han visto impedidas, o bien han encontrado dificultades al momento de regularizar su situación migratoria a través de las distintas modalidades de residencias (precaria, transitoria, temporaria y permanente) y reclamos vinculados con la demora en el otorgamiento del DNI migrante, constituyendo estos casos el 11,12% del total de las asistidas en el Área Identidad y Ciudadanía.

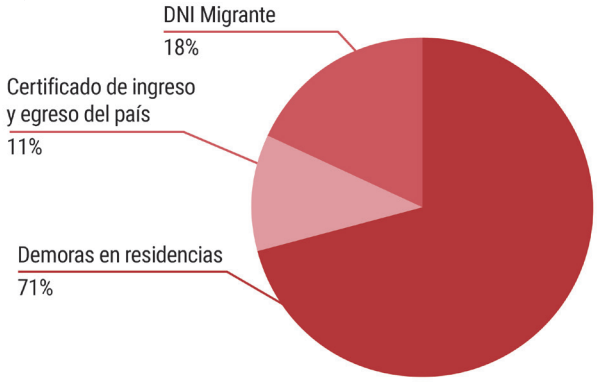
Ahora bien, como se sostuvo en otras oportunidades, toda persona migrante que quiera radicarse en Argentina debe iniciar su solicitud a través del sistema de Radicación a Distancia a extranjeros (Radex). Esta plataforma en línea registra a la persona como usuaria con su cuenta de correo electrónico. una vez creada, se iniciará el trámite para obtener las distintas residencias establecidas en la Ley Nº 25.871, previa cita presencial y, en consecuencia, una vez otorgadas se accede al DNI de migrante.

1.1 Problemas advertidos

Durante el transcurso del año en análisis, la demanda ante distintas afectaciones durante el proceso de regularización migratoria decreció notoriamente a partir de mediados de año. Ello obedeció fundamentalmente a la normalización por parte de la DNM de los plazos habituales para este tipo de trámites, previos a la pandemia.

Sin perjuicio de ello, se ha advertido que la demanda se orientó fundamentalmente a solicitudes ante demoras en la

INSCRIPCIONES TARDÍAS



resolución de las residencias en un 71%, lo sucedieron las quejas vinculadas a la demora en la emisión del DNI en un 18% y, finalmente, el 11% restante se correspondieron a la demora o inconvenientes con las solicitudes de certificados de ingreso y egreso del país.

1.1.1 Demoras en la resolución de solicitudes de residencia

1.1.1.1. Residencias precaria

Es un documento oficial emitido por la DNM, que se otorga al momento de iniciar el trámite de regularización migratoria, mientras se tramita la residencia (temporal o permanente) conforme con el artículo 20 de la Ley N° 25.871. Tiene una duración de tres meses y la persona solicitante queda habilitada a alojarse, estudiar y salir del territorio nacional, como así también a desempeñar tareas remuneradas, siendo válido presentando el DNI consignado en el cuerpo del certificado. Este certificado les permite a las personas extranjeras permanecer en el país en forma legal hasta tanto la residencia les sea otorgada o denegada.

La implementación del Certificado Electrónico de Residencia Precaria (DNM N° 1904/2020), a través del sistema de autogestión web, ha sido un gran avance para la regularización migratoria, ya que permitió a este colectivo, de un modo ágil, acceder a la residencia precaria y, así, poder ejercer sus derechos.

A pesar de ello, continuamos recibiendo, aunque en menor medida que años anteriores, reclamos de personas a quienes se les dificultaba acceder a su certificado de residencia precaria, o bien a su renovación a través del Radex, mientras estaban a la espera del otorgamiento de su residencia transitoria o permanente.

A modo de ejemplo, se recuerda el caso de una ciudadana, que intentó por dos semanas consecutivas, previas a su vencimiento, renovar su residencia precaria a través del Radex, sin poder acceder por esa vía, mientras se encontraba a la espera de que le resolvieran el cambio de categoría a permanente. Consultado el Organismo, indicaron que efectuarían la consulta a la Delegación Moreno. A los días confirmaron la renovación de su residencia la cual podría visualizarla realizando el seguimiento vía web de su expediente y, al mes, resolvieron la solicitud de residencia permanente de manera satisfactoria.

En algunos casos, obedecía a inconvenientes durante el proceso de carga de la solicitud en el Radex. Para esos supuestos, la intervención consistió en indagar ante la DNM qué había sucedido, en cada caso en particular, durante el proceso de carga de su solicitud, a fin de subsanar el acto que impide la prosecución del trámite.

Así, se trabajó en el caso de una ciudadana venezolana que inició el trámite de residencia transitoria para ella y su hija, solicitando la residencia precaria para ambas. Respecto de su trámite, no tuvo ningún inconveniente recibiendo en tiempo y forma su precaria y transitoria, sin conocer la causa por la cual la menor no había corrido la misma suerte, con los perjuicios que le generaba a la niña no contar siquiera con su precaria. Tomada la intervención del caso, la DNM indicó que, en el caso de la menor, surgía en el sistema que no había completado el Paso 2 del Radex con las credenciales que le informaron al correo electrónico que había declarado su madre en el cual le notificaron que tenía que optar por "Recuperar credenciales" desde el propio Paso 2 del Radex para poder subir toda la documentación. Al no contar con el correo referenciado, la Defensoría ofició como intermediaria ante la DNM a través de una nota firmada por la extranjera para solicitar el cambio de correo junto con su documento. A los pocos días, la DNM le informó a la ciudadana que se le modificó el correo y se le reenviaron las credenciales a la nueva dirección estando en condiciones de completar el Paso 2, con las instrucciones respectivas, habiéndose subsanado el inconveniente que obstaculizaba la prosecución de la solicitud de la menor.

1.1.1.2. Residencias temporales, transitorias y permanentes

La Política Migratoria Auxiliar se define a partir de lo establecido en la Ley N° 25.871 de Migraciones. De esta forma, todas aquellas personas que deseen radicarse en nuestro país deben encuadrar en alguno de los criterios de admisión enumerados en los artículos 22 (radicación permanente), 23 (radicación temporaria) y 24 (radicación transitoria) de la norma citada.

A tales fines, la DNM exigirá a los extranjeros tanto documentación personal, como aquella documentación que sea probatoria de la adecuación de cada persona al criterio de admisión bajo el cual se solicita la residencia.

La **residencia temporaria** es la admisión a permanecer en el país otorgada por el Estado argentino por un período de tiempo limitado en el país en atención al cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 23 de dicha Ley. Aplica para las personas: trabajadoras migrantes, rentistas, pensionadas, inversionistas, científicas, deportistas y artistas, religiosas de cultos reconocidos, bajo tratamiento médico, académicas, estudiantes, asiladas, refugiadas, razones humanitarias y nativas de Estados parte del Mercosur, Chile y Bolivia, con autorización para permanecer en el país por dos años, prorrogables con entradas y salidas múltiples.

La **residencia transitoria** a personas extranjeras que quieran permanecer en nuestro país con el propósito de realizar trabajos que, por su propia naturaleza, dependan de condiciones estacionales y solo se realicen durante parte del año, con plazo de permanencia de hasta tres meses prorrogables por otro período similar y se encuentra regulada en el artículo 24 de la Ley N° 25.871. Para este tipo de residencias, aplican las personas turistas, pasajeras en tránsito o tránsito vecinal fronterizo, tripulantes del transporte internacional, personas trabajadoras estacionales migrantes, académicas, en tratamiento médico y extranjeras que invoquen razones que justifiquen a juicio de la DNM un tratamiento especial.

La **residencia permanente** se encuentra regulada en el artículo 22 de la ley de migraciones y aplica para toda persona extranjera que, con el propósito de establecerse definitivamente en el país, obtenga de la DNM una admisión en tal carácter cumpliendo con determinados requisitos. Asimismo, se considerarán residentes permanentes las personas inmigrantes parientes de ciudadanos/as argentinos/as, nativos/as o por opción, entendiéndose como tales al cónyuge, hijos/as y pa-

dres y a los/as hijos/as de argentinos/as nativos/as o por opción que nacieren en el extranjero se les reconoce la condición de residentes permanentes. Las autoridades permitirán su libre ingreso y permanencia en el territorio.

Ahora bien, finalizado el ASPO y con la vuelta al trabajo presencial, la DNM comenzó gradualmente a regularizar las citas presenciales y, en consecuencia, se fueron normalizando los tiempos de demora existentes para la resolución de los expedientes de solicitudes de residencias temporales, transitorias y permanentes, volviendo a los plazos habituales anteriores a la pandemia.

Sin embargo, durante el primer semestre del año, se continuaron recibiendo reclamos por demoras no habituales en la resolución de residencias transitoria. En todos los casos, se indagó el motivo de la demora ante la DNM, quien luego de las gestiones realizadas por esta Defensoría, otorgó la residencia solicitada.

Así se trabajó, y solo a modo de ejemplo, en el caso de una ciudadana venezolana quien se acercó a esta Defensoría a principios de 2022, para manifestar que había iniciado el trámite en línea para la residencia temporaria de su hijo menor de edad el día 4 de julio de 2019, que había asistido a la cita presencial donde le tomaron las huellas, foto y había cumplido con las tres intimaciones para aportar documentación; sin embargo, aún no le habían resuelto su solicitud de residencia sin conocer los motivos. Advirtiéndose claramente una demora en la resolución, se instó a la DNM que explique los motivos de la demora, quien en responde indicó que el otorgamiento de la misma se encontraba en curso y la resolución fue emitida de manera favorable en los días subsiguientes, luego de nuestra intervención.

Por otra parte, advertimos que, durante el año en análisis, la DNM ha resuelto muchas solicitudes de residencia fundadas en la excepción prevista en el artículo 29 ***in fine*** de la Ley N° 25.871. El artículo 29 de dicha norma establece las causas de impedimentos para el ingreso y permanencia de extranjeros en el territorio nacional, y plantea una excepción a su aplicación en los siguientes términos.

La Dirección Nacional de Migraciones, previa intervención del Ministerio del Interior, podrá admitir, excepcionalmente, por razones humanitarias o de reunificación familiar, en el país en las categorías de residentes permanentes o temporarios, mediante resolución fundada en cada caso particular, a los extranjeros comprendidos en el presente artículo.

Esta excepción se encuentra en línea con los principios y estándares internacionales en materia de movilidad humana.

Ejemplifica lo dicho el caso de una mujer de nacionalidad boliviana quien manifestó haber ingresado de manera ilegal al país al año de vida con su tía, siendo que hace 31 años que ha venido desarrollando su vida y la de su familia en nuestro país sin haber podido regularizar su situación migratoria en razón de haber ingresado por un paso no habilitado. Que, a fin de regularizar su situación migratoria, inició una solicitud de residencia en 2020, pero desconoce los motivos por los cuales aún no habían resuelto su caso.

Requerida la DNM, en responde, indicaron que el trámite aludido fue resuelto en forma favorable, mediante el dictado de la Disposición SDX N° 183.350, que le concediera la residencia permanente en el país conforme con el procedimiento de excepción previsto en el artículo 29 ***in fine*** de la Ley N° 25.871.

En otro orden de ideas, se destaca que, en muchos casos, la demora en la resolución de las residencias obedecía a la falta de cumplimiento de las intimaciones cursadas por la DNM para que agreguen documentación. Si bien no estamos en presencia de una disfunción de la administración pública, lo cierto es que, en la mayoría de los casos, las personas migrantes aducían no verificar con frecuencia el correo electrónico que habían dado en la DNM donde le cursan las intimaciones ni frecuentaban la página web del Organismo para anoticiarse sobre el avance de su trámite donde también hay un apartado donde se cargan las intimaciones.

Finalmente, cabe destacar que una parte importante de las personas trabajadoras migrantes no cuentan con la totalidad de la documentación exigible para obtener su legal residencia en nuestro país, ya sea por haber intentado ingresar o haber ingresado al territorio nacional eludiendo el control migratorio o por lugar o en horario no habilitados al efecto, o bien, por no cumplir los requisitos exigidos por la ley de migraciones, lo que los posiciona en una situación de vulnerabilidad y a una permanencia en el país en situación irregular con la afectación de derechos que dicha circunstancia conlleva (trabajo informal, dificultad para acceder a una vivienda, beneficios sociales, etc.).

A fin de favorecer el disfrute de derechos de las personas trabajadoras migratorias, la DNM ha adoptado la Disposición Nº 940/2022 previendo un régimen especial de regularización migratoria para extranjeros nacionales de la República de Senegal y la Disposición Nº 941/2022 para personas extranjeras nacionales de países miembros de la Comunidad del Caribe (CARICOM) más República Dominicana y República de Cuba.

Si bien las medidas dispuestas han sido un gran avance para facilitar la regularización migratoria de estas comunidades, el plazo previsto para acogerse a dichos regímenes se extendió solo por 90 días desde su entrada en vigencia (24/5/2022), plazo que resulta acotado para la obtención de la documentación requerida, en especial la que debe ser expedida en su país de origen, como ser el certificado de antecedentes penales.

Por lo que esta Defensoría, desde la promulgación del Decreto, ha brindado asesoramiento, a aquellas personas que lo han requerido, a fin de coadyuvar en el proceso de regularización migratoria de dichas comunidades.

A pesar de que cualquier medida tendiente a favorecer la regularización migratoria, a través de un programa especial dirigido a una población específica, es celebrada, debe gestarse teniendo en cuenta las dificultades reales que atraviesa esa comunidad para hacerse de la documentación necesaria que permita su regularización migratoria y establecerse plazos de vigencia acordes a dichas dificultades.

1.1.2 Actuación de oficio ante la demora en el otorgamiento del DNI extranjero

Como se informara el año anterior, se inició una actuación de oficio tendiente a determinar a qué obedecía la demora en la producción y entrega del DNI de ex-

tranjero/a, que como se sostuvo, se había acrecentado en 2020 y continuó como una constante durante el primer semestre de 2021.

Habiéndose advertido que sin DNI existen restricciones de acceso a derechos y con el fin de poder determinar en qué instancia se generan las demoras en la emisión y entrega de los mismos, como primera medida, se requirió a la DNM que informe el procedimiento y el tiempo estimativo que lleva la notificación al Renaper del otorgamiento de la residencia de la que se trate. En responde, informaron que "El procedimiento de notificación al Renaper es automático; una vez firmada la Disposición que concede una residencia temporaria o permanente, se genera un informe al Registro (...) Este informe se produce en el día".

En razón de la respuesta brindada, se formuló un requerimiento al Renaper a fin de que informen el tiempo estimado y el procedimiento llevado a cabo desde que la DNM notifica el acto resolutivo de otorgamiento de la residencia hasta que se procesan, emiten y entregan los DNI de extranjeros. Si bien se destacó en el Informe Anual de 2021 la falta de colaboración por parte del Renaper, en tanto se le había cursado reiteratorio y no había brindado respuesta, finalmente durante el inicio de 2022 hizo efectiva la misma.

El Renaper indicó que deben diferenciarse, en primera instancia, las dos categorías de los trámites del DNI para personas residentes extranjeras, que ingresan al sistema.

1. Cuando una persona residente extranjera ya está identificada bajo una numeración, solo requiere un trámite de nuevo ejemplar del DNI con radicación permanente o temporaria vigente, similar al procedimiento de los trámites nacionales, es decir, cotejo dactiloscópico, verificación de datos biográficos, incluyendo la verificación del estatus migratorio con la base de la DNM.
2. Cuando una persona residente extranjera solicita su radicación por primera vez o requiere un cambio de categoría o renovación de prórroga, los trámites ingresan al sistema del Renaper con un número negativo. En este caso, los mismos son ingresados en el sistema de este Organismo dentro de las 24 horas de ser aprobada la radicación por la DNM, sin conocer el tiempo que transcurre entre la toma de los datos biométricos y la aprobación de dicha radicación. Los datos y la biometría son introducidos a un repositorio denominado ventanilla única cuando la DNM lo determina. Una vez allí, la plataforma DNI, mediante un proceso automático, incorpora sus trámites a su propio sistema y de ahí van directamente al verificador (persona humana) que resuelve este tipo de trámites.

Sostuvo además que

> La primera tarea es determinar si ese conjunto de huellas y ese rostro están "repetidos" o "existen" en los millones de extranjeros residentes o nacionales enrolados. Si este proceso funciona correctamente el trámite continúa su flujo de manera automática como cualquier otro trámite; cuando esto no sucede, por calidad de huellas o por cualquier otro motivo técnico, el verificador debe ejecutar algunas tareas adicionales (siempre con las herramientas del sistema) para buscar por ejemplo homonimias y determinar lo que el AFIS no puede hacer. Estas tareas se están realizando manualmente, y consisten en ir día por día verificando cuales son los trámites trabados de cada oficina de la DNM. Este proceso tiene una demora de VEINTE (20) días hábiles aproximadamente, dependiendo del sistema operativo, recurso humano y cantidad de trámites ingresados. Finalizado el mismo, los ingresan al proceso de verificación de identidad y, posteriormente son emitidos e impresos los DNI.

Además, sostuvo que "se está trabajando para normalizar y ajustar el sistema automatizado con el fin de que cada vez sean menos los trámites que queden sin trabajar de forma automática".

Finalmente, indicó que

> En tiempo de pandemia, se demoró en períodos determinados la emisión e impresión de los DNI, por circunstancias de capacidad operativa, sin embargo, al día de la fecha, se encuentra normalizada dicha situación. Que, el tiempo estimativo entre la notificación de la radicación y la emisión del DNI es de VEINTE (20) días hábiles aproximadamente. Que, por circunstancias de capacidad operativa, los tiempos de emisión del DNI han cambiado desde la prepandemia y durante la misma.

Como resultado de la investigación, se sostuvo que las respuestas brindadas por ambos Organismos resultaban suficientes y que el aumento en los casos de demora en la producción y la entrega del DNI de extranjeros obedeció fundamentalmente a las modalidades de trabajo de ambos durante la pandemia, habiéndose normalizado dicha situación a los plazos habituales previo a la pandemia, por lo que se procedió al cierre de la misma.

1.1.3. Demoras en la entrega del DNI temporal y permanente

Sin perjuicio de lo dicho anteriormente, esta Defensoría continuó recibiendo reclamos de personas extranjeras, aunque en menor medida que el año anterior, que planteaban la demora en el otorgamiento de su DNI.

Cabe aclarar que muchos de ellos planteaban la demora en el otorgamiento del DNI aunque todavía no había sido resuelta su solicitud de residencia. Ello obedece a un desconocimiento en tanto es un requisito indispensable contar con la disposición de otorgamiento de la misma para que el Renaper luego pueda proceder a la emisión del ejemplar del DNI. En esos casos, se asesoró a la persona solicitante sobre el proceso mencionado y sobre el estado en el que encontraba su solicitud de residencia.

En otros casos, planteaban desconocer el curso en el que se encontraba el trámite de su DNI. Desde la Defensoría, se intervino en cada caso, intentando en una primera instancia ubicar en qué etapa del proceso de emisión del DNI se encontraba (producción, emisión o envío) y en los casos en donde se podía detectar su ubi-

cación y el DNI había sido ya impreso, se coordinó para hacer efectiva la entrega.

Así se trabajó, por ejemplo, el caso de una extranjera que había realizado el trámite para su DNI en el mes de marzo y, habiendo consultado en la página del Renaper en mayo, surgía que el número de trámite era incorrecto, por lo que se presentó en la DNM y el Renaper en búsqueda de respuestas. Sin embargo, no obtuvo un resultado favorable de su gestión y, en ambos casos, la dirigieron a que canalizara su reclamo de manera digital donde tampoco tuvo respuesta.

Una vez consultado el caso con el Renaper, este informó a esta Defensoría que el ejemplar se encontraba impreso e indicó el lugar por donde la ciudadana podía pasar a buscar su DNI.

1.2. Certificado de movimientos migratorios o de residencia

Estos certificados son un instrumento público oficial que emite la DNM sobre la situación migratoria de una persona, es decir, certifican los movimientos migratorios o certificación de residencia para ser presentado ante el/los organismo/s que te lo requieran. En la gran mayoría de los casos, requieren dicho certificado en razón de ser un requisito de la ANSES para el otorgamiento de las distintas prestaciones o beneficios sociales administrados por este ente gubernamental (jubilaciones, Asignación Universal por Hijo [AUH], etc.).

Respecto de estos certificados, durante el año, se han recibido dos tipos de quejas bien diferenciadas. Por un lado, aquellas personas que planteaban demoras en la entrega de los mismos, donde la intervención consistió en requerir a la DNM la pronta emisión del certificado en cuestión, con resultado favorable en todos los casos asistidos. Y el otro grupo lo conforman aquellas personas que, habiendo recibido el certificado de ingreso y egreso, advierten incongruencias en la información plasmada en dichos certificados.

En la mayoría de los casos, el problema se presenta en que, por razones que se desconocen, en los registros informáticos de migraciones no se consignó el ingreso o egreso del país de la persona afectada frente a un viaje realizado, o bien figuraba una salida que los/as presentantes negaban rotundamente haber realizado.

A fin de subsanar dicha omisión, esta Defensoría ha intervenido informando a la DNM, para los casos de ausencia de registración de ingreso o egreso al país, el día y hora del mismo, paso fronterizo y medio de transporte empleado, más toda la prueba documental de ello y de su estadía con permanencia en nuestro país con posterioridad a la fecha indicada como de salida.

En los casos en donde la persona extranjera negaba haber realizado el viaje, se aportaba prueba que acreditara su permanencia en el país en el período cuestionado.

Con la prueba aportada, la DNM procedió a modificar su base de datos, emitiendo el certificado de ingreso y egreso pertinente, para ser presentado ante la ANSES y así, acceder a los beneficios y prestaciones solicitadas oportunamente por las personas solicitantes.

A modo ilustrativo de nuestra gestión, se destaca el caso de un joven de 21 años de edad, a quien la ANSES le había rechazado el cobro del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) por la supuesta salida del país en 2018, la cual negaba en razón de que jamás había salido del país.

A fin de constatar la situación de ingreso y egreso del presentante, se formuló un requerimiento a la DNM, a quien se le hizo saber que el afectado jamás había salido del país y que el error en la carga de sus ingresos y egresos le estaría coartando la posibilidad de acceder al IFE.

En responde, la ANSES indicó que el joven tenía asentada una salida del país que no habría sido perfeccionada por el interesado, afirmando que habiéndose constatado que asistía razón al reclamante se procedió a cancelar el asiento del egreso aludido y se emitió el certificado pertinente para ser presentado ante la ANSES y así acceder al beneficio que le había sido negado.

En otro caso, el ingreso no perfeccionado por parte de un ciudadano en su certificado de ingreso y egreso al país, le imposibilitaba iniciar su trámite de alta de Pensión No Contributiva (PNC) ante la ANSES. Luego de distintas gestiones oficiosas llevadas adelante por esta Defensoría ante la DNM, finalmente se subsanó el ingreso cuestionado, lo que le permitió al presentante poder gestionar su PNC.

1.3. Jornada de capacitación dirigida a la Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia

Personal del Área Identidad y Ciudadanía brindó una capacitación a integrantes de la Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia que trabajan directamente con personas que se encuentran en situación de movilidad humana.

La capacitación se brindó a través de la plataforma Zoom, por aproximadamente tres horas y se basó en el intercambio de experiencias institucionales y nacionales en el abordaje de la movilidad humana.

En ese contexto, se trabajó sobre la Ley Nº 25.871 de Migraciones y los programas especiales que la DNM ha implementado, tal como: Programa Sirio; Programa Especial para Migrantes Venezolanos; Régimen Especial de Regularización para Niños, Niñas y Adolescentes Migrantes Venezolanos; Régimen especial de regularización migratoria para extranjeros nacionales de la República de Senegal; Régimen especial para extranjeros nacionales de países miembros de la Comunidad del Caribe (CARICOM) más República Dominicana y República de Cuba. Asimismo, se brindó una capacitación sobre la Ley Nº 27.512 General de Reconocimiento y Protección de las Personas Apátridas y la Ley Nº 26.165 General de Reconocimiento y Protección al Refugiado.

1.4. Participación en la IV Cumbre Iberoamericana de la FIO sobre Migración y Derechos Humanos (sede Quito)

La Defensoría del Pueblo de la Nación (DPN) participó del Encuentro Internacional de Defensores del Pueblo Migración y Refugio: Derecho en Riesgo y de la IV Cumbre Iberoamericana de la FIO sobre Migración y Derechos Humanos que se desarrolló en Quito durante el 30 y 31 de mayo. El evento fue realizado por la Federación Iberoameri-

cana del Ombudsman (FIO) y la Defensoría del Pueblo de Ecuador (DPE).

El objetivo del encuentro fue compartir e identificar experiencias de articulación entre las Instituciones de Derechos Humanos (INDH) y actores multinivel que promueven acciones y estrategias relacionadas a la atención a personas en situación de movilidad humana, especialmente a aquellas en condición de vulnerabilidad y con necesidad de protección internacional.

En este marco, la FIO presentó el "Protocolo para la prevención y respuesta a violaciones o posibles vulneraciones de derechos humanos de las personas en contexto de movilidad humana internacional. Cooperación e intercambio transfronterizo de información", construido de forma participativa entre los miembros de la Red de Movilidad Humana y Trata de Personas de esta instancia, habiendo participado la Defensoría del Pueblo de la Nación en su confección.

Asimismo, personal del Área fue invitada a moderar el panel "Crisis de refugiados y desplazamiento por varios factores" siendo los ponentes: Soledad García Muñoz, Relatora Especial de los Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (DESCA) de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), quien expuso sobre "DESCA y movilidad humana, una perspectiva necesaria"; Ralf Oetzel, asesor GIZ quien expuso sobre "Tendencias del refugio y desplazamiento Como consecuencia de la crisis"; Eduardo LeBlanc, Defensor del Pueblo de Panamá que expuso sobre "Migración por causas climáticas"; Ariel Riva, oficial senior de protección del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) quien realizó un abordaje regional del refugio, principales resultados del informe regional y, finalmente, Blanca Izaguirre, comisionada nacional de derechos humanos de Honduras quien se explayó sobre "Buenas prácticas en la atención a personas en desplazamiento forzado".

Finalmente, se destaca la participación de personal del Área en las distintas mesas temáticas que se conformaron luego de llevarse a cabo las ponencias.

2. REFUGIADOS

Como se sostuvo en otros Informes Anuales, una persona refugiada es aquella que se encuentra fuera de su país debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, y no puede o no quiere, debido a dichos temores, acogerse a la protección de su país.

También, se considera persona refugiada a quien ha huido de su país porque su vida, seguridad o libertad se encuentran amenazadas por la violencia generalizada, los conflictos armados, las violaciones masivas de derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público.

Nuestro país es un Estado parte de la Convención de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados y adhirió a su Protocolo de 1967. En razón de estos compromisos internacionales y la ratificación de los instrumentos regionales y universales más relevantes en derechos humanos, en el ámbito interno, se promulgó, en 2006, la Ley N° 26.165 de reconocimiento y protección al Refugiado.

Esta Ley creó la Comisión Nacional de Refugiados (CONARE), encargada de decidir sobre las solicitudes de asilo y encontrar soluciones duraderas para las personas refugiadas. La Ley se complementa, además, con un importante número de decretos y regulaciones administrativas que tratan con asuntos específicos –como permisos de residencia, documentación y extradición– que están en línea con los estándares mínimos internacionales de protección. Pero aún está pendiente la Reglamentación de la Ley mencionada.

Durante el año en análisis, mermaron notoriamente los reclamos de personas que han solicitado el estatuto de refugiado ante la CONARE sin que dicho Organismo se expidiera sobre el otorgamiento o rechazo de la solicitud.

Recuérdese que el año anterior se informó sobre el crecimiento notorio de dichos reclamos y que, en razón de ello, se había iniciado una actuación de oficio con el fin de recabar información, ante el incremento de reclamos de personas refugiadas durante 2020 y comienzo de 2021, por la demora de la CONARE en las resoluciones sobre solicitudes de estatus de persona refugiada, advirtiéndose demoras de más de dos años en algunos casos, situación que conlleva también demoras en la emisión del DNI y, en razón de ello, la posibilidad de ejercer plenamente sus derechos civiles, económicos, sociales y culturales, como cualquier otra persona extranjera residente en nuestro país.

Analizada la respuesta oportunamente brindada por la CONARE, se puede advertir que no hay plazos establecidos para resolver las solicitudes de refugio, al igual que no se encuentra normado, más allá de un acta resolutiva de la CONARE que data de 2009, el procedimiento sumario para el tratamiento de solicitudes del estatuto de refugiado manifiestamente fundadas e infundadas, o abusivas, cuyo uso es discrecional. Todas estas circunstancias podrían ser subsanadas a través de la reglamentación de la Ley N° 26.165, que aún, más allá de los años que tiene desde su promulgación, se encuentra pendiente.

En razón de ello, se formuló una recomendación a la CONARE para que finalice, a la brevedad, la evaluación y el análisis del proyecto de reglamento de dicha Ley, de manera tal que permita la prosecución del procedimiento para su reglamentación por parte del Poder Ejecutivo Nacional (PEN), habida cuenta que ya en 2017 esta Defensoría recomendó al entonces señor presidente de la CONARE que, en el ámbito de sus competencias, arbitre las medidas necesarias para reglamentar esta Ley. Ello, en razón de la información que oportunamente brindaran a esta Defensoría ya que, en esa oportunidad, se informó que habían elaborado un preproyecto que fue sometido a la consulta de organismos vinculados a la temática. El 12 de marzo de 2015 el mismo fue elevado a la Secretaría Legal y Técnica de la Presidencia de la Nación a fin de que se efectuaran las observaciones pertinentes, dado que fue devuelto con las observaciones realizadas el 21 de abril de 2015 y, desde entonces, se encuentra en etapa de revisión en la

CONARE. Por lo que, habiendo transcurrido cuatro años desde la recomendación de esta Defensoría y 15 años desde la promulgación de la Ley, el PEN aún no ha aprobado su reglamentación y la CONARE sigue trabajando en el proyecto de reglamentación para su elevación, por lo cual dicha demora, a estas alturas, resulta inadmisible.

Se informa que la CONARE no ha dado respuesta a la recomendación formulada por esta Defensoría.

Si bien, como se sostuvo, no ha habido un incremento de reclamos por demoras en la resolución de las solicitudes de estatus de refugiados durante 2022, se está trabajando en una nueva investigación de oficio a fin de establecer si se ha regularizado la cantidad de solicitudes pendientes de resolución por parte de la CONARE.

3. APÁTRIDAS

Las protecciones internacionales sobre la nacionalidad son múltiples y Argentina es parte de numerosos instrumentos internacionales de derechos humanos que reconocen el derecho a la nacionalidad.

Así, el artículo 15 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH) de 1948 establece que: "1. Toda persona tiene derecho a una nacionalidad, 2. A nadie se privará arbitrariamente de su nacionalidad ni del derecho a cambiar de nacionalidad". El artículo 19 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (DADDH) de 1948 indica que: "Toda persona tiene derecho a la nacionalidad que legalmente le corresponda y el de cambiarla, si así lo desea, por la de cualquier otro país que esté dispuesto a otorgársela". El artículo 24 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP) de 1966, por su parte, establece que: "Todo niño tiene derecho a adquirir una nacionalidad" y el artículo 7 de la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN):

> 1. El niño será inscrito inmediatamente después de su nacimiento y tendrá derechos desde que nace a un nombre, a adquirir una nacionalidad y, en la medida de lo posible, a conocer a sus padres y a ser cuidado por ellos. 2. Los Estados parte velarán por la aplicación de estos derechos de conformidad con su legislación nacional y las obligaciones que hayan contraído en virtud de los instrumentos internacionales pertinentes en esta esfera, sobre todo cuando el niño resultara de otro modo apátrida.

La Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH), en su artículo 20, indica que toda persona tiene derecho a una nacionalidad. Estos instrumentos han sido incorporados a nuestra Carta Magna con jerarquía constitucional a través del artículo 75 inciso 22 a partir de la reforma constitucional de 1994.

Por su parte, la Convención sobre el Estatuto de los Apátridas de las Naciones Unidas, el 28 de septiembre de 1954, ha definido a la persona apátrida como "cualquier persona a la que ningún Estado considera destinataria de la aplicación de su legislación".

La República Argentina es Estado parte de la Convención sobre el Estatuto de los Apátrida desde 1972 y de la Convención para Reducir los Casos de Apátridas desde 2014.

Si bien se adhirió a ambas convenciones sobre la materia, recién en nuestro país, en 2019 se dictó la Ley Nº 27.512 General de Reconocimiento y Protección de las Personas Apátridas, con el objeto de identificar, proteger y resolver la situación de las personas que se encuentran en esa situación.

Esta norma establece que el Estado debe facilitar los procedimientos para el acceso al reconocimiento de la condición de apátrida. En ese sentido, la normativa establece el procedimiento para dar tratamiento a la solicitud de reconocimiento de la condición de apátrida, con todas las garantías del debido proceso. Asimismo, otorga a la CONARE las competencias para determinar el reconocimiento de la condición de apátrida. Vale decir que, producida la prueba pertinente, la CONARE debe resolver la solicitud mediante la decisión fundada dentro del plazo de 60 días corridos contados desde finalizadas las consultas realizadas por la secretaría ejecutiva de la CONARE, salvo que la complejidad del caso o las consultas con las autoridades extranjeras requieran una prórroga por un plazo adicional de 180 días corridos.

Gracias a esta Ley, el Estado argentino podrá determinar la condición de las personas apátridas, asegurar su protección y asistencia, y brindar facilidades para su naturalización para garantizar el ejercicio de sus derechos en pos del pleno desarrollo de su potencial humano.

En el tiempo transcurrido desde la promulgación de la Ley N° 27.512 y de la falta de información pública sobre la situación de las personas apátridas en nuestro país, en 2021 se inició una actuación de oficio tendiente a determinar el grado de implementación y eficacia de la ley mencionada.

En ese marco, durante el transcurso de 2022, se formularon distintos requerimientos a la CONARE a fin de que informe cantidad de solicitudes de reconocimiento de la condición de persona apátrida en el marco de la Ley N° 27.512. Cantidad de solicitudes resueltas y pendiente de resolución y si dicho Organismo ha trabajado en campañas de información o visibilización sobre la implementación de la mencionada normativa.

De la investigación mencionada, se pudo determinar que, a diciembre de 2022, conforme con los registros de la CONARE, hay un total de 14 solicitudes pendientes de resolución por parte de dicho Organismo, las cuales se encuentran el pleno trámite.

En cuanto a las campañas de difusión destacaron que en la página web de esta Secretaría Ejecutiva existe un apartado de "Canales de Atención", redactado en 3 idiomas (español, inglés y francés), en los cuales se brinda la información necesaria para solicitar el reconocimiento de la condición de persona apátrida, como así también para la obtención y renovación de su documento provisorio. Además, se brinda una casilla de correo electrónico de la Secretaría Ejecutiva a los fines de realizar consultas. En el mismo sentido, la página web también cuenta con un apartado donde se detallan las estadísticas confeccionadas en la Secretaría Ejecutiva de la CONARE, cuyo propósito es dar a

conocer las solicitudes de reconocimiento de la persona apátrida. Asimismo, se encuentra disponible un apartado que contiene normativa relativa a la materia, la Convención sobre el Estatuto de los Apátridas, la Convención para Reducir los Casos de Apátridas y la Ley N° 27.512 General de Reconocimiento y Protección de personas apátridas.

Si se compara con la respuesta brindada en 2021 donde solo había una solicitud de reconocimiento de la condición de apátrida, se puede afirmar que ha habido un crecimiento en cuanto a estas solicitudes de protección internacional, aunque todavía no resulta significativo.

En el ámbito judicial, se formularon los requerimientos del caso a fin de determinar la cantidad de actuaciones judiciales iniciadas con posterioridad a la promulgación de la Ley N° 27.512 referentes a solicitudes de Carta de Ciudadanía por parte de Personas Apátridas.

De la respuesta brindada por la Oficina de Asignación de Causas que recolectó la información brindada por los Juzgados federales N° 1, 2 y 8, dado que el resto de los Juzgados han informado que no cuentan con casos registrados, informaron las siguientes causas:

- Actuación "k. C. s/ adopción de ciudadanía" Causa N° 3078/2021 donde la peticionante invocaba la situación de apátrida. En dicha causa, se dictó sentencia en 2022 haciendo lugar a la opción solicitada.
- Actuación "Al H. H. O. St s/ solicitud de carta de ciudadanía" Expte. N° 689/2022 donde el demandante manifestó no poseer patria ya que su región (Yemen) dejó de existir como entidad organizada y se dividió en cinco sectores. En el caso, se concedió la ciudadanía.

Cabe aclarar que todos los Juzgados requeridos, indicaron la dificultad de recabar dicha información dado que no cuentan con herramientas informáticas específicas que permitan conocer de forma fehaciente la cantidad de solicitudes de reconocimiento de apátridas.

Finalmente, se destaca que, de las distintas respuestas, se observa que la búsqueda estuvo orientada a causas judiciales caratuladas sobre solicitud de ciudadanía –nacionalidad desconocida–, y que a partir de los parámetros citados la búsqueda arrojó información de personas en situación de apátrida y también refugiadas.

4. DERECHO A LA IDENTIDAD

El derecho a la identidad es el reconocimiento jurídico y social de una persona como sujeto de derechos y responsabilidades y, a su vez, le otorga pertenencia a un Estado, un territorio, una sociedad y una familia y preexiste como parte indisoluble de la dignidad originaria de las personas, garantiza su desarrollo y goce pleno de derechos.

Es un derecho humano que comprende derechos correlacionados como el derecho a un nombre propio, a conocer la propia historia filial, al reconocimiento de la personalidad jurídica y a la nacionalidad.

Se encuentra consagrado en distintos tratados internacionales de derechos humanos los cuales han adquirido, a partir de 1994, jerarquía constitucional, entre ellos, la DUDH de 1948, dispone en su artículo 6 "Todo ser humano tiene derecho, en todas partes, al reconocimiento de su personalidad jurídica" y, en su artículo 15, "1. Toda persona tiene derecho a una nacionalidad. 2. A nadie se privará arbitrariamente de su nacionalidad ni del derecho a cambiar de nacionalidad".

En igual sentido, el PIDCP de 1966, indica en su artículo 24

> 1. Todo niño tiene derecho, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, origen nacional o social, posición económica o nacimiento, a las medidas de protección que su condición de menor requiere, tanto por parte de su familia como de la sociedad y del Estado 2. Todo niño será inscrito inmediatamente después de su nacimiento. 3. Todo niño tiene derecho a adquirir una nacionalidad.

En ese orden, la CDN en su artículo 7:

> 1. El niño será inscripto inmediatamente después de su nacimiento y tendrá derecho desde que nace a un nombre, a adquirir una nacionalidad y, en la medida de lo posible, a conocer a sus padres y a ser cuidado por ellos. 2. Los Estados Partes velarán por la aplicación de estos derechos de conformidad con su legislación nacional y las obligaciones que hayan contraído en virtud de los instrumentos internacionales pertinentes en esta esfera, sobre todo cuando el niño resultara de otro modo apátrida.

Y, en el artículo 8:

> 1. Los Estados Partes se comprometen a respetar el derecho del niño a preservar su identidad, incluidos la nacionalidad, el nombre y las relaciones familiares de conformidad con la ley sin injerencias ilícitas. 2. Cuando un niño sea privado ilegalmente de algunos de los elementos de su identidad o de todos ellos, los Estados Partes deberán prestar la asistencia y protección apropiadas con miras a restablecer rápidamente su identidad.

Así pues, la CADH de 1969 estipula, en su artículo 18, "Toda persona tiene derecho a un nombre propio y a los apellidos de sus padres o al de uno de ellos. La ley reglamentará la forma de asegurar este derecho para todos, mediante nombres supuestos, si fuere necesario". En su Artículo 20 establece:

> 1. Toda persona tiene derecho a una nacionalidad. 2. Toda persona tiene derecho a la nacionalidad del Estado en cuyo territorio nació si no tiene derecho a otra. 3. A nadie se privará arbitrariamente de su nacionalidad ni del derecho a cambiarla.

En el derecho interno, la Ley N° 26.061 de Protección integral de los Derechos de las Niñas, Niños y adolescentes dispone en su artículo 11:

> Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a un nombre, a una nacionalidad, a su lengua de

origen, al conocimiento de quiénes son sus padres, a la preservación de sus relaciones familiares de conformidad con la ley, a la cultura de su lugar de origen y a preservar su identidad e idiosincrasia, salvo la excepción prevista en los artículos 327 y 328 del Código Civil. Los Organismos del Estado deben facilitar y colaborar en la búsqueda, localización u obtención de información, de los padres u otros familiares de las niñas, niños y adolescentes facilitándoles el encuentro o reencuentro familiar. Tienen derecho a conocer a sus padres biológicos, y a crecer y desarrollarse en su familia de origen, a mantener en forma regular y permanente el vínculo personal y directo con sus padres, aun cuando éstos estuvieran separados o divorciados, o pesara sobre cualquiera de ellos denuncia penal o sentencia, salvo que dicho vínculo, amenazare o violare alguno de los derechos de las niñas, niños y adolescentes que consagra la ley.

Y finalmente, la Ley N° 26.413 y sus modificatorias regulan el Registro Civil y Capacidad de las Personas, y la Ley nacional N° 27.611 de Atención y Cuidado Integral de la Salud durante el Embarazo y la Primera Infancia incorporando modificaciones sustanciales, en el Capítulo III, respecto del derecho a la identidad y la Ley N° 346 y sus modificatorias regulan todo lo atinente a la ciudadanía.

Asimismo, en ocasión de llevarse a cabo el Examen Periódico Universal (EPU), en 2018, los Estados parte realizaron recomendaciones al Estado argentino tales como la N° 107.155: "intensificar los esfuerzos en curso en relación con la inscripción de los nacimientos de todos los niños (Grecia); (…) adoptar medidas para mejorar el proceso de inscripción de los nacimientos (Angola)"; y la Nº 107.156:

> Reforzar las medidas para asegurar el acceso a la inscripción gratuita de los niños en el registro, en particular de los niños indígenas (India); (…) adoptar las medidas necesarias para asegurar la inscripción en el registro de todos los nacimientos, en especial en el caso de los niños indígenas (Paraguay).

En igual sentido, el Estado se ha comprometido a llevar adelante la Agenda 2030 ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) la cual establece en su Objetivo 16, puntualmente en la meta 16.9 para 2030 "Proporcionar acceso a una identidad jurídica para todos, mediante el registro de nacimiento".

De lo expuesto, se deduce que el derecho a la identidad es un derecho de carácter autónomo que alimenta su contenido tanto de las normas del derecho internacional, como de aquellas que se deriven del ordenamiento jurídico interno, concurriendo así a conformar la especificidad del individuo, con los derechos que lo hacen único, singular e identificable.

Su ejercicio resulta indisociable de un registro y de un sistema nacional efectivo, accesible y universal que permita proporcionar materialmente a las personas los documentos que contengan los datos relativos a su identidad, no desde una visión de los registros como meros servidores administrativos, sino desde una perspectiva de derechos en donde los registros, como órganos del Estado, son soportes y garantes de los derechos humanos, el desarrollo y la gobernanza.

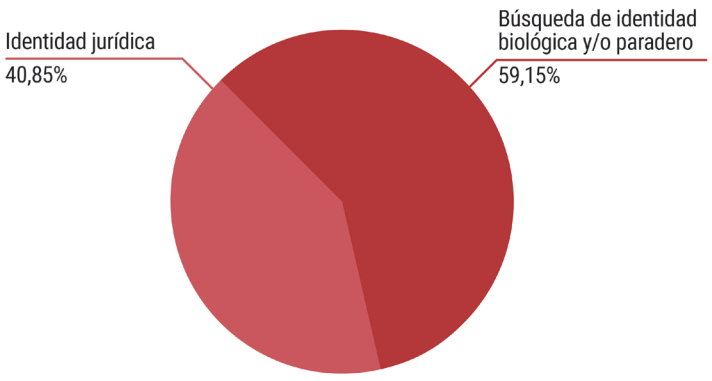
El derecho a la identidad se configura como un derecho de ciudadanía, con vertientes de derecho de prestación a través de la existencia de un servicio público que da constancia de estado civil y de derecho de abstención, que implica la abstención de los poderes públicos de no realizar actuaciones que atenten contra el derecho a la identidad.

Durante 2022, del universo total de casos recibidos en el Área, el 13,55% corresponde a casos de personas que, por diversas razones, han visto vulnerado, privado o han atravesado carencias en el ejercicio efectivo del derecho a la identidad jurídica, lo cual incide, de forma directa, en el goce o el acceso a derechos fundamentales, y crea, así, diferencias de tratamiento y oportunidades que afectan los principios de igualdad ante la ley y de no discriminación, y obstaculizan el derecho que toda persona tiene al reconocimiento pleno a su personalidad jurídica.

Durante este año, se mantuvo la demanda respecto de este tipo de caso. Cabe recordar que, por años, ha sido el tema de mayor impacto en el Área, revirtiéndose esta tendencia hace tres años.

De este universo de actuaciones trabajadas sobre identidad (jurídica/biológica), el 40,85% denuncian afectaciones vinculadas con la personalidad jurídica y el 59,15% respecto de su identidad biológica. En comparación con otros años, se observa una pequeña reducción de las quejas vinculadas con afectaciones relacionadas con la personalidad jurídica, siendo superada por segundo año consecutivo, en la historia de esta Defensoría, por los casos de afectaciones vinculadas con la identidad biológica.

CASOS DE VULNERACIÓN, PRIVACIÓN O CARENCIA EN EL EJERCICIO DEL DERECHO A LA IDENTIDAD



4.1. Personalidad jurídica

Por otra parte, de las actuaciones relacionadas con imposibilidades o vulneraciones de acceso efectivo a la identidad jurídica, se observa que los inconvenientes con el trámite del DNI (45,15%) continuó siendo el tema de mayor demanda; sucedido por los planteos por imposibilidad de acceder a partidas de nacimiento o actas de matrimonio y defunción (20,52%); y luego, reclamos por demora con la emisión de pasaportes (17,54%); falta de inscripción al nacer (5,60%); incongruencia de datos identificatorios en aplicación Mi Argentina (6,97); rectificación de partidas (5,22%), entre otros.

4.1.1. Registro de inscripciones de nacimientos

Este año ha disminuido levemente, ante este Organismo, la demanda de casos de personas no inscriptas al nacer, correspondiendo a un 5,60% del universo total de casos asistidos en el Área de personas quienes por diversas razones han visto vulnerado, privado o han atravesado carencias en el ejercicio efectivo del derecho a la identidad puntualmente vinculados al universo de afectaciones a la personalidad jurídica.

4.1.1.1. Inscripción tardía por la vía administrativa

La posibilidad de la inscripción de oficio de los nacimientos tiene la clara voluntad de incentivar la inscripción de los mismos para evitar la necesidad de acudir a la vía judicial, de modo de garantizar el derecho fundamental a la identidad de las personas.

Con la sanción de la Ley nacional N° 27.611 de Atención y Cuidado Integral de la Salud durante el Embarazo y la Primera Infancia, se incorporaron modificaciones sustanciales, en el Capítulo III, respecto del derecho a la identidad. Reglamentándose por el Decreto nacional N° 515/2021 del 14 de agosto, los casos que se ha atendido en el Área, fueron canalizados a través de los distintos Registros Civiles de todo el país, con el acompañamiento de esta Institución.

En efecto, en lo que respecta a la inscripción tardía de nacimiento, dicha Norma, en su artículo 15, dispone:

> Inscripción administrativa tardía. Modifícase el artículo 29 de la Ley N° 26.413, el que quedará redactado de la siguiente manera:
> Artículo 29: Vencidos los plazos indicados en el artículo 28, la inscripción podrá efectuarse por resolución administrativa fundada, para cuyo dictado se deberán cumplimentar los siguientes recaudos:
> a. Certificado negativo de inscripción de nacimiento emitido por el Registro Civil del lugar de nacimiento;
> b. Certificado expedido por médico oficial en el que se determine la edad y la fecha presunta de nacimiento;
> c. Informe del Registro Nacional de las Personas donde conste si la persona cuyo nacimiento se pretende inscribir está identificada, matriculada o enrolada, determinándose mediante qué instrumento se justificó su nacimiento; o, en su caso, certificado de preidentificación, en el que conste que, con los datos aportados por la persona y la información biométrica obtenida, no obran antecedentes de matrícula en el mencionado organismo; y
> d. Declaración bajo juramento de dos (2) testigos respecto del lugar y fecha de nacimiento, y el nombre y apellido con que la persona es conocida públicamente.

En caso de no reunirse los recaudos dispuestos en los incisos precedentes, o si se ha denegado en sede administrativa la petición de inscripción, la misma deberá realizarse por medio de una resolución judicial. En estos casos, el juez o la jueza podrán valerse de otras pruebas que estime conveniente exigir según cada caso.

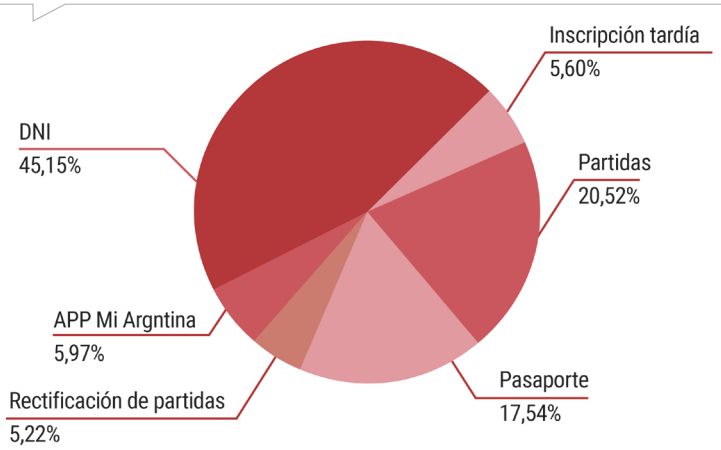
En caso de inscripciones de personas menores de edad se dará previa intervención al Ministerio Público de la jurisdicción de que se trate".

Sin perjuicio de este gran avance normativo, aún persisten barreras tales como la falta de difusión por medios masivos de comunicación, de forma clara, sobre el procedimiento y los requisitos para acceder a la inscripción de nacimiento tardía, habiéndose advertido ello, a través de las consultas recibidas durante el año en las que, en la mayoría de los casos, manifestaron desconocer esta posibilidad.

Por lo general, la intervención fue de acompañamiento durante el proceso de solicitud de inscripción tardía vía administrativa, siendo soportes, tanto para que se puedan hacer de la documentación necesaria (certificado de nacimiento expedido por el médico tratante, nacido vivo, o certificado de edad presunta) como así también siendo articuladores para la presentación de la documentación y seguimiento del trámite ante el Registro. En casos especiales, donde la persona manifestaba dificultad al momento de interactuar con personal del Registro, los Delegados de nuestra Defensoría en las provincias acompañaron personalmente a los solicitante ante el Registro.

Por otra parte, se observó, a diferencia del año anterior, que los Registros Civiles del país han sido más receptivos al momento de hacer operativas

IDENTIDAD JURÍDICA - DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES 2022



las nuevas disposiciones de la Ley N° 27.611.

4.1.1.2. Seguimiento a la implementación de la Ley 27.611

Durante 2022, se continuó trabajando en la actuación de oficio que se iniciara a fin de realizar un seguimiento a la implementación de la Ley nacional N° 27.611 de Atención y Cuidado Integral de la Salud durante el Embarazo y la Primera Infancia" que ha incorporado modificaciones sustanciales, en el Capítulo III, respecto del derecho a la identidad.

Como se sostuvo anteriormente, en enero de 2021, se sancionó la Ley N° 27.611, con el objeto de fortalecer el cuidado integral de la salud y la vida de las mujeres y otras personas gestantes y de infantes, en cumplimiento de los compromisos asumidos por el Estado en materia de salud pública y derechos humanos de las mujeres y personas con otras identidades de género con capacidad de gestar y de sus hijos/as, para reducir la mortalidad, la malnutrición y la desnutrición, proteger y estimular los vínculos tempranos, el desarrollo físico y emocional, y la salud de manera integral y prevenir la violencia, estableciéndose un apartado especial donde se desarrollan las modificaciones en materia de identidad de la Ley N° 26.413. Las disposiciones de esta Ley se enmarcan en el artículo 75, incisos 19, 22 y 23 de la Constitución Nacional, y en los tratados de derechos humanos con jerarquía constitucional.

En materia de identidad, la Ley N° 27.611 dispone, en su artículo 12, la creación de un Sistema de Alerta Temprana de Nacimientos en el ámbito del Renaper, a fin de garantizar el derecho a la identidad y a la inscripción e identificación inmediata de niños/as recién nacidos/as, en conformidad con los artículos 11, 12 y 13 de la Ley N° 26.061. Este Sistema se implementa, a través de la plataforma de emisión de certificados digitales de hechos vitales, medio por el cual el personal de la salud interviniente debe certificar por documento electrónico con firma digital los hechos vitales de las personas, en un todo de acuerdo con lo establecido en los artículos 30, 32, 34, 35, 62, 64 y 65 de la Ley N° 26.413, a fin de resguardar la seguridad e inviolabilidad de los datos y conforme con los parámetros estipulados por los organismos con competencia en la materia.

El Renaper deberá coordinar con los organismos del PEN con competencia en la materia y con el Consejo Federal del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas de la República Argentina, creado por el artículo 93 de la Ley N° 26.413, la implementación del Certificado digital de hechos vitales conforme con lo dispuesto en los artículos 19, 24 y 25 de la Ley N° 17.671 de Identificación, Registro y Clasificación del Potencial Humano Nacional y sus modificatorias. Los certificados extendidos en formato papel permanecen vigentes hasta tanto se complete, en forma plena e integral, dicha implementación en todo el territorio nacional.

El personal de salud –obstétrica o agente sanitario habilitado al efecto–, que hubiere atendido partos fuera de establecimientos médicos asistenciales de gestión pública o privada, deberá informar el hecho de dicho nacimiento al Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas correspondiente y al Renaper dentro de los siete días corridos de ocurrido y del modo que dicha autoridad reglamente.

Por otra parte, en su artículo 15, la Ley N° 27.611 modifica el régimen de inscripción tardía de los nacimientos establecido en el artículo 29 de la Ley N° 26.413, que garantiza el acceso a un régimen administrativo para la inscripción tardía de nacimientos, sin límites de edad, por medio de un procedimiento sencillo y rápido que proporciona el acceso a la identidad jurídica de la ciudadanía.

Prevé que la inscripción podrá efectuarse por la resolución administrativa fundada, si se cumplimenta con los siguientes recaudos: certificado negativo de inscripción de nacimiento emitido por el Registro Civil del lugar de nacimiento; certificado expedido por médico oficial en el que se determine la edad y la fecha presunta de nacimiento; informe del Renaper donde conste si la persona, cuyo nacimiento se pretende inscribir, está identificada, matriculada o enrolada, determinándose mediante qué instrumento se justificó su nacimiento o, en su caso, certificado de preidentificación en el que conste que, con los datos aportados por la persona y la información biométrica obtenida, no obran antecedentes de matrícula en el mencionado Organismo; declaración bajo juramento de dos testigos respecto del lugar y fecha de nacimiento, y el nombre y apellido con el que la persona es conocida públicamente.

En el caso de no reunir los recaudos dispuestos o si se ha denegado en la sede administrativa la petición de inscripción, la misma deberá realizarse por medio de una resolución judicial. En estos casos, el/la juez/a podrá valerse de otras pruebas que estime conveniente exigir según cada caso. Para el caso de inscripciones de personas menores de edad, se dará previa intervención al Ministerio Público de la jurisdicción correspondiente.

A fin de evaluar la implementación de la Ley N° 27.611 en todo el territorio nacional, el Defensor del Pueblo de la Nación solicitó al Renaper una actualización de información sobre los avances en la plataforma de emisión de certificados digitales de hechos vitales, en el ámbito del Sistema de Alerta Temprana de Nacimientos y respecto a la modalidad de articulación de las oficinas del RENAPER y las de los Registros Civiles provinciales de todo el país, para hacer efectiva la implementación de la Ley N° 27.611 a nivel nacional.

En responde, durante 2022, indicaron que efectos de cumplir con los preceptos de dicha Ley y otorgarles a los certificados digitales de nacimiento la seguridad jurídica y tecnológica necesaria, se encuentra en preparación para ser enviada a consulta la utilización de una nueva tecnología que permite captar la huella digital de las personas recién nacidas.

Asimismo, para lograr la inmediatez en la inscripción, se avanzó en la adquisición de equipamiento para el labrado digital de actas de nacimiento y tramitación del DNI cero año (primer DNI) en la totalidad de las maternidades públicas del país, sumando aproximadamente 600 equipos completos a esos efectos.

Por otro lado, informaron que, si bien el trámite de toma de la firma digital del personal de la salud que certifican defunciones en todo el país es un trabajo arduo, que conlleva no solo tiempo sino también un equipo de trabajo que lleva adelante la tarea, solo a modo enunciativo, indicaron

que llevan más de 2000 tomas de firma en la provincia de Buenos Aires, estando aún a la espera de que se nos informen las cantidades tomadas en el resto de las provincias.

Además, afirmaron que conforme la guía de procedimiento aprobada en el XXIV Consejo Federal de Registros del Estado Civil y Capacidad de las Personas, y modificada en el XXV Consejo Federal de Registros del Estado Civil y Capacidad de las Personas, se generó a través de Renaper un correo electrónico específico por provincia y cada uno/a de los/as directores/as designaron un referente para el envío y la tramitación de los expedientes. Las solicitudes son escaneadas, firmadas con firma digital y enviadas a través de ese canal de comunicación. De la misma manera, es enviada la documentación probatoria que sea solicitada desde una provincia a efectos de iniciar el expediente de inscripción tardía cuando quienes pretendan iniciarlo no se encuentren en su localidad de nacimiento.

En este punto, destacaron que las jurisdicciones que no poseen firma digital fueron provistas de la misma por personal del Renaper con motivo de la celebración del XXVI Consejo Federal de Registros del Estado Civil y Capacidad de las Personas, llevado a cabo el 26, 27 y 28 de abril.

Finalmente, señalaron que el Renaper, en forma continua, estudia, desarrolla y elabora circulares internas y comunicaciones que permiten agilizar los procedimientos necesarios para el cumplimiento de sus cometidos.

Posteriormente, en el marco de la actuación referenciada, personal del Área Identidad y Ciudadanía de esta Defensoría mantuvo una reunión, en la sede del Renaper con el subdirector nacional de dicho Registro, doctor Raúl Manuel Lima, junto con personal técnico de dicho Organismo donde se profundizó sobre el estado de implementación a nivel nacional de la Ley N° 27.611. En particular, se ahondó en temas tales como: la creación del Protocolo de Procedimientos para las inscripciones administrativas como resultado de las reuniones del Consejo Federal, los avances en cuanto a la registración e implementación de la firma digital para los/as médicos/as que certifican defunciones y la inmediatez de la información que se obtiene con su implementación, el proceso de análisis en el que se encuentran para desarrollar la tecnología indicada para la toma de huellas de los/as recién nacidos/as, la distribución del equipamiento en los hospitales públicos y la necesidad de articular acciones con el Ministerio de Salud.

A la fecha del presente Informe, se concluye que una de las mayores dificultades a fin de hacer efectiva la plataforma de emisión de certificados digitales de hechos vitales, en el ámbito del Sistema de Alerta Temprana, es el hecho de que se tiene que certificar la firma de todos/as los/as profesionales de la salud que certifican hechos vitales en todo el país, quienes, además, tendrán que formase a fin de poder utilizar la plataforma para la emisión de dichos certificados. Esta acción no solo depende del Renaper sino que requiere de una articulación estrecha con el Ministerio de Salud para poder implementar la medida, por lo que se seguirá investigando en esa línea.

4.1.1.3. Inscripción tardía por la vía judicial

Con el régimen de inscripciones tardías anterior a las modificaciones incorporadas por Ley N° 27.611, toda persona que no había registrado su nacimiento hasta los 18 años y no pertenece a una comunidad indígena debía realizar su inscripción de nacimiento por la vía judicial.

De modo tal que, si bien se sancionó la Ley mencionada, muchas personas ya habían iniciado su inscripción tardía por la vía judicial y desconocían los avances del proceso ante la falta de contacto con el Juzgado interviniente y sus abogados.

En estos casos, la intervención institucional es a través del contacto directo con el Juzgado a fin de indagar sobre el estado del expediente y asesorar a la persona presentante sobre los pasos pendientes.

En esa línea, se trabajó en el caso de un señor quien manifestó haber iniciado, en 2012, una inscripción fuera de término, la cual se encontraba en trámite por ante el Juzgado de Familia N° 3 del departamento judicial de San Isidro, sin conocer el estado de su expediente, ya que había perdido contacto con su Defensora oficial.

En el caso, se tomó contacto con el Juzgado interviniente, pudiéndose determinar que, en el proceso judicial, se habían librado dos oficios: uno al Ministerio de Seguridad de la Provincia de Buenos Aires y otro al del Hospital Magdalena V. de Martínez de Pacheco, como también una copia del libro de partos informando de esto al interesado.

Al tiempo y ante un nuevo requerimiento, el Juzgado remitió una copia de la sentencia que había recaído en autos, donde ordenaba la inscripción del nacimiento del presentante, a quien se le notificó de la medida y se le indicó que se pusiera en contacto con su Defensora oficial, de quien se le brindó los datos de contacto, a fin de que se libre el testimonio correspondiente al Registro Civil para proseguir con el acto formal de inscripción de nacimiento.

4.1.1.4. Certificado de preidentificación

Frente a la barrera que implica la carencia del DNI en el goce efectivo de derechos básicos, acertadamente, en 2020, el Estado nacional creó el Certificado de Preidentificación (CPI).

Este certificado es otorgado por el Renaper, organismo dependiente del Ministerio del Interior, a las personas actualmente indocumentadas para acceder a derechos básicos mientras realizan el trámite de inscripción tardía de nacimiento ante el Registro Civil (ya sea por la vía administrativa o judicial), y posteriormente el trámite para obtener el DNI.

Su objetivo principal es iniciar y facilitar el proceso hacia el reconocimiento de la personalidad jurídica de aquellas personas que aún no han sido identificadas, hasta la formalización de su efectivo acceso a la identidad.

La tramitación del CPI inicia también un proceso de acompañamiento, en conjunto con los registros civiles provinciales, que apunta a facilitar la inscripción por la vía administrativa o judicial según corresponda.

El CPI no acredita identidad. Los datos consignados en el mismo tienen carácter de declaración jurada. Este instrumento se constituye como un documento indispensable para el trámite de inscripción tardía de nacimientos, sustituyendo cuan-

do corresponda el informe de matrícula negativa previsto en la Ley N° 26.413. Permite, a su vez, dar una mayor seguridad en materia de identificación, al realizar por primera vez una preidentificación biométrica que vincula el trámite de inscripción tardía con el posterior trámite del DNI. Posee una vigencia de seis meses que puede ser prorrogada si ha iniciado el trámite de inscripción tardía.

Teniendo en cuenta que es una herramienta fundamental mientras se sustancia la solicitud de inscripción tardía, se asesoró a todas las personas que consultaron por falta de inscripción al nacer sobre el certificado en cuestión a fin de que sea gestionado por el Renaper.

4.1.1.5. Solicitud de partidas y actas

El Defensor del Pueblo de la Nación, al igual que años anteriores, recibe numerosas solicitudes para gestionar una copia certificada de la partida de nacimiento, defunción, matrimonio y unión civil de personas.

Estos documentos que acreditan el estado civil de las personas, ya sea nacimientos, matrimonios, defunciones, etc., son indispensable para el goce de otros derechos fundamentales tales como la educación, la salud, la asistencia social, entre otros.

Teniendo en cuenta la posibilidad de poder gestionar estas actas por distintos medios electrónicos implementados en los Registros Civiles de todo el país (correos electrónicos, página web, etc.) la creación de estos nuevos canales de contacto ha generado una merma en este tipo de solicitudes, habida cuenta que la distancia ya no sería un problema para solicitar la partida de nacimiento en otras provincias.

Durante el año, se continuaron recibiendo consultas de personas que se vieron impedidas de gestionar sus partidas a través de los canales de atención dispuestos por los distintos Registros Civiles de todo el país, ya sea por dificultades en el uso de la plataforma web del Registro por no resultar amigable (en especial el de la provincia de Buenos Aires), o bien por la demora en el envío de la partida gestionada a través de la página web, o bien la imposibilidad de poder costear el trámite y, en otros casos, frente al silencio del Registro Civil a pedidos de partidas por correo electrónico.

Tal como se sostuvo el año anterior, estas aplicaciones no están pensada para persona que no maneja con fluidez las redes y la tecnología, dejando a una gran cantidad de personas por fuera de estas herramientas. Seguimos sosteniendo desde esta Defensoría que la dualidad de acceso, tanto en línea como presencial resulta el mecanismo idóneo para que todas las personas puedan acceder a sus partidas. Pero en la práctica, no todos los Registros mantienen esta dualidad de acceso.

Ante la imposibilidad de la persona solicitante de gestionar la partida en línea, ya sea por no saber utilizar la herramienta, o bien ante la carencia de recursos tecnológicos para gestionarla, se solicitaron las mismas a través de nuestra Defensoría, de modo en línea, y una vez recibidas, fueron remitidas a quien corresponda.

Ello se vio reflejado, como en tantos otros casos, en la queja presentada por un ciudadano que requería su partida y la de sus siete hermanos, indicando que intentó solicitarlas en línea al Registro de Estado Civil y Capacidad de las Personas de la CABA y le resultó imposible poder realizarlo por esa vía. Para el caso, desde la Defensoría, se requirieron las ocho partidas, las cuales una vez remitidas fueron enviadas al solicitante para ser utilizadas con el fin que correspondan.

4.1.1.6. Falta de entrega de partidas en línea

La falta de entrega o la demora en la entrega de las partidas solicitadas en línea son quejas recurrentes año tras año. Si bien las personas podían realizar la solicitud en línea de las mismas, se pudo observar que la eficiencia y eficacia de este sistema resultó endeble frente a la omisión de entrega o ante la demora de su envío.

En especial, se advierte que la demora se da fundamentalmente en aquellas solicitudes de partida en las cuales la persona requirente no posee todos los datos (Acta, Tomo, Folio, jurisdicción que la expidió).

Ante pedidos de emisión de partidas de nacimiento, defunción y matrimonio en línea, desde la Defensoría se reclamaron las partidas a los Registros Civiles pertinentes, a fin de que sean enviadas a la brevedad al solicitante, quienes en cuestión de día las recibían por esa vía.

4.1.1.7. Rectificación de partidas

Se han recibido solicitudes de intervención vinculadas a rectificación de partidas, que consisten en la corrección de omisiones o errores materiales en las actas de nacimiento, defunción, matrimonio y unión civil, las cuales deben gestionarse ante el Registro Civil en el que hayan sido inscriptas, siempre y cuando, se constate que el error obedece a la administración, de lo contrario deberá solicitarse por la vía judicial.

Estos errores, en la mayoría de los casos, impiden hacer efectiva la acreditación del estado civil de las personas y, consecuentemente, obstaculizan la realización de otros trámites como, por ejemplo: emisión del DNI con datos filiatorios correctos, inhumación de un cadáver, etcétera.

Durante 2022, en su mayoría, los casos presentados planteaban la demora en la que incurría el Registro ante solicitudes de rectificación de partidas.

En gran cantidad de casos, se requirió información al Registro Civil en cuestión, a fin de que informen respecto al avance de la solicitud de rectificación y acreditada la demora se instó a los Registros a finalizar el trámite de rectificación y emitir la partida pertinente. De esta manera, en los casos asistidos, se consiguió la remisión de la misma, la cual fue puesta a disposición de la persona solicitante.

Se destaca el trabajo realizado en el caso de un hombre que tenía posibilidad de gestionar ante la ANSES una pensión derivada de su padre fallecido, la cual no prosperó debido a que existían errores en los datos consignados en la partida de defunción del occiso (fecha de nacimiento, edad, DNI del fallecido).

En razón de ello, inició la solicitud de rectificación pertinente, una vez pasado un plazo prudencial, sin obtener respuesta de su trámite por parte del Renaper. A raíz de distintas gestiones oficiosa de esta Defensoría ante el Registro mencionado, finalmente, enviaron la partida rectificada que permitió ac-

ceder a la pensión derivada gestionada ante la ANSES.

4.1.2. Documentación: DNI y pasaporte

La identidad, como ya se sostuvo, es un conjunto de atributos personales únicos de cada persona. La identificación es la herramienta o instrumento físico que acredita la identidad de las personas y se traduce en la existencia de un documento oficial (DNI, pasaporte, etc.), que permite la constatación de la identidad de una persona a través de distintas técnicas como son las huellas, fotos, etcétera.

Este instrumento es la base para el ejercicio de los demás derechos no solo de sobrevivencia y desarrollo como son los derechos económicos, sociales y culturales sino también los de carácter civil y político. Estos últimos están directamente conectados con el ejercicio de la nacionalidad y la ciudadanía.

En muchos casos, la imposibilidad de acceso o la no posesión de estos documentos impide el ejercicio efectivo del derecho a la identidad y demás derechos; por tanto, resulta necesario que operen las garantías administrativas para hacerlo efectivo.

En efecto, del total de personas que, por diversas razones, han visto vulnerado, privado o han atravesado carencias en el ejercicio efectivo del derecho a la identidad, específicamente por inconvenientes documentarios (DNI/Pasaporte), el 72,02% manifestó dificultades con el trámite del DNI, ya sea por demora en la confección, o bien por presunta duplicidad y el 27,98% con inconvenientes con el trámite del pasaporte.

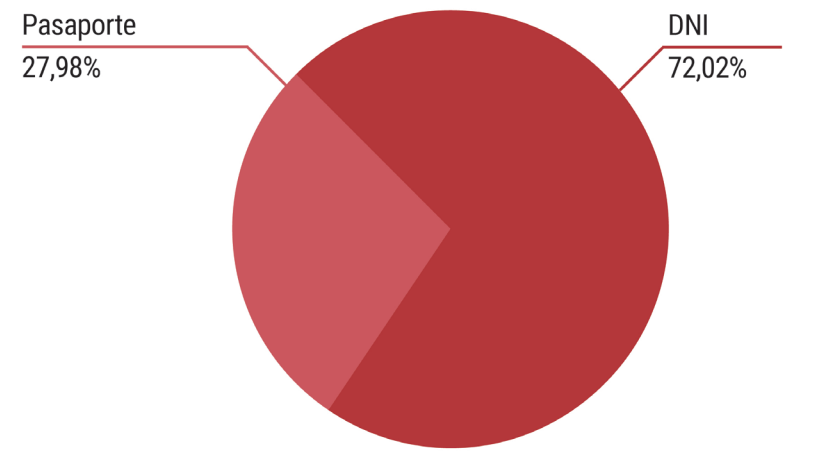
Se observa un incremento de casos por demora en la emisión de pasaportes, respecto del año anterior, dado que, por inconvenientes externos, como se explicará más adelante, durante el primer trimestre del año, hubo grandes retrasos en la emisión de pasaportes.

4.1.2.1. DNI

Del universo total de casos derivados al Área por inconvenientes documentarios, la mayoría continuó siendo por demoras en la entrega del DNI o pasaportes y muy pocos casos, si se compara con años anteriores, fueron asistidos por inconvenientes en la confección del DNI, cambio de domicilio, presunta duplicidad del DNI o inhibición, imposibilidad de realizar el trámite en forma presencial, entre otros.

Históricamente, los inconvenientes documentarios han sido el tema de mayor demanda en el Área, habiéndose revertido esta tendencia desde hace más de dos años. Entendemos que este cambio obedece a que, con el tiempo, se han agilizado los procesos de confección y emisión de los DNI (formato tarjeta y digital), y el valor agregado que ha dejado la pandemia en tanto los organismos del Estado, entre ellos, el Renaper implementó distintos canales de contacto directo con la población para dar respuesta ante inconvenientes en el proceso de emisión del DNI y pasaportes.

INCONVENIENTES DOCUMENTARIOS



4.1.2.1.1. Inconvenientes en la confección del DNI

En el transcurso del año informado, a diferencia de años anteriores, se recibieron muy pocas quejas que se corresponden a problemas en el trámite o confección del DNI. Entendemos que la precarga electrónica que hoy dispone la ciudadanía y la digitalización de todo el proceso han ayudado, en gran medida, a disminuir los errores en la confección del DNI, ya sea que se consignó mal el nombre, el domicilio, entre otros.

Siempre el error es advertido con posterioridad a haber recibido el ejemplar en razón de ser observado por terceras personas al momento de querer realizar, por ejemplo, un trámite o una compra.

En esos casos, se intenta dilucidar si el error obedece al Renaper al momento de confeccionar el ejemplar o si el error se arrastra desde el origen de la inscripción, vale decir si fue mal consignado en la partida de nacimiento.

En el primero de los casos, se intercede ante el Renaper, a fin de que emita un nuevo ejemplar, adjuntando de ser necesario la documentación que avala que efectivamente se emitió un DNI en el que se ha consignado involuntariamente un error en los datos. En el segundo de los casos, según corresponda, se le indica a la persona solicitante que debe realizar la rectificación de su partida para luego solicitar la rectificación de su ejemplar del DNI.

A modo de ejemplo, se destaca la labor realizada en el caso de una mujer que tramitó el primer ejemplar del DNI de su hija recién nacida y, al recibirlo, advierte que el apellido estaba mal escrito por lo que se acerca al Registro Civil de San Isidro, donde había realizado el trámite y le vuelven a realizar una nueva toma del trámite, indicando que el error no era de ellos sino del Renaper central.

Nuevamente, cuando recibe el segundo ejemplar advierte que sigue teniendo mal escrito el apellido. Cabe aclarar que la menor a esa fecha ya había pasado más de 60 días sin su DNI.

Tomada la intervención en el caso, se requirió al Renaper que subsanara el error

y emitiera un nuevo ejemplar sin costo, adjuntando la documentación pertinente (partida de nacimiento y DNI de los progenitores). En responde, el organismo indico que "se ha tomado un nuevo trámite de reposición a la menor por lo cual, el error del apellido se subsanó. Asimismo, se informa que el trámite fue verificado correctamente y se procederá a la impresión del mismo". A los pocos días, la madre de la menor confirmó la entrega del DNI y que los datos consignados eran correctos.

4.1.2.1.2. Demora en la entrega del DNI

Durante 2022, el tema de mayor consulta vinculado a temas documentarios ha sido la demora o falta de entrega del DNI.

Le ha costado al Renaper, pospandemia, volver a emitir los DNI en los plazos que eran habituales previo a esta, habiéndose regularizado tal situación a mediados de año.

En este tipo de reclamos, se intervino, en una primera instancia para constatar si el ejemplar se encontraba aún en etapa de producción, o bien ya estaba disponible para la entrega. En este último caso, si se encontraba aún en la fábrica del DNI o si ya había salido por correo.

Para los casos en los que aún se encontraban en la fábrica del DNI del Renaper o a disposición en algún centro de documentación, o bien en algún Registro Civil provincial, se gestionó el envío por correo al domicilio o el retiro presencial. En los casos en los que ya se encontraba en una oficina de correo postal, se indicó a la persona que aguarde en su domicilio y, de no llegar en un tiempo prudencial, recurra a las oficina del correo.

4.1.2.1.3. Toma de trámites en el domicilio o en centros asistenciales de salud

Existen situaciones especiales en donde las personas por, motivos de edad avanzada, enfermedades graves, falta de movilidad e incapacidades, u otros casos excepcionales, no pueden realizar en forma presencial el trámite del DNI, lo que genera una barrera u obstáculo que les impide ejercer su derecho a la identidad de manera adecuada.

Ante estos casos particulares, se solicita la asistencia domiciliaria u hospitalaria al Renaper a fin de poder hacer la toma del trámite en el lugar donde se encuentre la persona que solicitó nuestra asistencia.

Así, se trabajó en el caso de una mujer que debió traer de Rosario a la CABA a su madre, de 96 años, quien padece demencia senil, y PAMI de Capital no le brindaba la asistencia correspondiente si no realizaba el cambio de domicilio, siendo para ella imposible realizar la gestión ante el Renaper, dado que su madre se encontraba postrada.

Tomada intervención, esta Defensoría se puso en contacto con el Área Grupos Vulnerables del Renaper, a fin de que se le realice la toma en domicilio teniendo en cuenta el estado de vulnerabilidad en la que se encontraba la señora. El Renaper dio respuesta inmediata a nuestro pedido enviando personal del Organismo a realizar la toma del trámite de un nuevo ejemplar del DNI en el domicilio de la presentante, lo que le permitió consignar el cambio de domicilio y así acceder a las prestaciones que necesitaba del PAMI.

Similar intervención se realizó en el caso de un menor con discapacidad que requería tramitar un nuevo ejemplar de su DNI, pero resultaba imposible su traslado a la sede del Registro dada su situación de salud. La urgencia de contar con un nuevo DNI obedecía a que su ejemplar no contaba con número de trámite y ello le impedía gestionar el turno para vacunarse.

En este caso, se dio una doble intervención: por un lado, el Área Salud de la Defensoría gestionó la vacunación en el domicilio la cual se hizo efectiva a la semana de presentada la queja; y por otra parte, con la misma celeridad, nuestra Área consiguió la toma de un nuevo ejemplar de su DNI en su domicilio con la intervención del personal de Grupos Vulnerables del Renaper.

4.1.2.1.4. DNI inhibidos

La inhibición del DNI opera cuando, por alguna circunstancia, como, por ejemplo, incongruencia de la toma de huellas con las obrantes en el Organismo, o bien porque se presenta documentación posiblemente apócrifa para realizar el trámite, etc. Ante esta circunstancia, se procede a iniciar un expediente administrativo a fin de dilucidar la cuestión, tramitado por ante la Dirección de Asuntos Jurídicos del Renaper, y hasta tanto se resuelva se decreta la inhibición del DNI. Si bien la medida podría ser interpretada como cautelar, lo cierto es que, en la mayoría de los casos, pasan varios años hasta que se resuelve el expediente, por lo que la persona se ve afectada por esta inhibición al no poder hacer uso de su ejemplar del DNI con todos los efectos que ello conlleva en el goce pleno de los derechos fundamentales.

Durante el transcurso del año, se recibieron algunas denuncias que planteaban esta temática, siendo el objeto de la intervención, evaluar a qué obedece la demora en resolver el expediente en cuestión y articular la vía más idónea que permita la solución inmediata del caso, y con ello, el levantamiento de la inhibición que pesa sobre el DNI.

A modo de ejemplo, se cita el caso de una de una persona que manifestaba tener su matrícula inhibida y, en consecuencia, le habían bloqueado la cuenta bancaria. Efectivamente, el Renaper le había modificado el número de DNI que había portado toda su vida, por lo que tuvo que realizar la rectificación de su partida de nacimiento, pero el nuevo número de DNI que le otorgaron también fue inhibido porque, según le indicaron, le pertenece a otra persona.

Comenzada la investigación, se pudo determinar que se encontraba en curso el EXP. S02: 723/2017 antes el Departamento de Asuntos Jurídicos, a fin de dictaminar con referencia al ejemplar mal otorgado, sin haber dictado una resolución hasta la fecha de la requisitoria.

Con posterioridad, se realizaron distintas gestiones oficiosas tendientes a determinar el estado del trámite, pero se obtuvieron respuestas contradictorias por parte del Renaper, en tanto en una afirmaba que había finalizado la etapa probatoria y estaba próximo a dictaminar y, tiempo después, informaban que el expediente estaba a la espera de dos notas con interrogatorios.

Teniendo en cuenta la contradicción de las respuestas y el tiempo transcurrido desde que se inició el expediente ante la Dirección de Asuntos Jurídicos (2017) evidenciándose una demora injustificada, por la Resolución DPN Nº 46/22, se procedió a exhortar al Renaper, a fin de que arbitre los medios necesarios para resolver en

la inmediatez el EXP. S02: 723/2017 para que el ciudadano, pueda obtener su DNI con la asignación de matrícula que, por derecho, le corresponde.

Finalmente, en respuesta al exhorto librado por esta Defensoría, el Renaper dictó una disposición para otorgarle la vigencia de su documento al presentante, levantando la inhibición sobre la matrícula para que puede utilizarla nuevamente.

4.1.2.1.5. Duplicidad matricular

En 2021, se continuó trabajando, aunque en menor medida que años anteriores, en casos en los que, por un error de la administración, se consigna la misma matrícula del DNI a dos personas distintas y, también, por presunta duplicidad del DNI.

Advertido el error, en la mayoría de los casos, como pasaron muchos años desde que se les asignó a ambos la misma matrícula, el Renaper inicia un expediente por duplicidad matricular (DNI) que tramita ante la Dirección General Técnico Jurídica, con el fin de determinar quién continuará portando la matrícula en cuestión y quién recibirá un nuevo número de matrícula, la que deberá transitar por una importante cantidad de trámites rectificatorios registrales en función de los efectos propios del acto administrativo resolutivo.

Este proceso administrativo suele extenderse por años hasta su resolución, obedeciendo la demora a factores internos y externos del organismo encargado de poner fin a la incertidumbre documentaria de las personas afectadas.

En estas actuaciones, ante la falta de respuesta en los expedientes sobre la duplicidad del DNI en trámite por ante el Renaper y la demora en su resolución, se realizaron distintas gestiones oficiosas tendientes a agilizar la misma.

4.1.2.1.6. Efectos de la duplicidad matricular

Se trabajó en una actuación de oficio donde se analizó la situación de las personas que resultan perjudicadas ante una duplicidad del DNI, originada en un error de la administración pública y la posible afectación de sus derechos como consecuencia de la inhibición de la matrícula y los efectos que la modificación de la misma genera en el desarrollo de su vida civil.

Como hemos informado en otras oportunidades, ante la circunstancia de advertirse una duplicidad del DNI de dos ciudadanos, el Renaper procede a dar inicio a un expediente administrativo por ante la Dirección de Asuntos Jurídicos y, hasta tanto se resuelva la situación, se decrete la inhibición de esa documentación como medida cautelar.

Al resolverse dicho proceso administrativo y declararse la duplicidad matricular, la persona a la cual se le asigna el nuevo número de matrícula deberá transitar por una importante cantidad de trámites rectificatorios registrales en función de los efectos propios de la resolución.

A modo de ejemplo, se destaca la rectificación de partidas de nacimiento de sus hijos/as, del acta de matrimonio, del título de propiedad inmueble, de dominio de su automotor, de los títulos de estudios primarios, secundarios o terciarios, contratos, mandatos, etcétera.

Esta medida puede afectar el goce pleno de los derechos fundamentales de la ciudadanía involucrada, lo que puede gravar el desarrollo de su vida civil hasta tanto la persona afectada pueda proceder a la rectificación de sus datos personales en documentos e instrumentos legales varios, tanto propios como los que la vinculan a su cónyuge e hijos/as, debiendo afrontar los costos de las rectificaciones con excepción de la rectificación de la partida de nacimiento y el nuevo ejemplar del DNI.

Cabe destacar que el obrar de los organismos del Estado debe ser el soporte de la ciudadanía y servir a la protección del interés general, por lo cual debería procurarse la facilitación de las gestiones que sean necesarias, además de la exención de pago que corresponda, para que la persona interesada pueda realizar los trámites necesarios, a fin de rectificar los datos en los registros o frente a cualquier otro organismo, cuando resulta damnificada por esta problemática ajena a su voluntad y a su accionar. Es decir que el Estado es quien debe servir a la población por cuanto esta es la causa y fin del Estado. Basta repasar cualquier obra sobre derecho político o filosofía para demostrar que esta verdad es irrefutable.

En el marco de la presente actuación, en una primera instancia, se abordó la rectificación que tendrán que enfrentar las personas que sean titulares de dominio de automotores, a quienes se les ha asignado una nueva matrícula identificatoria, como efecto de haberse acreditado una duplicidad matricular.

En esos casos, deberán rectificar el título de dominio del automotor y requerir un nuevo ejemplar de la cédula del automotor debiendo afrontar los costos correspondientes.

En razón de ello, se cursó un requerimiento al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para que evalúe la eximición de gastos, aranceles o sellados para la regularización de la documentación de un vehículo automotor a quien se presenta con certificación de datos emitida por el Renaper que da constancia de la modificación de su matrícula, por un error material de hecho involuntario, pero causado por el Estado.

En responde, indicaron que la Unidad Gabinete de Asesores del Ministro solicitó la intervención de su competencia al Registro Nacional de la Propiedad del Automotor, quien regula todo lo relacionado con la propiedad del automotor y los créditos prendarios y organiza el funcionamiento de los Registros Seccionales de todo el país, en vistas que la situación planteada no se encuentra contemplada dentro de las excepciones enumeradas en el Régimen Jurídico del Automotor.

En ese orden, la Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad del Automotor y de Créditos Prendarios (DNRPA) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos aclaró que respecto al pago de aranceles, el artículo 9 del Régimen Jurídico del Automotor (Decreto-Ley N° 6582/58 [ratificado por la Ley N° 14.467], t.o Decreto Nº 1114/97 y sus modificatorias) establece: "los trámites que se realicen ante el Registro Nacional de la Propiedad del Automotor, deberán abonar el arancel que fije el Poder Ejecutivo Nacional, salvo los casos expresamente exceptuados por la reglamentación".

Además, sostuvo que el Decreto N° 335/88 reglamentario del Régimen Jurídico Registral de la Propiedad del Automotor, en su artículo 4, indica que los trámites ante el Registro Nacional de la Propiedad Automotor se realizarán previo

pago de arancel que fija la Secretaría de Justicia (actualmente Ministerio de Justicia y Derechos Humanos), para luego enumerar en forma taxativa los trámites que se encuentran exceptuados del pago:

a. Las medidas y pedidos de informes dispuestos por la autoridad judicial, siempre que, en la orden respectiva, se haga constar que han sido dictadas de oficio por el Tribunal; o que provengan de la justicia penal y tengan carácter informativo o cautelar, aunque no conste que han sido dictadas de oficio.

b. Las medidas y pedidos de informes dispuestos por la autoridad judicial en cumplimiento de normas legales que expresamente establezcan la gratuidad por la prestación de ese servicio, o que este se realizará sin previo pago. En este último supuesto, el arancel se abonará en su oportunidad.

c. Las medidas y pedidos de informes dispuestos por las siguientes autoridades en ejercicio de sus funciones específicas: 1. Honorable Congreso de la Nación y sus comisiones permanentes o especiales. 2. Fiscalía Nacional de Investigaciones Administrativas. 3. Fuerzas Armadas, de Seguridad y Policiales. 4. Administración Nacional de Aduanas. 5. Secretaría de Inteligencia del Estado. 6. Dirección General Impositiva. 7. Instructores en los sumarios que se instruyan a los agentes de la Administración Pública Nacional, Provincial y Municipal. 8. Tribunal de Cuentas de la Nación.

d. Las medidas y pedidos de informes dispuestos por las autoridades nacionales, provinciales o municipales que, en mérito a las circunstancias del caso, la DNRPA, por decisión fundada, estime que corresponde la exención del arancel.

e. Los pedidos de informes con fines estadísticos, previa autorización de la DNRPA.

Finalmente, indicó que el supuesto de que se trata no se encuentra exento del pago de los aranceles de los trámites peticionados ante los registros seccionales de la propiedad del automotor.

De la respuesta brindada, se puede advertir que las eximiciones resultan taxativas, por lo cual la solicitud de la persona interesada ante el Registro de la Propiedad del Automotor, no sería la vía idónea para la eximición pretendida; no obstante, sería factible con la excepción del inciso d) del artículo 4 del Decreto N° 335/88, si la solicitud fuera realizada "por autoridades nacionales, provinciales o municipales".

En razón de ello, se cursó un requerimiento al Renaper, mediante la Nota Nº NO2022-00029836-DPN-SECGRAL#DPN, a fin de que indique si al momento de expedir la certificación de datos a aquella persona que, por resolución fundada se le asigna un nuevo número de matrícula a fin de subsanar el error involuntario de la administración al conceder a dos individuos el mismo número de matrícula, resulta factible que el Renaper, como organismo nacional, solicite al Registro de la Propiedad del Automotor, en función de lo establecido en el artículo 4 del Decreto Nº 335/88 reglamentario del Régimen Jurídico Registral de la Propiedad del Automotor, inciso d), que se evalúe la excepción de pago del arancel para el caso en cuestión.

En responde, el Renaper concluyó que, al solo efecto de eliminar cargas al personal, en los términos del artículo 107 del Reglamento de Procedimientos Administrativos, podría emitirse una comunicación al Registro de la Propiedad del Automotor, exponiendo la situación a efectos que dicho Organismo analice la posibilidad de generar un trámite gratuito.

Agregó que ello no debe entenderse como un pedido automático, sino que solamente debería cursarse ante el requerimiento de las personas titulares y previo análisis del caso concreto, toda vez que podrían presentarse particularidades que no siempre es posible determinar ***a priori***.

Por otra parte, aclaró que tal pedido, en modo alguno, podría ser considerado como un reconocimiento de responsabilidad del Estado, sino que, antes bien, solo importaría una colaboración para que otro organismo determine la procedencia o no de la exención arancelaria.

Este último agregado resulta por demás inoficioso porque la causa del error radica en el obrar de la administración y porque, es bien sabido, que la administración puede invocar válidamente la Doctrina de los Actos Propios (ver A. Borda, "La Teoría de los Actos Propios").

Si bien es cierto que, de la respuesta, se advierte la voluntad de colaborar en la carga al personal administrativo, no es menos cierto que supeditar la colaboración a pedido de la persona afectada resulta en principio una solución de difícil implementación; ello, fundamentalmente, por el desconocimiento que tiene esta de las normativas aplicables al caso.

En virtud de ello, por la Resolución Nº 65/22, esta Defensoría recomendó al Renaper que incorpore en el acto de notificación a la ciudadanía de la resolución que soluciona la duplicidad matricular y le asigna un nuevo número de DNI, no solo las acciones recursivas contempladas en la Ley nacional Nº 19.549 de Procedimiento Administrativo sino, además, que le asiste la posibilidad de solicitar al Renaper que, por su intermedio, solicite al Registro de la Propiedad del Automotor la evaluación de eximición de pago del arancel contemplado en el artículo 4 inciso d) del Decreto Nº 335/88 reglamentario del Régimen Jurídico Registral de la Propiedad del Automotor, para los casos que proceda dicha medida.

Asimismo, se recomendó que, de no prosperar lo sugerido, se evalúe el medio idóneo para notificar a las personas respecto de la posibilidad de gestionar la eximición en cuestión.

4.1.2.1.7. Certificación de datos

Durante 2022, tuvimos un aumento de casos en los que la ciudadanía denunciaba una supuesta duplicidad en el número de DNI, es decir, haber tomado conocimiento que otra persona podría poseer su mismo número de matrícula.

En la mayoría de los casos, se debe a errores en los asientos de las bases informáticas de otros organismos públicos (PAMI, AFIP, ANSES, etc.) o privados (entidades bancarias, Veraz). Llama la atención el incremento de este tipo de solicitudes, ya que, en años anteriores.

Otro de los casos que ha sido recurrente durante el transcurso del año informado,

fue sobre aquellas personas que tienen el número de matrícula inferior a 10.000.000 y, en distintas bases de datos, figuraba que compartían número de matrícula con otra del sexo opuesto, lo que, en muchos casos, les generaba perjuicios al no poder acceder a determinados trámites o beneficios.

Como es sabido, previo al DNI las personas eran identificadas con la Libreta de Enrolamiento o Cívica (LE o LC), según fueran hombres o mujeres compartían la numeración de matrícula.

Al realizar el cambio al DNI, conservaron el mismo número de sus respectivas libretas, pero a fin de diferenciarlos, previo a la numeración, se consignó la M o F, según el sexo.

En estos casos, el problema radica en que, en muchos organismos públicos y privados, la carga informática de los datos personales de los usuarios es solo numérica y no alfanumérica, por lo que la población con matrículas inferiores a 10.000.000 puede verse perjudicada, en tanto figura otra persona del sexo opuesto, registrada con su matrícula identificatoria.

Ante estos casos, se realizó una consulta al Renaper para que expida la certificación de datos que permita determinar si la matrícula consultada es de titularidad del/a presentante y si existe duplicidad en la misma.

En todos los casos, confirmado por el Renaper que la matrícula en cuestión era de su titularidad, se le extiende la certificación de datos correspondiente a fin de ser presentada ante el órgano que cuestionó la duplicidad para que rectifique su base de datos.

4.1.2.1.8. Error en la carga de datos en la aplicación Mi Argentina

Durante el transcurso del año, hemos recibido varios reclamos vinculados a errores en la carga de datos en la aplicación Mi Argentina.

En efecto, en su gran mayoría, se trató de personas que decían haber consultado la página mencionada y advirtieron que le figuraban la titularidad de automotores o propiedades que no poseían.

En todos los casos, en primera instancia, se verificó ante el Renaper la certificación de datos del ciudadano a fin de descartar una posible duplicidad del DNI.

Asimismo, el Organismo informó, por la Nota NO-2022-65526700- APN-DNI#RENAPER, que tras la sanción de la Ley Nº 17.671, se comienza a identificar tanto a varones como a mujeres, al cumplir los 18 años, con numeración correlativa, a partir del número 10.000.000, que se continúa en la actualidad. A partir de la clase 1968, se identificó a la ciudadanía a partir del nacimiento. Tanto los enrolamientos femeninos como masculinos, anteriores a la Ley Nº 17.671, continúan vigentes, razón por la cual, si sus titulares gestionan nuevos ejemplares, conservan en su DNI la numeración original.

En esa línea, por la Disposición N° 902-1 del Renaper, en Anexo I, "Características del Documento Nacional de Identidad" refiere en cuanto al "Número de DNI de la persona. Las matrículas menores a 10.000.000 serán antecedidas por las siglas F (femenino) o M (masculino) según el sexo de la misma".

En efecto, previo al dictado de la Ley N° 17.671, los hombres y las mujeres compartían numeración identificatoria diferenciándose con LE o LC y esto sucedió hasta la numeración 10.000.000, por lo que, al implementarse la identificación única con la sanción de la Norma citada, las matrículas menores a 10.000.000 son antecedidas por la sigla F (femenino) o M (masculino) según el sexo de la misma.

Asimismo, se constató ante la DNRPA y ante el Registro de la Propiedad Inmueble que efectivamente no eran titulares registrales de los bienes cuestionados y, posteriormente, se pidió una explicación a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, de quien depende la aplicación Mi Argentina que brinde las explicaciones del caso.

Ante el requerimiento de esta Defensoría, la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, a través de la Nota NO- 2022- 57286819-APN-DGTIYT#MJ, indicó que a fin de dar respuesta a nuestra requisitoria solicitaron la intervención en el caso de la DNRPA, remitiendo el informe realizado por dicha Dirección.

En dicho informe producido, por la Nota NO-2022-52497954-APN-DNRNPA-CP#MJ, se indica que la DNRPA informa, a través de un servicio web (WS) instanciado en la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, los dominios con número de documento (no especificando tipo de documento ni CUIT o CUIL).

Con los elementos recolectados de las distintas investigaciones, se pudo comprobar que todas las personas afectadas poseían la numeración matricular inferior a 10.000.000 y que la plataforma creada para subir los datos, por los distintos organismos, para nutrir la base de la aplicación Mi Argentina no permitía la carga alfanumérica lo que generaba estos errores de titularidad registral.

Finalmente, por la Resolución Nº 48/22, esta Defensoría recomendó a la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación que modifique la carga de datos del servicio web (WS) a fin de que, al consignar los números de matrículas de los DNI, esta sea alfanumérica y así garantizar el debido resguardo de los datos personales de las personas y la veracidad de la información que brindan a través de la aplicación Mi Argentina.

4.1.2.2. Pasaporte

Como se informara el año anterior, a partir de noviembre de 2021, la demanda creció notoriamente.

Esta tendencia continuó durante 2022 dado que, del total de personas que por diversas razones han visto vulnerado, privado o han atravesado carencias en el ejercicio efectivo del derecho a la identidad, específicamente por inconvenientes documentarios (DNI/Pasaporte), el 27,98% manifestó inconvenientes con la expedición y entrega del pasaporte, siendo que el año anterior el porcentaje fue del 13%, de lo que se desprende que se duplicó la demanda por estos casos en el año analizado.

Continuando con lo informado el año anterior, ante el incremento de demanda de casos por la demora en la emisión y entrega del pasaporte, esta Defensoría inició una investigación de oficio a fin de determinar los motivos a los que obedece la misma y evaluar las acciones

tendientes a garantizar dicha documentación a la población.

En ese marco, se requirió oportunamente al Renaper que informe los motivos a los que obedece la demora en la emisión y entrega de pasaportes e indique, además, la cantidad trámites pendientes de emisión y las medidas implementadas para dar respuesta a la demanda insatisfecha.

En responde, indicaron que

> el principal motivo de la demora en la emisión de pasaportes tiene que ver con dificultades en el aprovisionamiento de determinados insumos críticos a nivel global. En particular, es destacable que los pasaportes contienen un chip de seguridad que, a raíz de la pandemia de COVID-19 –y un shock positivo de demanda–, y del incendio de una de las pocas fábricas que producen semiconductores en el mundo –un shock negativo de oferta–, ha tenido dificultades de aprovisionamiento.
>
> Esto no solo ha impactado negativamente en la producción de documentos de identidad electrónicos, como los pasaportes o las tarjetas de identidad en distintos países del mundo, sino que también ha afectado a diferentes industrias a escala global (como la automotriz o la de electrónica). Estos circuitos integrados se utilizan en varios dispositivos electrónicos como servidores, tabletas, teléfonos inteligentes y dispositivos integrados, y con el tiempo comenzaron a emplearse también en aplicaciones automotrices, como los sistemas de información y entretenimiento y los sistemas avanzados de asistencia al conductor (ADAS), para ofrecer una conectividad mejorada y alta velocidad a los sistemas del vehículo. Además, los microprocesadores actúan como el cerebro de servidores, PC y grandes mainframes. Las pocas fábricas de semiconductores que existen en el mundo han encontrado dificultades para elevar sus niveles de producción mientras que la demanda de teléfonos 5G, computadoras portátiles y automóviles crece a ritmos acelerados; el confinamiento provocó una sobredemanda mundial de semiconductores por parte de las industrias de tecnología para la fabricación de dispositivos electrónicos, desde televisores hasta computadoras y teléfonos inteligentes. Sumado a ello, una de las fábricas de la empresa Renesas Electronics Corp. sufrió un incendio el 19 de marzo de 2021, el cual profundizó la escasez de chips a nivel mundial. Asimismo, la logística internacional está atravesando una situación sin precedentes. A la "crisis de los contenedores" que ha llevado a precios de transporte marítimo hasta seis veces mayores a los pre-pandemia, cuellos de botella en puertos y mayores tiempos de transporte, se suma la del transporte aéreo que duplicó o triplicó su costo dando lugar, por ejemplo, a charters transpacíficos de más de USD 2.000.000 por vuelo, más del doble que antes de la pandemia, y alargó sus plazos significativamente. La escasez de chips ha afectado la producción de pasaportes en distintas partes del mundo (en los países que cuentan con pasaporte electrónico como la Argentina), así como su distribución, alargando los tiempos de entrega, en ciertos casos significativamente. Por ejemplo, según informó oportunamente el gobierno de Estados Unidos, los tiempos de tramitación de pasaportes en dicho país podrían llegar hasta DIECIOCHO (18) semanas (4,5 meses). Los factores involucrados son la escasez de insumos (entre ellos los chips), sumados a los picos de demanda postpandemia, profundizados por la estacionalidad en la demanda, y las complicaciones logísticas. Del mismo modo, se han observado demoras de distinto tipo en otros países como Reino Unido, Colombia u Honduras… A la fecha se encuentran pendientes de entrega en condición de "demora" aproximadamente SESENTA MIL (60.000) trámites de pasaportes… Ante la situación que nos ocupa, Argentina ha tomado en los últimos meses las medidas necesarias para disminuir lo máximo posible el retraso en este proceso. Por tal motivo, en los últimos meses, con un gran esfuerzo técnico, administrativo y de logística internacional, desde este organismo ampliamos las fuentes de provisión de insumos, desarrollando nuevos proveedores internacionales y nacionales. Asimismo, desde RENAPER se estableció un nuevo servicio de contingencia a través del correo electrónico pasaporteurgente@renaper.gob.ar, exclusivo para que la ciudadanía pueda solicitar de manera urgente los pasaportes regulares ya tramitados, de forma tal que ningún ciudadano o ciudadana de nuestro país vea dificultada la programación de sus viajes o trámites en el exterior (o para viajar al exterior) por no contar con el pasaporte, y que en estos casos el documento les pueda llegar de forma urgente. Asimismo, para quienes tuvieran una contingencia que les requiriera tramitar el pasaporte en muy poco tiempo, existen y se fortalecieron las modalidades de Pasaporte Exprés, con entrega entre CUARENTA Y OCHO (48) y NOVENTA Y SEIS (96) horas, y de Pasaporte al Instante, con entrega entre DOS (2) y SEIS (6) horas. Finalmente, es importante tener en cuenta que es posible ingresar a los países del MERCOSUR ampliado –Bolivia, Brasil, Colombia, Chile, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela– con el DNI vigente, sin necesidad de presentar el pasaporte.

Si bien la respuesta brindada, daba cuenta a qué obedecía la demora (falta de insumos de chips, entre otros), en la práctica, los canales dispuestos para dar respuesta a los reclamos de personas que requerían la emisión urgente tampoco resultaban efectivos.

Más allá de la respuesta brindada, resultan evidentes los diversos perjuicios que conllevan la falta de documentación para la ciudadanía; en especial el pasaporte, en pleno inicio del periodo vacacional

de verano, lo cual implica una afectación de derechos que es menester subsanar.

Como es sabido, el pasaporte es un documento oficial de viaje, expedido por el gobierno de la República Argentina a su población, a través del Renaper, que tiene por finalidad acreditar la identidad y nacionalidad de la ciudadanía argentina ante los gobiernos extranjeros, lo que le permite a su portador/a ejercer el derecho de salir y entrar en el territorio nacional o de otro Estado en las condiciones establecidas en la ley.

Desde el punto de vista normativo, el derecho a la libertad de tránsito y a la identidad encuentra su reconocimiento expreso en la Carta Magna a través de los artículos 14 y 75 inciso 22 con la incorporación con jerarquía constitucional de distintos tratados internacionales de derechos humanos, tales como la CDN (arts. 7 y 8), el PIDCP (art. 24), la DUDH (art. 15) y la CADH (arts. 3, 18 y 20).

Por su parte, el artículo 12 del PIDCP dispone además que

> 2. Toda persona tendrá derecho a salir libremente de cualquier país, incluso del propio. 3. Los derechos antes mencionados no podrán ser objeto de restricciones salvo cuando estas se hallen previstas en la ley, sean necesarias para proteger la seguridad nacional, el orden público, la salud o la moral públicas o los derechos y libertades de terceros, y sean compatibles con los demás derechos reconocidos en el presente Pacto. 4. Nadie podrá ser arbitrariamente privado del derecho a entrar en su propio país (…).

Por lo que es obligación del Estado asegurar los medios necesarios para ejercer tales derechos.

En ese orden, el Decreto N° 261/2011 que aprueba el reglamento para la emisión de pasaportes, dispone que "con excepción de los pasaportes diplomáticos y oficiales, los distintos tipos de pasaportes nacionales será otorgados en todo el territorio de la Nación por la Dirección Nacional del Registro de las Personas".

Asimismo, establece centralizar la emisión de documentos que acreditan identidad en el Renaper (DNI y pasaporte) lo cual conlleva la agilización del procedimiento y la reducción en los tiempos de su expedición.

En razón de lo expuesto, esta Defensoría, por la Resolución Nº 17/22, exhortó al Renaper a fin de que adopte las medidas que fueran necesarias para resolver con inmediatez la mora generada en la emisión de los pasaportes, o bien disponga alternativas que permitan a la ciudadanía acceder a dicho documento en tiempo y forma.

4.1.2.3. Reintegro del pasaporte

En muchos casos, ante la falta de entrega del pasaporte mediante el trámite ordinario y la inminencia del viaje, desde el Renaper, les indicaban a las personas que abonen el pasaporte exprés o bajo la modalidad al instante (ambos trámites especiales), cuyos costos son altamente superiores al trámite ordinario para luego reclamar la devolución del dinero correspondiente.

Esto generó que las personas deban pagar dos tipos de pasaportes y, luego, reclamar su reintegro a la vuelta de su viaje. Dicho trámite no era inmediato por lo que la demora en el pago de los reintegros ha sido objeto de quejas ante este Organismo.

A fin de reclamar la devolución de importe pagado, el Renaper requería que se canalizara a través del correo electrónico a reintegros@renaper.gob.ar con copia a veisola@renaper.gob.ar, a efectos de poder proceder al tratamiento de dicho reclamo, donde la persona solicitante debía adjuntar: a. Nota explicativa contando lo sucedido; b. Identificación de la persona (y de la persona requirente en caso de ser el/la representante legal), DNI de la persona que realizó el trámite y DNI de la persona que reclama; c. Constancia de CBU (emitida por el banco) de la cuenta del/de la reclamante o su representante legal; d. Constancia del pago del trámite, incluyendo información específica del medio de pago. En caso de no contar con ella, copia del resumen de tarjeta de crédito/débito con la cual se abonó el trámite y donde conste el pago realizado; e. Canal de contacto directo, telefónico y correo electrónico.

Si bien las personas manifestaban haber cumplimentado con todos los requisitos, pasado un tiempo prudencial, desconocían el curso que se le había dado a su pedido de reintegro y el estado en el que se encontraba.

Para estos casos, la Defensoría intervino a fin de conocer el estado del trámite en cuestión y ayudar a cumplimentar, de ser necesario, cualquier información que se haya omitido remitir e instó al Renaper a que haga efectivo el pago de lo adeudado. Finalmente, a raíz de la intervención descripta, en todos los casos, se les ha abonado el importe reclamado.

4.2. Ciudadanía

4.2.1. Ciudadanía argentina

También, se recibieron consultas de personas que querían tramitar la ciudadanía argentina, en la gran mayoría, eran migrantes con años de residencia en nuestro país.

Como es sabido, hay dos maneras de adquirir la ciudadanía argentina: por opción o por naturalización. La nacionalidad argentina es irrenunciable y no se constituye como impedimento para tener otras, conforme con lo que establece la Ley N° 346 de Ciudadanía.

Habida cuenta que los casos consultados se correspondían a personas que podían aplicar para la naturalización se las asesoró sobre los requisitos previstos en la norma para acceder a la misma y el procedimiento.

A saber, ser mayor de 18 años y contar con dos años de residencia ininterrumpida en el territorio nacional, la cual debe estar documentada y certificada por la DNM, salvo que se trate del esposo/a o progenitor/a de una persona argentina nativa:

- Partida de nacimiento apostillada y legalizada.
- Copia del pasaporte y DNI.
- Certificado de domicilio y de antecedentes.
- Comprobante del medio de vida que lo ampare (recibos de pago, contratos de trabajo o comprobantes de aportes tributarios).
- Copias de los certificados de nacimiento y de la DNM, de los/as hijos/as, si hubiere.

Como todos los años, ante las consultas de este tipo, se les indicó que, de cumplir con los requisitos, debían acudir

al Juzgado Nacional en lo Civil y Comercial con competencia en la materia (juzgados federales), que se encuentre cerca de su domicilio, para iniciar la solicitud de la ciudadanía. El trámite es gratuito y no requiere patrocinio jurídico, y con él, se obtiene la carta de la ciudadanía, con la cual queda formalizada la adquisición de la nacionalidad argentina al asentarse en las actas del Renaper. Una vez cumplido este paso, se puede tramitar el DNI como ciudadano/a argentino/a.

Otro tema de consulta en relación a la ciudadanía suele ser de personas que han formalizado su solicitud de ciudadanía ante el Juzgado y desconocen el avance del proceso. Para estos casos, se consulta al Juzgado interviniente el estado de autos, brindado dicha información al presentante y los canales de contacto del Juzgado interviniente para futuros contactos.

4.2.2. Ciudadanía de otros países

Otro tema de consulta versó sobre inconvenientes que tienen las personas argentinas en la adquisición de determinada documentación necesaria para gestionar la ciudadanía de otros países como Italia o España.

En especial, los reclamos más recurrentes requerían que esta Institución interceda ante la Cámara Electoral en razón de haber realizado la solicitud electrónica del certificado de no ciudadano argentino (formulario 003), existiendo demora en la emisión del mismo, como así también a fin de interceder ante las autoridades correspondientes para acceder a otro tipo de documentación como, por ejemplo, relacionada con sus partidas de nacimiento.

Así, se trabajó en el caso de una persona que necesitaba, con urgencia, presentar ante la embajada española el oficio por el cual había operado su inscripción de nacimiento, sin conocer el procedimiento para hacerse de la misma.

Ante la urgencia del caso, esta Defensoría solicitó al Registro Civil de la CABA, que remitiera la documentación que sirvió como base para la inscripción del mencionado, en especial el oficio judicial que ordenó su inscripción. La misma fue remitida a los pocos días y puesta a disposición del solicitante, quien pudo continuar su trámite de la ciudadanía española.

4.3. Identidad biológica

El derecho a la identidad biológica hace a la esencia del ser humano y a su dignidad, conocer quiénes somos, quiénes son nuestros padres, el lugar donde nacimos y el nombre con el que nos identificaron nos permite ejercer el derecho a la verdad y, consecuentemente, gozar en plenitud de los demás derechos fundamentales.

Dentro del Área, se desarrolla el programa sobre Derecho a la Identidad Biológica, como se sostuvo en años anteriores, consiste en una investigación administrativa que se plasma a través de pedidos de informes a distintos organismos públicos y privados, nacionales y provinciales, con el fin de recabar información que permita reconstruir la historia biológica de aquellas personas que dudan de su identidad de origen, siempre y cuando, se conserve dicha documentación.

Durante 2022, se iniciaron 388 investigaciones que fueron abordadas por dicho Programa, manteniendo el mismo caudal de ingresos que en 2021, las que se sumaron al remanente de casos en curso no resueltos de 2019, 2020 y 2021, por lo cual se incrementaron notoriamente los casos asistidos por el Programa si se compara con años anteriores.

Como se afirmó en otras oportunidades, la búsqueda de datos que permitan reconstruir la historia biológica constituye una problemática compleja y el éxito depende de la utilización de múltiples herramientas: la información que podría haber en distintos registros públicos y/o privados, recurrir a distintas base de datos, aportes que puedan generar la familia o el círculo cercano que conoce el origen biológico de quien lo busca, ubicación y entrevistas a los testigos del nacimiento, requerir expedientes judiciales de adopción, etcétera.

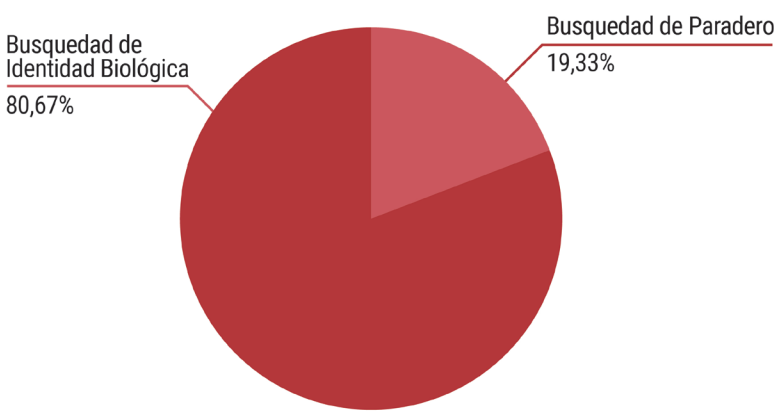
Del total de casos asistidos en el Área durante 2022, el 19,63% corresponde a solicitudes vinculadas a afectaciones al derecho a la identidad biológica y búsqueda de paradero, por lo que se observa un incremento del 6% comparado con el año anterior.

Por otra parte, del universo total de actuaciones ingresadas al Área de casos de personas que, por diversas razones, han visto vulnerado, privado o han atravesado carencias en el ejercicio efectivo del derecho a la identidad (jurídica y biológica), el 59,15% correspondió a solicitudes de intervención del programa sobre Derecho a la Identidad Biológica de la DPN y el resto a afectaciones al derecho a la personalidad jurídica.

Finalmente, de los casos totales iniciados durante el año abordados por el Programa sobre Derecho a la Identidad Biológica de nuestro Organismo, el 80,67% solicitaron intervención por la búsqueda de la identidad biológica y el 19,33% correspondió a demandas por la búsqueda de paradero. Este año se observa una demanda mayor de solicitudes de búsqueda de paradero, respecto del año anterior.

En 2022, ha habido un leve aumento del porcentaje de casos resueltos favorablemente, en comparación con años ante-

PROGRAMA SOBRE DERECHO A LA IDENTIDAD



riores, siendo el 6,19% del total de casos asistidos durante el transcurso del año, pero también ha habido un incremento notorio en la cantidad de casos anuales.

4.3.1. Casos resueltos

Como se mencionó en otros años, la complejidad que conlleva la posibilidad de reconstruir la historia biológica de aquellas personas que dudan de sus orígenes y el éxito en su resolución depende de múltiples factores que varían según el caso. Durante el transcurso del año, se pudieron reconstruir algunas historias biológicas, implementándose, para los casos que finalizaron en encuentro, la metodología establecida en el Protocolo de Actuación para el Encuentro o Reencuentro de Orígenes Biológicos, siendo algunos casos dignos de destacar.

Se concretó la vinculación de una persona que estaba en búsqueda de su identidad biológica, sabía que había sido adoptado en Ituzaingó, provincia de Corrientes, ello surgía de su partida de nacimiento y poseía una autorización para viajar por todo el país, supuestamente otorgada por quien sería su madre biológica en favor de sus padres adoptivos.

Como primera medida, se procede a constatar que, en la partida del mencionado, figuraban los datos del legajo por el cual tramitó su adopción.

Luego, se realizaron gestiones tendientes a constatar la identidad de quien sería su madre biológica, de quien pudimos obtener datos actualizados y certificar que, aún en la actualidad, vivía en Ituzaingó, provincia de Corrientes.

A raíz de distintas gestiones oficiosas, pudimos dar con la sobrina de quien sería la madre biológica del presentante quien articuló el contacto con la buscada. En comunicación telefónica, corroboró la historia de la adopción y nos brindó una copia de su DNI actual con el que pudimos corroborar que la firma inserta era coincidente con la firma obrante en el documento de autorización de viaje que tenía en su poder el buscador.

Con el aval del buscador, se concertó una entrevista vía Zoom con su madre biológica y un medio hermano donde pudo conocer más detalles de los hechos que llevaron a esta a tener que darlo en adopción y ponerse al día sobre sus vidas actuales, dejando ambos abierta la posibilidad de un futuro viaje para conocerse en persona.

4.3.2. Búsqueda de paradero

Bajo esta carátula, se han tramitado quejas de personas que, por distintas razones, desconocen el paradero actual de otras con las que tienen un vínculo biológico y les urge encontrar, de modo tal que solicitan su búsqueda a través de la Defensoría, normalmente son casos de hijos/as que buscan a sus progenitores o hermanos/as separados al nacer.

Otras actuaciones que se caratulan bajo este rubro son madres a quienes les han sustraído sus hijos/as al nacer bajo la excusa de que habrían nacido sin vida. Para este tipo de casos, la DPN inicia una investigación tendiente a recabar información documental que sustente la historia vivenciada por esa mujer antes, durante y después del parto y el destino que habría tenido, el cuerpo del/a supuesto/a hijo/a fallecido/a y los/as profesionales intervinientes en todas las etapas. Ello con el fin de poder sustentar su denuncia ante la justicia y conseguir la exhumación del cadáver para un cotejo de ADN.

Ahora bien, el éxito en la resolución de este tipo de caso se encuentra estrechamente vinculado a situaciones externas que, en muchos ocasiones, tornan imposible la producción de prueba esencial para dar con el paradero o destino del niño/a.

En efecto, el transcurso del tiempo desde que ocurre el hecho hasta que las madres toman la iniciativa de comenzar sus búsquedas suele ser un obstáculo para recabar información, dado que los hospitales tienen un tiempo de guarda de las historias clínicas, establecido por ley, que vencido se procede a la destrucción de las mismas.

Otras pruebas, como ser los libros de partos, de neonatología, de óbitos, de internaciones, etc., no han sido conservadas de manera adecuada y en muchos casos nos han informado los nosocomios que el sector de archivo ha sufrido inundaciones, robos, incendios, entre otros, aportando las actas y denuncia labradas en cada ocasión. O peor aún, el nosocomio donde dio a luz al menor ya no existe y nadie puede dar respuesta del origen actual de la documentación.

En otros casos, aun pudiendo identificar el destino del cuerpo del menor en un cementerio determinado, en razón del tiempo transcurrido envían los restos a una fosa común, lo cual imposibilita un futuro cotejo de ADN.

Sin perjuicio de ello, se trabajó en cada caso a fin de recabar toda la información posible que reconstruya la historia narrada por la presentante.

Así, se abordó la investigación de una mujer que se presentó en el Organismo manifestando haber dado a luz a un niño el 26/5/1980 en el Hospital Diego Thompson en la localidad de San Martín, quien al nacer lo envían a neonatología y, por la noche, le indicaron que había fallecido.

Nunca pudo ver el cuerpo de su bebé ni tampoco le dieron la partida de defunción. Al momento del alta, se fue, junto con su marido (hoy fallecido), sin saber nada del recién nacido y sin poder darle sepultura, por lo que vivió todos estos años dudando si efectivamente falleció, o bien le fue sustraído al nacer. Con el tiempo, intentó investigar por su cuenta y no pudo dar con su historia clínica, ya que, en el hospital, le indicaron que se había extraviado.

De la prueba procedente, se pudo probar que efectivamente la presentante había dado a luz en dicho nosocomio y que, en el libro de partos, se consignó que se trataba del nacimiento de un feto muerto por cesárea por sufrimiento fetal agudo, a las 10:15 h, luego de cursado un embarazo de 40 semanas; además, se pudieron identificar a los médicos que asistieron el parto.

Asimismo, se pudo determinar que el cadáver ingresó a las 11:30 h del día 26, con salida el día 29 habiendo retirado el cuerpo una persona de la cochería Paraná.

En el caso, no se pudo dar con la historia clínica de la presentante, ya que conforme con lo que informara el nosocomio no obraba en poder del mismo.

Una vez investigado el personal de salud que asistió el parto, se determinó que ambos médicos habían fallecido.

Finalmente, se pudo dar con la copia de la partida de defunción del menor de la cual surgía que el compareciente a realizar la misma era el esposo de la presentante, quien por razones que se desconocen nunca le dijo a su mujer que

había gestionado la partida de defunción de su hijo.

En síntesis, se pudo probar el parto, las circunstancias en las que se dio, los/as profesionales intervinientes, el destino del cadáver y quien había gestionado la partida de defunción del menor, información que fue brindada a la presentante a fin de reconstruir documentalmente su historia y la del niño que dio a luz.

De los otros casos que se tramitan bajo esta carátula, se puede destacar la presentación de un hombre que afirmaba haber nacido en 1984 en la ciudad de Neuquén, quien solo poseía registración materna, y quería dar con el paradero del hombre, que según los dichos de su madre, podría ser su padre biológico ya que había sido, por aquel entonces, pareja de su progenitora.

Con los datos aportados, se formularon distintos requerimientos al Renaper parar poder dar con la persona buscada.

Finalmente, con la información brindada por el Renaper, pudimos dar con el domicilio del mencionado quien actualmente vivía en La Pampa.

Habiendo confirmado la voluntad del buscador de proseguir con la etapa de encuentro o reencuentro, se activó el protocolo institucional para esta segunda etapa.

A dicho fin, se realizaron gestiones oficiosas tendientes a dar con el número de teléfono actualizado del buscado obteniéndose un teléfono de línea donde se pudo dar con el presunto padre.

En esa ocasión, el mencionado reconoció haber tenido una relación amorosa con la madre del buscador, pero desconocía el hecho de que la madre del mismo habría quedado embarazada, aunque no descartaba que así haya sido, ya que una vez separados no supo más nada de ella. A fin de poder ayudar al presentante, dijo estar dispuesto a conocer al buscador y de ser necesario realizarse un ADN para corroborar el vínculo filial paterno.

A los pocos días, la Defensoría articuló un encuentro entre ambos vía Zoom para conocerse y validar la historia que su madre le había contado sobre la supuesta paternidad del buscado, acordando ambos realizarse un ADN para cotejar su vínculo biológico.

5. DERECHO A LA VIVIENDA

5.1. Acceso a una vivienda adecuada

Los Estados parte del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), entre ellos Argentina, establecieron el compromiso de adoptar medidas, hasta el máximo de los recursos disponibles, para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos reconocidos en ese instrumento (art. 2.1).

En la Observación General N° 4, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CDESC) ha señalado que las medidas que debe adoptar el Estado con arreglo al Pacto, para satisfacer sus obligaciones respecto al derecho a la vivienda, pueden ser un conjunto de mecanismos públicos y privados, por ejemplo, mediante la construcción pública directa de viviendas nuevas o a través de la dotación de ayudas de financiación pública destinada al alquiler o la compra. Siempre que estas medidas conjuntamente sean: "(…) suficientes para realizar el derecho de cada individuo en el tiempo más breve posible de conformidad con el máximo de los recursos disponibles" (párr. 14).

De ello, se desprende que el derecho a la vivienda como derecho de prestación, para el Estado, implica obligaciones de realizar, es decir que debe llevar a cabo acciones positivas para garantizar la realización de este derecho a todas las personas.

En ese sentido, existen dos casos a considerarse: 1) Personas cuyos recursos económicos no son suficientes para disfrutar por sus propios medios de una vivienda adecuada, para quienes deben establecerse ayudas destinadas a costear su vivienda, por ejemplo, el fomento de ayudas de alquiler y facilidades, y ayudas para financiación de la adquisición de vivienda. 2) La situación de quienes necesitan más que una ayuda que complemente sus medios económicos, es decir, personas cuya situación de necesidad es tal que requieren medidas del Estado destinadas a otorgarles la vivienda en sí, no solo una ayuda o financiación. Se trata de la prestación de vivienda para quienes se encuentran sin techo y sin posibilidad de obtenerlo, es decir, situaciones de urgencia que requieren la financiación pública de la vivienda.

La vivienda es un derecho de carácter universal, de modo tal que todas las personas son titulares de este derecho. Ahora bien, existen posibles personales titulares privilegiadas en el derecho a la vivienda, quienes requieren la adopción y aplicación de medidas de discriminación positiva, debido a ser sujetos especialmente vulnerables, como ser el caso de las personas sin techo, la mujer, la infancia, la adolescencia, las personas con discapacidad y las personas mayores.

Durante 2022, ha sido tema recurrente el pedido de asesoramiento para acceder a viviendas adecuadas a lo largo de todo el país, y al igual que el año anterior, en la gran mayoría de los casos, se trata de familias con menores de edad. También, existe un gran número de cados donde la persona o integrante de la familia posee alguna discapacidad o son adultos mayores sin ninguna contención familiar ni económica. El incremento de los alquileres, donde claramente podemos advertir la gravedad que la situación económica acarrea para el acceso a una vivienda adecuada por sus propios medios.

Se destaca la intervención llevada a cabo en el caso de una persona de 62 años que, debido al estado de salud de su madre, desde 2007, debió radicarse en Salto, provincia de Buenos Aires para asistirla. Al fallecer su progenitora, perdió la posibilidad de solventar un alquiler dado que no contaba con ningún tipo de ingreso ni con los aportes necesarios para acceder a una jubilación. Ante esta situación de desamparo, intentó pedir una solución habitacional ante el Municipio en el que no la contemplaron como beneficiaria, según sus dichos, por su edad y por no tener menores a su cargo.

Tomada la intervención del caso, nos pusimos en contacto con la Dirección de Desarrollo Social de Salto, a la que pusimos en conocimiento del caso y solicitamos la asistencia integral de la pre-

sentante en función de su situación de vulnerabilidad.

Luego de distintas gestiones oficiosas entabladas con dicho Organismo, este indicó que sería incluida en la lista de posibles beneficiarias en los nuevos proyectos locales de vivienda. Hasta tanto, el Municipio le ofreció una ayuda económica para contribuir a un alquiler por seis meses y una asistencia más próxima de alimentos, gas y un vehículo de traslado en caso que así lo requiera. También, se le brindó asesoramiento sobre la posibilidad de acceder a una moratoria para tramitar su jubilación ante la ANSES.

En otro caso, se presentó una persona con una discapacidad producto de un ACV, quien vivía con su mujer y con su hijo menor de edad quien también padecía una discapacidad. Ante la necesidad de una solución habitacional, había presentado distintas solicitudes antes el Instituto Provincial de la Vivienda (IPV) de Mendoza, ante la Gobernación, el Municipio de General Las Heras, entre otros, sin que nadie le haya dado una respuesta a su reclamo.

Atento a la situación, se formuló un requerimiento al IPV de Mendoza, a fin de que indique si se encontraba vigente el reclamo presentado por el solicitante, si se encuentra en curso algún programa de vivienda que pueda contemplar el ingreso del grupo familiar y, de no ser así, incluir al solicitante y su familia en la lista de futuros beneficiarios con carácter prioritario debido a la discapacidad tanto del interesado como de la persona a su cargo, conforme con lo normado en el artículo 12 inciso e) de la Ley Nº 24.464 (modificado por la Ley Nº 26.182).

En responde, el IPV indicó que, conforme con lo que solicitara esta Defensoría, ha quedado inscripto en el Registro Provincial de Demanda Habitacional como Jefe de Grupo en calidad de Postulante, derivando el caso al Municipio de General Las Heras, ejecutor de los planes habitacionales, para que lo evalúe y priorice, quien les hizo saber la importancia para el Sistema Provincial de la Vivienda, que la Dirección o Área de Vivienda Municipal mantenga actualizado el Registro de Necesidades Habitacionales (ReNHabit), a fin de contar con los datos actualizados de la demanda habitacional espontánea para la toma de decisión.

Asimismo, detallaron las opciones vigentes en el marco de los programas habitacionales del IPV: "Mendoza Construye", "Construye Línea 1", "Construye Línea 2", "Construyo mi casa", "IPV mi casa", "Mejoro mi casa" y "Casa propia".

5.2. Regularización dominial

La regularización dominial es un elemento esencial que conforma el contenido del derecho de vivienda adecuada. En efecto, el CDESC, en su Observación General Nº 4, ha desarrollado su contenido estableciendo que la Seguridad jurídica de la tenencia es uno de sus principales aspectos, expresando al respecto que

> sea cual fuere el tipo de tenencia, todas las personas deben gozar de cierto grado de seguridad de tenencia que les garantice una protección legal contra el desahucio, el hostigamiento u otras amenazas. Por consiguiente, los Estados parte deben adoptar inmediatamente medidas destinadas a conferir seguridad legal de tenencia a las personas y los hogares que en la actualidad carezcan de esa protección consultando verdaderamente a las personas y grupos afectados.

Pero, en muchos casos, la inseguridad en la tenencia continúa siendo una barrera que impide el goce pleno del derecho a una vivienda adecuada de las personas. Frente a ello, el Defensor del Pueblo interviene dentro del marco de su competencia, a fin de conocer los motivos que originan la demora en la escrituración e interceder, de acuerdo con las posibilidades existentes, para que se haga efectiva la misma.

Los casos asistidos durante el transcurso de este año vinculados al procedimiento de escrituración de viviendas, planteaban el desconocimiento del avance de sus procesos de escrituración y la imposibilidad de contacto con el Organismo que se encontraba trabajando en el tema.

En tal sentido, podemos destacar el caso de una persona que solicitó la asistencia de esta Defensoría en virtud de la demora en el proceso de escrituración del Lote 15, Manzana B en el barrio Gran Neuquén Sur, que le había otorgado en el marco del Programa de Mejoramiento de Barrios (PROMEBA).

Como primera instancia, se tomó contacto con la escribana, quien oportunamente tramitó algunas de las escrituras por la regularización dominial de los lotes municipales en el barrio Gran Neuquén Sur, sector Atahualpa I y II, quien informó que los trámites quedaron suspendidos en 2020 por la pandemia y que desconocía el estado actual de la situación.

Requerida el Área de Tierras Fiscales de la Municipalidad de Neuquén (0299-449-1200 int. 4048) informó que los expedientes habían sido derivados a la provincia para su evaluación dado que se adeudaban varias escrituras en razón de que se discutía quién debía abonar las mismas.

Luego de varias gestiones oficiosas, la División Notarial de la Subsecretaría de Tierras Fiscales de Neuquén indicó que la escritura de la solicitante ya se había realizado y que la entrega iba a estar a cargo de la provincia.

5.3. Vivienda deficitarias o inhabitables

Al igual que la seguridad en la tenencia, la habitabilidad es un elemento del contenido del derecho a una vivienda adecuada, a los efectos del PIDESC.

El CDESC, en su Observación General Nº 4, refiere que

> una vivienda adecuada debe ser habitable, en sentido de poder ofrecer espacio adecuado a sus ocupantes y de protegerlos del frío, la humedad, el calor, la lluvia, el viento u otras amenazas para la salud, de riesgos estructurales y de vectores de enfermedad. Debe garantizar también la seguridad física de los ocupantes (…).

Así pues, el Estado debe garantizar el acceso a una vivienda adecuada teniendo en cuenta que las condiciones de la misma se ajusten a los estándares de habitabilidad, entre otros, previstos por el CDESC.

En muchos casos, ello no sucede ya que la calidad de los materiales con los que son construidas las viviendas socia-

les, no siempre son los adecuados lo que torna la vivienda inadecuada, o bien las condiciones edilicias de la propiedad o del terreno asignado no se ajustan a necesidades, como por ejemplo, de las personas con discapacidad, lo que también dificulta la habitabilidad de la vivienda.

Ante ello, el Defensor del Pueblo de la Nación toma intervención a fin de instar al Estado a que provea los recursos que fueran necesarios para garantizar su habitabilidad.

Así, se trabajó, por ejemplo, ante el reclamo de una persona que tenía un hijo adulto con discapacidad visual a quienes les habían entregado un terreno para construir su casa, cuyo acceso resultaba imposible ante la falta de caminos aptos para una persona con discapacidad visual.

En efecto, en el caso planteado, conforme con el Expediente Electrónico Nº13.290/21, se suscribió un Acta de Intención entre la Secretaría de Hábitat y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad de Ushuaia y un grupo de vecinos/as pertenecientes a la asociación Mi Techo, mi Casa, entre quienes se encontraba el presentante.

Dicha Acta establecía que la Municipalidad destinaría a favor de los vecinos la fracción fiscal en el sector denominado Dos Banderas, ubicado en macizo DB17, a fin de brindar soluciones habitacionales, siempre que los mismos cumplieran los requisitos establecidos en las ordenanzas municipales y evitaran cualquier tipo de ocupación. Para ello, los/as vecinos/as declaran reconocer que la titularidad de la propiedad corresponde al Municipio, comprometiéndose a no realizar construcción alguna hasta tanto se realicen los trámites administrativos pertinentes y mantener una convivencia respetuosa.

Luego, se realizó una reunión entre las autoridades de la Secretaría de Hábitat y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad de Ushuaia y vecinos/as del sector denominado Dos Banderas en la cual se concluyó el compromiso de la Municipalidad de: realizar el marcado de cada uno de los predios para su posterior cercado de acuerdo a la factibilidad técnica en cada caso; proveer de agua y leña en temporada invernal en articulación con las áreas correspondientes; consultar con áreas técnicas para la apertura de accesos y formalizar en actas individuales de cada uno de los predios con la presentación de la documentación requerida por la Dirección de Gestión del Hábitat e Integración Socio Urbana.

Según refería el interesado al momento de la consulta con la DPN, no se había avanzado en la implementación del acuerdo suscripto y que el terreno que le fuera asignado a su padre se encontraría emplazado en un espacio no apto para la construcción de una vivienda en condiciones dignas de habitabilidad; máxime teniendo en consideración su discapacidad visual.

Requerida la Secretaría de Hábitat y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad de Ushuaia por esta Defensoría, remitió el informe de la Dirección General de Desarrollo Urbano Ambiental y Ordenamiento Territorial del Municipio comunicando que el Acta suscripta no había devenido en la adjudicación de una vivienda o parcela a nombre del interesado; y que la fracción fiscal del sector Dos Banderas, cuya nomenclatura provisoria es macizo DB17, se destinó a fin de dar respuesta a 11 familias de la asociación Mi Techo, Mi Casa entre los cuales se encontraba el padre del interesado. Indicando que, en el marco del proyecto de urbanización del barrio, desde el área Técnica de la Secretaría, se evaluó que la fracción asignada se encontraba en condiciones aptas, aclarando que el sitio presenta un suelo húmedo de zona boscosa como gran parte del sector. Que la definición de la fracción fiscal municipal se realizó de manera expeditiva y que habiéndose presentado la localización y condiciones del predio y aceptado por parte de los beneficiarios de la Asociación, a sabiendas de que el sector se encontraba en proceso de regularización y urbanización, por lo cual no contaba con las redes de servicios e infraestructura sanitaria correspondiente, se procedió a la firma del Acta de Intención.

De la respuesta brindada, se destaca que el propio Municipio reconoce que el sitio en cuestión "presenta un suelo húmedo de zona boscosa como gran parte del sector" y aportaron fotos en las cuales no se observan, aún, caminos internos que brinden una adecuada accesibilidad a personas con dificultades visuales.

Esta Defensoría entiende que, ante la problemática de falta de acceso a una vivienda adecuada planteada por el interesado, deviene el deber del Estado municipal de adoptar medidas positivas como respuesta prioritaria para brindar una solución habitacional acorde a los requerimientos del caso.

En consecuencia, es menester que el Municipio analice los recursos disponibles o adopte medidas especiales ante la escasez de los mismos, para la inclusión del aquí interesado en algún programa o, plan de vivienda u otorgamiento de terreno adecuado a su discapacidad que le permita ejercer el derecho a un nivel de vida adecuado.

Ello conforme con lo que establece el derecho convencional, en especial, el PIDESC que garantiza el derecho a una vivienda adecuada y la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CIDPD).

Esta última se encuentra destinada a promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad. Conforme con sus principios generales, el respeto de la dignidad inherente a la persona, su autonomía e independencia y la participación e inclusión plena y efectiva en la sociedad, son la base del derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad, derechos expresamente referenciados en el artículo 19.

En esa línea, el artículo 28 de la citada Convención establece que

> los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a un nivel de vida adecuado para ellas y sus familias, lo cual incluye alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a la mejora continua de sus condiciones de vida, y adoptarán las medidas pertinentes para salvaguardar y promover el ejercicio de este derecho sin discriminación por motivos de discapacidad, (…) a) Asegurar 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; d) Asegurar el acceso de las personas con discapacidad a programas de vivienda pública.

Con similar espíritu, el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en su Observación General N° 5, analiza el derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad. En cuanto al alcance material del artículo 19 de la CIDPD, el Comité sostuvo que

> abarca el acceso a viviendas seguras y adecuadas, los servicios personales y las instalaciones y servicios comunitarios.
>
> El acceso a la vivienda supone la opción de vivir en la comunidad en igualdad de condiciones con las demás personas. El artículo 19 no se aplica adecuadamente si la vivienda solo se ofrece en zonas específicamente previstas y se organiza de manera que las personas con discapacidad tengan que vivir en el mismo edificio, complejo o barrio.
>
> Debe disponerse de un número suficiente de viviendas accesibles en todas las zonas de la comunidad que proporcionen alojamiento a las personas con discapacidad, ya sea que vivan solas o como parte de una familia, para que estas disfruten del derecho a elegir y tengan la posibilidad de hacerlo.
>
> A tal fin, se necesita una nueva construcción residencial sin barreras y la adaptación de las estructuras residenciales existentes para eliminar dichas barreras. Además, las viviendas deben ser asequibles para las personas con discapacidad.

Dichas previsiones van en concordancia con el artículo 11 del PIDESC que hace expresa mención del derecho a una vivienda adecuada como parte integrante del derecho a un nivel de vida adecuado.

Para mayor abundamiento, la Observación General Nº 4 del CDESC permite identificar algunos aspectos que debe tener la vivienda para ser considerada adecuada a los efectos del Pacto, a saber:

a. **Seguridad jurídica de la tenencia**. Sea cual fuere el tipo de tenencia, todas las personas deben gozar de cierto grado de seguridad de tenencia que les garantice una protección legal contra el desahucio, el hostigamiento u otras amenazas.

b. **Disponibilidad de servicios, materiales, facilidades e infraestructura**. Una vivienda adecuada debe contener ciertos servicios indispensables para la salud y la seguridad. Todos/as los/as beneficiarios/as del derecho a una vivienda adecuada deberían tener acceso permanente a recursos naturales y comunes, agua potable, energía y alumbrado, instalaciones sanitarias, eliminación de desechos y servicios de emergencia.

c. **Gastos soportables**. Los gastos personales o del hogar que entraña la vivienda deberían ser de un nivel que no impidiera ni comprometiera el logro y la satisfacción de otras necesidades básicas.

d. **Habitabilidad**. Una vivienda adecuada debe ser habitable, en sentido de poder ofrecer espacio adecuado a sus ocupantes y de protegerlos del frío, el calor, la lluvia u otras amenazas para la salud, de riesgos estructurales y de vectores de enfermedad. Debe garantizar, también, la seguridad física de sus ocupantes.

e. **Asequibilidad**. Debe concederse a los grupos en situación de desventaja un acceso pleno y sostenible a los recursos adecuados para conseguir una vivienda. Debería garantizarse cierto grado de consideración prioritaria en la esfera de la vivienda a los grupos desfavorecidos como las personas de edad, los niños, los incapacitados físicos, los enfermos, las víctimas de desastres naturales.

f. **Lugar**. La vivienda adecuada debe encontrarse en un lugar que permita el acceso a las opciones de empleo, los servicios de atención de la salud, centros de atención para niños/as, escuelas y otros servicios sociales. De manera semejante, la vivienda no debe construirse en la proximidad inmediata de fuentes de contaminación que amenacen el derecho a la salud de sus habitantes.

Como es sabido, surge el compromiso de los Estados parte del Pacto de promover la realización progresiva de los DESC hasta el máximo de los recursos de los que disponga, exigiendo claramente que los gobiernos hagan mucho más que abstenerse de adoptar medidas que pudieran tener repercusiones negativas para las personas con discapacidad.

En el caso de personas en situación de vulnerabilidad, la obligación consiste en adoptar medidas positivas para reducir las desventajas estructurales y dar el trato preferente apropiado a las personas con discapacidad, a fin de conseguir los objetivos de la plena participación e igualdad dentro de la sociedad.

En el orden interno nacional y en línea con los estándares internacionales, se sancionó la Ley N° 22.431 que promueve la protección de los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad y prevé un sistema de protección integral para estas; y la Ley Nº 26.182 que establece un cupo del 5% en los planes que se ejecuten con los fondos del Fondo Nacional de la Vivienda (FONAVI) destinado a personas con discapacidad o familias en las que al menos uno de sus integrantes sea una persona con discapacidad.

En el orden provincial, se promulgó la Ley Nº 62 de la provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur que establece especialmente la asignación de un cupo del 5% de las viviendas construidas por el IPV en cada localidad, para ser adjudicadas con prioridad a las personas con discapacidad.

Atento a los antecedentes expuestos, la Defensoría recomendó, mediante la Resolución N° 49/22 a la Secretaría de Hábitat y Ordenamiento Territorial de la Municipalidad de Ushuaia, que analice los recursos disponibles o adopte medidas especiales para la inclusión del señor Lautaro Fernández, DNI 43.483.977, de

manera prioritaria, en el otorgamiento de algún recurso habitacional adecuado que dé respuesta ante la falta de vivienda, de manera tal que le permita la realización progresiva de sus derechos y su inclusión en la comunidad atendiendo las particularidades del caso.

5.4. Renabap

El Registro Nacional de Barrios Populares (Renabap), creado por el Decreto N° 358/2017, reúne información sobre las villas y los asentamientos de Argentina.

Forman parte del relevamiento, aquellos barrios denominados villas, asentamientos y urbanizaciones informales que presentan diferentes grados de precariedad. Deben ser un mínimo de ocho familias agrupadas o contiguas en donde más de la mitad de sus habitantes no cuenten con un título de propiedad del suelo ni acceso formal a dos servicios básicos (luz, agua, cloaca).

Siendo parte del Renabap, los barrios pueden acceder a: a) Solicitar la encuesta familiar para acceder al certificado de vivienda familiar el cual permite acreditar domicilio ante cualquier autoridad u organismo público o privado, y solicitar la conexión a los servicios públicos. b) Presentar proyectos a la Secretaría de Integración Socio Urbana para poder realizar obras de infraestructura y servicios en el barrio.

Los reclamos presentados, durante el transcurso del año, se vincularon a la imposibilidad de acceder al certificado de vivienda familiar, donde la intervención consistió en determinar cuál es el impedimento y, una vez identificado, subsanar los actos necesarios a fin de que la personas, de corresponder, accedan al certificado en cuestión.

Se destaca la labor realizada ante la presentación de una persona que planteaba la imposibilidad de acceder a dicho certificado el cual solicitó a través de la página web Mi ANSES y habiendo hecho los reclamos pertinentes al Renabap no lo había podido resolver.

Como primera medida, se corroboró a través del mapa del Renabap que el domicilio de la presentante, sito en el barrio La Esperanza, La Plata, Altos de San Lorenzo, Buenos Aires, se correspondía con un barrio que ha sido incluido dentro de los barrios relevados por el Renabap, por lo que se requirió a dicho Organismo que informe si la solicitante había sido censada por el Renabap, y de no ser así, se la cense a fin de que pueda acceder al certificado.

Al poco tiempo, en responde, indicaron que, en virtud de lo solicitado, la solicitante había sido relevada el martes 13 de diciembre del corriente año y que, de dicho relevamiento, surge el certificado de vivienda familiar identificado como FF2_2877978, el cual puede retirarse en la ANSES o a través de Mi ANSES, ya que corresponde a ese Organismo la impresión del mismo.

6. REPARACIÓN, DERECHO A LA MEMORIA, VERDAD Y JUSTICIA. "LEYES DE POLÍTICAS REPARATORIAS"

6.1. Introducción

Como ya se sostuvo en anteriores Informes Anuales, los crímenes de lesa humanidad son graves violaciones a los derechos humanos y, en ese marco, la obligación estatal de investigar, juzgar, sancionar y reparar estas violaciones, se encuentran plasmados en distintos instrumentos internacionales de derechos humanos con jerarquía constitucional como ser la CADH (cf. Arts. 1.1 y 8), el PIDCP (arts. 2 y 14.1), la Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas (arts. 1, 4, 6 y 9) y la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes (arts. 4 y 5).

Las denominadas "leyes reparatorias" (N° 24.043, 24.321, 24.411, 25.914, 26.564 y 26.913) forman parte de las distintas políticas públicas llevadas adelante por el Estado argentino desde el advenimiento de la democracia, en cumplimiento de sus obligaciones internacionales consistentes en plasmar "la reparación económica integral de las víctimas del terrorismo de Estado", entre otras, las cuales abarcan distintas medidas y beneficiarios a los fines de la reparación mencionada.

- **Ley N° 24.043 de Indemnización para Ex Detenidos**: prevé una reparación patrimonial para las personas que estuvieron detenidas a disposición del PEN o por orden emanada de tribunales militares, dentro del período comprendido entre el 6 de noviembre de 1974, fecha en la que se declaró el estado de sitio, y el 10 de diciembre de 1983. Asimismo, contempla un incremento para quienes hubieran muerto durante el cautiverio o sufrido lesiones gravísimas.
- **Ley N° 24.321 de Desaparición Forzada de Personas**: prevé la declaración de la ausencia por desaparición forzada de toda aquella persona que, hasta el 10 de diciembre de 1983, hubiera desaparecido involuntariamente del lugar de su domicilio o residencia, sin que se tenga noticia de su paradero.
- **Ley N° 24.411 de Desaparición Forzada de Personas**: las personas que al momento de la promulgación de la presente ley se encuentren en situación de desaparición forzada, tendrán derecho a percibir, por medio de sus causahabientes, un beneficio extraordinario equivalente a la remuneración mensual de los agentes Nivel A del escalafón para el personal civil de la administración pública nacional.
- **Ley Nº 25.914 de Nacidos en Cautiverio o Menores Detenidos**: reparación para las personas que hubieren nacido durante la privación de la libertad de sus madres o que, siendo menores, hubiesen permanecido detenidos junto con sus padres, siempre que cualquiera de estos hubiese estado detenido o desaparecido por razones políticas, ya sea a disposición del PEN o los

tribunales militares; y para aquellas que, por alguna de esas circunstancias, hayan sido víctimas de sustitución de identidad.

- **Ley N° 26.564 (desde 1955) Ampliación de los Beneficios de las Leyes Nº 24.043 y 24.411**: prevé una reparación patrimonial ampliando los beneficios que otorgan las Leyes Nº 24.043 y 24.411, sus ampliatorias y complementarias a las siguientes personas beneficiarias:
- A aquellas personas que, entre el 16 de junio de 1955 y el 9 de diciembre de 1983, hayan estado detenidas, hayan sido víctimas de desaparición forzada o hayan muerto en alguna de las condiciones y circunstancias establecidas en las mismas.
- A las víctimas del accionar de los rebeldes en los acontecimientos de los levantamientos del 16 de junio de 1955 y del 16 de septiembre de 1955, sea que los actos fueran realizados por integrantes de las Fuerzas Armadas, de seguridad o policiales, o por grupos paramilitares o civiles incorporados de hecho a alguna de las Fuerzas.
- A los militares en actividad que, por no aceptar incorporarse a la rebelión contra el gobierno constitucional, fueron víctimas de difamación, marginación o baja de la Fuerza.
- A quienes hubieran estado en dicho período, detenidos, procesados, condenados o a disposición de la Justicia o por los Consejos de Guerra, conforme con lo establecido por el Decreto Nº 4161/55, o el Plan CONINTES (Conmoción Interna del Estado), o las Leyes N° 20.840, 21.322, 21.323, 21.325, 21.264, 21.463, 21.459 y 21.886.
- A quienes hubieran sido detenidos por razones políticas a disposición de juzgados federales o provinciales, o sometidos a regímenes de detención previstos por cualquier normativa que, conforme con lo establecido por la doctrina y los tratados internacionales, pueda ser definida como detención de carácter político.
- **Ley Nº 26.913 de Pensión para Ex Presos Políticos de la República Argentina**: otorga una pensión graciable para aquellas personas que acrediten haber estado detenidas por causas políticas, gremiales o estudiantiles hasta el 10 de diciembre de 1983.

La DPN ha realizado un seguimiento de esta problemática y, especialmente, a partir de 2016, por el incremento exponencial de quejas con motivo de la demora en resolver la solicitud de reparación. Al respecto, cabe señalar que, durante 2022, disminuyó ostensiblemente la cantidad de quejas presentadas, ante esta Defensoría, por razones de ausencia de una decisión administrativa sobre pedidos de reparación.

Como se desarrollará más abajo, se podría afirmar que las presentaciones, ante esta DPN, actúan como un "termómetro" del funcionamiento de la administración pública nacional sobre alguna temática específica, en este caso el de las leyes reparatorias. También, ante la próxima terminación de un ciclo, permitiría parcialmente realizar comparaciones para evaluar, por ejemplo, si las disfuncionalidades administrativas obedecen a razones intrínsecas a la problemática de las leyes reparatorias –verbigracia, la imposibilidad de demostrar las situaciones fácticas que exige dicha normativa y que en muchos casos se solucionan a través de los juicios de lesa humanidad que se están llevando a cabo, o por decisiones ajenas a las mismas.

En el apartado siguiente, y en forma breve, se da cuenta de las observaciones realizadas durante distintos Informes Anuales sobre esta temática y termina con un gráfico ilustrativo que sintetiza los mismos y, posteriormente, una evaluación del funcionamiento de la administración pública nacional a través del análisis comparativo de resoluciones aprobadas y denegadas en los períodos 2016/2019 y 2020/2022.

6.2. Antecedentes

En el Informe Anual 2016 (pp. 34-5), se informa sobre el incremento inusual de quejas por demoras en resolver solicitudes en el marco de alguna o varias de las leyes reparatorias.

En el Informe Anual 2017 (p. 33), se daba cuenta que se resolvieron el 24,90% del total de actuaciones que trataban sobre la temática de las leyes reparatorias y, de este último colectivo, el 71,66% corresponde al otorgamiento de la prestación prevista por la Ley Nº 26.913.

En el Informe Anual 2018 (p. 40), se señaló la seria preocupación por diversas medidas que limitan la posibilidad cierta de que una solicitud de reparación fuera resuelta dentro de un plazo razonable. Por ejemplo, en innumerables oportunidades, se observó que aquel expediente que llegaba a la última instancia volvía a la oficina de inicio por motivos de "constatar DNI actualizado, domicilio en la jurisdicción de la administración pública nacional (CABA) y constatar que no tiene juicio contra el Estado ni ha cobrado indemnización por los mismos hechos que aquí reclama", o contestaciones de similar estilo.

En el Informe Anual 2019 (p. 43), se daba cuenta de la recomendación formulada al titular del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación por la Resolución N° 123/19 a efectos de que adopte las medidas necesarias para que se dicte una decisión definitiva sobre las solicitudes de reparación. Por ejemplo, de las contestaciones recibidas, surgía con una meridiana claridad el prolongado tiempo que cada departamento de control –perteneciente al circuito de firma– le insume realizar el análisis pertinente o la exigencia de repetir el cumplimiento de formalidades que provocaba que el expediente vuelva a la primera oficina con el consecuente retardo en el trámite.

En el Informe Anual 2020 (p. 46), se señalaba que la pandemia condicionó la modalidad habitual de trabajo de la administración, lo cual repercutió negativamente en la tramitación de las solicitudes de reparación, ya que su gran mayoría estaba plasmada en expedientes de papel, no siendo posible trabajar en los mismos en forma remota; más allá, por ejemplo, de las medidas puntuales adoptadas por

la Dirección de Gestión de Políticas Reparatorias (DGPR) de establecer guardias presenciales, etcétera.

En el Informe Anual 2021 (p. 54), se indicaba sobre un cambio de tendencia de carácter positivo. Por ejemplo, concluyeron alrededor del 40% de las quejas sobre leyes reparatorias que fueron iniciadas durante 2016. También, se indicaba que, en 2021, se produjo un nuevo aumento de quejas por esta temática de aproximadamente del 20%.

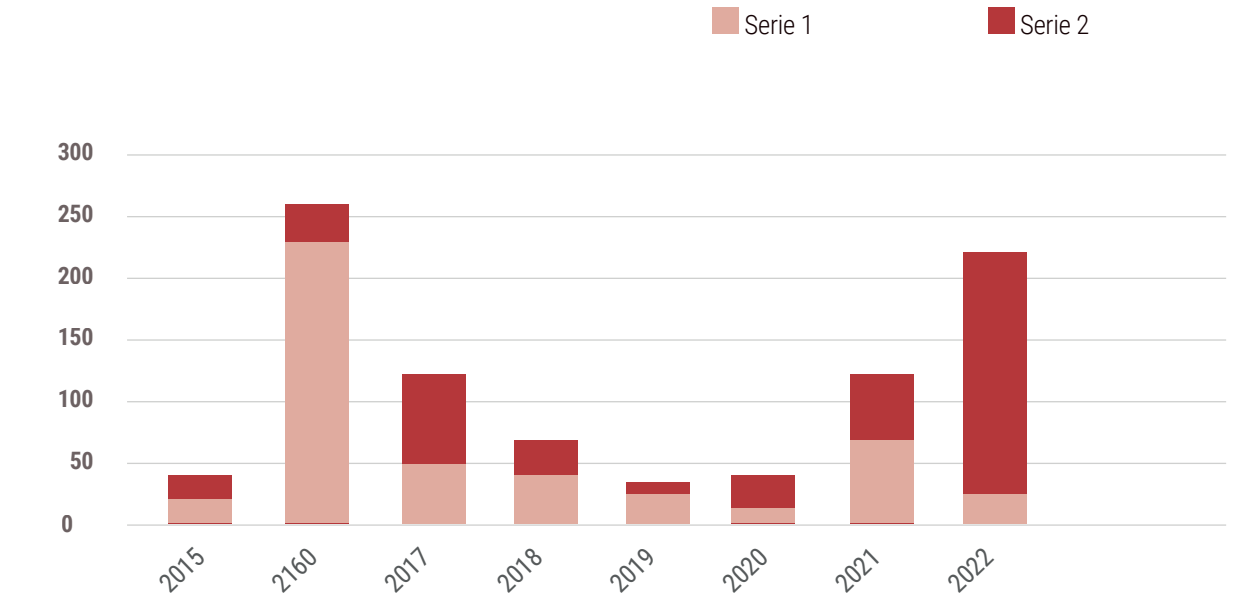
Lo expuesto en los párrafos precedentes se puede sintetizar, a grandes rasgos, en el presente gráfico, advirtiendo que, entre el dictado de la decisión administrativa y la conclusión de la actuación, no transcurre en el mismo tiempo en razón que esta Defensoría espera para tal decisión que la persona interesada corrobore la respuesta brindada por la Secretaría de Derechos Humanos o el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, o cualquier oficina bajo la órbita de ellas.

6.3. Análisis comparativo de resoluciones aprobadas y denegadas en los períodos 2016/2019 y 2020/2022

Los siguientes cuadros que ilustran este título fueron provistos por la DGPR a pedido de esta Institución, que se dividen en resoluciones aprobadas y denegadas, según las Leyes N° 24.043 (detenidos y exilio), 26.564, 24.411, 25.914 y 26.913, y por los períodos 2020/2022 y 2016/2019, respectivamente.

Se realizará un breve análisis del ciclo 2020/2022, luego se pasará a examinar la fase 2016/2019 y, por último, un cotejo comparativo de ambos períodos.

ACTUACIONES INICIADAS Y TOTALES CONCLUIDAS EN EL PERÍODO 2015-2022



6.3.1. Análisis del período 2020/2022

RESOLUCIONES APROBADAS DE LEYES REPARATORIAS: 2020/2022							
AÑO	Ley N° 24.043 (Detenidos)	Ley N° 24.043 (Exilio)	Ley N° 26.564	Ley N° 24.411	Ley N° 25.914	Ley N° 26.913	TOTAL
2020	93	107	103	9	69	248	**629**
2021	564	327	276	14	482	703	**2366**
2022	353	552	179	45	385	1659	**3173**
Total	**1010**	**986**	**558**	**68**	**936**	**2610**	**6168**

RESOLUCIONES DENEGADAS DE LEYES REPARATORIAS: 2020/2022							
AÑO	Ley N° 24.043 (Detenidos)	Ley N° 24.043 (Exilio)	Ley N° 26.564	Ley N° 24.411	Ley N° 25.914	Ley N° 26.913	TOTAL
2020	12	3	1	17	6	11	50
2021	31	38	10	12	22	304	417
2022	45	43	13	93	57	98	349
Total	**88**	**84**	**24**	**122**	**85**	**413**	**816**

Si un primer análisis se circunscribe al período comprendido entre 2020/2022, se observa que el 43,28% corresponde a decisiones dictadas en relación a solicitudes de la Ley N° 26.913 y, de esa proporción, surge un alto porcentaje (86,34%) de pedidos aprobados.

Si el análisis se circunscribe al año 2022, se dictaron casi la mitad (49,89%) de las decisiones debidas a reparaciones de la Ley N° 26.913 y la relación de aprobados también se eleva de manera significativa (94,42%).

En conclusión, se podría afirmar que el número de resoluciones dictadas en 2022 en el marco de la Ley N° 26.913 es significativa (25,16%) en comparación a todo el período bajo análisis (2020/2022) y teniendo en cuenta con las demás decisiones correspondientes a beneficios previstos en las Leyes N° 24.043, 26.564, 24.411 y 25.914.

Por otra parte, para todo el tiempo bajo estudio (2020/2022), se observa que las decisiones dictadas en el marco de la Leyes N° 24.043 (detenidos y exilio) y 26.564 representan un total de casi del 40% (15,72%, 15,32% y 8,34%; respectivamente; alcanzando un total de 39,38%), a diferencia de las Leyes N° 24.411 y 25.914 que representan menos de la mitad de dicha proporción (2,72% y 14,62%, respectivamente; alcanzando un total del 17,34%). Ambos totales están lejos del 43,28% que involucra a la Ley N° 26.913. Similares porcentajes se advierten para 2022.

6.3.2. Análisis del período 2016/2019

RESOLUCIONES APROBADAS DE LEYES REPARATORIAS: 2016/2019					
Año	Ley N° 24.043 (Exilio - Detenidos – 26.564)	Ley N° 24.411	Ley N° 25.914	Ley N° 26.913	TOTAL
2016	386	4	55	632	1077
2017	183	6	15	1750	1954
2018	339	4	10	240	593
2019	566	25	56	561	1208
Total	**1474**	**39**	**136**	**3183**	**4832**

RESOLUCIONES DENEGADAS DE LEYES REPARATORIAS: 2016/2019						
Año	Ley N° 24.043 (Exilio - Detenidos – 26.564)			Ley N° 24.411	Ley N° 25.914	Ley N° 26.913	TOTAL
2016		239		2	21	1	263
2017		85		1	21	29	136
2018		89		2	3	270	364
2019		119		31	21	613	784
Total		**532**		**36**	**66**	**913**	**1547**

Lo primero que se observa de los dos cuadros precedentes, es que el 64,21% corresponde a decisiones dictadas en relación a solicitudes de la Ley N° 26.913 y, de esa proporción, surge un buen porcentaje (77,71%) de pedidos aprobados.

Dentro de este período (2016/2019), sobresale el año 2017, donde se dictó la gran mayoría (43,43%) de las decisiones debidas a reparaciones de la Ley N° 26.913 y la relación de aprobados también se eleva de manera significativa (98,36%).

En conclusión, se podría afirmar que el número de resoluciones dictadas en 2017 en el marco de la Ley N° 26.913 es significativa (27,89%) en comparación a todo el período bajo análisis (2016/2019) y teniendo en cuenta las demás decisiones correspondientes a beneficios previstos en las Leyes N° 24.043, 26.564, 24.411 y 25.914.

Por otra parte, para todo el tiempo bajo estudio (2016/2019), se observa que las decisiones dictadas en el marco de la Leyes N° 24.043 (detenidos y exilio) y 26.564 representan un 31,45%, a diferencia de las Leyes N° 24.411 y 25.914 que no alcanzan los dos dígitos (1,17% y 3,17%, respectivamente; alcanzando un total de 4,34%). Ambos totales están muy lejos del 64,21% que involucra a la Ley N° 26.913. Similares porcentajes se advierten para 2017.

6.3.3. Análisis comparativo de ambos períodos

Cuando se comparan ambos períodos 2016/2019 y 2020/2022, la cantidad de decisiones administrativas son similares: 6379 y 6987, respectivamente, aunque cabe aclarar que el segundo período tiene un año menos y representa un 25% de tiempo en comparación al primer lapso de tiempo.

Siguiendo con el análisis del párrafo precedente, y en términos nominales, implica que, durante el período 2016/2019, se dictaron 1595 resoluciones en promedio y, en el lapso 2020/2022, se emitieron 2329 decisiones administrativas en promedio; ello significa un aumento de más de 40% en relación al primer ciclo (>46%) lo cual demostraría el esfuerzo puesto en la actual gestión para resolver los pedidos de reparación.

En relación a los cifras nominales similares de los dos períodos bajo análisis (2016/2019: 6379; 2020/2022: 6987), la DGPR señaló que las primeras resoluciones de la Ley N° 26.913 eran de procesamiento más ágil que las posteriores debido a que se priorizaban aquellos trámites que ya contaban con una resolución favorable en otra de las leyes, y esta situación no requería un proceso de investigación a los efectos de acredi-

tar la detención por estar demostraba en una resolución previa.

También, dicha Oficina hizo hincapié en que la gestión tuvo que adaptarse laboralmente a una situación de pandemia mundial al comienzo del mismo y luego se debió efectuar un proceso de una digitalización con los inconvenientes que tal tarea implica. En el Informe Anual 2020, se daba cuenta de los inconvenientes que trajo la pandemia en relación a los trámites de las solicitudes de reparación. Caben recordar las disposiciones dictadas para proteger a la población en general y que alcanzó a un porcentaje importante de agentes de la administración pública nacional y, por el otro lado, la inexistencia de expedientes digitalizados que impedían su trabajo en forma remota.

6.3.4. A modo de conclusión

Más allá del análisis precedente, se podría afirmar que, con los datos informados por la DGPR, las presentaciones, ante esta Defensoría, actúan como un termómetro del funcionamiento de la administración pública nacional sobre una problemática en particular, en este caso, el de las leyes reparatorias, que a través de las investigaciones administrativas se conocen sus causas y que fueron objeto de recomendaciones para subsanarlas. Por otra parte, lo más importante, desde el punto de vista de la ciudadanía que recurrió a esta Defensoría, es que sus expedientes fueran resueltos rápidamente (en la gran mayoría de los casos) una vez que cambió la gestión de política reparatoria, en razón del seguimiento realizado en años anteriores por esta Institución. Hubo otros (los menos) que se resolvieron dentro del año en el que se formuló la queja.

6.4. Acceso a la información en el marco de los beneficios previstos en las leyes de políticas reparatorias

Se inició una investigación de oficio en razón de que la página web del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, a través del ítem "Consulta de Expedientes" restringe la información brindada solo a expedientes, cuyos registros corresponden hasta 2016 inclusive, y no así los posteriores a esa fecha, lo que imposibilita a sus titulares consultar en qué oficina se halla su solicitud de reparación y saber si la misma avanza en su trámite.

Como primer paso, se cursó requerimiento a la Subsecretaría de Gestión Administrativa del citado Ministerio para que informe los motivos que impiden brindar la información que alude el párrafo precedente y las medidas en estudio para permitir su acceso; como así también las gestiones realizadas en el caso de que su resolución dependa de la intervención de organismos ajenos a ese Ministerio.

Dicha Oficina respondió mediante la Nota N° NO-2022-127559473-APN-DGTIYT#MJ informando que con

> respecto a los expedientes posteriores a 2016 que fueron iniciados en GDE, la consulta es provista por la Secretaría de Innovación Pública, la URL correspondiente es https://www.argentina.gob.ar / jefatura/innovacionpublica/expedientes y dejó ofrecer información para los expedientes reservados (entre los cuales se encuentran los correspondientes a solicitudes de reparación de beneficios de Leyes Reparatorias).

También, hizo saber que la DGPR dependiente de la Secretaría de Derechos Humanos de la Nación reclamó, en varias oportunidades, a la Secretaría de Innovación Pública sobre la restauración de dicha consulta cuando estuvo fuera de línea por encontrarse en desarrollo una nueva versión y que, una vez, disponible, habiendo constatado que no ofrecía información para los expedientes correspondientes a las solicitudes de beneficios de las leyes reparatorias.

En respuesta a dicho reclamo, agregó que la Dirección Nacional de Digitalización Estatal respondió que

> el servicio de consulta de ubicación de expedientes se reimplementó recientemente con el objetivo de ajustarlo al nuevo estándar de integraciones mediante servicios de GDE con sistemas clientes como lo es esta consulta pública. En este marco se revisó la implementación también desde el punto de vista jurídico. Se advirtió que la consulta publicada en internet de ubicación de expedientes reservados podría traer perjuicios jurídicos a los distintos organismos de todo el PEN que utilizan la funcionalidad de reserva y a las partes involucradas en tales actuados.

Añadió que

> dado la descripción de su caso de uso, se entiende que en él no hay consecuencias de perjuicio legal y es un servicio el que se extiende a los beneficiarios. En lo inmediato no contamos con funcionalidad que permita parametrizar en cada repartición y código de trámite si el mismo es susceptible de consulta o no formalizado además para que cada organismo rector lo autorice.

Por último, se señaló que la Subsecretaría de Protección y Enlace Internacional en Derechos Humanos solicitó una reunión con la Dirección Nacional de Digitalización Estatal ante el tenor de la respuesta y que, brevemente, fue transcripta en los párrafos precedentes.

Por otra parte, esta Defensoría cursó requerimiento a la Subsecretaría de Innovación Administrativa de la Jefatura de Gabinete de Ministros (JGM) para que informe las medidas adoptadas por esa repartición para subsanar la falta de acceso a la información sobre la Oficina y fecha en la que se encuentran los expedientes iniciados en 2017 y años subsiguientes en el marco de las leyes reparatorias. Se está aguardando contestación al momento de elaborar el presente Informe. Se continuará informando el curso de la presente investigación y su resultado en el Informe Anual 2023.

6.5. Publicación de información

Originada por una queja del interior del país donde se planteaba la falta de certeza para cobrar los reajustes de los haberes correspondientes a los beneficios de la Ley N° 26.913, se cursó requerimiento a la ANSES para que haga saber si resulta factible publicar en su página web oficial información al respecto.

Puntualmente, se preguntó si era posible dar a conocer sobre: (a) la última remuneración mensual asignada a la Categoría D Nivel 0 (cero), Planta Permanente

Sin Tramo –Agrupamiento General– del Escalafón para el personal del Sistema Nacional de Empleo Público (SINEP); (b) el Convenio Colectivo para la Administración Pública Nacional que así lo establece; y (c) el mensual en el que se verá reflejado el nuevo haber para las personas beneficiarias de la Ley N° 26.913.

Cabe recordar que el artículo 5 de la Ley N° 26.913 establece que el beneficio que determina dicha norma será igual a la remuneración asignada a la Categoría D Nivel 0 (cero) del Escalafón aludido en el párrafo precedente.

Previamente a la consulta que refiere el primer párrafo de este apartado, se realizó una investigación administrativa, cuyos pedidos de informes estuvieron dirigidos a la ANSES y a la JGM; y, al estar intrínsecamente relacionado con dicha consulta, resulta conveniente realizar una breve reseña para una mejor ilustración de la presente problemática.

Al respecto, la Subsecretaría de Empleo Público de la JGM, por la Nota N° NO-2021-19234384-APN-SSEP#JGM, informó detalladamente sobre las fechas en las que comunicó al Ente previsional del incremento del valor de la unidad retributiva para el personal del Sistema Nacional de Empleo Público (SINEP), los números de notas involucradas (cuyas copias acompañó), e hizo saber que las mismas fueron dirigidas a la Dirección General de Diseño de Normas y Procesos de la ANSES.

La ANSES respondió por la NO-2021-32466634-ANSES-DGAYT#ANSES junto con el documento electrónico N° PV-2021-28200898-ANSES-DPR#ANSES. En él, se informa que

> corresponde a la SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN Y EMPLEO PÚBLICO informar ante este organismo el monto total de la remuneración mensual referida en el artículo 5 de la Ley Nº 26.913, en oportunidad de producirse variaciones o ajustes en los montos remuneratorios, a fin de realizar los ajustes necesarios en los beneficios de Pensión Graciable del Régimen Reparatorio para Ex Presos Políticos.

También, informó que

> la actualización de los haberes se realiza conforme la fecha de recepción de la información por parte de la Subsecretaría mencionada y que, debido al cronograma del proceso de liquidación de la ANSES, estos aumentos se verán reflejados, dos meses después de la fecha de recepción de la información.

Posteriormente, ante un nuevo requerimiento, el Ente previsional, mediante la Nota Nº NO-2021-56215313-ANSeS-DGAYT#ANSeS (PV-2021-51190695-ANSeS-DPR#ANSeS), informó que, de acuerdo con

> el cronograma de liquidación de la ANSES, abona sus haberes a mes adelantado, desde que se toma conocimiento de los aumentos pertinentes, de no mediar inconvenientes o inconsistencias en su liquidación, los aumentos impactan en el segundo mes consecutivo.

Y a modo de ejemplificación, señaló que un aumento recibido en el mes de mayo/xx, podrá impactar en la liquidación del haber como mínimo en el mes de julio/xx.

También indicó que

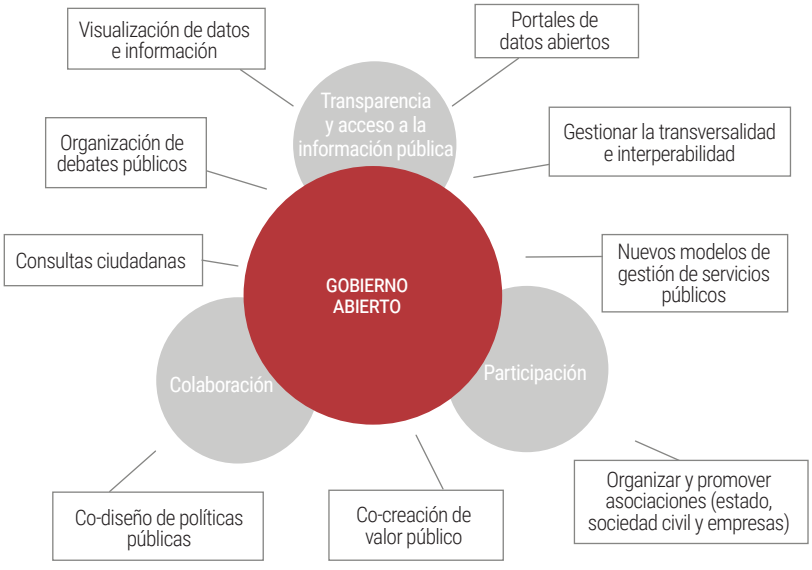
> una vez que esta Administración toma conocimiento de los aumentos, el área encargada de realizar el requerimiento para la aplicación del mismo procede a sus efectos y lo deriva a la Dirección de sistemas para su programación y posterior impacto en la liquidación. Cabe mencionar que independientemente del tiempo insumido por cada área mencionada, se deben respetar los cronogramas de liquidación, los cuales se realizan una vez al mes.

Por último, en lo atinente a la factibilidad de la reducción de plazos a 30 días corridos el período entre los extremos aludidos en el punto que antecede, advirtió que cronograma de pagos no permite modificación alguna en virtud de lo detallado precedentemente.

Al momento de elaborar el presente Informe, se espera respuesta del Ente previsional sobre si resulta factible de publicar en su página web oficial información que hace al reajuste de los haberes de los beneficios de la Ley N° 26.913.

7. GOBIERNO ABIERTO

Como se informó en otras oportunidades, el Gobierno abierto surge como un nuevo paradigma y modelo de relación entre los gobernantes, las administraciones y la sociedad: transparente, mul-



FUENTE: RAMÍREZ-ALUJAS Y DASSEN 2012

tidireccional, colaborativo y orientado a la participación de los ciudadanos tanto en el seguimiento como en la toma de decisiones públicas, a partir de cuya plataforma o espacio de acción es posible catalizar, articular y crear valor público desde y más allá de las fronteras de las burocracias estatales.

De modo tal que la transparencia, la participación y la colaboración aparecen como los pilares fundamentales de un Gobierno abierto.

En síntesis, el Gobierno abierto es un Estado que abre su información y los datos que genera y maneja, para construir una nueva manera de relacionar a la administración pública con la ciudadanía y dar lugar –más allá de la participación– a la colaboración y a una recuperación de lo público como una tarea conjunta.

El escalón inicial de este proceso es el acceso a la información pública, la apertura de los datos públicos, reutilizables y contextualizados, y una efectiva rendición de cuentas. La disponibilidad de información y datos públicos permite a la ciudadanía ejercer control y vigilancia en la gestión, como así también contar con elementos para participar y colaborar más activamente en el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas.

El proceso de Gobierno abierto conlleva el ejercicio de derechos humanos tales como el derecho de las personas de acceso a la información pública y a la participación ciudadana.

El derecho de acceso a la información pública tiene como derecho fundante el derecho humano a la información, necesariamente vinculado a los derechos de libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho está basado en el derecho a petición y la obligación de transparencia de la actividad gubernamental, que tiene por principal obligado al Estado.

Encuentra su reconocimiento en distintos instrumentos internacionales de derechos humanos, como ser en el artículo 19 de la DUDH (1948), el artículo IV de la DADDH (1948), el inciso 2 del artículo 19 el PIDCP (1966), el inc. 1 del artículo 13 de la CDN (1989) y la CIDPD (2006), todos ellos con jerarquía constitucional.

En el ámbito nacional, se encuentra regulado en la Ley Nº 27.275 de acceso a la información pública.

Por su parte, el derecho a la participación es el derecho de cualquier ciudadano/a a participar en la dirección de los asuntos públicos, a votar y ser elegido/a, y a tener acceso a la función pública, que ha sido establecido en la DUDH y, jurídicamente garantizado y protegido, por el artículo 25 del PIDCP.

Este derecho ha sido definido por el Comité de Derechos Humanos de la Naciones Unidas, en la Observación General N° 25, estableciendo de manera explícita los componentes básicos del artículo 25 del PIDCP, cómo debería ser implementado, su importancia para una sociedad democrática y quién tiene la responsabilidad de su ejecución.

Este Comité indicó que el derecho a participar en la vida pública "se encuentra en el núcleo de un gobierno democrático". El artículo 25 del Pacto reconoce y protege el derecho y la oportunidad de toda la ciudadanía a participar en la dirección de los asuntos públicos, el derecho a votar y a ser elegida, y el derecho a tener acceso a la función pública.

Se otorga al pueblo el derecho de elegir a sus propias afiliaciones políticas, sus representantes oficiales, su gobierno y una constitución. Estas opciones y "el derecho de las personas a participar en los procesos (…) constituyen la dirección de los asuntos públicos", dice el Comité.

La dirección de los asuntos públicos se refiere al ejercicio del poder político, en particular, el ejercicio de los poderes legislativo, ejecutivo y administrativo. Cubre todos los aspectos de la administración pública y, la formulación y aplicación de políticas en los planos internacional, nacional, regional y local.

A nivel nacional, nuestra Constitución prevé algunos mecanismos de participación como son la iniciativa popular (art. 39) y la consulta popular (art. 40), y algunas normas o decretos establecen la audiencia pública, consulta previa, entre otros.

El Defensor del Pueblo de la Nación, durante 2022, continuó realizando distintas acciones hacia una Defensoría transparente, abierta y participativa.

7.1. Portal de transparencia del Defensor del Pueblo de la Nación

En razón de la convicción de cambio y apertura que prevé el paradigma de Gobierno abierto, durante 2022, hemos continuado adecuando nuestra información en función de los estándares y requerimientos que establece la Ley N° 27.275 de Acceso a la Información Pública.

En nuestro sitio web,[1] se brinda información sobre cómo, por qué y a quién puede solicitar información pública. Además, se incluye un formulario para realizar, a través de la web, pedidos de solicitud de acceso a la información pública al Defensor del Pueblo de la Nación.

Asimismo, se brinda información del Organismo de forma activa y en formato abierto para su reutilización, de los Informes Anuales, las licitaciones y contrataciones (llamados, pliegos y adjudicaciones), la rendición de cuentas presentada al Congreso de la Nación y la nómina de autoridades y personal de la Institución y escala salarial, la cual se encuentra actualizada.

7.2. Acceso a la información pública

Como se sostuvo en otras oportunidades, el derecho de acceso a la información es un pilar esencial en las políticas de Gobierno abierto y un derecho humano fundamental. En nuestro país, se encuentra reconocido implícitamente en los artículos 1, 14 y 33 de la Constitución Nacional y, de forma explícita, en el inciso 22 del artículo 75, dada la inclusión de los pactos y de los tratados internacionales suscritos por el Estado argentino, entre los que se destacan la DUDH (art. 19); la CADH (art. 13, inc. 1); el PIDCP (art. 19.2); y la DADDH (art. 4).

A partir de la entrada en vigencia de la Ley Nº 27.275 de Derecho de Acceso a la Información Pública, la cual comprende la posibilidad de buscar, acceder, solicitar, recibir, copiar, analizar, reprocesar, reutilizar y redistribuir libremente la información que generen, obtengan, custodien, transformen o controlen los sujetos obligados

1 DPN, www.dpn.gob.ar.

por la ley, desde la Defensoría, se trabajó en crear los canales institucionales adecuados para poder hacer efectivo ese derecho a la ciudadanía.

A ese fin, dentro del enlace de transparencia creado en nuestra página web, se brinda información a la ciudadanía sobre el derecho de acceso a la información y cómo hacer efectivo su ejercicio.

En ese orden y con el fin de brindar mayor accesibilidad al ejercicio de este derecho, se incorporó en nuestra página web la posibilidad de realizar solicitudes de acceso a la información pública a través de un formulario web dando respuesta en tiempo y forma de acuerdo a las previsiones de la norma citada.

A cinco años de la promulgación y entrada en vigencia de la Ley citada, en el año en análisis, se observó un incremento en la cantidad de solicitudes de acceso a la información pública ante el Defensor del Pueblo de la Nación. En efecto, se recibieron 22 pedidos, de los cuales se les dio curso a 11 habiéndose dado respuesta en su totalidad en tiempo y forma conforme con el procedimiento establecido en la Ley N° 27.275. Luego, hubo nueve solicitudes de acceso a la información pública, cuyo objeto obligado no era esta Defensoría, por lo que se corrió traslado de la petición al organismo pertinente de acuerdo con las previsiones del artículo 10 de la citada norma. Y en dos casos, si bien fueron caratulados como pedido de acceso a la información pública, leída la petición se estableció que ese no era su objeto, por lo que se brindó una respuesta integral al problema en cuestión.

Por último, se asesoró y orientó sobre cómo presentar una solicitud de acceso a la información pública y sobre las vías recursivas frente al silencio o respuesta parciales de otros organismos, ante distintas consultas realizadas durante el año.

8. DERECHO DE PETICIÓN

El derecho de petición, como derecho humano, encuentra su reconocimiento en la DADDH en su artículo 24, siendo el sujeto activo del mismo, toda persona, que puede efectuar peticiones respetuosas de interés general o particular a cualquier autoridad competente, debiendo obtener, para que este derecho no sea vulnerado, una pronta resolución tanto en el ámbito administrativo como judicial.

Es un derecho fundamental y se encuentra previsto expresamente en el artículo 14 de nuestra Carta Magna "Todos los habitantes de la Nación gozan de los siguientes derechos conforme con las leyes que reglamenten su ejercicio; a saber: (…); de peticionar a las autoridades (…)", como así también en la ley de procedimiento administrativo.

El derecho de petición conlleva el ejercicio del derecho a ser oído/a que implica la posibilidad de exponer las razones de las pretensiones y defensas de los particulares antes de la emisión de los actos que se refieran a sus derechos, mediante la interposición de recursos, reclamos o cualquier petición.

Si bien su contenido es amplio, en 2022, han crecido exponencialmente, los reclamos por la afectación de este derecho, en particular, a partir de la gran demanda proveniente de personas a quienes no se les había abonado por la labor realizada en el Censo 2022 y, ante la falta de respuesta, por parte del Indec a sus reclamos.

Los casos asistidos por afectación al derecho a peticionar ante las autoridades se corresponden al 49,70% de los casos totales asistidos por el Área, de los cuales el 90,44% fueron reclamos ante el Indec, 2,64% ante el Registro Nacional de la Propiedad del Automotor, 1,02% de veteranos de la Guerra de Malvinas, 0,81% ante el ANMaC, 0,31% apostillado cancillería y 4,78% otros.

8.1. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

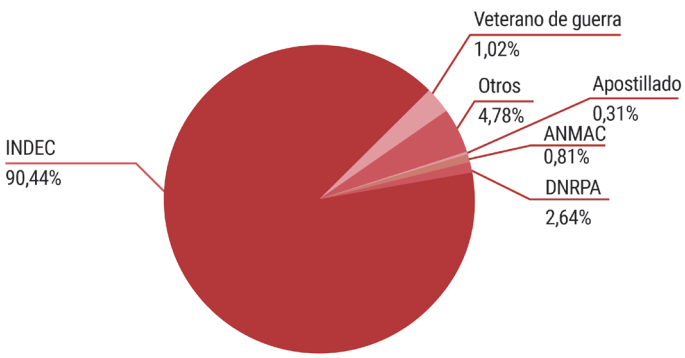
La DPN, con posterioridad a la realización del censo de población, hogares y vivienda efectuado el 18 de mayo de 2022, recibió numerosos reclamos por la demora en el pago en concepto de reconocimiento de gastos derivados del desempeño de la tarea censal de personas que prestaron labores en la etapa presencial del censo, por lo que se inició la presente investigación de oficio tendiente a determinar a qué obedecía la demora en el pago y, de ser necesario, instar a la autoridad pertinente a que regularice el mismo.

A los reclamos presentados ante esta Defensoría se sumó el estado público que tomo el tema en distintos medios de comunicación que daban cuenta de la demora en el pago.[2]

En el marco de la actuación referenciada se requirió al Instituto Nacional de Estadística y Censos (Indec), mediante la Nota NO-2022-42074-DPN-SECGRAL#-DPN, que brinde información sobre: la cantidad de censistas que han participado del desarrollo del Censo 2022, la cantidad a los cuales se les ha efectivizado el pago por la labor realizada el 18 de mayo

2 Ejemplos: https://bit.ly/3KWIRnq, https://bit.ly/3N6X43X, https://bit.ly/3NcbvDU, https://bit.ly/3N6yQXu.

DERECHO A PETICIONAR ANTE LAS AUTORIDADES



y de existir demoras, especifique las razones a las que obedece la misma y la fecha probable en la que se haría efectivo el pago.

En responde, mediante la Nota NO-2022-APN-73755936-APN-DAJ#INDEC, el Indec informó que la cantidad total de la estructura autorizada para el censo fue de 821.202 personas entre jefes de fracción, jefes de radio, asistentes de jefes de fracción, censistas de viviendas particulares urbanas, censistas de viviendas particulares rurales, censistas suplentes, censistas de viviendas colectivas, censistas de población en situación de calle y censistas adicionales por crecimiento.

Agregaron que "hasta el 14 de julio, se pagaron las provincias de Chaco, Catamarca, Salta, Tucumán y San Luis, de acuerdo con el siguiente detalle: Chaco: 18.160 personas, Catamarca: 6529 personas, Salta: 19.110 personas. Tucumán: 25.418 personas y San Luis: 8175 personas".

Además, indicaron que

> el pasado viernes 15 de julio, tal como fuera informado por este Instituto mediante comunicado oficial ese día; la Tesorería General de la Nación disponibilizó los fondos al Banco Nación para el pago de las personas que realizaron actividades en el Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2022, por el primer desembolso o tanda de censistas, según los procesos de validación de datos.

También, informaron que

> se encuentra en proceso de pago en los próximos días el resto de las provincias que se encontraban liquidadas para pagar. Estimamos que los fondos estarán acreditados en las cuentas de las personas entre los días martes 19 y el miércoles 20 de julio próximos. A continuación, se detalla el estado y las cantidades pagas y a pagarse de cada provincia.

Informaron que

> restan todavía aprobar y pagar aproximadamente a cien mil personas de la estructura censal, que por diversos motivos no fue posible incluir en la primera tanda de resoluciones, ya sea porque no habían validado su participación en el Censo por parte de las provincias, o porque no habían informado su número de CBU, o por haber informado CVU de billetera virtual (…).

Por otra parte, sostuvieron que

> nunca fue comprometida una fecha concreta de pago por parte de Indec, se trabajó con celeridad en conjunto con las Direcciones Provinciales de Estadística para realizar el trabajo de validaciones con rapidez, y eso fue realizado (…). En el cuadro se puede identificar la fecha de resolución del Indec aprobando las nóminas, y como se evidencia por las fechas, el trabajo administrativo de validación se fue realizando en el mes de junio, en la medida que se fueron recibiendo los listados de las Direcciones Provinciales de Estadística.

Sostuvieron que "se produjo una demora en la disponibilidad efectiva de los fondos por parte de la Tesorería General de la Nación, situación que al día de hoy se encuentra subsanada.

De la respuesta brindada por el Indec, se deduce que la cantidad total de la estructura autorizada para el censo fue de 821.202 personas y que al 20/7/2022 se autorizó el pago a 645.603 personas, quedando aún pendiente de autorización de pago 175.599 personas.

Si bien es cierto que la mayoría de los integrantes de la estructura autorizada para el censo han percibido los viáticos fijados para la labor desarrollada en el marco del Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2022, aún resta abonar a un 21,38% de dicha estructura.

Además, habían pasado ya más de dos meses desde la realización del censo, por lo que en principio resultaría suficiente tiempo para efectuar las validaciones del caso que permitan emitir la autorización de pago.

Finalmente, para aquellas personas que no han informado su CBU por no poseer cuenta bancaria o aquellos que brindaron un CVU de billetera virtual que no resulta válido para hacer efectivo el pago, correspondería encontrar una solución alternativa para efectivizar el mismo, como ser a través del pago presencial en Correo Argentino, como se estila en ocasión de llevarse a cabo los procesos electorales en nuestro país, pago de bonos sociales, etcétera.

Desde el punto de vista normativo, el censo nacional se rige por la Ley Nº 17.622, reglamentada por el Decreto Nº 3110/70 y sus modificatorias.

PROVINCIA	RESOL	Fecha Resolución	Estado	Cantidad personas	Fecha O.P.
BUENOS AIRES	RESOL-2022-122-APN-INDEC#MEC	17/6/2022	A pagarse 20/7	250.998	21/6/2022
CABA	RESOL-2022-121-APN-INDEC#MEC	17/6/2022	A pagarse 20/7	51.451	21/6/2022
CATAMARCA	RESOL-2022-104-APN-INDEC#MEC	10/6/2022	Pagado	6.529	10/6/2022
CHACO	RESOL-2022-108-APN-INDEC#MEC	13/6/2022	Pagado	18.160	10/6/2022
CHUBUT	RESOL-2022-127-APN-INDEC#MEC	23/6/2022	A pagarse 20/7	8.594	24/6/2022
CÓRDOBA	RESOL-2022-123-APN-INDEC#MEC	21/6/2022	A pagarse 20/7	65.678	21/6/2022
CORRIENTES	RESOL-2022-132-APN-INDEC#MEC	29/6/2022	A pagarse 20/7	18.160	29/6/2022
ENTRE RÍOS	RESOL-2022-148-APN-INDEC#MEC	13/7/2022	A pagarse 20/7	23.872	13/7/2022
FORMOSA	RESOL-2022-129-APN-INDEC#MEC	24/6/2022	A pagarse 20/7	9.079	27/6/2022
JUJUY	RESOL-2022-124-APN-INDEC#MEC	21/6/2022	A pagarse 20/7	9.030	21/6/2022
LA PAMPA	RESOL-2022-128-APN-INDEC#MEC	25/6/2022	A pagarse 20/7	7.313	27/6/2022
LA RIOJA	RESOL-2022-126-APN-INDEC#MEC	23/6/2022	A pagarse 20/7	5.557	24/6/2022
MENDOZA	RESOL-2022-118-APN-INDEC#MEC	16/6/2022	A pagarse 20/7	29.103	21/6/2022
MISIONES	RESOL-2022-119-APN-INDEC#MEC	16/6/2022	A pagarse 20/7	21.095	21/6/2022
NEUQUÉN	RESOL-2022-115-APN-INDEC#MEC	15/6/2022	A pagarse 20/7	10.825	15/6/2022
RÍO NEGRO	RESOL-2022-120-APN-INDEC#MEC	16/6/2022	A pagarse 20/7	11.411	21/6/2022
SALTA	RESOL-2022-102-APN-INDEC#MEC	8/6/2022	Pagado	19.110	9/6/2022
SAN JUAN	RESOL-2022-150-APN-INDEC#MEC	13/7/2022	A pagarse 20/7	10.358	13/7/2022
SAN LUIS	RESOL-2022-107-APN-INDEC#MEC	13/6/2022	Pagado	8.175	13/6/2022
SANTA CRUZ	RESOL-2022-116-APN-INDEC#MEC	16/6/2022	A pagarse 20/7	4.370	16/6/2022
SANTA FE	RESOL-2022-135-APN-INDEC#MEC	6/7/2022	A pagarse 20/7	15.966	13/7/2022
SANTIAGO DEL ESTERO	RESOL-2022-125-APN-INDEC#MEC	23/6/2022	A pagarse 20/7	12.782	24/6/2022
TIERRA DEL FUEGO	RESOL-2022-117-APN-INDEC#MEC	15/6/2022	A pagarse 20/7	2.569	16/6/2022
TUCUMÁN	RESOL-2022-105-APN-INDEC#MEC	10/6/2022	Pagado	25.418	10/6/2022
TOTAL				645.603	

Mediante el Decreto Nº 726/20, se dispuso la realización del Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2022 en todo el país declarándolo de interés general, fijándose la etapa presencial para el pasado 18/5/2022 por el Decreto Nº 42/2022, requiriendo la intervención de numerosos censistas para dicha tarea según los datos aportados por el Indec en su página web.

En el artículo 12 del mismo cuerpo legal, establece que

> las personas afectadas al operativo de relevamiento censal percibirán UNA (1) suma fija no remunerativa en concepto de reconocimiento de gastos derivados del desempeño de la tarea censal; suma que será determinada por resolución del INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS (Indec), y abonada una vez verificado el total cumplimiento de las tareas asignadas...".

Mediante las Resoluciones Nº 89/2022 y 95/2022 del Indec, se estableció el procedimiento para percibir las sumas fijadas para todas las personas que cumplieran con las tareas asignadas, en todas las provincias, incluida la CABA, debiendo suministrar los datos bancarios antes del 15/12/2022 (art. 2, Res. Nº 89/2022).

Respecto a la obligación de pago, el mismo cuerpo legal en su artículo 3 reza

> (…) Autorizase a la DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN Y CONTROL PRESUPUESTARIO dependiente de la DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIONES de la DIRECCIÓN DE GESTIÓN del Instituto a realizar, a través de los sistemas bancarios electrónicos correspondientes el pago de las sumas fijas aprobadas en el artículo 1 de la presente medida, las que se abonarán una vez verificado el total cumplimiento de las tareas que correspondan a cada puesto y función de la Estructura Censal (…).

En síntesis y atento a los argumentos expuestos, esta Defensoría mediante la Resolución N° 51/2022 formuló una recomendación al Indec a fin de que implemente todos los mecanismos que están a su alcance, en articulación con las Direcciones Provinciales de Estadística (DPE), para realizar el trabajo de validaciones y medios de pagos que permitan efectivizar la totalidad del cobro por viáticos a aquellas personas que han sido parte de la estructura autorizada para el censo.

Ahora bien, sin perjuicio de la recomendación formulada, esta Defensoría intervino en cada caso en particular que reclamaba el pago adeudado por la labor realizada en el marco del Censo 2022, en todos ellos se cursó un requerimiento al Indec a fin de que determine la causa por la cual aún persistía el incumplimiento.

Progresivamente, fue dando respuesta a las distintas requisitorias, indicando cuándo se había efectivizado el pago y, en relación a los casos restantes, indicó que:

Con respecto al resto de ciudadanas y ciudadanos que han efectuado –o puedan efectuar en lo sucesivo– reclamos relacionados con el pago del estipendio dispuesto en concepto de reconocimiento de gastos por las tareas censales realizadas, se pone en su conocimiento que la demora en el pago puede obedecer a diferentes razones, según el caso, pero todas ajenas al obrar de este Instituto.

En efecto, la falta de pago puede ser consecuencia de diferentes motivos:

> a. que la persona no haya sido validada en la realización de tareas, por parte de la estructura censal (jefe de fracción o radio) o en su defecto por la DPE;
> b. que la transferencia haya sido rechazada debido a errores en los datos informados por las personas, por ejemplo, Clave Bancaria Uniforme (CBU) de cuentas inexistentes o de cuentas en dólares, y otros casos similares; (en esos casos, el Indec envía correos electrónicos, solicitándoles una CBU o Clave Virtual Uniforme (CVU) válida;
> c. en algunos casos, la persona no lo ve impactado en su cuenta, pero la transferencia ha sido efectuada según los reportes del Banco de la Nación Argentina. Es importante tener en cuenta que los fondos se verán acreditados con alguna de las siguientes leyendas "SNP PAGO A PROVEEDORES" O "TRANSF SUE JUDICIAL" o "INDEC - Número".

Asimismo, destacaron que se dispuso la publicación en la página web del Instituto, de todas aquellas novedades y cuestiones relacionadas con el pago de la estructura censal para la consulta de la ciudadanía, como así también un formulario a fin de canalizar los eventuales reclamos.[3]

Asimismo, implementó un canal de denuncias directa para que las personas afectadas canalicen sus reclamos.

Si bien esta información fue brindada a cada persona que presentó un reclamo ante esta Defensoría y todos ellos canalizaron su reclamo por los canales previstos por el Organismo, se continuó trabajando a fin de que informen en cada caso concreto en qué instancia se encontraba el proceso de pago, es decir, si la persona había sido verificada, o bien si el CBU que había presentado tenía algún inconveniente, o bien cualquier otra cuestión que estuviera obstaculizando la efectivización del pago.

De manera progresiva, fueron dando respuesta por cada caso concreto permitiendo subsanar, en los casos que así lo requerían, el obstáculo que impedía el avance del proceso de pago, lo que, finalmente, devino en que la gran mayoría de los/as presentantes pudieron hacerse del monto adeudado.

8.2. Dirección Nacional de los Registros de la Propiedad del Automotor y Créditos Prendarios

Se recibieron algunos reclamos de quejas vinculadas a inconvenientes ante los Registros Seccionales, sobre todo en los procedimientos de transferencias de vehículos o trámites donde se ha dado intervención a la DNRPA.

Como en años anteriores, la Defensoría tomó intervención a fin de dilucidar y de ser posible allanar las circunstancias que imposibilitan la prosecución del trámite en cuestión, formulando los pedidos de informes y cotejando las respuestas brindadas por los Registros, las cuales son puestas en conocimiento de la persona solicitante para que, en su caso, adecúe y prosiga el trámite conforme con la nor-

3 Preguntas frecuentes Indec, https://bit.ly/3HyVtjV.

mativa vigente; o instando a la Administración a que dé respuesta en tiempo y forma, ya sea aceptando o negando la pretensión de la persona solicitante.

Así, y a modo de ejemplo, se destaca el caso de una persona que solicitó nuestra intervención, ya que le habían robado su vehículo y, luego, fue encontrado por la policía y por error del Registro interviniente, en lugar de hacer la denuncia por robo, dieron de baja al vehículo quien requería se dé el alta nuevamente de su automotor.

Al respecto y luego de ser requerido el Registro del Automotor, a través de la Dirección de Fiscalización y Control de Gestión, indicaron que el digesto de las normas técnico registrales, en su Título II, Capítulo III, Sección 5ta, artículo 1 indica que:

Las solicitudes de baja definitiva del automotor solo podrán efectuarse por:

a. Destrucción, siniestro, desarme, desgaste, o envejecimiento.

b. Exportación definitiva.

Los automotores dados de baja por cualquiera de las causales enumeradas no podrá posteriormente ser objeto de inscripción inicial como armados fuera de fábrica.

Cuando la solicitud de baja definitiva del automotor se efectúe por alguna de las causas indicadas en el procedente inciso a) para recuperar las autopartes cuya comercialización se rige por la Ley N° 25.761 y su Decreto Reglamentario N° 744/04, el titular registral deberá solicitar la baja con recuperación de piezas prevista en la Parte Tercera de esta Sección.

En consecuencia, indicaron que cuando se solicita la baja definitiva invocando algunas de las causales previstas en el citado artículo, no es posible revocar la misma ni su posterior inscripción como "armado fuera de fábrica".

Por otra parte, hicieron saber que conforme con el Decreto N° 335/88 el presentante tenía 15 días, a partir de la notificación de la resolución, para recurrir administrativamente de entender lesionado su derecho, no habiendo hecho uso de ello.

Finalmente, indicaron que, si bien el quejoso atribuye el error al Registro Seccional Cruz del Eje, tal circunstancia deberá acreditarse mediante la presentación judicial, siendo el juez de la causa quien, luego de su valoración y de así considerarlo, deberá ordenar la renovación del trámite y su posterior inscripción mediante oficio judicial. Administrativamente, toda vez que la normativa vigente en la materia expresamente lo prohíbe, y el acto administrativo no fue oportunamente recurrido, no resultaba posible acceder a lo peticionado por el presentante.

Por lo que se procedió a notificar la respuesta formal del Organismo al quejoso a fin de que evalúe la posibilidad de recurrir por la vía judicial, si así lo cree conveniente.

8.3. Agencia Nacional de Materiales Controlados

Los temas de consulta de este año, al igual que años anteriores, se centraron en la falta o demora en la entrega del Certificado de Legítimo Usuario (CLU), vigencia de estos certificados, entre otros.

Ante las demoras en la expedición del CLU, consultado el Organismo, en casi todos los casos, o bien ya había sido expedido o se encontraba próximo a expedirse, por lo que la mayoría de los planteos efectuados se resolvieron satisfactoriamente.

Otros casos no han corrido con la misma suerte, ya que la demora en la emisión del certificado citado, obedecía a cuestiones ajenas a la Agencia Nacional de Materiales Controlados (ANMaC), ya sea porque se encontraba en curso causa penal pendiente de resolución, o bien el trámite estaba observado porque faltaba cumplimentar algún requisito para la adquisición de las credenciales de tenencia y portación. Para estos casos se hizo saber a la persona presentante los requisitos faltantes, para que una vez cumplimentados, continúe el curso de su trámite.

A modo de ejemplo, ante la consulta de un interesado, que solicita la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación, por la demora en el trámite por parte de la ANMaC, de expedir el CLU, quien en su presentación indicó que había realizado el trámite a mediados de 2021 y que no había sido notificado aún sobre su solicitud. También, manifestó que su trámite se encontraba en la oficina de Asuntos Jurídicos dado que con antelación a su última presentación, fue inhibido dos veces en forma preventiva por haber sido evaluado por una empresa consignataria (Dienst Consulting S. A.) la cual él cuestionaba.

Tomada la intervención del caso, se formuló un requerimiento a la ANMaC quien en responde indicó que el presentante se encontraba inhibido toda vez que al presentarse para certificar su aptitud psicofísica ante la empresa Dienst, obtuvo como resultado no apto.

Asimismo, indicaron que, con posterioridad, el quejoso presentó un nuevo certificado apto que fue analizado por el sector operativo de la ANMaC y que el expediente que estaba tramitando ante la Dirección de Asuntos Jurídicos se encontraba pendiente de firma del superior, para dejar sin efecto la inhibición mencionada y dar intervención al área operativa para dar curso a la solicitud presentada por el interesado.

Corrido el traslado de la respuesta al interesado, al tiempo, informó que había sido notificado de su desinhibición y que se encontraba habilitado para iniciar los trámites pertinentes ante la ANMaC.

8.4. Veteranos de la Guerra de Malvinas

Esta Institución, en 2022, continuó asesorando a exsoldados conscriptos de todo el país quienes requerían información sobre cómo tramitar determinados beneficios en razón de haber participado, presuntamente, en la Gesta de Malvinas.

En casi todos los casos, el asesoramiento estuvo relacionado a distintas solicitudes de exsoldados conscriptos que, durante el conflicto de las Islas Malvinas, prestaron servicios militares, quienes, si bien fueron convocados y desplazados en diferentes bases del territorio nacional, en apoyo a las actividades que tenían lugar en los Teatros de Operaciones Malvinas (TOM) y del Atlántico Sur (TOAS), entendían que debían ser incluidos en los beneficios previstos por la Ley Nº 23.848.

En dichos casos, se los asesoró sobre las previsiones de la Ley mencionada en tanto solo son beneficiarios de dicha pensión, los exsoldados conscriptos de las Fuerzas Armadas que hayan estado

destinados en el TOM o entrado efectivamente en combate en el área del TOAS, y a las personas civiles que se encontraban cumpliendo funciones de servicio o apoyo en los lugares antes mencionados, entre el 2 de abril y el 14 de junio de 1982, debidamente certificado según lo establecido en el Decreto N° 2634/90.

8.5. Derecho de acceso a la justicia

El acceso a la justicia es un derecho fundamental de todo ser humano. Por ello, toda persona con independencia de su sexo, origen nacional o étnico y condiciones económicas, sociales y culturales debe ser asistida logrando su satisfacción, es decir, tener la posibilidad de acceder al sistema de administración de justicia y de obtener una sentencia justa y pronta, dictada por los tribunales independientes y autónomos.

Los principales instrumentos que se refieren al derecho al acceso a la justicia son: la DUDH, artículos 8 y 10; la DADDH, artículo XVIII; el PIDCP en sus artículos 2, 3 y 15; la CADH, artículos 8 y 25; y el Convenio Europeo de Derechos Humanos, artículo 6; entre otros.

En el ámbito interno, la mayoría de estos instrumentos han adquirido jerarquía constitucional a través del artículo 75, inciso 22 de la Constitución Nacional. Asimismo, en la Carta Magna, se encuentran preceptos que apuntan a este objetivo. El Preámbulo se refiere, puntualmente, a "afianzar la justicia"; el artículo 14, entre los derechos concedidos a toda la ciudadanía, menciona al de "peticionar a las autoridades"; y el artículo 18 establece ciertas garantías que no se extienden solamente a las cuestiones referidas al debido proceso sustantivo, sino que se despliegan hacia las cárceles y la vida de las personas privadas de la libertad.

Ahora bien, más allá del reconocimiento normativo, el ejercicio del derecho de acceso a la justicia en la práctica suele verse limitado o impedido por distintos factores como normativos, sociales, culturales, económicos (costas y costos de juicio), distancias geográficas, violaciones al debido proceso, desconocimiento de las personas titulares de derechos de los remedios disponibles, desconfianza del sistema judicial, entre otros, lo que resulta indispensable relevarse cuidadosamente, a fin de buscar soluciones que permitan un efectivo acceso, máxime en la pobreza e indigencia.

Uno de los principales obstáculos para el acceso a la justicia es el costo de la representación y el asesoramiento jurídicos. Los programas de asistencia letrada son un componente central de las estrategias para mejorar el acceso a la justicia. En la Declaración de la Reunión de Alto Nivel sobre el Estado de Derecho, los Estados miembro se comprometieron a adoptar todas las medidas necesarias para prestar servicios justos, transparentes, eficaces, no discriminatorios, responsables y que promuevan el acceso a la justicia para toda la ciudadanía, entre ellos, la asistencia jurídica (párrs. 12 y 14).

En diciembre de 2012, la Asamblea General aprobó por unanimidad los Principios y Directrices de las Naciones Unidas sobre el Acceso a la Asistencia Jurídica en los Sistemas de Justicia Penal (Resolución N° 67/187), el primer instrumento internacional sobre el derecho a la asistencia jurídica. Estos Principios y Directrices establecen normas mínimas para el derecho a la asistencia jurídica en los sistemas de justicia penal y ofrecen orientación práctica sobre el modo de garantizar el acceso a servicios eficaces de asistencia letrada en materia penal.

En ese orden, el ODS 16 "Promover ciudades justas pacíficas e inclusivas", en la meta 16.3, prevé "promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos".

Por su parte, la CIDH ha señalado, en su informe sobre "El acceso a la Justicia como garantía de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Estudio de los estándares fijados por el Sistema Interamericano de Derechos Humanos", la necesidad de garantizar un patrocinio gratuito además de "(…) reforzar los dispositivos comunitarios al efecto, a fin de facilitar a estos grupos el acceso a instancias judiciales de protección y a una mayor difusión de información sobre los recursos dentro del sistema de justicia y sobre sus derechos".

De igual modo, las Reglas de Brasilia establecen que el sistema judicial se debe configurar como un instrumento para la defensa efectiva de los derechos de las personas en condiciones de vulnerabilidad, siendo su objetivo primordial de actuación vencer, eliminar o mitigar dichas limitaciones en el acceso a la justicia de las personas en condiciones de vulnerabilidad.

Durante el transcurso del año, se recibieron varios reclamos de personas que se han visto impedidas de acceder a la justicia por falta de recursos económicos para afrontar los costos de patrocinio jurídico y, en otros, en búsqueda de asesoramiento en razón de desconocer cómo debían proceder para accionar judicialmente ante distintas afectaciones de derechos.

En cada caso, se procedió a identificar el derecho lesionado para luego asesorar sobre las posibles acciones judiciales, derivándolos al patrocinio jurídico correspondiente, teniendo en cuenta el fuero y competencia de la que se trate.

Cabe aclarar que esta Defensoría no tiene competencia, conforme con los términos de la Ley N° 24.284, para brindar patrocinio jurídico gratuito ante casos individuales, por lo que hemos generado, a lo largo de los años, canales directos con los distintos patrocinios del país para realizar las derivaciones pertinentes.

Los temas más consultados, durante este año, que requerían de patrocinio jurídico gratuito, fueron filiación paterna, sucesiones, amparo por acceso a la vivienda, desalojos, etcétera.

9. INFORMES A LOS MECANISMOS INTERNACIONALES DE SUPERVISIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

El Área Identidad y Ciudadanía ha elaborado, a lo largo de los años, distintos informes como aporte en el marco de los mecanismos internacionales de su-

pervisión de los derechos humanos en el sistema de las Naciones Unidas, entre ellos, los órganos basados en la carta de la ONU (EPU, el Consejo de Derechos Humanos y los procedimientos especiales) y los órganos creados en virtud de tratados internacionales de derechos humanos y compuesto por expertos/as independientes con el mandato de supervisar que los Estados parte en los tratados cumplan sus obligaciones.

Durante 2022, el Área ha realizado los siguientes informes:

- Aportes del Defensor del Pueblo de la Nación al proyecto de Declaración de las Naciones Unidas sobre la promoción y el pleno respeto de los derechos humanos de las personas afrodescendientes, requerido por la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de Naciones Unidas en nombre de la presidencia del Grupo Intergubernamental de Trabajo sobre la aplicación efectiva de la Declaración y el Programa de Acción de Durban, que habrán de presentar en la 20ª sesión del Grupo de Trabajo, que tendrá lugar del 10 al 21 de octubre de 2022, en Ginebra.
- Aportes del Defensor del Pueblo de la Nación al Relator Especial de Libertad de Reunión Pacífica y Asociación. "Los derechos a la libertad de reunión pacífica y de asociación. Las tendencias, la evolución y los retos relativos a la capacidad de las organizaciones de la sociedad civil para acceder a los recursos, incluyendo la financiación extranjera".
- Personal del Área acompañó al subsecretario general, en ocasión de la visita de la Defensora de los Derechos de las Víctimas de las Naciones Unidas a nuestra Institución, con quien se compartió información respecto a la asistencia y el apoyo a las víctimas de explotación y los abusos sexuales cometidos por personal de las Naciones Unidas, en especial en lo que respecta al reconocimiento filial de los/as niños/as identificados/as como "bebés cascos azules".

10. PARTICIPACIÓN EN GRUPOS DE TRABAJO TEMÁTICOS DE LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSPERSON

- Grupo Temático de Trabajo de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson, "Observación electoral con perspectiva en derechos humanos". Durante el año, se trabajó para seguir fortaleciendo el rol de las INDH nacionales y subnacionales en lo que respecta a los derechos políticos y electorales. Se puso hincapié en acciones de fortalecimiento de los derechos políticos, bajo el lema "La observación electoral desde una perspectiva de derechos humanos".
- Grupo de Temático de Trabajo de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson "conflicto social". Durante el año, se realizaron reuniones entre los/as integrantes del Grupo de Trabajo, estableciéndose una agenda de trabajo grupal donde se abordaron cuatro ejes: análisis de casos emblemáticos, sistema de monitoreo y alerta temprana, protocolo de intervención de conflictos sociales y la realización de un seminario para el intercambio de experiencias, este último dividió en cinco talleres.

11. OFICINA DE GESTIÓN DE CONFLICTO

En este período, se continuó trabajando, como años anteriores, intersectorialmente brindando asesoramiento técnico a organizaciones gubernamentales y no gubernamentales en materia de conflictividad social como así también se impartieron seminarios, cursos, talleres y diplomados en diferentes Defensorías del Pueblo tanto provinciales como municipales, destinados a actores sociales, funcionarios/as y representantes de la sociedad civil.

Actividad institucional

- Participamos en foros, debates, conversatorios y congresos nacionales e internacionales en materia de gestión, resolución y transformación de la conflictividad social, como así también en colegios secundarios donde se da a conocer el rol de la Defensoría del Pueblo de la Nación.
- Hacemos trabajo interinstitucional desde la Defensoría del Pueblo de la Nación con la Procuración Penitenciaria de la Nación en el proyecto de formar facilitadores, para abordaje de conflictos en situación de encierro en el marco del programa: "Probemos Hablando". También, con las Defensorías del Pueblo tanto provinciales como municipales.

Tareas realizadas en el curso de 2022

Argentina

Catamarca

- En el Colegio Público de Abogados de la provincia, se impartió un taller destinado a la policía municipal de la ciudad de San Fernando del Valle de Catamarca.

Chaco

- En la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional del Nordeste (ciudad de Resistencia), se impartió el módulo de Resolución de Conflictos a líderes sociales.
- En la Universidad Nacional de Chaco Austral, se impartió un módulo de conflictología en el marco de la diplomatura de liderazgo para la transformación social (sede Roque Sáenz Peña).
- Se participó a instancias de la invitación formulada por la Defensoría de la provincia de la visita

y trabajo intersectorial en Fuerte Esperanza, Nueva Pompeya y Comandancia Frías de El Impenetrable.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

- En la sede de la Defensoría del Pueblo de la Nación, se recibió la visita de 50 estudiantes de Derecho de la Escuela del Ministerio Público de Porto Alegre que vinieron a realizar un intercambio de derechos humanos y analizar las funciones del Defensor del Pueblo.
- Se organizaron jornadas de sensibilización en la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires (UBA), donde se dio a conocer el rol institucional de la Defensoría del Pueblo en la tutela de derechos humanos y se trabajó en derecho internacional de los derechos humanos. En el mismo sentido, se trabajó con estudiantes de Derecho del Ciclo Básico Común de la UBA.
- Se realizó una charla con estudiantes de la Escuela de Psicología Social Pichon-Rivière sobre gestión de conflictos sociales.
- Se participó en el encuentro con facilitadores del "Diálogo en contexto de encierro" donde dimos una charla y abrimos el debate con el equipo de trabajo de Marcos de Paz de la Procuración Penitenciaria de la Nación.

Córdoba

- Estuvimos presentes en el IX Congreso Mundial de Infancias y Adolescencias que se llevó adelante en el Centro de Conferencias de la provincia. En ese marco, se impartió una conferencia sobre "Conflictos e infancias: alternativas hacia la paz" y compartimos un conversatorio de la mesa temática respectiva.
- Se realizó un taller de Gestión de conflictos a directivos y académicos de distintas universidades de Entre Ríos, convocado por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Entre Ríos.

Jujuy

- Se brindó el módulo "Gestión de conflictos socio-ambientales" en la capacitación de facilitadores en diagnóstico y planificación participativa al personal del INTA y de Medio Ambiente de la provincia de Jujuy, convocado por el Ministerio de Ambiente de Nación, el Ministerio de Ambiente de la provincia y la Fundación Respuesta para la Paz.

Mendoza

- Se otorgó una capacitación en la Universidad Nacional de Cuyo (UNCuyo) sobre mediación en ámbitos universitarios, organizado por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad.

Provincia de Buenos Aires

- Se participó en diversos talleres y encuentros de intercambio con el equipo de gestión de conflictos de la Defensoría de la Provincia.
- Con la Defensoría del Pueblo de La Matanza y la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, se impartió un taller de formación de mediación comunitaria para dirigentes sociales y funcionarios/as municipales.
- Se contribuyó en la elaboración de la matriz de seguimiento de conflictos sociales donde acompañamos al equipo a hacer la presentación oficial en la sede de la ciudad de La Plata de la Defensoría.
- En Vicente López, se coordinó y también se formó parte del equipo docente en un taller de mediación comunitaria para la formación de nuevos/as mediadores/as organizada por la Defensoría de esa localidad.
- En Merlo, se impartió una charla abierta sobre gestión de conflictos comunitarios para dirigentes sociales, comunitarios, deportivos y vecinales.
- En San Vicente, se brindó un curso sobre prevención y gestión de conflictos organizado entre el Municipio y la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires.
- Se realizó una conferencia en las jornadas de mediación organizadas por la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional del Centro (UNICEN) en el marco del encuentro bajo el lema "A 10 años de la ley de mediación judicial obligatoria".
- En la Universidad Nacional de Mar del Plata, se participó en el marco de una diplomatura de extensión sobre la mediación comunitaria como garantía de acceso a la justicia.

Río Negro

- Se participó en el encuentro de la Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) que se llevó adelante en la ciudad de Viedma. En ese marco, se brindó una charla sobre el rol de las Defensorías del Pueblo en materia de conflictos. También, se presentó el diccionario de las Defensorías del Pueblo editado por Jusbaires.

San Juan

- Se impartió un módulo en el marco de la capacitación en "Gestión de conflictos y derechos humanos en situación de encierro" a agentes del servicio penitenciario de la provincia de San Juan.

Santa Fe

- Se participó dando el módulo de conflictividad social compleja en el curso de Formación de Mediación Comunitaria que organiza la Universidad Nacional de Rosario (UNR).
- Se participó de una conferencia en la ciudad de Rosario sobre conflictividad social en el Congreso sobre Resolución de Conflictos y Mediación organizado por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe.
- Se participó con una charla en el encuentro convocado bajo el título: "Desafíos en la gestión de la conflictividad social urbana" organizado por el Colegio de Abogados de Rosario, delegación Casilda.

Tucumán

- Con la Escuela de Ciudadanía del gobierno la provincia, se realiza-

ron conversatorios para poder transmitir herramientas a dirigentes sociales y vecinales para la intervención temprana y prevención en los conflictos sociales y comunitarios.

- Se brindó una charla sobre violencia social en el marco del encuentro "Tucumán en red" organizada por la Secretaría de Participación Ciudadana de la provincia.

Actividad internacional

Se participó en la Red de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) de conflictividad social, sobre gestión y abordaje de la conflictividad social compleja.

Bolivia

- Se participó con conferencia y taller del Congreso Mundial de Mediación que se llevó adelante en la ciudad de Sucre Bolivia. En este marco, también se presidió el foro dialéctico comunitario.
- Se brindó asistencia técnica a la Defensoría del Pueblo de Bolivia en materia de conflictividad social.

Chile

- En la ciudad de Santiago de Chile, se brindó un seminario sobre conflictos sociales complejos en la Universidad Autónoma de Chile, organizado por el Colegio de Mediadores de la Provincia. Además, se participó de la conferencia de cierre del curso de mediación comunitaria y educativa.
- En la ciudad de Valparaíso, se brindó un taller abierto a la comunidad sobre conflictos sociales. Organizado por la Universidad Católica de Valparaíso. También, se realizó una conferencia sobre "Detección de conflictos de mayor ocurrencia en la comunidad, formas de gestionarlos" en el ámbito de la Clínica Jurídica de la Facultad de Derecho de la Universidad Católica de Valparaíso.
- Se participó del diálogo por la constituyente en el ciclo de seminarios organizado por la Universidad Alberto Hurtado de Santiago de Chile.

Colombia

- Se participó en la ciudad de Medellín con una conferencia en el "Encuentro internacional sobre prevención y transformación de la conflictividad social", organizado por la Defensoría del Pueblo de Colombia.

México

- Se brindó una conferencia en la UNAM sobre: "Los MASC como Herramienta para la Construcción de Paz" organizado por la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Derecho de la UNAM.
- Se impartió un módulo de Derechos Humanos en el doctorado de Mediación que desarrolla el Instituto de Mediación de México, Sonora.
- Brindamos una charla para la Asociación para la Resolución de Conflictos A.C. sobre "El conflicto social y la cultura de paz".
- En el ciclo de conferencias "Conociendo los MASC", se brindó una conferencia sobre "Mediación social e intercultural" organizado por el Instituto de Justicia Alternativa de Jalisco.

2

SALUD, ACCIÓN SOCIAL, EDUCACIÓN Y CULTURA

ACTUACIÓN DEL ÁREA

Introducción

La salud es un derecho humano fundamental e indispensable para el ejercicio de los demás derechos humanos. Es por ello que todo ser humano tiene derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud que le permita vivir dignamente. Tal como la define la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el Preámbulo de su Constitución, debemos entender por salud a "un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de afecciones o enfermedades". Una definición tan amplia y abarcativa parecería resultar, en principio, inabordable y de muy difícil implementación. Pero, en realidad, dicha definición constituye una guía que debería orientar las acciones del Estado para asegurarle a la ciudadanía las condiciones mínimas e indispensables que le permita vivir dignamente el proyecto de vida que han elegido.

Tanto en el ámbito nacional como en el internacional, la salud ha sido reconocida como un derecho humano, inherente a la dignidad humana, de forma tal que este bienestar físico, mental y social que pueda alcanzar el ser humano, constituye un derecho fundamental. La dignidad es el fundamento de los derechos de los/as pacientes y del derecho a la salud y, en definitiva, constituye la fuente de todos los derechos y ello implica que ya no se puede hablar simplemente de persona o de derechos, sino de persona digna y de derechos que contemplan esta dignidad de la persona humana.

Por su parte, la Constitución Nacional (CN) reconoce el derecho a la salud como un derecho fundamental en su artículo 42, estableciendo que: "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho (…) a la protección de su salud". Se infiere, además, este derecho del artículo 33, y como corolario indispensable del derecho a la vida, que resulta base de todos los demás.

En el marco de los derechos sociales y colectivos, a partir de la reforma del texto constitucional, se otorgó jerarquía constitucional a los tratados internacionales sobre derechos humanos, instituyendo al derecho de la salud como "derecho fundamental". En tal sentido, en la actualidad, el derecho a la salud goza de jerarquía constitucional en los términos del artículo 75 inciso 22, específicamente a través del artículo 25.1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH) que establece que "Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar (…)" y del artículo XI de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, que expresa que "Toda persona tiene derecho a que su salud sea preservada por medidas sanitarias y sociales, relativas a la alimentación, el vestido, la vivienda y la asistencia médica, correspondientes al nivel que permitan los recursos públicos y los de la comunidad". Especial mención merece el artículo 12 del Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), el cual determina que:

1. Los Estados parte en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto

nivel posible de salud física y mental. 2. Entre las medidas que deberán adoptar los Estados parte en el Pacto a fin de asegurar la plena efectividad de este derecho, figurarán las necesarias para: a) La reducción de la mortinatalidad y de la mortalidad infantil, y el sano desarrollo de los niños; b) El mejoramiento en todos sus aspectos de la higiene del trabajo y del medio ambiente; c) La prevención y el tratamiento de las enfermedades epidémicas, endémicas, profesionales y de otra índole, y la lucha contra ellas; d) La creación de condiciones que aseguren a todos asistencia médica y servicios médicos en caso de enfermedad.

Por su parte, a los fines de proveer los criterios interpretativos que deben aplicarse al derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental consagrado en el artículo 12 del PIDESC, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales ha emitido en el año 2000 su Observación General Nº 14 que aborda las cuestiones sustantivas que se plantean en la aplicación de dicho artículo, estableciendo que:

El derecho a la salud está estrechamente vinculado con el ejercicio de otros derechos humanos y depende de esos derechos, que se enuncian en la Carta Internacional de Derechos, en particular el derecho a la alimentación, a la vivienda, al trabajo, a la educación, a la dignidad humana, a la vida, a la no discriminación, a la igualdad, a no ser sometido a torturas, a la vida privada, al acceso a la información y a la libertad de asociación, reunión y circulación. Esos y otros derechos y libertades abordan los componentes integrales del derecho a la salud.

El derecho a la salud en todas sus formas y en todos los niveles abarca los siguientes elementos esenciales e interrelacionados, cuya aplicación dependerá de las condiciones prevalecientes en un determinado Estado parte: a) disponibilidad, b) accesibilidad (en sus diferentes dimensiones en relación a i) no discriminación, ii) accesibilidad física, iii) accesibilidad económica (asequibilidad) y iv) acceso a la información), c) aceptabilidad y d) calidad.

Este derecho también se encuentra contemplado en otros instrumentos internacionales tales como: la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial (art. 5.iv.e), la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (arts. 11.f.1. y 12), la Convención sobre los Derechos del Niño (art. 24) y el Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (art. 10). El derecho a la salud está, además, reconocido en la Declaración y Programa de Acción de Viena de 1993. En 2002, el Consejo de Derechos Humanos de la ONU creó el mandato del Relator Especial sobre el Derecho de Toda Persona al Disfrute del Más Alto Nivel Posible de Salud Física y Mental. En el ámbito regional, el Protocolo de San Salvador reconoce a la salud como un bien público, lo que obliga a los Estados adoptar medidas para la prevención y el tratamiento de las enfermedades endémicas, profesionales y de otra índole; la educación de la población sobre la prevención y tratamiento de los problemas de salud, y la satisfacción de las necesidades de salud de los grupos de más alto riesgo y que, por sus condiciones de pobreza, sean más vulnerables. Por último, la Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos, adoptada por la Unesco, en 2005, invita a los Estados a adoptar políticas y legislaciones en materia de salud y bioética, teniendo especial consideración por la dignidad de la persona.

Cabe destacar que la obligación de garantizar el derecho a la salud ha sido –en subsidio– asumida por el Estado argentino para con sus habitantes y, en este contexto, no puede dejar de mencionarse que, a las normas indicadas anteriormente, debe interpretárselas junto con lo establecido en el inciso 23 del artículo 75 de la CN, que hace especial referencia a la necesidad de adoptar –como competencia del Congreso de la Nación– "medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos".

En cuanto al ordenamiento jurídico infraconstitucional, la protección de la salud se encuentra amparada tanto en la normativa de fondo como en numerosas normas específicas. En efecto, tal como ha sido reconocido por el Código Civil y Comercial de la Nación en su artículo 51 en relación a la relevancia de la dignidad humana como concepto fundante del derecho a la salud: "La persona humana es inviolable y en cualquier circunstancia tiene derecho al reconocimiento y respeto de su dignidad". La norma fundamental del Derecho Civil Argentino

también incorpora en numerosas oportunidades la noción de salud en su articulado, por ejemplo: art. 17 (derechos sobre el cuerpo humano), art. 19 (comienzo de la existencia), art. 26 (ejercicio de los derechos por la persona menor de edad), art. 31 y ss. (restricciones a la capacidad), art. 56 (actos de disposición sobre el propio cuerpo), art. 57 (prácticas prohibidas), art. 58 (investigaciones en seres humanos), art. 59 (consentimiento informado para actos médicos e investigaciones en salud), art. 60 (directivas médicas anticipadas), entre otros.

En cuanto a las normas específicas del Derecho Interno, merecen destacarse la Ley Nº 27.491 de Control de Enfermedades Prevenibles por Vacunación; la Ley Nº 27.447 de Trasplante de Órganos, Tejidos y Células; la Ley Nacional de Salud Mental N° 26.657; la Ley Nacional de Diabetes Nº 26.914; la Ley N° 25.673 de Creación del Programa Nacional de Salud Sexual y Procreación Responsable; la Ley Nº 26.862 de Acceso Integral a los Procedimientos y Técnicas Médico-Asistenciales de Reproducción Médicamente Asistida, la Ley Nº 26.529 de Derechos del Paciente; las Leyes Nº 23.660 y 23.661, fundamento del Sistema Nacional del Seguro de Salud y sus Agentes en Argentina; la Ley Nº 26.682, que regula el funcionamiento de las empresas de medicina prepaga, entre muchas otras.

Teniendo en cuenta el marco conceptual y normativo presentado, a continuación, se expondrán los temas más relevantes del Área Salud, Acción Social, Educación y Cultura en los que la Defensoría del Pueblo de la Nación (DPN) ha intervenido con su actuación.

1. ACTUACIONES DE OFICIO

Durante el período 2022, se han iniciado 9 actuaciones de oficio que se pueden resumir en el siguiente detalle:

a. **Brote de hepatitis infantil aguda**: se realizó la tramitación de una investigación de oficio con el objeto de recabar información sobre un brote de hepatitis infantil aguda de origen desconocido que se produjo en el mes de mayo del año correspondiente al presente informe. En tal sentido, se cursaron pedidos de informes a diversos organismos e instituciones: Ministerio de Salud de la Nación, Instituto ANLIS Malbrán, Instituto Nacional de Enfermedades Virales Humanas, Sociedad Argentina de Pediatría, Sociedad Argentina de Infectología y Sociedad Argentina de Hepatología. Se recibieron respuestas, sin identificarse ningún dato de especial relevancia. No se han reportado nuevos casos de hepatitis y la máxima autoridad sanitaria nacional como internacional no han alertado ni evidenciado sobre el avance de esta enfermedad, por lo que se concluyó que el brote oportunamente detectado se encontró finalmente controlado.

b. **Brote de viruela símica en países no endémicos**: a fines de mayo de 2022, se informó, a través de diversos medios de comunicación, acerca de un brote de viruela símica en varios países. Según lo informado por la OMS, se trataría de 28 casos confirmados por laboratorio y 12 casos sospechosos en 12 países no endémicos (Australia, Bélgica, Canadá, Francia, Alemania, Italia, Países Bajos, Portugal, España, Suecia, Reino Unido y Estados Unidos). A partir de la información precedentemente mencionada, se realizó un seguimiento de la situación y solicitó información a las autoridades sanitarias nacionales respecto al brote y a su impacto en el país con el propósito de monitorear su avance y las medidas que se estén tomando o se tomarán en consecuencia.

c. **Monitoreo de cumplimiento de la Resolución MS Nº 3437/21**: a raíz de una actuación iniciada con motivo de una denuncia individual, se ha detectó que la empresa de medicina prepaga OSDE, y posiblemente otras obras sociales o prepagas, se encontraban realizando una interpretación incorrecta de la Resolución MS N° 3437/2021 del Ministerio de Salud que estableció la cobertura integral del leuprolida acetato (también conocido como leuprolide acetato o acetato de leuprolida) y la triptorelina (triptorelina pamoato) con cobertura del 100% para aquellos/as pacientes bajo tratamiento de pubertad precoz central. Se inició una investigación de oficio a los fines de hacer un análisis pormenorizado de la Resolución Nº 3437/22 y consultar a las autoridades sanitarias, junto con las sociedades científicas correspondientes, los alcances de la norma mencionada y las posibles consecuencias disvaliosas e irreversibles que su incumplimiento podría generar en la población pediátrica con un diagnóstico de pubertad precoz.

d. **Cobertura de medicamentos del PMO para patologías crónicas según la Resolución MS N° 27/22**: se advirtió que las obras sociales y empresas de medicina prepaga estarían haciendo un cumplimiento parcial de la Resolución MS Nº 201/2002, modificada por Resolución N° 310/2004, por la que se aprobó el Programa Médico Obligatorio integrado por un conjunto de prestaciones básicas esenciales que los agentes del seguro de salud comprendidos en el artículo 1 de la Ley Nº 23.660 deberán garantizar a sus beneficiarios/as, al igual que las empresas de medicina prepaga comprendidas en el artículo 2 de la Ley Nº 26.682 respecto de sus asociados/as, al no brindar una cobertura con un porcentaje del 70% para algunos medicamentos destinados al tratamiento de patologías crónicas. En efecto, siendo que a raíz de algunas denuncias se ha detectado que los sujetos obligados a dichas prestaciones farmacológicas realizarían una interpretación errónea de la Resolución MS Nº 27/2022 a partir de la cual restringirían el porcentaje de cobertura de la medicación crónica a solamente un 40% de su valor, se promovió una investigación de oficio a fin de establecer la correcta interpretación que debe realizarse de la Resolución MS Nº 27/2022 a través de consultas a la Superintendencia de Servicios de Salud y el Ministerio de Salud de la Nación (SSSalud), así como del relevamiento que se pudiera hacer de otros actores involucrados en el uso de especialidades medicinales que pudieran contribuir con la correcta interpretación y aplicación de la normativa bajo análisis.

e. **Actualización de las prestaciones para pacientes diabéticos establecida por la Ley Nº 26.914**: se advirtió que, dado que el artículo 5 de la Ley Nº 26.914 estableció la obligación para la Autoridad de Aplicación de dicha norma (Ministerio de Salud de la Nación) de revisar y actualizar, como mínimo, cada DOS (2) años las Normas de Provisión de Medicamentos e Insumos a fin de poder incluir en la cobertura de diabetes los últimos avances farmacológicos y tecnológicos, y tomando en consideración que la última actualización se efectuó en 2018 a través de la Resolución SGS Nº 764 y, encontrándose holgadamente vencidos los plazos estipulados en la norma anteriormente aludida se promovió una investigación de oficio con el propósito de tomar contacto con las áreas pertinentes del Ministerio de Salud de la Nación e instar a que den efectivo cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Nº 26.914. Finalmente, el mencionado Ministerio

emitió la Resolución N° 2820/22, mediante la cual se procedió a la actualización correspondiente.

f. **Inconvenientes con la matriculación de profesionales de la salud**: se advirtió, a través de diversas denuncias presentadas ante esta Institución Nacional de Derechos Humanos (INDH), que diferentes gestiones realizadas en el Ministerio de Salud de la Nación en relación con los trámites vinculados con el otorgamiento de matrículas nacionales para los profesionales de la salud estarían requiriendo para su conclusión plazos excesivamente extensos, configurándose un presunto incumplimiento de dicho Ministerio con las obligaciones establecidas en la Ley Nº 17.132 de Ejercicio Profesional de la Medicina, Odontología y Actividades de Colaboración, la Ley Nº 17.565 de Ejercicio Profesional de la Farmacia, la Ley N° 24.004 de Ejercicio de la Enfermería y la Ley Nº 19.549 de Procedimientos Administrativos, entre otras, por lo que se promovió una investigación de oficio a fin de monitorear el procedimiento de matriculación por parte del Ministerio de Salud de la Nación.

g. **Métodos anticonceptivos masculinos y monitoreo del cumplimiento de la Ley Nº 25.673**: se advirtió que las obras sociales y empresas de medicina prepaga estarían haciendo un cumplimiento parcial de la Ley Nº 25.673 al no promocionar el uso de métodos anticonceptivos masculinos como uno de los medios para evitar un embarazo o el contagio de enfermedades de transmisión sexual, siendo que a raíz de algunas denuncias se ha detectado que tampoco existe una cobertura integral del (100%) de los preservativos o que los mecanismos de reintegro en la compra de los mismos ofrecen limitaciones injustificadas y contrarias a lo estipulado en los artículos 6 y 7 de la mencionada norma, por lo que se promovió una investigación de oficio a fin de monitorear el cumplimiento de la Ley Nº 25.673 a través de consultas estadísticas que pudieran obrar en la SSSalud, así como del relevamiento que se pudiera hacer de las principales obras sociales y empresas de medicina prepaga del país, los que pudieran contribuir en la elaboración de campañas de promoción de los derechos sexuales y reproductivos, y también de los señalamientos correspondientes para el cumplimiento efectivo de la Ley Nº 25.673.

h. **Modelo de atención para pacientes crónicos del Instituto Nacional de Servicios para Jubilados y Pensionados que requieren internación domiciliaria**: atento lo dispuesto por el INSSJP en su Resolución Nº 2379/2020, que modifica el modelo de atención para pacientes crónicos que requieren internación domiciliaria, se promovió una investigación de oficio a fin de conocer los criterios que ha tenido en cuenta el Programa de Atención Médica Integral (PAMI) para adoptar el nuevo esquema de Internación Domiciliaria Integral en la práctica.

i. **Mecanismos de participación ciudadana en el marco de la Comisión Nacional de Alimentos**: considerando que el Decreto Nº 815/99 creó, en el ámbito del Ministerio de Salud de la Nación, la Comisión Nacional de Alimentos (CONAL) con el propósito de brindar asesoramiento, apoyo y seguimiento al Sistema Nacional de Control de Alimentos y siendo que, en dicha Comisión, no existe representación de la sociedad civil como un actor clave de participación ciudadana y transparencia en las decisiones adoptadas por la administración, se promovió una investigación de oficio a fin de hacer un relevamiento del funcionamiento de la CONAL y del cumplimiento de su Estatuto, en especial, de su artículo 11, que menciona la posibilidad de convocar a especialistas para reuniones conjuntas.

2. SALUD PÚBLICA

2.1. Programa Médico Obligatorio

El Programa Médico Obligatorio (PMO) constituye el conjunto de prestaciones médicas obligatorias que, como piso mínimo, deben brindar los agentes del seguro de salud y las empresas de medicina prepaga. Consiste en un programa que contiene el conjunto de prestaciones médicas al que tiene derecho todo/a beneficiario/a de la seguridad social y asociado/a de la medicina prepaga. Es por ello que, en principio, no existen patologías excluidas de dicho elenco prestacional, independientemente de la extensión de la cobertura planteada en el mismo.

La estructura originaria del PMO se constituyó a partir del dictado de diversas normas ministeriales, tales como las Resoluciones N° 247/1996, 939/2000, 201/2002 y 310/2004. Sin embargo, el contenido prestacional que comprende al mencionado programa se ha ido ampliando de manera significativa teniendo en cuenta el dictado de leyes que incorporaron o incluyeron legalmente determinada prestación, no prevista reglamentariamente en el consignado programa.

Dado que las tecnologías sanitarias y la medicina avanzan muy rápidamente en el tratamiento de diversas enfermedades, y la normativa que regula las prestaciones médicas a cargo de las obras sociales resulta muchas veces atrasada e insuficiente, es que se considera al PMO como un piso básico y mutable de prestaciones. De allí que la jurisprudencia ha reiterado de manera uniforme que el PMO no constituye una limitación para los agentes del seguro de salud, sino que consiste en una enumeración no taxativa de la cobertura mínima, debajo de la cual ninguna persona debería ubicarse bajo ningún concepto, más no necesariamente conforma su tope máximo.

Esta concepción amplia del PMO es la que también ha sostenido la DPN, en especial, a partir del pronunciamiento que ha emitido a través de la Resolución N° 00061/22 donde se recomendó a la empresa de medicina prepaga Swiss Medical

que cumpla con lo establecido en la Ley Nº 26.689 y garantice la cobertura integral del 100% de leche medicamentosa y, además, la medicación a base de mesalazina, ácido fólico y sulfato ferroso en favor de un menor de 2 años con un diagnóstico de enfermedad inflamatoria intestinal (EPF). Sobre este pronunciamiento, vale destacar los pasajes más importantes de la Resolución en comentario: en 2011, se sancionó la Ley Nº 26.689 de Cuidado Integral de la Salud de las Personas con Enfermedades Poco Frecuentes, considerando como tales a aquellas enfermedades cuya prevalencia en la población es igual o inferior a 1 en 2000 personas, referida a la situación epidemiológica nacional.

En línea con lo anterior, dentro de los objetivos de la norma (art. 3), se destaca el de:

> promover el acceso al cuidado de la salud de las personas con EPF, incluyendo las acciones destinadas a la detección precoz, diagnóstico, tratamiento y recuperación, en el marco del efectivo acceso al derecho a la salud para todas las personas.

Asimismo, la colitis ulcerosa ha sido recientemente incorporada dentro del listado de enfermedades poco frecuentes mediante la Resolución Nº 641/2021, de allí que se toma en cuenta esta situación para el análisis de la presente Resolución. Sobre esta particular cuestión, se aplicó uno de los principios fundamentales en materia de derechos humanos, como lo es el de "igualdad y no discriminación" que surge de los artículos 16, 37 y 75 incisos 2, 19, 22 y 23 de nuestra Constitución Nacional. En especial, el artículo 16 de la Norma Fundamental expresamente indica que: "La Nación argentina no admite prerrogativas de sangre ni de nacimiento: no hay en ella fueros personales ni títulos de nobleza. Todos sus habitantes son iguales ante la ley (…)".

En relación al dictado de leyes que incorporan o incluyen legalmente determinada prestación, no prevista reglamentariamente en el mencionado PMO, merece destacarse lo actuado respecto a la medicación necesaria para el tratamiento de epilepsia. En efecto, mediante la Resolución Nº 00070/22, se recomendó a una obra social nacional que cumpla con lo establecido en la Ley Nº 24.901, que regula las prestaciones para las personas con discapacidad, y, en la Ley Nº 25.404, que hace lo propio para personas que padecen epilepsia, garantizando de manera integral (100%) la cobertura de la medicación a base de fenobarbital, clobazam y levetiracetam.

En la misma inteligencia, merece también destacarse lo dictaminado por esta INDH en la Resolución Nº 00090/22, en donde la Defensoría del Pueblo de la Nación se pronunció en favor de una persona adulta mayor con un diagnóstico de fibrosis pulmonar a la que su prepaga (OSDE) le negaba el medicamento para su tratamiento. Al respecto, en el mes de mayo de 2022, se recibió la presentación de un ciudadano de 62 años de edad con un diagnóstico de fibrosis pulmonar a quien su médico tratante le había indicado pirfenidona para su tratamiento. Sin embargo, la empresa de medicina prepaga había rechazado el mismo por no estar contemplado expresamente en el PMO. En razón de ello, desde esta INDH, se realizó un análisis completo de la documental aportada y del derecho que le asistía al interesado, el cual concluyó que la prepaga incurría en la vulneración del derecho de acceso a los medicamentos del interesado, puesto que, aun reconociendo la grave afectación de salud que padecía su usuario, no brindó una alternativa terapéutica superadora. En cuanto al alcance de la cobertura a la que la empresa de medicina prepaga se encuentra obligada, la jurisprudencia tiene dicho que el PMO no constituye una limitación para los agentes del seguro de salud, sino que consiste en una enumeración no taxativa de la cobertura mínima, debajo de la cual ninguna persona debería ubicarse bajo ningún concepto, más no necesariamente conforma su tope máximo. Por otro lado, el interesado ya había presentado a la denunciada las prescripciones médicas y las justificaciones correspondientes que avalan la importancia de contar con la pirfenidona para el tratamiento de la fibrosis pulmonar intersticial que padece, de las cuales estas últimas se encuentran además públicamente disponibles en los documentos emitidos por la autoridad sanitaria nacional en materia de medicamentos y que reconocen a dicho fármaco como parte de la estrategia terapéutica para el tratamiento de la patología del interesado. Además, diversas formas de fibrosis pulmonar han sido recientemente incorporadas dentro del listado de enfermedades poco frecuentes mediante la Resolución Nº 641/2021, de allí que resulte menester tomar especialmente en cuenta esta situación para el análisis de la presente Resolución y que lo anterior resulte un dato trascendental si se toma en consideración que del artículo 6 de la Ley Nº 26.689 surge la obligación de los agentes del seguro nacional de salud de brindar cobertura asistencial a las personas con enfermedades poco frecuentes. En virtud de todo ello, la Defensoría del Pueblo de la Nación recomendó a OSDE que dé cumplimiento a lo prescripto por el médico tratante y garantice la cobertura integral del 100% del medicamento Tafamidis®, que contiene pirfenidona como ingrediente farmacéutico activo.

2.2. Matriculación de profesionales de la salud

Durante 2022, se continuaron recibiendo diversas denuncias de profesionales que encontraban dificultades en el trámite de su matriculación. Asimismo, diversos medios de comunicación señalaron que el Ministerio de Salud de la Nación estaba vulnerando el derecho de acceso al trabajo del personal de la salud que, habiéndose recibido de médicos/as, enfermeros/as u otras profesiones afines, no podían acceder a su matrícula profesional para poder ejercer la profesión de manera independiente o en relación de dependencia, debido a la falta de otorgamiento de turnos para cumplimentar el trámite que establece la Ley Nº 17.132 y otras normas que regulan el ejercicio profesional.

En dicho sentido, y luego de verificar que efectivamente existían demoras considerables en la emisión de la matrícula habilitante por parte del Ministerio de Salud de la Nación y en el otorgamiento de turnos para iniciar dicho trámite, esta Defensoría decidió iniciar una investigación de oficio, la que actualmente se encuentra

en curso, con el propósito de determinar si dicho Ministerio, en su calidad de rector del Sistema Nacional de Salud y responsable de cotejar y otorgar matrículas habilitantes a nivel nacional, conforme al artículo 5 de la Ley Nº 17.132, estaba incumpliendo con su mandato al haber suspendido la asignación de turnos para quienes, luego de haber obtenido su título universitario en carreras afines a la medicina, deseaban iniciar y culminar el trámite administrativo que les permita ejercer legalmente su profesión.

Esta investigación es de especial importancia para esta INDH puesto que, de corroborarse la omisión por parte de la autoridad sanitaria, se acreditarían dos cuestiones bien definidas y preocupantes. Por un lado, la falta de matrícula habilitante en tiempo oportuno impide el rápido acceso de un/a profesional al mercado laboral formal, máxime tratándose de profesionales de la salud, cuyo empleador –en los casos de trabajo en relación de dependencia–, está impedido de contratarlos sin la correspondiente matrícula. De igual modo, ocurre si el/la profesional quisiera atender en forma liberal, ya que, de conformidad con la Ley de Ejercicio Profesional Nº 17.132 (art. 13) y el Código Penal (art. 208), no pueden ejercer libremente sin su correspondiente matriculación. Por otro lado, y no por ello menos importante, no se puede dejar de mencionar el contexto sanitario nacional y mundial al que asistíamos, donde el recurso humano calificado en materia de salud era escaso y todos los centros sanitarios sin importar su envergadura requerían de personal matriculado que hagan robusto al sistema que, por aquel entonces, se encontraba diezmado por contagios o agotamiento.

En tal situación, el Ministerio de Salud de la Nación, con su inacción o su demora en la culminación de los trámites de matriculación, estaría contribuyendo de manera directa en la obstaculización de las obligaciones que recaen sobre el personal de la salud y que surgen del artículo 19 de la Ley Nº 17.132, las que en contextos de catástrofes, epidemias o pandemias se vuelven un imperativo ético que no se pueden soslayar. Sobre este punto, y respaldados en el derecho convencional, es dable recordar que todo ser humano debe ser considerado igual frente a la ley y, como tal, debe estar exento de cualquier tipo de discriminación (arts. 1, 2 y 7, DUDH). Asimismo, vale destacar que toda persona tiene derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente escogido o aceptado y los Estados deben tomar medidas adecuadas para garantizar este derecho (art. 6, PIDESC). Por su parte, los Estados tienen la obligación de adoptar medidas progresivas tendientes al cumplimiento y ampliación de los derechos de sus ciudadanos (art. 2, PIDESC; art. 26, CADH).

2.3. Calendario Nacional de Vacunación

Siguiendo con la campaña de promoción y difusión de derechos iniciada en 2021 con motivo de la pandemia por el COVID-19, la DPN colaboró con las autoridades públicas en la difusión de información técnica sobre la importancia del cumplimiento del Calendario Nacional de Vacunación en todas las etapas de la vida.

Las vacunas son muy importantes para la salud al prevenir, curar o erradicar enfermedades. En contextos de pandemia, posibilitan que disminuya la carga de enfermedades y muertes evitables, y que los equipos de salud puedan dar atención prioritaria a otras enfermedades. Vacunarse es un derecho y una obligación, y todas las vacunas del Calendario Nacional son gratuitas y se aplican en hospitales públicos y centros de salud del país. Sobre este punto, en febrero de 2022, esta INDH realizó recomendaciones junto con la Sociedad Argentina de Pediatría (SAP) para completar los calendarios de vacunación de niñas, niños y adolescentes antes de que empiecen las clases, aclarando los beneficios de estar al día con las vacunas, que las vacunas funcionan para todos/as, defienden de enfermedades graves, colaboran con las defensas naturales y protegen a quienes se vacunan y a su entorno. En tal sentido, Argentina tiene uno de los esquemas de vacunación gratuita más completos de la región, siendo necesaria la vacunación ya que vacunar es un derecho individual y una responsabilidad social y, además, porque forma parte de un estilo de vida saludable.

Cabe destacar que, en Argentina, desde el año 2000, no hay casos autóctonos de sarampión; desde 2009, no hay casos de rubeola congénita; no hay polio desde 1984; no hay difteria desde 2006 y disminuyeron más del 96% los trasplantes hepáticos por hepatitis A. Asimismo, se informó que todas las vacunas se pueden administrar en forma simultánea, incluso la del COVID-19, y se destacó que nunca se reinician los esquemas de vacunación, siempre se puede dar la siguiente dosis y los anticuerpos se mantienen. Algunas vacunas como la de la varicela, la triple viral y la fiebre amarilla requieren respetar un intervalo de 4 semanas si no fueron administradas en forma simultánea.

En términos de salud de niños, niñas y adolescentes, se destacó que a los 11 años corresponde la vacunación contra VPH (Virus Papiloma Humano, dos dosis separadas por 6 meses), meningococo (una sola dosis), triple bacteriana acelular (una sola dosis), fiebre amarilla (refuerzo para chicos/as que viven en zonas de riesgo).

La Defensoría también se sumó al apoyo a la Campaña Nacional de Vacunación contra Sarampión, Rubéola, Paperas y Poliomielitis, en todos los Centros de Vacunación del país, con dosis adicionales, gratuitas y obligatorias de triple viral (sarampión, rubéola y paperas) e IPV (polio), de 13 meses a 4 años inclusive, y a la Campaña Nacional de Vacunación contra el COVID-19, recordando que las vacunas contra el COVID-19 proveen una inmunidad que reduce el riesgo de síntomas y consecuencias para la salud, ayudan a las personas vacunadas a luchar contra el virus en caso de infección y reducen la posibilidad de contagio.

2.4. Comisión Nacional de Inmunizaciones

La inmunización es un componente esencial del derecho humano a la salud y, como tal, es una responsabilidad de los individuos, las comunidades y los gobiernos. Comprometerse con la inmunización como prioridad significa reconocer que se trata de una intervención fundamental de salud pública, que representa un valor trascendental para cualquier sociedad.

La inmunización es un factor clave que contribuye de manera significativa en el respeto por el derecho fundamental de las personas a disfrutar del mayor grado posible de salud física y mental. Asimismo, puede ser vista como una inversión si se toma en cuenta que mediante esta estrategia se erradican enfermedades y se disminuye su propagación, aspirando a reducir las cargas por enfermedad, muerte y discapacidad.

La estrategia de salud pública basada en la inmunización en general y en la inmunización contra el COVID-19 en particular requiere del compromiso y las alianzas conjuntas tanto en el nivel nacional como regional y mundial, y dentro de cada uno de ellos se requiere del esfuerzo y el trabajo mancomunado de gobiernos, organismos regionales, agencias mundiales, asociaciones para el desarrollo, profesionales de la salud, instituciones universitarias y de investigación, desarrolladores y fabricantes de vacunas, el sector privado y la sociedad civil, entre otros. Desde el inicio de la pandemia, junto con el desarrollo de los primeros ensayos clínicos para crear una vacuna efectiva contra el COVID-19, la máxima autoridad sanitaria vio en la DPN un actor clave que luego se convertiría en uno de los desafíos más importantes de la salud argentina de los últimos años: el Plan Nacional de Vacunación contra el COVID-19. En este sentido, y mediante la Resolución N° 1289/20, se ha convocado a esta INDH a integrar la Comisión Nacional de Inmunizaciones (CoNaIn), con el propósito de aportar a las recomendaciones técnicas en materia de inmunizaciones una mirada centrada en la persona, con un enfoque de derechos humanos que contemple, a su vez, los aspectos éticos que luego serían trascendentales al diagramar el Plan. Sobre este aspecto, cabe destacar que, sin descuidar las limitaciones impuestas por el artículo 86 de la Constitución Nacional y la Ley Nº 24.284, esta INDH ha participado en cada una de las convocatorias impulsadas por la CoNaIn, en su carácter de colaborar activo y crítico, aportando su mirada sobre los planteos realizados, preguntando y observando cada una de los temas debatidos.

Así fue que, durante 2022, la DPN participó en seis reuniones donde se abordaron temas tales como: estrategias en la aplicación de los esquemas de vacunas COVID-19, presentación de los laboratorios productores, optimización de dosis de la vacuna COVID-19, situación epidemiológica nacional e internacional. En este sentido, y advirtiendo que la integración de la Comisión estaba esencialmente compuesta por profesionales de la salud, la participación de la Defensoría permitió que los debates planteados en cada una de las reuniones tengan como centro aspectos tales como: la dignidad de la persona, la ética en la distribución de recursos escasos, el principio de igualdad y no discriminación, la equidad, los que posibilitaron que las recomendaciones elaboradas abarquen cuestiones trascendentales en un contexto de pandemia. A pesar de ello, luego, la máxima autoridad sanitaria puede adoptar total o parcialmente o, incluso, descartar las recomendaciones efectuadas y, hasta desviarse de los objetivos y compromisos asumidos. De allí, la importancia de mantener la independencia característica de las INDH para ejercer el control y los señalamientos correspondientes en cada una de las oportunidades que así lo ameriten.

Finalmente, y retomando el rol de la Defensoría en esta temática, debemos destacar que el Plan de Vacunación durante 2022 se ha podido ejecutar de manera adecuada no recibiendo prácticamente denuncias sobre este asunto. No obstante ello, las consultas recibidas en cuanto a la demora para recibir el turno para la vacunación o el pedido específico de una determinada vacuna por indicación médica, han sido debidamente evacuadas gracias a la ayuda de los Jefes PAI de cada una de las jurisdicciones involucradas.

2.5. Agencias de evaluación de tecnología sanitaria

El desarrollo y perfeccionamiento de nuevos medicamentos, procedimientos intervenciones y tecnologías de la salud en general es continuo y cada vez más complejo, pero sus impactos en la salud y las implicaciones para los sistemas de salud no siempre resultan tan claros. Ante tal panorama, resulta necesaria la evaluación, de carácter científico, de dichas tecnologías sanitarias.

Tal como señala la OMS, la evaluación de tecnologías sanitarias (ETS) es una evaluación sistemática y multidisciplinar de las propiedades de las tecnologías e intervenciones sanitarias que abarca tanto sus consecuencias directas como indirectas, que tiene como objetivo determinar el valor de una tecnología sanitaria y brindar orientación sobre cómo se pueden utilizar estas tecnologías en los sistemas de salud. En tal sentido, las Agencias de Evaluación de Tecnologías Sanitarias (AETS) tienen como objetivo principal informar sobre la toma de decisiones en la atención sanitaria. La evaluación de dichas tecnologías es realizada por grupos multidisciplinarios de acuerdo con marcos de análisis explícitos basados en diversos métodos y de carácter científico.

Entre algunas de las características comunes a estas Agencias, pueden mencionarse: su importancia en los procesos de toma de decisiones, la provisión de opciones para superar la incertidumbre de la base de evidencia, el carácter práctico del uso de la tecnología sanitaria que se encuentre en evaluación, la comunicación de los resultados de las evaluaciones a mayor cantidad de autoridades decisorias y grupos de interés políticos, profesionales de la salud, la industria y pacientes, la transparencia en la toma de decisiones y el valor de la innovación.

En el caso argentino, el Ministerio de Salud de la Nación dictó la Resolución Nº 623/2018, con fecha 27 de marzo de 2018, mediante la que dispuso la creación de la Comisión Nacional de Evaluación de Tecnología de Salud (CONETEC), en el ámbito de la Coordinación General de la citada cartera de Estado. El artículo 4 del cuerpo resolutivo invitó a formar parte de esta Comisión, con carácter ***ad honorem***, entre otros, a un/a representante de esta INDH. A tal fin, el 14 de mayo de 2018 se dictó la Resolución DP N° 00052/2018, dejando expresamente a salvo cuál es el rol que cabe a la DPN en la formación de decisiones que involucran políticas públicas.

Durante 2022, esta Defensoría ha continuado participando de diversas reuniones en las que se han presentado resúmenes de actuación y nuevas me-

todologías para evaluaciones de tecnologías sanitarias.

2.6. Comisión permanente de concertación

La Superintendencia de Servicios de Salud solicitó la designación de representantes para formar parte del Consejo Permanente de Concertación (CPC), de acuerdo con lo previsto por el artículo 27 de la Ley N° 26.682, que regula el accionar de las empresas de medicina prepaga.

Con ese propósito, el 30 de mayo de 2018 se dictó la Resolución Nº 2018-458-APN-SSS#MS, mediante la que se aprueba el Reglamento de Funcionamiento del Consejo Permanente de Concertación, que forma parte integrante de dicho acto resolutivo. Para ello, se encuentra legitimada la SSSalud, por disposición del Ministerio de Salud de la Nación. En tal sentido, señala que el Consejo "(…) deberá considerar aspectos relativos a distintas ramas profesionales y actividades de atención de la salud".

Al tiempo que aprueba este Reglamento, prevé la comunicación a distintos organismos, entre los que señala al Defensor del Pueblo de la Nación, solicitando la designación de quienes participarán como consejero/a titular y suplente en representación de la Institución. Cabe destacar que la designación es ***ad honorem***, que las reuniones se realizarán en la sede de la SSSalud y que las subcomisiones que se formen podrán reunirse en otras sedes.

Por último, corresponde destacar que, durante el período 2022, el Consejo no ha sesionado pese a la necesidad de poner en agenda el control de tarifas y la interpretación parcial que las prepagas hacen de la Ley Nº 26.682.

2.7. Consejo Nacional Asesor de la Calidad en Salud

Mediante la Resolución Nº 2546/2021, el Ministerio de Salud de la Nación creó el Consejo Nacional Asesor de la Calidad en Salud con el propósito de mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud y, así, alcanzar la Estrategia y Plan de Acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud dispuesto por la Organización Panamericana de la Salud (OPS).

De esta manera, y con esta Comisión, se busca fortalecer la rectoría y la gobernanza del sistema de salud para desarrollar una cultura de calidad y promover la mejora sostenida de la calidad en la prestación de los servicios integrales de salud, que implica promover el liderazgo y la innovación, el compromiso con valores éticos, la comunicación efectiva y la responsabilidad permanente y proactiva de todas las personas y los agentes en todos los niveles.

En dicho sentido, y para cumplir con dichos propósitos –en especial los relacionados con la implementación la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo–, es que el Ministerio de Salud de la Nación ha pensado en la incorporación de esta Defensoría en su rol de colaborador activo para integrar este Consejo y llevar adelante sus propósitos.

2.8. Actualización normativa

En 2022, se sancionaron importantes leyes en materia sanitaria en el ámbito nacional. Desde esta INDH, se contribuyó a la difusión de los derechos consagrados en las mismas y al esclarecimiento de sus lineamientos a los fines del mejoramiento del acceso a diversas prestaciones sanitarias por parte de los/as pacientes. Entre ellas, merecen destacarse las siguientes:

a. **Ley Nº 27.674 de Creación del Régimen de Protección Integral del Niño, Niña y Adolescente con Cáncer**: su objetivo es garantizar a las niñas, niños y adolescentes con enfermedades oncológicas o que se encuentren hospitalizados, la cobertura de salud necesaria para poder gozar de una mejor calidad de vida. El objetivo de esta ley es reducir la morbimortalidad por cáncer en niños, niñas y adolescentes y garantizarles sus derechos, estableciendo la obligatoriedad para los agentes de salud de brindarles una cobertura del 100% en las prestaciones previstas en la presente ley, para las prácticas de prevención, promoción, diagnóstico, terapéutica y todas aquellas tecnologías que pudieran estar directa o indirectamente relacionadas con el diagnóstico oncológico.

b. **Ley Nº 27.675 de Respuesta Integral al VIH, hepatitis virales y otras infecciones**: garantiza una respuesta integral, universal y gratuita a las personas expuestas al VIH, hepatitis virales, tuberculosis y otras enfermedades de transmisión sexual por parte de obras sociales, empresas de medicina prepaga y otras instituciones integrantes del sistema de salud argentino, entre otros derechos y garantías.

c. **Ley Nº 27.678 de Cuidados Paliativos**: busca asegurar el acceso de los/as pacientes a las prestaciones integrales sobre cuidados paliativos en sus distintas modalidades, en el ámbito público, privado y de la seguridad social y el acompañamiento a sus familias, estableciendo principios tales como: el respeto por la vida y bienestar de las personas, la equidad en el acceso oportuno y utilización de las prestaciones sobre cuidados paliativos, las intervenciones basadas en la mejor evidencia científica disponible, el respeto de la dignidad y autonomía del/a paciente en las decisiones sobre los tratamientos y cuidados que ha de recibir a lo largo de su enfermedad de acuerdo a la normativa vigente y la interculturalidad.

d. **Ley Nº 27.680 de Prevención y Control de Resistencia a los Antimicrobianos**: busca promover el uso racional de los antibióticos, antifúngicos, antivirales y antiparasitarios para controlar la resistencia a los antimicrobianos y abordarlo como un problema de salud pública. Impulsa la prevención y control de la resistencia antimicrobiana a través del uso adecuado y regulado de los medicamentos por prescripción, limitación de las cantidades de unidades en las presentaciones de las especialidades y la venta bajo receta archivada, entre otras acciones.

3. SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA

Un enfoque de la salud sexual y de la salud reproductiva basado en los dere-

chos humanos debe ofrecer estrategias que impidan las desigualdades en el acceso, las prácticas discriminatorias y las relaciones de poder injustas que suelen ser aspectos centrales de la inequidad en salud. Es por ello que, durante 2022, se abordaron diversos aspectos relacionados con los derechos inherentes a la salud sexual y reproductiva. En efecto, esta INDH ha intervenido en diversas cuestiones, tanto en denuncias particulares como a través de investigaciones iniciadas de oficio. Respecto de los reclamos provenientes de la ciudadanía, se destaca que los mismos tuvieron relación con el acceso a las técnicas de reproducción médicamente asistida y con el acceso a diferentes métodos anticonceptivos.

3.1. Acceso a métodos anticonceptivos

El enfoque de la salud sexual y de la salud reproductiva basado en los derechos humanos requiere, entre otros aspectos, un adecuado acceso a los diferentes métodos utilizados para la anticoncepción, de acuerdo a las necesidades particulares de cada persona. Tal es el caso de lo dictaminado en la Resolución DPN Nº 00077/22, para la cual en el mes de abril de 2022 se recibió la presentación de una ciudadana de la provincia de Córdoba quien, en representación de su nieta de 17 años de edad manifestaba que su obra social (APROSS) negaba la cobertura integral del 100% del método anticonceptivo de su elección (implante subdérmico). En razón de ello, desde esta INDH, se cursaron pedidos de informes al agente de salud, obteniendo como respuesta que el implante seleccionado no estaba dentro de su vademécum. Asimismo, indicaron que el resto de los métodos anticonceptivos tenían una cobertura del 30%. En virtud de ello, la Defensoría del Pueblo de la Nación recomendó a la obra social APROSS que dé cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Nº 25.673 y Ley Nº 9099 para garantizar la cobertura integral del implante subdérmico.

En relación al acceso de métodos anticonceptivos masculinos e incumplimiento de la Ley Nº 25.673, la Defensoría del Pueblo de la Nación se pronunció mediante la Resolución DPN Nº 00092/22 en favor de un ciudadano a quien su obra social no le brindaba cobertura integral de preservativos. En tal sentido, en mayo de 2022, se recibió la presentación de un ciudadano quien manifestaba que su obra social (Unión Personal del Personal Civil de la Nación) solo reintegraba la suma de $600 en la compra de preservativos. Frente a este panorama y siendo que el interesado tenía un gasto mayor al tope de reintegro de su agente de salud, es que desde esta INDH se cursó un pedido de informes para que se arbitraran los medios que permitiesen al afiliado disponer de los profilácticos que necesitaba mensualmente. Ante ello, el agente de salud reiteró su postura de cubrir un tope máximo de $600 por mes lo que en la práctica y tomando en consideración los precios del mercado, solo alcanzaban para la compra de tres unidades. Por esta razón, la Defensoría del Pueblo de la Nación recomendó a la obra social que dé cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Nº 25.673 para garantizar la cobertura integral del 100% de los preservativos, elevando el tope de reintegro.

4. INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS

En 1989, la Ley Nº 23.661 instituyó el sistema nacional de salud con los alcances de un seguro social, a efectos de asegurar el pleno goce del derecho a la salud para toda la ciudadanía del país sin discriminación social, económica, cultural o geográfica. Con tal finalidad, dicho seguro ha sido organizado dentro del marco de una concepción integradora del sector sanitario, en el que la autoridad pública reafirmara su papel de conducción general del sistema, siendo su objetivo fundamental el de proveer el otorgamiento de prestaciones de salud igualitarias, integrales y humanizadas, tendientes a la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud, que respondan al mejor nivel de calidad disponible y garanticen a las personas beneficiarias la obtención del mismo tipo y nivel de prestaciones eliminando toda forma de discriminación.

Dicho cuerpo normativo, a su vez, aclara que se consideran agentes del seguro a las obras sociales nacionales, cualquiera sea su naturaleza o denominación, las obras sociales de otras jurisdicciones y demás entidades que adhieran al sistema que se constituye. De allí que cabe precisar que el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP-PAMI) es uno de los agentes del seguro de salud comprendido en el artículo 1 de la Ley Nº 23.660 y en el artículo 2 de la Ley N° 23.661 y como tal, además de cumplir con las obligaciones que emanan de la norma que lo crea, debe adecuar su conducta a los postulados de las leyes anteriormente mencionadas.

Asimismo, en 1971 y por la Ley Nº 19.032, se creó el INSSJP, cuyo objeto consiste en otorgar –por sí o por terceros– a las personas jubiladas y pensionadas del régimen nacional de previsión y del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones y a su grupo familiar primario, 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 disponible para todas las personas beneficiarias del INSSJP, atendiendo a las particularidades e idiosincrasia propias de las diversas jurisdicciones provinciales y de las regiones del país.

Hechas las aclaraciones previas, cabe mencionar que, durante el transcurso de 2022, a esta Institución ingresaron denuncias de ciudadanos/as vinculadas con diversas dificultades o irregularidades para el acceso a las prestaciones médico-asistenciales que debían recibir las personas afiliadas por parte del INSSJP. En dicho sentido, esta Defensoría tuvo que pronunciarse a través del dictado de recomendaciones para alertar a las autoridades del

Instituto que, con su accionar, estaba obstaculizando el normal goce del derecho de acceso a la salud a parte de sus beneficiarios/as.

A este respecto, y en relación al derecho al acceso a los medicamentos, esta INDH se expidió a través de la Resolución N° 00069/22 a favor de la cobertura integral de un medicamento requerido por un afiliado al PAMI. En efecto, en el mes de mayo de 2022, se recibió la presentación de una ciudadana de 61 años de edad con un diagnóstico de nefritis lúpica a quien su médica tratante le había indicado micofelonato mofetil para su tratamiento. La medicación había sido provista ininterrumpidamente desde 2012 por la obra social OSPECON pero, al jubilarse y darse de alta en el PAMI, el Instituto rechazó el tratamiento bajo el argumento de considerar que el micofelonato mofetil no estaba aprobado por la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT) para su patología. En razón de ello, desde esta INDH, se realizó un análisis completo de la documental aportada y del derecho que le asiste a la interesada, el cual concluyó que el PAMI incurría en la vulneración del derecho de acceso a los medicamentos de la interesada puesto que el fármaco reclamado sí estaba autorizado por la autoridad de control. En virtud de ello, la Defensoría del Pueblo de la Nación recomendó al PAMI que dé cumplimiento a lo prescripto por la médica tratante garantizando la cobertura integral del micofelonato mofetil. Cabe resaltar que desde noviembre de 2021 la interesada se encontraba reclamando la medicación para evitar interrumpir su tratamiento, por lo que se pudo sostener que la UGL asignada, así como la División de Enlace con Defensorías no habrían arbitrado los medios suficientes tendientes a resolver la problemática, constituyendo ello un "abandono" en los términos del artículo 2 de la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Por otro lado, la necesidad de la interesada de recurrir a esta Defensoría como beneficiaria de los servicios médico-asistenciales del PAMI, radica en su convicción como ciudadana de que se respeten los derechos que le asisten y que, en caso de verse amenazados o vulnerados, esta INDH pueda arbitrar los medios correspondientes para su pronto restablecimiento. Sobre este último aspecto es dable recordar la importancia y necesidad de que la Defensoría del Pueblo de la Nación intervenga con sus señalamientos cuando advierta que cualquier persona física o jurídica, pública o privada que preste un servicio público esencial, como lo es la salud, tenga un comportamiento contrario a derecho y ponga en riesgo el respeto por los derechos humanos.

También, en relación al derecho al acceso a los medicamentos por parte de un afiliado al PAMI, esta INDH tuvo oportunidad de pronunciarse en la Resolución DPN Nº 00074/22, ya que, en el mes de marzo de 2022, se recibió la presentación de un ciudadano de 73 años de edad con un diagnóstico de amiloidosis cardíaca a quien su médico tratante le había indicado Vyndamax® para su tratamiento, especialidad medicinal que contiene el ingrediente farmacéutico activo tafamidis. Sin embargo, el PAMI había rechazado el mismo por no contar con dicha medicación dentro de su vademécum farmacológico. Por este motivo, desde esta INDH, se realizó un análisis completo de la documental aportada y del derecho que le asiste al interesado, el cual concluyó que el Instituto incurría en la vulneración del derecho de acceso a los medicamentos del interesado puesto que, aun reconociendo la grave afectación de salud que padecía su afiliado, no brindó una alternativa terapéutica superadora. En virtud de ello, la Defensoría del Pueblo de la Nación recomendó al PAMI que dé cumplimiento a lo prescripto por el médico tratante para garantizar la cobertura integral del medicamento requerido por el interesado.

En similar sentido, se pronunció esta Defensoría en la Resolución DPN Nº 00088/22 en favor de una persona adulta mayor a quien PAMI negaba el medicamento para su tratamiento. Se trataba de un ciudadano de 73 años de edad con un diagnóstico de hiperpotasemia a quien su médico tratante le había indicado Lokelma®, una especialidad medicinal en base al ingrediente farmacéutico activo ciclosilicato de sodio y zirconio. Sin embargo, el PAMI había rechazado el mismo por no tenerlo dentro de su vademécum. En razón de ello, habiendo realizado un análisis de los hechos y de la documental aportada y del derecho que le asiste al interesado, se llegó a la conclusión de que el PAMI incurría en la vulneración del derecho de acceso a los medicamentos del interesado al no brindarle al interesado una alternativa terapéutica superadora. Por esta razón, la Defensoría del Pueblo de la Nación recomendó al PAMI que dé cumplimiento a lo prescripto por el médico tratante para garantizar la cobertura integral del medicamento prescripto.

En relación a las personas adultas mayores, población que mayoritariamente recibe las prestaciones del PAMI, es dable destacar que nuestro país ha suscrito la Convención Interamericana sobre Derechos de las Personas Adultas Mayores y, en dicho sentido, esta INDH debe velar por que la Administración cumpla con los estándares allí propuestos. Asimismo, relación con el derecho a la salud de las personas que hacen parte del grupo de los sujetos de especial protección constitucional es preciso considerar que, a partir de normas constitucionales y convencionales, se impone mayor celo en el cumplimiento de los deberes de protección y garantía por parte de las autoridades y de los particulares que brinden servicios públicos esenciales como lo es la salud. Dentro de los sujetos de especial protección, se encuentran las personas adultas mayores quienes, los postulados de la Convención, tienen derecho a una protección reforzada en su salud y, por ello, las entidades prestadoras, sean de carácter público o privado, están obligadas a brindarles la atención médica que requieran. En efecto, la protección reforzada se materializa con la garantía de una prestación continúa, permanente y eficiente de los servicios de salud que requiera el/la paciente, lo cual implica, de ser necesario, el suministro de medicamentos, insumos o prestación de servicios excluidos de normas específicas de cobertura.

Por otro lado, sobre la condición de persona adulta mayor, la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, incorporada al ordenamiento jurídico

interno de nuestro país a través de la Ley N° 27.360, obteniendo jerarquía constitucional a través de la Ley Nº 27.700, ha dicho que una persona mayor es aquella persona de 60 años o más y, por tal motivo y dado que los/as interesados/as que promovieron las actuaciones arriba mencionadas son personas que superan dicha edad, automáticamente se constituyen en titulares de los derechos que dicha Convención reconoce y que encuentran sustento en los principios de igualdad, no discriminación, bienestar, cuidado, seguridad física, económica y social, solidaridad, buen trato y atención preferencial, entre otros. Cabe también destacar que, entre los derechos consagrados por la Convención, merece especial mención el derecho a la salud, receptado en el artículo 19, mediante el cual se establece que la persona mayor tiene derecho a su salud física y mental, sin ningún tipo de discriminación y que se debe proveer una atención integral que incluya la promoción de la salud, la prevención y la atención de la enfermedad en todas las etapas, y la rehabilitación y los cuidados paliativos a fin de propiciar el disfrute del más alto nivel de bienestar, físico, mental y social, que garantice el acceso a beneficios y servicios de salud asequibles y de calidad, entre muchas otras medidas tuitivas de este colectivo especialmente vulnerable.

En relación a actividades vinculadas con este colectivo, en agosto de 2022, se recibió la visita del profesor Koichi Usami (Ph.D), decano y profesor de la Facultad de Estudios Globales y Regionales de la Universidad de Doshisha, Kyoto, Japón, e investigador emérito del Instituto de Desarrollo Económico (IDE) de Japón. En la actualidad, su investigación se focaliza en el tema de los derechos de las personas adultas mayores en relación con la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Adultas. El destacado visitante se entrevistó con el doctor Maximiliano Nitto y la licenciada Alejandra García Martínez a los fines de conocer estudios, investigaciones y líneas de trabajo locales con respecto de la implementación en nuestro país de dicha Convención.

Por otro lado, se realizaron numerosas reuniones del grupo de trabajo sobre personas mayores de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) del cual esta INDH forma parte. Al respecto, merece mencionarse que las Naciones Unidas ha proclamado el período comprendido entre 2021 a 2030 como el decenio del envejecimiento saludable y ha exhortado a prevenir, vigilar y abordar los efectos desproporcionados de la pandemia en las personas mayores. Por su parte, la Experta Independiente sobre el Disfrute de Todos los Derechos Humanos por las Personas de Edad de las Naciones Unidas, afirmó que la pandemia causada por el COVID-19 agravó las violaciones de los derechos humanos de las personas mayores y puso de relieve las carencias en la protección de los mismos. En ese sentido, recomendó que las personas mayores sean prioridad en los planes de trabajo de las INDH. En efecto, problemas como la violencia, el abandono, el aislamiento, los malos tratos, la discriminación por razón de la edad, la brecha digital, así como los obstáculos para el acceso a servicios de cuidado y de salud, han agudizado las condiciones de desigualdad en la población adulta mayor, siendo fundamental que las INDH mantengan un rol activo en la defensa de sus derechos fundamentales. Frente a ello, es necesario advertir que, a nivel de las Naciones Unidas, se viene debatiendo sobre la emisión de un instrumento jurídico global y vinculante sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores. El grupo de trabajo sobre personas mayores de la FIO se encuentra integrado por 28 Defensorías nacionales y no nacionales de los países de Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, México, Perú, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela. Su objetivo general es el de contribuir al fortalecimiento de las acciones que las instituciones que integran la FIO vienen desarrollando para la defensa y promoción de los derechos fundamentales de las personas mayores. Más específicamente, se busca intercambiar información, experiencias y buenas prácticas en relación a la defensa y promoción de los derechos de las personas mayores, a fin de coadyuvar a la cooperación de las Defensorías nacionales y no nacionales miembros de la FIO e impulsar el fortalecimiento de capacidades institucionales en relación a los derechos humanos de las personas mayores, con incidencia en la transversalización del enfoque especializado en dicha temática.

5. OBRAS SOCIALES NACIONALES

Dentro del Sistema Nacional de Seguro de Salud, se encuentran las obras sociales nacionales enmarcadas en la Ley N° 23.660. Las obras sociales son "organizaciones de la seguridad social, financiadas mediante los aportes y las contribuciones obligatorios de trabajadores y empleadores, sujetas a contralor estatal, cuyos fines son la prestación de servicios de salud y sociales a los beneficiarios".

Las obras sociales han sido definidas por la Ley N° 23.661 como "agentes naturales" del Sistema Nacional del Seguro de Salud y, por lo tanto, integradas a este. Tienen como objetivo fundamental proveer al otorgamiento de prestaciones de salud igualitarias, integrales y humanizadas, tendientes a la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud, que respondan al mejor nivel de calidad disponible y garanticen a las personas beneficiarias la obtención del mejor tipo y nivel de prestaciones eliminando toda forma de discriminación de acuerdo con un criterio de justicia distributiva.

La seguridad social es

> la protección que la sociedad proporciona a sus miembros mediante una serie de medidas públicas contra las privaciones económicas y sociales que, de otra manera, derivarían en la desaparición o una fuerte reducción de sus ingresos como consecuencia de enfermedades, maternidad, accidentes de trabajo o enfermedad profesional, desempleo, invalidez, vejez y muerte.

Debemos decir además que una de las características del sistema de la seguridad social es que el vínculo de afiliación es obligatorio (no voluntario u optativo); y que tradicionalmente la persona afiliada

recibía las prestaciones médico-sociales de la obra social de origen (aquella a la que debía afiliarse por la actividad laboral desempeñada).

Posteriormente –a partir de 1993/1996–, normas complementarias establecieron la "desregulación" del sistema y con ello, la posibilidad fáctica y jurídica de que la persona afiliada pudiese optar por cambiar de obra social y que las obras sociales pudiesen competir entre sí.

5.1. Negativa a afiliar nuevos/as beneficiarios/as inscriptos/as en el régimen simplificado del monotributo

Se han recibido reclamos de ciudadanos/as que, estando inscriptos/as en el sistema simplificado del monotributo, comprendidos/as en la Ley Nº 26.565 y el Decreto Nº 1/2010, encontrándose empadronados/as en una de las obras sociales del Sistema Nacional de Salud, se encontraban sin acceso a la afiliación y, por ende, a las prestaciones médico-asistenciales correspondientes.

Sobre este punto, se ha podido advertir, a partir del gran caudal de presentaciones, que las obras sociales que aceptan monotributistas poseen un mecanismo burocrático y dilatorio de afiliación que provoca que la persona beneficiaria aporte durante varios meses, incluso años, previo a ser definitivamente dado de alta para gozar de la cobertura social. De allí que aquellas personas que se presentan en la Defensoría encuentran una posible vía de solución frente al avasallamiento de sus derechos puesto que, en la medida en que la Defensoría solicita informes a las obras sociales, estas responden acreditando la afiliación de la persona interesada.

En estos casos, resulta importante traer a comentario el artículo 69 del Decreto N° 1/10 que establece que, en el momento de adhesión al régimen simplificado, el pequeño contribuyente deberá optar por la obra social que le prestará servicios. La opción referida puede realizarse por cualquiera de los agentes del seguro de salud individualizados en el artículo 1 de la Ley Nº 23.660, con excepción de aquellos que se encuentren en la situación de crisis prevista en el Decreto N° 1400/2001.

Respecto de la obra social, es obligación de estas entidades confirmar el alta de la persona aportante monotributista como afiliada, asegurando la cobertura médica asistencial prevista en el PMO (Res. N° 201/2002 MS), como así la entrega de la credencial y de la cartilla médica (art. 4 del Decreto N° 504/1998).

5.2. Permanencia en la obra social luego de la obtención del beneficio jubilatorio

En 2022, se continuaron recibiendo numerosos reclamos de beneficiarios/as que deseaban conservar su obra social luego de obtener su beneficio jubilatorio. En tal sentido, merece señalarse que la Ley Nº 19.032 establece en su artículo 16 que las personas jubiladas y pensionadas obligatoriamente comprendidas en alguna de las obras sociales mencionadas en el artículo 1 de la Ley Nº 18.610, aportarán únicamente al INSSJP-PAMI, manteniendo sin embargo su afiliación a aquellas, con todos los derechos y obligaciones que los respectivos estatutos orgánicos y reglamentaciones determinen. Surge así de manifiesto que la propia normativa que crea la actividad del INSSJP-PAMI ha previsto la posibilidad de que estas personas pudiesen elegir mantener su afiliación a la obra social originaria a la que pertenecían o, voluntariamente, optasen por incorporarse directamente al régimen de la Ley Nº 19.032 (PAMI), en cuyo caso cesarían las obligaciones de las obras sociales a las que se encontraban afiliadas hasta ese momento.

Unos años más tarde, se sancionó la Ley Nº 23.660 que regula la actividad de las obras sociales nacionales, la que en su artículo 8, inciso b) dispone que quedan obligatoriamente incluidos/as en calidad de beneficiarios/as de las obras sociales los/as jubilados/as y pensionados/as nacionales. Además, ante la inexactitud de los planteos realizados por las obras sociales denunciadas, resultó de vital importancia clarificar la diferencia entre el derecho de libre elección de obra social otorgado por el artículo 16 de la Ley N° 19.032 y la posibilidad de que los agentes de salud se inscriban en un registro especial para tomar personas jubiladas y pensionadas que sean o no de la rama de su actividad, del que habla el artículo 10 del Decreto N° 292/95. En efecto, mientras el artículo 16 de la Ley N° 19.032 reconoce el derecho que asiste a los/as trabajadores/as a permanecer en su obra social de origen una vez jubilado/as, como es el caso que aquí se debate, el artículo 10 del Decreto N° 292/95 lo que hace es reconocer la posibilidad de que los agentes de salud se inscriban en un registro especial para tomar personas jubiladas pese a que no sean de su rama de actividad. Es decir, la gran diferencia que interesa resaltar es que, mientras la Ley N° 19.032 habla del derecho de escoger libremente entre la obra social de origen o el PAMI, el Decreto N° 292/95 habla de la posibilidad de que los agentes de salud se puedan inscribir en un registro para tomar a aquellos/as jubilados/as que no pertenecían a su rama de actividad.

Otra cuestión que debió incluirse en muchas de las recomendaciones emitidas por esta INDH sobre el tema en cuestión se refiere a la situación en donde la permanencia fue solicitada por un trabajador que se encontraba vinculado a la obra social a través del régimen simplificado para pequeños/as contribuyentes (monotributo). En tal caso, se aclaró que la normativa vigente no establece distingo ni reparo entre aquellos/as afiliados/as que desarrollan su actividad laboral dentro del sector de aquellos/as que han seleccionado un prestador de salud en virtud de su actividad dentro del régimen simplificado para pequeños/as contribuyentes y mucho menos excluye la figura del monotributista.

En efecto, la Ley N° 26.565 que regula el régimen simplificado para pequeños/as contribuyentes establece en su artículo 42 las condiciones para las prestaciones de la seguridad social correspondientes a los/as pequeños/as contribuyentes adheridos al monotributo y otorga el derecho a los/as monotributistas que obtengan su beneficio previsional de disponer de la cobertura médica asistencial del INSSJP en los términos de la Ley N° 19.032, dejando a salvo su derecho a optar por permanecer

en la obra social de origen una vez jubilado/a, como fueron muchos de los casos objetos de las actuaciones gestionadas ante esta Defensoría.

Como se mencionó anteriormente, durante 2022, se recibieron numerosas presentaciones de ciudadanos/as que recientemente habían obtenido sus beneficios jubilatorios y que recurrieron a la Defensoría del Pueblo de la Nación en virtud de que sus obras sociales no le permitían continuar con sus servicios bajo el argumento de que obligatoriamente debían pasar al PAMI. En razón de ello, desde esta INDH, se cursaron pedidos de informes con el propósito de solucionar el inconveniente. Sin embargo, y advirtiendo que las obras sociales se mantenían en sus posturas de negar el derecho de permanecer en la cobertura de origen, desde esta Defensoría se emitieron diversas recomendaciones a los agentes de salud para que reafiliaran a las personas interesadas en las mismas condiciones que tenían previo a sus jubilaciones, junto con la derivación de sus aportes desde la ANSES. Entre las recomendaciones que se pueden destacar, se encuentran las Resoluciones Nº 00100/22, 00098/22 y 00087/22.

5.3. Reclamos varios relacionados con incumplimiento de prestaciones

En cuanto a cobertura odontológica, merece mencionarse la Resolución DPN Nº 00076/22, emitida como consecuencia de que, en el mes de marzo de 2022, se recibiera la presentación de un ciudadano de la localidad de Marcos Juárez, provincia de Córdoba, quien manifestaba que su obra social (Unión Personal) no le garantizaba atención odontológica en su zona de residencia. En virtud de ello, desde esta INDH, se cursaron pedidos de informes al agente de salud que confirmaron que existían dificultades con los pagos con el círculo de odontólogos de Marcos Juárez lo que, en la práctica, se transformaba en la vulneración del derecho de atención odontológica de las personas afiliados/as de la obra social. Por esta razón, la Defensoría del Pueblo de la Nación recomendó a Unión Personal que dé cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Nº 23.660 y la Resolución Nº 201/02 para garantizar la atención primaria de la salud a sus afiliados/as.

Asimismo, vale destacar lo dicho por esta INDH en la Resolución Nº 00070/22 a partir de la denuncia efectuada por la madre de una menor con discapacidad y con un diagnóstico de epilepsia refractaria a quien su obra social (OSDEPYM) no garantizaba centros de asistencia y atención dentro del radio cercano a su domicilio (Ituzaingó, provincia de Buenos Aires) debiendo la menor y su madre dirigirse a los consultorios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En este aspecto, y al no poder contar con la cobertura de traslados por parte del agente de salud, las interesadas decidieron atenderse con un médico particular en su zona de residencia, motivando ello el desconocimiento de las órdenes médicas por parte de la auditoría médica de la obra social y negando, por ende, la posibilidad de comprar sus medicamentos. En tal sentido, y advirtiendo una postura restrictiva por parte del agente de salud, la que no encontraba sustento en ninguna norma, es que esta Defensoría se pronunció de manera categórica en favor de la ciudadana, recomendando a OSDEPYM que reconociera las recetas médicas emitidas por un neurólogo contratado de manera particular y que arbitrara mecanismos para proporcionarle dispositivos de traslados a la paciente para que pudiera atenderse en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

6. INSTITUTO DE OBRA SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS Y DE SEGURIDAD

Creado en 2007 por medio del Decreto N° 637/13 integró, bajo una misma persona jurídica estatal de carácter autárquica, a otras obras sociales de las Fuerzas de Seguridad que, hasta dicho momento, funcionaban de manera independiente y descoordinada. Es decir que el ex Instituto de Obra Social del Ejército (IOSE), la ex Dirección de Bienestar de la Armada (DIBA) y la ex Dirección de Bienestar del Personal de la Fuerza Aérea (DIBPFA) fueron integradas para conformar una única obra social. Así, y bajo esta nueva figura, el Instituto de Obra Social de las Fuerzas Armadas y de Seguridad (IOSFA) se encuentra incluido dentro del artículo 8 inciso c) de la Ley N° 24.156 de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional y, bajo fiscalización y control del Ministerio de Defensa. Por los motivos expuestos, y al tratarse de una obra social de las Fuerzas Armadas que no integra el conjunto de los agentes del seguro nacional de salud (Leyes N° 23.660 y 23.661), escapan del control de la SSSalud, quedando únicamente sujetas al control del Ministerio de Defensa, lo que genera, en la práctica, una situación irregular o, al menos, imparcial al momento de verificar el cumplimiento de las disposiciones que manda su estatuto de creación.

De lo expuesto surge que, tal como ha ocurrido años anteriores, la DPN se ha convertido en un agente de contralor independiente que se encarga de velar por el fiel cumplimiento de las disposiciones normativas que rigen la conducta del IOSFA, así como también de aquellas que integran el ordenamiento normativo nacional. Sobre este último aspecto, se han recibido denuncias relacionadas con la falta de reconocimiento de coberturas o prestaciones específicas, tales como reclamos vinculados con las prestaciones a personas con discapacidad, personas adultas mayores que requerían institucionalización, reclamos por reintegros ante prestaciones que deben ser desembolsadas directamente por los afiliados/as, realización de estudios de alta complejidad, acceso a medicamentos, insumos para el tratamiento de diabetes, insumos oftalmológicos, problemas de afiliación, entre otros. Entre los reclamos más frecuentes, merece destacarse lo relacionado al incumplimiento de la Ley Nº

25.673 en relación a la provisión de métodos anticonceptivos adecuados.

7. EMPRESAS DE MEDICINA PREPAGA

El artículo 2 de la Ley Nº 26.682 que regula la medicina prepaga establece la definición legal señalando que

> se consideran Empresas de Medicina Prepaga a toda persona física o jurídica, cualquiera sea el tipo, figura jurídica y denominación que adopten cuyo objeto consista en brindar prestaciones de prevención, protección, tratamiento y rehabilitación de la salud humana a los usuarios, a través de una modalidad de asociación voluntaria mediante sistemas pagos de adhesión, ya sea en efectores propios o a través de terceros vinculados o contratados al efecto, sea por contratación individual o corporativa.

Es de hacer notar que, acorde a calificada doctrina, estas entidades no tienen meramente un objeto prestacional de naturaleza mercantil, sino que por el tipo de bien que constituye la base de su giro comercial (prestaciones de salud), el objeto central de su actividad comercial es mercantil, pero también (o esencialmente) social, por lo cual, deben adecuar su conducta empresarial o las decisiones que adopten frente a los conflictos que se suscitan con los asociados/as (en vínculo al derecho a la salud de este y el derecho patrimonial de la propia empresa), a los principios de responsabilidad social, buena fe, razonabilidad y equidad.

Las entidades prepagas asumen la obligación asistencial de prestar los servicios de cobertura médica asistencial, conforme a un plan de salud, para la protección, recuperación y rehabilitación de la salud de las personas. El núcleo de la relación contractual que obliga a estas empresas es brindar prestaciones de salud. Es decir, la empresa se obliga a dar cobertura médica a través de un plan de salud. Los planes de salud pueden tener distintas variantes; pero, en definitiva, deben procurar proteger, prevenir, curar y rehabilitar (en los estados de salud/enfermedad) al asociado-usuario del servicio médico prepago. Estos planes de salud no tienen un límite máximo o techo en cuanto a prestaciones (prácticas médicas, hotelería, etc.), pero sí un límite mínimo o piso que deben respetar las entidades prepagas, el cual está contenido en el PMO (aplicación art. 7, Ley Nº 26.682).

En este sentido, y por tratarse de empresas que brindan un servicio público esencial, la Defensoría recibe e interviene en un gran número de denuncias contra este tipo de agentes privados de salud que, a diario, avasallan los derechos de sus usuarios/as y consumidores/as de sus servicios.

A continuación, se comentarán los casos más emblemáticos en los que esta INDH ha intervenido a partir de sus recomendaciones.

7.1. Aumentos de cuota por edad

Durante 2022, se presentaron reiterados reclamos de usuarios/as y consumidores/as que vieron afectados sus derechos como consecuencia de los aumentos de cuota que las empresas de medicina prepaga aplicaron por fuera de lo expresamente autorizado por la autoridad sanitaria. En virtud de ello, y siendo que las prepagas hicieron caso omiso a los requerimientos de la Defensoría en sus pedidos de informes se han dictado numerosas recomendaciones (en favor de usuarios de Accord Salud, OSDE, OMINT, Swiss Medical, SIMECO), cuyos puntos más salientes pueden resumirse a continuación: la Ley Nº 26.682 establece un mecanismo para evitar abusos a la hora de contratar. En dicho sentido, el artículo 17 de la mencionada ley refiere que será la autoridad de aplicación (SSSalud) quien fiscalizará y garantizará la razonabilidad de las cuotas de los planes prestacionales, pudiendo las empresas de medicina prepaga establecer precios diferenciales, según franjas etarias, al momento de su contratación.

Sobre este aspecto, es dable destacar que cuando se debate la conducta de un sistema asistencial médico prepago, es necesario analizar las circunstancias del caso con un criterio de razonabilidad, por tratarse de un reglamento general, predispuesto por la entidad, razón que conduce a sostener la aplicación de un criterio favorable al consumidor/a en los términos del artículo 3 de la Ley Nº 24.240 y artículo 1094 del Código Civil. De allí que, en caso de duda, debe estarse siempre con la tutela impuesta expresamente por el artículo 42 de la Constitución Nacional.

En efecto, aquellos contratos de adhesión que facultan a la prepaga a imponer incrementos de cuota sin el correspondiente aval de la autoridad de control y sin ningún tipo de sustento legítimo, deben ser reputados nulos. El hecho de encarecer la cuota del consumidor sin ningún tipo de sustento ni aval de la autoridad de control se aparta de la finalidad y objeto para los cuales las empresas de medicina prepaga se han constituido, alterando la ecuación económica de su sinalagma funcional, sin que pueda esbozarse como motivo válido de justificación la presunta mayor utilización del servicio por parte de la persona afiliada en razón de su edad, porque ese traslado de riesgos debió haber sido previsto estadísticamente al efectuar la prospectiva económica de los contratos.

Por todo lo expuesto, vale aclarar que los reproches a las prepagas radicaron en la conducta excesiva, ilegítima y arbitraria a la hora de exigirle a sus usuarios/as un valor de cuota desproporcionado, sin ningún tipo de sustento fáctico ni jurídico, sin el correspondiente aval de su autoridad de control y en un claro perjuicio para los intereses de sus usuarios/as y consumidores/as. De allí que, a través de diversas Resoluciones, esta INDH ha recomendado a las empresas de medicina prepaga involucradas que retrotraigan los valores de cuota de sus usuarios/as a los montos previos a los aumentos ilegítimos y reintegren aquellos cobrados indebidamente.

7.2. Pedido de derogación del artículo 7 del Decreto Nº 66/19

En relación a las modificaciones introducidas por el Poder Ejecutivo Nacional al régimen normativo que regula los mencionados aumentos de cuota por parte de las Empresas de Medicina Prepaga esta

INDH tuvo oportunidad de pronunciarse en la Resolución DPN Nº 00042/22 en donde se destaca el siguiente extracto

> …a partir de una investigación iniciada de oficio por la Defensoría del Pueblo de la Nación se pudo advertir que con la sanción del Decreto Nº 66 del año 2019 se vulneraban los derechos de las/os usuarias/os y consumidores de los servicios brindados por las empresas de medicina prepaga. En tal sentido, cabe destacar que, por imperio constitucional, es misión de esta INDH la defensa, protección y promoción de los derechos humanos de todos los ciudadanos de la nación, por lo que nada puede inducir a pensar que ese deber se encuentra circunscripto o delimitado por interpretaciones restrictivas. Caso contrario se desnaturalizaría la función del Defensor del Pueblo de la Nación y se caería en el riesgo de proteger a un sector de la población, dejando a su suerte a otro sector de acuerdo a su lugar de residencia o la persona que ha vulnerado sus derechos fundamentales. En definitiva, lo que se busca proteger es el derecho que le asigna a las/os consumidores la Ley N° 26.682 en cuanto la garantía de no recibir aumentos de cuota en razón de la edad, una vez dentro del sistema de medicina prepaga y, como consecuencia o corolario de todo ello, el derecho a la salud de una persona materializado en la posibilidad de permanecer en la cobertura y evitar que deba abandonar su seguro de salud privado como consecuencia de su mayor edad. Todo ello llevó a considerar que desde el año 2019, con la sanción del Decreto N° 66/19, existió por parte de la Administración un avasallamiento sobre los derechos de los usuarios y consumidores de servicios privados de salud, al desconocer su derecho a no recibir aumentos de cuota en razón de la edad. Además de ello, en el presente caso la medida dictada por el Poder Ejecutivo (Decreto N° 66/19) tiene un efecto retroactivo en perjuicio de los intereses de los usuarios y consumidores, de allí que esta INDH busca que se respeten los derechos de los ciudadanos cuando no existan motivos ni fundamentos válidos para que los mismos se vean alterados o vulnerados de manera arbitraria….

En efecto, por todo ello se concluyó que el artículo 7 del Decreto Nº 66/19 vulneraba los derechos de las/os usuarias/os y consumidores de los servicios brindados por las empresas de medicina prepaga perjudicándolos/as enormemente en su vínculo comercial pues esta nueva norma resulta ser menos ventajosa que su antecesora (el Decreto Nº 1993/11) por medio de la cual se establecía que, una vez dentro del sistema, el usuario o la usuaria solo recibiría los aumentos expresamente aprobados por la autoridad de control. Asimismo, esta INDH concluyó también que el artículo 7 del Decreto Nº 66/19 resulta ser inconstitucional por afectar derechos fundamentales y por contrariar el espíritu, la letra y los derechos reconocidos por una norma de rango superior como lo es la Ley Nº 26.682. Por todo lo expuesto la Defensoría del Pueblo de la Nación recomendó al Poder Ejecutivo Nacional que arbitre los medios necesarios para que en el más breve plazo posible derogue el artículo 7 del Decreto Nº 66/19.

7.3. Enfermedades preexistentes

Otro de los temas que se reiteró durante 2022 tuvo relación con las exclusiones de cobertura o aumentos de cuota injustificados como consecuencia de supuestas enfermedades preexistentes conocidas por las personas que no habían sido declaradas al momento de ingresar en la cobertura.

Sobre esta temática, la Ley Nº 26.682 establece que las enfermedades preexistentes solamente pueden establecerse a partir de la declaración jurada del usuario/a y no pueden ser criterio del rechazo de admisión de los/as mismos/as. Asimismo, la mencionada Ley establece que será la Autoridad de Aplicación quien autorizará valores diferenciales debidamente justificados para la admisión de personas que presenten enfermedades preexistentes.

Sin embargo, la DPN ha recibido reclamos donde las empresas de medicina prepaga se apartan de la norma que regula su actividad, excluyendo a los/as usuarios/as o incrementando el valor de sus cuotas de manera ilegítima. Corresponde remarcar que, respecto a ello, el artículo 9 de la Ley Nº 26.682 dice:

> (…) Los sujetos comprendidos en el artículo 1 de la presente ley solo pueden rescindir el contrato con el usuario cuando incurra, como mínimo, en la falta de pago de tres (3) cuotas consecutivas o cuando el usuario haya falseado la declaración jurada.

Por su parte, el artículo 9 del Decreto Nº 1993/11 explica textualmente:

> (…) Para que la entidad pueda resolver con justa causa el contrato celebrado, deberá poder acreditar que el usuario no obró de buena fe en los términos del artículo 961 del Código Civil y Comercial de la Nación. La falta de acreditación de la mala fe del usuario, determinará la ilegitimidad de la Resolución.

En otras palabras, y a partir de la sanción del Código Civil, para que una empresa de medicina prepaga pueda rescindir el vínculo con justa causa debe acreditar que el/la usuario/a no obró de buena fe en los términos del artículo 961 de dicho cuerpo normativo. Sin embargo, esta nueva norma aclara algo trascendental al decir que: "La falta de acreditación de la mala fe del usuario, determinará la ilegitimidad de la Resolución (…)".

A partir de ello, surge de manifiesto que la prepaga no puede proceder a cobrar un diferencial de cuota o, menos, excluir de la cobertura a un afiliado argumentando que ocultó y falseó la declaración jurada. En tal caso, es la propia empresa de medicina prepaga la que eventualmente debería iniciar un juicio de conocimiento para acreditar el supuesto ocultamiento doloso.

También, es dable recordar que, en materia contractual, existe un principio

jurídico ineludible a la hora de realizar, interpretar y aplicar un contrato. Este principio es el de "buena fe contractual" de la que habla el artículo 961 del Código Civil: "Los contratos deben celebrarse, interpretarse y ejecutarse de buena fe (…)".

7.4. Planes corporativos

En relación al incumplimiento de la Resolución SSSalud Nº 163/18 por parte de una empresa de medicina prepaga y al plan corporativo ofrecido, la Defensoría del Pueblo de la Nación se pronunció a través de la Resolución DPN Nº 00022/22 en favor de una usuaria de los servicios médicos prepagos de Galeno la que, de manera arbitraria, desconoció su derecho de permanecer en la cobertura una vez jubilada y excluida del plan corporativo de la empresa para la que trabajaba. En el mes de junio de 2021, se presentó una usuaria de los servicios médicos prepagos de Galeno quien advirtió incrementos desproporcionados en el valor de su cuota. Luego de analizar la situación relatada y la documentación aportada, se llegó a la conclusión de que la prepaga no había respetado su derecho de permanecer en la cobertura una vez jubilada como exbeneficiaria de un plan corporativo. De este modo, la Defensoría del Pueblo de la Nación recomendó a la prepaga que recalcule el valor de la cuota y reintegre los montos cobrados en exceso.

7.5. Prestaciones diabetológicas

En cuanto a las prestaciones diabetológicas y su relación con el PMO, cabe destacar lo resuelto por esta Defensoría en la Resolución Nº 00075/22, cuando en el mes de mayo de 2022 se recibió la presentación de una ciudadana quien manifestaba que su prepaga (Swiss Medical) solo le garantizaba una cobertura parcial del 40% del medicamento prescrito por su médica diabetóloga: semaglutida. Por este motivo, desde esta INDH, se realizó un análisis completo de la documental aportada y del derecho que le asiste a la interesada, llegando a la conclusión de que la prepaga incurría en la vulneración de los derechos de una persona con diabetes al no cubrir integralmente (100%) el valor de la especialidad medicinal para su tratamiento. En virtud de ello, la Defensoría del Pueblo de la Nación recomendó a la prepaga que dé cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Nº 26.914 para garantizar la cobertura integral del producto Ozempic®, que contiene semaglutida como ingrediente farmacéutico activo.

También en relación al incumplimiento de la Ley Nº 26.914 la Defensoría del Pueblo de la Nación se pronunció a través de la Resolución Nº 00079/22 en favor de un ciudadano a quien su prepaga le brindaba una cobertura parcial en los medicamentos prescriptos para su patología diabética. En relación a dicha situación, en el mes de agosto de 2022, se recibió la presentación de un ciudadano quien manifestaba que su prepaga Galeno solo le garantizaba una cobertura parcial del 70% del medicamento prescrito por su médica diabetóloga. En razón de ello, desde esta INDH, se realizó un análisis completo de la documental aportada y del derecho que le asistía al interesado, llegando a la conclusión de que la prepaga incurría en la vulneración de los derechos de una persona con diabetes al no cubrir integralmente los medicamentos para su tratamiento. En razón de ello, la Defensoría del Pueblo de la Nación recomendó a la prepaga que dé cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Nº 26.914 para garantizar la cobertura integral del ingrediente activo dapaglifozina.

7.6. Pubertad precoz

En relación al incumplimiento de la Resolución MS Nº 3437/21 sobre la pubertad precoz, la Defensoría del Pueblo de la Nación se pronunció mediante la Resolución DPN Nº 00058/22 en favor de la familia de una niña de 9 años de edad que había sido diagnosticada con pubertad precoz, cuya prepaga se negaba a cubrir el tratamiento al 100%. En el mes de mayo de 2022, se recibió la presentación de una ciudadana quien manifestaba que su prepaga (OSDE) había rechazado la cobertura integral del tratamiento medicamentoso prescripto por la médica endocrinóloga de su hija, en razón de haberla diagnosticado con pubertad precoz. En dicho sentido, luego de analizar la documentación presentada y solicitar una opinión técnica a la Sociedad Argentina de Pediatría, esta INDH concluyó que los argumentos de la prepaga eran arbitrarios y generaban un menoscabo en la salud y calidad de vida de la menor. Por tal motivo, se recomendó que se dé cumplimiento a la Resolución MS Nº 3437/21 y se garantice el inicio del tratamiento a base del ingrediente farmacéutico activo triptorelina a la mayor brevedad.

7.7. Fertilización asistida

En cuanto al incumplimiento de la Ley Nº 26.862 de Fertilización Asistida, la Defensoría del Pueblo de la Nación se pronunció en favor de una pareja con imposibilidad de gestar por la vía natural frente a la restricción de sus derechos sexuales y reproductivos por parte del Instituto de Seguridad Social y Seguros (ISSyS) del Chubut. En efecto, en el mes de agosto de 2021 se recibió la denuncia de una pareja que residía en la provincia de Chubut quienes manifestaban su imposibilidad de gestar por la vía natural. En dicho sentido, y de acuerdo a lo indicado por su médico tratante, debían acceder a los tratamientos de reproducción asistida para lograr su proyecto de parentalidad. En función de lo expuesto, manifestaban que el ISSyS solo ofrecía la cobertura total de los tratamientos en la provincia de Buenos Aires. Sin embargo, ello vulneraba sus derechos sexuales y reproductivos debido a que uno de los integrantes de la pareja padecía una discapacidad motora y la obra social no ofrecía una alternativa ni transporte para que la pareja se pudiera trasladar sin inconvenientes. Por lo expuesto, y mediante la Resolución Nº 00002/22, la Defensoría del Pueblo de la Nación recomendó al ISSyS que garantice la cobertura integral del 100% de los tratamientos de reproducción asistida en la provincia de Chubut y que reintegre los gastos en los que la pareja había incurrido durante todo el proceso hasta llegar a la Defensoría.

7.8. Personas con discapacidad

En relación a la falta de cobertura de

apoyo a la integración escolar para persona con discapacidad, la Defensoría del Pueblo de la Nación se pronunció en favor de una persona a quien su prepaga (OMINT) negaba el apoyo a la integración escolar y, con ello, se obstaculizaba su derecho a la educación. En el mes de marzo de 2022, se recibió la presentación de una ciudadana en representación de su hijo con discapacidad quien refería que su prepaga negaba la cobertura de un sistema de apoyo para la integración escolar. Por este motivo, desde esta INDH, se realizó un análisis completo de la documental aportada y del derecho que le asiste al interesado, llegando a la conclusión de que la prepaga incurría en la vulneración del derecho al libre desarrollo y la educación puesto que, aun reconociendo la grave afectación de salud que padece su usuario, no brindó la prestación indicada por su médica neuróloga. En virtud de ello, la Defensoría del Pueblo de la Nación recomendó a OMINT, mediante la Resolución Nº 00093/22, que dé cumplimiento a lo prescripto por la médica tratante para garantizar la cobertura integral del 100% del apoyo a la integración escolar.

7.9. Salud auditiva

En cuanto al incumplimiento de las Leyes Nº 24.901 y 25.415 y la falta de provisión de insumos médicos por parte de una empresa de medicina prepaga (OSDE), la Defensoría del Pueblo de la Nación se pronunció en favor de una ciudadana a quien se le había limitado la cobertura de pilas para el funcionamiento de sus audífonos. En el mes de agosto de 2022, se recibió la presentación de una ciudadana quien manifestaba que su prepaga solo garantizaba la cobertura de 30 pilas de manera mensual para el funcionamiento de sus audífonos cuando por indicación médica requería 60 unidades. Por este motivo, desde esta INDH, se realizó un análisis completo de la documental aportada y la normativa relacionada con la problemática, llegando a la conclusión de que la prepaga incurría en un accionar arbitrario al impedirle a una persona con discapacidad que pudiera oír correctamente durante el mes completo. En virtud de ello, la Defensoría del Pueblo de la Nación recomendó a través de la Resolución Nº 00080/22 a la prepaga que garantizara la cobertura integral de 60 pilas de manera mensual para los audífonos de la interesada.

8. EDUCACIÓN

El derecho a la educación se encuentra amparado en la Carta Internacional de los Derechos Humanos, en los artículos 18 y 26 de la DUDH; el artículo 18 del PIDCP y los artículos 13 y 14 del PIDESC.

También, en el ámbito de las Naciones Unidas, la Comisión de Derechos Humanos (ahora Consejo de Derechos Humanos) adoptó la Resolución Nº 1998/33 por la que creó la figura del Relator Especial sobre el Derecho a la Educación. Por su parte, el Comité DESC ha aprobado, en 1999, dos observaciones generales respecto de la educación: la O.G. N° 13, El derecho a la educación (art. 13) y la O.G. N° 11, Planes de acción para la enseñanza primaria (art. 14).

La transversalidad de este derecho se evidencia en la O.G. N° 13 que reza:

> La educación es un derecho humano intrínseco y, al igual que como ocurre con la salud, un medio indispensable para la realización de otros derechos humanos. Como derecho del ámbito de la autonomía de la persona, la educación es el principal medio que permite a las personas adultas y menores, marginados económica y socialmente, salir de la pobreza y participar plenamente en sus comunidades.
>
> La educación desempeña un papel decisivo en la emancipación de la mujer, la protección de los niños contra la explotación laboral, el trabajo peligroso y la explotación sexual, la promoción de los derechos humanos y la democracia, la protección del medio ambiente y el control del crecimiento demográfico. Está cada vez más aceptada la idea de que la educación es una de las mejores inversiones financieras que los Estados pueden hacer, pero su importancia no es únicamente práctica pues disponer de una mente instruida, inteligente y activa, con libertad y amplitud de pensamiento, es una de las condiciones más favorables para el desarrollo de la existencia humana.

La Plataforma de Acción de Beijing reconoce a la educación como un derecho humano que constituye un instrumento indispensable para lograr los objetivos de la igualdad, el desarrollo y la paz. Este derecho está garantizado también en la Convención sobre los Derechos del Niño y la Convención de la Unesco relativa a la Lucha contra las Discriminaciones en la Esfera de la Enseñanza. Asimismo, ha sido ratificado en otros tratados referentes a grupos específicos (mujeres y niñas, personas con discapacidad, inmigrantes, refugiados, pueblos indígenas, etc.).

En el ámbito regional, la Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH), en su artículo 26 y el Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en su artículo 13, reconocen el derecho a la educación. Esta oficina temática desarrolla su tarea con la firme convicción que la educación y la cultura son derechos humanos que el Estado argentino debe garantizar en su acceso como en el ejercicio efectivo y disfrute de los mismos, a lo largo de toda la vida de quienes formamos parte de la comunidad.

Para la ONU, el derecho a la educación brinda un marco conceptual para fijar las obligaciones de los gobiernos y habla de cuatro dimensiones de este derecho: generar educación "Disponible, Accesible, Aceptable, y Adaptable". Estas dimensiones constituyen una propuesta interesante para evaluar las vulneraciones del derecho a la educación en los distintos sectores por tanto, problemas tales como el rendimiento académico de nuestros/ as estudiantes de escuelas primarias y secundarias, disparidades en las capacidades técnicas de los equipos docentes y no docentes de

diferentes jurisdicciones, falta de conocimiento y, por tanto, mínimo acceso a los derechos culturales, contextos de desigualdades sociales, económicas y educativas que se repiten y profundizan de manera intergeneracional, falta de mantenimiento en espacios educativos o culturales, vacantes insuficientes para dar respuesta a la demanda efectiva de estudiantes que deberían estar dentro del sistema educativo, presupuestos insuficientes son, entre otros, factores condicionantes que impactan negativamente en el escenario actual en materia de derechos a la cultura y a la educación.

Los principales temas relativos a la posible vulneración del derecho a la educación sobre los que versaron los reclamos fueron:

8.1 Demoras en la expedición de títulos universitarios

Aquí se incluyeron reclamos relativos a los circuitos procedimentales en diferentes facultades: en varios casos, facultades de la Universidad de Buenos Aires y, en otros, relativas a universidades privadas.

En la mayoría de los casos, las acciones de articulación para su resolución se llevaron a cabo con la Dirección Nacional de Gestión Universitaria del Ministerio de Educación de la Nación.

8.2 Demoras o falta de validez nacional de títulos emitidos por diferentes efectores de educación

En algunos casos, fueron trayectorias de postítulo y, en otros, carreras de Educación Superior Terciaria cursadas en distintas jurisdicciones del país. También, en este punto, se han tramitado diversas actuaciones que tenían relación con inconvenientes en las Convalidaciones de Títulos Universitarios Extranjeros, sobre conflictos en las adecuaciones académicas ante cambio de planes de estudio en carreras de grado y presuntos inconvenientes en trámites de convalidaciones de materias entre carreras de igual universidad.

8.3 Presuntas irregularidades administrativas en establecimientos educativos públicos y privados

Por otro lado, y con amplio grado de generalización, varias actuaciones versaron sobre negativas de pases por falta de pago en escuelas privadas, obstaculizaciones ante la posibilidad de revisión de exámenes, inconvenientes administrativos en inscripciones a materias, etcétera.

Asimismo, la falta de vacantes en los Niveles de Educación Obligatoria, en diferentes jurisdicciones del país, fue un tema recurrente. En todos los casos, se articularon acciones con los organismos regionales y con las Defensorías del Pueblo locales.

En este punto, se destacan una gran cantidad de reclamos sobre el bachillerato acelerado a distancia para personas adultas (BADA) de la ciudad de La Rioja. Oportunamente, la Defensoría del Pueblo de la Nación había intervenido. La cuestión planteada ya está en el ámbito judicial motivo por el cual, en este momento, la intervención fue solo en términos de asesoramiento institucional. Es dable mencionar que los títulos del BADA, deberían haber sido entregados en el período 2000-2005 aproximadamente. A la fecha, el conflicto no tuvo resolución.

En similar sentido, un caso paradigmático de reclamos receptados y trabajados en esta DPN, es de falta de entrega de Títulos de Educación Superior de Tecnicaturas cursadas en General Rodríguez, provincia de Buenos Aires, promocionadas oportunamente por la Universidad Popular del Movimiento Independiente de Desocupados y Jubilados (MIDJ). Las trayectorias académicas deberían haber sido certificadas por la Unidad Educativa de Gestión Privada N° 154 (UEGP N° 154), cuyo domicilio real está constituido en la provincia del Chaco. Esta información era pública cuando se inscribían en las carreras. De hecho, se hablaba comúnmente del Anexo Rodríguez.

Atento que son muchos los/as estudiantes que habrían cursado y aprobado tecnicaturas varias, que a la fecha no habrían recibido sus títulos debidamente certificados, luego de solicitarles a los/as interesados/as la documentación que respaldara la aprobación de las carreras de pregrado, desde esta Defensoría se estableció contacto con las autoridades jurisdiccionales tanto de la UEGEP N° 154 como del Ministerio de Educación de la provincia del Chaco para colaborar en la cuestión planteada. En virtud de no haber podido avanzar con las gestiones, se derivó formalmente el conflicto al Defensor del Pueblo de la provincia del Chaco. Al momento del informe, aún no hubo resolución favorable para los/as estudiantes.

8.4 Becas Progresar

Se han recibido reclamos varios sobre las Becas Progresar, tanto las relativas a la educación obligatoria, al Nivel Superior como así también a las de Enfermería. Las quejas remitían al desconocimiento de las razones por la no aplicación a la beca como también por la interrupción de la misma. Los/as postulantes referían que no había canales de comunicación disponibles con el Ministerio de Educación de la Nación para hacer las averiguaciones pertinentes. Por otro lado, el teléfono de consulta del Programa Progresar no es de atención inmediata. Se han recibido capturas de pantallas de una hora en el teléfono –llamado desde el interior del país– sin respuesta a sus consultas. En ese marco, y teniendo en cuenta no solo los antecedentes obrantes en la Defensoría del Pueblo de la Nación, sino también el tiempo limitado que por ley tienen los/as postulantes para hacer los reclamos, hemos solicitado reuniones con las autoridades del Programa Progresar, pero ha sido infructuoso. Más de tres meses, la Dirección Nacional de Becas y Democratización Educativa estuvo sin designar a la autoridad competente.

9. CULTURA

Entre las actividades más relevantes llevadas a cabo durante 2022, se destacan:

9.1 Seguimiento de políticas públicas de apoyo a la cultura y trabajadores de la cultura

Se recibieron algunas quejas referidas a dificultades de inscripción o cobro de apoyos económicos en las ayudas mencionadas, las que fueron tramitadas favorablemente.

9.2 Protección del patrimonio arqueológico y paleontológico atendiendo al efectivo cumplimiento de los derechos culturales

Sobre este tema, se iniciaron las Actuaciones Nº 4010/22 Misetich, Laura s/Posible afectación de sitios arqueológicos y paleontológicos por obra vial en Valle de Punilla, Córdoba y Actuación Nº 8347/22 Pueyo, Edgardo s/Presuntas afectaciones de derechos de la Comunidad Camiare Comechingón Las Tunas, Cosquín, Córdoba. Ambas tramitan en conjunto dado que investigan los perjuicios que podrían producir las obras de la denominada Autopista de Punilla en los patrimonios arqueológicos y paleontológicos de las zonas afectadas. Por la complejidad de la temática, se han trabajado integradamente con distintas Áreas de esta Defensoría a saber, Área 3 de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable y Área 4 en el marco del Programa de Empresas y Derechos Humanos. También, se ha efectuado una consulta al Defensor del Pueblo de Córdoba, cuya respuesta no ha sido recibida hasta el momento de redacción del presente informe.

Asimismo, se inició la Actuación Nº 11086/22 DPN s/Seguimiento del posible traslado de los restos conocidos como "el Niño del Aconcagua" con el objetivo de colaborar en la conformación de un marco de discusión adecuado a las posibles propuestas de traslado, dando intervención a autoridades nacionales habida cuenta de la importancia de la preservación de un patrimonio tan valioso.

9.3 Observación del cumplimiento de las políticas públicas de protección del patrimonio material inmueble

Se iniciaron actuaciones de seguimiento de las tareas de recuperación y restauración de diferentes edificios patrimoniales, a saber: Actuación Nº 5444.22 DPN s/Seguimiento del reacondicionamiento de los complejos turísticos de Chapadmalal y Río Tercero: protección patrimonial y Actuación Nº 8356.22 DPN s/Seguimiento de obra de restauración del Pabellón del Centenario. También, se evacuaron consultas y reclamos por diversas situaciones que afectarían bienes patrimoniales como demoras en la autorización de operaciones de compraventa de propiedades con declaratorias patrimoniales, entre otros inconvenientes diversos.

9.4 Asistencia a eventos y reuniones

En el marco del seguimiento de las políticas públicas de protección del Patrimonio Cultural Inmaterial (PCI), el 20 de octubre de 2022 se realizó una reunión convocada en la Honorable Cámara de Diputados de la Nación para presentar el proyecto Patrimonio Cultural Inmaterial, Régimen (4920-D-2022) de autoría del diputado Hernán Lombardi. Esta iniciativa aborda la misma temática del anteproyecto de ley redactado en esta Defensoría en el marco de la Actuación de Oficio Nº 3134/18 sobre formulación de Políticas públicas tendientes a la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial Argentino. Pese a haber un consenso en la necesidad de la sanción de una norma en este sentido, no llegó a tratarse en el recinto.

3

MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE

ACTUACIÓN DEL ÁREA

Introducción

La intervención de la Defensoría del Pueblo de la Nación en materia ambiental se funda, por una parte, en el derecho interno. Esto es en los principios de la normativa ambiental argentina emanados de la ley general del ambiente y otras leyes que fijan los presupuestos mínimos de protección ambiental en todo el territorio nacional. Y por otra, en el campo del derecho convencional, es decir, en los principios del derecho internacional de los derechos humanos, tratados y convenciones que definen un marco de acción basado en el enfoque de derechos humanos.

Cuando nos referimos a políticas públicas en materia ambiental la estrecha vinculación existente entre un medio ambiente sano y el respeto y ejercicio de los derechos humanos marca el camino de nuestra intervención: la degradación del ambiente y los efectos del cambio climático impactan de manera directa e indirecta en el ejercicio efectivo de otros derechos como el derecho a la salud, a la alimentación, al desarrollo, al trabajo, a la cultura, al agua, a la vivienda, entre otros. A su vez, la calidad de las políticas públicas en materia ambiental y de desarrollo sostenible depende, en buena medida, del ejercicio efectivo de otros derechos como el derecho a la participación ciudadana y el acceso a la información pública ambiental.

En este esquema, la complejidad intrínseca a los problemas y conflictos ambientales de los que se toma conocimiento, exige asumir desde el Área Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable de esta Defensoría del Pueblo, un abordaje integral que se efectiviza, precisamente, a través del enfoque de derechos humanos referido.

En materia ambiental, las vulneraciones de derechos suelen ser múltiples, involucran distintas dimensiones de la vida humana y la responsabilidad emergente a una variedad de actores. En relación a este último punto, hay que tener presente que el tratamiento de las problemáticas ambientales se encuentra atravesado por las tensiones inherentes al sistema federal toda vez que los ecosistemas, las cuencas hídricas, los humedales y los recursos naturales no respetan los límites jurisdiccionales, complejizando las decisiones políticas y administrativas, y las funciones de control de las mismas como las que realiza esta Institución.

Por último, los impactos de la degradación ambiental resultan difíciles de acotar en términos poblacionales. Normalmente, no es sencillo determinar si esos impactos se reducen a la población establecida en una zona geográfica, en qué medida el impacto recae sobre ciertos sectores sociales más que sobre otros –como grupos etarios, étnicos o de género–, si ciertas vulnerabilidades acentúan los impactos negativos, o si esos impactos exceden incluso el plano generacional.

Todo esto cobra relevancia en el contexto actual de cambio climático y emergencia económica, teniendo en cuenta que cuando el crecimiento económico se pretende obtener a costa del deterioro ambiental, si bien es la población entera quien resulta víctima, la afectación inmediata y directa recae en los sectores de menores recursos.

En este desafío de armonizar intereses y necesidades, la Defensoría del Pueblo redobla el esfuerzo de contribuir con otros organismos del Estado en cuya estructura recae la obligación de garantía de derechos, con empresas públicas y privadas remarcando la importancia de los principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos, y con la comunidad.

A continuación, se expondrán las investigaciones en curso más destacadas de esta Área que dan acabada cuenta de las complejidades mencionadas y del compromiso del trabajo institucional en la materia.

1. TEMAS DE MAYOR TRASCENDENCIA

1.1. Conservación y manejo de especies - Protección de la fauna

1.1.1. Conservación del águila poma

El águila poma (***Spizaetus isidori***) es un ave de gran tamaño que habita en los bosques de Yungas en las provincias de Jujuy, Salta, Tucumán y Catamarca. Se encuentra amenazada de extinción por la reducción de su hábitat y porque los/as pobladores locales les disparan para evitar que se alimenten de gallinas domésticas y otros animales de corral. Por ello, es clave para su conservación que exista una red operativa de áreas protegidas con presencia de bosque de Yungas en toda su distribución y, a la vez, que se tomen medidas para reducir el conflicto águila-poblador/a.

La investigación realizada puso de manifiesto que, en los últimos años, ha aumentado la cantidad de áreas protegidas con un ecosistema de Yungas tanto en Salta, como en Jujuy y Tucumán. En muchas, se ha detectado la presencia de la especie, e incluso, se están llevando a cabo trabajos para recopilar más información sobre su biología y problemáticas de conservación, a fin de poder programar acciones más efectivas para su protección.

Catamarca no cuenta aún con áreas protegidas, pero la Administración de Parques Nacionales (APN) ha informado que está analizando tres propuestas elevadas por la provincia, que involucran dos sectores de Yungas que podrían ser hábitat para el águila poma. No obstante, se señala que todavía faltan relevamientos a terreno para evaluar las condiciones socioambientales de los sitios, analizar información catastral, oportunidades de adquisición de tierras, etc., por lo que esta Defensoría continuará haciendo un seguimiento del tema para conocer los progresos de estas tareas.

Respecto del conflicto águila-poblador/a (que sucede fuera de las áreas protegidas, pero afectan a los individuos que se mueven de unos sitios a otros) las autoridades provinciales han manifestado contar con normativa que prohíbe la caza, o bien que protege las especies nativas. Sin embargo, de las respuestas recibidas, se observa que no existe un sistema de controles eficientes o incentivos por parte de las autoridades locales para situaciones como las descriptas, y tampoco hay una campaña de información y comunicación efectiva y masiva que alerte a la comunidad sobre el grave estado de conservación de la especie y los beneficios de protegerla.

1.1.2. Mortandad de aves rapaces por tendidos eléctricos de media tensión

Desde 2017, esta Defensoría se encuentra investigando el impacto que produce en la biodiversidad el diseño inadecuado de los tendidos eléctricos de media tensión. Los/as denunciantes indican que el problema lo constituye la escasa distancia entre los conductores, lo cual provoca que las aves de gran porte (principalmente, rapaces) se electrocuten al desplegar las alas.

El Centro para el Estudio y Conservación de las Aves Rapaces en Argentina (CECARA) informa que, además, existen otros problemas en el diseño de las líneas que aumentan la probabilidad de electrocución, pero señala que existe mucha información a nivel internacional sobre medidas preventivas, de mitigación o correctivas para dar solución a la problemática.

La situación es particularmente grave para la conservación del águila coronada (***Buteogallus coronatus***) una de las rapaces más amenazadas de nuestro país, catalogada como "en peligro" de extinción tanto en Argentina como a nivel mundial, ya que quedarían solo unos 1000 individuos.

En los últimos años, el CECARA ha denunciado ante esta Defensoría del Pueblo el aumento de la mortandad de rapaces por los tendidos eléctricos de media tensión en La Pampa, Santa Fe y Mendoza, así como irregularidades y omisiones en distintos tendidos y sus Estudios de Impacto Ambiental (EsIA), siendo el caso más reciente el de la línea Padre Buodo-Perú (provincia de La Pampa) denunciado en 2022.

Por tanto, se consultó a las ocho provincias donde se han detectado casos de electrocución de esta especie amenazada si los procedimientos de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) de los tendidos eléctricos, analizaban la problemática y preveían medidas para mitigarla.

La información recibida pone de manifiesto que, en general, no se están incorporando en los tendidos eléctricos medidas de prevención o correctivas, tanto por el hecho de que la normativa local actual no lo exige como por desconocimiento de su impacto real para las aves de gran porte en general y para el águila coronada en particular.

Debe destacarse que, si bien en 2019 algunas de estas cuestiones fueron contempladas en la "Guía de Buenas Prácticas para el Desarrollo Eólico en Argentina",[1] esas recomendaciones de momento no son extensivas a los tendidos vinculados a otras fuentes de energía diferentes a la eólica.

La gravedad de la situación fue advertida ante los distintos organismos de coordinación interinstitucional e interjurisdiccional: en temas ambientales o de biodiversidad: el Consejo Federal de Medio Ambiente (COFEMA), la Comisión Nacional Asesora para la Conservación y Utilización Sostenible de la Diversidad Biológica (CONADIBIO) y el Ente Coordinador Interjurisdiccional para la Fauna (ECIF) los que han manifestado no poder abordar la problemática. Por tanto, se contactó a la Asociación Electrotécnica Argentina (AEA), una ONG de carácter técnico que genera recomendaciones que luego son tomadas por las autoridades para establecer las normativas específicas. A la fecha, la AEA está trabajando junto con los/as responsables del CECARA en un documento técnico que explica la situación y provee soluciones técnicas e ingenieriles para mejorar y corregir el diseño de los tendidos eléctricos de media tensión. Se espera que este producto se publique en 2023, a partir de lo cual se prevé iniciar una nueva etapa en la investigación que incluya la difusión

1 Secretaría de Energías Renovables. "Guía de Buenas Prácticas para el Desarrollo Eólico en Argentina. Gestión de impactos en Aves y Murciélagos", 2019, https://bit.ly/43CU7xJ.

del documento y la incorporación de las recomendaciones en los procedimientos administrativos existentes.

1.1.3. Mortandad de peces por presunta contaminación en el río Salado

El Movimiento Campesino de Santiago del Estero se presentó manifestando su preocupación por la masiva mortandad de peces y la coloración del agua en el río Salado a la altura de San José del Boquerón, a principios de 2022.

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MAyDS) había realizado oportunamente una inspección, informando a la población que "el cuerpo de inspectores determinó que las altas temperaturas fueron las que causaron anoxia en la fauna ictícola". A pesar de ello, tomaron muestras de agua en distintos puntos del río Salado, como en el azud derivador en Cruz Bajada y el canal de enlace. Por lo tanto, desde esta Defensoría, se solicitó al organismo el resultado de los análisis realizados a las muestras de agua sin haber recibido respuesta pese a las reiteraciones del pedido de informes. También, se consultó si se habían analizado tejidos de los peces encontrados a fin de confirmar la causa de muerte, a lo que el Ministerio contestó negativamente. Se preguntó, a su vez, si se había generado algún mecanismo para la toma de muestras rápidamente ante la posibilidad de un nuevo evento, sobre lo cual tampoco se recibió respuesta hasta el momento.

1.1.4. Posible afectación a los cóndores andinos por el parque eólico en la meseta de Somuncurá

En 2022 se recibió un reclamo de 22 ONG y centros de investigación vinculados a la conservación de la biodiversidad, que solicitaban investigar el impacto ambiental de un proyecto para instalar un parque eólico en la meseta de Somuncurá en la provincia de Río Negro.

Señalan que las tierras fiscales que habría comprometido la provincia para instalar estos parques eólicos se solapan con un área protegida y con zonas utilizadas intensivamente por los cóndores andinos (***Vultur gryphus***), una especie amenazada de extinción que ha sido exitosamente reintroducida en la meseta de Somuncurá gracias al esfuerzo sostenido del Programa de Conservación Cóndor Andino (PCCA) durante los últimos 20 años (lo que se ha convertido en una referencia de conservación a nivel mundial). En estas áreas, los cóndores concentran sus vuelos, dormideros, zonas de alimentación y reproducción por lo que la instalación de los aerogeneradores eólicos representa una amenaza concreta para la especie, ya que su envergadura alar no les permite maniobrar para evitar las colisiones con las aspas.

Los factores que determinan el tipo y grado del impacto se relacionan con la cantidad y tipo de aerogeneradores (los hay sin aspas), su altura, distanciamiento, el tendido de líneas eléctricas para evitar la colisión con cables, el efecto acumulativo con otros emprendimientos similares, y el impacto que estos desarrollos pueden tener en relación a áreas naturales protegidas, corredores de vuelo y zonas de nidificación. Estas cuestiones, en su mayoría, se contemplan en la "Guía de Buenas Prácticas para el Desarrollo Eólico en Argentina" elaborada por la Subsecretaría de Energías Renovables en 2019 por lo se ha solicitado a la Nación y a la provincia de Río Negro que informen sobre el grado de implementación de esta Guía y las previsiones del proyecto para evitar o minimizar los impactos para los cóndores y otras aves de gran porte.

1.2. Protección de bosques

Desde su sanción, la Defensoría del Pueblo de la Nación realiza el seguimiento de la implementación de la Ley Nº 26.331 en dos escalas de abordaje: a) el monitoreo de la implementación de la política de protección de los bosques nativos que emana de la ley en cada una de las provincias, y b) un estudio de caso concreto del cumplimiento de la ley en la provincia de Salta (que presenta la mayor pérdida de bosques de alto valor de conservación).

A ello se suma el seguimiento de distintas denuncias puntuales que, año a año, ponen de manifiesto que –a más de una década de la sanción de esta Ley– persisten desafíos para lograr la conservación y el uso sostenible de los bosques nativos del país.

Si bien se observa una caída en la superficie desmontada luego de sancionada la Ley Nº 26.331, el problema persiste por lo que se requiere un seguimiento constante de la implementación de esta Ley por las autoridades nacionales y provinciales.

1.2.1. Protección de bosques nativos y restauración de bosques deforestados o degradados: implementación de la Ley Nº 26.331

Desde 2010, esta Defensoría ha incorporado dentro de su agenda permanente el seguimiento del tema, en particular, respecto a los avances que se registran en los dos componentes centrales de la Ley: a) el ordenamiento ambiental del territorio que define un Ordenamiento Territorial de Bosque Nativo (OTBN) y que debe ser actualizado por las provincias cada cinco años; y b) el 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. Esta Defensoría entiende que ambos componentes resultan necesarios para un adecuado cumplimiento de los presupuestos mínimos de protección, por cuanto su éxito depende no solo de la existencia de normas de ordenamiento ambiental y de regulación de las actividades antrópicas, sino que también se nutre de un sistema integrado de incentivos que logren un balance adecuado entre el uso del poder de policía estatal y el apego voluntario a las normas.

Respecto de los avances en la actualización de los OTBN, durante 2022 nuevamente no se han realizado progresos significativos, situación que se repite desde 2018. Más allá de que algunas jurisdicciones manifiestan haber realizado avances parciales, debe señalarse que, a fin de 2022, solo siete provincias han actualizado su OTBN: San Juan, Santiago del Estero, Jujuy, Misiones, Formosa, Santa Cruz y Tierra del Fuego. De estas siete solo cuatro han conseguido su acreditación por parte de la autoridad nacional. Esto implica que 16 jurisdicciones se encuentran en mora respecto de la obligación de actualizar su primer OTBN, con grados de avance variables según cada realidad territorial (por ejemplo, las

provincias de La Pampa, Catamarca y Neuquén han presentado una propuesta de actualización y se encuentran en proceso de intercambio técnico con la ANA; mientras que la provincia de Salta no ha logrado alcanzar los consensos sociales para actualizar su cartografía)

Como ya se ha señalado, el cumplimiento de este compromiso es central para la adecuada implementación de la ley de bosques, ya que el OTBN es la herramienta central para estructurar la protección y el uso sostenible de los bosques y la asignación de los fondos para ello.

Solo la provincia de Chubut ha presentado un plan provincial de restauración de bosques (enmarcado en el Plan Nacional de Restauración), mediante el cual se han financiado diversas actividades, vinculadas a los incendios.

En relación al financiamiento de la Ley corresponde señalar que, para 2022, el Congreso Nacional asignó nuevamente unos $1212 millones para proteger los bosques nativos, lo que representa el 3% de lo que ordena la Ley (el 0,3% del presupuesto nacional, lo cual implicaría unos $40.000 millones). Esta situación fue corregida en parte en el mes de junio cuando se asignaron $5000 millones adicionales para la implementación de la Ley.

1.2.2. Ley Nº 7543 de Ordenamiento Territorial de Bosques Nativos de la provincia de Salta

Desde 2011, esta Defensoría realiza un seguimiento de la implementación de la Ley en esta provincia, la cual presenta la mayor tasa de desmonte de bosques de alto valor de conservación según su OTBN.

La actualización del OTBN, que debía finalizarse en 2016, continúa inconclusa. Existe, en general, mucha expectativa al respecto como instrumento para incorporar modificaciones al mapa realizado, tanto en un sentido como en otro: el sector productivo reclama la incorporación de mayor cantidad de bosques de Categoría III (aptos para el desmonte), mientras que los sectores ambientalistas reclaman mayor protección, y las comunidades originarias y criollas tienen posiciones variadas según cada realidad.

Entre 2014 y 2019, la provincia inició distintos procesos de actualización de la cartografía, pero nunca logró completarlos conforme con los criterios solicitados por la Dirección Nacional de Bosques y el COFEMA; y los procesos participativos que debían darse para alcanzar el producto final fueron esporádicos e inconducentes y terminaron siendo discontinuados. En agosto de 2021, a instancias de la autoridad de aplicación nacional, se inició un nuevo proceso de participación ciudadana (al cual esta Defensoría fue nuevamente invitada), pero no lograron encausarse los reclamos de la sociedad y una vez más fue interrumpido.

Finalmente, en abril de 2022, se conformó un nuevo equipo de trabajo con la participación del CONICET, la UNSA, la UCASAL, el INTA y la Secretaría de Ambiente de Salta y se convocó un Consejo Asesor para la actualización del OTBN. Se propuso una nueva metodología de trabajo, la cual fue explicada verbalmente a las personas asistentes, pero a la fecha no se han convocado nuevas reuniones ni ha sido posible obtener información detallada sobre el calendario de trabajo, el método propuesto y la forma en la que se garantizará la participación social (especialmente de los grupos más vulnerables, como son las comunidades originarias y campesinas).

A pesar de ello, a mediados de 2022, la provincia anunció en su sitio web oficial el Plan Estratégico de Bosques Nativos 2022-2032 del cual el OTBN actualizado debiera ser un componente central para cumplir con el objetivo de conservación y uso sustentable.

1.2.3. Desmonte en Algarrobal Viejo (Depto. Pellegrini, Santiago del Estero)

A fines de 2022, se recibió un reclamo sobre una autorización de desmonte que lesiona los derechos de varias familias campesinas. A comienzo de 2022, se autorizó el desmonte de más de 7000 hectáreas para el uso silvopastoril (SSP) y otras 2100 hectáreas para el forraje (en un predio cuya superficie total es de 25.500 ha) mediante la Resolución N° 40-E-GDESDE del Ministerio de Producción, Recursos Naturales, Forestación y Tierras de la provincia.

Destacan que, en la zona, habitan más de 300 familias campesinas desde hace más de 100 años que no han podido iniciar el proceso de titulación de los campos por usucapión por encontrarse en el límite con Salta, en una zona que se encontraba en disputa jurisdiccional. Estas familias viven en estrecha vinculación con el bosque nativo, ya que dependen de la caza, la recolección de frutos, miel, plantas medicinales y otros bienes que les brinda el monte, por lo que la pérdida del mismo trae aparejada también la de su identidad cultural y forma de vida.

Se está a la espera de la respuesta de las autoridades provinciales.

1.2.4. Desmonte en Rincón de Milberg, Tigre (provincia de Buenos Aires)

Se denuncia un desmonte presuntamente ilegal en un predio propiedad de la Armada Argentina que tiene cerca de 2500 metros de costa de río y selva ribereña, en el cual tanto las autoridades municipales como los/as vecinos/as de la zona quieren establecer una reserva natural urbana con fines recreativos.

Según informa la Armada, el terreno tiene una ocupación ilegal y efectivamente se está modificando la cobertura vegetal sin que hayan podido encontrar la forma de impedirlo. Recientemente, las personas interesadas informaron que se han interrumpido los movimientos de suelos.

La Armada ha manifestado interés en ceder la tenencia con cargo a la creación de la reserva lo cual, de concretarse, daría solución al conflicto.

1.2.5. Desmontes de bosques nativos y presunta contaminación por obras en el Parque Rafael de Aguiar de San Nicolás, Buenos Aires

En la investigación iniciada en 2021 relativa a los presuntos desmontes de bosques nativos y rellenos con material contaminante en el área natural protegida municipal Parque Rafael de Aguiar (San Nicolás, Buenos Aires.) vinculados a la construcción de un camino municipal, se pudo constatar que estas obras habían sido clausuradas por el entonces Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS), pero luego autorizadas por vía judicial. Por tanto, se pidieron informes a la Municipalidad como al Ministerio de Ambiente de la Provincia de Buenos Aires (MAPBA) a fin de que informaran sobre los eventuales daños ambientales producidos y las posibles medidas de restau-

ración. Mientras que la Municipalidad no dio respuesta a los requerimientos efectuados, el MAPBA informó que no recibió de aquella el Plan de Conservación del Bosque Nativo y el Plan de Recomposición del Área Afectada, ambos requeridos en el marco de la clausura oportunamente dictada. Asimismo, agregó información acerca de una nueva obra ejecutada por el Municipio en el espacio recreativo "El Arenal" del mismo Parque, la cual habría provocado nuevamente desmontes en bosques de Categoría 1 (rojo).

1.3. Gestión de humedales

Los humedales constituyen los ecosistemas más productivos del mundo y los de mayor biodiversidad biológica de la naturaleza. Son uno de los ambientes clave para la supervivencia del ser humano, ya que no solo suministran una variedad de recursos para la vida y la producción sino que también cumplen importantes funciones de regulación ambiental: recargan las aguas subterráneas, reducen las inundaciones, proporcionan agua potable limpia, regulan el clima, ofrecen alimentos y, además, son centros de importantes actividades culturales y recreativas. Estos beneficios solo 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.

En Argentina, los humedales cubren el 25% de la superficie del país y abarcan todos los climas y relieves, formando 11 grandes regiones de humedales que cubren la totalidad del territorio nacional.

A pesar de su relevancia para la vida y las economías locales, estos ecosistemas se encuentran amenazados por los usos inadecuados y la transformación en áreas de tierra firme para distintos emprendimientos productivos e inmobiliarios.

1.3.1. Delta del río Paraná

El Delta del río Paraná es un humedal estratégico para 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/as habitantes del eje Rosario-La Plata, el más densamente poblado del territorio.

Entre de abril y julio de 2020, el Delta del río Paraná sufrió una gran cantidad de incendios que afectaron más de 400.000 hectáreas recibiéndose numerosos reclamos de los/as habitantes de las zonas afectadas directa o indirectamente por el fuego y de diferentes ONG preocupadas por el impacto a este ecosistema. Luego de varios meses de combate activo del fuego, los incendios finalmente pudieron extinguirse y se planificaron acciones tendientes a prevenir nuevos incidentes. No obstante ello, en 2021, se produjeron nuevos incendios que afectaron una superficie de más de 180.000 hectáreas (la mayor parte en la provincia de Entre Ríos), situación que se repitió en 2022 afectando más de 350.000 hectáreas.

Es evidente , entonces que persisten severas deficiencias en la gestión del Delta del río Paraná siendo el fuego la manifestación emergente de un problema más profundo, el vinculado al uso no sustentable del ecosistema y a la falta de acuerdos mínimos entre las autoridades de aplicación de ambiente, producción y recursos hídricos de los tres niveles de gobierno para alcanzar este objetivo. Todo en un contexto de emergencia hídrica por la bajante sostenida del río Paraná.

El impacto de los incendios y su vinculación con la inadecuada gestión del Delta del río Paraná son cuestiones sobre las que esta Defensoría del Pueblo ya se ha manifestado en las Resoluciones DPN Nº 149/08, 145/09, 146/09, 147/09 y 1/15, las cuales mantienen plena vigencia más aún en el contexto actual del cambio climático y la emergencia hídrica que se verifica en nuestro país. A la fecha, continua el monitoreo de los avances que los Estados han hecho para atender la problemática. En particular, en 2022, el Ministerio de Ambiente de la Nación ha manifestado su voluntad de lograr un ordenamiento ambiental del territorio en el Delta del río Paraná en el marco del Plan Integral Estratégico para la Conservación y Aprovechamiento Sostenible en el Delta del Paraná (PIECAS-DP), una deuda que ya lleva casi una década pendiente, por lo que el seguimiento de las acciones del Estado en este sentido sigue siendo una de las tareas permanentes del Área Medio Ambiente de esta Defensoría.

1.3.2. Incendios en Corrientes

En febrero de 2022, los incendios masivos ocurridos en Corrientes arrasaron casi un millón de hectáreas, entre las que se incluyen parte del Parque Nacional Iberá y del Parque Nacional Mburucuyá, dos humedales de gran relevancia.

La problemática excede la cuestión de la integridad de las áreas protegidas, ya que estas interaccionan con la matriz no protegida (pastizales ganaderos, arroceras y forestaciones) y lo que sucede en unas afecta a las otras, no solo porque los fuegos se mueven entre la matriz protegida y la no protegida sino porque los incendios masivos comprometen los bienes y servicios naturales a una escala regional. De ahí, la relevancia de acciones coordinadas entre todos los niveles del Estado para la prevención y el combate de fuegos.

Toda la cuestión se encuentra enmarcada dentro de la Ley Nº 26.815 (y sus modificaciones) de presupuestos mínimos de protección ambiental en materia de incendios forestales y rurales (y sus modificaciones) la cual crea el Sistema Federal de Manejo del Fuego a cargo del MAyDS quien debe articular con las autoridades de aplicación provinciales (a través del COFEMA) y con la APN la implementación de políticas preventivas, el apoyo a las estrategias de manejo del fuego, el sistema de alertas tempranas y el combate de los incendios.

La investigación realizada muestra que, mientras el PN Mburucuyá se vio poco afectado por los incendios debido a que posee un buen sistema de cortafuegos con mantenimiento permanente, detección y ataque temprano, la situación fue muy distinta en el PN Iberá: los incendios ocurridos en enero y febrero de 2022 afectaron 91.000 hectáreas de esta área protegida, lo que representa un 53,5% de su superficie. El principal obstáculo para la prevención y el combate efectivo de estos incendios parece ser la escasa coordinación de acciones entre el gobier-

no provincial y los propietarios privados con la APN. De lograrse esta interacción, se podría establecer un trabajo preventivo y de ataque temprano de los incendios fuera de las áreas protegidas (donde el combate podría ser más eficiente porque hay menos disponibilidad de material seco en pie). Para ello, la APN ha solicitado al gobierno provincial la incorporación de un representante, el Consejo Provincial de Manejo del Fuego, que establece la Ley provincial N° 5590 de Manejo del Fuego (2006), decisión que aún está pendiente.

La situación fuera de las áreas protegidas fue más grave para los ecosistemas naturales y sus economías asociadas (se perdieron entre el 60 y el 70% de los yerbales, y algo similar ocurrió con las forestaciones y cítricos, además de las pasturas para el ganado).

Si bien el gobierno de Corrientes ha manifestado contar con recursos propios para el combate de incendios, la gran superficie afectada en poco tiempo (entre el 15 de enero y el 27 de marzo se vieron afectadas más de 950.000 ha, siendo que al 15 de enero la superficie bajo fuego era de 80.000 ha) pone de manifiesto que hay fallas en la detección y el combate temprano para evitar la propagación, ello, sumado a las altas temperaturas y la extrema sequía. Es importante destacar que de la información remitida por el Gobierno provincial, no se deduce que haya un Plan Provincial de Manejo del Fuego conforme con los requerimientos de la Ley Nº 26.815, por lo que no queda claro, si el Plan de Protección que se menciona en las respuestas (que no se remitió) responde a las exigencias del Sistema Federal de Manejo del Fuego.

1.3.3. Incendios en el Parque Nacional Río Pilcomayo

Habiendo tomado conocimiento en 2020 acerca de la recurrencia y extensión de los eventos de incendios forestales en el Parque Nacional Río Pilcomayo a partir de la denuncia de la Asociación de Funcionarios y Abogados por los Derechos de los Animales (AFADA), durante 2022, se continuó con la investigación iniciada en esa oportunidad. A lo largo del año, el equipo de brigadistas del Parque realizó diversas instancias de capacitación para la población de la zona y para el Instituto de Investigación para la Pequeña Agricultura Familiar del Noreste Argentino, a la vez que se construyeron nuevos caminos cortafuegos y se mantuvieron los existentes. A pesar de ello, en 2022, se registraron 27 incendios que dejaron como resultado un total de 27.413 hectáreas quemadas según la información brindada por la Intendencia del Parque.

1.3.4. Sistema Nacional para la Gestión Integral del Riesgo

Los incendios del Delta del río Paraná no solo afectaron la integridad de estos ecosistemas de humedales y sus sistemas productivos asociados, sino que tuvieron un alto impacto en la calidad de vida de los habitantes de Santa Fe y Buenos Aires, y especialmente de las localidades ribereñas de Rosario, San Nicolás, Villa Constitución y San Pedro afectadas por el humo y las cenizas provenientes de los mismos.

Los compuestos presentes en el humo pueden generar problemas de salud, incluso en personas sanas, ya que provoca tos, dificultad para respirar, irritación en ojos y garganta, obstrucción de los bronquios, dolor de pecho o de cabeza (cefalea), crisis de asma, cansancio y decaimiento. Por otra parte, el desprendimiento de cenizas que ocurre luego de una quema y que se deposita en ríos y arroyos provoca que las mismas lleguen a las plantas potabilizadoras, lo cual afecta la calidad y el suministro de agua potable. Por ello, ante la situación de emergencia provocada por estos incendios masivos, es clave brindar información clara y oportuna sobre las medidas de prevención para evitar riesgos en la salud.

Habiéndose recibido una denuncia de que la página web del Sistema Nacional para la Gestión Integral del Riesgo (SINAGIR) –que debería brindar este material–, no se encontraba operativa. Entonces, se iniciaron las acciones para que la información sea restaurada (lo cual se hizo a la brevedad). Adicionalmente, se solicitó que se evalúe la posibilidad de incorporar las recomendaciones de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) sobre el cuidado del agua, la limpieza del hogar y la conducción de vehículos en contextos de incendios forestales y rurales.

1.4. Contaminación del aire y del suelo

1.4.1. Posible impacto en la salud de las radiaciones no ionizantes

En la población, existe una preocupación generalizada por la percepción del peligro que generan los campos electromagnéticos (CEM). Prueba de ello es la cantidad de reclamos presentados ante esta 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 esta asociación genera preocupación en la población que se traduce en oposición a la instalación de subestaciones eléctricas y antenas de telefonía celular.

Durante 2022, esta Defensoría continuó dando respuesta a los varios reclamos respecto a la existencia de antenas de telefonía celular instaladas en distintas partes del país. En tal sentido, se solicitó información a los organismos competentes acerca de las mediciones de los CEM para controlar que los resultados de las mismas se encuentren dentro de los parámetros establecidos en la normativa vigente. Si bien todas las mediciones remitidas cumplen con los valores límite fijados en la normativa vigente, aún persiste esa desconfianza en la población acerca de si esos valores garantizan el derecho a la salud.

El Ministerio de Salud de la Nación oportunamente se hizo eco de esta preocupación y, en consecuencia, a través de la Resolución Nº 674/2009, creó la Comisión Intersectorial para el Estudio de las Radiaciones No Ionizantes (CIPERNI) para brindar asesoramiento sobre los efectos que pudiera tener la exposición crónica de la población a los CEM sobre la salud pública. La CIPERNI está integrada por representantes de la Comisión Nacional de Comunicaciones (actual Enacom), la Secretaría de Comunicaciones (Secom), la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, la Defensoría del Pueblo de la Nación y el Ente Nacional Regulador de Electricidad (ENRE). Según el artículo 6, la CIPERNI deberá emitir un primer informe sobre el estado de situación en el país y en el mundo dentro de los 90 días de realizada

la convocatoria. A pesar de las reuniones que hemos mantenido con los/as integrantes de la CIPERNI, hasta el día de hoy, no se ha podido consensuar un documento final para su publicación.

Desde esta Defensoría, hemos solicitado que se convoque a una nueva reunión la que tendrá lugar, de acuerdo al Ministerio de Salud de la Nación, en el primer cuatrimestre de 2023.

1.4.2. Estación Transformadora en San Antonio de Areco, provincia de Buenos Aires

Se solicitó la intervención de esta Defensoría ante el proyecto de construcción de la Estación Transformadora (ET) San Antonio de Areco 132/33/13,2 kV (SAA II) a ejecutarse en la localidad homónima en la provincia de Buenos Aires. A fin de esclarecer los hechos denunciados, se solicitó información a la Municipalidad de San Antonio de Areco, al Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) y al Ministerio de Ambiente, máxima autoridad en materia ambiental en el ámbito de la provincia de Buenos Aires.

El MAPBA informó que la empresa responsable del proyecto, Empresa Distribuidora de Energía Norte S. A. (EDEN), decidió introducir modificaciones debido a los reclamos recibidos por parte de los/as vecinos/as de San Antonio de Areco y, en razón de ello, el proyecto que se encuentra actualmente vigente se titula "Puesto de Seccionamiento y Maniobra San Antonio de Areco II y Vinculación con LAT Villa Lía-Areco I".

La modificación efectuada por EDEN consiste en realizar la obra en su ubicación original, pero quitando el transformador de potencia, resultando así solamente en un puesto de seccionamiento y maniobras. No obstante dicha modificación, los/as vecinos/as aún reclaman ante las irregularidades del proyecto. En particular, denuncian deficiencias en el procedimiento de EIA y se oponen al área de emplazamiento porque entienden que existen otros sitios más adecuados y alejados que no fueron correctamente analizados.

La empresa EDEN había iniciado el procedimiento de EIA ante el MAPBA por un proyecto que comprendía una ET y en razón de la cantidad de reclamos recibidos en el marco del proceso de participación ciudadana decidió modificarlo. A tales fines, con fecha 2/9/2021, EDEN inició un nuevo procedimiento de EIA mediante la presentación ante el MAPBA del correspondiente EsIA del Puesto de Seccionamiento y Maniobra (EsIA PSyM)[2].

Basta leer el EsIA PSyM para concluir que es una "copia" del EsIA presentado con anterioridad para el proyecto de la ET y que, por tanto, arrastra las mismas omisiones.[3] En particular, contiene información irrelevante que no se vincula con el proyecto, enumera como vigentes normas que se encuentran derogadas,[4] dedica páginas a definir conceptos relacionados con el procedimiento de EIA,[5] entre otras cuestiones.

Asimismo, el capítulo del EsIA PSyM dedicado al diagnóstico ambiental del área de implantación es una recopilación de las características socioambientales de la provincia de Buenos Aires y del municipio de San Antonio de Areco, escalas que exceden el sitio de emplazamiento del proyecto en cuestión y su área de influencia. Tampoco se menciona, a lo largo de todo el EsIA PSyM, el gasoducto existente en las inmediaciones del predio del proyecto, tal como fuera informado por el ENARGAS.

Además, en el marco del EsIA PSyM, tampoco se realizó un adecuado análisis de las alternativas de emplazamiento. Si bien se incluye un capítulo dedicado al análisis, la elección del actual lugar de emplazamiento no se encuentra fundamentada.

A pesar de las irregularidades del EsIA PSyM, el MAPBA convocó a una consulta pública por medio de su página web, tal como lo habilita el artículo 1 de la Resolución N° 557/2019.[6] De las observaciones volcadas por los/as vecinos/as en el marco de la consulta pública surge que se enteraron del cambio del proyecto y la convocatoria a la correspondiente consulta pública por medio de esta Defensoría.[7]

Si bien esta Defensoría reconoce los beneficios de la digitalización de los procesos de participación ciudadana, entiende que los medios electrónicos deben ser utilizados de una manera que no generen restricciones o discriminaciones para el público. Es decir, no se puede partir de la premisa de que toda la población es nativa digital y que, por ende, cada individuo/a está dotado/a de los conocimientos y de los medios tecnológicos necesarios para participar de una audiencia o consulta virtual. Por ello, es necesario que la convocatoria a una consulta o audiencia virtual sea de tal forma que posibilite la máxima participación, situación que no ocurrió en el caso bajo análisis.

A la fecha, la Municipalidad de San Antonio de Areco no ha remitido la información que le fuere solicitada.

1.4.3. Silos en el Puerto de Rosario

En 2017, la Defensoría inició una actuación de oficio en respuesta a una denuncia de vecinos cercanos al puerto de Santa Fe, integrantes del colectivo Vecinos Autoconvocados Contra la Contaminación Agrotóxica (VACCA). Según refirieron, las operaciones de carga y descarga de silos y buques de las Unidades VI y VII del puerto producían contaminación del aire originada por la voladura de polvillo y cascarillas de cereales, que afectaba la salud de la población de los barrios

2 EDEN, "Puesto de Seccionamiento y Maniobra San Antonio de Areco II y Vinculación con LAT Villa Lía-Areco I". Ajuste Evaluación de Impacto Ambiental, https://bit.ly/3A0Kzz9.

3 Véase el EsIA de la ET San Antonio de Areco II 132/33/13,2 kV (SAA) y Vinculación LAT 132 Villa Lía-Areco II, https://bit.ly/3mDZ2OI.

4 Por ejemplo, menciona a las Resoluciones ENRE Nº 1725/98 y 546/99 como normas vigentes y aplicables al proyecto en cuestión cuando ambas se encuentran derogadas por la Resolución ENRE Nº 274/15. Lo mismo ocurre con ciertas resoluciones provinciales: se mencionan las Resoluciones OCEBA N° 144/07 y 900/05 las cuales se encuentran derogadas por la Resolución N° 87/13.

5 En el capítulo 5, sobre la identificación y valoración de impactos ambientales, se dedican varias páginas a definir los conceptos básicos de la EIA.

6 Artículo 1. Establecer que los procedimientos de participación ciudadana de consulta pública o audiencia pública dentro del proceso de evaluación de impacto ambiental para la emisión de la Declaración de Impacto Ambiental (DIA) prevista en la Ley N° 11.723 o del primer otorgamiento del Certificado de Aptitud Ambiental (CAA) - Fase 2, establecido en la Ley N° 11.459 correspondiente a los nuevos establecimientos industriales a radicarse en el territorio de la provincia de Buenos Aires, deberán informarse públicamente y sustanciarse por medio de la página web de este Organismo (www.opds.gba.gov.ar).

7 En el marco de esta Actuación, esta Defensoría solicitó información al MAPBA que como respuesta remitió el Documento PV-2022-21982765-GDEBA-DSTAMAMGP donde surge el cambio de proyecto y la convocatoria a una nueva consulta pública. Esta información fue puesta en conocimiento de los/as vecinos/as, quienes, a partir de allí, presentaron las observaciones que constan en el EX -2022-18274521-GDEBA-DGAMAMGP.

de Echeverría, Grandoli, Universitario y Municipal, y llegando, en ocasiones, al centro de la ciudad. Dada la escala de las operaciones, la magnitud de los impactos generados sería considerable.

En el predio, hay 180 silos con dos muelles de carga de barcos, una capacidad de almacenaje de graneles sólidos de 220.000 toneladas, de recepción de 4100 toneladas y de embarque de 5600 toneladas por hora. La contaminación del aire estaría ocasionada por la presencia física de partículas en suspensión (Material Particulado [PM 10 y 2,5 µm de diámetro]) y sedimentables (mayor a 10 µm de diámetro) y por la composición química de las mismas.

Durante la investigación, se realizaron pedidos de informes a numerosas autoridades intervinientes: Ministerio de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, Secretarías de Salud Pública y de Ambiente de la Municipalidad de Rosario, Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA), Ente Administrador del Puerto (ENAPRO) y a la empresa concesionaria del puerto Servicios Portuarios S. A., además de las visitas efectuadas.

Durante 2022, se avanzó en la elaboración de una guía de trabajo con autoridades nacionales, provinciales y municipales, basada en los siguientes puntos:

- Las mediciones de calidad de aire realizadas serían insuficientes o no representativas, debiéndose realizar monitoreos continuos, que incluyan información meteorológica y volúmenes detallados de carga y descarga.
- Evaluar la necesidad de realizar un análisis químico del material particulado para determinar si existen residuos de plaguicidas en el polvillo y cascarillas que forman parte de las partículas en suspensión y sedimentables, así como combustibles de fuentes móviles.
- Evaluar la necesidad de actualizar la normativa de calidad del aire, basada en las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), dado que la Ley Nº 20.284, relativa al Plan de Prevención de Situaciones Críticas de Contaminación Atmosférica vigente, data de 1973.
- Evaluar la realización de un nuevo estudio de salud de la población, teniendo en cuenta lo observado por el Instituto de Salud Socioambiental de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Rosario para su análisis en el documento "Informe estado de situación de salud-enfermedad de vecinos que residen en barrios La Sexta, Tablada, Echeverría, Villa Manuelita, Universitario y Municipal, considerando eventos de salud vinculados con polución de material particulado y/o con la contaminación de agroquímicos". Las principales conclusiones de este Informe refieren a la necesidad de realizar un análisis de exposición permanente de la población al material particulado, de incluir a todos los prestadores del sistema de salud y las diversas modalidades de atención, de incluir el análisis de la incidencia de cáncer y no solo de mortalidad de cáncer, de realizar búsqueda activa de personas afectadas en el territorio y no solo utilizar datos estadísticos.

1.4.4. Abordaje sanitario de intoxicaciones por agroquímicos

En el marco de la investigación de oficio acerca del cumplimiento de la Resolución N° 276/2010 del Ministerio de Salud de la Nación que crea el Programa Nacional de Prevención y Control de Intoxicaciones por Plaguicidas, se cursaron pedidos de informes a ese Organismo. A través de sus respuestas, pudo identificarse que, luego de las sucesivas reestructuraciones institucionales, habiendo perdido y luego recuperado su rango ministerial y habiéndose reorganizado las secretarías y subsecretarías, el Programa se encuentra bajo la órbita de la Coordinación de Salud Ambiental, dentro de la Dirección Nacional de Gestión de Servicios Asistenciales, información que no resultaba de acceso público.

El Programa tiene como objeto identificar y relevar los factores de riesgo para la población y vigilar las intoxicaciones por plaguicidas en todo el territorio nacional, con el fin de proponer y desarrollar mejoras en el sistema de prevención y control. Para ello, se plantea una estrategia basada por un lado en la investigación y el fortalecimiento de la vigilancia epidemiológica para la elaboración de mapas de riesgos por jurisdicción o región según tipos de cultivos y agroquímicos utilizados y la detección precoz de factores de riesgo, y por el otro, la capacitación de los equipos de salud.

Los/as profesionales a cargo informaron que, en el último período, se ha trabajado en la actualización de los eventos de notificación obligatoria relativos a intoxicaciones causadas por plaguicidas, aunque a la fecha de la respuesta aún no se habían oficializado modificaciones en ello. Acerca de los cambios en la definición y clasificación de caso para las categorías sospechoso, probable, confirmado y descartado, comunicaron que se agregó información relevante respecto de las fuentes probables de exposición/intoxicación (criterio epidemiológico), los signos y síntomas de enfermedad atribuible a intoxicación por plaguicidas (criterio clínico), las medidas preventivas a diferentes niveles, las medidas ante casos y contactos y las medidas que deben adoptarse ante brotes. Sin embargo, no se aportaron los documentos que oficializan estas nuevas indicaciones.

1.4.5. Contaminación por tránsito pesado en la zona norte del Gran Rosario

En 2021, una vecina de Villa La Ribera solicitó la intervención de la Defensoría denunciando que, como consecuencia de la instalación de puertos en la zona, se ha generado una afluencia de unos 9000 camiones por día en las épocas de la cosecha gruesa y una cantidad menor el resto del año, pero igualmente muy elevada en relación a las capacidades de la infraestructura vial de las localidades del norte de la ciudad de Rosario. Esta situación habría provocado una gran cantidad de accidentes de tránsito, una afectación de la calidad del aire y sonora, y una profunda modificación de la dinámica del lugar.

En coordinación con la Defensoría del Pueblo de Santa Fe –desde donde se ha trabajado en generar mecanismos de diálogo entre las autoridades locales y pro-

vinciales, y los representantes de los/as vecinos/as–, se focalizó la investigación en el requerimiento de información a los organismos nacionales competentes. Por ello, se remitió un pedido de informes a la Dirección Nacional de Vialidad a fin de consultar si ha elaborado algún plan de infraestructura vinculado al transporte de mercancías desde y hacia los puertos ubicados en las localidades de Timbúes, Puerto Gral. San Martín, San Lorenzo y Villa La Ribera en la provincia de Santa Fe, cuya respuesta se aguarda.

1.5. Gestión de cuencas hídricas

1.5.1. Conformación del Comité de Cuenca del Río Senguerr

En el marco del seguimiento del proceso de conformación del Comité de Cuenca del Río Senguerr, se remitieron nuevos pedidos de informes a la Dirección Nacional de Política Hídrica y Coordinación Federal del Ministerio de Obras Públicas. En su respuesta, el Organismo informó que el Comité Interjurisdiccional de Cuenca del Río Senguerr no se ha constituido formalmente debido a que la Legislatura de Chubut no ha ratificado el Convenio Marco establecido en 2007; mientras que la actualización del acuerdo promovida en 2019, por su parte, fue rechazada por la provincia de Santa Cruz. Encontrándose obstaculizada la institucionalización de este Organismo, en la actualidad, el mismo fue reemplazado, en los hechos, por el Organismo Interjurisdiccional de Cuenca creado en 2019. Este último, sin embargo, no cuenta con las características institucionales de un Comité ni con instancias de participación social.

A pesar de no contar aún con un diagnóstico de los usos del recurso, no encontrarse identificadas las causas de los problemas de caudal y no haber un cuerpo integrado de propuestas para dar solución a las mismas, el Organismo promueve la licitación del proyecto "Presa Nacimiento Lago Fontana" en la cuenca alta del río. Sus objetivos principales son, entre otros, mejorar el manejo hídrico para "garantizar la disponibilidad del recurso hídrico para el suministro de agua potable la producción agropecuaria bajo riego", el control de las crecidas y el completamiento de la red vial (vinculación de las rutas provinciales 57 y 21), y el desarrollo turístico de la región, entre otros.

Se evidencia que la obra no sería producto de un análisis de alternativas para la resolución de un problema o conjunto de problemas. Tanto es así, que la modificación del sistema de riego utilizado en la producción agropecuaria –por inundación, el cual resulta muy ineficiente– no ha sido siquiera evaluada aún como posible solución para la falta de disponibilidad de agua en el lago Musters, pese a haber sido señalada por los estudios académicos como un factor clave para la explicación del problema, y resultar posiblemente una solución más económica y ambientalmente sustentable que la de la represa.

Es de destacar que el Comité Interjurisdiccional de Cuenca es el organismo que debe evaluar la necesidad, pertinencia e impactos integrales de las obras a realizarse en la cuenca. Para evaluar la necesidad y pertinencia de esta obra, resulta necesario primero conocer cuáles son las causas del problema que se pretende resolver y cuáles son las formas en las que pueden resolverse cada una de ellas, cuestión que no se verifica en este caso.

1.5.2. Contaminación del río Pilcomayo

Desde 2018, se viene realizando el seguimiento de la situación de la contaminación del río Pilcomayo. Durante 2022, habiendo cursado pedidos de informes a la Dirección Nacional de Política Hídrica y Coordinación Federal del Ministerio de Obras Públicas, pudo conocerse que, en 2021, se retomaron los muestreos de agua, sedimentos y tejidos de peces, los cuales habían sido suspendidos desde 2015 hasta 2019, y luego interrumpidos ante el inicio de la pandemia por el COVID-19. Los resultados de análisis de peces no se encontraban disponibles hasta el cierre del año.

Por otro lado, por intermedio de la Dirección Nacional de Cuencas, se inició una instancia de diálogo con representantes del Comité Trinacional para el Desarrollo de la Cuenca del Río Pilcomayo, el cual, a partir de ello, otorgó permiso a esta Defensoría para acceder a las bases de datos de calidad del agua y sedimentos.

Respecto del reciente derrame de un dique de cola minero ocurrido el pasado 23 de julio en Agua Dulce, Bolivia, la provincia de Salta ha realizado un muestreo, pero no ha logrado detectar niveles de contaminación superiores a los habituales del río, debido al escaso tiempo transcurrido desde el evento y la lentitud de la escorrentía propia de este río. La Dirección de Cuencas planificaba una nueva toma de muestras de agua y sedimentos para diciembre junto con el Organismo salteño, pero según informó solo pudo llevarse adelante la muestra de agua debido a que, por las características del procedimiento administrativo, establecido para estas actividades se produjo una demora en la aprobación de los fondos.

Del informe sobre base de datos de calidad de aguas proporcionado por la Dirección Nacional de Política Hídrica surge que, de los 13 puntos de muestro que involucran a nuestro país, solo tres han tenido actividad en 2021. Se trata de puntos compartidos con otros países: La Quiaca (Argentina-Bolivia), Misión La Paz y Puente Loyola (Argentina-Paraguay). De los restantes, ocho han sido monitoreados hasta 2019, y los otros dos solo tuvieron muestras en 2008 y 2009-10 respectivamente ("Porteño Ruta AR95" y "Destacamento Pozuelos"). A ello deben agregarse las siete estaciones de monitoreo de la Red Hidrológica Nacional (RHN) que se encuentran en la cuenca del Pilcomayo, de las cuales solo tres cuentan con información sobre calidad de agua, siendo estas: Puesto Jerez, Misión La Paz y Puerto Pilcomayo. Los parámetros para los que se muestran datos son, sin embargo, más restringidos que los informados en los monitoreos de la Dirección de Cuencas (por ejemplo, no analizan boro, plomo, cadmio ni cromo).

Las restantes cuatro estaciones de monitoreo realizan mediciones hidrométricas y meteorológicas.

1.5.3. Frigorífico en la cuenca del río Reconquista

Se inició una actuación de oficio a partir de una nota periodística que informaba sobre la contaminación producida por los efluentes líquidos del Frigorífico Rioplatense SAICIF de la localidad de Pacheco, municipio de Tigre en la provincia de

Buenos Aires. A raíz de esto, la empresa fue sancionada por la Autoridad del Agua (ADA), dependiente de la Subsecretaría de Recursos Hídricos provincial, lo que consta en la Resolución Nº 226/22.

A partir de dicho acto administrativo, se determinó que el análisis del efluente líquido del frigorífico había arrojado "valores objetables en pH, sólidos solubles, demanda bioquímica de oxígeno (DBO), demanda química de oxígeno (DQO), fósforo total, nitrógeno amoniacal, coliformes fecales, hidrocarburos totales y SSEE, según los límites de descarga admisibles establecidas en la Resolución ADA 336/03". Asimismo, en las inspecciones, se verificó el funcionamiento deficiente de la planta de tratamiento de efluentes líquidos y la disposición anómala de heces vacunas frente a lo cual la ADA ordenó "el cese del vuelco anómalo y el cese definitivo del vuelco de lixiviados a suelo detectados, debiendo derivar los mismos al sistema de tratamiento, en el establecimiento", dándole un plazo de 48 horas para presentar un plan de contingencias.

Los cursos de agua afectados serían el canal Patagonia y el arroyo Las Tunas, afluentes del río Reconquista y pertenecientes a la cuenca homónima, de la que forman parte 18 municipios de la provincia de Buenos Aires. Cabe aclarar que la autoridad de la cuenca es el Comité de Cuenca del Río Reconquista (COMIREC) creado el 21/3/2005, por la Ley provincial N° 12.653.

Si bien los/as vecinos/as venían denunciando a la empresa desde hacía muchos años por los olores nauseabundos, se desconoce si se realizan monitoreos de calidad de aire. Atento a esto, se realizaron pedidos de informes a la ADA, al MAPBA, al COMIREC y a la Municipalidad de Tigre que a la fecha todavía no fueron respondidos.

1.6. Sostenibilidad de las actividades productivas y de servicios

1.6.1. Actividad hidrocarburífera

1.6.1.1. Exploración off-shore en el Mar Argentino

Se solicitó la intervención de esta Defensoría ante el posible impacto ambiental del proyecto denominado "Adquisición Sísmica 2d-3d-4d Off-Shore en Bloque CAN 108-CAN 114", propiedad de la empresa Equinor Argentina Sucursal Argentina (Equinor).

El Poder Ejecutivo a través del Decreto N° 872/18 instruyó a la ex Secretaría de Gobierno de Energía ("ex SE") a que llamara a Concurso Público Internacional para la adjudicación de permisos de exploración para la búsqueda de hidrocarburos en las áreas del ámbito Costa Afuera Nacional que fueron determinadas en el Anexo I de la norma. La ex SE dictó la Resolución N° 65/18 mediante la cual convocó a Concurso Público Internacional Costa Afuera N° 1 para la adjudicación de permisos de exploración de hidrocarburos en las áreas del ámbito Costa Afuera Nacional y estableció los términos del Pliego de Bases y Condiciones. Mediante la Resolución N° 276/19, la ex SE adjudicó las áreas a los oferentes que, para cada área, se indican en el Anexo de dicha Resolución, siendo uno de ellos la empresa Equinor. En virtud de ello, el 18 de febrero de 2020 se dio inicio al EX2020-11258246-APN-DNEP#MHA "Evaluación Impacto Ambiental Proyectos Hidrocarburíferos" en el que la empresa Equinor presentó, en carácter de proponente, el correspondiente Aviso de Proyecto denominado "Adquisición Sísmica 2D-3D-4D OFF-SHORE EN Bloque CAN 108 -CAN 114", el cual fue aprobado por la Resolución Nº 436/2021 del MAyDS, dictada en fecha 24/12/2021.

En fecha 13/1/2022, el MAyDS rectificó el artículo 2 de la norma, indicando que la denominación correcta del proyecto es "Campaña de Adquisición Sísmica Off-shore Argentina: Cuenca Argentina Norte (ÁREAS CAN 108, CAN 100 Y CAN 114)".

El objetivo principal del proyecto en cuestión es un relevamiento sísmico "3D" en las áreas denominadas CAN 100, CAN 108 y CAN 114, ubicadas costa afuera en la Cuenca Argentina Norte (CAN) de la plataforma continental argentina. En otras palabras, se pretende saber si en el lecho marino hay o no petróleo y –en el caso afirmativo– si física y económicamente es viable su extracción.

A fin de esclarecer los hechos denunciados, solicitamos información al MAyDS y, en paralelo, se realizó un seguimiento de las causas judiciales que tramitan ante la Justicia Federal de Mar del Plata. Se presentaron varios amparos ambientales solicitando la suspensión cautelar de la Resolución.

Con fecha 11/2/2022, el Juez Federal, doctor Santiago Martin hizo lugar a la medida cautelar solicitada y ordenó la suspensión de la aprobación del proyecto hasta tanto se dicte sentencia definitiva.[8] Para ello, el doctor Martin se fundó en tres razones: el cumplimiento defectuoso de los estándares sobre información y participación que se desprenden de la legislación vigente y del Acuerdo de Escazú (Ley N° 27.566); la falta de una instancia de consulta al municipio de General Pueyrredón en el proceso de toma de decisión; y las irregularidades del procedimiento de EIA derivadas de la insuficiente proyección sobre los impactos acumulativos de las exploraciones a realizarse sobre el mar Argentino.

Contra esta resolución, se interpusieron varios recursos de apelación. En fecha 3/6/2022, la Cámara Federal de Apelaciones de Mar del Plata resolvió dejar sin efecto la medida cautelar dictada y sustituirla por la siguiente:

Ordenar cautelarmente que el MAyDS dicte una nueva Declaración de Impacto Ambiental (DIA) complementaria de la ya dictada e integrada con los estudios referidos a posibles impactos acumulativos indicados en los considerandos, y que reúna los siguientes recaudos: (1) luego de otorgar la necesaria participación de la Administración de Parques Nacionales (APN) para que cumpla el rol encomendado por las leyes 22.351 y 23.094, deberá evaluarse y valorarse su opinión o dictamen, tomándose entonces las medidas que correspondan en consecuencia; (2) deberán valorarse las intervenciones participativas organizadas a nivel municipal (audiencia pública consultiva iniciada en fecha 30 de mayo de 2022), y nacional (consulta popular que culminó el 19 de mayo de 2022); (3) deberá incluirse al MAyDS en el control y fiscalización del cumplimiento de la DIA y su correspon-

8 Expte Nº 58/2022 "GODOY, RUBEN OSCAR c/ ESTADO NACIONAL - MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE Y OTROS s/ AMPARO AMBIENTAL".

diente Plan de Gestión Ambiental; (4) deberán incluirse, analizarse y sopesarse en forma conglobada, el ámbito espacial y los plazos temporales en que se pone en práctica el presente proyecto, atendiendo a los impactos directos, indirectos, acumulativos y sinérgicos, descritos en los considerandos IX) y X.4) de la resolución; (5) salvo circunstancias debidamente fundadas en que ello no pudiese evitarse de ninguna manera, las indicaciones de la DIA a dictarse, deberán ser emitidas asertivamente, y no en modo potencial o condicional.

Recientemente, con fecha 5/12/2022, la Cámara Federal de Apelaciones de Mar del Plata decidió levantar la medida cautelar trabada y autorizar las actividades de prospección que involucran el proyecto en cuestión. Para ello, tuvo por cumplidos los recaudos impuestos en su resolución:

- Con relación a la participación de la APN, a raíz de la resolución de fecha 3/6/2022, el MAyDS le dio intervención y, a partir de ello, obtuvo su opinión respecto del EsIA elaborado por Equinor. El EsIA fue evaluado por la Dirección de Áreas Marinas Protegidas de la APN a través de informes que fueron puestos en conocimiento de Equinor. En razón de ello, Equinor procedió a actualizar y mejorar las medidas de mitigación y los programas del Plan de Gestión Ambiental, principalmente en lo que respecta a la fauna marina. Asimismo, Equinor propuso la puesta en marcha de un programa de implementación a partir del Monitoreo Acústico Pasivo (MAP), al que se le incorporará un Observador de Monitoreo Acústico Pasivo (MAP), además tres Observadores de Fauna Marina (OFM), todos ellos de extracción local. Con respecto al Monumento Natural Ballena Franca Austral, la APN expresó que el análisis se encuentra abordado desde el proyecto adecuadamente, agregando que las medidas propuestas en el Plan de Gestión Ambiental, son apropiadas para mitigar los potenciales impactos.
- Valoración de las instancias participativas: con respecto a este requerimiento, en los considerandos de la Resolución N° 7/22 (que otorga la nueva DIA) se hace mención a que

  se consideraron los informes de cierre de las consultas públicas tempranas realizadas en el marco de la evaluación de impacto ambiental de los proyectos denominados "Registro Sísmico Costa Afuera 3D Área CAN 102" y "Pozo Argerich CAN 100" desplegadas por este Ministerio a #36138528 #345787579#20221018100550 237 través de la plataforma "consultapublica.argentina.gob.ar" entre el 4 y el 19 de mayo de 2022 (IF-2022-56086727-APNDEIAYARA#MAD e IF-2022-56090378-APN-DEIAYARA#MAD), así como también se analizaron los antecedentes correspondientes a la Audiencia Pública Consultiva desarrollada en el Honorable Concejo Deliberante del Partido de General Pueyrredón entre los días 30 de mayo y el 3 de junio del corriente año. Que los resultados de ambas instancias participativas fueron estudiados y apreciados por el área técnica, haciendo un análisis ponderado por temática.
- La inclusión y valoración en forma conglobada de los impactos directos, indirectos, acumulativos y sinérgicos: como respuesta al requerimiento judicial, Equinor presentó el documento titulado "Valoración de los Impactos Directos, Indirectos, Acumulativos y Sinérgicos" y, además, actualizó las medidas de mitigación y el Plan de Gestión Ambiental.
- La modalidad asertiva de la DIA: mediante la Resolución N° 7/22 de la Secretaría de Cambio Climático, Desarrollo Sostenible e Innovación del MAyDS aprobó los documentos referenciados en el punto 3) otorgando la correspondiente DIA al proyecto en cuestión. Asimismo, dispuso que el control y fiscalización del cumplimiento de la DIA estará a cargo de la Secretaría de Control y Monitoreo Ambiental del MAyDS y ordenó que se restrinjan el otorgamiento de nuevas declaraciones de impacto ambiental para la realización de actividades de prospección sísmica 3D en el ámbito espacial de los CAN 100, CAN 108 y CAN 114, por un plazo de 24 meses contados desde la finalización de la campaña de Equinor.

Por todo lo expuesto, la Cámara Federal de Apelaciones de Mar del Plata decidió levantar la medida cautelar y autorizar la realización de las actividades de prospección bajo las siguientes condiciones: a) Deberán incluirse, como Observadores Permanentes, a miembros de Pampa Azul, quienes deberán velar por el cuidado del Monumento Natural Ballena Franca Austral, por la tutela del Agujero Azul, así como denunciar a las autoridades administrativas y judiciales actuantes cualquier acontecimiento que afecte sensiblemente al ambiente, para propiciar la inmediata suspensión de las actividades en caso de darse tales supuestos; b) Las actividades de prospección sísmica no deberán llevarse a cabo a una distancia menor a 50 km del Agujero Azul; c) Las actividades propias del proyecto deberán suspenderse inmediatamente, ante la verificación de cualquier acontecimiento que dañe sensiblemente al ambiente, tanto por parte de las autoridades administrativas o judiciales como por parte de los responsables de su ejecución.

1.6.2. Actividad minera

1.6.2.1. Minería del litio

Desde hace una década, la Defensoría del Pueblo de la Nación investiga sostenidamente los impactos de la extracción de litio en el noroeste del país, particularmente en las cuencas Olaroz-Cauchari y Salinas Grandes-Guayatayoc (Salta y Jujuy). Desde 2017, se han incorporado a la investigación los nuevos proyectos de extracción de litio en Fiambalá (Catamarca), que se desarrollarán dentro de un sitio de alto valor de conservación de la biodiversidad y, en 2021, el proyecto Yergo, que se desarrollará en la laguna Los Aparejos, dentro de un humedal de importancia

internacional (sitio Ramsar Nº 1865) también en la provincia de Catamarca.

A la fecha, y como se ha señalado reiteradamente en los años anteriores, nuestro país cuenta con la información de base esencial, en la escala adecuada, para el análisis de los impactos sobre el ambiente y las otras actividades productivas en la manera deseable. Tampoco se han analizado los impactos ambientales acumulativos por cuenca ni se han realizado estudios sobre los impactos sinérgicos, interactivos o aditivos tal como establece el "Protocolo de Buenas Prácticas en la Exploración y Producción de Litio" que se ha firmado entre la Nación y las provincias de Jujuy, Salta y Catamarca.

Adicionalmente, los procesos de participación social son escasos. Como ejemplo, se señalan dos situaciones que muestran el entorpecimiento existente en el acceso a la información: a) el proyecto Sales de Jujuy (Jujuy) y b) el proyecto Yergo (Catamarca). En el primer caso, a pesar de los esfuerzos realizados desde 2019 por esta Defensoría de la Nación y su par de Jujuy, fue imposible conseguir una copia de la actualización de los EsIA, que deberían ser públicos y accesibles. En el segundo caso, tampoco se logró acceder al EsIA en tiempo y forma. En 2021, la autoridad minera de Catamarca respondió a la requisitoria enviando un link de acceso a los documentos, pero el mismo no estaba operativo. A pesar de las reiteradas insistencias, nunca se corrigió la situación. Finalmente, en agosto de 2022, el EsIA fue aprobado sin que esta INDH pudiera acceder al material. Huelga decir que si esas son las dificultades que encuentra un organismo público nacional para acceder a la información, no puede esperarse que la ciudadanía pueda ejercer el derecho a la información y a la participación en la toma de decisiones, como consigna nuestra normativa ambiental vigente y el Acuerdo de Escazú.

1.6.2.2. Minera Agua Rica, Andalgalá

En junio del año que se informa se presentaron a esta Defensoría dos vecinos de la ciudad de Andalgalá, provincia de Catamarca, integrantes de la Asamblea y mantuvieron una reunión con autoridades y agentes de esta Defensoría. En el mismo acto, realizaron una presentación sobre la situación histórica que se vive en la localidad desde la instalación de minera La Alumbrera, hasta la actualidad en la que, según refieren, iniciaría las operaciones la empresa Agua Rica. Adjuntaron a su presentación gran cantidad de información documental en papel y en pendrive. En resumidas cuentas, los reclamantes solicitaron la intervención de la Defensoría al considerar que el inicio de las obras de exploración avanzada ya está generando un riesgo grave de violación de una serie de derechos humanos: a la vida, por su estrecha vinculación al derecho de acceder a un ambiente sano; al ambiente y al agua, en tanto la red pública capta el agua que nace en los glaciares y en ambientes periglaciares que se encuentran en los nevados del Aconquija de la cuenca del río Andalgalá.

En relación al derecho al ambiente sano, refieren que las obras de exploración de Agua Rica generan un riesgo grave, urgente e irreparable de destrucción de glaciares y ambiente periglaciar. Manifiestan que, de acuerdo a informes técnicos presentados, habría existencia de glaciares y ambiente periglaciar en la zona del yacimiento minero, por lo que el Estado debió haber determinado la prohibición dispuesta en el artículo 6 de la Ley Nº 26.639.

Asimismo, advierten sobre el impacto sobre el bosque nativo, indicando que la Dirección de Bosque Nativo de la provincia ha omitido informar sobre la afectación de los bosques de la cuenca del Andalgalá, lo cual implicaría, de acuerdo a sus manifestaciones, la consecuente afectación de los servicios ambientales que tales bosques prestan.

Por último, los denunciantes mencionan los perjuicios sobre la biodiversidad y la fauna en general. Advierten que en el Informe de Impacto Ambiental (IIA) de Agua Rica no se mencionan especies que se encuentran en peligro crítico, e incluso en peligro de extinción por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), y que sí se encontraban detalladas en el informe de 2007 aprobado por la entonces Secretaría de Minería de Catamarca.

Los reclamantes indican que la EIA realizada por el Estado catamarqueño a partir del IIA presentado por Agua Rica no cumple con los estándares mínimos exigidos por la Corte IDH, a saber: omitiría información técnica de relevancia para evaluar adecuadamente los posibles impactos, no habría sido realizado por una entidad independiente y técnicamente capaz bajo la supervisión del Estado, no abarcaría el impacto acumulado –como por ejemplo los impactos producidos por la minera La Alumbrera–, el Estado no habría garantizado el acceso a la información oportuna, clara, veraz y completa ni una instancia real y efectiva de las personas interesadas (incumplimiento de la legislación nacional, del Acuerdo de Escazú y Declaración 169 de la OIT), no se habrían evaluado los impactos del proyecto en las obligaciones internacionales en materia de derechos humanos ni se actuó con la debida diligencia requerida por los principios de precaución y prevención –por ejemplo, en el permiso de uso precario del agua se habría otorgado sin la EIA–, no se habría exigido a la empresa un detalle de las emisiones de gases de efecto invernadero ni de qué manera se mitigaría el impacto de las mismas.

Una vez analizada toda la información aportada se comenzó a diagramar, tal lo acordado en la reunión inicial, una hoja de ruta y algunos cursos de acción que son validados con los reclamantes en una segunda visita que hicieron a esta Defensoría.

En el marco de la intervención llevada a cabo desde el Área Medio Ambiente, en una primera etapa, se solicitó información al Ministerio de Ambiente de la Nación y al Instituto Nacional de Glaciología (IANIGLA).

El Ministerio de Ambiente de la Nación, desde la Dirección Nacional de Gestión Ambiental del Agua y los Ecosistemas Acuáticos, dependiente de la Secretaría de Política Ambiental en Recursos Naturales, remitió un informe sobre las actuaciones realizadas por dicha cartera en relación al proyecto, pero que no aportaron mayor claridad sobre los asuntos requeridos por los presentantes en esta Institución.

Por su parte, el IANIGLA, a la fecha de cierre de este Informe, no había brindado

respuestas, aunque se encuentra dentro de los plazos legales para responder.

1.6.3. Actividades industriales

1.6.3.1. Contaminación y efectos sobre la salud por la actividad de una curtiembre en Nonogasta, La Rioja

Durante la vigencia de las disposiciones sobre el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) derivadas de la pandemia por el COVID-19, en Nonogasta, la empresa Curtume CBR abandonó las instalaciones de la curtiembre de su propiedad y sus compromisos con los/as trabajadores/as de la misma. Ante ello, el gobierno provincial expropió las instalaciones y luego las concesionó a una segunda empresa para la reactivación de la producción.

Miembros de la Asamblea El Retamo recurrieron a esta Defensoría preocupados por las condiciones en las que se produciría tal reactivación, dado que el pasivo ambiental generado desde las primeras épocas de operación de la curtiembre no fue remediado, y se desconocía si se había realizado una EIA y un Plan de Gestión Ambiental para esta nueva etapa.

Por su parte, tres profesores titulares de la Facultad de Agronomía de la Universidad de Buenos Aires, en representación de sus respectivas cátedras, solicitaron la intervención de esta Defensoría a fin de garantizar el acceso a la información pública ambiental, transmitiendo a su vez su opinión respecto a la necesidad de que se realice un estudio epidemiológico que incluya muestreos de orina o sangre representativos de los pobladores de Nonogasta para evaluar la exposición al cromo y los contaminantes asociados al pasivo ambiental y los residuos industriales generados por la curtiembre que opera en esa localidad de la provincia de La Rioja.

En respuesta a ello, se inició una investigación en la que se remitieron pedidos de informes a los Ministerios de Salud y de Producción y Ambiente provinciales, y al Hospital de Nonogasta, a fin de conocer la situación sobre los puntos detallados anteriormente. Ambos pedidos de informe se encuentran a la fecha pendiente de respuesta.

1.6.3.2. Granjas porcinas en El Impenetrable chaqueño

Esta investigación se inició a partir de la presentación realizada por integrantes de AFADA (Asociación de Funcionarios y Abogados por los Derechos de los Animales), en la que se solicita la intervención de esta Defensoría por el posible establecimiento de granjas porcinas en la región de El Impenetrable chaqueño, dado que provocaría deforestación (para la producción de alimento para los cerdos), degradación y contaminación del suelo, el agua y el aire por los fertilizantes y el estiércol, y que, a su vez, aumentaría la presión sobre la ocupación de las tierras, impactando todo ello en la biodiversidad.

Los denunciantes indican, además, que las comunidades indígenas qom que habitan esos territorios no habrían sido consultadas, que sería afectado el derecho a la salud tanto individual como colectivo, por la raíz zoonótica de algunas enfermedades, tal como el COVID-19. Asimismo, denuncian que se habrían vulnerado los derechos a la información y a la participación pública, ya que las autoridades no habrían suministrado información relativa ni estudios sobre el posible impacto ambiental de la instalación de las granjas ni se habrían convocado a audiencias públicas conforme con la legislación vigente. En este mismo orden de ideas, indican haber solicitado información sobre la naturaleza del acuerdo sobre sus posibles impactos al gobierno chaqueño en varias oportunidades, sin obtener respuestas.

En el marco de la intervención asumida por el Área Medio Ambiente de la Defensoría, como primera medida se pone en conocimiento al Defensor del Pueblo del Chaco a efectos de su eventual intervención o acompañamiento.

Durante 2022, el Defensor del Pueblo chaqueño solicitó información al señor gobernador, consultando si la provincia habría suscripto un acuerdo con empresa/s de capitales mayoritariamente extranjeros para la instalación o explotación de granjas porcinas en el territorio provincial y si, en ese marco, se habían contemplado los posibles impactos ambientales, de qué manera se había previsto su evaluación y la convocatoria a una audiencia pública o consulta previa, libre e informada relativa a dichos emplazamientos.

La Subsecretaría de Ganadería dependiente del Ministerio de Producción, Industria y Empleo de la Provincia informó que la provincia entabló conversaciones con autoridades nacionales y del ámbito privado para lograr el financiamiento para mejorar la producción porcina en Chaco y, en ese intercambio, se inició el diálogo con la empresa Feng Tianfooders con el fin de promover inversiones y recursos para emprendimientos de productores y empresas locales. Sin embargo, informa que, hasta octubre de 2022, no se había formalizado ningún acuerdo ni inversión y que, en caso de que eso ocurra, ello sería comunicado y publicado en la web del organismo y los proyectos de inversión identificados serían sometidos a los procesos de EIA correspondientes.

Esta respuesta fue remitida a los presentantes con quienes se acordó continuar haciendo un seguimiento por la página web del organismo de los avances al respecto de la instalación de granjas porcinas. Hasta fin del año que se informa, no se habría formalizado ningún acuerdo en este sentido.

1.6.3.3. Contaminación por parte de un aserradero en Federación, Entre Ríos

Continuando la investigación iniciada en 2021 a partir de la queja de un vecino por las emanaciones de material particulado y aserrín, y contaminación sonora provocadas por el aserradero de la empresa Awada S. R. L., se pidió información a la Secretaría de Ambiente de Entre Ríos y al municipio de Federación sobre sus respectivas intervenciones en el caso y sobre si la zonificación del barrio en cuestión permite el desarrollo de este tipo de actividades industriales. Ambos contestaron informando acerca de las inspecciones realizadas, en las que se confirmó lo referido por el interesado y se intimaba a la empresa a reducir las emisiones, así como a regularizar su situación en relación a las Leyes provinciales Nº 6260 de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental y Nº 8880 de Residuos Peligrosos, y el Decreto Nº 977/09 sobre Evaluación de Impacto Ambiental.

Como parte de tal regularización, la empresa solicitó a la Municipalidad un Permiso de Uso Conforme del Suelo, el cual fue denegado por encontrarse emplazada en una zona que ha sido urbanizada, destinada a viviendas de baja densidad

y actividades de servicios. Ante ello, la empresa pidió entonces se pusiera a su disposición un terreno en el área industrial a fin de trasladar allí sus actividades, solicitud respecto a la cual hasta la fecha no se ha recibido respuesta por parte de la Municipalidad.

1.6.4. Obras de infraestructuras

1.6.4.1. Proyecto de obra Represa Portezuelo del Viento

Se inicia la presente actuación a partir de la solicitud de intervención formulada por un grupo de vecinos de las localidades de Río Colorado en la provincia de Río Negro, La Adela en la provincia de la Pampa y otras localidades aledañas ubicadas a la vera del río Colorado, ante el posible impacto ambiental de la construcción de la represa hidroeléctrica sobre el río Grande (principal afluente del río Colorado) en la provincia de Mendoza denominada proyecto Multipropósito Portezuelo del Viento.

Las discusiones sobre la aprobación de la construcción de la obra se llevan a cabo en el seno del Organismo de Cuenca, el Comité Interjurisdiccional del río Colorado (COIRCO) integrado por cinco provincias (Mendoza, Neuquén, Río Negro, La Pampa y Buenos Aires), cuyo estatuto dispone que las decisiones se adoptan por unanimidad.

Tal como se informó el año pasado, las diferencias irreconciliables entre las cinco provincias integrantes (sobre todo entre Mendoza y La Pampa) se centraban en la calidad y adecuación de la EIA de la obra. Por tal desacuerdo, el señor ministro del Interior de la Nación, como presidente del Consejo de Gobierno del COIRCO, comunicó a los gobiernos provinciales una serie de medidas a adoptar relativas al proceso de ejecución del proyecto en cuestión: convocar al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y a la Secretaría de Infraestructura y Política Hídrica del Ministerio de Obras Públicas a una mesa de trabajo junto con Ministerio del Interior y las cinco provincias integrantes del COIRCO, a efectos de elaborar nuevos términos de referencia para un EsIA regional; la celebración de audiencias públicas de alcance nacional con amplia participación social; y el sometimiento a consideración del Comité ejecutivo del COIRCO de una serie de propuestas sobre las normas de manejo del agua y la generación de un Fondo de Sustentabilidad Hídrica.

En febrero de 2022, el gobernador de la provincia de Mendoza remitió Nota al señor presidente del Consejo de Gobierno del Comité de Cuenca, señor ministro del Interior de la Nación, solicitando que se active el mecanismo de solución de diferendos dentro del Organismo, es decir, solicitó el juicio arbitral, lo cual significa que se pone en manos del presidente de la Nación la resolución del conflicto para clarificar el curso a seguir.

De acuerdo con la legislación vigente, las provincias tienen 15 días para enviar a las autoridades del COIRCO antecedentes para fundamentar el pronunciamiento del árbitro, quien tiene un plazo de seis meses para efectuarlo.

En agosto de 2022, no habiéndose aún efectuado el laudo arbitral y en consideración de lo surgido en la prensa escrita respecto de la alta probabilidad de que el proyecto de la obra objeto de esta investigación pudiera ser reemplazado por otro alternativo, se solicitó al presidente del Comité Ejecutivo del COIRCO, ingeniero Javier Schlegel, información actualizada respecto a la situación. Por otra parte, se requirió información a la Secretaría de Cambio Climático del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación y a la Secretaría de Infraestructura y Política Hídrica del Ministerio de Obras Públicas de la Nación respecto a su participación en la mesa de trabajo convocada para elaborar los términos de referencia de un nuevo EsIA.

En octubre de 2022, el Presidente del Comité Ejecutivo del COIRCO informó que el proyecto en cuestión aún se encontraba en instancia de Resolución de laudo arbitral por parte del presidente de la Nación y que la información remitida por las provincias integrantes del COIRCO había sido enviada por estas al Consejo de Gobierno de dicho Órgano de Cuenca.

En noviembre de 2022, se recibió respuesta de Subsecretaría de Planificación y Gestión Operativa de Proyectos Hídricos del Ministerio de Obras Públicas, en la cual se informa que dicho organismo todavía no ha iniciado su participación en la mesa de trabajo para elaborar los términos de referencia de un nuevo EsIA para el proyecto en cuestión y que tampoco ha elaborado estudios previos sobre la factibilidad de su ejecución. Complementariamente, agrega que el marco legal establecido para realizar y evaluar los estudios ambientales integrales vinculados a la construcción de represas corresponde a la Ley N° 23.879 que establece la utilización del "Manual de Gestión Ambiental para Obras Hidráulicas con Aprovechamiento Energético". Por último, puntualiza que resulta pertinente la profundización de las evaluaciones ambientales, considerándose fundamental la elaboración de un EsIA del proyecto Portezuelo del Viento, desarrollado sobre la integralidad de la cuenca del río Colorado, abarcando desde las nacientes hasta la desembocadura en el mar, de modo de alcanzar una evaluación completa de los posible impactos y el Plan de Gestión Ambiental que los limite y/o mitigue.

El 29 de diciembre de 2022 a través de la Agencia Télam digital se tomó conocimiento de la decisión del señor presidente de la Nación de ratificar la "necesidad de realizar un nuevo Estudio de Impacto Ambiental Regional e Integral sobre toda la cuenca del Río Colorado como condición para aprobar la construcción de la obra Portezuelo del Viento". Además, el mandatario habría instruido al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y a la Secretaría de Infraestructura y Política Hídrica del Ministerio de Obras Públicas a colaborar con el COIRCO en la elaboración de los procedimientos técnico-administrativos necesarios y de los términos de referencia para la realización del Estudio de Impacto Ambiental, los cuales deberían llevarse a cabo en un plazo de 60 días.

Por el momento, la investigación se encuentra en reserva a la espera del cumplimiento de dicho plazo para continuar trabajando.

1.7. Gestión integral de residuos sólidos urbanos

1.7.1. Residuos sólidos

1.7.1.1. Planta de transferencia de residuos en Moreno, provincia de Buenos Aires

Como ya se informara en 2021, un grupo de vecinos/as de Moreno solicitó la intervención de esta Defensoría ante la futura instalación de una Planta de Transferencia de Residuos Sólidos Urbanos (en adelante, PTRS) en dicha localidad bonaerense, ya que el proyecto no contaba con una EIA y que los/as vecinos/as no habían sido consultados.

Tendrá una capacidad para procesar cerca de 400 toneladas de desechos por día. El emplazamiento de la obra tendría lugar en un terreno de una hectárea ubicado entre las calles Don Bosco y Atahualpa de la localidad bonaerense de La Reja, Moreno.

En el marco del Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos, el MAyDS llamó a Licitación pública nacional N° 5/20 para el diseño y construcción de la mencionada planta, tema respecto al cual se realizó el correspondiente pedido de información al MAyDS.

De la información remitida por el MAyDS, surge que, al momento de inicio de la investigación, no se había efectuado ninguna EIA porque la contratación contempla no solo la construcción de la mencionada PTRS, sino también el diseño ejecutivo de la misma y todos los estudios de base necesarios para su desarrollo, bajo un contrato de responsabilidad única. El procedimiento de EIA sería responsabilidad de la empresa que resulte adjudicataria de la licitación mencionada ***ut supra***. No obstante ello, el MAyDS informó que al momento de iniciar el desarrollo del proyecto se realizó un diagnóstico del terreno donde se emplazará la planta considerando el medio ambiente físico y biológico, en cuanto a existencias, cotas de inundación, superficies, acompañando copia de los diagnósticos realizados al momento de la elaboración del proyecto por parte del municipio de Moreno. De acuerdo a esos diagnósticos, el Instituto de Desarrollo Urbano, Ambiental y Regional (IDUAR) de Moreno había evaluado tres alternativas de emplazamiento para el proyecto.

La UTE Bricons-Zonis resultó adjudicataria de la licitación y, en razón de ello, presentó el correspondiente EsIA elaborado por la Consultora de Ingeniería Ambiental, CHAER. En el mes de junio de 2022, se realizó una consulta pública a través de la página web del Municipio. Las personas interesadas en participar pudieron enviar sus observaciones o preguntas mediante correo electrónico.

La convocatoria se hizo a través de las redes sociales del Municipio, pero también se entregaron ***flyers*** informativos. Además, previo al inicio del proceso de la consulta pública, la Secretaría de Salud y Ambiente de Moreno, en articulación con la UTE Bricons-Zonis y la Consultora de Ingeniería Ambiental CHAER, realizaron jornadas de preconsulta y socialización del proyecto/obra con los/as vecinos/as, referentes barriales y entidades de cercanía a la obra y del área de influencia directa.

Por lo expuesto, dado que no pudieron ser verificadas las disfuncionalidades a raíz de las cuales se solicitó la intervención de esta Defensoría, en razón de que se llevó a cabo un procedimiento de EIA y asimismo se convocó a una consulta pública, se dio por finalizado el trámite de la investigación. No obstante ello, en el ámbito de esta Área, existe una actuación donde se investiga el Plan Federal de Erradicación de Basurales a Cielo Abierto (PFEBCA) que forma parte de la Estrategia Nacional de la Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos (GIRSU) y cuenta con el financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y del cual el proyecto de PTRS es parte. Allí, se seguirá investigando este proyecto desde una perspectiva de GIRSU.

1.7.1.2. Ampliación del Complejo Ambiental Norte III

Ya se informó en 2019 que se tomó conocimiento del inminente agotamiento del relleno sanitario Norte III perteneciente a la Coordinación Ecológica Área Metropolitana Sociedad del Estado (CEAMSE). Esto motivó el inicio de una actuación de oficio sobre la gestión de residuos en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), en el área de cobertura del Complejo Ambiental Norte III, sito en la localidad de José León Suárez del municipio de San Martín, provincia de Buenos Aires. Allí, se realiza la disposición final de los residuos provenientes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) y de diversos municipios del AMBA.

De acuerdo a la información obtenida, ya se habría comenzado a utilizar el último sector disponible en el relleno sanitario y teniendo en cuenta el ritmo de la disposición actual, sumando un 3% adicional atribuible al crecimiento poblacional, la capacidad del sector remanente se saturaría en 2023.

El marco normativo que rige las actividades relacionadas con los residuos en el ámbito nacional está definido por la Ley Nº 25.916 de Gestión de Residuos Domiciliarios, que establece los presupuestos mínimos de protección ambiental para la gestión integral de residuos domiciliarios. La gestión integral se refiere al conjunto de actividades interdependientes y complementarias entre sí, que conforman un proceso de acciones para el manejo de residuos domiciliarios, con el objeto de proteger el ambiente y la calidad de vida de la población.

Dado que la gestión incluye etapas interdependientes entre sí, la disposición final de los residuos, los impactos que ocasione, la duración del relleno sanitario y la necesidad de habilitar nuevos espacios o implementar otras tecnologías alternativas va a depender de las etapas anteriores. En estas, las jurisdicciones de la provincia de Buenos Aires, de la CABA, los municipios y la CEAMSE tienen diversas responsabilidades. Son objetivos de la ley: a) Lograr un adecuado y racional manejo de los residuos domiciliarios mediante su gestión integral, a fin de proteger el ambiente y la calidad de vida de la población; b) Promover la valorización de los residuos domiciliarios, a través de la implementación de métodos y procesos adecuados; c) Minimizar los impactos negativos que estos residuos puedan producir sobre el ambiente; d) Lograr la minimización de los residuos con destino a disposición final (art. 4).

La citada Ley fue reglamentada en 2022 mediante el Decreto Nº 779/2022. En el Anexo I de dicha norma, se establece una jerarquía de opciones para la gestión integral de los residuos domiciliarios: a. Prevención/Minimización, b. Reutilización/Reuso, c. Recupero, d. Tratamiento, y e. Disposición final.

En el trámite de la actuación, se realizaron sucesivos pedidos de informes al MAPBA, a la CABA y a la CEAMSE. Durante 2022, se realizaron nuevos requerimientos a la Coordinación y a la autoridad ambiental provincial.

A la CEAMSE se le consultó sobre los volúmenes de basura recibidos de los municipios y si estos habían sido tratados previamente. El Organismo consignó las estadísticas correspondientes a los años 2019 al 2022 de los municipios que envían a los Complejos Ambientales Norte III, Ezeiza y González Catán.

La información obtenida demuestra que la CABA canaliza prácticamente el 95% de los residuos a través de tres plantas de transferencia, mientras que los municipios que mayores volúmenes envían a Norte III son General San Martín, Merlo, San Isidro y Tigre y lo hacen en forma directa, sin pasar por plantas de transferencia.

A su vez, se informó que se desconocía si los residuos recibidos eran tratados previamente en los municipios, de modo que el tratamiento en la CEAMSE o el pasaje por una planta de transferencia o el enterramiento directo se realiza independientemente de lo que sucede en su origen.

En relación al Plan CEAMSE 2030, informado en 2020, refirieron que fue elaborado sin la participación de las autoridades ambientales competentes: el OPDS –actualmente Ministerio de Ambiente– solo prestó su acuerdo sin convalidación escrita, mientras que sobre la intervención del GCABA nada se informa. En dicho Plan CEAMSE 2030, se proyectaron plantas de valorización térmica, entre otras obras, que según informaron no fueron sometidas a EsIA.

Dado que, en el transcurso de la presente investigación, se tomó conocimiento de que parte de los residuos que se enviaban al Complejo Ambiental Norte III comenzaron a ser enviados al nuevo Complejo Ambiental Ezeiza, se consultó sobre los EsIA presentados por la empresa y la EIA realizada por el Ministerio de Ambiente. En respuesta, adjuntaron el Proyecto Ejecutivo en ejecución en el Complejo Ambiental Ezeiza y la Declaración de Impacto Ambiental (DIA) para el Proyecto de Gestión de Residuos en el Complejo Ambiental Ezeiza, incluyendo, a su vez, un Plan de Monitoreo Ambiental de calidad de aire, de agua superficial del río Matanza y subterránea. De acuerdo con la Inscripción de Tecnologías para la Gestión RSU y el Permiso de Uso correspondiente, otorgados por el OPDS por la Disposición DPR Nº 1067/15, se estableció el procesamiento de unas 2500 tn/día aproximadamente. Cabe aclarar que los permisos ambientales del Complejo Ezeiza datan del año 2015 y los ingresos de residuos recién empezaron a ocurrir en 2019.

En relación a la consulta sobre la ejecución del Plan CEAMSE 2013, su fecha de inicio, fuentes de financiamiento y cronogramas actualizados, respondieron que, debido a las circunstancias económicas, en la actualidad, se hacía inviable ese tipo de proyectos. En consecuencia, el Plan CEAMSE 2030 que había sido propuesto como una alternativa de gestión de residuos del AMBA ante la saturación de las celdas de almacenamiento en Norte III con capacidad hasta 2023, no sería ejecutado.

Se plantea la hipótesis que el cambio de sitio de enterramiento desde Norte III hacia el Complejo Ambiental Ezeiza podría disminuir la velocidad de saturación de las celdas de Norte III, aunque esto no representaría una solución definitiva si no se aplican en la gestión los principios de Prevención/Minimización, Reutilización/Reuso, Recupero, Tratamiento y Disposición final establecidos por ley.

Por su parte, el MAPBA, en relación a los permisos ambientales otorgados al proyecto del Complejo Ambiental Ezeiza, informó haber inscripto a la empresa ARCILLEX S. A. en el Registro de Tecnologías de Residuos Sólidos Urbanos (Resolución N° 1067/15) y otorgado el Permiso de Uso a la firma.

En referencia a la EIA, la Dirección de Evaluación de Impacto Ambiental de Obras informó que "no se cuenta con antecedentes de presentaciones realizadas por el CEAMSE para el Complejo Ambiental Ezeiza". El Complejo Ambiental Ezeiza no habría cumplimentado la totalidad de los requisitos de la normativa ambiental, como tampoco habría acompañado los resultados de los monitoreos de calidad del agua del río Matanza correspondientes a la zona de influencia del Complejo Ambiental desde el comienzo de sus operaciones.

Sobre la consulta al Ministerio de Ambiente relativa a los Planes Básicos Preliminares (PBP) y Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos (PGIRSU) que cada municipio de la provincia debe presentar ante la autoridad de aplicación para su evaluación y eventual aprobación (establecido por la Ley PBA N° 13.592), la respuesta se centró en la situación del municipio de Ezeiza, donde se encuentra el Complejo Ambiental. A la fecha de la respuesta, la autoridad local había presentado el PBP, pero aún restaba remitir información. Asimismo, no se adjuntaron datos sobre los otros municipios que envían sus residuos a Ezeiza: Cañuelas, San Vicente, Las Heras y Marcos Paz, como tampoco los que lo hacen en Norte III.

En conclusión, actualmente, no existe un plan estratégico que reemplace al Plan CEAMSE 2030. Ante ello, debería evaluarse la elaboración de un nuevo plan con participación y control de las autoridades competentes de la provincia de Buenos Aires y la CABA, en el que se prioricen las etapas previas a la disposición final. El Complejo Ambiental Ezeiza se configuraría como una alternativa transitoria a la saturación del Complejo Ambiental Norte III, cumplimentadas las habilitaciones ambientales y monitoreos correspondientes.

1.7.1.3. Plan Federal de Erradicación de Basurales a Cielo Abierto

A raíz de una denuncia de la Comisión de Vecinos de la Ruta 20 (Chascomús, provincia de Buenos Aires), se investigó sobre el proyecto de construcción de un ecoparque con una planta de separación de reciclables, compostaje de orgánicos y celdas de disposición final de residuos.

El proyecto forma parte de un "primer tramo" del Plan Federal de Erradicación de Basurales a Cielo Abierto (PFEBCA) con financiamiento del préstamo 3249/OC-AR-1 del BID y tiene como objetivo posibilitar el cierre del basural de Chascomús.

El sitio en el que se prevé su localización se emplaza en el límite entre las

cuencas de los ríos Samborombón y Salado, en una zona que –según surge del Informe de Elegibilidad del Predio encargado por el BID en el marco de sus salvaguardas ambientales– resulta anegable de manera estacional. Dada esta particularidad y su cercanía a las lagunas Las Mulas y Las Margaritas, correspondería considerar la zona como un humedal. Cabe recordar que en tanto signatario de la Convención Ramsar (Ley Nº 23.919), el Estado se encuentra en la obligación de tomar las medidas que resulten necesarias para asegurar la conservación de los humedales y de los bienes y servicios que prestan a toda la sociedad, lo que implica no solo tomar previsiones para la conservación de los sitios protegidos (en este caso, una de las cuencas hídricas involucradas desemboca en el sitio Ramsar Bahía Samborombón), sino también para la custodia del conjunto de los humedales contenidos en la matriz no protegida de la zona. Sin embargo, las personas interesadas denunciaban que no se habían evaluado los posibles impactos en estas lagunas y bañado ni sobre los servicios ecosistémicos que estos brindan.

Sin haberse realizado la EIA, la obra se encuentra ya licitada y adjudicada a una empresa para su construcción. En la investigación desarrollada, se pudo constatar que el mencionado Informe de Elegibilidad del Predio carece de rigurosidad técnica (se definen de manera arbitraria las áreas de influencia, excluyendo las mencionadas lagunas; incorpora información errónea, y sus conclusiones resultan incongruentes con la información y caracterizaciones plasmadas), y no ha sido evaluado por las autoridades públicas de nuestro país, por no constituir un EsIA.

El EsIA es el documento que se evalúa en la EIA y se realiza a partir de un proyecto ejecutivo que, en este como en muchos otros casos, se encarga a la empresa adjudicataria. Por eso, en muchas ocasiones, se interpreta que la EIA solo puede iniciarse luego de haberse adjudicado las obras. Sin embargo, tratándose de una obra pública, promovida por los Estados municipal y nacional, las principales decisiones sobre el proyecto ya habían sido tomadas por estos, incluyendo el sitio de localización del mismo entre otros puntos, por lo que se estableció que la realización de un EsIA no solo era deseable, sino también posible.

A ello se suma que el municipio de Chascomús cuenta con diversas iniciativas para la recuperación de algunos Residuos Especiales de Generación Universal (REGU) y Residuos de Aparatos Eléctricos (RAEE), pero el proyecto no integra tales experiencias e instrumentos de manera tal de dar integralidad a las estrategias GIRSU. Ello implica que se estaría desaprovechando una oportunidad excepcional para desarrollar, al menos a modo de prueba piloto, un sistema de GIRSU que logre reducir al mínimo posible el volumen de residuos para la disposición final y –especialmente– garantizar al máximo posible el no enterramiento de sustancias de elevada toxicidad. El proyecto no incorpora mecanismos específicos para el tratamiento de REGU y RAEE, con la salvedad de la chipeadora de neumáticos y la trituradora de vidrios (que favorecen el aumento de material a recuperar), por lo que se prevé que las celdas de disposición final reciban materiales de alta toxicidad que no serán separados. Tampoco se incluye ninguna estrategia para la valorización de los residuos recuperados que supere las limitaciones del mercado de estas sustancias.

Mediante la Resolución DPN Nº 45/22, se recomendó a las autoridades ambientales nacionales y provinciales y a la municipalidad local, según sus respectivas competencias, en relación a tres ejes principales:

a. La realización de un EsIA orientado a humedales, que incorpore la totalidad del área susceptible de verse afectada por la obra y la operación del ecoparque, que incluya el análisis de alternativas para la localización del proyecto y el resguardo de las fuentes de agua para consumo de personas y animales. También, se exhortó a que se asegure la disponibilidad de información clara, accesible, comprensible para el público no especializado pero completa y suficiente; la generación de espacios de intercambio y consulta, la posibilidad de presentación de opiniones u objeciones tanto oralmente como por escrito, y a que las autoridades brinden respuesta fundada y por escrito, en caso de que las propuestas u objeciones de la ciudadanía no sean consideradas para la realización de modificaciones en el proyecto, detallando los motivos de tal decisión.

b. La modificación del orden de las etapas en los demás proyectos del Plan Federal, de modo que la EIA se realice de manera previa al establecimiento de contratos con empresas u otros compromisos en torno a su ejecución, de manera de garantizar la independencia y rigurosidad técnico-científica en este proceso. También, el desarrollo de instancias de participación desde las etapas más tempranas del proyecto, para garantizar su viabilidad ambiental de manera previa a la toma de decisiones sobre los principales componentes de los mismos.

c. El direccionamiento de los proyectos para que los recursos obtenidos en préstamo redunden en el fortalecimiento de la GIRSU. En especial, se recomendó a las autoridades nacional, provincial y municipal a que en forma conjunta diseñen e implementen acciones para una gestión estratégica de residuos, que incluya la separación en origen y secundaria de la totalidad de los materiales reciclables y reutilizables, y todos aquellos que resultan especialmente nocivos para el ambiente; el estudio de alternativas a la disposición final para todos aquellos tipos de residuos o materiales que no encuentran una posibilidad de valorización o no resultan reciclables ni reutilizables; y la búsqueda de alternativas a la comercialización para aquellos materiales que, siendo reutilizables o reciclables, no encuentran demanda en el mercado, a fin de evitar que –aun siendo aprovechables– resulten desechados en el sitio de disposición final.

A raíz de ello, se iniciaron otras actuaciones, de oficio en estos casos, a fin de analizar los restantes proyectos del mismo Plan, en especial los de Concordia (Entre Ríos), Valle de Uco (Mendoza), Villa María y Villa Nueva (Córdoba), Quilmes, Luján y Moreno (Buenos Aires). En estas nuevas actuaciones, se preguntó a las autoridades municipales y provinciales correspondientes sobre los instrumentos y procedimientos de EIA que se llevaron a cabo, y sobre los proyectos que forman parte (o no) de una estrategia de GIRSU para la región o localidad.

También, se inició una investigación general para identificar cuáles son los objetivos que se pretenden alcanzar con el PFEBCA y cuál es la estrategia que se sigue para ello dado que no existen documentos de planificación disponibles. En esta actuación, se analiza, a su vez, si los acciones del Plan Federal son evaluadas a la luz de una Evaluación Ambiental Estratégica (EAE) del sector de residuos.

Como resultado de estas investigaciones, se mantuvieron reuniones con los/as funcionarios/as de la cartera ambiental nacional, en las que estos confirmaron que se ha acordado con el BID el cambio en la modalidad de contratación de los proyectos del PFEBCA, por lo que en adelante se realizarán las EIA correspondientes de manera previa a la licitación de obras. Para los proyectos ya iniciados, sobre los cuales se han cursado investigaciones específicas, se publicaron en la web oficial los EsIA e Informes de Consultas Públicas realizados. Si bien la EAE se preveía en el componente de Basurales del Plan GIRSU de 2005, recién en el corriente año se ha dispuesto la elaboración de un diagnóstico que permita conocer a fondo la dimensión del problema (cuántos basurales existen, qué cantidad de residuos contienen) y sus características (en especial, qué tipo de materiales se depositan en ellos y cuál es su toxicidad). Hasta el momento, el Plan se compone de los proyectos que son presentados por cada jurisdicción, que son priorizados en función de una multiplicidad de criterios, en especial, orientados a garantizar la sostenibilidad de la gestión de los mismos. Los/as funcionarios/as manifestaron que esperan poder establecer lineamientos estratégicos una vez completado el diagnóstico.

Con el monitoreo de este Plan, se pretende aportar a generar estrategias integrales, eficaces y significativas de reducción y adecuado tratamiento de los residuos que llegan a disposición final, promover el alcance de los objetivos fijados por la Ley N° 25.916 de presupuestos mínimos para la gestión de residuos domiciliarios, y garantizar el derecho a la participación ciudadana, y la vigencia de los principios de prevención, precautorio, de equidad intergeneracional y de responsabilidad establecidos en la ley general del ambiente, dando máximo rendimiento a las oportunidades de financiación a las que accede nuestro país.

1.7.2. Residuos cloacales

1.7.2.1. Planta de tratamiento de líquidos cloacales en Burruyacú, provincia de Tucumán

Se inició una investigación a fin de determinar el posible impacto ambiental del proyecto "Red cloacal y planta de tratamiento de líquidos cloacales en la ciudad de Burruyacú" a desarrollarse en la localidad de Monte Caseros, departamento de Burruyacú, provincia de Tucumán. El proyecto comprende, en términos generales, la construcción de una planta de tratamiento de efluentes cloacales. El sistema de tratamiento elegido son dos lagunas de estabilización facultativas, geométricamente desiguales y en serie.

Los reclamantes manifiestan que el proyecto se emplazará a metros de sus viviendas y denuncian irregularidades en el procedimiento de EIA. Dado que la obra denunciada sería financiada por el Ente Nacional de Obras Hídricas y Saneamiento (ENOHSA) por medio del Programa de Asistencia en Áreas con Riesgo Sanitario (PROARSA 2020), se le solicitó información para esclarecer los hechos denunciados.

El municipio de Burruyacú, como proponente del proyecto, presentó ante la Dirección de Medio Ambiente provincial (DMA), autoridad ambiental competente, el correspondiente EsIA a fin de dar inicio al procedimiento de EIA.

El EsIA bajo análisis presenta varias irregularidades que lo descreditan como documento técnico. Si bien se informa la nomenclatura catastral del predio expropiado,[9] no se incluyen las coordenadas geográficas del proyecto, por lo que se desconoce su ubicación exacta. Asimismo, tampoco se incluye información sobre la ubicación de las lagunas de estabilización y demás instalaciones complementarias que comprenden el proyecto. No se informa sobre la situación legal del predio, el uso actual y potencial del suelo[10] ni la superficie de ocupación del proyecto, entre otras cuestiones. Tampoco se hace referencia a la existencia de viviendas habitadas sobre el Camino del Obispo en cercanías al predio donde se emplazará el proyecto en cuestión, como tampoco las existentes dentro del predio, lo cual no respeta las normas técnicas del ENOHSA sobre desagües cloacales[11] (en adelante, normas ENOHSA) que establecen que las lagunas de estabilización deben ubicarse a una distancia mínima de 1000 metros al núcleo urbano más cercano, distancia que no se puede verificar en el proyecto en análisis.

Asimismo, el EsIA tampoco contiene información sobre las alternativas que fueron consideradas para el proyecto en las etapas preliminares. No resulta que se hayan analizado sitios alternativos de emplazamiento ni tampoco se incluyen la justificación del predio seleccionado, los criterios que se tuvieron en cuenta o cualquier otra información que sirva de fundamento para apoyar la decisión de localizar el proyecto en un predio donde viven personas, se realizan actividades agrícolas y que, por otra parte, debió ser expropiado generando un conflicto con los/as actuales propietarios/as que aún se encuentra pendiente de resolución.[12]

9 Por la Ley Nº 9268, se declaró de utilidad pública y sujeto a expropiación para ser destinado a la construcción de una planta de tratamiento de residuos urbanos y efluentes cloacales, el predio donde se emplazará el proyecto el cual cuenta con una superficie aproximada de 7 hectáreas.

10 De acuerdo a la Ley Nº 9268, el predio expropiado sería destinado a la construcción de una planta de tratamiento de residuos urbanos además de la planta de tratamiento de desagües cloacales. Sin embargo, esto no se menciona en el EsIA.

11 ENOHSA, "Normas de estudios, criterios de diseño y presentación de proyectos de desagües cloacales", Tomo II, p. 83, https://bit.ly/3KQcczV.

12 Cabe señalar que los/as actuales propietarios/as del predio donde se emplazará el proyecto en cuestión, interpusieron una acción de amparo que tramita por ante la Cámara Contencioso Administrativa - Sala

En cuanto a la selección de tecnología, en el Capítulo 2.2. Memoria Técnica del EsIA, se expresa que se plantearon tres alternativas para el tratamiento de los efluentes cloacales. Sin embargo, no hay información sobre un análisis comparativo de esas tres alternativas, los criterios ambientales evaluados y el motivo de la selección del sistema de enlagunamiento como tratamiento de efluentes.

Además, el capítulo del EsIA dedicado al diagnóstico ambiental del área de influencia es una recopilación de las características socioambientales de la provincia de Tucumán y del departamento de Burruyacú, escalas que exceden el sitio de emplazamiento del proyecto y su área de influencia.

De la lectura de los manuales de gestión ambiental y social de los programas Programa de Agua Potable y Saneamiento para Comunidades Menores (PROAS) II[13] y Proyecto de Agua Potable y Saneamiento - Plan Belgrano (PAPyS)[14] como también las normas ENOHSA,[15] se concluyó que, en el marco de EsIA, no se efectuaron los estudios indispensables para determinar la línea de base socioambiental en este tipo de proyectos. No se realizaron estudios de suelo (incluyendo la capacidad de infiltración del mismo), estudios hidrológicos e hidrogeológicos incluyendo el análisis del cuerpo receptor, o cualquier otro estudio necesario para determinar las condiciones físicas, biológicas y socioeconómicas relevantes del área donde se emplazará el proyecto denunciado.

No se realizó un estudio del arroyo Burruyacú, cuerpo receptor del efluente tratado. No hay información sobre los usos actuales y potenciales del mismo, calidad del agua, su capacidad autodepuradora, entre otras cuestiones. Para ello, es necesario realizar estudios en lo atinente a la hidrología, morfología, sedimentología e hidráulica de su escurrimiento. Es indispensable determinar los caudales medios y mínimos del cuerpo receptor para establecer su capacidad autodepuradora, máxime cuando, en el caso bajo análisis, el efluente tratado será vertido en un cuerpo de agua temporario.

Cabe destacar que el arroyo Burruyacú pertenece a la cuenca hidrogeológica de Burruyacú, que cuenta con escasos recursos superficiales, la mayoría temporarios,[16] característica que es compartida con casi la totalidad de los cuerpos de agua de la provincia de Tucumán. En este contexto, los caudales mínimos o de estiaje constituyen información de extrema relevancia, ya que el efluente de la planta se verterá en un curso de agua que, según indica la información oficial, tiene altas probabilidades de tener un caudal muy bajo o incluso nulo durante los siete meses al año que dura la estación seca.[17] Así las cosas, existe la posibilidad de que durante más de medio año el principal caudal del arroyo Burruyacú esté constituido por el efluente tratado por la planta, tornándose clave las condiciones que presentará ese efluente y su caudal de salida en relación a los del arroyo.

En ese sentido, las normas ENOHSA establecen la obligatoriedad de caracterizar el cuerpo receptor dado que, según las características del mismo, se define la calidad del efluente a volcar. Y la planta de tratamiento debe indefectiblemente garantizar dicha calidad de vuelco para no perjudicar la capacidad autodepuradora del cuerpo receptor. En otras palabras, es fundamental determinar la capacidad autodepuradora y los usos del cuerpo receptor para definir el diseño de la planta de tratamiento, pero no surge del EsIA bajo análisis.

A pesar de todas las irregularidades detectadas, tanto el ENOHSA como la DMA, dentro de sus respectivas competencias, aprobaron el proyecto presentado por el Municipio. En el caso de la DMA, emitió el correspondiente Certificado de Aptitud Ambiental (CAA) mediante la Resolución Nº 135/2021 de fecha 10 de noviembre de 2021.

Es por ello que esta Defensoría, a partir de la Resolución DPN Nº 135/2022, mediante la cual se exhortó (a) a la Dirección de Medio Ambiente de la provincia de Tucumán para que interceda ante quienes corresponda con relación al proyecto "Red cloacal y planta de tratamiento de líquidos cloacales en la ciudad de Burruyacú", presentado por el municipio de Burruyacú, para subsanar las disfuncionalidades indicadas en los considerandos y posibilitar un CAA respetuoso de los derechos humanos y conforme con el derecho ambiental y (b) el Ente Nacional de Obras Hídricas y Saneamiento a respetar los derechos humanos y a que garantice el cumplimiento de la normativa ambiental y sus normas técnicas en todos los programas de obras de agua potable y saneamiento.

1.7.2.2. Planta de tratamiento de residuos cloacales en San Andrés, provincia de Tucumán

El Defensor del Pueblo de Tucumán (DPT) solicitó la intervención de esta Defensoría ante el proyecto de construcción de una planta de tratamiento de desechos cloacales ("la planta") en la localidad de San Andrés, provincia de Tucumán.

A partir del reclamo de algunos/as vecinos/as de los barrios San Andrés III y San Antonio de la localidad de San Andrés, el DPT inició una investigación que dio como

1 (Expte Nº 152/21 "PONCE MERCEDES BEATRIZ Y OTRO C/ PROVINCIA DE TUCUMAN Y OTRO S/ AMPARO"). Asimismo, el juicio de expropiación tramita por ante el Juzgado Civil y Comercial Común de la 4º Nominación del Centro Judicial Capital (Expte Nº 1660/21 "PROVINCIA DE TUCUMAN C/ MURO MERCEDES NELIDA S/ EXPROPIACION)

13 El PROAS II es un programa ejecutado por el ENOHSA con fondos del BID. Cuenta con un Marco de Gestión Ambiental y Social (MGAS) que constituye un instrumento de gestión ambiental y social que debe ser considerado durante toda la ejecución del PROAS II, y en particular, durante el diseño, ejecución, puesta en marcha y operación de los proyectos y obras específicas a ser financiadas en el marco del PROAS II, https://bit.ly/3UJP8Hz.

14 El PAPyS es un programa que cuenta con fondos del BID, cuyo objetivo es financiar obras de infraestructura de abastecimiento de agua y saneamiento en las provincias que conforman el Plan Belgrano. Este programa cuenta con MGAS que establece una serie de principios, reglas, guías y procedimientos para la evaluación de impactos ambientales y sociales de los proyectos a financiarse por el PAPyS, https://bit.ly/3UKUxOs.

15 ENOHSA, ob. cit.

16 Tineo, A.; Falcón, C.; García, J., D'Urso, C.; Galindo, G.; Rodríguez, G. "Hidrogeología de Tucumán", https://bit.ly/3Aby4AG.

17 Ministerio de Desarrollo Productivo. Gobierno de Tucumán. 2021. "Los recursos hídricos superficiales existentes en la provincia [de Tucumán] tienen una distribución espacial irregular, además de estar fuertemente afectados por una deficiente y desfavorable distribución temporal. Los ríos presentan un estiaje largo y muy pronunciado, en contraposición a períodos estivales con alta concentración de volúmenes de agua. Generalizando, aproximadamente el 20% del volumen anual escurre en el período que va de mayo a noviembre, mientras que el 80% restante es aportado en el intervalo de cinco meses, de diciembre a abril, en coincidencia con la variación interanual de las precipitaciones". Programa de Gestión Integral de los Riegos en el Sistema Agroindustrial Rural, p. 10, https://bit.ly/41hlCvp.

resultado la Resolución N° 2183-955-DP-21 (XI) (en adelante "la Resolución"). En dicha Resolución, el DPT recomendó a la Secretaría de Medio Ambiente de Tucumán a que (a) promueva la participación ciudadana y la información pública en el proceso de EIA en relación a los vecinos de los barrios San Andrés III y San Antonio y (b) promueva la modificación de la Ley N°6253 para que los CAA tengan un plazo razonable de vigencia. Asimismo, mediante la Resolución N° 2183-955-DP-21 (XI), el DPT decidió poner en conocimiento de esta Defensoría el contenido de la resolución debido a que la construcción de la planta será financiada con fondos del BID gestionados por el ENOHSA.

A tales fines, se solicitó información al ENOHSA y, en función de lo remitido, se decidió no continuar con la investigación en el ámbito de esta Defensoría porque el ENOHSA actuó conforme con el marco normativo vigente, tal cual surge de las consideraciones que se efectúan ***infra***. No obstante ello, se envió una nota al DPT haciéndole saber que esta Defensoría comparte el criterio de que los CAA deben actualizarse al cabo de un tiempo, máxime cuando las condiciones demográficas, como en este caso han variado sustancialmente.

- El 17 de noviembre de 2015 la empresa Sociedad Aguas del Tucumán inició el procedimiento de EIA ante la DMA de Tucumán mediante la presentación del correspondiente EsIA. El EsIA fue sometido a dos audiencias públicas que tuvieron lugar en los municipios de Alderetes y Bando del río Salí, no así en San Andrés.
- El proyecto cuenta con el CAA emitido mediante Resolución N° 372/15 por la DMA de Tucumán. Sin embargo, recién en 2020, se llamó a licitación pública internacional[18] y las obras comenzarían en el mes de mayo del corriente año.
- Desde 2015, fecha de realización del EsIA, a la actualidad, en el área de influencia directa de la futura planta de tratamiento (radio de 1,5 km de distancia) se han incorporado recientemente 130 familias nuevas (del B° San Andrés III) y se espera incorporar en el corto plazo a 430 más, producto de las urbanizaciones del Instituto Provincial de la Vivienda. Es posible estimar que, en estas 560 viviendas, habitarán aproximadamente 2000 personas.
- En virtud de las transformaciones demográficas ocurridas, el ENOHSA realizó, en 2021, una actualización de las líneas de base ambiental y social correspondientes al área de influencia de la planta. Sin embargo, no se realizó un nuevo procedimiento de EIA. Según el ENOHSA,[19]

la definición respecto de iniciar un nuevo procedimiento de Evaluación de Impacto Ambiental es una atribución de la jurisdicción provincial. El proyecto tiene su respectivo Estudio de Impacto Ambiental, realizado en el año 2015, y cuenta con la correspondiente aprobación emitida por la Dirección de Medio Ambiente de la provincia (Res. N° 372/(DMA) con fecha 10 de diciembre de 2015, el cual no tiene caducidad.

Agregó

(…) es menester destacar, que el proceso de actualización mencionado y sociabilizado el 17 de febrero del corriente año, se encuentra enmarcado en los requerimientos exigidos por el organismo de financiamiento externo de la obra, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), y no fue solicitado por la Autoridad Ambiental de la Provincia de Tucumán.

- La EIA es un proceso que permite identificar, predecir, evaluar y mitigar los potenciales impactos que un proyecto puede causar al ambiente, previo a la toma de decisión sobre su ejecución. Es una herramienta para tomar una decisión formada sobre la viabilidad ambiental de un proyecto u obra. El transcurso de prolongados períodos temporales desde que se realiza el análisis de las condiciones ambientales del entorno en el que se va a desarrollar un determinado proyecto y la evaluación de sus repercusiones sobre las mismas, hasta que se ejecuta dicho proyecto compromete la función y finalidad de la EIA como una herramienta preventiva. Es por ello que el cambio de condiciones demográficas como las ocurridas en el lugar de emplazamiento de la planta amerita el inicio de un nuevo procedimiento de EIA.

1.8. Instrumentos de política ambiental

1.8.1. Convenio de Minamata sobre Mercurio

Ya se dijo que el Convenio de Minamata sobre el Mercurio, ratificado por Argentina mediante la Ley Nº 27.356, es un tratado mundial para proteger la salud humana y el medio ambiente de los efectos adversos del mercurio. Se adoptó el 10 de octubre de 2013 y entró en vigencia el 16 de agosto de 2017. El Convenio contiene las disposiciones relacionadas con el ciclo de vida completo del mercurio, incluidos los controles y las reducciones dentro de una gama de productos, procesos y sectores industriales en los que se utiliza, se libera o se emite mercurio. El tratado también abarca la extracción directa de mercurio, su exportación e importación, su almacenamiento seguro y su eliminación una vez que sea residuo. Se inició una investigación en el ámbito de la DPN para examinar la forma en la que se implementarán algunas obligaciones del mencionado Convenio en nuestro país.

Durante 2022, Argentina siguió adoptando medidas para la implementación del Convenio de Minamata. En ese sentido, se dictó la Resolución Nº 503/22 mediante la cual se aprobaron los lineamientos relativos a los planes de reconversión de procesos productivos que utilizan mercurio como requisito en el marco de las exenciones de uso del mercurio elemental, sus mezclas o compuestos en procesos productivos y de la fabricación de produc-

18 Con fecha 25/9/2020, el ENOHSA publicó en el Boletín Oficial la convocatoria a la Licitación pública internacional PAyS II N° 1/2020 para la contratación de la obra.

19 Respuesta a la NO-2022-00015030-DPN-SECGRAL#DPN.

tos con mercurio añadido, de acuerdo con lo establecido en la Resolución N° 299/21.

Actualmente, se encuentra vigente el proyecto "Gestión ambientalmente racional de Contaminantes Orgánicos Persistentes (COP), mercurio y otras sustancias peligrosas en Argentina" financiado por el Fondo Mundial para el Medio Ambiente e implementado por el MAyDS con apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Este proyecto tiene como objetivos principales minimizar el riesgo de los COP, mercurio y otras sustancias químicas peligrosas, a través de acciones para mejorar la gestión de estas sustancias en todo su ciclo de vida. De esta manera, también contribuye al cumplimiento e implementación del Convenio de Estocolmo sobre Contaminantes Orgánicos Persistentes y el Convenio de Minamata sobre el Mercurio. También, está vigente el Proyecto Programa Internacional Específico (SIP) que tiene como principal objetivo fortalecer las capacidades nacionales para el cumplimiento del Convenio de Minamata, avanzando en la estrategia nacional de gestión del mercurio, teniendo en cuenta su ciclo de vida completo.

1.8.2. Ley de envases fitosanitarios

Durante 2022, se continuó con el trámite de la actuación de referencia iniciada el año anterior. Fue realizada de oficio debido a información periodística que daba cuenta de la aplicación de numerosas multas por el incumplimiento de la Ley nacional N° 27.279 de Presupuestos Mínimos de Protección Ambiental para la Gestión de Envases Vacíos de Fitosanitarios. Las multas fueron aplicadas por el entonces OPDS en su carácter de autoridad ambiental de la provincia de Buenos Aires, a empresas fabricantes de agroquímicos. Actualmente, la autoridad ambiental es el Ministerio de Ambiente provincial.

La Ley N° 27.279 establece mecanismos para reducir residuos de fitosanitarios en todo el territorio nacional. De acuerdo a esta norma, las empresas fabricantes e importadoras deben gestionar la recolección y el tratamiento de los envases comercializados, teniendo en cuenta que es habitual que estos envases sean abandonados en el campo generando contaminación del suelo y el agua, además de daños potenciales a la salud humana y animal. Sus objetivos se orientan a una gestión integral que no afecte a las personas ni al medio ambiente, contemplando el conjunto de actividades relativas al manejo de los envases vacíos desde la producción, elaboración o almacenamiento transitorio, transporte y tratamiento hasta la disposición final o utilización como insumo en otro proceso productivo.

La Ley define como producto fitosanitario a toda sustancia o mezcla de sustancias naturales o sintéticas destinadas a prevenir, controlar o destruir cualquier organismo nocivo que causan perjuicios o interferencias negativas en la producción, elaboración o almacenamiento de vegetales y sus productos. Sus principios rectores son: 1) Responsabilidad extendida y compartida entre los distintos eslabones de la cadena de gestión, 2) Interjurisdiccionalidad: las autoridades competentes no podrán prohibir el movimiento interjurisdiccional de los envases vacíos y 3) Simplificación de procedimiento por parte de las autoridades competentes y la autoridad de aplicación.

Esta norma prohíbe el abandono, vertido, quema o enterramiento de envases vacíos, la comercialización de envases por fuera del sistema autorizado y el uso del material recuperado para la elaboración de productos riesgosos para la salud humana, animal o el ambiente.

Actualmente, la autoridad de aplicación de la Ley es el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación (Resolución N° 58/2018) y es quien deberá dictar las normas complementarias necesarias, concientizar a los distintos actores, colaborar en el control y fiscalización de la gestión integral, promover el establecimiento de mecanismos para asegurar la trazabilidad de los envases, registrar la información de las autoridades competentes, dirimir las controversias y crear un registro de Mejores Prácticas de Gestión Disponibles (MPGD).

Por su parte, las autoridades competentes son los organismos provinciales y de la CABA, siendo quienes deben controlar y fiscalizar el cumplimiento de la Ley, fiscalizar los sistemas de gestión presentados por los registrantes e informar anualmente a la autoridad de aplicación, entre otras obligaciones. Asimismo, deben aplicar sanciones en caso de incumplimientos.

En la investigación, se realizaron pedidos de informes y reiteraciones al MAyDS. De acuerdo a la información obtenida a partir de las respuestas recibidas, la implementación de la Ley N° 27.279 de gestión de envases vacíos de fitosanitarios ha sido muy limitada. Si bien todas las provincias han designado una autoridad de aplicación (salvo CABA), solo 13 han diseñado un sistema de gestión, tres de ellas enviaron sus informes anuales y lo más relevante es que únicamente cinco provincias tienen Centros de Acopio Transitorio de envases (CAT). El funcionamiento de los sistemas de gestión sin disponer de CAT resultaría prácticamente imposible. Otra deficiencia importante es la inexistencia de un sistema de trazabilidad, que aún se encuentra en etapa de proyecto.

La fundación Campo Limpio sería la organización que poseería el monopolio de la gestión de logística inversa, de acuerdo con los informes provinciales recibidos. Se dispone de muy escasa información sobre esta fundación. Consultada su página institucional (www.campolimpio.org.ar/quienes-somos/) Campo Limpio informa que su función es "diseñar e implementar un sistema para recuperar todos los envases vacíos de fitosanitarios del campo argentino promoviendo la sustentabilidad y el cuidado del ambiente". Sobre la cantidad de CAT, la fundación agrega otras cuatro provincias que disponen de centros de acopios que no habían sido referidas en el informe del MAyDS: Córdoba, Catamarca, Entre Río y Neuquén. En cuanto a la presencia en el territorio nacional, poseen administradores en la región NOA, región NEA, región Centro, región Cuyo/Patagonia y provincias de Santa Fe, Entre Ríos y Buenos Aires. En su sitio web, no se publican estadísticas sobre los envases gestionados ni sobre sus fuentes de financiamiento.

Los incumplimientos de las provincias en cuanto a la instalación de CAT, diseños de sistemas de gestión, envío de informes no habría tenido prácticamente ninguna consecuencia para los/as responsables.

En el caso de la provincia de Buenos Aires, que en principio sería la única con cierto grado de avance en el cumplimiento de la Ley, tampoco ha avanzado en las sanciones previstas por la normativa.

En el marco de esta investigación, se realizarán pedidos de informes a la fundación Campo Limpio, en el marco del Protocolo para Empresas y Derechos Humanos. En función de su respuesta, se harían nuevos pedidos de informes a las autoridades competentes y de aplicación.

Debe tenerse en cuenta que el incremento del uso de fitosanitarios en las últimas tres décadas ha sido significativo, lo que ha conllevado a un aumento en la cantidad de envases contaminados sin destino cierto, por lo que es imprescindible para el cuidado del medio ambiente y la salud de las personas retirar los envases vacíos de los circuitos informales de reciclado y de los campos.

1.8.3. Ley de agricultura familiar

En 2020, se inició una actuación de oficio a fines de evaluar el cumplimiento de la Ley N° 27.118 de Reparación Histórica de la Agricultura Familiar para la construcción de una nueva ruralidad en Argentina. Las familias agricultoras utilizan formas de producción muy beneficiosas para el medio ambiente, que se caracterizan por el bajo o nulo consumo de agroquímicos y combustibles fósiles, minimizando la contaminación ambiental y el calentamiento global, la preservación de la biodiversidad debido al cultivo de especies muy variadas y el uso de semillas nativas o criollas.

La ley de agricultura familiar fue sancionada en 2014 y, hasta la fecha, no ha sido reglamentada, por lo cual su implementación es limitada. En el artículo 1, explicita la relevancia del actor social:

Declárase de interés público la agricultura familiar, campesina e indígena por su contribución a la seguridad y soberanía alimentaria del pueblo, por practicar y promover sistemas de vida y de producción que preservan la biodiversidad y procesos sostenibles de transformación productiva.

Los objetivos generales relacionados con lo socioambiental se refieren a la soberanía y seguridad alimentaria, la conservación de la biodiversidad y mejoramiento de la calidad de los recursos naturales mediante un aprovechamiento sustentable, a la valoración de las diversas funciones económicas, ambientales, sociales y culturales de las diferentes manifestaciones de la agricultura nacional.

Las familias agricultoras se definen como aquellos que llevan adelante actividades productivas agrícolas, pecuarias, forestal, pesquera y acuícola en el medio rural y reúnen los siguientes requisitos: gestionan directamente el emprendimiento productivo, son propietarios de la totalidad o parte de los medios de producción, aportan la principal fuerza laboral, residen en el campo o en sus cercanías y su principal ingreso económico proviene de la actividad agropecuaria.

En el trámite de la presente actuación, se realizaron pedidos de informes a la Secretaría de Agricultura Familiar, Campesina e Indígena (SAFCI), dependiente del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación. En referencia a la consulta sobre los planes, programas y proyectos en ejecución orientados al cumplimiento de los objetivos generales y específicos de la Ley, con indicadores de avance, desde dicho Organismo remitieron el Informe de Gestión 2020/2021. Allí se detallan los siguientes planes:

- Plan de Acceso al Agua para la Agricultura Familiar, Campesina e Indígena.
- Plan Integral para las mujeres rurales de la AFCI "En nuestras manos".
- PROTAAL (Programa Nacional de Promoción del Trabajo, Arraigo y Abastecimiento Local).
- Programas de financiamiento internacional trabajados desde la Secretaría de Agricultura Familiar, Campesina e Indígena (SAFCI).
- PISEAR (Proyecto de Inclusión Socio Económica en Áreas Rurales).
- PROCANOR (Programa de inserción económica de los productores familiares del norte argentino).
- PRODECCA (Programa de Desarrollo de la Cadena Caprina).
- PACYD (Programa Nacional de Asistencia Crítica y Directa para la AFCI).
- Los principales problemas observados en los programas son la ausencia de indicadores que den cuenta de la situación de base, el limitado universo alcanzado y la insuficiencia del financiamiento para su ejecución.

Por otra parte, en cuanto a la posesión de la tierra, la Ley N° 27.118 estableció la suspensión por tres años de los desalojos de agricultores/as familiares que se encontraran en condiciones de usucapir. Posteriormente, la Ley Nº 27.431 prorrogó la suspensión hasta el 31/12/18. De acuerdo a lo manifestado por la directora de Arraigo Rural y Tierras Agropecuarias del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación, María José Castillo, al vencerse el plazo

el sector de pequeños y medianos productores se encuentra desprotegido frente a las cautelares judiciales que ordenan la expulsión de las familias, sin tomar en cuenta la situación posesoria que tienen los que la habitan.

Asimismo, manifestó que

> llegan todos los días órdenes de desalojo y no se puede estar pensando en construir un programa de regularización y mejora de la tenencia de la tierra si se suman estos desalojos todo el tiempo; (…) hay un gran número de familias de la agricultura familiar con tenencia precaria, lo que acarrea por supuesto, la posibilidad de la pérdida de la tierra y de sufrir desalojos y conflictos que llevan a la criminalización de las familias.

En referencia a la autoridad de aplicación de la Ley Nº 27.118 de Agricultura Familiar, esta ha cambiado por la creación del Instituto Nacional de Agricultura Familiar, Campesina e Indígena (Decreto N° 729/2022 de fecha 4/11/22), que reemplaza a la Subsecretaría de Agricultura Familiar, Campesina e Indígena, dependiente del Ministerio de Economía de la Nación. Este nuevo Instituto es un organismo descentralizado en el ámbito de la Jefatura de Gabinete de Ministros, con autarquía económica y financiera, personería jurídica propia

y capacidad de actuar en el ámbito del derecho público y privado.

Desde el Área Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable, se continuará con el seguimiento del tema.

1.8.4. Ley de semillas y creaciones fitogenéticas

En 2019, en esta Defensoría, se recibió una presentación alertando sobre la posible modificación de la Ley Nº 20.247 de Semillas y Creaciones Fitogenéticas –vigente desde 1973– a partir de un proyecto de ley elaborado por el Poder Ejecutivo Nacional (PEN). De acuerdo a la información recibida, este proyecto logró un dictamen favorable en la Cámara de Diputados de la Nación en 2018, pero no obstante ello no se han alcanzado los consensos necesarios para la modificación normativa que se pretende. Según el reclamo, dicho proyecto se habría elaborado apresuradamente y como respuesta a presiones de empresas y generaría numerosos impactos negativos sociales, ambientales y económicos.

En la actuación iniciada por parte del Área Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable, se profundizó la investigación del marco normativo asociado a la Ley, se analizaron numerosos artículos científicos, se realizó un seguimiento del estado de la conflictividad social que implica la disputa por las semillas y de las acciones de las autoridades competentes.

El objetivo de esta Ley es "promover una eficiente actividad de producción y comercialización de semillas, asegurar a los productores agrarios la identidad y calidad de la simiente que adquieren y proteger la propiedad de las creaciones fitogenéticas". Además, reconoce, en relación a la propiedad intelectual, los derechos del obtentor. Esto significa que quien obtiene una nueva variedad de semilla tiene el derecho exclusivo para su explotación comercial por un lapso determinado, aunque con dos excepciones: el llamado "derecho al uso propio", que autoriza al agricultor a resembrar las semillas obtenidas en cada cosecha sin tener que pedir autorización o pagar por ello al obtentor de la variedad sembrada y la denominada "excepción del fitomejorador", que permite a quienes se dedican al mejoramiento vegetal utilizar libremente cualquier variedad comercial como fuente de investigación para su propio programa de mejoramiento, aun cuando le pertenezca a otro obtentor.

En principio, la importancia de las semillas radica en que están en el origen de todo el sistema agroalimentario; de ellas depende la soberanía alimentaria y el desarrollo agropecuario del país y constituyen un reservorio esencial de la diversidad biológica y cultural de los pueblos. Por ese motivo, es central su posesión, producción y comercio.

Sobre la necesidad o conveniencia de la modificación de la Ley, el Poder Ejecutivo propuso en 2020 la elaboración del fascículo "Semillas. ¿Una ley permitiría acceder a otra genética? ¿Qué impacto tendría?". Este documento se elaborará a partir de la ejecución del Plan del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación: "Iniciativa 200 millones de toneladas de cereales, oleaginosas y legumbres", que afirma propender al aumento de la producción agrícola en nuestro país. El documento surgirá de propuestas no vinculantes de políticas públicas desarrolladas entre actores públicos y privados del sector.

Hasta la fecha se desconocen los avances en la elaboración de dicho fascículo.

1.8.5. Implementación de la ley Yolanda

De acuerdo a lo dispuesto por la Ley Yolanda Nº 27.592, todas las personas que se desempeñen en la función pública deben recibir una formación integral en ambiente, con perspectiva de desarrollo sostenible y con especial énfasis en el cambio climático. Esto incluye al personal de todos los niveles y jerarquías en los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Nación.

La Ley fue sancionada en 2020 y debe su nombre a la doctora en Química Yolanda Ortiz, quien fuera designada en 1973 como la primera Secretaria de Recursos Naturales y Ambiente Humano de nuestro país y de América Latina. La autoridad de aplicación de la Ley es el MAyDS.

El área ambiental de cada organismo obligado puede definir el modo en el que se implementen las capacitaciones, siempre teniendo en cuenta los lineamientos generales establecidos por la autoridad de aplicación. En este sentido, se dictó el Reglamento Operativo de Funcionamiento y de Aplicación y en los Lineamientos Generales para la capacitación en ambiente.

En síntesis, el Área Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable proyecta realizar la capacitación en la Ley Yolanda para el personal de la Defensoría durante el año próximo, integrando una mesa de trabajo con el Ministerio de Ambiente, y llevando a cabo el Plan de Trabajo diseñado.

1.8.6. Seguimiento del Acuerdo de Escazú - Acuerdo Regional sobre el Acceso a la Información, la Participación Pública y el Acceso a la Justicia en Asuntos Ambientales en América Latina y el Caribe

En el marco de esta Actuación (6002/20), se investiga de oficio el cumplimiento por parte del Estado argentino de lo dispuesto por el Acuerdo Regional sobre el Acceso a la Información, la Participación Pública y el Acceso a la Justicia en Asuntos Ambientales en América Latina y el Caribe, o Acuerdo de Escazú.

Este instrumento internacional, derivado de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible (Río+20), es el primer y único acuerdo jurídicamente vinculante de la región en materia ambiental.

Durante el año que se informa, desde esta Defensoría, se realizaron una serie de actividades de acuerdo con nuestras competencias emanadas de la Constitución Nacional y de los Principios de París que, en atención a la etapa de incipiente puesta en marcha del Acuerdo, estuvieron orientadas a la promoción y difusión del Acuerdo y al fortalecimiento de capacidades.

1.8.7. Seguimiento de la ley de educación ambiental integral

En junio de 2021, se promulgó la Ley N° 27.621 de Educación Ambiental Integral cuyo objeto es establecer el derecho a la educación ambiental integral como una política pública nacional conforme con lo dispuesto en el artículo 41 de la Constitución Nacional, el artículo 8 de la Ley Nº 25.675 General del Ambiente, el artículo 89 de la Ley Nº 26.206 de Educación Nacional y otras leyes vinculadas como la Ley Nº 25.688 Régimen de Gestión Ambiental del Aguas, Ley Nº 25.916

de Gestión de Residuos Domiciliarios, Ley Nº 26.331 de Bosques Nativos, Ley Nº 26.639 de Glaciares, Ley Nº 26.815 de Manejo del Fuego , y los tratados y acuerdos internacionales en la materia. Además, define a la educación ambiental como un proceso educativo permanente y establece la Estrategia Nacional de Educación Ambiental Integral (ENEAI) como el instrumento de planificación estratégica y de la aplicación de esa política pública nacional permanente y concertada.

Se inició entonces una actuación de oficio para realizar el seguimiento del cumplimiento de esta Ley. De acuerdo a sus disposiciones, la implementación de la norma es una responsabilidad compartida –con competencias y facultades diferenciadas– entre el Ministerio de Ambiente y el Ministerio de Educación, en articulación con el Consejo Federal de Medio Ambiente (COFEMA) y el Consejo Federal de Educación (CFE).

Por otra parte, la ENEAI se hará operativa mediante la articulación interministerial, interjurisdiccional e intersectorial a través de la Coordinación Ejecutiva de la Estrategia Nacional de Educación Ambiental Integral (CENEAI) que será asistida por un Consejo Consultivo. El Ministerio de Ambiente ejercerá la presidencia de la Coordinación Ejecutiva por el término de dos años, es decir, hasta 2023.

A fin de obtener más detalles sobre la implementación de la norma, se solicitó información a la Subsecretaría Interinstitucional e Interjurisdiccional del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación.

La Subsecretaría Interjurisdiccional e Interinstitucional del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación informó que el documento marco de la Estrategia Nacional sería presentado a fines de noviembre de 2022, por lo que, en diciembre, fue consultada la página web del MAyDS y se pudo constatar que ya se encontraba disponible. El Organismo hizo saber, a su vez, que también a fines del mes de noviembre se esperaba tener constituido el Consejo Consultivo que ordena la Ley, pero se pudo constatar que si bien ya se encuentra el listado de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) elegidas para conformarlo, no ha sido determinada la composición total del mismo, faltando otros ocho sectores que deberán estar representados (organizaciones representativas de los pueblos indígenas, gremiales docentes, sectores estudiantiles y juveniles, científico nacional y de las distintas jurisdicciones, de las universidades, de guardaparques, de recicladores/as y legisladores/as nacionales).

Por su parte, la Secretaría de Educación del Ministerio de Educación de la Nación respondió informando que con la sanción de la Ley Nº 27.621 se creó el Programa de Educación Ambiental Integral en la órbita de la Dirección de Educación para los Derechos Humanos, Género y Educación Sexual Integral de la Subsecretaría de Educación Social y Cultural de la Secretaría de Educación. Y, agregó, que estableció la Educación Ambiental Integral (EAI) como una de las prioridades del Plan Anual Educativo en el que se definen las líneas de financiamiento nacional a las jurisdicciones.

Como siguiente paso en el marco de esta actuación, se solicitará información a esos organismos sobre los aspectos que aún faltan detallar en las respuestas recibidas, y a los Consejos Federales –tanto de Medio Ambiente como de Educación– sobre las estrategias educativas jurisdiccionales.

1.9. Otras actividades y fortalecimiento de capacidades

1.9.1. Actividades orientadas a la promoción y difusión del Acuerdo de Escazú

Durante el año que se informa, esta Defensoría ha realizado distintas actividades orientadas a la promoción y difusión del Acuerdo de Escazú. Entre las actividades realizadas, corresponde destacar las siguientes:

1. Consolidación de Alianzas: para tender a una mejor implementación del instrumento se trabaja en consolidar las alianzas con otros actores (internacionales, nacionales y locales) que están involucradas en esa tarea. Por tanto, se han realizado actividades con Naciones Unidas, con la Secretaría de Cambio Climático del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación (Punto focal técnico nacional para el AE) y otros organismos del PEN, con Defensorías del Pueblo provinciales y locales, y con OSC.
2. Acciones prioritarias:

a. Difusión del instrumento:

- Se llevó a cabo un seminario web conjuntamente con la ONU con más de 120 personas inscriptas de diferentes sectores (sociedad civil, justicia, organizaciones profesionales, Defensorías, academia).
- Difusión en nuestras redes del proceso electoral de los/as Representantes del Público (Inscripción en el Mecanismo Público Regional e instancias siguientes).
- Participación en la jornada con otras Defensorías del país en el Encuentro de Defensorías en Resistencia, Chaco.
- Inclusión de las Defensorías del Pueblo de todo el país en "Mapa de derechos de acceso", elaborado por organismos nacionales y constituido por un mapeo institucional a todos los niveles por provincia (y en algunos casos, municipios) para brindar información al público sobre dónde acudir, qué solicitar, cómo actuar ante la vulneración de los derechos reconocidos en el Acuerdo de Escazú.
- Participación en dos módulos del "Curso Introducción a Escazú" para el personal de organismos públicos que se desarrollará desde la plataforma virtual del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación con certificación del Instituto Nacional de Administración Pública.

b. Fortalecimiento de capacidades institucionales:

- Participación en eventos y actividades relacionadas con el Acuerdo: "Primera Reunión virtual del Grupo de Trabajo ***ad hoc*** de composición abierta sobre Defensores/as de derechos humanos en asuntos ambientales" realizada el

28 de octubre de 2022.

- Participación de la jefa del Área como panelista invitada por la CEPAL en el "I Foro Internacional sobre Defensores y Defensoras ambientales", cuya protección ordena el Acuerdo de Escazú y en otros espacios virtuales sobre el Acuerdo en general.

1.9.2. Diplomatura sobre Conocimientos Tradicionales y Recursos Genéticos en el Marco del Convenio sobre la Diversidad Biológica y el Protocolo de Nagoya en Argentina

En el marco de la Colaboración Técnica con Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación, y en coordinación con PNUD, UNTreF y MAyDs, se ha participado de la organización y dictado de esta diplomatura que tuvo lugar durante los meses de marzo, abril y mayo de 2022.

4

USUARIOS, OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, ECONOMÍA, FINANZAS Y TRIBUTOS

ACTUACIÓN DEL ÁREA

Introducción

En el Área Usuarios, Obras y Servicios Públicos, Economía, Finanzas y Tributos, se abordan todas las temáticas y reclamos vinculados con la deficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios, servicios de comunicación móvil, la infraestructura vial, la prestación de los servicios bancarios, los reclamos vinculados con deficiencias en la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), entre otros reclamos relacionados con servicios y derechos económicos.

En todos los reclamos y temas que tratamos, se encuentran involucrados derechos humanos como ser: el derecho a un nivel de vida adecuada, el derecho a una vivienda digna, a ser oído/a, a la participación, a la salud, a la vida, a la garantía de un debido proceso, al acceso al agua potable. Así es que, se identifican a las personas titulares de derechos afectadas y a aquello a lo que tienen derecho en función de las normas convencionales de derechos humanos y las normas internas; se identifican a las personas titulares de deberes y las obligaciones que les incumben y se insta al Estado, a través de sus distintos actores, para que cumplan con sus obligaciones.

En materia de servicios públicos, debe protegerse entonces, como interés jurídico relevante, todo lo que guarda relación con la satisfacción de las necesidades primarias de las personas. Cuando se emplea la expresión "necesidades primarias, fundamentales o básicas" se incluye, además de los alimentos, el suministro de agua y las redes cloacales, de energía eléctrica y de gas en redes, es decir, servicios públicos esenciales que deben satisfacerlas.

A partir del vencimiento del plazo establecido por el Decreto Nº 167/21, que prorrogó la emergencia pública en materia sanitaria hasta el 31 de diciembre de 2021, las actividades económicas fueron lentamente normalizándose. Sin embargo, la situación económica fue compleja, reflejado en las dificultades de las personas para abonar los servicios públicos, o bien en las solicitudes de baja de los mismos o las dificultades para el pago de créditos.

Durante 2022, fue restablecida progresivamente la atención presencial al público en las entidades bancarias, como en las oficinas comerciales de las empresas prestadoras de servicios públicos y en los entes reguladores. La atención presencial se concretaba a través de turnos.

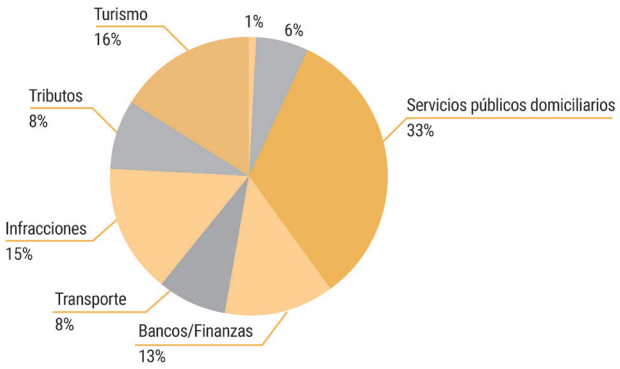
Al igual que, en 2021, la mayoría de los reclamos estuvieron relacionados con temáticas bancarias, con las dificultades para abonar las facturas de los servicios públicos, por deficiencias en la prestación del servicio telefónico e internet, por falta de suministro eléctrico y por deficiencias en el servicio postal. Asimismo, se recibieron reclamos vinculados con el Programa PreViaje, la imposibilidad de adquirir moneda extranjera y las demoras de la AFIP en efectuar las devoluciones previstas por la RG 4815.

En menor medida, continuaron recepcionándose planteos de parte de la población (adultos mayores o personas que no contaban con dispositivos electrónicos de última generación) para acceder a las páginas web de las empresas prestadoras de servicios públicos, a las de las entidades bancarias y a las de los entes reguladores.

Así, mantuvo relevancia el trabajo de asesoramiento a quienes, a través de nuestros canales de comunicación tomaron contacto con nosotros (WhatsApp, página web o correo electrónico). Este asesoramiento, en muchos casos, se transformó en intervenciones ante empresas u organismos, entre otros, y se brindaron herramientas para enderezar sus reclamos ante quienes corresponda.

De los reclamos recibidos en 2022, debemos destacar que el 98% de los casos se resolvió en forma favorable, en tanto que el 2% restante fue derivado a quien tenía competencia para la intervención, o bien el reclamo fue resuelto desfavorable.

A continuación, se representan los principales reclamos por servicio/temáticas:



1. PROGRAMA SOBRE EMPRESAS Y DERECHOS HUMANOS

1.1. Capacitaciones internas. Formación transversal en empresas y derechos humanos para la Defensoría del Pueblo de la Nación

Como en otras partes del mundo, en América Latina, ha habido un desarrollo significativo por parte de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH) en la temática de empresas y derechos humanos. En 2020, en el marco del V Foro Regional sobre Empresas y Derechos Humanos en América Latina y el Caribe, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH) junto con la Red de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (RINDHCA), la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI) y el Instituto Danés de Derechos Humanos, se organizó un evento de diálogo regional sobre el papel de las INDH en relación con las empresas y los derechos humanos.

Entre las buenas prácticas mencionadas en el V Foro, se encontraron los esfuerzos para procurar que las empresas paguen impuestos, aseguren salarios dignos, colaboren en los procesos judiciales, contraten a personas de sectores vulnerables (mujeres indígenas, personas con discapacidad), la mayor utilización de energías renovables, las estrategias de sensibilización del empresariado respecto a sus responsabilidades en materia de derechos humanos, la promoción de acciones constitucionales de protección de los derechos frente a la actividad empresarial, la generación de mesas de diálogo con las empresas encargadas de servicios públicos para que voluntariamente adopten procesos de diligencia debida, entre otras.

Estos mismos avances y desafíos se reflejan en Argentina. La falta de promoción y, por ende, el desconocimiento de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (PRNU) a nivel país hace que, mientras algunas Defensorías abordan la temática dentro de sus actividades, otras tienen poca o nula incidencia en la materia. Algunas, si bien no desconocen la necesidad de promover la implementación de los PRNU y los otros estándares relacionados, carecen de los recursos y capacidades suficientes para su abordaje.

En este contexto, la Defensoría del Pueblo de la Nación (DPN), a través de su Programa de Empresas y Derechos Humanos, implementó un ciclo de capacitaciones internas destinado a promover un enfoque transversal de la agenda de empresas y derechos humanos en la actividad de las diferentes áreas y oficinas que la conforman.

La actividad tuvo como objetivos generales el de reforzar el rol de esta INDH en la promoción del respeto y protección de los derechos humanos en el contexto de actividades empresariales, la facilitación del acceso a mecanismos de reparación eficaces cuando ocurren vulneraciones, y el desarrollo de políticas públicas en la materia. Asimismo, se buscó transversalizar los objetivos del Programa de Empresas y Derechos Humanos de la DPN con las acciones desplegadas por las Áreas específicas de la Institución.

La estrategia y la metodología propuestas se basó en el análisis de casos y de intervenciones expertas con la finalidad de adoptar un enfoque teórico/práctico en el que se abordó la identificación de problemas de la agenda de empresas y derechos humanos desde la óptica específica de las diferentes Áreas temáticas de trabajo de la DPN.

Con esta premisa, el ciclo de formación se estructuró en diferentes encuentros: primero, teóricos del marco de empresas y derechos humanos, debida diligencia y conducta empresarial responsable (CER), en los que se introdujeron los instrumentos y herramientas centrales; para luego, avanzar de forma temática pero articulada con el análisis de estrategias posibles para el abordaje de actuaciones a partir de la articulación entre las diferentes Áreas de la Institución.

1.2. Mesa de Defensorías del Pueblo de Argentina: ciclo 2022

Durante 2021, la Defensoría del Pueblo y la OACNUDH en el marco del proyecto de Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe (CERALC) planificaron la conformación de una mesa de trabajo para las Defensorías del Pueblo de Argentina que pudiera fortalecer el rol de las instituciones en la promoción y protección de los derechos humanos en el contexto de la actividad de las empresas.

A partir del esfuerzo conjunto, se articuló una metodología de trabajo colaborativa destinada a reforzar el rol de las Defensorías del Pueblo de todas las jurisdicciones en la promoción del respeto y protección de los derechos humanos en el contexto de actividades empresariales, la facilitación del acceso a mecanismos de reparación eficaces cuando ocurren vulneraciones y el desarrollo de políticas públicas en la materia. Asimismo, se buscó trabajar en la identificación de diferentes modos de abordaje y desafíos comunes de las Defensorías del Pueblo en la implementación de los PRNU y la accesibilidad a la reparación en materia de empresas y derechos humanos; la posibilidad de brindar información y fomentar las capacidades de las Defensorías del Pueblo respecto de la temática de empresas y derechos humanos; la promoción de estrategias de colaboración entre las Defensorías del Pueblo para socializar aprendizajes comunes, así como con otros actores y mecanismos; la posibilidad de generar consensos en torno a ejes centrales sobre el rol de las Defensorías del Pueblo dentro de cada jurisdicción y elaborar herramientas que faciliten su trabajo en la materia y, la importancia de fomentar y consolidar las capacidades de las Defensorías del Pueblo para la participación en procesos de diseño de política pública en la materia de empresas y derechos humanos.

Para su desarrollo, se plantearon una serie de acciones específicas que permitieron delinear el proyecto, como la realización de un estudio de diagnóstico rápido sobre la manera en la que las De-

fensorías del Pueblo abordan los PRNU y los obstáculos que enfrentan para promover su implementación, la conformación de una mesa de trabajo sobre empresas, derechos humanos y el rol de las Defensorías del Pueblo, lo cual permitió la instalación de capacidades que favorezcan un espacio de intercambio entre las instituciones, y la elaboración de un protocolo de actuación que pudiera ser enriquecido y validado por las Defensorías del Pueblo de las distintas jurisdicciones subnacionales.

La conformación de la mesa de trabajo con las Defensorías de Argentina, la metodología empleada y la dinámica adoptada a lo largo de los talleres de capacitación fueron pensadas especialmente para garantizar un alto nivel de participación, en vistas a crear un verdadero clima de colaboración federal que pusiera luz sobre las necesidades regionales y los desafíos locales. La experiencia incluyó el desarrollo de seis encuentros virtuales donde participaron más de 35 personas, de 25 Defensorías provinciales y municipales entre los meses de mayo y junio de 2021, lo que representa aproximadamente un 50% del total de Defensorías del país.

El protocolo adoptó la estructura de pilares de los PRNU con la finalidad de otorgar mayor claridad a las acciones que pueden desplegarse desde los espacios institucionales de las Defensorías. De esta forma, se introdujeron acciones sugeridas destinadas a fortalecer la coherencia política, la implementación de procesos de debida diligencia y la utilización de las actuaciones de oficio así como los mecanismos de denuncia con los que cuentan las Defensorías en sus mandatos, a la vez que se reforzó la articulación con otros mecanismos y grupos o sectores como el trabajo con grupos y organizaciones de la sociedad civil, las universidades, colegios de profesionales y el Poder Judicial o el Punto Nacional de Contacto (PNCA) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

Ciertamente, el protocolo no buscó abordar, de forma exhaustiva, todas las acciones posibles que las Defensorías pueden desarrollar en este campo de actuación, sino que pretendió ofrecer un marco de referencia que pudiera ser adaptado a las condiciones de funcionamiento, sus procedimientos internos y de mandato. Se propuso como un documento vivo y adaptable, de manera tal que pueda ser nutrido y actualizado a partir de las experiencias de trabajo y aprendizajes de las distintas Defensorías.

En este marco, y con la finalidad de acrecentar las herramientas disponibles para implementar la agenda de empresas y derechos humanos en el contexto de las actuaciones de las Defensorías del Pueblo de Argentina, se implementó un nuevo ciclo –esta vez temático–, destinado a abordar las problemáticas específicas con la finalidad de incorporar nuevas acciones al Protocolo Marco.

El ciclo estuvo nuevamente organizado por la DPN y el ACNUDH en el marco del proyecto CERALC y contó con el apoyo de la OCDE, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Unicef, la ONU Mujeres, la Academia Latinoamericana de Derechos Humanos y Empresas, la Asociación por los Derechos Civiles (ADC) y la Relatoría Especial de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (REDESCA).

El ciclo 2022 tuvo como objetivos generales consolidar un espacio de trabajo conjunto entre las Defensorías del Pueblo, basado en el aprendizaje entre pares, que haga avanzar la agenda de empresas y derechos humanos a nivel federal y fortalecer las capacidades técnicas y las herramientas que podrían incorporar las Defensorías del Pueblo en la materia.

Entre sus objetivos específicos, se buscó profundizar en áreas temáticas específicas de la agenda de empresas y derechos humanos; desarrollar herramientas conceptuales y, además, prácticas para la implementación de acciones en el marco del protocolo de acción; fortalecer la implementación del protocolo con la incorporación de documentos técnicos complementarios y ampliar el abanico de acciones disponibles para las Defensorías del Pueblo de Argentina para la protección y promoción de los derechos humanos en el contexto de la actividad de las empresas.

Las temáticas abordadas por los diferentes socios del ciclo se centraron en el desarrollo de políticas públicas; el Estado como actor económico, las nociones generales de la implementación de los procesos de debida diligencia, los derechos fundamentales laborales; la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNyA) en el contexto de la actividad de las empresas; los desafíos impuestos por la tecnología y los sistemas de vigilancia; la protección del ambiente ante la emergencia del cambio climático y los derechos de las mujeres y diversidad.

Para el desarrollo de las capacitaciones temáticas, se articuló con los diferentes actores específicos que acompañaron la propuesta anual con la finalidad de aportar capacidades técnicas para el diseño del contenido y la metodología de los encuentros.

En vistas al carácter multiactor de la agenda de empresas y derechos humanos, se procuró garantizar la coordinación con más de un sector para la preparación de las diferentes capacitaciones. En este sentido, se conformarán equipos de coordinación que tuvieron a su cargo la organización de cada taller.

La metodología de cada encuentro estuvo definida por el equipo siguiendo un modelo teórico-práctico que permitió la identificación de acciones concretas para la implementación del Protocolo Marco para la actuación de las Defensorías del Pueblo en empresas y derechos humanos.

Se detalla, a continuación, el cronograma final de los encuentros desarrollados con las personas socias que acompañaron cada espacio de formación:

Fecha Actividad - Temática abordada

17 de mayo Primer encuentro de la mesa de trabajo de Defensorías del Pueblo

2 de junio Políticas públicas / coherencia política - ACNUDH

16 de junio Compras públicas y empresas de propiedad estatal - ACNUDH

30 de junio Debida diligencia general - OCDE

7 de julio Derechos fundamentales laborales - OIT

5 de agosto Etiquetado y marketing (obesidad y sobrepeso) - Unicef

8 de agosto Tecnologías de vigilancia y

derechos humanos - ADC

20 de septiembre Ambiente y cambio climático - REDESCA

4 de octubre Igualdad de género y diversidad - ONU Mujeres

12 de octubre Tecnologías y protección de datos personales - ADC

1.3. Participación en el VII Foro regional de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos para América Latina y el Caribe

En el marco de las acciones desarrolladas en el VII Foro regional de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos para América Latina y el Caribe, que se llevó a cabo entre el 13 y 15 de julio de 2022 en Bogotá, Colombia, la DPN fue invitada a participar como oradora en dos paneles. El primero de ellos fue "Implementación de la Debida Diligencia empresarial en materia de derechos humanos" y el segundo fue "Principios Empresariales y derechos del niño: 10 años de acción y rendición de cuentas" organizado por Unicef.

En ambos paneles, se expusieron buenas prácticas y cómo la Institución abordaba la temática.

1.4. Reunión Cartagena INDH/ PNCA

El 12 de julio de 2022, en la ciudad de Cartagena, Colombia esta Institución participó del encuentro entre las INDH de América Latina y los PNCA de la región.

El encuentro fue organizado por el Instituto Danés de Derechos Humanos y la OCDE. En ese marco, las INDH y los PNCA participantes reconocieron la importancia de implementar el Memorando de Entendimiento a nivel regional y local celebrado entre la GANHRI y la OCDE, en particular para fortalecer el diálogo, articulación y colaboración entre ambas instituciones, y para promover el respeto de los derechos humanos en el contexto de las actividades empresariales y los estándares de la CER.

Para avanzar en este objetivo común, los/as participantes de las INDH y los PNCA de América Latina se han propuesto aunar esfuerzos para: 1) Intercambiar experiencias y conocimiento técnico en materia de derechos humanos y empresas, estándares de la CER y debida diligencia; 2) Avanzar en el desarrollo de actividades de sensibilización, promoción y capacitación a las partes interesadas, incluyendo a empresas, instituciones estatales, sociedad civil, sindicatos y organizaciones comunitarias para promover el respeto de los derechos humanos en el contexto de las actividades empresariales y los estándares de la CER; 3) Considerar la colaboración entre el PNCA y la INDH (o viceversa), según proceda, para el manejo de casos relacionados con empresas y derechos humanos y la CER; 4) Coordinar y articular iniciativas y acciones para contribuir en la formulación e implementación de políticas públicas relacionadas con la CER y los derechos humanos en el marco de actividades empresariales; 5) Siempre que sea posible y en relación con los puntos 1 a 4 anteriores, procurar formalizar la colaboración entre los respectivos PNCA y las INDH a nivel nacional a través de memorandos de entendimiento, establecimiento y participación en órganos consultivos y políticas públicas, así como los Planes Nacionales de Acción sobre Empresas y Derechos Humanos, entre otros.

En este contexto, los/as participantes de las INDH y los PNCA de América Latina destacan la importancia de contar con recursos humanos y financieros suficientes para implementar estas líneas de acción.

También, asistieron participantes de las INDH y los PNCA de Argentina, Colombia, Costa Rica, Chile, México y Perú, así como el PNCA de Brasil, las INDH de Uruguay y Ecuador, y el Consejo Nacional de Derechos Humanos de Brasil. Además, participó el PNCA de España en calidad de observador.

1.5. Acuerdo de Cooperación con el Centro OCDE para la Conducta Empresarial Responsable

En el marco del VII Foro Regional sobre Empresas y Derechos Humanos, el subsecretario general a cargo de la Defensoría del Pueblo de la Nación, Juan José Böckel, firmó un acuerdo de Cooperación con el Centro OCDE para la CER representado por Froukje Boele, jefa de Políticas Públicas y Programas Regionales.

El Acuerdo busca dar continuidad a las acciones que viene desarrollando la Institución con la OCDE para la promoción de estándares, instrumentos y herramientas para el respeto de los derechos humanos por parte de las empresas.

Los antecedentes del exitoso trabajo entre ambas instituciones derivaron en el acuerdo de cooperación que contribuirá, en gran medida, a reforzar el respeto de los derechos humanos en contextos empresariales de todos los involucrados y la sociedad en general además de las líneas de trabajo del Programa sobre Empresas y Derechos Humanos de la Defensoría, especialmente para avanzar en la sensibilización de los estándares, instrumentos y herramientas sobre la CER con el sector privado y las partes interesadas, y para la formulación de políticas públicas, y en particular bajo el contexto actual de elaboración de la Línea Nacional de Base (LNB) que servirá como insumo para la elaboración del Primer Plan de Acción en Empresas y Derechos Humanos (PNAEDH) de Argentina.

1.6. Participación en el Consejo Consultivo del PNCA

Como en años anteriores, la Defensoría del Pueblo continúa integrando el consejo consultivo del PNCA de la OCDE y, en este marco, la Defensoría participó activamente en las dos reuniones convocadas el 21 de abril de 2022 y 7 de diciembre de 2022. En este segundo encuentro, y con la participación de la directora de Derechos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto, se presentaron al Consejo Consultivo los avances de las acciones desarrolladas en el marco de la elaboración de la Línea Nacional de Base en Empresas y Derechos Humanos.

1.7. Participación en las mesas multiactor - CERALC

La Institución participó en los encuen-

tros de la mesa multiactor para la CER en Argentina como parte del proyecto CERALC que integran el ACNUDH, la OIT y la OCDE.

El primero de ellos se realizó el 23 de septiembre de 2022 en la sede de OIT Argentina y el segundo se llevó a cabo el 17 de noviembre de 2022 en la sede de la Delegación Europea en Argentina.

En ambos encuentros, se abordaron los retos, las oportunidades y las perspectivas para la implementación de la debida diligencia.

1.8. Participación de la Defensoría del Pueblo de la Nación en las mesas de Unicef

La DPN fue invitada a participar del "Ciclo de Encuentros Empresas por la Infancia y la Adolescencia 2025" realizado por Unicef Argentina.

El ciclo se trató de una serie de encuentros con empresas y otros actores relevantes a fin de presentar la situación de la niñez y la adolescencia, y debatir e intercambiar ideas sobre el rol y la responsabilidad que el sector privado tiene en diferentes temas y prioridades relacionadas con los derechos de los NNyA en Argentina.

La Institución participó en dos encuentros "Sector privado y derechos de niños, niñas y adolescentes" y "Acceso a la salud adolescente".

1.9. Manual para facilitación de talleres virtuales conducta empresarial responsable laboral

Para la puesta en práctica en la dimensión laboral de la CER, la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina articuló con la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Así es que se elaboró el Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales como producto de la colaboración entre el Programa de Empresas y Derechos Humanos de esta Defensoría y la OIT en el marco del proyecto CERALC, financiado por la Unión Europea.

Desde la fecha de su constitución, la OIT busca el logro de sus objetivos a través de la adopción de convenios y recomendaciones internacionales que establezcan las normas mínimas en materia de derechos laborales fundamentales, como la libertad sindical y el derecho de sindicación, el derecho de negociación colectiva, la abolición del trabajo forzoso y la erradicación del trabajo infantil, la igualdad de oportunidades y de trato, así como otras normas por las que se regula todo el espectro de cuestiones relacionadas con el mundo laboral: el empleo, la política social, los salarios, las condiciones de trabajo, los términos de contratación, la seguridad social, las relaciones de trabajo, el empleo de las mujeres, la migración laboral, etc. Por su parte, la dimensión laboral de la CER se centra en los principios y los derechos fundamentales en el trabajo (Declaración de 1998) y en la Declaración de la OIT sobre Empresas Multinacionales y la Política Social (última modificación en 2017), la cual busca relevar la contribución positiva de las empresas al desarrollo sostenible y al trabajo decente, mediante la adopción de prácticas sostenibles e inclusivas en las empresas.

El "Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales" se encontrará al final del capítulo del informe del Área.

1.10. Elaboración de la Línea Nacional de Base

La Dirección de Derechos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto encomendó a la DPN, en su carácter de INDH, la elaboración de la Línea Nacional de Base (LNB) que servirá como insumo central para el diseño de un Plan de Acción en Empresas y Derechos Humanos (PNAEDH) de Argentina.

La LNB es un estudio que permite evaluar el nivel de implementación de los PRNU dentro de un Estado. Es un diagnóstico previo para la elaboración del Plan y genera la información requerida para la posterior formulación de una política pública. En este estudio, se efectúa el análisis de las lagunas normativas y de políticas públicas en la implementación de los PRNU, con una visión general de los impactos negativos de las empresas sobre los derechos humanos y se identifican los asuntos más relevantes de derechos humanos en un contexto dado.

La elaboración de este Plan se encuentra a cargo de la mencionada Dirección y es también quien, luego de una consulta pública, ha definido los ejes temáticos que se incluirán en el mismo y que abordarán estándares laborales (trabajo infantil, trabajo forzoso, trata de personas, condiciones de salud y seguridad, libertad sindical); igualdad de género (paridad salarial, acceso a puestos jerárquicos, acoso y violencia en el mundo del trabajo, tareas de cuidado, conciliación de la vida laboral y familiar, etc.); diversidad y no discriminación; ambiente (protección del ambiente, participación y acceso a la información pública ambiental, evaluación de impacto ambiental, cambio climático, transición energética); empresas y políticas de memoria, verdad y justicia; derechos de personas consumidoras y usuarias; gobierno corporativo; debida diligencia y remediación en empresas (compromisos políticos de empresas en temas de derecho humano y buen gobierno, políticas empresariales y estándares internacionales de empresas y derechos humanos, reporte de sostenibilidad, gestión de riesgos); tecnología, datos personales y privacidad; acceso a la información y participación pública en general; promoción de los derechos humanos de grupos en situación de vulnerabilidad o históricamente discriminados (personas con discapacidad, migrantes, afrodescendientes, NNyA, LGBTIQ+, mayores, privadas de la libertad, defensoras u otros; pueblos indígenas); y gobernanza pública (ética, integridad, transparencia, acceso a la información, anticorrupción, contratación pública, gestión de empresas públicas).

La DPN cuenta con el apoyo del Sistema de Naciones Unidas y el proyecto CERALC financiado por la Unión Europea e implementado por la OACNUDH, la OIT y la OCDE.

A fin de recolectar y proveer insumos para su desarrollo, y brindar espacios de participación, la DPN realizó una serie de encuentros con diferentes partes interesadas entre octubre y noviembre de 2022 con el objetivo de fomentar su participación en el diseño de la política pública y recabar sus experiencias, opiniones y necesidades. Los encuentros contaron con

la participación de organizaciones de la sociedad civil y academia, el sector privado, sindicatos, Defensorías del Pueblo y funcionarios/as públicos/as.

También, se realizó un taller para funcionarios/as públicos/as destinado a fortalecer y avanzar en la CER, junto con el proyecto CERALC y la Dirección de Derechos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto. Participaron: Olga Orozco, coordinadora de CERALC para la OIT junto con Jaime Godoy, del punto focal de contacto del proyecto CERALC para la OIT; Germán Zarama, de la OCDE; Cecilia Meirovich, de la Dirección de Derechos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto de la Nación; Mariana Ahualli, oficial de Derechos Humanos y Empresas en la OACNUDH y Mercedes Eisele, de Unicef. El espacio permitió la capacitación a integrantes de los Ministerios de Relaciones Exteriores y Culto; de Ambiente; de Economía; de Mujeres, Género y Diversidad; de Energía y Minería; y de Ciencia, Tecnología e Innovación; la Oficina Anticorrupción; la Coordinación de Políticas de Erradicación de Trabajo Infantil del Ministerio de Trabajo, Unicef y la OIT.

Durante el taller, se destacó la CER como elemento para fortalecer la construcción de un entorno coherente de políticas públicas, que sea propicio para impulsar, respaldar y promover las prácticas empresariales responsables, y se realizó una revisión de experiencias y buenas prácticas de políticas públicas en áreas clave para promover la CER.

Asimismo, con la colaboración de Unicef Argentina y a través de U-Report, fueron consultados/as 815 adolescentes sobre sus principales preocupaciones vinculadas con la agenda de empresas y derechos humanos. Adicionalmente, la DPN cursó más de 200 cuestionarios dirigidos a la administración pública nacional y organismos descentralizados, empresas estatales, ministerios de gobierno provinciales, sector privado, sindicatos, organizaciones de la sociedad civil y, Defensorías del Pueblo provinciales y municipales.

Finalmente, en la página web de la Institución, se realizó la apertura de un micrositio en el cual se pueden realizar aportes a la LNB y, también, se creó un correo electrónico[1] con idéntico fin.

1.11. Actuaciones en el marco del Programa

1.11.1. Seguimiento del Programa para la Promoción e Inclusión de Mujeres en la Actividad del Transporte Automotor

En el marco de sus funciones y mandatos, la DPN promovió una actuación de oficio destinada a monitorear el Programa para la Promoción e Inclusión de Mujeres en la Actividad del Transporte Automotor, creado por la Resolución MTEySS 345/21, con la finalidad de conocer el impacto de la implementación del Programa. En el anexo de la Resolución, se prevé la realización de un conjunto de acciones entre las que se destacan: crear un circuito para el funcionamiento del Registro de Mujeres Aspirantes a Choferes de Colectivos; la incorporación de mujeres en la nómina de trabajadoras de las empresas de transporte automotor; la realización de tareas de capacitación y formación profesionales para mujeres que se desempeñen en la actividad del transporte automotor; impulsar la inserción laboral de las mujeres aspirantes a trabajar como chofer de colectivo y toda otra actividad relacionada con el transporte automotor; instar a la incorporación de estándares de igualdad de género, oportunidades y trato en los convenios y acuerdos colectivos de la actividad; difundir a nivel nacional y a nivel local, la promoción e implementación de las acciones llevadas a cabo por el Programa.

Las acciones previstas en el Programa se muestran estrechamente vinculadas con las expectativas y estándares dispuestos en el ecosistema de regulaciones y disposiciones en empresas y derechos humanos en el ámbito de la actividad de las empresas.

En ese marco, se cursaron pedidos de informe tanto a la Subsecretaría de Políticas de Inclusión en el Mundo Laboral como a la Dirección de Promoción e Integración de la Mujer, requiriendo información vinculada a los avances realizados en el marco de la implementación del Programa.

1.11.2. Alimentación saludable

Ante la aprobación de la Ley N° 27.642 de Promoción de la Alimentación Saludable, conocida como ley de etiquetado frontal, desde el Programa de Empresas y Derechos Humanos, se inició una actuación en conjunto con el Área Salud, Acción Social, Educación y Cultura con el objeto de estudiar el impacto de la participación directa e indirecta de empresas nacionales y multinacionales en el pleno goce de los derechos humanos a la salud y a la alimentación adecuada.

En este marco, se cursaron pedidos de la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT) a fin de conocer el estado de implementación de la norma, como también si las empresas habían solicitado prórrogas y la decisión adoptada por la ANMAT.

1.11.3. Incumplimiento de la Ley Nª 26.858

Se promovió una actuación de oficio ante la denuncia efectuada en redes sociales por la Asociación Civil Bocalán Argentina, que tiene como misión las intervenciones asistidas con animales y, el entrenamiento y entrega de perros de asistencia, que ayudan a mejorar la calidad de vida y la autonomía de las personas con discapacidad.

En esta oportunidad, la Asociación dio a conocer la situación vivida por una persona con discapacidad, usuario de una perra de asistencia, quien al momento concurrir al centro de vacunación que funcionaba dentro del Centro Islámico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), se le negó el ingreso a aplicarse la cuarta dosis de la vacuna contra el COVID-19 junto con su perra de asistencia.

Cabe destacar que la Ley N° 26.858 asegura el derecho al acceso, deambulación y permanencia a lugares públicos y privados de acceso público y a los servicios de transporte público, en sus diversas modalidades, de toda persona con discapacidad, acompañada por un perro guía o de asistencia. Y define en su artículo 11 inciso c) "En general, cualquier otro lugar, local o establecimiento público y privado de acceso público".

En el caso puntual de la CABA, median-

1 lineanacionaldebase@defensor.gob.ar.

te la Ley N° 2510, modificatoria de la Ley N° 429 establece que "() Se permite el acceso a todo espacio público o de acceso público y a todos los transportes públicos de pasajeros a toda persona con necesidades especiales, munida del correspondiente certificado de discapacidad, acompañada por un perro de asistencia ()".

La negativa al ingreso al centro de vacunación, no solo fue un incumplimiento a la Ley N° 26.858, sino que también vulneró las disposiciones de la Convención Internacional sobre los Derechos para las Personas con Discapacidad (CIDPD) –incorporada a nuestra Constitución Nacional–, ya que, en su artículo 20, reconoce el derecho de las personas con discapacidad que requieren asistencia de animales.

Atento a ello y recordando los PRNU, se cursó un pedido de informes al Programa Ampliado de Inmunizaciones del Ministerio de Salud del Gobierno de la CABA, el que manifestó que, si bien no pudo acceder al centro de vacunación con su perro guía, por el lugar donde funciona el vacunatorio, a la persona se la acompañó en todo momento y se facilitó asistencia para que completara su proceso de vacunación correctamente. Asimismo, se reforzó el tema en la totalidad de las sedes, especialmente con el personal del área de logística, que es el primer contacto con las personas, como así también con el equipo sanitario, difundiendo distintas recomendaciones en los conceptos y estrategias de trato adecuado a personas con discapacidad, para que brinden un trato personalizado e inclusivo eliminando las barreras y desarrollando las actitudes necesarias.

1.11.4. Maltrato por parte del personal del Correo Oficial de la República Argentina

La interesada recurrió a esta Institución planteando la situación que vivió en una sucursal del Correo Argentino. Indicó que se encontraba cursando la semana 34 de un embarazo de alto riesgo y un empleado de la citada sucursal le negó la prioridad en la atención.

Cabe destacar que la Ley Nº 2982 de la CABA establece en su artículo 1:

> Todos los establecimientos públicos dependientes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los establecimientos privados en el ámbito de la misma que brindan atención al público a través de cualquier forma y/o modalidad deben garantizar la atención prioritaria a mujeres embarazadas, personas con necesidades especiales o movilidad reducida transitoria y personas mayores de sesenta y cinco (65) años, sin otro requisito que demostrar su edad con un documento de identidad válido.

El artículo 2 señala que se entiende por prioritaria a la atención prestada en forma inmediata evitando ser demorado en el trámite mediante la espera de un turno.

La atención que recibió la interesada en la sucursal del Correo Argentino no solo fue un claro incumplimiento a la Ley N° 2982, sino que también resultó contraria a la Ley Nº 27.611 de Atención y Cuidado Integral de la Salud durante el Embarazo y la Primera Infancia, cuyo objeto es fortalecer el cuidado integral y la vida de las mujeres y otras personas gestantes, y de los/as niños/as en la primera infancia, en cumplimiento de los compromisos asumidos por el Estado en materia de salud pública y derechos humanos de las mujeres y personas con otras identidades de género con capacidad de gestar, y de sus hijos/as, con el fin de reducir la mortalidad, la malnutrición y la desnutrición, proteger y estimular los vínculos tempranos, el desarrollo físico y emocional, y la salud de manera integral, y prevenir la violencia.

A más de ello, esa conducta fue contraria a lo que establecen los PRNU.

Atento a ello, se cursó una requisitoria al Correo Oficial de la República Argentina S. A. (CORASA) a fin de conocer qué medidas adoptaría para evitar la reiteración de situaciones similares a la padecida por la denunciante, y si el personal de la empresa recibió o recibiría capacitaciones en el marco de la Ley Micaela N° 27.499.

CORASA informó que, en su carácter de empleador, ha llevado adelante variados cambios organizacionales y profundas acciones tendientes a la plena capacitación y concientización de su personal, en el orden nacional, en materias referidas a la atención al cliente, con especial focalización en el contenido de la Ley Micaela N° 27.499.

Desde 2020, la empresa se encuentra brindando activamente a todo su personal a nivel nacional distintos cursos relacionados con la materia, entre los cuales se encuentran: "Sensibilización en temática de Género - Ley Micaela", "Visibilidad de las mujeres", "Diversidad e Inclusión", "Lenguaje No Sexista", "Protocolo - Violencia laboral y Prevención del Grooming".

Con relación al personal que presta servicios en la sucursal donde sucedió el hecho, se informó que la capacitación correspondiente a "Sensibilización en temática de Género - Ley Micaela" fue completada en un 90,91% de la totalidad de los/as trabajadores/as que allí se desempeñan, proyectando un cumplimiento absoluto durante el transcurso de 2022.

También, se indicó que se otorgó debido e inmediato tratamiento a los hechos y situaciones denunciadas por la interesada. En ese sentido, inmediatamente luego de tomar conocimiento del conflicto, CORASA comenzó con todas las gestiones internas dirigidas a esclarecer o verificar los hechos acontecidos entre la denunciante y el personal de esa empresa.

Esa información fue remitida a la interesada sin haberse recibido comentarios de su parte, por lo que la actuación se concluyó.

2. SERVICIOS PÚBLICOS

El acceso y goce de los servicios públicos esenciales están ligados directamente con los derechos humanos fundamentales, por lo tanto, es en el Estado en quien recae la promoción de su defensa y, por otro lado, debe remover todas las barreras, incluidas las económicas, que obstaculicen el pleno ejercicio de estos.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH), en el artículo 25, establece que:

> Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios

> sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.

El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), en el artículo 11, en lo que a la vinculación directa con las temáticas del Área refiere:

> 1.- Los Estados parte en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia. Los Estados parte tomarán medidas apropiadas para asegurar la efectividad de este derecho, reconociendo a este efecto la importancia esencial de la cooperación internacional fundada en el libre consentimiento.

En la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (DADDH), en el artículo 11, se afirma que:

> Toda persona tiene derecho a que su salud sea preservada por medidas sanitarias y sociales, relativas a la alimentación, el vestido, la vivienda y la asistencia médica, correspondientes al nivel que permitan los recursos públicos y los de la comunidad.

Por su parte, el artículo 26 de la Convención Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) y el Protocolo de San Salvador establece que

> los Estados parte se comprometen a adoptar providencias, tanto a nivel interno como mediante la cooperación internacional, especialmente económica y técnica, para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos que se derivan de las normas económicas, sociales y sobre educación, ciencia y cultura, incluidas en la Carta de la Organización de los Estados Americanos, reformada por el Protocolo de Buenos Aires, en la medida de los recursos disponibles, por vía legislativa u otros medios apropiados.

Y el Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH) en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales –Protocolo de San Salvador– (Ley Nº 24.658), en su artículo 11.1, se establece que: "Toda persona tiene derecho a vivir en un medio ambiente sano y a contar con servicios públicos básicos".

Nuestra Constitución Nacional, en el artículo 14 bis, garantiza el acceso a una vivienda digna y, en el artículo 42, establece que:

> Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

Por su parte, las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor son un conjunto de principios que establecen las principales características que deben tener las leyes de protección del consumidor, las instituciones encargadas de aplicarlas y los sistemas de compensación para que sean eficaces. Fueron revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su Resolución Nº 70/186 del 22 de diciembre de 2015. La Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo promueve las Directrices y alienta a los Estados miembro interesados a crear conciencia sobre las numerosas formas en las que los Estados miembro, las empresas y la sociedad civil pueden promover la protección de las personas consumidoras en la provisión de bienes y, servicios públicos y privados.

En el punto 77 de las Directrices, se establece que los Estados miembro deben promover el acceso universal a los servicios públicos y formular, mantener o reforzar políticas nacionales para mejorar las normas y leyes relativas a la prestación de servicios, la información del consumidor, los depósitos de garantía y el pago por anticipado del servicio, los recargos por demora en el pago, la cesación y el restablecimiento de un servicio, el establecimiento de planes de pago, y la solución de controversias entre las personas consumidoras y las empresas proveedoras de servicios públicos, teniendo en cuenta las necesidades de las personas en situación vulnerable y de desventaja.

En lo que a legislación interna se refiere, los servicios públicos domiciliarios se encuentran regulados por las Leyes Nº 24.076 (gas natural por redes), 24.065 (electricidad), 26.221 (agua y saneamiento) 27.078 (TIC) y 24.240 (defensa del consumidor), y una innumerable cantidad de decretos y resoluciones que reglamentan y regulan los mismos.

Hacia fines de diciembre de 2019, fue publicada la Ley Nº 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el Marco de la Emergencia Económica, la cual produjo modificaciones en los marcos regulatorios de los servicios de gas y electricidad como también en cuestiones tributarias y financieras.

En lo que respecta a los servicios de gas y electricidad, a principios de 2020, se efectivizó la intervención del Ente Nacional Regulador del Gas y del de la Electricidad (ENARGAS y ENRE, respectivamente). Por el Decreto Nº 871/21, fue prorrogada la intervención de ambos entes hasta el 31 de diciembre de 2022.

A continuación, detallaremos las principales temáticas de los reclamos recibidos vinculados con los servicios públicos.

2.1. Servicio de agua y cloacas

La Resolución Nº 64/292 de la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció de manera explícita el derecho humano al agua y al saneamiento, reafirmando que el agua potable y el saneamiento son esenciales para la realización de todos los derechos humanos. La Resolución exhorta a los Estados y organi-

zaciones internacionales a proporcionar recursos financieros, propiciar la capacitación y la transferencia de tecnología para ayudar a los países, en particular a los países en vías de desarrollo, proporcionar un suministro de agua potable y saneamiento saludable, limpio, accesible y asequible para todos.

El Comité sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CDESC) de las Naciones Unidas reafirmó en su Observación General N° 15: "El Derecho al Agua", que el agua es un derecho fundamental de todos los seres humanos. El Comité declaró que "el derecho humano al agua es indispensable para una vida digna".

El derecho al agua no es simplemente un concepto abstracto, sino que hay determinados requisitos que deben cumplirse para que se considere garantizado: el acceso ininterrumpido, la calidad, la accesibilidad y tarifas razonables de acceso o asequibilidad, entre otros.

Es responsabilidad de los Estados garantizar, respetar y proteger el derecho al agua. Los Estados no solo deben abstenerse de negarles a la población el acceso vital a las fuentes de agua, sino que, además, deben evitar que terceros (incluyendo a las empresas proveedoras de agua) priven del agua a quienes no cuenten con los medios para pagar por ella.

Este derecho humano se relaciona intrínsecamente con el derecho humano a la salud, a la alimentación, a la educación y al de una vida digna. Ello significa que la falta de acceso al agua potable y a los sistemas de saneamiento impide el desarrollo del ser humano. Ambos son vitales para reducir enfermedades y para mejorar la salud, la educación y la productividad económica de las poblaciones.

El marco regulatorio argentino para la concesión de los servicios de agua potable y desagües cloacales, aprobado por la Ley N° 26.221, estableció en su preámbulo el carácter de derecho humano de acceso al agua y que es el principio que ilumina el marco regulatorio.

El Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) es, en jurisdicción nacional, el organismo encargado de proteger los derechos de las personas usuarias del servicio de agua y cloacas, mientras que, en las provincias, ese rol es desempeñado por Entes Reguladores u Organismos de Control.

En el marco del ASPO y el DISPO, además del señalado Decreto Nº 311/20, el ERAS por la Resolución Nº 59/21 renovó el beneficio de tarifa social, en todas sus modalidades, cuya caducidad operó hasta el 31 de diciembre de 2021. Esta renovación, mediante la Resolución ERAS Nº 1/2022, se prorrogó para todas las modalidades, cuya caducidad operó entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022.

Los reclamos que recibimos durante 2022 fueron realizados por personas usuarias que plantearon inconvenientes con la prestación del servicio de agua en distintas zonas de la CABA y del GBA. Asimismo, recibimos quejas por la disconformidad con la facturación global al consorcio de propietarios/as, por falta de suministro o presión. En menor medida, ingresaron reclamos por taponamientos y desborde cloacal.

Al igual que en 2021, destacamos que el ERAS, en algunos casos, solicitó sistemáticas prórrogas demorando así el envío de las respuestas. La prórroga se solicitaba argumentando que la empresa no les proporcionaba la información necesaria. Sin perjuicio de la demora en responder, la mayoría de los casos -a excepción de los vinculados a la falta de presión- fueron resueltos favorablemente.

2.1.1. Audiencia Pública para tratar tarifas de AySA

La Secretaría de Infraestructura y Política Hídrica del Ministerio de Obras Públicas convocó a una Audiencia Pública para tratar la adecuación tarifaria propuesta por la empresa AySA. La Audiencia se realizó el 19 de mayo de 2022 y esta Institución participó de la misma, realizando las siguientes consideraciones:

En cuanto a la realización de la audiencia y toda vez que se insistió en la no obligatoriedad de convocarla, consideramos que deberían realizarse todas las modificaciones normativas, de manera tal que la audiencia no sea un acto de mera voluntad, sino una obligación de su llamado de manera previa a cualquier modificación tarifaria.

En lo que refiere a la propuesta de la empresa se indicó que los niveles tarifarios resultan menores a los establecidos como de equilibrio económico financiero y el incremento solicitado no resulta suficiente, por lo tanto, piden también aportes del concedente. Sobre esto, dejamos en claro que las personas usuarias también padecen la actual crisis económica y que un gran número de ellos no puede solicitar, tal como lo hace la empresa, una mejora en sus ingresos.

Sobre el incremento del coeficiente K, la empresa propuso un incremento del coeficiente K 20% aplicable a partir del 1/7/22 y otro incremento, acumulativo del 10% aplicable a partir del 1/9. También, planteó una adecuación de servicios especiales a las variaciones de K mediante la modificación del Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias (RANT). Concretamente, propuso ajustes sobre los valores de los servicios especiales (arts. 17–21, 27-29 y 32 RANT) y, en lo que refiere a tarifa social, se propuso un presupuesto inicial y un esquema de aportes provengan de las distintas jurisdicciones y no de los usuarios para financiarla. De acuerdo a la información provista por la empresa, desde los ajustes de 2016 a 2022, se incrementó en más de 10 veces la cantidad de beneficiarios con tarifa social (de 19.000 a 214.000).

Lo cierto es que el nuevo aumento planteado, podría generar mayores solicitudes de incorporación al Programa de Tarifa Social. Nos preguntamos entonces, ¿qué sucedería si no hacen los aportes las jurisdicciones? Es por ello que insistimos que, en caso de falta de financiamiento por parte de las distintas jurisdicciones, la empresa debe reclamar la partida presupuestaria para el Programa.

También, esta Institución hizo referencia a los principales reclamos recibidos por: deficiente calidad en la prestación, por falta de suministro, por desbordes cloacales, por falta de presión de agua y por facturación global, destacando la demora del ERAS en responder los requerimientos por la falta de respuesta de la empresa al Ente.

En cuanto a la falta de presión de agua, la única solución que se les propone a las personas usuarias es, en primer lugar, la espera a la finalización de las obras, o bien la instalación de un tanque cisterna,

más una bomba elevadora y un tanque elevado. Todo a costa de la persona, incluyendo el mayor consumo de energía que genera la bomba. La problemática de falta de presión de agua no solo se da en zonas de la provincia de Buenos Aires, sino que la misma está alcanzando a personas de la CABA.

Es por ello que reiteramos que, a aquellas personas afectadas por la falta de suministro o la baja presión de agua, se les efectúe un descuento en su facturación hasta tanto se preste el servicio en condiciones de calidad y en forma igualitaria al que reciben el resto de las personas usuarias de la concesión. Una propuesta sería no trasladar a esas personas el incremento en el coeficiente K.

Con relación a la facturación global, tal como venimos manifestando en las anteriores Audiencias Públicas, consideramos que la empresa debe mantener la facturación en forma individual a las unidades habitacionales de los consorcios y no facturar globalmente. Los/as propietarios/as de las unidades funcionales son los/as reales usuarios/as del servicio y no el consorcio. El consorcio es una persona de definición ideal, no física. En ese sentido, el artículo 2044 del Código Civil y Comercial lo define como una persona jurídica constituida por el conjunto de propietarios/as de las unidades funcionales y sus órganos son la asamblea, el consejo de propietarios/as y el administrador.

Reiteramos que resulta un "idealismo" (en el sentido de las ficciones a las que apelaba el derecho para justificar lo ilógico) considerar al consorcio como un usuario del servicio. Quienes revisten tal condición, son los/as propietarios/as de las unidades funcionales que lo componen. Nunca veremos a un consorcio consumir agua.

Nuevamente, solicitamos a pesar del silencio de quienes tienen facultades para modificar las normas, que debe modificarse la normativa que autoriza la facturación global y, más allá de los conflictos que se generan ante la falta de pago de las expensas (la facturación global se incluye en ellas), la problemática está relacionada con aquellas personas beneficiarias de la tarifa social que habitan en edificios en propiedad horizontal (PH). En estos casos, quienes cuentan con la tarifa social deben sortear múltiples obstáculos para pagar exclusivamente lo que les corresponde.

Sobre la micromedición, consideramos que el usuario debe pagar por lo que efectivamente consume con tarifas justas y razonables, y con incentivos para racionalizar el uso del agua. Según datos de la empresa, a 2022, solo el 22% cuenta con el servicio medido.

En lo que respecta a la medición global al consorcio entendemos que, con independencia de su inclusión en el marco regulatorio, la misma resulta injusta. Ello, toda vez que no incentiva el ahorro y el uso eficiente del recurso, dado que los propietarios lo abonan de manera proporcional a los porcentajes de su unidad funcional, sin importar que en la misma viva una o varias personas, ni que derrochen o ahorren. Desde el Estado, entonces, no pueden avalarse situaciones injustas.

La empresa en anteriores propuestas reconoció que necesitaba arbitrar acciones para evitar/limitar la conflictividad latente en la facturación del consorcio sujeto a la micro medición. Esto fue planteado en anteriores audiencias.

Insistimos en que esta situación puede revertirse para las nuevas construcciones de viviendas colectivas.

Finalmente, recordamos que, mediante la Resolución A/RES/64/292, las Naciones Unidas reconocieron que el derecho al agua potable y el saneamiento es un derecho humano esencial para el pleno disfrute de la vida y de todos los derechos humanos.

En las recientes Audiencias Públicas, señalamos que, para garantizar el acceso a un servicio público las tarifas deben ser asequibles, es decir que el precio debe considerar la capacidad de pago de las personas usuarias y los pagos no deben disminuir la capacidad de las personas para adquirir otros bienes esenciales como alimentos, vivienda, educación o salud.

El servicio de agua potable y saneamiento resulta ser un servicio esencial, y el Estado como titular del servicio público debe arbitrar todos los medios necesarios para garantizar su accesibilidad y asequibilidad. Pero, además, se debe contemplar que pueda sostenerse el pago a través del tiempo.

Para finalizar, solicitamos que no se analice la propuesta solo para cubrir las necesidades de la empresa, sino que efectivamente se contemple la situación económica y financiera de las personas. Se trata de un servicio que hace a un derecho humano fundamental y se vincula con el goce de otros derechos humanos. Asimismo, requerimos que se revea la normativa sobre la facturación global y la micromedición a edificios en PH y se apliquen descuentos o bonificaciones en las facturas ante la falta de servicio o baja presión.

2.1.2. Exhortación al municipio de Tartagal, provincia de Salta

El cacique de la comunidad originaria Imakta Wichí acudió a esta Institución planteando los perjuicios que sufren las personas de la Comunidad situada en el km 10 RN 86, Tartagal, departamento de San Martín, provincia de Salta, a raíz de los inconvenientes suscitados con la provisión del servicio de agua. Al respecto, indicó que la Municipalidad de Tartagal les provee el servicio mediante camiones cisterna y que, debido a las fuertes tormentas ocurridas durante los primeros meses de 2022, el acceso a la Comunidad quedó anegado, por lo que el camión no pudo ingresar. El cacique destacó su preocupación por la falta del servicio de agua desde enero de 2022, ya que próximamente iniciaría el ciclo escolar y los NNyA deberán concurrir a la escuela, mientras la Comunidad continúa sin agua para bañarse o lavar la ropa. Si bien obtienen agua de otra comunidad, la misma alcanza solo para cocinar y consumir. Es por todo ello que solicitan la provisión del suministro de agua potable con carácter urgente.

Habiendo cursado varias notas al señor intendente municipal de Tartagal, para que nos remitiera información sobre esta situación, no recibimos respuesta por parte del Municipio.

Debemos destacar que se trata de una comunidad originaria que se encuentra en una situación de vulnerabilidad por los efectos de la pobreza y de las dificultades en su inclusión social, hechos que gene-

ran una situación de desventaja en términos económicos, sociales y culturales. Al respecto, el preámbulo del Convenio N° 169 de la OIT sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes afirma que "en muchas partes del mundo, esos pueblos no pueden gozar de los derechos humanos fundamentales en el mismo grado que el resto de la población de los Estados en que viven y (...) sus leyes, valores, costumbres y perspectivas han sufrido a menudo una erosión" y que se encuentra vulnerado el derecho humano al acceso al agua potable, el que se relaciona de manera intrínseca con los derechos humanos a la salud, a la alimentación, a la educación y al de una vida digna.

Por su parte, el artículo 3 del Convenio N° 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre Pueblos Indígenas y Tribales dispone:

> 1. Los pueblos indígenas y tribales deberán gozar plenamente de los derechos humanos y libertades fundamentales, sin obstáculos ni discriminación. Las disposiciones de este Convenio se aplicarán sin discriminación a los hombres y mujeres de esos pueblos. 2. No deberá emplearse ninguna forma de fuerza o de coerción que viole los derechos humanos y las libertades fundamentales de los pueblos interesados, incluidos los derechos contenidos en el presente Convenio.

En línea con lo reseñado, la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas establece:

> Los pueblos indígenas tienen derecho, sin discriminación, al mejoramiento de sus condiciones económicas y sociales, entre otras esferas, en la educación, el empleo, la capacitación y el readiestramiento profesionales, la vivienda, el saneamiento, la salud y la seguridad social.

A tales efectos,

> Los Estados adoptarán medidas eficaces y, cuando proceda, medidas especiales para asegurar el mejoramiento continuo de sus condiciones económicas y sociales. Se prestará particular atención a los derechos y necesidades especiales de los ancianos, las mujeres, los jóvenes, los niños y las personas con discapacidad indígenas.

Así las cosas, y ante la falta de respuesta por parte del citado Municipio, y resultando evidente la situación de extrema vulnerabilidad de las personas que forman parte de la comunidad originaria Imakta Wichí, se exhortó al señor intendente municipal de Tartagal para que cumpla con la obligación de proteger los derechos humanos de la Comunidad y que disponga las medidas que resulten necesarias a efectos de asegurar la provisión de agua potable en condiciones de continuidad y regularidad, a la comunidad originaria Imakta Wichí, ubicada en el km 10 RN 86, Tartagal, departamento de San Martín, provincia de Salta.

2.2. Servicio de electricidad

La posibilidad de contar con el servicio de electricidad hace al desarrollo social y económico de las personas. Así es que la falta de servicio puede vulnerar derechos humanos como ser a la vida, a la salud, al trabajo, a la alimentación, a una vida digna, a la educación, entre tantos otros.

La Ley N° 24.065 es el marco regulatorio de la energía eléctrica y, en el artículo 2 de la norma, se fija, entre los objetivos para la política nacional en materia de abastecimiento, transporte y distribución de electricidad: "a) Proteger adecuadamente los derechos de los usuarios". Esta norma es anterior a la reforma constitucional de 1994, en la que fueron consagrados expresamente los derechos de las personas usuarias y consumidoras en el artículo 42. La Ley crea el ENRE, quien es el encargado de proteger, en primer lugar, los derechos de las personas usuarias.

Es importante mencionar que, a través de la Ley N° 27.541, publicada a fines de 2019, se facultó al PEN a mantener las tarifas de electricidad que estén bajo jurisdicción federal y a iniciar un proceso de renegociación de la Revisión Tarifaria Integral (RTI) vigente o iniciar una revisión de carácter extraordinario, en los términos de la Ley N° 24.065 por un plazo máximo de hasta 180 días, propendiendo a una reducción de la carga tarifaria real sobre los hogares, comercios e industrias para 2020. También, se facultó al PEN a intervenir administrativamente el ENRE por el término de un año. Mediante el Decreto N° 815/2022, fue prorrogado el plazo de la RTI por año.

En cuanto a las tarifas, en 2022, fueron convocadas Audiencias Públicas para tratar incrementos tarifarios para transportistas y distribuidoras de jurisdicción nacional.

Durante 2022, recibimos reclamos por parte de las personas usuarias del servicio de electricidad de jurisdicción nacional y de algunas provincias del país. En el caso de las empresas provinciales de distribución de energía eléctrica, en la mayoría de ellos, derivamos la cuestión a las Defensorías provinciales correspondientes.

Los reclamos de las personas usuarias de Edenor y Edesur fueron, principalmente, por cortes reiterados toda vez que el Ente no realiza un seguimiento de esos reclamos conforme el instructivo ENRE 16/18. Además, se recibieron reclamos por daños en artefactos eléctricos, errores en la facturación y oscilaciones de tensión. Por último, se recepcionaron reclamos de personas que plantearon la falta de cumplimiento por parte de las distribuidoras a resoluciones emitidas por el ENRE.

En menor medida, recibimos por demoras en el cambio de titularidad del servicio y por demoras para instalar nuevos suministros.

En cuanto al tratamiento de los reclamos recibidos, esta Defensoría brindó asesoramiento detallado y analizó los mismos, dando intervención a las distribuidoras o al ENRE, como también se orientó a las personas usuarias acerca de cómo plantear sus quejas, cómo leer sus facturas, o bien cómo exigir el cobro de las indemnizaciones.

Al igual que, en 2021, las personas usuarias también reclamaron por las dificultades para interponer reclamos vía web ante el ENRE, como para contactarse telefónicamente.

Por otra parte, se presentaron denuncias sobre la existencia de postes de luz en mal estado y cables sueltos. Estos casos se pusieron en conocimiento del Departamento de Seguridad Pública del ENRE, a fin de que tomara inmediata in-

tervención, haciendo las reparaciones que resulten necesarias para eliminar todo riesgo en la vía pública.

En lo que refiere a la facturación de consumos no registrados, o bien los denominados "recupero de energía", esta Institución desde hace varios años, solicita y solicitó al Ente que se expida sobre el accionar de las distribuidoras. En primer lugar, sostuvimos que, si las empresas emiten facturas con lecturas reales, no puede imputarse a la persona usuaria el "error" en la medición en forma retroactiva y, por otra parte, y en los términos del artículo 5 inciso d, Punto II del Reglamento de Suministro, le solicitamos al ENRE que informe si las distribuidoras acreditaron la comprobación de hechos que hicieran presumir irregularidades en la medición o apropiación de energía eléctrica no registrada por la intervención de las personas usuarias.

En los casos de cortes de suministro, y atento a que la falta del servicio afectó también la falta del suministro de agua potable, en cada uno de los casos, se dio, de manera urgente, intervención a las distribuidoras para que con la mayor celeridad se adopten las medidas para restablecer el servicio.

2.2.1. Proyecto PERMER para proveer energía eléctrica

En la Institución, recibimos un pedido de intervención de la comunidad Mbyá Guaraní Pasarela Nueva Pyahu, ubicada en Montecarlo, provincia de Misiones para que la misma pueda tener acceso al agua potable y al servicio de energía eléctrica.

Si bien la Comunidad cuenta con un pozo perforado y tanque, no tienen electricidad para hacer funcionar la bomba necesaria para extraer agua. Cabe señalar que esta cuestión intentó subsanarse a través de la provisión de un generador a gasoil por parte del municipio de Montecarlo, pero la Comunidad continúa careciendo del servicio de energía eléctrica.

Entendimos que la problemática podría ser zanjada a través del Proyecto de Energías Renovables en Mercados Rurales (PERMER) vigente dentro de la órbita de la Secretaría de Energía de la Nación, ya que la Comunidad se encuentra a 35 kilómetros de la red, por lo que no resulta posible en lo inmediato llevar a cabo la extensión de la misma hasta el lugar. Sin embargo, una posible solución la brindaría la instalación de paneles solares.

Aquí es oportuno recordar el Objetivo 7 de los ODS: "Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos" y la meta 7.1. "De aquí a 2030, garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos".

Las Naciones Unidas han reconocido a los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (DESC) como derechos humanos, pues hacen a la vida misma. Sin alimentación, vivienda, educación y salud, no existe dignidad para el ser humano y sus derechos están conculcados.

El PIDESC establece, en su artículo 11.1, el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso, alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia.

En tal sentido, la energía eléctrica es la base de derechos básicos como alimentación adecuada, salud, vivienda digna y educación. Es decir que permite mantener alimentos y medicamentos refrigerados, bombear agua para el aseo y, para limpiar y cocinar alimentos, y permite estudiar superando la oscuridad.

El acceso a la electricidad facilita el desarrollo económico y social de un país, ofreciendo la posibilidad de mejorar su calidad de vida.

Por su parte, la Declaración de Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas establece, entre muchas otras premisas, que "los pueblos indígenas tienen derecho, sin discriminación, al mejoramiento de sus condiciones económicas y sociales, entre otras esferas, en la educación, el empleo, la capacitación y el readiestramiento profesionales, la vivienda, el saneamiento, la salud y la seguridad social".

Para ello,

> los Estados adoptarán medidas eficaces y, cuando proceda, medidas especiales para asegurar el mejoramiento continuo de sus condiciones económicas y sociales. Se prestará particular atención a los derechos y necesidades especiales de los ancianos, las mujeres, los jóvenes, los niños y las personas con discapacidad indígenas.

Tomando en cuenta la situación de extrema vulnerabilidad de las personas que forman parte de esa Comunidad, y con el objetivo de poner fin a la vulneración de derechos humanos fundamentales que implica no tener acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna, se solicitó al PERMER que informara si resulta factible incorporar esta Comunidad al PERMER y en ese marco, proveer e instalar los paneles solares que tanta falta le hace.

Ante la falta de respuesta por parte del citado Proyecto, se cursó similar requisitoria a la Secretaría de Energía de la Nación, haciéndole conocer la falta de respuesta por parte del PERMER, encontrándose pendiente de respuesta la misma.

2.2.2. Audiencias Públicas

La Institución participó de las Audiencias Públicas convocadas por el ENRE para tratar los regímenes tarifarios de transición para las transportadoras de electricidad y las distribuidoras de energía eléctrica de jurisdicción nacional.

Por la Resolución ENRE N° 25/2022, el Ente convocó a una Audiencia Pública virtual con el objeto de poner en conocimiento y escuchar opiniones respecto de la determinación de los precios de referencia de la potencia y del precio estabilizado de la energía en el mercado eléctrico mayorista así como del precio estabilizado del transporte para el mercado eléctrico mayorista del sistema de Tierra del Fuego; las propuestas de transición tarifaria elaboradas por las distribuidoras de energía eléctrica del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), Edenor S. A. y Edesur S. A., el Ente Provincial de Energía del Neuquén y las transportistas de energía eléctrica Transener S. A., Transba S. A., Distrocuyo S. A., Transpa S. A., Transco S. A., Transnea S. A. y Transnoa S. A.

La Audiencia Pública se desarrolló entre el 17 y el 18 de febrero de 2022. La Defensoría participó de la misma y efectuó las siguientes consideraciones: del Informe presentado por la Secretaría de Energía surgió que, de las distribuidoras (nacionales y provinciales), existía una morosidad

de pagos a CAMMESA, lo cual permitió hacerse de ingresos adicionales para no aumentar la tarifa. Según las distribuidoras, no fue perfeccionado el artículo 87 de la Ley N° 27.591 de Presupuesto (según las distribuidoras aún no perfeccionada) y la fijación de los nuevos precios tendría un impacto final en la factura de los usuarios entre 17 y 20%.

La proporcionalidad o el cuánto del subsidio es una decisión de política económica ajena a la competencia de la Institución. La eliminación del subsidio impactará en la factura final por ello planteamos las siguientes incógnitas: ¿es realmente ese el impacto?, ¿se evaluó en la estimación las nuevas tarifas de transporte y distribución?, ¿se incluyeron los impuestos y tasas? Además, ese impacto lo tendrían todas las personas usuarias del país, ¿se hicieron las simulaciones en las facturas finales de las distribuidoras de energía del país?

Asimismo, desconocíamos si se había evaluado la situación de las provincias electrodependientes.

En cuanto al régimen tarifario de transición, manifestamos que las personas usuarias necesitan certezas normativas como coherencia en las políticas públicas y, en esas discusiones, eran ellas las más afectadas.

Tal como lo sostuvimos en todas las Audiencias Públicas desde 2005, la RTI para la Defensoría debe contemplar: a) el estudio del nivel socioeconómico de los usuarios para su correcta categorización; b) el establecimiento de parámetros de calidad y modelo de control; c) el estudio de costos, la fijación de una tasa de rentabilidad razonable y análisis de las inversiones, que permita eficiencia y la prestación en condiciones de calidad; d) el establecimiento de criterios para la gestión ambiental con enfoque basado en derechos humanos; e) la exigencia de una estructura de financiamiento equilibrada; f) el establecimiento de procesos de debida diligencia en derechos humanos basado en el deber del Estado de proteger, de las empresas de respetar los derechos humanos y, finalmente, la adopción de mecanismos adecuados de acceso a la reparación.

De la presentación de distribuidoras y transportistas, surgió que requerían definiciones en el tratamiento de las deudas con CAMMESA y deudas del Estado; que existían reclamos administrativos sin resolver y planteos de reserva de derechos y acciones. Además, salvo una transportista, no especificaron el porcentaje de incremento. Algunas transportistas reconocieron la falta de inversiones por el congelamiento tarifario y advirtieron que ello afectará negativamente sobre condiciones de calidad y seguridad.

En definitiva, se desconocía cuál era el impacto que los incrementos iban a tener en la factura final. Es por ello que sostuvimos que era imprescindible conocer y tener en cuenta la capacidad económica y financiera de las personas usuarias, y que para definir incrementos tarifarios debían contemplarse, ineludiblemente, las circunstancias sociales, políticas y económicas del país.

Imponer a las personas usuarias nuevos incrementos tarifarios implicaba analizar si estaban en condiciones de soportar el pago de tarifas superiores a las vigentes puesto que existían usuarios que se endeudaban para pagar sus facturas y que pagaban altas tasas de interés. En la mayoría de los casos, esas personas estaban fuera del sistema bancario. Por otra parte, existían algunas que arrastraban deudas por reclamos no resueltos como también se encuentran abonando planes de pagos.

En la Audiencia, también, se recordó que los pagos por el servicio no deben disminuir la capacidad de las personas para adquirir otros bienes, que se relacionen con la dignidad propia de toda persona y los derechos que de allí se desprenden: a la salud, a la educación, a la alimentación y, a una vida y una vivienda dignas.

Es por ello que debía analizarse si los incrementos podrían llevar a la exclusión del servicio, con afectación directa a los derechos humanos fundamentales puesto que se observaba una crisis en el nivel de ingresos del sector asalariado y de los comerciantes en general, lo cual hacía necesario adoptar medidas en defensa y resguardo de los intereses de las personas usuarias.

La energía es un derecho esencial y el Estado debe garantizar accesibilidad y asequibilidad, es por ello que solicitamos que se brinde a las personas usuarias un horizonte de certeza normativa como también coherencia en las políticas públicas y evaluar, hasta tanto se resuelvan las controversias con las distribuidoras, la suspensión de los incrementos.

Finalmente, señalamos que toda política pública debe tener como centro a la persona, por lo tanto, las modificaciones en las tarifas de electricidad no resultan solo una variable económica, sino que hace a los derechos esenciales, a los cuales el Estado se obligó al suscribir la Agenda 2030 y demás tratados internacionales de derechos humanos.

También, esta Defensoría participó de la Audiencia Pública convocada por el ENRE para tratar la adecuación tarifaria transitoria, dentro del proceso de la RTI y con carácter previo a fijar las tarifas definitivas del servicio público de transporte de energía eléctrica.

La Audiencia Pública se realizó el 30 de noviembre de 2022 y esta Institución, en lo que al deber de protección de los derechos de las personas usuarias reiteró los planteos realizados en la Audiencia de febrero de 2022 reseñados ***ut supra***.

2.2.3. Audiencia Pública: nuevos Precios Estacionales de Energía Eléctrica

Mediante la Resolución S.E. N° 236/22, se convocó a una Audiencia Pública a los efectos del tratamiento de los nuevos precios de referencia estacionales del Precio Estacional de la Energía Eléctrica (PEST), aplicables a partir del 1 de junio de 2022.

La Audiencia Pública se realizó el 11 de mayo de 2022 y esta Defensoría manifestó que llamaba poderosamente la atención que, en el informe técnico, prácticamente no se dice nada sobre el impacto que tendrán los nuevos precios del PEST en las facturas de los usuarios y usuarias del interior del país. Solo se indica:

Para el caso de las distribuidoras de jurisdicción provincial el traslado del incremento en el PEST definido por la metodología resultará en un menor impacto en la factura, en la medida que el componente del precio de la energía constituya un menor porcentaje de la tarifa.

Por otra parte, tanto en el informe técnico como en la documentación comple-

mentaria (alguna muy crítica a la propuesta) lo que se planteaba en definitiva era cuánto del precio se va a subsidiar o se dejará de subsidiar. Así es que se reiteraron los términos vertidos en la audiencia de febrero de 2022 en cuanto a que la proporcionalidad o el cuánto del subsidio es una decisión de política económica ajena a la competencia de la Institución.

Asimismo, se indicó que se desconocía cuál sería el monto final que abonarán los usuarios y usuarias tanto de jurisdicción nacional como provincial (costo de la energía, transporte, distribución, impuestos y tasas) y que se observaba una crisis en el nivel de ingresos del sector asalariado y de los comerciantes en general, lo cual hace necesario adoptar medidas en defensa y resguardo de sus intereses.

En lo que a tarifa social refiere, reiteramos lo que venimos solicitando en las anteriores Audiencias: deben ampliarse los kWh bonificados, teniendo en cuenta que, en algunos casos, estos resultan imperceptibles en el monto total de las facturas. Hay un sector que no puede afrontar el pago de las facturas aún con tarifa social.

Finalmente, insistimos en los siguientes principios: el Estado debe evaluar si la factura final del/a usuario/a (incluidos tasas e impuestos) resultará razonable: ello por imperativo del artículo 42 de la Constitución Nacional y, de igual manera evaluar, si la tarifa resulta asequible, ello por imposición del derecho convencional y la Agenda 2030. Otra solución será contraria a derecho.

2.3. Servicio de gas por redes

La Ley N° 24.076 regula el servicio de gas natural y al igual que en el marco regulatorio de la energía eléctrica, en el artículo 2 de la norma se fija, entre los objetivos para la política nacional en materia de transporte y distribución de gas natural "a) Proteger adecuadamente los derechos de los usuarios". Esta norma es anterior a la reforma constitucional de 1994, en la que fueron consagrados, en el artículo 42, los derechos de las personas usuarias y consumidoras. También, por la citada Ley, se creó el ENARGAS, quien, entre otras funciones, debe proteger los derechos de los/as usuarios/as.

Mediante la Ley N° 27.541, publicada a fines de 2019, se facultó al PEN a mantener las tarifas de gas natural y a iniciar un proceso de renegociación de la RTI vigente o iniciar una revisión de carácter extraordinario, en los términos de la Ley N° 24.076, por un plazo máximo de hasta 180 días, propendiendo a una reducción de la carga tarifaria real sobre los hogares, comercios e industrias para 2020. También, se facultó al PEN a intervenir administrativamente el ENARGAS por el término de un año, hecho que se efectivizó el 17/3/20 a través del Decreto N° 278/20.

En el marco del ASPO, además del Decreto N° 311/20 se prorrogó el congelamiento de las tarifas del servicio mediante los Decretos N° 543/20 y 1020/20. En 2022, fueron convocadas Audiencias Públicas para tratar el Régimen Tarifario de Transición, como también la porción de subsidio del precio del gas que el Estado nacional iba a tomar a su cargo.

En 2022, los principales reclamos recibidos fueron por irregularidades en la facturación del servicio y las demoras en resolver los reclamos presentados ante el ENARGAS. En menor medida, se recibieron reclamos vinculados con solicitudes de refinanciación.

Según los casos, se dio intervención a las distribuidoras, al ENARGAS, o bien se asesoró a las personas usuarias sobre cómo leer las facturas y efectuar la lectura del medidor (en los casos en los que era seguro realizarlo).

2.3.1. Audiencias Públicas

El 19 de enero de 2022 se realizó la Audiencia Pública Nº 102 con el objeto de poner a consideración: 1) Adecuación transitoria de la tarifa del servicio público de transporte de gas natural (conf. Decreto N° 1020/20); y 2) Adecuación transitoria de la tarifa del servicio público de distribución de gas por redes (conf. Decreto N° 1020/20).

En 2021, se estableció un nuevo período de renegociación de la RTI conforme al Decreto Nº 1020/20. Se destacó que, en los acuerdos transitorios de renegociación de mayo de 2021, no se contempló un plan de inversiones obligatorias a ejecutar por las distribuidoras. Solo debían mantener el servicio en condiciones de calidad y se suspendieron, mantuvieron o prorrogaron los recursos administrativos.

Se reiteraron los conceptos sobre los que esta Institución considera la RTI insistiendo en que se establezcan procesos de debida diligencia en derechos humanos, basados en el deber del Estado de proteger, de las empresas de respetar los derechos humanos y, finalmente, la adopción de mecanismos adecuados de acceso a la reparación.

Las distribuidoras y transportistas solicitaron incrementos que variaba entre un 25 y un 200% y el valor calculado del Índice de Precios Internos al por Mayor (IPIM) presenta diferencias entre ellas. Lo calculan a partir de distintos años y estiman el valor para diciembre-enero-febrero de 2022. También, requirieron el incremento de tasas y cargos, y el traslado de tasas municipales, impuestos nuevos o actualización de alícuotas. Las propuestas no incluyeron el precio del gas, transporte y gas retenido, y finalmente, hicieron reserva de derechos.

Así es que, al igual que en otras Audiencias, planteamos el desconocimiento sobre el impacto final en la factura de las personas usuarias del servicio y cuestiones vinculadas con la Tarifa Social Federal (TSF) y el Programa Hogar.

Insistimos en que, para definir incrementos tarifarios, deben contemplarse, ineludiblemente, las circunstancias sociales, políticas y económicas del país. Imponer a las personas usuarias nuevos incrementos tarifarios implica analizar si los mismos están en condiciones de soportar el pago de tarifas superiores a las vigentes e indicamos que hay usuarios que se endeudan para pagar sus facturas y que pagan altas tasas de interés y, en la mayoría de los casos, se encuentran fuera del sistema bancario.

Reiteramos que los pagos por el servicio no deben disminuir la capacidad de las personas para adquirir otros bienes, que se relacionen con la dignidad propia de toda persona y los derechos que de allí se desprenden: a la salud, a la educación, a la alimentación y, a una vida y una vivienda dignas. Es por ello que debe analizarse si los incrementos pueden llevar a la exclusión del servicio, con

afectación directa a derechos humanos fundamentales.

Para finalizar, pusimos de relieve que los usuarios y usuarias afrontaban incrementos en otros servicios básicos; incrementos en productos que hacen a su subsistencia, incrementos salariales insuficientes, devaluación del peso con impacto en el salario real y el poder de compra, pérdida de su fuente de trabajo. En definitiva, desconocíamos cuál sería el monto que abonarán los usuarios incluyendo el precio del gas, la tarifa de transporte, de distribución y, los impuestos y tasas.

Es por todo ello que el Estado, al definir precios y tarifas, debía evaluar si la factura final del/a usuario/a (incluidos tasas e impuestos) resultará razonable por imperativo constitucional del artículo 42 y teniendo en cuenta que la asequibilidad de la tarifa está impuesta por el derecho convencional y la Agenda 2030. Sostuvimos que otra solución, sería contraria a derecho.

2.3.2. Audiencia Pública: gas PIST

La Secretaría de Energía convocó a una Audiencia Pública para tratar la porción del precio del gas natural en el Punto de Ingreso al Sistema de Transporte (PIST) que el Estado nacional tomará a su cargo en el marco del Plan de Promoción de la Producción del Gas Natural Argentino - Esquema de Oferta y Demanda 2020-2024 aprobado mediante el Decreto Nº 892/20.

La Audiencia se realizó el 31 de enero de 2022 y esta Defensoría presentó una nota para que se agregue al expediente de la Audiencia.

A modo de síntesis, se reiteraron conceptos que resultan fundamentales para esta Institución, por un lado, la proporcionalidad o el cuánto del subsidio es una decisión de política económica ajena a la competencia de la Institución y que es una obligación del Estado proteger los derechos de las personas usuarias. Se desconocía el impacto final en sus facturas y es por ello que, al definir precios y tarifas, se debía evaluar si la factura final del/a usuario/a (incluidos tasas e impuestos) resultará razonable por imperativo constitucional del artículo 42 y teniendo en cuenta que la asequibilidad de la tarifa está impuesta por el derecho convencional.

Idéntico planteo realizamos cuando participamos de las Audiencias Públicas del 10 de mayo y 6 de diciembre de 2022 convocadas por la Secretaría de Energía de la Nación que tuvieron idéntico objeto a la de enero de 2022, esto es, el tratamiento de los nuevos precios del gas natural en el PIST.

2.4. Régimen de segmentación de subsidios a los servicios de energía eléctrica y gas natural

Por la Resolución SE 235/22, la Secretaría de Energía convocó a una Audiencia Pública para tratar la implementación de la segmentación en el otorgamiento de los subsidios al precio de la energía por parte del Estado nacional a las personas usuarias del servicio de gas natural y de energía eléctrica para el bienio 2022-2023.

La Audiencia Pública se realizó el 12 de mayo de 2022 y, en la misma, manifestamos que en el informe técnico estaban explicitados los criterios de asignación de subsidios y, también, las dificultades para implementarlos. A modo de ejemplo:

- **Criterio geográfico-espaciales**: se plantean las dificultades para contar con un criterio homogéneo que sea aplicable a todo el país de manera uniforme.
- **Criterios socioeconómico**: se reconoce la limitante de contar con la información del conjunto del hogar del/a usuario/a, como también la necesidad de instrumentar mecanismos para que, a nivel de cada suministro, se informe la cantidad de hogares asociados, su composición y, su nivel de ingresos y asociados.
- También, se explicita que se debe mejorar la información provista por las distribuidoras, por ejemplo, identificación de personas fallecidas.

Asimismo, se admitió la posibilidad de incurrir en errores al excluir el subsidio. Es decir que se pretendía establecer una segmentación con información insuficiente, como también con una construcción, relevamiento y análisis a futuro.

Por otra parte, el informe hizo referencia a un sistema energético sostenible; sin embargo, nada plantea sobre el uso racional de la energía ni propone acciones concretas para ello como, por ejemplo: propiciando incentivos económicos al ahorro, reactivando o promoviendo nuevos programas vinculados con el uso racional y eficiente de la energía, realizando una profusa labor de incentivación.

En cuanto a la propuesta de segmentación, sostuvimos que se carecía de definiciones sobre cuándo se iba a implementar; sin embargo, ya estaban definidos los criterios de inclusión y exclusión.

Sostuvimos que, para el caso de reducir/eliminar subsidios y de no ser igual para todas las categorías generando así diferencias, se debía contar con una decisión fundada, no arbitraria y que tenga en cuenta la capacidad económica y financiera de las personas usuarias. Toda segmentación que se intente deberá considerara estos parámetros. Con solo el dato de la mera ubicación geográfica, se llegará a soluciones injustas para muchas personas o a obligaciones de imposible cumplimiento.

Ello lo viene solicitando esta Defensoría desde las Audiencias Públicas celebradas desde el 2005 y lo reafirmamos en todas las posteriores a 2016. Planteamos que las distintas administraciones tuvieron tiempo suficiente de, al menos, comenzar a recabar la información y generar el mecanismo de actualización continua. Por esta razón, rechazamos que, en el segmento del menor nivel de subsidios, se defina solo por cumplir criterios espaciales. Se deben evaluar las dos condiciones: los criterios espaciales y los socioeconómicos.

En el caso de los polígonos del Renabap, lo que se requiere es que cuenten con el servicio. Lamentablemente, en muchos de esos barrios populares, no se cuenta con el suministro formal (tanto eléctrico como de gas por redes) y lo que es aún peor es que, al solicitarlos, como cuentan con el certificado de vivienda familiar las empresas no brindan los servicios públicos.

En cuanto al procedimiento para la implementación, también, encontramos

imprecisiones sobre cómo se elaborará el padrón y su comunicación a distribuidoras, subdistribuidores, entes reguladores y autoridades de aplicación.

Por último, tampoco quedaba claro cuál sería la información que se solicitará para reconsiderar la decisión sobre la exclusión, ante quién se presenta y cuál será el plazo para resolverlo. Es decir que se puso a disposición una propuesta con indefiniciones, en las que se reconocen las dificultades para su implementación y que, por otra parte, está vinculada con las audiencias del martes y de ayer en las que tampoco se cuenta con definiciones.

¿Cuánto será el monto final de las facturas de gas y electricidad? El cuánto también está relacionado con la quita o asignación de subsidios y la segmentación. Todo fue una incógnita. Tampoco se explicitó cómo se iba a aplicar la segmentación a las personas usuarias del servicio de energía eléctrica del interior del país ni cuál era la información que se tomaría en cuenta o iba a ser relevada.

Las personas necesitan certezas normativas como coherencia en las políticas públicas. En todas estas imprecisiones, son los que resultan afectados. La única certeza con la que cuentan es que la mayoría recibirá sus facturas con incrementos.

La eliminación del subsidio impactará en la factura final tanto de los/as usuarios/as de jurisdicción nacional como provincial.

Reafirmamos que imponer a las personas usuarias nuevos incrementos tarifarios implica analizar si están en condiciones de soportar el pago de tarifas superiores a las vigentes. Los pagos por el servicio no deben disminuir la capacidad de las personas para adquirir otros bienes que se relacionen con la dignidad propia de toda persona y los derechos que de allí se desprenden: a la salud, a la educación, a la alimentación y, a una vida y vivienda digna.

Se debe analizar si los incrementos pueden llevar a la exclusión de los servicios con afectación directa a los derechos humanos fundamentales y el Estado debe arbitrar las medidas para garantizar la accesibilidad y la asequibilidad. Insistimos que hay un sector que no puede afrontar el pago de las facturas aún con tarifa social. Se endeudan por fuera del sistema bancario para abonarlas, o bien solicitan planes de pago a las distribuidoras.

Reiteramos que desconocíamos cuál sería el monto final que abonarán los usuarios y usuarias tanto de jurisdicción nacional como provincial y que, para el caso de reducir/eliminar subsidios y de no ser igual para todas las categorías generando así diferencias, se debe emitir una decisión fundada, no arbitraria, que tenga en cuenta la capacidad económica y financiera de las personas usuarias, con procesos claros, transparentes y con rendición de cuentas.

Finalmente, manifestamos que toda segmentación que se intente deberá tener en cuenta estos parámetros. Con solo el dato de la mera ubicación geográfica, se llegará a soluciones injustas para muchas personas o a obligaciones de imposible cumplimiento.

Con posterioridad a la Audiencia, a través del Decreto N° 332/22, se creó el régimen de segmentación de subsidios a usuarios y usuarias residenciales de los servicios públicos de energía eléctrica y gas natural por red, con el objeto de lograr valores de la energía razonables y susceptibles de ser aplicados con criterios de justicia y equidad distributiva.

La segmentación tiene como objetivo asignar los subsidios a la energía según la capacidad económica de los hogares, manteniendo los subsidios en aquellos con ingresos bajos y medios que requieren de la asistencia estatal para pagar sus boletas de electricidad y gas.

Para implementarla, se establecieron tres categorías: nivel 1 de mayores ingresos; nivel 2 de menores ingresos y nivel 3 de ingresos medios. Para cada nivel, se establecieron las condiciones para encuadrarse.

En una primera instancia, desde esta Institución, se advirtieron las dificultades para acceder al registro (por la falta de acceso a internet o falta de conectividad) como también la falta de claridad sobre lo que sucedería con las personas usuarias beneficiarias de la tarifa social.

Así también recibimos reclamos cuestionando el plazo establecido para inscribirse en el registro. Con el correr de los meses esta cuestión fue resuelta quedando abierto el registro de inscripción. Asimismo, se abrieron canales para modificar datos que se consignaron erróneamente y para dar la baja a la solicitud.

Sobre esto último, algunos de los reclamos que recibimos estuvieron vinculados con la incorrecta asignación de categoría, o bien con la demora en operativizar la baja al registro, los que se canalizaron a través de la Secretaría de Energía de la Nación.

2.5. Servicio postal

La DUDH, el PIDCP y la CADH, entre otros, reconocen la inviolabilidad de la correspondencia como un derecho humano.

Nuestra Constitución Nacional, en su artículo 18, establece: "El domicilio es inviolable, como también la correspondencia epistolar y los papeles privados".

En cuanto a los derechos de las personas usuarias postales, además de la inviolabilidad, en nuestro país, se reconoce el derecho a retirar del servicio o modificar la dirección del envío postal, previo pago de la tasa respectiva, en el supuesto de no haber sido entregado a la persona destinataria, o no haber sido interceptado, confiscado o destruido por aplicación de la legislación vigente. Exigir, en los casos en los que no se trate de correspondencia simple, el comprobante de imposición en el que debe figurar: fecha de imposición, el importe abonado, la denominación del operador y su número de inscripción en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales y subregistro. Reclamar en caso de irregularidades en la prestación del servicio postal, ante el operador postal en el que hubiere efectuado la respectiva imposición o ante el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM).

También, se establece el derecho a recibir la indemnización prevista por la normativa (Ley N° 20.216, Decreto N° 151/1974), en los casos que se determine la responsabilidad del operador postal por pérdida, extravío, destrucción, expoliación, despojo o avería intencional de los envíos postales sometidos a control especial en su aceptación y entrega.

El Organismo encargado de velar por

el cumplimiento de esos derechos es el ENACOM.

En 2022, disminuyeron los reclamos por el servicio postal y los mismos se resolvieron a través de las gestiones que efectuamos directamente ante el Correo Argentino, quien designó un punto focal específico para encargarse de las quejas que se enviaban desde esta Institución. En otros casos, se dio intervención al ENACOM quien impuso sanciones al Correo Oficial y a otras empresas de servicios postales por deficiencias en la prestación del servicio.

2.6. Servicio de telefonía

La comunicación es un derecho humano fundamental, que forma parte de los derechos humanos que hacen a la vida cotidiana de las personas y al ejercicio pleno de la ciudadanía.

El derecho a la comunicación es la protección jurídica de todas las personas al acceso a la información y al conocimiento, lo que permite la libre expresión de la ciudadanía.

El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) facilitan el ejercicio de este derecho.

El artículo 19 de la UDH establece que

> todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras por cualquier medio de expresión.

La Declaración de Principios sobre Libertad de Expresión de la CIDH de la OEA señala que

> toda persona tiene el derecho a buscar, recibir y difundir información y opiniones libremente en los términos que estipula el artículo 13 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos. Todas las personas deben contar con igualdad de oportunidades para recibir, buscar e impartir información por cualquier medio de comunicación sin discriminación, por ningún motivo, inclusive los de raza, color, religión, sexo, idioma, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

En nuestro ordenamiento jurídico, más allá de las disposiciones que contiene el artículo 42 de la Constitución Nacional, la Ley N° 27.078 declaró de interés público el desarrollo de las TIC, las telecomunicaciones, y sus recursos asociados, estableciendo y garantizando la completa neutralidad de las redes. Su objeto es posibilitar el acceso de la totalidad de los habitantes a los servicios de la información y las comunicaciones en condiciones sociales y geográficas equitativas, con los más altos parámetros de calidad.

El objetivo de la ley es garantizar el derecho humano a las comunicaciones y a las telecomunicaciones, además de reconocer a las TIC como un factor preponderante en la independencia tecnológica y productiva de nuestra nación, promover el rol del Estado como planificador, incentivando la función social que dichas tecnologías poseen, como así también la competencia y la generación de empleo mediante el establecimiento de pautas claras y transparentes que favorezcan el desarrollo sustentable del sector, procurando la accesibilidad y asequibilidad de las TIC para el pueblo.

El organismo encargado de tutelar los derechos de los usuarios es el ENACOM y, también, la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (hoy Subsecretaría de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores), en los casos que se vulneren derechos previstos en la Ley Nº 24.240.

Los servicios de telefonía, internet y cable fueron incluidos en el Decreto N° 311/20 y su reglamentación, esto es la prohibición de cortar el servicio de aquellos/as usuarios/as que adeudaban hasta tres facturas, cuyos vencimientos operaban a partir de marzo de 2020.

Por otra parte, se produjo una modificación sustancial a la Ley 27.078 a través del DNU N° 690/20, toda vez que determinó el carácter de servicios públicos esenciales en competencia a la telefonía móvil y fija, internet y la TV por cable, y estableció la Prestación Básica Universal y Obligatoria (PBU) para cada uno de dichos servicios. El Decreto tuvo como objetivo garantizar el derecho humano de acceso a las TIC por cualquiera de sus plataformas.

El Decreto N° 690/20 de agosto de 2020, entre otras medidas, suspendió en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19, cualquier incremento o modificación de precios establecidos o anunciados desde el 31 de julio y hasta el 31 de diciembre de 2020 por los licenciatarios TIC, siendo el último aplicado en marzo de este año. Esto incluyó a los servicios de radiodifusión por suscripción mediante vínculo físico o radioeléctrico, y los correspondientes al servicio de telefonía fija o móvil, en cualquiera de sus modalidades, a los de internet y a los servicios de televisión satelital por suscripción.

Se destaca que las licenciatarias judicializaron la aplicación de la norma, obteniéndose diferentes fallos judiciales en cuanto a su aplicación o no.

En 2021, por la Resolución ENACOM N° 203/21, se autorizó a las licenciatarias de Servicios de Comunicaciones Móviles (SCM) a incrementar el valor de sus precios minoristas tomando como referencia sus precios vigentes y autorizados por la Resolución ENACOM N° 1466/20, en hasta un 7,5% para febrero de 2021 y de hasta el 2,5% a partir del 1 de marzo de 2021.

En julio de 2021, por la Resolución ENACOM N° 862/21, fue autorizado un nuevo incremento retroactivo al 1 de julio de 2021 y de hasta un 5% en el valor de los precios minoristas de cualquiera de sus planes en las modalidades pospagas y mixtas; tomando como referencia sus precios vigentes y autorizados mediante las Resoluciones ENACOM N° 1466/20 y 203/21.

En 2022, mediante las Resoluciones N° 725/22, 1754/22 y 2393/22, el ENACOM dispuso que las licenciatarias de SCM podrán aplicar incrementos en el valor de los precios minoristas de cualquiera de sus planes en las modalidades pospagas y mixtas.

2.6.1. Deficiencias en la prestación y en la facturación

Durante 2022, recibimos reclamos vinculados con la prestación del servicio de telefonía fija, internet y cable. La mayoría de los reclamos se resolvieron favorable-

mente a través de la intervención directa que se dio a las empresas (Movistar, Personal y Claro).

Con relación al servicio básico telefónico, se recibieron reclamos de usuarios de Personal y Movistar por la falta de funcionamiento de la línea básica, gran parte de esos reclamos se debían al "robo de cables". En estos casos, las empresas repararon los servicios, o bien ofrecieron un cambio de tecnología (esto es, el reemplazo de la línea tradicional de par de cobre por un producto de tecnología inalámbrica). Cabe destacar que este ofrecimiento de una tecnología alternativa provocó el reclamo de los/as usuarios/as debido a que consideraban que la tecnología inalámbrica era deficiente, ya que depende del servicio de energía eléctrica y no permite contar con el servicio de internet, sino que solo sirve para transmisión de voz. Esta imposibilidad de acceder a internet si se cuenta con tecnología inalámbrica es reiteradamente reclamada por los/as usuarios/as, lo cual es más que entendible atento al grado de desarrollo tecnológico alcanzado en la actualidad y teniendo en cuenta que el acceso a internet es considerado un derecho humano.

Cabe señalar que, en muchos de los casos, dimos intervención al ENACOM, que, a diferencia de otros años, dio respuesta en tiempo y forma a los pedidos de informes cursados por la Institución.

No obstante, lo antedicho, es necesario destacar que muchas personas usuarias cuestionaron la plataforma de Trámites A Distancia (TAD), planteando las dificultades que deben sortear para interponer los reclamos ante el ENACOM, puesto que resulta ser un sistema engorroso que obstaculiza solicitar la inmediata intervención del Ente ante abusos de las empresas.

2.7. Servicio de transporte

El servicio de transporte constituye un elemento de vital importancia para que las personas puedan desarrollar su vida cotidiana.

No cabe duda que existe una estrecha relación del derecho a la movilidad con otros derechos humanos. La movilidad corresponde plenamente al conjunto de derechos vinculados con la realización del "derecho a un nivel de vida adecuado", consagrado en el artículo 11.1 del PIDESC. El CDESC ha señalado que la frase "incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados" usada en el Pacto es indicativa, no exhaustiva. Así, el derecho a la movilidad deberá formar parte de aquellos que son indispensables para asegurar un nivel de vida adecuado, al ser considerado prerrequisito y necesidad del ser humano.

Además de lo antedicho, el derecho a la movilidad constituye un derecho fundamental para la erradicación de la pobreza y la realización de los principios de igualdad y no discriminación, consagrados en los artículos 1 y 2 de la DUDH. Asimismo, este derecho representa un condicionante para el ejercicio de otros derechos fundamentales como la educación, la salud, el trabajo, el desarrollo, la alimentación, la vivienda y la cultura, debido a que las distancias, tiempo y exigencia de movimiento se hacen evidentes y necesarios para su ejecución. En este sentido, el CDESC menciona como ejemplo que una característica imprescindible de la educación es la accesibilidad física de las escuelas, ya que deben ubicarse a una distancia geográfica razonable para todas las personas (Observación General Nº 13. El derecho a la educación).

De esta manera, el derecho a la movilidad se relaciona de diversas maneras con la salud, dado que asegura a las personas la asistencia y los servicios médicos en caso de enfermedad. Al mismo tiempo, este derecho se vincula con el derecho al trabajo, toda vez que es un medio de acceso y una condición necesaria para el disfrute y la libre elección del trabajo, elementos que el CDESC ha identificado como esenciales para el desarrollo personal y, la integración social y económica de todas las personas.

Finalmente, el ejercicio a la movilidad resulta fundamental para garantizar el derecho al desarrollo, debido a que los traslados y acceso a lugares nunca deberán ser un impedimento para la participación de todas las personas en los ámbitos económicos, sociales, culturales y políticos.

Siendo así las cosas, y al ser identificado como un derecho humano, la movilidad abarca varios elementos esenciales e interrelacionados entre sí, entre ellos, el de la accesibilidad económica o asequibilidad, lo que implica que sus costos y cargos directos e indirectos asociados con el ejercicio del derecho a la movilidad no deberán comprometer ni poner en riesgo el ejercicio de otros derechos.

A nivel interno, el artículo 42 de la Constitución Nacional es quien recepta este derecho, y obliga a todas las Autoridades a la protección del mismo.

A nivel nacional, y en cuanto al transporte interjurisdiccional, el Organismo encargado de controlar a las prestadoras (transporte de corta, media y larga distancia de ómnibus), como también el servicio ferroviario de pasajeros/as y de cargas, es la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT).

Con relación a los reclamos recibidos en 2022, podemos mencionar los vinculados con la falta de aplicación de la tarifa social en la tarjeta SUBE o la falta de disponibilidad de pasajes gratuitos para personas con discapacidad.

En relación al transporte aéreo, los reclamos recibidos versaron sobre la reprogramación de vuelos cancelados durante y luego de la pandemia, y las demoras de las empresas en hacer efectiva la devolución del dinero abonado por pasajes que no se pudieron utilizar. En los casos en los que los pasajes fueron adquiridos directamente a la compañía (Aerolíneas Argentinas o Flybondi), se dio intervención a las empresas, las cuales en la mayoría de los casos resolvieron los reclamos de manera favorable.

Para las situaciones en las cuales los ***tickets*** se adquirieron a través de agencias de viajes, se asesoró a las personas interesadas, para que formulen su reclamo ante la Dirección de Defensa de las y los Consumidores.

A continuación, se relevan cabe hacer mención de los inconvenientes suscitados con deficiencias en la prestación de servicios de transporte.

2.7.1. Reanudación del servicio ferroviario Constitución - Cañuelas (línea Roca)

Se promovió una actuación de oficio, habiendo tomado conocimiento a través

de un artículo periodístico del pedido formulado por el municipio de Cañuelas a la Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado (SOFSE) para la reanudación del servicio diferencial directo entre Plaza Constitución y Cañuelas.

En ese marco, se cursó una requisitoria a la Operadora Ferroviaria para que informara si se restablecería el servicio diferencial directo Plaza Constitución - Cañuelas (línea Roca). Esta comunicó que el servicio fue eliminado de la diagramación durante la pandemia con motivo de la indisponibilidad del personal a bordo y, posteriormente, debido a la escasez de material tractivo y rodante para asegurar el mantenimiento y buen funcionamiento del servicio se decidió cancelarlo.

Finalmente, se informó que, cuando se cuente con los medios adecuados para poder cumplir con el servicio, se reevaluará la reanudación del mismo.

Es necesario destacar que el servicio de tren diferencial resultaba de gran utilidad para los/as vecinos/as de esa localidad que, por razones laborales o de otra índole, se trasladan a la CABA.

De los antecedentes recabados, surgió que el tren circulaba con una frecuencia diaria, los días hábiles en la mañana hacia Plaza Constitución y en la tarde hacia Cañuelas, y contaba con paradas intermedias en las estaciones Monte Grande, Ezeiza, Tristán Suárez y Petión.

El servicio fue implementado en 2014 y no circula desde marzo de 2020, cuando fue suspendido debido a la pandemia por el COVD-19.

A diferencia de otros servicios ferroviarios interrumpidos por la misma causa, que volvieron a circular a fines de ese año, el servicio diferencial Constitución - Cañuelas no fue reanudado.

Es importante destacar que este servicio era utilizado por estudiantes y trabajadores/as por su puntualidad, óptimo tiempo de viaje y costo menor al de las combis o colectivos de transporte público urbano.

Los/as vecinos/as de Cañuelas siguen apostando a este medio de transporte por las ventajas que representa, ya que el viaje es mucho más corto y económico.

Las personas usuarias de ese sector de la zona sur del Conurbano, manifestaron su inquietud por las pocas opciones de transporte interurbano para conectar con la CABA, que resulten accesibles y asequibles.

Cabe destacar que la movilidad corresponde plenamente al conjunto de derechos vinculados con la realización del "derecho a un nivel de vida adecuado", consagrado en el artículo 11.1 del PIDESC. El CDESC ha señalado que la frase "incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados" usada en el Pacto es indicativa, no taxativa.

Así, el derecho a la movilidad deberá formar parte de aquellos que son indispensables para asegurar un nivel de vida adecuado, al ser considerado prerrequisito y necesidad del ser humano.

Además, constituye un derecho fundamental para la erradicación de la pobreza y la realización de los principios de igualdad y no discriminación, consagrados en los artículos 1 y 2 de la DUDH y tiene estrecha relación con el derecho a la libre circulación.

Por otra parte, la realización del derecho a la movilidad representa un condicionante para el ejercicio de otros derechos fundamentales como la educación, la salud, el trabajo, el desarrollo, la alimentación, la vivienda y la cultura, debido a que las distancias, tiempo y exigencia de movimiento se hacen evidentes y necesarios para su ejecución. En este, el CDESC menciona como ejemplo que una característica imprescindible de la educación es la accesibilidad física de las escuelas, ya que deben ubicarse a una distancia geográfica razonable para todas las personas (Observación General Nº 13. El derecho a la educación).

Asimismo, el derecho a la movilidad se relaciona de diversas maneras con la salud, dado que asegura a las personas la asistencia y los servicios médicos en caso de enfermedad. Al mismo tiempo, este derecho se conecta con los niveles de siniestralidad, ya que estos representan un problema de salud pública.

De modo similar, el derecho a la movilidad se vincula con el derecho al trabajo, toda vez que es un medio de acceso y una condición necesaria para el disfrute y la libre elección del trabajo, elementos que el CDESC ha identificado como esenciales para el desarrollo personal y, la integración social y económica de todas las personas.

Finalmente, el ejercicio a la movilidad resulta fundamental para garantizar el derecho al desarrollo, debido a que los traslados y acceso a lugares nunca deberán ser un impedimento para la participación de todas las personas en los ámbitos económicos, sociales, culturales y políticos.

Al ser identificado como un derecho humano, la movilidad abarca los siguientes elementos esenciales e interrelacionados entre sí: a) disponibilidad, b) accesibilidad: física y sin discriminación y c) asequibilidad.

Haciendo referencia a la normativa vigente, la Ley Nº 26.352 de Reordenamiento Ferroviario y el Decreto N° 752 (art. 5 inc. 6) establecen entre las funciones de la Operadora Ferroviaria "proponer las modificaciones y ampliaciones a los servicios ferroviarios en procura de una mejor racionalización, mayor productividad y reducción de costos, como así también proponer los planes de inversión necesarios para la mejor explotación de los servicios ferroviarios".

Es una obligación del Estado nacional el tutelar los derechos de las personas usuarias y consumidoras de bienes y servicios públicos. La Constitución Nacional consagra expresamente a favor de los/as consumidores/as, usuarios/as de bienes y servicios el derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y, a condiciones de trato equitativo y digno.

Todos esos derechos de naturaleza constitucional se verían lesionados si se permitiera que las autoridades y los responsables de la prestación del servicio público no dispongan medidas necesarias a los fines de asegurar a las personas usuarias, el efectivo goce de todos sus derechos.

Por las razones señaladas, y a los fines de garantizar el derecho a la movilidad de las personas usuarias del servicio, por la Resolución DP N° /22, se recomendó a la SOFSE que arbitre los medios necesarios

para que se reanude con celeridad el servicio diferencial Plaza Constitución - Cañuelas (línea Roca).

2.7.2. Prohibición de acceso a los servicios sanitarios

La interesada acudió a esta Institución planteando que, por segunda vez, le negaron el acceso a los servicios sanitarios de la estación Retiro. Relató que el 26 de diciembre de 2022 viajó desde Don Torcuato hacia la CABA para consultas médicas de sus hijos, ya que sus especialistas atienden en la zona del Microcentro. Su hijo de 9 años nació con síndrome de Down y su hija de 12 años también presenta dificultades en su salud. La interesada fue sometida a una gran operación de columna, por lo que los tres cuentan con Certificado Único de Discapacidad (CUD). Aproximadamente a las 20:30 h del 26/12/22, y previo a abordar el tren para regresar a Don Torcuato, la interesada solicitó a varios empleados de la estación Retiro poder acceder a los baños, acceso que les fue negado ya que –según le informaron– "estaban cerrados", y los baños para personas con discapacidad se encontraban "clausurados".

Finalmente, una empleada abrió la reja para permitirle el ingreso, cuando apareció otro empleado que le dijo –de muy mal modo– que no podía ingresar a los baños porque estaba limpiando. La señora ingresó igualmente con sus hijos mientras el empleado convocaba a dos policías, por lo que después de utilizar los sanitarios, la usuaria se retiró con sus hijos hacia los andenes, dando por finalizado el episodio.

Cabe señalar que idéntica situación había vivido en octubre de 2021 debido a las marchas que se estaban realizando, razón por la cual los sanitarios se encontraban cerrados. En esa oportunidad, esa empresa le informó que "debido a la presencia de manifestantes en la estación Retiro y por solicitud de la Policía Federal, previendo los posibles actos vandálicos, se efectúa el cierre de los baños".

Atento a ello se cursó un pedido de informes a la empresa y a la CNRT señalando que el artículo 8 bis de la Ley Nº 24.240 establece que "los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios, y que deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias".

La atención que recibió la interesada en la estación Retiro no solo fue un claro incumplimiento a la citada Ley, sino que también resultó contraria a las disposiciones que se incluyen en la Ley N° 22.431 de Sistema de Protección Integral de las Personas con Discapacidad, y los derechos contemplados en la CIDPD, la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, y la CDN.

A más de ello, se les recordó que los PRNU establecen que el respeto a los derechos humanos resulta una responsabilidad que todas las empresas tienen, independientemente de su tamaño, sector, sean privadas o públicas, Y que el Estado tiene la obligación de protegerlos.

Así, se le requirió a Ferrovías que indique qué medidas iban a adoptar para evitar la reiteración de situaciones similares a la padecida por la usuaria, y si el personal de esa empresa recibió o recibirá capacitaciones a fin de garantizar un trato digno a las personas usuarias y a la CNRT que informe las medidas que se iban a disponer a los fines de garantizar el acceso a los sanitarios de la estación Retiro a los/as pasajeros.

2.8. Programa PreViaje

Al igual que en los últimos dos años, en 2022, recibimos una importante cantidad de reclamos vinculados al programa de Incentivos a la Preventa de Servicios Turísticos Nacionales (PreViaje) vinculados con la demora en la entrega o reposición de la tarjeta bancaria para hacer uso del beneficio; o bien con las dificultades para la carga de las facturas a través de la página web.

En estos casos, se dio intervención al Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, lográndose –según el caso– la obtención del beneficio otorgado por el Programa, la corrección de datos, o bien la información referida a los motivos por los cuales la persona no podía obtener el beneficio que deseaba utilizar como también la entrega de las tarjetas bancarias.

Recordamos que este Programa de incentivo fue creado dentro de la órbita del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación y estableció que aquellos que reservaran servicios turísticos en 2020 para ser utilizados en 2021, recibirán una devolución de un crédito por el 50% de lo gastado. El Programa se implementó nuevamente en 2021 y los beneficios podían ser utilizados en 2022.

2.9. Seguridad vial

La seguridad vial constituye un fenómeno multidimensional en el que se encuentran en juego varios derechos fundamentales. Por lo tanto, si bien no existe un "derecho a la seguridad vial" como tal, los siniestros viales involucran la pérdida o lesión de derechos de tal entidad que las políticas de estado que se adopten deben poseer un abordaje integral y multidisciplinario.

En esta materia, se encuentran comprometidos derechos reconocidos en nuestro ordenamiento con jerarquía constitucional en virtud del artículo. 75 inciso 22, tales como el derecho a la vida (DUDH, art. 3; PIDCP, art. 6) el derecho a la salud (DUDH, art. 25; PIDESC, art. 12).y a la integridad personal (CADH, art. 5).

La temática de la seguridad vial ha sido ya abordada desde esta Institución, elaborándose un Informe Especial sobre Seguridad Vial que se publicó en 2005, el cual fue producto de una actuación de oficio iniciada en 2004, con el objeto de investigar los índices, causas y consecuencias de la siniestralidad vial en nuestro país y los deberes del Estado nacional, a partir de la suscripción de convenios internacionales en la materia.

Posteriormente, y en el marco de la misma actuación, se elaboró un proyecto de iniciativa popular para el dictado de una ley que reglamentara un Plan Integral de Seguridad Vial en Argentina. Cabe señalar que los contenidos de dicho proyecto fueron, en gran medida, plasmados en la Ley N° 26.363 sancionada en abril de 2008, por medio de la cual se creó la Agencia Nacional de Seguridad Vial y se modificó la ley nacional de tránsito (texto de la Ley Nº 24.449).

Desde la Institución se planteó la necesidad de una perspectiva integral de la

seguridad vial, analizándola con la mirada enfocada en los derechos humanos comprometidos. Desde luego, se advierten muchísimos obstáculos para este objetivo, ya que hay motivaciones muy diversas que guían a las diferentes temáticas involucradas. Por caso, la elaboración de infracciones de tránsito puede ser entendida como una política de prevención de la siniestralidad y, en este sentido, se ha creado la licencia nacional de conducir en el ámbito de la Agencia Nacional de Seguridad Vial, que tendería a la unificación del registro de antecedentes (para que una persona infractora condenada en una jurisdicción no pueda circular libremente en otra); sin embargo, desde esta Institución, se advierten innumerables quejas por la utilización ilegítima de cinemómetros en algunas jurisdicciones, que respondería a criterios económicos y de recaudación.

El régimen jurídico estrictamente vinculado al tema que nos ocupa, es decir, la seguridad vial en un enfoque integral, está conformado por las Leyes nacionales N° 24.449 de Tránsito y 26.363 Creación de la Agencia Nacional de Seguridad Vial. Desde ya, existen otras normas vinculadas con la temática, desde las emanadas de la Dirección Nacional de Vialidad respecto de caminos y señalización, como las que disponen los requisitos que deben reunir los vehículos para poder transitar y las relativas al cobro de peajes.

2.9.1. Infracciones de tránsito

En la Institución, se reciben reclamos permanentes vinculados con infracciones de tránsito en rutas nacionales y efectuadas por distintos municipios del país.

Es importante recordar que, si bien no tenemos competencia directa para intervenir, las quejas son derivadas a los municipios, a los tribunales de faltas o a las direcciones de política y seguridad vial. En todos los casos, se apunta a garantizar el derecho de defensa de las personas imputadas y a que los procedimientos contravencionales se desarrollen con regularidad y respeto a la garantía del debido proceso de nuestra Constitución Nacional, y a más de ello, para garantizar que se tome conocimiento efectivo de los descargos efectuados y se analicen con anterioridad a la resolución de las causas. Todo ello, a fin de evitar que se produzca una desviación en la finalidad de los controles que se efectúan respecto del cumplimiento de las normas de tránsito, que debe ser la prevención de siniestros viales y no meramente una acción recaudatoria.

Lo que se intenta es evitar que se produzca una vulneración del debido proceso, que comprende el derecho de ser notificado/a de las resoluciones, el derecho a ser oído/a, que comprende la posibilidad de plantear defensas con anterioridad al dictado de una resolución, y el derecho a una resolución fundada, que permite al interesado conocer los fundamentos de los que se vale la autoridad y defenderse ante posibles arbitrariedades o vicios en el procedimiento.

Durante el 2022, recibimos reclamos por cuestionamientos a las actas de infracción labradas en la CABA y en las siguientes localidades de la provincia de Buenos Aires: Avellaneda, Lomas de Zamora, Chascomús, Vicente López, San Isidro, Ituzaingó, Malvinas Argentinas, La Matanza, Junín, San Miguel, General Rodríguez, Las Flores y Chacabuco.

También, recibimos cuestionamientos a multas labradas en las localidades de Recreo (provincia de Catamarca), Chamical (provincia de La Rioja), Arias (provincia de Córdoba), San Patricio del Chañar (provincia de Neuquén), La Cruz, Esquina y Alvear (provincia de Corrientes), Ibicuy y Oro Verde (provincia de Entre Ríos), Sierra Grande, Campo Grande y Villa Regina (provincia de Río Negro), Armstrong, Gobernador Crespo y Piñeiro (provincia de Santa Fe), San Ignacio, Puerto Piray, El Dorado, Posadas y Colonia Victoria (provincia de Misiones).

3. ASUNTOS BANCARIOS, FINANCIEROS E IMPOSITIVOS

En 2022, recibimos una gran cantidad de reclamos vinculados a la actividad bancaria. Los planteos se referían al desconocimiento de descuentos indebidos en cuentas, o bien la impugnación de extracciones u otras operaciones. Asimismo, recibimos reclamos vinculados con las demoras en la acreditación de transferencias y demoras de la entidad bancaria para dar de baja paquetes o cuentas.

La mayoría de los casos se resolvieron favorablemente dando intervención a la entidad bancaria denunciada, o bien al Banco Central de la República Argentina (BCRA).

También, se recibieron quejas por falta de respuesta a los reclamos formulados ante el Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat, o contra el Banco Hipotecario en el marco del programa PROCREAR. En estos casos, logramos la respuesta que las personas interesadas no obtuvieron, pudiendo conocer los motivos por los cuales no accedieron al crédito (en la mayoría de los casos, no cumplían con alguno de los requisitos), se les indicó cómo debían proceder para realizar la carga de datos en la plataforma, o bien se subsanaron los errores en la carga de datos.

De igual manera, recibimos consultas por fraudes bancarios, como también por débitos en cuentas bancarias de cuotas de préstamos no solicitadas y cuyos otorgantes se encuentran por fuera del sistema financiero. En esos casos, se asesoró sobre las distintas alternativas para canalizar las denuncias y los reclamos. El grupo etario más afectado fue el de los adultos mayores, dado que, en muchos casos, se vieron impedidos de acceder a sus haberes jubilatorios o pensiones, o bien desconocían la forma de operar a través del ***home banking***, como también, fueron víctimas de fraudes por desconocimiento o abuso de confianza por haber entregado sus claves y datos personales a personas que los contactaban telefónicamente y se hacían pasar por personal del banco.

3.1. Personas deudoras de créditos hipotecarios y prendarios UVA

Durante 2022, la cantidad de reclamos vinculados con el incremento del valor de las cuotas de los créditos hipotecarios y prendarios UVA fueron notoriamente inferiores a otros años. Cabe recordar que, si bien estos créditos fueron alcanzados por el Decreto N° 319/20, a través del cual se

dispusieron una serie de medidas para las personas deudoras de créditos hipotecarios y prendarios con actualización UVA, a comienzos de 2021 las cuotas sufrieron incrementos, puesto que todas las medidas fueron prorrogadas mediante el DNU N° 767/20 hasta el 31/1/21.

Por otro lado, continuó vigente la Comunicación B 12123 del BCRA que estableció la obligatoriedad para que las entidades financieras den cumplimiento a lo establecido en el artículo 4 del Decreto N° 767/20:

> RELACIÓN ENTRE CUOTA E INGRESO. A partir de la vigencia del presente decreto y hasta el 31 de julio de 2022, las entidades financieras deberán habilitar una instancia para considerar la situación de aquellos clientes comprendidos o aquellas clientas comprendidas en el presente decreto que acrediten que el importe de la cuota a abonar supera el 35% de sus ingresos actuales –considerando el/los deudor/es/codeudor/es o la/las deudora/s/codeudora/s y computados en igual forma a lo previsto al momento del otorgamiento de la financiación– debiendo contemplar situaciones especiales debidamente acreditadas que deriven en una variación de los deudores/codeudores considerados o deudoras/codeudoras consideradas en su origen. Las entidades financieras que adopten este tratamiento especial deberán informarlo a sus clientes o clientas y a la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias.

De los reclamos recibidos, en ningún caso, la cuota superó el 35% de los ingresos.

Sin perjuicio de ello, esta Institución no desconoce la problemática de las personas deudoras de créditos hipotecarios UVA, puesto que aquí se encuentra involucrado el derecho humano a la vivienda. Sobre ello, viene al caso recordar que, en el ámbito universal, el derecho a la vivienda se ha reconocido como parte del derecho a un nivel de vida adecuado.

En esa línea, la DUDH, en el artículo 25.1, reconoce el derecho a toda persona a un nivel de vida adecuado, que le asegure, entre otros derechos, la vivienda a ella y su familia. Así también, el PIDESC, en su artículo 11.1, recoge el derecho a la vivienda dentro del derecho a un nivel de vida adecuado y determina que:

"Los Estados parte en el presente Pacto reconocen el derecho a toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso la alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia. Los Estados parte tomarán medidas apropiadas para asegurar la efectividad de ese derecho, reconociendo a este efecto la importancia esencial de la cooperación internacional fundad en el libre consentimiento.

Además, existen otros instrumentos internacionales de derechos humanos que reconocen este derecho –la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial (art. 5e.ii), la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (art. 14.2.h), la CDN (art. 27.3)– y han adquirido jerarquía constitucional a partir de la reforma constitucional a través del artículo 75 inciso 22, aunque en forma previa, ya el artículo 14 bis de nuestra Carta Magna referenciaba el acceso a una vivienda digna.

Como derecho humano fundamental, social y de prestación, el derecho al acceso a la vivienda adecuada pone en cabeza del Estado el deber de proporcionar hasta el máximo de los recursos de los que disponga, para lograr progresivamente, por todos los medios apropiados, inclusive la adopción de medidas legislativas, la plena efectividad del derecho al acceso a la vivienda adecuada. De ello, se desprende que el derecho a la vivienda como derecho de prestación, para el Estado, implica obligaciones de realizar, es decir, el Estado debe llevar a cabo acciones positivas para garantizar la realización de este derecho a todas las personas.

La Observación General Nº 4 del CDESC del ACNUDH sobre el derecho a una vivienda adecuada (art. 11, párr. 1 del PIDESC) refuerza este concepto, al desarrollar lo que se concibe como una vivienda adecuada. El Comité entiende que la noción de adecuación es particularmente significativa en relación con el derecho a la vivienda, puesto que sirve para subrayar una serie de factores que hay que tener en cuenta al establecer si determinadas formas de vivienda se pueden considerar que constituyen una "vivienda adecuada" a los efectos del Pacto. Entre los varios aspectos a tener en cuenta, se encuentran:

a. **Gastos soportables**: los gastos personales o del hogar que entraña la vivienda deberían ser de un nivel que no impidiera ni comprometiera el logro y la satisfacción de otras necesidades básicas. Los Estados deberían adoptar medidas para garantizar que el porcentaje de los gastos de vivienda sean, en general, conmensurados con los niveles de ingresos.

b. **Asequibilidad**: la vivienda adecuada debe ser asequible a los que tengan derecho. Debe concederse a los grupos en situación de desventaja un acceso pleno y sostenible a los recursos adecuados para conseguir una vivienda.

Por otra parte, merecen destacarse los informes de la relatora especial sobre el Derecho a una vivienda adecuada publicados a través de la Resoluciones A/67/286 y A/HRC/34/51. En el primero de ellos, de 2012, se analizó el paradigma imperante de las políticas de vivienda, centradas en la financiación como principal medio de fomentar la propiedad de las viviendas. El informe evaluó la repercusión que estas políticas de financiación tienen en el derecho a una vivienda adecuada de las personas que viven en la pobreza. La conclusión de la relatora especial fue que la plena realización del derecho a una vivienda adecuada, sin discriminación, no puede promoverse exclusivamente con mecanismos financieros, sino que requiere políticas e intervenciones del Estado en materia de viviendas más amplias y holísticas. Además, pidió que se abandone el paradigma de las políticas centradas en la financiarización de las viviendas para adoptar un enfoque de dichas políticas basado en los derechos humanos.

Como puntos relevantes del informe, se destaca lo relevado en cuanto a las políticas de financiación, dado que se indica

que las mismas afectan directamente al componente de la asequibilidad del derecho a una vivienda adecuada (PIDESC art. 11, párr. 1) y los Estados deben establecer leyes, políticas y programas para asegurar que el porcentaje de los gastos relacionados con la vivienda se corresponda con los niveles de ingresos y que no amenace ni comprometa la satisfacción de otras necesidades básicas. Los Estados también deben vigilar constantemente los efectos de sus políticas en la realización del derecho a una vivienda adecuada y controlar los aumentos desmesurados de los gastos relacionados con la vivienda y cuando se demuestre que una política perjudica el disfrute de ese derecho como, por ejemplo, crisis de asequibilidad donde los Estados deberán ajustar y, rectificar sus políticas y programas en consecuencia.

El segundo informe publicado, a través de la Resolución A/HRC/34/51 de 2017, se centra en la "financiarización de la vivienda" y sus repercusiones en los derechos humanos y financieros, de manera que, en lugar de considerar la vivienda como una mercancía valiosa, se la reivindique como un bien social y se garantice así el derecho humano a un lugar para vivir en condiciones de seguridad y dignidad.

Toda esta situación fue puesta en conocimiento del Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat en 2021 y se solicitó que se analice caso por caso teniendo especial atención a las situaciones de las personas beneficiarias de los créditos que fueron afectadas por las consecuencias socioeconómicas de la pandemia, sin perjuicio de analizar y arbitrar otras medidas de carácter general que tiendan a garantizar el derecho a la vivienda.

3.2. Créditos PROCREAR

En cuanto a los créditos PROCREAR, en 2022, se incrementaron los reclamos vinculados a las dificultades para la carga de datos en la web del Banco Hipotecario, la negativa al otorgamiento del crédito, la demora en los desembolsos de los montos establecidos y las dificultades económicas para el pago de los mismos.

En esos casos, cursamos pedidos de informes al Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat de la Nación y al Banco Hipotecario S. A. Es importante destacar que el Ministerio demoró excesivamente la remisión de las respuestas, en tanto que el Banco Hipotecario, en los casos de las dificultades de carga de datos nos informó sobre la rápida solución a los mismos. Con relación a la demora en los desembolsos, el Banco se limitó a informar que aguardaba instrucciones del PROCREAR. Aún están pendientes de respuestas las requisitorias enviadas a la Secretaría de Desarrollo Territorial del Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat.

3.3. Demoras de la AFIP en trámites de reintegro de impuestos

Desde 2015, se han presentado ante el Defensor numerosos casos de ciudadanos/as denunciando la demora, por parte de la AFIP, en tramitar y efectivizar reintegros de impuestos correspondientes a los períodos fiscales 2014 y 2015, como así también por la falta de respuesta a sus solicitudes de "pronto despacho".

En particular, se concentraron muchos casos relacionados con la devolución del impuesto a las ganancias de contribuyentes que no se encontraban comprendidos por ese régimen y que habían sufrido percepciones anticipadas por compras de divisa extranjera, pasajes o gastos con la tarjeta de crédito.

La AFIP estableció un procedimiento para el trámite, que debe presentarse electrónicamente conforme con la Resolución General N° 3420 y, hasta su aprobación, atraviesa un proceso de control sistémico que incluye varias etapas y en el que, si se detectan inconsistencias, la AFIP puede solicitar a la persona contribuyente que aporte documentación o datos adicionales.

Los reintegros aprobados, según se informó públicamente desde el Organismo, se pagarían en cuotas mediante depósito en cuenta bancaria de la persona contribuyente.

Por otra parte, la Resolución General AFIP N° 4815/20, modificada por las Resoluciones Generales AFIP N° 5232/22, 5272/22 y 5286/22, estableció un régimen de percepción a cuenta de los impuestos a las ganancias y sobre los bienes personales para las operaciones de compra de moneda extranjera. La medida entró en vigencia el 16 de septiembre de 2020. El mecanismo de percepción se instaló a partir del reconocimiento de la existencia de capacidad de ahorro en un sector de las personas contribuyentes. El régimen de percepción tuvo como objetivo la promoción y financiamiento de la inclusión social al tiempo de orientar la sostenibilidad fiscal en el marco de la ayuda que brindó el Estado con sus ingresos en el marco de la pandemia por el COVID-19.

La percepción consiste en una alícuota del 35% e incluye a todas aquellas operaciones alcanzadas por el impuesto PAIS.

La normativa estableció que, cuando los anticipos realizados por un individuo superen el monto correspondiente a ingresar por los impuestos a las ganancias y sobre los bienes personales, el excedente debía ser reintegrado.

Asimismo, la normativa estableció que aquellas personas monotributistas, trabajadoras en relación de dependencia y jubiladas que realizaron compras en moneda extranjera, pero que no están alcanzadas por los impuestos a las ganancias y sobre los bienes personales podrán solicitar el reintegro de la percepción.

Al igual que la Resolución General N° 3420, la 4815 tampoco estableció plazos para la devolución.

Los reclamos recibidos estuvieron vinculados con la demora en los reintegros y la falta de respuesta de la AFIP. En todos los casos, se cursaron pedidos de informes a la AFIP quien, en algunos casos, indicó que se encontraban realizando las verificaciones previas a efectuar los reintegros y, en otros, nos confirmaron la devolución. Finalmente, se pone de resalto que el Organismo recaudador, sistemáticamente demora la respuesta a los requerimientos cursados.

3.4. Otros casos

Es ampliamente conocido, y en diversos Informes Anuales se advirtió, que los sistemas de la AFIP para la autogestión de la persona contribuyente suelen ser muy hostiles para quien los utiliza. Aunque se valoran los esfuerzos realizados

para mejorar la interacción, el cierre de las agencias para la atención al público en 2020 –que se mantuvo en 2021 y 2022– se accedía únicamente con turnos y para casos puntuales. Esto generó una importante cantidad de consultas, dado que las gestiones y reclamos debían efectuarse a través de los canales electrónicos de la AFIP.

A modo de ejemplo, se recibieron reclamos por la falta de impacto de pagos en planes de pago, la falta de reconocimiento de aportes para poder acceder al beneficio jubilatorio y la demora de la AFIP para otorgar el CUIT. Asimismo, y al igual que en 2021, se recibieron quejas de personas que figuraban como empleadas de empresas en las que nunca habían trabajado y esa indebida registración les generaba distintos inconvenientes.

De igual manera, recibimos consultas por la incorrecta registración como empleadas, con la imposibilidad de acceder a beneficios sociales porque se reflejaban aportes previsionales de una empresa empleadora que no se reconocía.

Algunas personas contribuyentes denunciaron que se les exigió el pago de impuestos al intentar ingresar libros adquiridos en el exterior.

En todos los casos, cursamos pedidos de informes a la AFIP.

Con relación a los libros, la Ley Nº 25.446 dispone (art. 12)

> que la exportación e importación de libros y complementos estará exenta de todo impuesto, tasa o gravamen. Por su parte, el artículo 7 del Decreto N° 280/1997 indica que estarán exentas del Impuesto al Valor Agregado, las ventas, las locaciones indicadas en el inciso c) del artículo 3 y las importaciones definitivas que tengan por objeto entre otras cosas libros, folletos e impresos similares, incluso en fascículos u hojas sueltas, que constituyan una obra completa o parte de una obra, y diarios, revistas y publicaciones periódicas, así como las suscripciones de ediciones periodísticas digitales de información en línea, en toda la cadena de comercialización y distribución, en todos los casos cualquiera fuere el soporte o el medio utilizado para su difusión, excepto los servicios de distribución, clasificación, reparto y/o devolución de diarios, revistas y publicaciones periódicas que sean prestados a sujetos cuya actividad sea la producción editorial.

Los reclamos recibidos por personas que planteaban que les exigían el pago de aranceles sobre libros, a través de nuestra intervención ante la AFIP, fueron resueltos favorablemente, pudiendo ingresar la mercadería al país sin abonar tasas ni impuestos.

Por último, se brindó asesoramiento e información sobre los pasos a seguir respecto de trámites como baja del monotributo y trámites vinculados con el monotributo social.

3.5. Falta de información vinculada a la inhabilitación para adquirir moneda extranjera

En nuestro sistema jurídico, el derecho de acceso a la información se deriva, en primer término, del régimen republicano de gobierno establecido en el artículo. 1 de la Constitución Nacional, uno de cuyos pilares es la publicidad de los actos de gobierno. Asimismo, este derecho es reconocido en diferentes convenciones internacionales, los cuales quedan incorporados a nuestra Constitución Nacional a partir de 1994.

El derecho de buscar y recibir información ha sido consagrado expresamente por la DADDH (art. IV), la CADH (art. 13.1) y la CIDH ha dado un amplio contenido al derecho a la libertad de pensamiento y de expresión, a través de la descripción de sus dimensiones individual y social.

La libertad de información, en cuanto constituye el derecho a tener acceso a la información que está en manos de entidades públicas, es parte integrante del derecho fundamental a la libertad de expresión, reconocido por la Resolución N° 59 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, aprobada en 1946, así como por el artículo 19 de la DUDH (1948), que dispone que el derecho fundamental a la libertad de expresión incluye el derecho de "investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión".

La libertad de información también ha sido consagrada como corolario de la libertad de expresión en otros instrumentos internacionales importantes, como el PIDCP (1966) y la CADH (1969).

En muchos de los reclamos y consultas que recibimos, la falta de información es un obstáculo para poder resolver un problema concreto. Las personas necesitan información para poder desarrollarse con plena conciencia de sus derechos. Por ello, se considera que el acceso a la información, tanto la vinculada a bienes y servicios como a la información pública en general, es una parte fundamental de la tarea de la Defensoría del Pueblo. Asimismo, ello es amparado por las disposiciones del Código Civil y Comercial, la ley de defensa del consumidor y la Ley Nº 27.275 de Acceso a la Información Pública.

Si bien, para las personas, el 2020 resultó un desafío acceder a una información adecuada y veraz, no resultó muy diferente la situación en 2021 y 2022. Es por ello que se les brindó asesoramiento y se las acompañó, dado que tuvieron que tomar decisiones en sus relaciones con entidades bancarias, financieras o impositivas, empresas prestadoras de servicios públicos, entes reguladores y sociedades con participación estatal y, también, con particulares. Así es que a las personas reclamantes se las orientó o se les brindó la información necesaria para tomar sus decisiones.

En 2022, podemos destacar que las consultas vinculadas con las restricciones a la adquisición de moneda extranjera y la falta de información sobre los motivos de ello se incrementaron con relación a las del año anterior.

Recibimos numerosos reclamos de personas que al intentar comprar dólares a través del ***home banking*** recibían como respuesta automática que no estaban habilitados por la Com. A 7105/A 7106 del BCRA.

En todos estos casos, se transmitió a las personas consultantes, que el BCRA nos informó que:

En relación con su planteo referido a los impedimentos para acceder al mercado de cambios que –con carácter general– la normativa vigente dispone, entre otros conceptos, los siguientes motivos que restringen la compra de moneda extranjera para la formación de activos externos:

1. Exceder el cupo mensual de USD 200 (ya sea en compras para ahorro o compras con Tarjeta de Crédito).
2. Exceder el cupo mensual para adquisiciones en efectivo (USD 100).
3. Haber sido Inhabilitado por comunicaciones "C" del BCRA mediante las cuales se informan quienes fueron las personas suspendidas para operar en cambios.
4. Haber realizado compras con tarjetas de crédito en moneda extranjera (dado que, acumulativamente reducen el cupo mensual por el/los montos consumidos).
5. Tener refinanciación de cuotas en las tarjetas de crédito, "Refinanciación por Com. A 6964" o "Refinanciación por Com. A 7095".
6. Poseer préstamos prendarios o hipotecarios en UVA con refinanciación.
7. Ser beneficiario de subsidios IFE (según información suministrada por la ANSES).
8. Ser beneficiario de subsidios del PAMI.
9. Haber recibido beneficios ATP –para personas con actividad comercial o empleados cuyas empresas lo hayan recibido
10. Haber realizado operaciones con títulos valores ("A" 7001)
11. CUIT inexistente o dado de baja por AFIP.
12. Asimismo, debe tener presente que previo a dar curso a una solicitud de compra de moneda extranjera y, según lo dispuesto en el punto 1.4.2. de las Normas de Depósitos de ahorro, sueldo y especiales, (…) las entidades financieras deberán obtener evidencia de la que surja que el cliente posee ingresos y/o activos consistentes con el ahorro en moneda extranjera.
13. Hallarse inscripto en el RASE (Registro de Acceso a los Subsidios a la Energía).

Asimismo, se indicó a las personas interesadas que es obligación de las entidades informar cuál era el motivo particular que resultaba aplicable para determinar la limitación.

En algunos casos, y ante la falta de respuesta concreta de la entidad bancaria, requerimos información al BCRA, quien en definitiva fue el que explicó los motivos en los casos de impedimentos de acceso al mercado de cambios.

3.6. Comunidad wichí y Banco Macro

Una autoridad de la comunidad wichí Misión Asamblea de Dios, de la localidad de Fortín Dragones, provincia de Salta, realizó una presentación en la que plantea los múltiples inconvenientes que se suscitaban con el cobro del Bono de Refuerzo de Ingresos a través del Banco Macro en la localidad de Embarcación (provincia de Salta), ya que se les exigía a quienes no contaban con tarjeta para el cobro solicitar un turno.

Cabe destacar que en Fortín Dragones hay solo un cajero del Banco Macro, pero como la mayoría de los integrantes de la Comunidad no tenían tarjeta se veían obligados a sacar turno y viajar a Embarcación. Demás está señalar que las comunidades carecen de teléfonos celulares, acceso a internet, a lo que le debemos sumar las dificultades que conlleva la barrera idiomática. Conseguir un turno y llevarlo impreso para ser atendido resultó una barrera para acceder al cobro, precisando que el mismo se conseguía recurriendo a un tercero que les cobraba la gestión e incluyendo el costo de trasladarse hasta Embarcación que, en algunos casos, debían hacerlo acompañados, ya que no desconocían el idioma y los usos bancarios.

Tomando en cuenta la situación de extrema vulnerabilidad en la que se encuentran quienes forman parte de comunidades indígenas, y que los requisitos que se les exigen para poder cobrar el Bono de Refuerzo de Ingresos, prácticamente les impide hacer uso de ese derecho, se dio intervención al Banco Macro, a fin de que informe si permitirán a los integrantes de comunidades que concurran al Banco a percibir el Bono en cuestión, sin turno previo.

En respuesta, la entidad bancaria hizo saber que el Banco Macro atiende a todas las personas que se hacen presentes en sus sucursales, tengan o no turno previo. La única diferenciación que se realiza, motivada por una cuestión de orden es el otorgamiento de una prioridad de atención a aquellas personas que acordaron o gestionaron un turno previo. La sucursal de Banco Macro ubicada en la localidad de Embarcación (Salta) concentra una considerable cartera de clientes jubilados/as y pensionados/as, a los/as cuales –conforme normativa local aplicable– debe dárseles prioridad en la atención (tengan o no un turno previo).

Sin perjuicio de ello, el Banco Macro ha tomado especialmente en consideración las particulares limitaciones que tienen los miembros de su comunidad para poder gestionar de manera remota un turno previo y, de esa manera, tener una atención más expedita. Se indicó que el Gerente de la sucursal Embarcación iba a tomar inmediato contacto con el representante de la comunidad para coordinar una atención especial presencial para todos los miembros de la comunidad wichí de Fortín Dragones, en día y hora a convenir.

Posteriormente, la autoridad de la Comunidad se comunicó para informar que no lo habían contactado, por lo que dimos nueva intervención al Banco Macro, siendo su respuesta que el gerente de la sucursal de Embarcación intentó en reiteradas oportunidades –y sin éxito– comunicarse con el interesado a los números telefónicos que informó. Así es que, desde el Banco, nos solicitaron que le brindemos a la autoridad de la Comunidad el número de contacto del gerente de la sucursal Embarcación y que lo recibiría en las oficinas del Banco. Esta información se remitió al interesado, sin recibirse comentarios al respecto.

4. ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS EN LOS RECLAMOS PLANTEADOS POR PERSONAS DE EDAD Y GRUPOS EN CONDICIONES DE VULNERABILIDAD

Conforme con los PNRU en favor de las personas de edad adoptados por la Asamblea General de las Naciones Unidas (Res. N° 46/91), debe garantizarse la independencia de las personas de edad mediante el acceso a alimentación, agua, vivienda, vestimenta y atención de salud adecuados; mediante ingresos, apoyo de sus familias y de la comunidad y su propia autosuficiencia; y se intenta que estos puedan residir en su propio domicilio por tanto tiempo como sea posible.

En la Institución, al igual que lo ocurrido en 2021, se recibieron numerosas consultas y reclamos de personas de edad, y a partir del enfoque de derechos humanos, se propuso un trato más humano y personalizado que acerque la información a las personas consultantes de modo más accesible, tendiendo puentes entre estas y las empresas u organismos para intentar encontrar soluciones, tales como planes de financiación para regularizar deudas, ***stop debit*** en descuentos indebidos en sus haberes jubilatorios; reparaciones inmediatas del servicio telefónico o restitución del servicio eléctrico.

Ejemplo de ello es el caso de una persona que recurrió a esta Institución planteando que la plataforma oficial del Sistema Único de Boleto Electrónico (SUBE) solo contemplaba la posibilidad de que se registren como usuarios/as del sistema, mujeres u hombres, impidiendo que se registren las personas no binarias. Desde el 16 de abril de 2022, fecha en la que recibió su DNI con identidad binaria, no puede disponer de una tarjeta SUBE ni registrarse en el sistema ni obtener el boleto estudiantil, lo que vulnera su derecho a la identidad y demás derechos humanos esenciales.

En atención a ello, se cursó una nota a la Nación Servicios S. A. (a cargo de la administración y gestión del SUBE) para que informe en qué fecha implementará la adecuación tecnológica y de sistemas que resulten necesarias para la efectiva implementación de la Ley N° 26.743de Identidad de Género, su Decreto Reglamentario N° 476/2021 y la normativa convencional de derechos humanos incorporados a través del artículo 75 inciso 22 a nuestra Constitución Nacional.

En su respuesta, Nación Servicios S. A. indicó que, en el proceso de registración de la tarjeta SUBE, se utilizan servicios del Renaper y de la ANSES, para poder validar la identidad de las personas usuarias y también su condición de beneficiarias para acceder a la tarifa social del transporte. Agregó que, a mediados de octubre de 2022, se tomó conocimiento que la ANSES realizó las adecuaciones al servicio que se utiliza desde Nación Servicios S. A. en el proceso de registración y que, a partir de ese momento, se encontraban trabajando en las modificaciones necesarias para incorporar en todos los canales de atención del SUBE el género 'X'.

Finalmente, indicaron que, a fines de diciembre de 2022 o principios de 2023, se realizarían las adecuaciones, destacándose que lo informado por la empresa, pudo ser verificado, ya que se agregó el término "No Binario" en la página web para poder registrar la tarjeta SUBE.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA NACIÓN

Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales

La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

CERALC
Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe

Financiado por la Unión Europea

Organización Internacional del Trabajo

REPÚBLICA ARGENTINA
2022

MANUAL DE FACILITACIÓN PARA CAPACITACIONES VIRTUALES

La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

Este manual de facilitación para capacitaciones es producto de una colaboración entre el Programa de Empresas y Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina (DPN) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el marco del Proyecto Conducta Empresarial Responsable para América Latina y el Caribe (CERALC), financiado por la Unión Europea.

Denisse Yanil Cufré (consultora de la OIT) desarrolló el manual, así como las presentaciones en PowerPoint, con base en materiales propios, del Programa de la DPN y del Proyecto CERALC. Contó con las importantes contribuciones de Florencia Wegher Osci y Mariana Grosso, expertas de la DPN y de Nicolás Torres Vierias, experto de la OIT, quien además realizó la supervisión de contenidos.

Con el apoyo de

CERALC Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe

Financiado por la Unión Europea

Organización Internacional del Trabajo

Esta publicación fue realizada por la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina, a cargo del Subsecretario General, Juan José Böckel.

Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2022

Primera edición 2022

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a rights@ilo.org, solicitudes que serán bien acogidas.

Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les hayan expedido con ese fin. En www.ifrro.org puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

OIT/Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina

Manual de facilitación para capacitaciones virtuales. La dimensión laboral de la conducta empresarial responsable. Lima: OIT, Oficina Regional para América Latina y el Caribe, 2022. 66 p.

Conducta empresarial responsable, formación profesional, trabajo decente, América Latina.

ISBN: 978-92-2-037545-7 (versión impresa)
ISBN: 978-92-2-037546-4 (versión web pdf)

Datos de catalogación de la OIT

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

Las publicaciones y los productos digitales de la OIT pueden obtenerse en las principales librerías y redes de distribución digital, u ordenándose a: ilo@turpin-distribution.com. Para más información, visite nuestro sitio web: ilo@turpin-distribution.com. Para más información, visite nuestro sitio web: ilo.org/publns o escríbanos a: biblioteca_regional@ilo.org.

La producción de este manual ha sido financiada por la Unión Europea a través del Proyecto Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe (CERALC). Sus contenidos son responsabilidad exclusiva de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y no necesariamente reflejan los puntos de vista de la Unión Europea, ni de sus socios implementadores, la Oficina de la Alta Comisionada para los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (ACNUDH) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Autor: Denisse Y. Cufré
Revisado y Editado por: OIT y Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina
Realización Gráfica: Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina
Publica: OIT y Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina

Publicado en Argentina

Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

SUMARIO

I. INTRODUCCIÓN 7
II. RESUMEN 9
III. OBJETIVOS 10
IV. RECURSOS 10
V. PARTICIPACIÓN DE ASISTENTES 12
VI. ADAPTACIONES 13
VII. SESIONES 13
A. Materiales preparados previamente 13
B. Taller I: Empresas y DDHH y la CER 13
Objetivos de aprendizaje 13
Contenidos 14
Bienvenida e introducción (10 min) 14
Bienvenida (5 min) 14
Introducción (5 min) 14
Actividad 1: Presentación / icebreaker (20 min) 15
Presentación del ciclo (5 minutos) 15
Participación (15 minutos) 15
Presentación de la agenda, objetivos y metodología de la sesión (5 min) 16
De la RSE a Empresas y Derechos Humanos (20 min) 17
Actividad 2: Detectar vulneraciones a derechos humanos (10 min) 17
Presentación (10 min) 17
Guión 17
PRNUs: proteger, respetar, remediar (10 min) 19
Presentación (10 min) 19
Guión 19
LDEM - OCDE (5 min) 20
Presentación (5 min) 20
Guión 20
Declaración EMN (5 min) 22
Presentación (5 min) 22
Guión 22
Actividad 3: Análisis de caso (30 min) 23

Comprender el marco (15 min) 23
Utilizar el Protocolo Marco (15 min) 23
Relación entre los instrumentos. Estándares interamericanos (10 min) 24
Presentación (10 min) 24
Guión 24
Cierre del taller 1 (5 min) 26
C. Taller II: La dimensión laboral de la CER 26
Objetivos de aprendizaje 26
Contenidos 27
Bienvenida e Introducción (10 min) 27
Bienvenida y repaso (5 min) 27
Presentación de agenda (5 min) 27
La OIT (5 min) 27
Actividad 1: Actuar de oficio (20 min) 28
Comprender el marco (14 min) 28
Puesta en común (6 min) 28
Normas internacionales del trabajo (10 min) 28
Presentación (10 min) 28
Guión 28
Derechos fundamentales en el trabajo (40 minutos) 30
Presentación (10 min) 30
Guión 30
Actividad 2: Actuar de oficio 2 (30 min) 34
Comprender el marco (15 min) 34
Puesta en común (15 min) 34
Trabajo decente (10 min) 35
Presentación (10 min) 35
Guión 35
Actividad 3: Preguntas y respuestas (10 minutos) 36
Cierre del taller 2 (5 min) 37
D. Taller III: Abordajes prácticos desde una INDH: Estudio de caso 37
Objetivos de aprendizaje 37
Contenidos 37

Bienvenida y repaso (10 min) 38
Bienvenida y repaso (5 min) 38
Presentación de metodología (5 min) 38
Actividad 1: Estudio de casos (80 minutos) 38
Identificación de impactos (10 min) 38
Transversalizar la mirada (10 min) 38
Manos a la acción (30 min) 39
Estudio de caso (30 min) 39
Actividad 2: Análisis FODA (30 min) 40
Cierre del ciclo de talleres (10 min) 41
Repaso (5 min) 41
Palabras finales (5 min) 41
VIII. BIBLIOGRAFÍA 42
IX. ANEXO 43

INTRODUCCIÓN

Durante 2021, la Defensoría del Pueblo de la Nación y la Oficina de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos en el marco del proyecto de Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe (CERALC) planificaron la conformación de una Mesa de Trabajo para Defensorías del Pueblo de Argentina que pudiera fortalecer el rol de las Instituciones en la promoción y protección de los derechos humanos en el contexto de la actividad de las empresas.

A partir de esfuerzos conjuntos se articuló una metodología de trabajo colaborativa destinada a reforzar el rol de las Defensorías del Pueblo de todas las jurisdicciones en la promoción del respeto y protección de los derechos humanos en el contexto de actividades empresariales, la facilitación del acceso a mecanismos de reparación eficaces cuando ocurren vulneraciones y el desarrollo de políticas públicas en la materia.

Asimismo se buscó trabajar en la identificación de diferentes modos de abordaje y desafíos comunes de las Defensorías del Pueblo en la implementación de los instrumentos de la Conducta Empresarial Responsable (CER) y la accesibilidad a la reparación en materia de empresas y DDHH; la posibilidad de brindar información y fomentar las capacidades de las Defensorías del Pueblo respecto de la temática; la promoción de estrategias de colaboración conjunta para socializar aprendizajes comunes, así como con otros actores y mecanismos; la posibilidad de generar consensos en torno a ejes centrales sobre su rol dentro de cada jurisdicción y la elaboración de herramientas que faciliten su trabajo en la materia y la importancia de fomentar y consolidar las capacidades para la participación en procesos de diseño de política pública en materia de empresas y DDHH.

A partir de ello, se elaboró un Protocolo Marco de actuación para las Defensorías del Pueblo en Empresas y Derechos Humanos. El protocolo adoptó la estructura de los pilares de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, con la finalidad de otorgar mayor claridad a las acciones que pueden desplegarse desde las Defensorías. De esta forma, se introdujeron acciones sugeridas destinadas a fortalecer la coherencia política, la implementación de procesos de debida diligencia, y la promoción de actuaciones de oficio, así como los mecanismos de denuncia con que cuentan en sus mandatos, a la vez que se reforzó la articulación con otros mecanismos y grupos o sectores interesados.

El Protocolo no buscó abordar de forma exhaustiva todas las acciones posibles, sino que se propuso como un documento vivo y adaptable. Para su puesta en práctica en la dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina (DPNA) articuló con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) a los fines de lograr la capacitación de áreas sustantivas y generar una estrategia para su abordaje.

Desde la fecha de su constitución la OIT busca el logro de sus objetivos a través de la adopción de convenios y recomendaciones internacionales que establezcan las normas

mínimas en materia de derechos laborales fundamentales, como la libertad sindical y el derecho de sindicación, el derecho de negociación colectiva, la abolición del trabajo forzoso y la erradicación del trabajo infantil, la igualdad de oportunidades y de trato, así como otras normas por las que se regula todo el espectro de cuestiones relacionadas con el mundo laboral: el empleo, la política social, los salarios, las condiciones de trabajo, los términos de contratación, la seguridad social, las relaciones de trabajo, el empleo de las mujeres, la migración laboral, etc.

Por su parte, la dimensión laboral de la CER se centra en los principios y derechos fundamentales en el trabajo (Declaración de 1998) y en la Declaración de la OIT sobre Empresas Multinacionales y la Política Social (última modificación 2017), la cual busca relevar la contribución positiva de las empresas al desarrollo sostenible y al trabajo decente, mediante la adopción de prácticas sostenibles e inclusivas en las empresas.

Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

RESUMEN

¿A quién está dirigido?	El ciclo de capacitaciones se encuentra especialmente dirigido al personal de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina, con especial orientación al Área V de Seguridad Social y Trabajo. También será de utilidad para personas con roles de atención de casos en otras áreas sustantivas de la DPNA, otras Defensorías y otras Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDHs).
¿Cuál es su objetivo?	Utilizando el manual de personas facilitadoras, el personal de la DPNA puede liderar capacitaciones a demás instituciones, públicas o privadas sobre la dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable.
Duración de la capacitación	El ciclo consta de 3 encuentros de 2 horas.
¿Cuál es el contenido de este Ciclo?	Los principales temas discutidos durante el ciclo de capacitación son: - Aspectos fundamentales de la agenda de Empresas y Derechos Humanos y la Conducta Empresarial Responsable - Cuestiones esenciales sobre las normas internacionales del trabajo y el trabajo decente - Abordaje práctico de casos desde una INDH.
¿Cuál es el enfoque?	Discusiones guiadas, casos de estudio y el enfoque de aprendizaje interactivo. Para grupos de 15 a 25 participantes.
¿Cómo prepararse para dictar estos contenidos?	La guía de facilitación contiene instrucciones y recursos para prepararse para facilitar los diferentes encuentros. En caso de adaptarse a contextos nacionales y regionales distintos, las facilitadoras deberán personalizar algunas piezas informativas y ejemplos a utilizar. En consecuencia, los recursos de formación, como las presentaciones de PowerPoint, los vídeos, etc., pueden tener que adaptarse con ejemplos locales y regionales, para que el curso sea más pertinente para los participantes.

Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

OBJETIVOS

Este manual de personas capacitadoras se encuentra principalmente destinado al personal de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina, como una contribución para que lideren la formación de Defensorías locales u otras instituciones en la dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable, en el marco de los procesos de implementación del Protocolo Marco de actuación en empresas y derechos humanos.

Tras participar en la formación, se espera que las personas de áreas sustantivas puedan:

- Acompañar los procesos de elaboración de estrategias institucionales propias para el abordaje de la dimensión laboral de la CER.
- Incorporar las acciones descritas en el Protocolo Marco en su vida profesional cotidiana.
- Crear agentes de cambio en organizaciones empresariales.
- Mejorar el acceso a la remediación en casos de vulneración de derechos.

RECURSOS

Los materiales que se ponen a disposición de las *personas facilitadoras* (a partir de ahora *facilitadoras*) son los siguientes:

- **Manual:** Se indica cómo deberá organizarse el ciclo de talleres, con la estructura de cada encuentro, sus contenidos y materiales para dictarlos. Además de la metodología de trabajo, actividades sugeridas y herramientas necesarias para generar espacios participativos. Cuenta con toda la información necesaria para organizar e impartir el curso: una descripción detallada de la metodología práctica y del contenido teórico que se debe transmitir durante el curso. Para facilitar este curso se requiere leer todo el contenido en profundidad. En la sección relativa a la estructura y descripción de las actividades se ofrece más información acerca de cómo usarlo de la forma más eficaz posible.
- **Diapositivas:** Las presentaciones que corresponden a los diferentes talleres sirven de apoyo visual al contenido dictado. Están diseñadas de forma tal que sean un complemento y que la atención se mantenga sobre las personas facilitadoras. También, están pensadas para favorecer los espacios participativos. De esta forma, interpelan a las/os participantes brindando estructura al curso. En el apartado Encuentros se indica cómo deberán utilizarse.

- **Herramientas de participación virtuales:** Se sugieren una serie de icebreakers, disparadores para brainstormings y cuestionarios de opciones múltiples y de escala. A modo de pizarra, la facilitadora puede optar por utilizar Jamboard, la pizarra de zoom u otra herramienta similar. Para encuestas, se sugiere Mentimeter.
- **Material audiovisual adicional:** Tanto la OIT como el proyecto CERALC-UE produjeron una serie de videos que pueden ser utilizados para poner en contexto a las defensorías:
    - La labor de la OIT: https://www.youtube.com/watch?v=VzXwkDHtRXc
    - La labor de la OIT en Empresas y Derechos Humanos en ALyC: https://www.youtube.com/watch?v=dhZjYIQuOLs
    - Derechos fundamentales del trabajo: https://www.youtube.com/watch?v=F-N26oICC7E
    - Labour issues in Responsible Business Conduct (en inglés) https://www.youtube.com/watch?v=aTCnP-eMN7c
    - Presentación del Proyecto CERALC-UE: https://www.youtube.com/watch?v=CQ_K9wSc3Wc
- **Formularios:** de inscripción y de evaluación.

PARTICIPACIÓN DE ASISTENTES

Los encuentros se encuentran diseñados poniendo en el centro a los/as participantes y no a la persona facilitadora, garantizando así su participación activa y reconociendo su experiencia profesional en los temas de fondo a abordar.

Para fomentar el aprendizaje colaborativo y mantener la atención, especialmente a través de la modalidad virtual, las técnicas y herramientas sugeridas son variadas. En oportunidades se resalta la reflexión individual y en otras el trabajo en grupo, utilizando el estudio de casos y el debate con puesta en común.

Entonces, esta capacitación está diseñada reconociendo a las/os participantes como sujetos activos de su propio aprendizaje y responsables de su crecimiento. Se otorgan herramientas para romper el hielo, interpelando a una participación que busque aprehender nuevos enfoques e incorporar nuevas habilidades.

ADAPTACIONES

Los encuentros se encuentran diseñados a la medida de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina con intención de poder brindar capacitaciones a las Defensorías provinciales y municipales del país, de forma tal que éstas puedan también trabajar con instituciones públicas o privadas. Sin embargo, los contenidos pueden ser rápidamente adaptados según las funciones y competencias de otras Instituciones Nacionales de Derechos Humanos y demás instituciones locales.

SESIONES

A. Materiales preparados previamente

Qué	Cuándo	Comentarios
Agenda	Al inicio	Se entrega modelo que puede requerir adaptación.
Comprobación de conocimientos previos	1 semana antes	Deberá realizarse en cada capacitación
Formulario de inscripción	1 mes antes	Se entregan modelos que pueden requerir adaptación.
Carpetas con contenidos adicionales	Al inicio	Forma parte del paquete.
Diapositivas de Jamboard / Mentimeter	1 semana antes	Se entregan modelos que pueden requerir adaptación.

➔ **Tome en consideración a participantes con necesidades especiales y asegure que se realicen los ajustes necesarios en las presentaciones y sus materiales.**

B. Taller I: Empresas y DDHH y la CER

Objetivos de aprendizaje

Al completar este taller, las/os participantes estarán en condiciones de:

I. Conocer los documentos centrales de la agenda de empresas y derechos humanos.
II. Identificar las características centrales de cada documento.
III. Señalar las articulaciones posibles y las particularidades de la interrelación entre los instrumentos.

Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

Contenidos

Tiempo	Contenido	Materiales
10 minutos	**Bienvenida e introducción.**	PPT 1 - Diapositiva 1 Notas para las facilitadoras
20 minutos	Actividad 1: Presentación / icebreaker	Actividad de icebreaker en Jamboard 1 - Diapositiva
5 minutos	**Presentación de la agenda, objetivos y metodología de la sesión.**	PPT 1 - Diapositiva 2
20 minutos	Actividad 2: Detectar vulneraciones a derechos humanos relacionadas a empresas. **De la Responsabilidad Social Empresarial a las Empresas y los Derechos Humanos.**	PPT 1 - Diapositiva 3 Jamboard 1 - Diapositiva 2
10 minutos	**Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: proteger, respetar, remediar.** Adopción, estructura, contenidos.	PPT 1 - Diapositiva 4
5 minutos	**Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales.** Contenido, guías de debida diligencia. Puntos Nacionales de Contacto: funciones y capacidades.	PPT 1 - Diapositiva 5
5 minutos	**Declaración tripartita de la OIT sobre las empresas multinacionales y la política social.** Contenido y estructura, características de la agenda de conducta empresarial responsable en materia laboral.	PPT 1 - Diapositiva 6
10 minutos	Actividad 3: Análisis de caso según el Protocolo Marco para la actuación de Defensorías del Pueblo en Empresas y Derechos Humanos. **Relación entre los instrumentos. Estándares interamericanos en Empresas y Derechos Humanos.**	PPT 1 - Diapositiva 7
30 minutos		Caso N°1. Jamboard 1 - Diapositivas 3 a 8
5 minutos	Cierre	Jamboard 1 - Diapositiva 9

Bienvenida e introducción (10 min)

Bienvenida (5 min)

La máxima autoridad disponible de la casa realizará la apertura institucional.

Introducción (5 min)

La facilitadora principal dará la bienvenida a las/los participantes y dará una breve introducción del equipo de facilitación.

Después, presentará el alcance del ciclo completo y el objetivo de abordar institucionalmente la dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable a través del Protocolo Marco para la actuación de Defensorías del pueblo en empresas y derechos humanos.

- ➔ **De ser posible, invite para la apertura a la máxima autoridad de la institución (Defensor/a) para dar la bienvenida y resaltar la importancia de la preparación profesional como un derecho de los/as trabajadores/as de la INDH o defensorías locales; y el aumento esperado en la eficacia de la institución para atender a reclamos relacionados con la actividad y/u operaciones de las empresas.**
- ➔ **Al extender la invitación, aclare el tiempo disponible para su intervención.**

Actividad 1: Presentación / icebreaker (20 min)

Presentación del ciclo (5 minutos)

La facilitadora introduce los contenidos del ciclo completo y de quienes facilitarán los diferentes encuentros. Esto puede estar preparado en un PPT previamente. En esta oportunidad, debe dirigir la participación de la audiencia.

- ➔ **Para una facilitación eficiente y una participación activa a través de las distintas herramientas dispuestas, se debe destinar unos minutos a explicar su funcionamiento y asegurarse de que comprenden cómo utilizarlas, compartiendo su pantalla y mostrando cómo hacerlo. Al retomar ejercicios en una plataforma previamente utilizada, proceda a realizar un breve recordatorio de cómo funciona.**

Participación (15 minutos)

La facilitadora solicitará a los participantes que se presenten. El método depende de su elección.

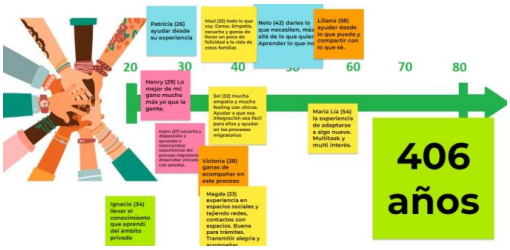
A. A las/los participantes se les pide que introduzcan su nombre, cargo y expectativas sobre la capacitación. Puede utilizarse una herramienta virtual como Mentimeter, a través de la función de preguntas “open ended” o solicitando a las/los participantes que peguen un post-it en un Jamboard preparado para esta sesión.
B. Un método alternativo de introducción es la “Línea de la experiencia”. Esta actividad utiliza una dinámica que permite la presentación generando un ambiente de participación y de visibilización de los conocimientos y experiencias previas que cada persona trae a la capacitación.

   Previamente, se prepara una diapositiva en Jamboard o una herramienta similar con una línea que indique del 0 al 25, titulada línea de la experiencia.

Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

Cada participante utiliza un post-it, donde se le indica que escriba:

1) Su nombre, cargo o área de trabajo y cantidad de años trabajando estos temas.
2) El principal motivo para asistir al training.



Luego se solicita que indiquen dónde se encuentran, según esa cantidad de años, en la línea de la experiencia.

Después, cada una/o lee su post-it.

Una vez que todos/as se presentaron, la facilitadora suma todos los años de experiencia representados en la capacitación y resalta que los encuentros están diseñados para aprovechar la experiencia colectiva.

- ➔ **La facilitadora fija el ejemplo introduciéndose.**
- ➔ **Esta es una actividad de ritmo rápido. Las/os participantes tienen un máximo de 40 segundos para presentarse e indicar su género autopercibido.**

Presentación de la agenda, objetivos y metodología de la sesión (5 min)

La facilitadora rápidamente introduce los contenidos que se abordarán en este encuentro en particular y sus objetivos. En esta oportunidad explica cómo realizarán las actividades del día, y dónde encontrar los recursos que se utilizarán durante el día. Puede contar con una diapositiva que señale todo esto.

La facilitadora debe tener la agenda en una diapositiva de la PPT.

- ➔ **Si la apertura de micrófonos generase mucho ruido, la facilitadora podrá utilizar la metodología del "Parking Lot" para las preguntas. De esta manera, se prepara una diapositiva de Jamboard y se le pide a las/los participantes que escriban en un post-it las preguntas o asuntos de importancia y durante el encuentro se van resolviendo. Si hubiera temas que van a abordarse en los encuentros siguientes, se deja el post-it para esa oportunidad, indicando que se resolverá en otro taller.**

De la RSE a Empresas y Derechos Humanos (20 min)

Actividad 2: Detectar vulneraciones a derechos humanos (10 min)

La facilitadora solicita que abran Jamboard 1 (diapositiva 2) o la herramienta de pizarra de elección, y recuerda brevemente cómo utilizar los post-it. Le solicita a las/los participantes que completen los post-it señalando las vulneraciones a derechos humanos detectadas en las imágenes compartidas.

Presentación (10 min)

La facilitadora expone sobre la diapositiva 3 (PPT 1) "De la RSE a los derechos humanos".

Durante la explicación, debe alentarse la participación a través de preguntas que pueden realizarse en el Parking lot, en el chat o a viva voz (utilizando las herramientas que la plataforma virtual permite), a elección de la facilitadora.

Guión:

El primer antecedente se puede encontrar en el sistema onusiano con la creación en 1973 de la Comisión de Naciones Unidas sobre Corporaciones Transnacionales -cuyo Proyecto de Código de Conducta para Empresas Transnacionales de 1983 fue sujeto a múltiples prórrogas para debatir aspectos que generaron diferencias entre los Estados, sin llegar a aprobarse-.

En 1976, la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OCDE) adoptó la Declaración sobre Inversiones Internacionales y Empresas Multinacionales de la OCDE, que contenía como anexo a las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales (LDEM), una serie de recomendaciones a los gobiernos. Argentina adhirió en 1997, comprometiéndose a establecer su Punto Nacional de Contacto (PNC). Al año siguiente la Organización Internacional del Trabajo (OIT) adoptó la Declaración Tripartita de Principios sobre Empresas Multinacionales y Política Social (Declaración EMN) que aborda explícitamente la cuestión de los derechos laborales y que, desde entonces, también se ha actualizado periódicamente. ***Estos dos instrumentos forman parte esencial de la agenda de empresas y derechos humanos y se engloban bajo el concepto más amplio de conducta empresarial responsable.***

En 1986 se adoptó, en el marco de la Asamblea General de las Naciones Unidas, la Declaración del Derecho al Desarrollo.

Sus características son:

- *Entiende a la persona como sujeto central y beneficiaria del Derecho al Desarrollo.*
- *Las personas son titulares de derechos como participantes activas en la búsqueda de ese desarrollo.*
- *Se establece la necesidad de pleno respeto de los Derechos Humanos.*
- *Se resalta la interdependencia con otros Derechos Humanos y los aspectos del desarrollo que se señalan en la Declaración Universal de los Derechos Humanos -*

igualdad y no discriminación, igualdad soberana, deber de cooperación entre estados, entre otros-.

Durante la década del '90, comenzó a vislumbrarse la importancia de que las empresas adopten actitudes proactivas en la materia, y ello se reflejó, en 1999, en la propuesta del Pacto Global de Naciones Unidas que surge bajo el secretariado general de Kofi Annan, cuyo enfoque es de autorregulación. Se trata de una red creada por agencias de las Naciones Unidas para profundizar la cultura de la responsabilidad social corporativa. Esta red brinda canales de participación a través de una política de diálogo mundial que se instrumenta en reuniones entre empresas, agencias de la ONU, organizaciones laborales, organizaciones de la sociedad civil (OSC) y otros actores sociales.

Con el "Marco Ruggie", -así denominado por el Relator Especial encargado de presentar una propuesta superadora de las discusiones hasta el momento mantenidas en el ámbito universal-, se retomaron las discusiones sobre las vulneraciones a Derechos Humanos en esos términos. Así, se presentaron los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos que fueron aprobados en forma unánime por el Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas en 2011 y que encuentran sus tres pilares en el deber de los estados de proteger, la responsabilidad de las empresas de respetar y el deber conjunto de remediar las vulneraciones a derechos humanos.

Con los Objetivos del Milenio (ODM), se fijaron metas para una agenda desde el 2000 hasta el 2015. A punto de vencer el período, en 2012, se celebró la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, conocida como Río+20, donde se hizo foco, entre otros temas, en el cambio climático, la crisis económica, la explotación de los recursos naturales y la erradicación de la pobreza.

En septiembre de 2015, la Asamblea General de la ONU adoptó la Agenda 2030 con el espíritu de continuar con los ODM. Se fijaron entonces 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible que, bajo el lema de "no dejar a nadie atrás", definen prioridades de desarrollo sostenible a nivel mundial y las aspiraciones de la Comunidad Internacional para el 2030. Los ODS constituyen un llamado a la acción para los gobiernos, las empresas y la sociedad civil, para poner fin a la pobreza y crear una vida digna y de oportunidades para todas las personas.

Es posible entender a la Agenda 2030 en términos de la agenda de las empresas y los derechos humanos, siendo evidente la conexión entre los derechos fundamentales y los objetivos de lograr la igualdad de género (ODS 5), la reducción de la desigualdad (ODS 10), la promoción del trabajo decente y el crecimiento económico (ODS 8) en sociedades inclusivas y pacíficas (ODS 16). Para ello se debe atender a un consumo y producción sostenibles (ODS 12) que respete el derecho a un ambiente sano, garantizar la disponibilidad de agua limpia (ODS 6) y otros servicios públicos, contar con energía asequible y no contaminante (ODS 7), contar con infraestructura resiliente, industrialización inclusiva y sostenible (ODS 9). Además, estas agendas reconocen la importancia de generar alianzas para lograr el cumplimiento de los propios Objetivos y sus metas (ODS 17) y para lograr el respeto a los derechos humanos por parte de las empresas (Pilar 2 de los "Principios Rectores") o remediar los daños relacionados con actividades u operaciones empresariales (Pilar 3).

PRNUs: proteger, respetar, remediar (10 min)

Presentación (10 min)

Ante el cambio de diapositiva, la facilitadora debe recordar que pueden hacerse preguntas en cualquier momento, a través del Parking lot, en el chat o a viva voz (utilizando las herramientas que la plataforma virtual permite), a elección de la facilitadora.

La facilitadora revisa si hay preguntas y las responde, o indica que serán abordadas luego.

La facilitadora expone sobre la diapositiva 4 (PPT 1).

Guión:

Los PRNU "son un conjunto de 31 principios dirigidos a los Estados y las empresas en los que se aclaran los deberes y responsabilidades de unos y otras con respecto a la protección y el respeto de los derechos humanos en el contexto de las actividades empresariales, y al acceso a un remedio eficaz para las personas y grupos afectados por dichas actividades." Constituyen un "plan para la acción" a través del cual hacer efectiva la obligación del Estado de proteger, la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos, y el deber de ambas de reparar "los abusos cometidos contra los derechos humanos en relación con la actividad empresarial."

Encuentran sus tres pilares en:

- *El deber bajo el derecho internacional de los Estados de **proteger** contra los abusos a los derechos humanos, fijando normativa, adopción de políticas públicas y marcos de actuación respetuosos de los derechos humanos. En particular, se le pide al Estado que actúe con coherencia política (horizontal y vertical, entre sus diferentes dependencias) y que lidere con el ejemplo, por ej., con las empresas estatales. Para ello se reconoce al Estado como un actor económico que debe garantizar el respeto a los derechos humanos en el marco de sus contrataciones públicas, en los servicios públicos, incluso si hubieran sido privatizados, a través de una mezcla inteligente de medidas normativas y de política pública.*

- *La responsabilidad empresarial de **respetar** los derechos humanos en sus operaciones y prácticas corporativas, mediante el ejercicio de la debida diligencia en materia de derechos humanos, para evitar, prevenir y mitigar impactos negativos sobre los derechos, así como remediar los impactos negativos que puedan ocasionar. La debida diligencia no es un concepto ajeno al ámbito empresarial. En el marco de estas iniciativas y agenda, serán los instrumentos de la OCDE los que brinden las pautas sobre cómo desarrollar los mecanismos operacionales para ponerla en marcha. Aunque no están exentos de dificultades propias, Europa cuenta con experiencias de regulación y en nuestra región se avanza con su análisis.*

En Argentina, los lineamientos para la implementación de programas de integridad, conforme la ley 27.401 de responsabilidad penal de las personas jurídicas, prevén llevar adelante este proceso en casos de transformación societaria y adquisiciones. Incluir el análisis en materia de derechos humanos implica un enfoque basado en aquellos y no la mera inclusión en una matriz de evaluación de riesgos. Se trata de un proceso continuo (PRNU N°17) basado en las y los titulares de derechos, no en la gestión de riesgos de la empresa y no es un proceso certificable.

- *El derecho de las víctimas a acceder a la reparación en casos de abusos, recayendo sobre los Estados y sobre las Empresas el deber de* ***remediar****, a través de mecanismos estatales (judiciales y extrajudiciales) y no estatales.*

  Como órganos independientes con mandatos amplios para promover y proteger los derechos humanos en cumplimiento de los Principios de París, las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH) pueden desempeñar un papel relevante en la promoción del respeto de los derechos humanos por parte de las empresas y la protección de las personas y comunidades afectadas por los impactos negativos que afecten el pleno goce de los derechos humanos producidos por las actividades empresariales, incluyendo los mecanismos de reparación. Las INDH están capacitadas para ayudar a implementar los (PRNU) y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que articulan las implicaciones de la conducta empresarial responsable. Pueden asimismo coadyuvar también en la implementación de las LDEM de la OECD y la Declaración EMN de la OIT.

LDEM - OCDE (5 min)

Presentación (5 min)

Ante el cambio de diapositiva, la facilitadora debe recordar que pueden hacerse preguntas en cualquier momento, a través del Parking lot, en el chat o a viva voz (utilizando las herramientas que la plataforma virtual permite), a elección de la facilitadora.

La facilitadora revisa si hay preguntas y las responde, o indica que serán abordadas luego.

La facilitadora expone sobre la diapositiva 5 (PPT 1).

Guión:

Las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE (LDEM) constituyen "recomendaciones dirigidas por los gobiernos a las empresas multinacionales que operan en países adherentes o que tienen su sede en ellos. Contienen principios y normas no vinculantes para una conducta empresarial responsable dentro del contexto global, conformes con las leyes aplicables y las normas reconocidas internacionalmente." Originalmente adoptadas en 1976, fueron objeto de modificaciones que permitieron su adaptación y mejora a lo largo de los años, no sólo en cuanto a las conductas esperadas por parte de las empresas multinacionales sino

también para modificar la implementación y difusión de las LDEM y sus guías sectoriales, así como para fortalecer las capacidades nacionales asociadas a las obligaciones de los Estados al momento de adherir al instrumento. Algunas recomendaciones o capítulos pueden abordar o fijar estándares no regulados en el país en que operan, y las empresas deberán buscar la manera de cumplir con ellas sin infringir leyes nacionales.

La última reforma de las LDEM, consensuada en 2011, permitió la inclusión de los postulados de los PRNU, con un capítulo explícitamente referido a los derechos humanos, así como un conjunto de modificaciones vinculadas con el procedimiento de denuncias por incumplimiento de las LDEM, incluida una revisión de los estándares de funcionamiento de los Puntos Nacionales de Contacto (PNC) y de las expectativas de la Organización para con el sistema de conducta empresarial responsable.

Además, establecen los Puntos Nacionales de Contacto (PNC). La función de los PNC consiste esencialmente en favorecer la eficacia de las LDEM. Para ello, operan desdoblando su actividad en torno a dos funciones: por un lado, trabajando sobre la promoción y difusión de los instrumentos de la OCDE referidos a la conducta empresarial responsable; y por otro, su actuación como agentes de negociación en tanto foro de mediación para los casos en que se denuncie el incumplimiento de las Líneas Directrices. Entre las particularidades del sistema se destaca el alcance amplio de su actuación, esto es su ámbito de actuación espacial o su jurisdicción, que surge como consecuencia de la necesidad de identificar y gestionar los riesgos de las actividades de las empresas en sí, pero también de sus vínculos comerciales. El resultado es la admisión de presentaciones de denuncias, que dentro del sistema se denominan instancias específicas, ante los PNC de los países donde opera la empresa matriz, donde se encuentran registradas sus filiales, donde realizan actividades e incluso donde operan sus cadenas de valor o suministro.
Los capítulos de las Directrices son los siguientes:

- *Conceptos y principios*
- *Criterios generales*
- *Publicación de informaciones*
- *Derechos Humanos*
- *Empleo y Relaciones Laborales*
- *Medio Ambiente*
- *Combate del soborno, solicitudes de soborno y extorsión*
- *Intereses de los consumidores*
- *Ciencia y Tecnología*
- *Competencia*
- *Fiscalidad*

Declaración EMN (5 min)

Presentación (5 min)

Ante el cambio de diapositiva, la facilitadora debe recordar que pueden hacerse preguntas en cualquier momento, a través del Parking lot, en el chat o a viva voz (utilizando las herramientas que la plataforma virtual permite), a elección de la facilitadora.

La facilitadora revisa si hay preguntas y las responde, o indica que serán abordadas luego.

La facilitadora expone sobre la diapositiva 6 (PPT 1).

Guión:

La Declaración tripartita de principios de la OIT sobre las empresas multinacionales y la política social (Declaración EMN) es un instrumento importante que influye en las expectativas de responsabilidad social de las empresas relacionada con el trabajo. La Declaración EMN ha sido adoptada por organizaciones de empleadores y de trabajadores, así como por gobiernos de todo el mundo en 1977. Fue enmendada en el 2000 y el 2006, y actualizada en 2017 para hacer frente a los cambios de la globalización, la economía mundial y las formas de producción y trabajo. Es el instrumento de la OIT que proporciona orientación directa a las empresas en lo que respecta a la política social y a prácticas incluyentes, responsables y sostenibles en el lugar de trabajo.

Esta Declaración tiene por objeto fomentar la contribución positiva que las empresas pueden aportar al progreso económico y social y a la consecución del trabajo decente para todos, y minimizar y resolver las dificultades a que pueden dar lugar las operaciones de estas empresas.

Sus principios van dirigidos a tanto a las empresas multinacionales, los gobiernos de los países de origen y de acogida, como a las empresas nacionales, sin distinción de su tamaño, y las organizaciones de empleadores y de trabajadores, y abarcan los siguientes ámbitos:

• La promoción del empleo, la seguridad social, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición efectiva del trabajo infantil (edad mínima y peores formas), la igualdad de oportunidades y de trato, y la seguridad del empleo.
• Contribuciones para la formación para adquirir competencias profesionales a fin de promover la empleabilidad de los ciudadanos nacionales para cubrir las necesidades de la empresa y desarrollar las políticas del país.
• Las condiciones de trabajo y de vida, incluidos los salarios, las prestaciones y las condiciones de trabajo, y la seguridad y la salud.
• Relaciones de trabajo donde se reconozca la libertad sindical y la negociación colectiva: las empresas multinacionales deben respetar las normas de las relaciones de trabajo en todas sus operaciones y desarrollar mecanismos internos para la consulta, la tramitación de reclamaciones y la solución de los conflictos.

La Declaración EMN aborda tanto las EMN como las empresas nacionales, y actualmente es

reconocida como una guía útil para organizaciones de cualquier tamaño que deseen lograr relaciones de trabajo maduras y competir a nivel mundial. Se insta a las empresas multinacionales a seguir los principios en todas sus cadenas de suministro mundiales, incluidas las pequeñas y medianas empresas.

Actividad 3: Análisis de caso (30 min)

Comprender el marco (15 min)

La facilitadora solicita que abran Jamboard o la herramienta de pizarra de elección, y recuerda brevemente cómo utilizar los post-it.

Se divide a las/los participantes en 3 grupos. Se lee el caso N°1 y se provee el enlace para que puedan consultarlo nuevamente cuantas veces sea necesario. Se utilizan break-out rooms con el tiempo de duración estimado de 9 min.

Los grupos deberán responder a las siguientes consultas:

1. ¿Puede identificar qué derechos humanos se han visto impactados negativamente en el caso escogido?
2. ¿Quiénes son los titulares de derechos vulnerados?
3. ¿Qué otras partes interesadas relevantes podrían estar involucradas?

La facilitadora irá de sala en sala, por si hubiera algún inconveniente. Al finalizar el tiempo, el/la orador/a dispondrá de dos minutos para hacer una breve referencia a lo debatido, mientras la facilitadora comparte en su pantalla la Diapositiva de Jamboard correspondiente a ese grupo.

Puesta en común (6 min)

➔ **Será conveniente informar que los grupos se desarmarán automáticamente al llegar a los 10 minutos y que, antes de ese momento, es importante contar con un/a orador/a que transmita al grupo los principales hallazgos.**

Utilizar el Protocolo Marco (15 min)

Nuevamente, la facilitadora divide en 3 grupos y le solicita a los/as participantes que respondan (9 min):

1. ¿De qué forma podría tramitarse la denuncia?
2. Si en el contexto del caso bajo análisis usted tuviera que realizar un pedido de informe: ¿qué aspectos incluiría en el pedido?
3. ¿Qué recomendaciones emitiría?

Para la puesta en común, habrá 6 min.

Relación entre los instrumentos. Estándares interamericanos (10 min)

Presentación (10 min)

Ante el cambio de diapositiva, la facilitadora debe recordar que pueden hacerse preguntas en cualquier momento, a través del Parking lot, en el chat o a viva voz (utilizando las herramientas que la plataforma virtual permite), a elección de la facilitadora.

La facilitadora revisa si hay preguntas y las responde, o indica que serán abordadas luego.

La facilitadora expone sobre la diapositiva 7 (PPT 1).

Guión:

Con la aprobación de los Principios Rectores y la actualización de las Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales y la Declaración EMN para incorporarlos, numerosos actores en el plano internacional, como el Consejo de Derechos Humanos de la ONU, la Unión Europea y la Organización de los Estados Americanos, han abordado esta agenda y alentado a los Estados a desarrollar planes nacionales de acción sobre las empresas y los derechos humanos (PNAs) como herramientas para su implementación.

Los instrumentos representan las expectativas globales acerca de una conducta empresarial responsable y están alineados y se complementan entre sí. Cada organización aporta su propio valor añadido frente a su aplicación, sobre la base de su mandato y experiencia: La OIT con su estructura tripartita y la autoridad sobre las Normas Internacionales del Trabajo; la OCDE con su enfoque amplio de CER y los enlaces a las políticas económicas; y el ACNUDH en conjunto con el Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas, con su experiencia en el área de empresas y derechos humanos, en particular, y sus mandatos expertos en derechos humanos, en general. Además, el Consejo de Derechos Humanos ha observado el "importante papel que los planes de acción nacionales (...) pueden desempeñar como instrumentos para promover la aplicación plena y efectiva de los Principios Rectores".

Las organizaciones trabajan en conjunto fortaleciendo la colaboración y coordinación con sectores interesados para fomentar prácticas coherentes y estandarizadas, alineando los instrumentos y sus programas de implementación. De esta forma, envían mensajes conjuntos sobre:

A) La necesidad de proceder con debida diligencia para identificar, prevenir, mitigar y responder a las consecuencias negativas reales y potenciales, consultando con las partes interesadas. Esto es particularmente importante con respecto a derechos laborales;

B) La responsabilidad a lo largo de la cadena de suministro, que abarca también a los efectos vinculados a sus operaciones, productos o servicios a través de sus relaciones comerciales; y

C) El acceso a mecanismos de reparación eficaces.

Además, este contexto se replica en nuestras latitudes. América Latina es la región más desigual del mundo, y esto obedece a causas multidimensionales, entre las cuales se encuentra su estructura productiva.

Ahora bien, la única alternativa regional para las víctimas de afectaciones a derechos en relación a actividades empresariales es denunciar a los Estados por incumplir con su deber de protección. En este sentido, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) presentó en 2015 un informe temático específicamente sobre empresas extractivas y vulneración de derechos, principalmente en casos en donde las víctimas pertenecen a pueblos indígenas. Además, la Corte Interamericana ha encontrado responsable internacionalmente a Estados por violaciones que encuentran su origen en la actividad empresarial.

El primer informe temático de la Relatoría de Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (REDESCA) tuvo como objetivo fijar estándares interamericanos respecto de la agenda de las empresas y los derechos humanos, resalta como primer criterio interamericano fundamental en la materia a la centralidad de la persona y de la dignidad humana. Este importante aporte a la discusión a nivel macro se realiza desde un enfoque en derechos, por ello llama a la aplicación del principio "pro persona" en el ámbito de las empresas y los derechos humanos. Seguido de conceptos del discurso de los derechos humanos, fija como otros criterios a las características de los derechos fundamentales: universalidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación – elementos totalmente vigentes cuando hablamos de derecho al desarrollo –, los principios de igualdad y no discriminación, y el derecho al desarrollo en sí mismo, asegurando que debe ser sostenible.

Entonces, la diferencia central con la responsabilidad social empresarial o corporativa será su carácter vinculante. En el caso de la RSE/RSC, se trata de una conducta voluntaria de las compañías frente a sus stakeholders, que no implica responsabilidad en términos de imputación causal por sus actos. Se trata, entonces, de un mecanismo de autorregulación de la empresa.

Por otro lado, el respeto a los Derechos Humanos es una responsabilidad de la empresa bajo un determinado marco normativo internacional (la Carta Internacional de los Derechos Humanos y los principios relativos a los derechos fundamentales de los ocho convenios fundamentales de la OIT), complementada por el derecho doméstico bajo el principio pro persona que debe ser garantizado por el Estado.

En el caso de Argentina, la normativa es robusta en cuanto a la protección de los Derechos Humanos reconocidos en tratados, en la Constitución o a nivel legal, y su vulneración por parte del Estado y otros particulares. Existen diversas normas locales que protegen a los derechos humanos de la actividad empresarial: Encontramos referencias en materia de género en la Convención Belém do Pará (ratificada por Ley 24.632) y en el Convenio 190 de la OIT (ratificado por Ley 27.580), en materia de ambiente en la Ley General del Ambiente, en la normativa laboral y, en diversos temas, como en la reciente Ley de Etiquetado Frontal.

A nivel general, en el Decreto N°1024/17 figura el compromiso de elaborar un Plan Nacional de Acción en Empresas y Derechos Humanos. Para garantizar estos derechos, nuestra

Constitución expresamente indica que puede interponerse un recurso de amparo "contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares (...) contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen al ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor, así como a los derechos de incidencia colectiva en general".

Finalmente, en la última década los Estados latinoamericanos recibieron recomendaciones para implementar estos instrumentos, a la vez que han sido encontrados responsables internacionalmente por no proteger a titulares de derecho de vulneraciones a los mismos en el marco de las actividades empresariales. A través de estos instrumentos y sus guías es factible una implementación coherente que permita lograr el trabajo decente y el respeto de los derechos humanos en la práctica.

Cierre del taller 1 (5 min)

La facilitadora agradece la atención y participación. Pasa a la Diapositiva 9 (Jamboard) y abre el piso a preguntas.

C. Taller II: La dimensión laboral de la CER

Objetivos de aprendizaje

Al completar este taller, las/os participantes estarán en condiciones de:

- Conocer el consenso tripartito sobre el que se basan las normas internacionales del trabajo y las orientaciones ofrecidas por la Declaración Tripartita de Principios sobre las empresas multinacionales y la política social (EMN).
- Tener una idea general de las esferas principales de la Declaración EMN y diferenciarla de otros instrumentos internacionales que orientan el comportamiento empresarial.
- Tomar conciencia de la relevancia del trabajo decente como un objetivo universal reconocido en la Agenda 2030.

Contenidos

Tiempo	Contenido	Materiales
10 minutos	**Bienvenida y repaso** Presentación de agenda.	PPT 2 - Diapositiva 1 y 2 Notas para las facilitadoras
5 minutos	**La OIT**	PPT 2 - Diapositiva 3 Video: La labor de la OIT
20 minutos	Actividad 1: Actuar de oficio	PPT 2 - Diapositiva 4 Jamboard 2 - Diapositiva 1 y 2
10 minutos	**Normas Internacionales del Trabajo (NIT)**	PPT 2 - Diapositiva 5
40 minutos	**Derechos fundamentales en el trabajo** Actividad 2: Actuar de oficio 2	PPT 2 - Diapositiva 6 y 7 Jamboard 2 - Diapositivas 3 a 5
20 minutos	**Trabajo decente**	PPT 2 - Diapositiva 8
10 minutos	Actividad 3: Preguntas y respuestas	PPT 2 - Diapositiva 9 Mentimeter
5 minutos	Cierre	Jamboard 2 - Diapositiva 6

Bienvenida e Introducción (10 min)

Bienvenida y repaso (5 min)

La facilitadora dará la bienvenida a las/los participantes y hará un breve repaso de los contenidos abordados en el encuentro pasado.

Presentación de agenda (5 min)

La facilitadora comentará la agenda para el encuentro del día, compartiendo la diapositiva 2 (PPT 2).

En el caso de ser posible, se invitará a un/a experto/a de la OIT para este encuentro de forma tal que los/as participantes tengan la posibilidad de realizar consultas sobre ejemplos de abordaje regional de la dimensión laboral de la conducta empresarial responsable.

Si así fuera, la facilitadora principal presentará al/la experto/a y le cederá la palabra para su introducción.

La OIT (5 min)

La facilitadora podrá presentar el video “la labor de la OIT” en diapositiva 3 (PPT 2) o la/el experta/o de OIT hará la presentación.

Actividad 1: Actuar de oficio (20 min)

Comprender el marco (14 min)

La facilitadora o la/el experta/o de OT solicita que abran Jamboard 2 (diapositiva 1 y 2) o la herramienta de pizarra de elección, y recuerda brevemente cómo utilizar los post-its.

Se divide a las/los participantes en 3 grupos. Se les solicita que revisen las noticias locales o extranjeras (que deberán tratarse como locales) sobre situaciones en que se encuentren impactos a derechos humanos en el ámbito laboral.

Se utilizan break-out rooms con el tiempo de duración estimado de 9 min.

Los grupos deberán observar las noticias por la que toman conocimiento de los casos y responder a las siguientes consultas:

1. ¿Qué derechos fundamentales laborales están presentes en cada caso?
2. ¿Qué acciones podría emprender al tomar conocimiento de estos hechos?

La facilitadora irá de sala en sala, por si hubiera algún inconveniente.

Puesta en común (6 min)

Al finalizar el tiempo, todas las personas participantes volverán automáticamente a la reunión plenaria. Cada orador/a dispondrá de dos minutos para hacer una breve referencia a lo debatido, mientras la facilitadora comparte en su pantalla la Diapositiva de Jamboard correspondiente a ese grupo.

➔ **Será conveniente informar que los grupos se desarmarán automáticamente al llegar a los 10 minutos y que, antes de ese momento, es importante contar con un/a orador/a que transmita al grupo los principales hallazgos.**

Normas internacionales del trabajo (10 min)

Presentación (10 min)

Ante el cambio de diapositiva, la facilitadora debe recordar que pueden hacerse preguntas en cualquier momento, a través del Parking lot, en el chat o a viva voz (utilizando las herramientas que la plataforma virtual permite), a elección de la facilitadora.

La facilitadora revisa si hay preguntas y las responde, o indica que serán abordadas luego.

La facilitadora o el/la experto/a expone sobre la diapositiva 5 (PPT 2).

Guión:

Los convenios de la OIT son tratados internacionales, y dependiendo de la materia, verdaderos tratados de derechos humanos. En ese sentido, el principal obligado a su aplicación en la

legislación y la práctica es el Estado. Lo anterior va en línea con el derecho internacional de los derechos humanos y la obligación del Estado de brindar protección ante la acción u omisión propias o de terceros que afecten los derechos fundamentales. El seguimiento y control de la aplicación de los convenios de la OIT está a cargo de los órganos de control de la OIT, los que examinan regularmente la aplicación de las normas internacionales del trabajo. Estos órganos son la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones, el Comité de Libertad Sindical y la Comisión de Aplicación de Normas de la Conferencia Internacional del Trabajo.

Para el ejercicio de este control, los Estados Miembros que han ratificado un convenio están llamados a presentar periódicamente memorias a la OIT sobre las medidas adoptadas para cumplir las disposiciones de un convenio, ya sea a través de adopción de leyes o su modificación, de un instrumento colectivo de trabajo de nivel nacional o sectorial o a través de procedimientos en la inspección pública del trabajo.

Ahora bien, el hecho que sea el Estado el obligado a la aplicación de los convenios de la OIT no obsta a que sus contenidos, en cuanto establecen los estándares para lograr el trabajo decente, sean obligatorios para las empresas. Vale la pena recordar que, en materia de convenios fundamentales, estos obligan a los Estados hayan o no ratificado dichos convenios. Respecto de otros estándares, estos se hacen obligatorios para las empresas en la medida que la legislación y la práctica los vayan incorporando en la vida del derecho.

Es decir, los convenios de la OIT inspiran la legislación del trabajo y su ámbito protector, alcanzando los fines del trabajo decente mediante la acción normativa del Estado, siendo obligatorio para las empresas el respeto de las leyes del trabajo en cada país. Sin embargo, las empresas pueden adecuar sus prácticas más allá del cumplimiento normativo local, en especial cuando las leyes laborales en el país de operación son laxas o poco protectoras de las personas trabajadoras. Para ello, la Declaración EMN contiene recomendaciones sobre el modo en que las empresas deberían aplicar los principios que emanan de los convenios y recomendaciones de la OIT para adecuar sus prácticas laborales a los lineamientos del trabajo decente. Además, ofrece orientación para abordar los ODS 8 de sobre trabajo decente y ODS 17 sobre alianzas para alcanzar las metas globales.

Como hemos visto en el primer encuentro, la Declaración EMN proporciona directrices directas tanto a las empresas multinacionales como a todo tipo de empresa en materia de empleo, formación, condiciones de trabajo y de vida, y relaciones laborales. Incluso, para promover la aceptación de estos principios por las partes interesadas, el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo incorporó herramientas prácticas en el anexo II.

Derechos fundamentales en el trabajo (40 minutos)

Presentación (10 min)

Ante el cambio de diapositiva, la facilitadora debe recordar que pueden hacerse preguntas en cualquier momento, a través del Parking lot, en el chat o a viva voz (utilizando las herramientas que la plataforma virtual permite), a elección de la facilitadora.

La facilitadora revisa si hay preguntas y las responde, o indica que serán abordadas luego.

Expone sobre la diapositiva 6 (PPT 2).

Guión:

Desde sus orígenes la OIT ha sido pionera en establecer normas comunes y universales para la realización de la dignidad humana en el mundo del trabajo. Con el afianzamiento del concepto de derechos humanos y su incorporación formal al sistema de las Naciones Unidas en 1946 como agencia especializada para el mundo del trabajo, la OIT ha sido constructora de una cultura universal de los derechos humanos, siendo muchos de sus convenios verdaderos tratados internacionales de derechos humanos.

En ese sentido, cabe destacar la Declaración sobre Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo de 1998, la cual, de manera tripartita, establece cuatro categorías de derechos fundamentales, recogidas en ocho convenios de la OIT, que obligan a los Estados Parte a su aplicación, observancia y protección, hayan o no ratificado dichos convenios.

Estos derechos fundamentales corresponden a:

(i) la Libertad de Asociación y la Libertad Sindical y el Reconocimiento Efectivo del Derecho de Negociación Colectiva (Convenios 87 sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación y 98 sobre el derecho de sindicación y negociación colectiva);

La Libertad de Asociación es un principio fundamental encaminado al libre ejercicio del derecho de los trabajadores y los empleadores, sin distinción alguna, a organizarse con el propósito de ampliar y defender sus intereses.

Tanto los trabajadores como los empleadores tienen derecho a crear organizaciones de su propia elección y sumarse a ellas. Los trabajadores pueden asociarse en sindicatos u otras organizaciones de trabajadores y los empleadores tienen derecho a formar cámaras, gremios u otras organizaciones empresariales.

Tales organizaciones tendrán derecho a:

- Redactar sus propios estatutos y reglamentos.

- Elegir con total libertad a sus representantes.

- Organizar a su administración y sus actividades, y formular sus programas.

- No ser disueltas ni suspendidas por la autoridad administrativa en caso de que aplique.

- Constituir federaciones y confederaciones y afiliarse a ellas.

Discriminación por asociarse:

- Las y los trabajadores deben gozar de adecuada protección contra todo acto de discriminación tendiente a menoscabar la libertad de asociación en relación con su empleo. Estos deben estar protegidos contra la posibilidad de que se les niegue un empleo por su pertenencia o participación en sindicatos u otras organizaciones de trabajadores.

- La discriminación ocurre cuando una persona afiliada es tratada de manera distinta a través del despido, transferencia, reducción de horas extras, u otros cambios en las condiciones de trabajo.

Negociación colectiva: La condición previa de la negociación colectiva es la libertad de asociación. La negociación colectiva constituye un medio clave para acordar los términos y condiciones del empleo, por ejemplo, jornadas, salarios, beneficios, entre otros.

(ii) la Eliminación de Todas las Formas de Trabajo Forzoso u Obligatorio (Convenios 29 y 105, Pacto internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966- Artículo 8);

Se puede definir el trabajo forzoso como todo trabajo o servicio realizado bajo amenazas de castigo (incluido el no pago del salario, el despido y la violencia declarada o la amenaza de violencia) y que se realiza contra la propia voluntad. Constituye una grave violación de los derechos humanos y una restricción de la libertad de la persona.

El trabajo en condiciones de servidumbre (o en servidumbre por deudas) es una forma específica de trabajo forzoso según la cual las personas trabajadoras, y en ocasiones toda la familia, se ven obligados a trabajar para un empleador a fin de saldar préstamos, adelantos u otras obligaciones, y por el que reciben un pago mínimo o nulo y pierden su libertad de movimiento o la posibilidad de cambiar de empleador.

(iii) la Abolición Efectiva del Trabajo Infantil (Convenios 138 y recomendación 146 sobre edad mínima y Convenio 182 y recomendación 190 sobre peores formas de trabajo infantil; Convención de los derechos del niño);

La alusión al trabajo infantil como forma de trabajo que se debe eliminar hace referencia al trabajo perjudicial para la salud, la educación, el bienestar y el desarrollo de los niños y niñas y no a algunas actividades que realicen los menores, por ejemplo, un niño puede ayudar en el hogar o en el negocio familiar de manera formativa.

Los criterios generales que determinan el trabajo infantil son la edad del niño y la naturaleza del trabajo. Un principio rector es que el trabajo no debe interferir con la educación y el pleno desarrollo mental y físico del niño. La edad es un factor decisivo porque, hasta cierta edad, la ocupación básica de los/as niños/as debe ser recibir una educación y ocuparse en actividades apropiadas para su desarrollo saludable, incluido el juego.

Además, los/as niños/as resultan perjudicados/as por el trabajo de una forma diferente y más intensa que los adultos y cuanto más jóvenes, mayor su vulnerabilidad. La peligrosidad de los

trabajos y las condiciones en las que se realizan también son criterios importantes para tener en cuenta.

Peores formas de trabajo infantil: La erradicación de las peores formas de trabajo infantil es un compromiso adquirido en el Convenio 182. Las peores formas de trabajo infantil no son permitidas bajo ninguna circunstancia e incluye trabajo que puede dañar la salud, seguridad o moralidad de niños o que los expone a abusos físicos, psicológicos o sexuales. En el convenio 182 y la Recomendación 190 se resalta específicamente la necesidad de tener en cuenta la situación particular de las niñas.

y (iv) la Eliminación de la Discriminación en Materia de Empleo y Ocupación (Convenios 100 sobre igual remuneración, 111 sobre discriminación, 190 sobre la violencia y el acoso, recomendación 200 sobre VIH y el SIDA en el mundo del trabajo).

En el Convenio 111 se define la discriminación como: cualquier distinción, exclusión, o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

Dentro del concepto de trabajo decente para todas las personas la igualdad de género es un elemento clave para que los cambios sociales e institucionales generen igualdad y crecimiento.

La discriminación no es un fenómeno nuevo, y ciertas formas de discriminación, en particular las basadas en la raza, la etnia o el sexo, existen desde hace mucho tiempo. Más recientemente, los cambios que se han producido en la estructura y la dinámica de los mercados de trabajo, que responden a procesos políticos, económicos y socioculturales más amplios, han dado lugar a nuevas formas de discriminación por razones tales como la condición de VIH positivo, la orientación sexual, la trayectoria laboral o la religión.

Las empresas deben tratar con igualdad a sus trabajadores en cuanto a sus derechos y obligaciones. Cada trabajador debe tener igualdad de oportunidades y de trato con respecto al cumplimiento de sus responsabilidades, así como tener una retribución justa y equivalente a su esfuerzo, habilidades, conocimientos y destrezas.

La discriminación puede ser directa o indirecta y no necesariamente debe ser intencional, prácticas que aparentan ser neutras pueden resultar en prácticas discriminatorias.

Recientemente incorporado en la 110 Conferencia Internacional del Trabajo (CIT), en junio de 2022,

(v) el principio de un entorno de trabajo seguro y saludable

En la CIT, representantes de gobiernos, trabajadores/as y empleadores de los 187 Estados Miembros de la OIT debatieron los temas del mundo del trabajo y determinaron que los nuevos Convenios fundamentales serán el Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (nº 155) , y el Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud de los trabajadores, 2006 (nº 187) .

El Convenio núm. 155 detalla deberes y acciones en tres niveles:

A nivel nacional, la obligación de los Estados de elaborar una política nacional que se reexamine periódicamente en materia de seguridad y salud en el trabajo, en consulta con empleadores y trabajadores. El convenio reconoce riesgos inherentes al medio ambiente de trabajo y por ello esta política debe estar enfocada en la prevención de accidentes y daños para la salud que estén relacionados al trabajo. A nivel empresa, se destaca la obligación de los empleadores de garantizar, en la medida de lo razonablemente factible, que el medio ambiente de trabajo es seguro y no entraña riesgos para la salud y, cuando sea necesario, de proporcionar, sin coste alguno para los trabajadores, ropas y equipos de protección apropiados. A nivel de trabajadores/as hay derechos y deberes que refieren al deber general de cooperar con el empleador, a recibir información y formación adecuada y a examinar aspectos relativos a la seguridad y salud en el trabajo.

Por su parte, el Convenio 187 busca promover una cultura de prevención en materia de seguridad y salud a través de la aplicación de un enfoque sistémico de la Seguridad y salud en el trabajo. Para ello manda a mantener y desarrollar de forma progresiva un sistema nacional de seguridad y salud en el trabajo, en consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y de trabajadores. Añade que se debe promover e impulsar el derecho de los trabajadores a un medio ambiente de trabajo seguro y saludable, y principios básicos como la evaluación de riesgos o peligros del trabajo.

La protección de la seguridad y salud de los trabajadores ha sido una tarea primordial de la OIT desde su creación. El preámbulo de la Constitución de la OIT entiende a "la protección del trabajador contra las enfermedades, sean o no profesionales, y contra los accidentes del trabajo" como un elemento fundamental de la justicia social. La obligación de la Organización de promover unas condiciones de trabajo seguras se reafirmó en la Declaración de Filadelfia de 1944, y en la Declaración sobre la justicia social para una globalización equitativa, de 2008, se reconoce que unas condiciones de trabajo seguras y saludables son un elemento primordial del Programa de Trabajo Decente.

Cada vez se reconoce más a escala mundial que la seguridad y salud en el trabajo es un componente importante del desarrollo sostenible. El ODS 8 afirma que el trabajo decente es primordial para lograr el desarrollo sostenible, y que unas condiciones de trabajo seguras son una parte fundamental del trabajo decente. Comprende la meta 8.8 sobre la protección de los derechos laborales y la promoción de un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

Además, se presta especial atención a la situación de sectores específicos. En los sectores de la construcción, la agricultura y la minería, la seguridad y salud en el trabajo resulta especialmente crítica, por eso existen recomendaciones sectoriales. Recientemente, la OIT ha elaborado un repertorio de recomendaciones prácticas sobre seguridad y salud en los sectores de los textiles, el vestido, el cuero y el calzado.

En línea con los instrumentos de conducta empresarial responsable, cada día más, toma centralidad el análisis de las cadenas de suministro de estos sectores.

Estos derechos fundamentales en el trabajo se configuran como derechos humanos específicamente laborales y su contenido se ve enriquecido por los comentarios y observaciones de los órganos de control de normas internacionales de la OIT.

Si bien son estas cinco categorías las que se han definido como derechos fundamentales en el trabajo por parte de la Conferencia Internacional del Trabajo, muchos otros convenios de la OIT se relacionan directamente con la realización de otros derechos humanos, en particular aquellos relacionados con salarios, protección social, protección de la maternidad, empleo y su promoción y lucha contra la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.

Actividad 2: Actuar de oficio 2 (30 min)

Comprender el marco (15 min)

La facilitadora o la/el experta/o de OT solicita que abran Jamboard 2 o la herramienta de pizarra de elección, y recuerda brevemente cómo utilizar los post-its.

Se divide a las/los participantes en 3 grupos y se le asigna una diapositiva a cada uno para trabajar (Jamboard 2 - diapositivas 3 a 5). Se les solicita que revisen la noticia local o extranjera (que deberán tratarse como locales) sobre situaciones en que se encuentren impactos a derechos humanos en el ámbito laboral.

Se utilizan break-out rooms con el tiempo de duración estimado de 10 min.

Los grupos deberán observar las noticias por la que toman conocimiento de los casos y responder a las siguientes consultas:

Si en el contexto del caso bajo análisis tuviera que realizar un pedido de informe: ¿Qué aspectos incluiría en el pedido?

1. A un grupo se le adjuntará alguna noticia local o extranjera que tratará sobre trabajo infantil o trabajo forzoso.
2. Al segundo, sobre alguna situación de discriminación.
3. Al tercer grupo se le dará una noticia sobre negociación colectiva o libertad sindical y se le preguntará: **¿Qué recomendaciones emitiría?**

Puesta en común (15 min)

Cada orador/a contará con 3 a 4 minutos para comentar los hallazgos y dificultades del grupo. Se dejará entre 3 a 5 minutos para comentarios generales de los otros grupos sobre cada noticia.

➔ **Será conveniente informar que los grupos se desarmarán automáticamente al llegar a los 10 minutos y que, antes de ese momento, es importante contar con un/a orador/a que transmita al grupo los principales hallazgos.**

Trabajo decente (10 min)

Presentación (10 min)

Ante el cambio de diapositiva, la facilitadora debe recordar que pueden hacerse preguntas en cualquier momento, a través del Parking lot, en el chat o a viva voz (utilizando las herramientas que la plataforma virtual permite), a elección de la facilitadora.

La facilitadora revisa si hay preguntas y las responde, o indica que serán abordadas luego.

Expone sobre la diapositiva 8 (PPT 2).

Guión:
Sin perjuicio de la fecunda actividad normativa de la OIT, y el establecimiento de estándares internacionales en materia de derechos laborales y derechos fundamentales para el mundo del trabajo, uno de los mayores aportes de la organización fue el establecimiento a nivel global de la agenda de Trabajo Decente. El año 1999, el entonces Director General de la OIT, Juan Somavía, presenta su memoria en la 87a reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo (7), mediante la cual se establece como finalidad primordial de la OIT "la disponibilidad de un trabajo decente para los hombres y las mujeres del mundo entero". Así, se establecen cuatro ejes primordiales para el funcionamiento de la organización, que a su vez se constituyen como elementos fundantes de lo que se entiende por trabajo decente.

Estos ejes son:
(i) los Derechos Humanos y el Trabajo;
(ii) Empleos e Ingresos;
(iii) fortalecimiento de la Protección Social y la Seguridad Social; y
(iv) el fortalecimiento del diálogo social.

Para la OIT, el diálogo social comprende "todo tipo de negociación o consulta, o simplemente, intercambio de información entre los representantes de los gobiernos, de los empleadores y de los trabajadores sobre temas de interés común relativos a la política económica y social".

En este sentido, es entendido no como un fin en sí mismo, sino como un instrumento moderno y dinámico de capacidad única y gran potencial para contribuir al progreso con respecto a muchas situaciones y cuestiones difíciles que plantean desafíos, en especial en el marco de la globalización, la integración regional y la transición , aunque también se amplía a cualquier esfuerzo desplegado a fin de mejorar el rendimiento de la economía y fomentar la competitividad en la misma, y de lograr una sociedad más estable y equitativa en su conjunto. De esta manera, la OIT entiende al diálogo social como el mejor mecanismo para promover mejores condiciones de vida, y justicia social. Este diálogo social adopta muchas formas diferentes, en función del marco cultural, económico, histórico y político de cada país.

En este sentido, tanto los gobiernos, como los empleadores y los trabajadores, tienen un rol importante para que el diálogo social sea un aporte en materia de derechos laborales y

humanos y una herramienta de suma utilidad a efectos de implementar mecanismos de participación de las partes interesadas y en procesos de debida diligencia. En el caso de los gobiernos, deben ser promotores y reguladores de consultas tripartitas, las cuales deben ser regulares y eficaces; en el caso de los empleadores, sus organizaciones pueden ayudar a generar acceso a información, asesoramiento y formación, mientras que en el caso de los trabajadores, pueden ser grandes aportes mediante, la participación de sus representantes en los procesos de diálogo social, y entre ellos la negociación colectiva y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

De esta manera se consagra el objetivo de que el Estado, las empresas y los actores sociales deben orientarse hacia no cualquier empleo y no cualquier trabajo, sino hacia un empleo de calidad y el trabajo decente.

La agenda de trabajo decente y estos cuatro objetivos primordiales fueron recogidos expresamente el año 2015 en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 8) y en la revisión de la Declaración sobre Empresas Multinacionales y la Política Social de la OIT (Declaración EMN), instrumento tripartito que busca facilitar el entendimiento de la agenda de trabajo decente en el sector privado, en línea con los Principios Rectores de las Naciones Unidas (PRNU) y las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (8). Cabe destacar igualmente la Declaración del centenario de la OIT para el Futuro del Trabajo de 2019, en las cual los actores tripartitos analizan los fenómenos actuales que están transformando profundamente el mundo del trabajo, tales como la innovación tecnológica, la evolución demográfica, el cambio climático y la mundialización. Se insta a los actores globales a pensar en un futuro del trabajo centrado en las personas, mediante tres acciones prioritarias: aumentar la inversión en las capacidades de las personas; aumentar la inversión en las instituciones del trabajo y; aumentar la inversión en el trabajo decente y sostenible. De esta manera, tanto la sostenibilidad ambiental como la social, la que incluye los derechos humanos en el trabajo, forman parte integral de la agenda de trabajo decente.

Es así como los PRNU operativizan el marco de las Naciones Unidas "proteger, respetar y remediar", mediante el cual se señalan una serie de principios relacionados con el deber del Estado de proteger los derechos humanos en el marco de la actividad empresarial, el deber de las empresas de respetarlos y la necesidad de proporcionar acceso a mecanismos de reparación estatales y no estatales, incluidos mecanismos al nivel operativo de las empresas.

Actividad 3: Preguntas y respuestas (10 minutos)

La facilitadora compartirá la diapositiva 9 y comentará que se realizará una actividad rápida de 10 preguntas con 30 segundos para responder cada una.

La facilitadora explica cómo acceder a la plataforma. Se sugiere el uso de Mentimeter.

Compartiendo la pantalla de resultados, se tomará hasta 5 minutos para explicar la herramienta y asegurarse de que las/los participantes se encuentren en línea.

La facilitadora o la/el experta/o modera y marca las respuestas correctas, informando que se encuentra el material en las carpetas compartidas.

- ➔ **Tendrá que realizarse un formulario de preguntas y respuestas de Mentimeter adaptado a las expectativas y conocimientos previos. La facilitadora adaptará las preguntas previamente.**
- ➔ **Se adjunta al paquete un modelo de preguntas y respuestas desarrollado por ITCILO.**

Cierre del taller 2 (5 min)

La facilitadora o la/el experta/o agradece la atención y participación. Pasa a la diapositiva 6 (Jamboard) y abre el espacio a preguntas.

D. Taller III: Abordajes prácticos desde una INDH: Estudio de caso

Objetivos de aprendizaje

Al completar este taller, las/os participantes estarán en condiciones de:

- Fortalecer las capacidades internas de la Defensoría del Pueblo de la Nación, otras Defensorías del Pueblo u otras Instituciones para transversalizar la dimensión laboral de la agenda CER de empresas y derechos humanos en sus diferentes áreas de actuación.
- Identificar preocupaciones comunes entre las áreas de actuación de la Defensoría del Pueblo, otras Defensorías del Pueblo u otras Instituciones y la agenda de empresas y derechos Humanos.

Contenidos

Tiempo	Contenido	Materiales
10 minutos	**Bienvenida y repaso.** Presentación de metodología.	Notas para las facilitadoras
80 minutos	Actividad 1: Estudio de casos. Lluvia de ideas. Transversalizar la mirada. Estudio de caso.	Jamboard 3 - Diapositivas 1 a 6
30 minutos	Actividad 2: Análisis FODA	Jamboard 3 - Diapositiva 7 y 8
10 minutos	Cierre del ciclo	

Bienvenida y repaso (10 min)

Bienvenida y repaso (5 min)

La facilitadora dará la bienvenida a las/los participantes y hará un breve repaso de los contenidos abordados en el encuentro pasado.

Presentación de metodología (5 min)

La facilitadora explicará que el encuentro es puramente participativo y que se desarrollará a través del análisis de potenciales quejas y denuncias en los que la Defensoría puede actuar, a partir de las preguntas planteadas por las facilitadoras.

Actividad 1: Estudio de casos (80 minutos)

Identificación de impactos (10 min)

La facilitadora compartirá la diapositiva 2 (Jamboard 3), pedirá a los/las participantes que utilicen un post-it y escriban situaciones potenciales o casos recibidos en el marco de sus actuaciones que pueden generar una vulneración de derechos fundamentales en el trabajo.

Se utilizará la metodología de lluvia de ideas. La facilitadora juntará los post-it que resalten ideas similares y los simplificará para el segundo paso, destacando los temas que aparecen con mayor frecuencia.

Transversalizar la mirada (10 min)

La facilitadora seguirá los siguientes pasos:

1) Le pedirá a un/a participante que traslade las situaciones potenciales seleccionadas a la diapositiva 3 (Jamboard 3).
2) Indicará que deben arrastrar los impactos detectados en el paso anterior y seleccionados en esta oportunidad a las columnas que correspondan a otras áreas sustantivas de trabajo de la Defensoría.
3) Se dará lugar a reflexiones individuales sobre el trabajo conjunto y el enfoque transversal de los derechos humanos, especialmente cuando puedan ubicarse los impactos en diferentes columnas.
4) La facilitadora resaltará la interdependencia y la indivisibilidad de los derechos humanos y la necesidad de un abordaje integral.

→ **Las capacitaciones están orientadas especialmente a fortalecer áreas que reciben denuncias o actúan de oficio en temas laborales. Sin embargo, se alienta a que participen profesionales de otras áreas sustantivas. Por ello, es importante generar el liderazgo del área principal para detectar estos asuntos, así como presentar la interdependencia e indivisibilidad como características de los derechos humanos que impactan en la forma de actuar, necesariamente transversal, de la Defensoría.**

→ **Para la adaptación de este ejercicio se deberán tener en cuenta las estructuras de cada Institución.**

Manos a la acción (30 min)

La facilitadora compartirá la diapositiva 4 (Jamboard 3).

Luego, utilizando el Protocolo Marco para la actuación de las Defensorías del Pueblo en empresas y derechos humanos, la facilitadora pedirá que:

1. Identifiquen denuncias o acciones iniciadas de oficio por su área que presenten impactos en derechos humanos laborales.
2. Mencionen a viva voz o utilicen un post-it para señalar medidas concretas de actuación que podrían tomarse en el marco del Pilar I.
3. Señalen acciones concretas en el marco del Pilar II.
4. Señalen acciones concretas en el marco del Pilar III.

→ **Si no pudieran detectar casos ya trabajados por la Defensoría, la facilitadora les solicitará que utilicen las situaciones hipotéticas planteadas en la diapositiva 1 (Jamboard).**

→ **Este espacio está diseñado para que el área de trabajo tome el liderazgo y comparta experiencias de éxito y desafíos, que sea complementada por otras áreas. Debe fomentarse ese espacio de reconocimiento técnico.**

Estudio de caso (30 min)

La facilitadora compartirá la diapositiva 5 (Jamboard 3) y pedirá a algún/a participante que de lectura al caso disparador:

> El caso surge a partir de la explosión de la fábrica "Pirotecnia Plutón", ubicada en una zona con población vulnerable, que desarrollaba productos peligrosos. Durante el incidente, murieron más de 60 personas: Mayoritariamente, niños y mujeres afrodescendientes. Se comprobó posteriormente que las condiciones de seguridad no respetaban los mínimos legales, pero nadie fue encontrado responsable.
>
> Ante esta situación, las víctimas y sus sobrevivientes alegan que el Estado no fiscalizó adecuadamente las condiciones de higiene, salud y seguridad del trabajo.

A partir de este caso, la facilitadora compartirá la diapositiva 6 (Jamboard 3) e indicará que se realizará una lluvia de ideas para dar respuesta a las preguntas:

1. ¿Qué acciones se podrían realizar desde el enfoque del Pilar I?
2. ¿Qué acciones se podrían realizar desde el enfoque del Pilar II?
3. ¿Qué acciones se podrían realizar desde el enfoque del Pilar III?

Durante este ejercicio, las/los participantes podrán anotar comentarios sobre las acciones comentadas por otros/as a través de cualquier herramienta de texto, independientemente de la plataforma elegida.

La facilitadora podrá optar por realizar este ejercicio en grupos, a través de break-out rooms, asignando una pregunta a cada grupo y solicitando que un/a orador/a resuma los hallazgos en el plenario.

También podrá utilizar Mentimeter, fijando un menor tiempo de respuesta para cada una de las tres preguntas, en caso de requerir mejorar la gestión del tiempo del encuentro.

Actividad 2: Análisis FODA (30 min)

La facilitadora moderará la discusión en torno a las medidas requeridas para asegurar la transversalización del enfoque de empresas y derechos humanos en las actuaciones del área capacitada de la Defensoría del Pueblo de la Nación. Se buscará obtener conclusiones y una reflexión institucional.

Para incentivar el planeamiento estratégico en la dimensión laboral de la conducta empresarial responsable, se sugiere utilizar la técnica FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) así denominada por las siglas de los elementos a analizar.

De esta manera, la facilitadora le pedirá a los/as participantes que analicen en su equipo e institución, a nivel interno, sus fortalezas y debilidades, completando post-it y ubicándolos en la columna correspondiente.

La facilitadora orientará el debate y les pedirá que tengan en cuenta sus recursos, conocimiento y atribuciones/funciones para abordar los factores internos.

Luego, la facilitadora les pedirá que analicen los elementos externos. Para ello, indicará que se trata de oportunidades y amenazas (ambas, potenciales o ciertas) a nivel de contexto social y político.

Para finalizar, repasará los hallazgos y dará lugar a preguntas.

- ➔ **La facilitadora debe crear un ambiente positivo de aprendizaje de errores, resaltando cómo los recursos existentes pueden permitir fijar objetivos que atiendan a las debilidades detectadas, así como detectar las oportunidades y afrontar las amenazas.**
- ➔ **Este espacio es participativo en formato de plenaria, y debe incentivarse la exposición a viva voz.**

Cierre del ciclo de talleres (10 min)

Repaso (5 min)

La facilitadora hará un recorrido sobre los distintos talleres, señalando los avances e incentivando a una planificación en la dimensión laboral de la conducta empresarial responsable.

La facilitadora indicará que les llegará un formulario de evaluación sobre los talleres y hará hincapié en el anonimato, en que se responde rápidamente y en la importancia de contar con ese insumo para mejorar las capacitaciones en el futuro. Alternativamente, podrá disponer de unos minutos para pedirles que lo completen en el momento.

Palabras finales (5 min)

De ser posible, la máxima autoridad de la Defensoría dará unas palabras de cierre y agradecerá la participación.

BIBLIOGRAFÍA

- Cufré, Denisse, "Desarrollo sostenible y derecho". En Böhm, María Laura (Dir.), Empresas (transnacionales) extractivas, derechos humanos y desarrollo sostenible en Argentina. Abordaje anascópico de casos y de problemáticas institucionales y normativas. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editores del Sur, 2021. pp. 39-65

- Cufré, Denisse, "Las empresas y los derechos humanos. Un cambio de paradigma" Cita online: TR LALEY AR/DOC/749/2022. En Cufré, Denisse y Wegher Osci, Florencia (coord.) Empresas en y para Argentina, número especial Diario La Ley, Ed. Thomson Reuters, 2 de marzo de 2022.

- Grosso, Mariana; Wegher Osci, Florencia S.; Ahualli, Mariana; contribuciones de Cufré, Denisse y... [et al.], Protocolo Marco para la actuación de Defensorías del Pueblo en Empresas y Derechos Humanos. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Defensor del Pueblo de la Nación, 2021.

- OIT, Folleto: Empresas responsables. Mensajes clave de los Instrumentos Internacionales, 2020.

- OIT, la dimensión laboral de la CER: una guía para empleadores. CERALC. Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe, 2020.

- OIT, Nota de la OIT: Los vínculos entre las normas internacionales del trabajo, los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos, y los Planes de Acción Nacionales sobre las empresas y los derechos humanos, 2021.

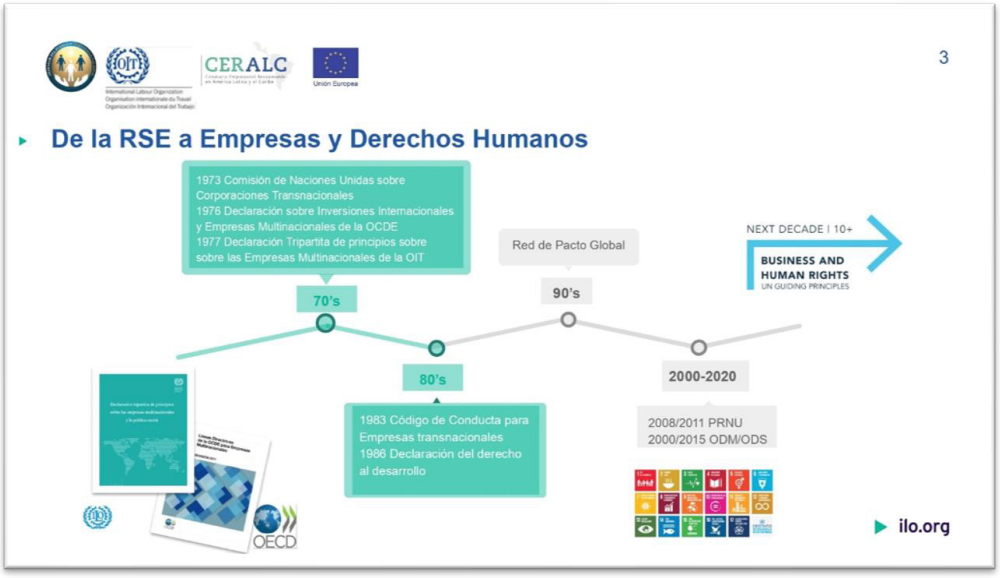
- Pérez, Agustina; Cufré, Denisse y Wegher Osci, Florencia, "Estrategias para el fortalecimiento de la agenda de género, empresas y derechos humanos". En portada Diario La Ley, Ed. Thomson Reuters, 14 de mayo de 2021.

- Torres Vieira, Nicolás, "las normas internacionales del trabajo en la agenda de empresas y derechos humanos". En Cufré, Denisse y Wegher Osci, Florencia (coord.) Empresas en y para Argentina, número especial Diario La Ley, Ed. Thomson Reuters, 2 de marzo de 2022.

Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

ANEXO

Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

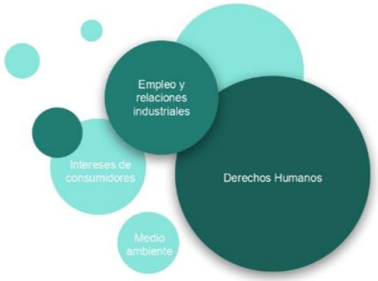


Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

5

Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) para Empresas Multinacionales

- Recomendaciones a las empresas que operan en o desde países adherentes.
- Abiertas a otros firmantes de la Declaración de Inversiones.
- Reflejan expectativas en evolución.
- Avaladas por partes interesadas.
- Mecanismo de remediación: Puntos Nacionales de Contacto.



ilo.org

6

Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social (Declaración EMN)

Orígenes

Adoptada en 1977. Enmendada en el 2000 y el 2006.

Actualizada en 2017

Objeto

1. Fomentar la contribución positiva que las empresas pueden aportar al progreso económico y social.
2. Consecución del trabajo decente.
3. Minimizar y resolver las dificultades a que puedan dar lugar las operaciones de estas empresas.

Destinatarios

- Empresas multinacionales.
- Gobiernos de los países de origen y de acogida.
- Empresas nacionales.
- Organizaciones de empleadores.
- Organizaciones de trabajadores.

ilo.org

Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

CERALC
Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe
Financiado por la Unión Europea
Organización Internacional del Trabajo

Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

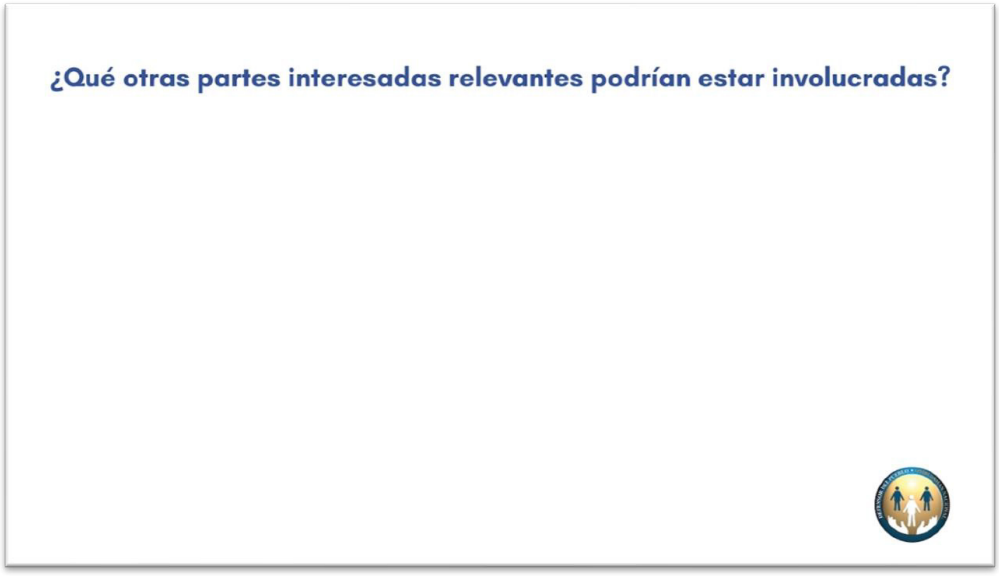
CERALC Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe
Financiado por la Unión Europea
Organización Internacional del Trabajo

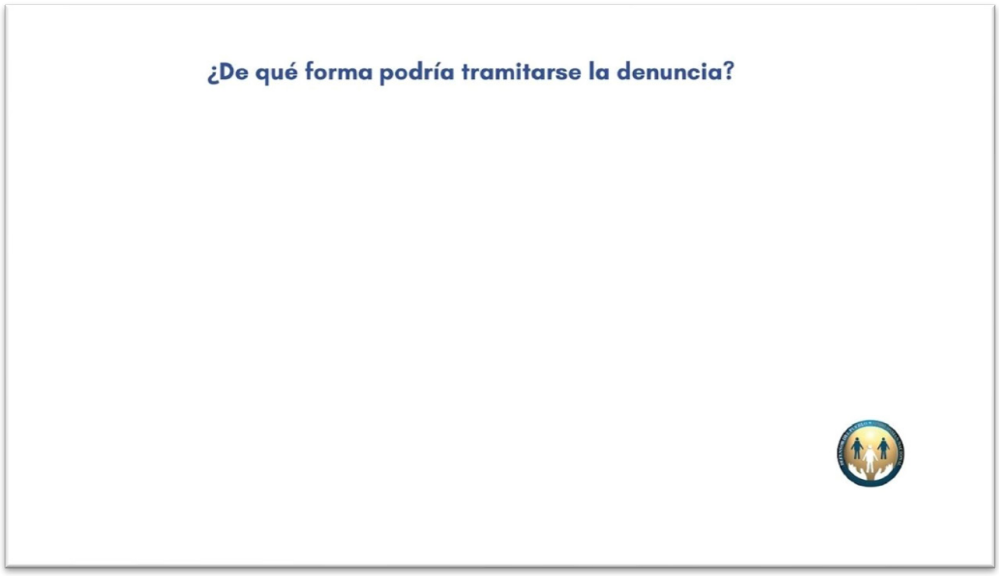
Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

¿Podés identificar qué Derechos Humanos se han visto impactados negativamente en el caso escogido?

¿Quiénes son los titulares de derechos vulnerados en el caso escogido?

Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable





Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

Si en el contexto del caso bajo análisis usted tuviera que realizar un pedido de informe: ¿qué aspectos incluiría en el pedido?

¿Qué recomendaciones emitiría?

Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

CASO 1

Materiales - Ciclo de capacitación en la dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

Lea atentamente el siguiente escenario:

La empresa Moderna provee anualmente para su empresa, RBC, uniformes para todo su personal. RBC cuenta con 250.000 empleados/as a lo largo de sus diferentes plantas ubicadas en Francia, España, Argentina, Chile y Brasil. El personal recibe dos juegos completos de los uniformes de invierno y verano. Moderna provee los uniformes desde el inicio de las operaciones de su empresa, hace más de 20 años.

Hace dos semanas, el mundo se sorprendió por la noticia de un desastroso incendio en un taller de confección de ropa y calzado ubicado en la ciudad de Kamchatka, de los que Moderna recibe los productos que luego le vende a su empresa. En los talleres murieron cientos de personas, en su mayoría mujeres jóvenes. Según informes de prensa, el número de víctimas mortales se vio agravado por las malas condiciones de salud y seguridad en la fábrica, que incluyeron un grave hacinamiento y la falta de salidas de emergencia. Algunas escaleras de incendios parecían haber sido bloqueadas deliberadamente por la dirección de la fábrica.

Según los investigadores los/as empleados/as de la fábrica se dedicaban a la confección de ropa para varias marcas conocidas, incluidas las marcas de propiedad de Moderna. La investigación constató que los empleados y empleadas no contaban con suficientes horas de descanso semanal, que eran obligados a adquirir sus propios elementos de seguridad incluidos los barbijos y el alcohol en gel y jabones sanitizantes necesarios para cumplir con los protocolos de seguridad en el marco de la pandemia.

Asimismo, se constató que en la fábrica se empleaba a niños y niñas, en general hijos/as y sobrinos/as de empleadas/os de la fábrica, quienes realizaban tareas de costura y detalles manuales durante 8 horas diarias, cinco días a la semana. Ninguno de los niños y niñas estaba escolarizado.

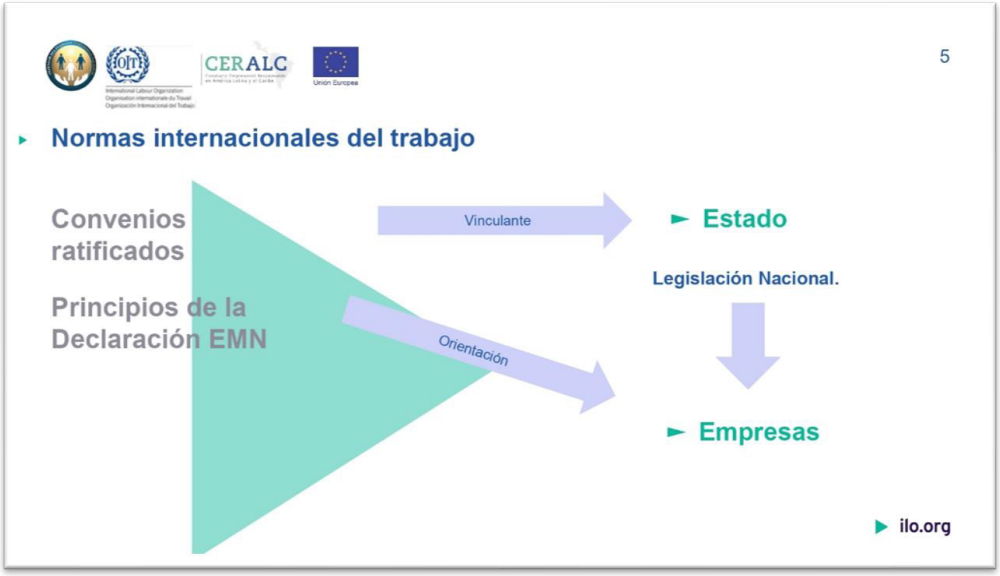
Los matafuegos y otras herramientas de seguridad de la fábrica no se encontraban funcionando y algunos de los extintores estaban vencidos. Las y los trabajadores habían presentado quejas y denuncias ante la Superintendencia de Riesgos del Trabajo e informado a las autoridades de la fábrica de las carencias y deficiencias de ventilación, así como sobre la necesidad de revisar y reforzar las medidas de seguridad. Entre los restos del incendio se encontraron cajas con etiquetas que debían ser cosidas a la ropa confeccionada en la fábrica en la que se indicaba “Garantizamos la ausencia trabajo infantil y de trabajo esclavo”.

Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

CERALC
Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe
Financiado por la Unión Europea
Organización Internacional del Trabajo

Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable



Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

CERALC Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe
Financiado por la Unión Europea
Organización Internacional del Trabajo

Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

Si en el contexto del caso bajo análisis usted tuviera que realizar un pedido de informe: ¿qué aspectos incluiría en el pedido?

EXPLOTACIÓN LABORAL

En áreas rurales de Argentina, el trabajo infantil asciende a un 20%

La cifra alcanza a los chicos de 5 a 15 años. En el área rural el porcentaje asciende a un 20%. En el marco de las acciones por el Año internacional por la eliminación del trabajo infantil, declarado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), SENAF llevó adelante el Encuentro nacional de sensibilización para la erradicación del trabajo infantil.

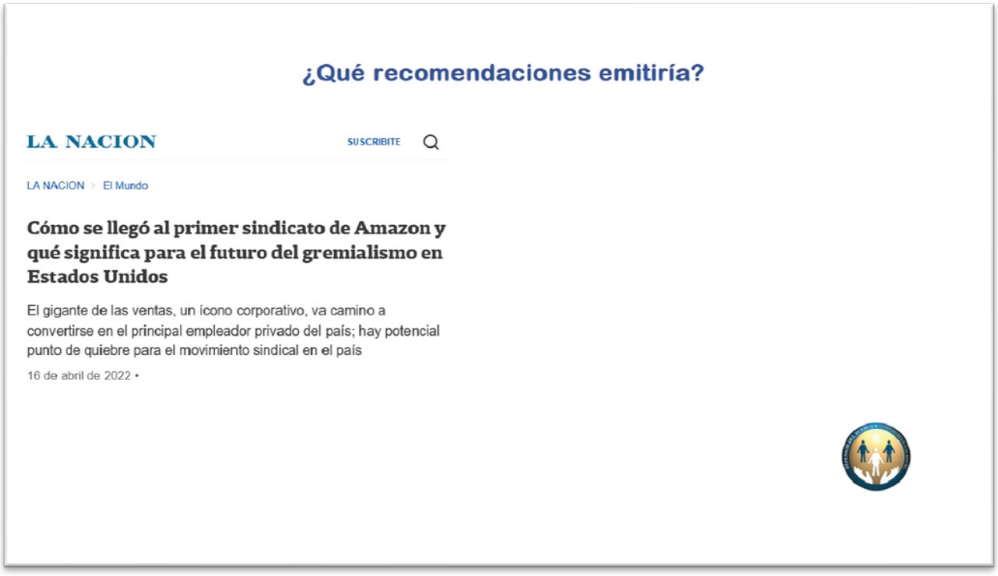
Si en el contexto del caso bajo análisis usted tuviera que realizar un pedido de informe: ¿qué aspectos incluiría en el pedido?

CERALC Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe

Financiado por la Unión Europea

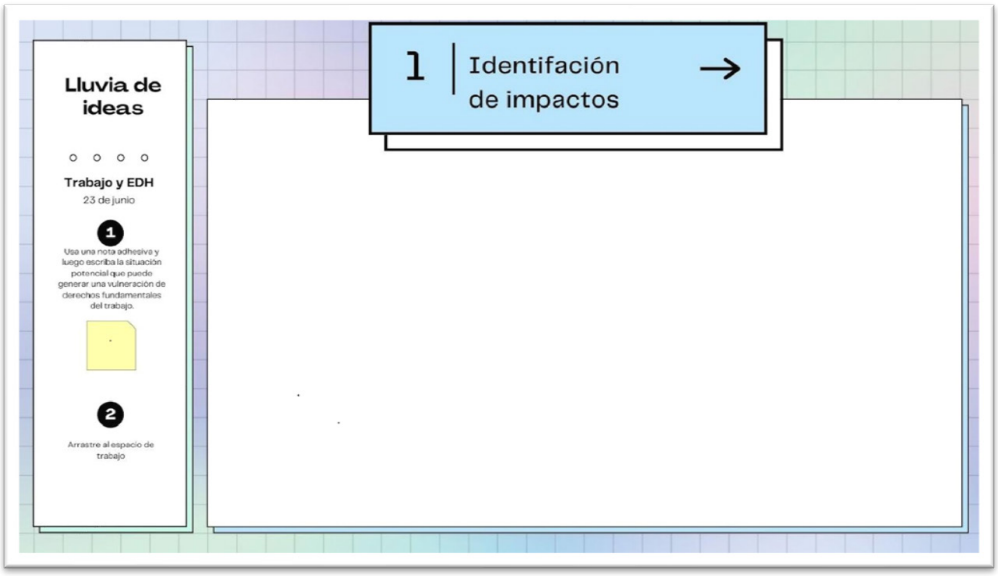
Organización Internacional del Trabajo

Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

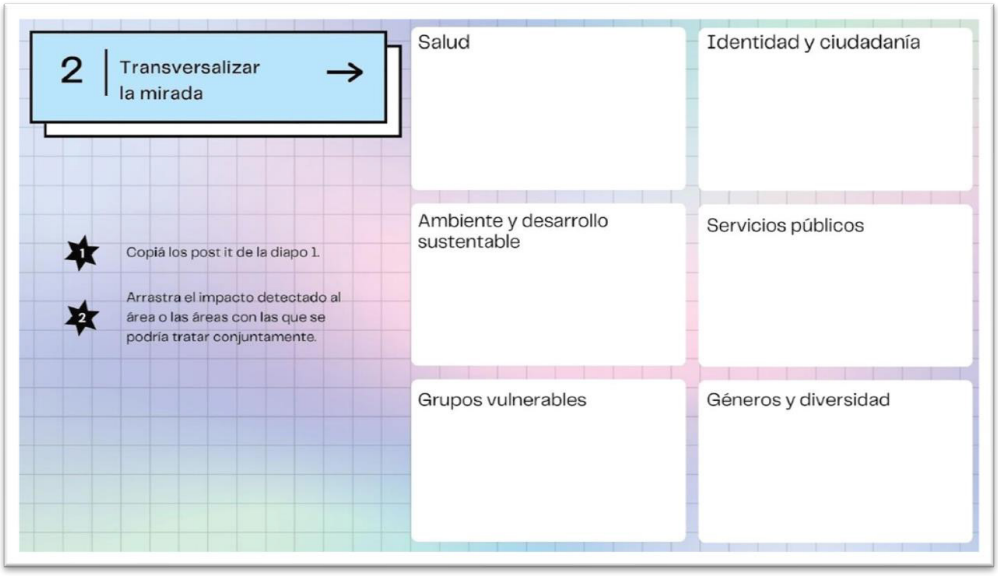


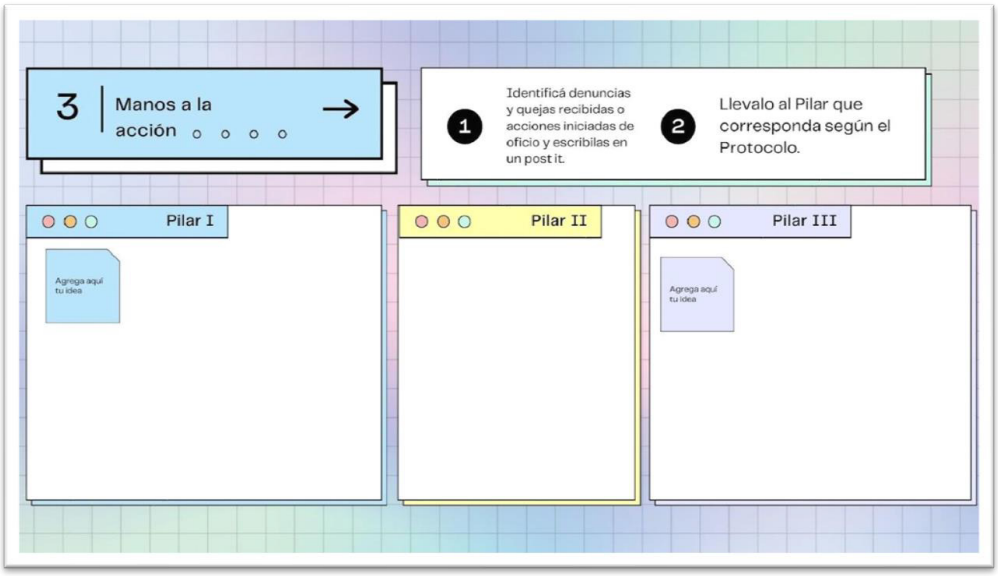
CERALC Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe
Financiado por la Unión Europea
Organización Internacional del Trabajo

Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable



Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

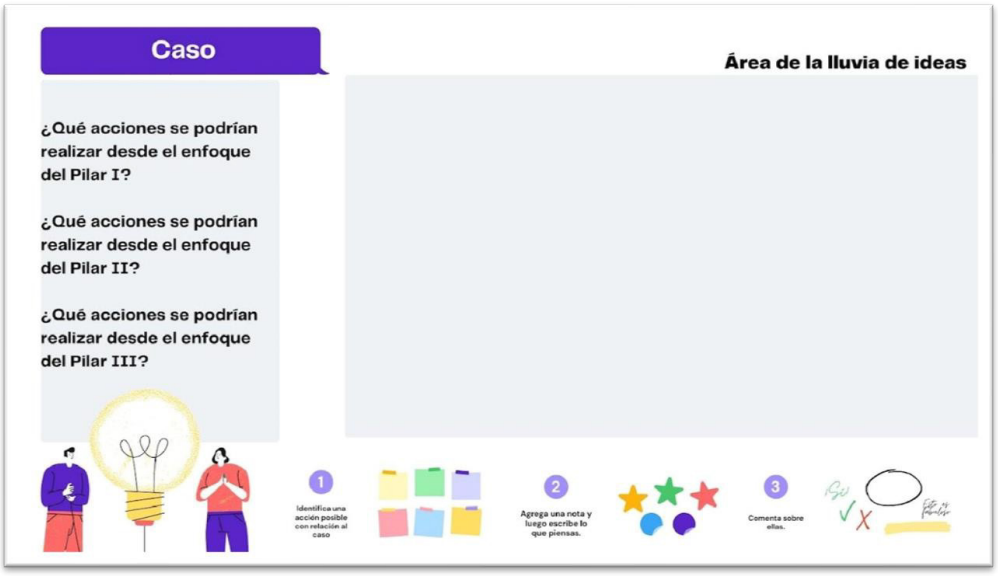




Manual de Facilitación para Capacitaciones Virtuales
La dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

El caso surge a partir de la explosión de la fábrica "Pirotecnia Plutón", ubicada en una zona con población vulnerable, que desarrollaba productos peligrosos. Durante el incidente, murieron más de 60 personas: Mayoritariamente, niños y mujeres afrodescendientes. Se comprobó posteriormente que las condiciones de seguridad no respetaban los mínimos legales pero nadie fue encontrado responsable.

Ante esta situación, las víctimas y sus sobrevivientes alegan que el Estado no fiscalizó adecuadamente las condiciones de higiene, salud y seguridad del trabajo.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN

5

SEGURIDAD SOCIAL Y TRABAJO

ACTUACIÓN DEL ÁREA

Introducción

De acuerdo con la aprobación de la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH) por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas, se fortaleció el derecho internacional de los derechos humanos. A partir de ella, se plantea un ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse.

Se establecen con claridad los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales que todos los seres humanos deben gozar. A lo largo de los años, esta Declaración ha sido ampliamente aceptada, como las normas fundamentales de los derechos humanos que todos debemos respetar y proteger.

Ahora bien, en su Observación General N° 19, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CDESC) proporciona una guía detallada a los Estados respecto a sus obligaciones de respetar, proteger y garantizar el derecho a la seguridad social. El Comité también indica que el derecho incluye las siguientes características esenciales e interrelacionadas:

- Disponibilidad: los Estados deben asegurar que un sistema de seguridad social, con independencia de su composición, garantice las prestaciones ante impactos a los medios de subsistencia. Este debe ser administrado o regulado por el Estado, y sostenible para ofrecer continuidad a lo largo de las generaciones.
- Riesgos e imprevistos sociales: los sistemas de seguridad social deben ofrecer cobertura para las siguientes nueve ramas principales de la seguridad social: atención de salud, enfermedad, vejez, desempleo, accidentes laborales, prestaciones familiares, maternidad, discapacidad, sobrevivientes y huérfanos.
- Nivel suficiente: las prestaciones deben ser suficientes en importe y duración para que todas las personas gocen de sus derechos a la protección y asistencia familiar, de condiciones de vida adecuadas y de acceso suficiente a la atención de salud. Y revisarán periódicamente los criterios para determinar el nivel suficiente.
- Accesibilidad: el acceso incluye cinco elementos: cobertura, condiciones, asequibilidad, participación e información, y acceso físico. Todas las personas deben estar cubiertas por el sistema, incluidas las de los grupos más desfavorecidos o marginados, sin discriminación. Los planes no contributivos serán necesarios para garantizar la cobertura universal. Las condiciones de calificación deben ser razonables, proporcionadas y transparentes. Y su terminación, suspensión o reducción debe estar prescrita por ley con motivos razonables y sujetas al debido proceso. Las contribuciones requeridas deben solicitarse con antelación, estar al alcance de todas las personas y no deben poner en peligro otros derechos humanos. Todos/as deben tener acceso a la información sobre los derechos de seguridad social y ser capaces de participar en los sistemas disponibles. Los Estados deben asegurarse de que todos/as puedan acceder físicamente a los servicios para adherirse a sus beneficios e información; y hacer las contribuciones requeridas con especial atención a las personas con discapacidad, migrantes y aquellas que viven en zonas de conflicto, remotas o propensas a los desastres naturales.

La responsabilidad primaria de la protección de los derechos humanos recae sobre los Estados, siendo la actividad jurisdiccional internacional subsidiaria y complementaria a la de aquellos que no pueden alegar el derecho interno para incumplir los tratados internacionales, manteniendo equilibrio con la supremacía constitucional.

El gobierno argentino asumió las obligaciones y deberes del derecho internacional de respetar, proteger y realizar los derechos humanos. Ello implica la adopción de medidas positivas para facilitar el disfrute de los derechos básicos.

Se continuó con la atención de consultas recibidas a través de las redes sociales, correo electrónico y telefónicamente, en las que se brindó asesoramiento y se revolvieron planteos sin necesidad de la apertura de una actuación. Para una lectura más ágil de este informe, se estructuró en dos temas generales: uno referido a los diversos subsistemas que componen el derecho a la seguridad social y otro vinculado a la materia laboral.

Pero, aclaramos, que el enfoque basado en los derechos humanos es un marco conceptual que, además, posibilita analizar las desigualdades y corregir las discriminaciones que obstaculizan el progreso de la seguridad social. Ello contribuye a promover el desarrollo social, empoderar a la población –y más a las personas marginadas–, para participar en la formulación de políticas y lograr que actúen quienes tienen esa obligación.

Los organismos de las Naciones Unidas han acordado un conjunto de temas fundamentales:

1. Cuando se formulen las políticas y los programas de desarrollo, el objetivo principal deberá ser la realización de los derechos humanos.
2. Un enfoque basado en derechos humanos identifica a los titulares de derechos y aquello que les corresponde; también, a los titulares de deberes procurando fortalecer la capacidad de los primeros para reivindicarlos y de los segundos para cumplirlos.
3. Los principios y las normas del derecho convencional de los derechos humanos deben orientar toda la labor de cooperación y programación del desarrollo en todos los sectores y en todas las fases del proceso de programación.

En línea con ello, a continuación, se exponen los temas de mayor impacto (por su gravedad o cantidad de personas afectadas), y las medidas adoptadas por esta INDH, siguiendo los compromisos del Estado, previa evaluación independiente de su actuación, con el propósito de solucionar las cuestiones planteadas.

1. SEGURIDAD SOCIAL

El derecho a la seguridad social está contemplado en el artículo 14 bis, 3º párrafo de la Constitución Nacional (CN) y en los siguientes tratados internacionales de derechos humanos, los cuales –en función de lo prescripto por el artículo 75 inciso 22 de la CN– gozan de jerarquía constitucional: artículo 16 de la Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre (DADH); artículos 22 y 25 de Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH); artículo 11, 1.e de Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), artículo 26 de Convención sobre los Derechos del Niño (CDN); el Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos (PIDCP) si bien no menciona taxativamente el concepto seguridad social, lo contempla reconociendo como principio básico a la dignidad inherente a todos los miembros de la familia humana y sus derechos iguales e inalienables. Ahora bien, el instrumento jurídico más importante a nivel regional lo constituye la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (CIDHPM) que imprime carácter vinculante al propósito de reconocer a la persona mayor como sujeto de derechos y con capacidad plena de gozar y ejercer sus libertades fundamentales en situaciones de igualdad, justicia y equidad, con el fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad.[1] Por su parte, el artículo 9 del Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC) dispone que los Estados partes reconocen el derecho de toda persona a la seguridad social, incluyendo el seguro social. Para el CDESC, comprende:

> el derecho a obtener y mantener prestaciones sociales, ya sea en efectivo o en especie, sin discriminación, con el fin de obtener protección, en particular contra: a) la falta de ingresos procedentes del trabajo, debido a enfermedad, invalidez, maternidad, accidente laboral, vejez o muerte de un familiar; b) gastos excesivos de atención de salud; c) apoyo familiar insuficiente, en particular para los hijos y los familiares a cargo.[2]

A su vez, el citado Comité entendió que el concepto de seguridad social abarca prestaciones no contributivas como programas de transferencia de ingresos condicionados; Pensiones No Contributivas (PNC) para personas adultas mayores que no tengan los períodos de aportes exigidos (CDESC, Observación General Nº 19, ya citada, punto 15). Tal entendimiento, en nuestro país, se encuentra previsto por los regímenes de regularización de deudas (moratorias)[3] y por la Pensión Universal para el Adulto Mayor (PUAM). Respecto a las moratorias, esta Institución recibió, durante el año informado –en anteriores también–, quejas como la Actuación Nº 4262/22 que denunciaba un accionar frecuente por parte de la ANSES, en donde luego de disponerse el alta y asignación de número de beneficio, se determinó la suspensión y posterior baja del mismo, sin posibilidad de percibir el primer haber, y con la respectiva omisión del motivo de la medida. En torno a la PUAM, también se recibieron quejas con idéntico procedimiento al descripto (Actuación Nº 7005/22). En dichas Actuaciones, esta Institución debió cursar pedidos de informes y reiteraciones ante la ANSES hasta obtener resultados favorables. Siguiendo con la PUAM, cabe destacar la recepción de numerosas quejas denunciando inconvenientes relativos a la situación migratoria de las personas interesadas, ya sea por la demora en la obtención del certificado migratorio (CERMI) (en la Actuación Nº 7364/22, se gestionó ante la Dirección Nacional de Migraciones [DNM] y se logró su obtención); o bien, porque no aparece en los registros migratorios algún ingreso al país. "En muchos casos, se produce el absurdo de que la única manera de demostrar que la persona está en el país, es saliendo del mismo y volviendo a ingresar",[4] soslayando entre otras normas, la Ley Nº 25.871, en cuyo artículo 6 se ratifica el derecho a ser tratado igual que los extranjeros respecto al derecho a la seguridad social. En la Actuación Nº 12475/21, a través de la intervención del Ministerio Público de la Defensa, esta Área temática logró contactarse con la DNM radicada en la provincia del interesado y se obtuvo como única solución salir e ingresar nuevamente al país. En ocasiones, ambas restricciones disminuyen el monto del retroactivo al dilatar el inicio del trámite y, en otras, lo imposibilitan (ante la onerosidad respecto a salir y volver a ingresar al país).

Regresando al CDESC, este sostuvo que las prestaciones de la seguridad social deben cubrir mínimos que aseguren condiciones de vida adecuadas (CDESC, Observación General Nº 19, punto 22). En torno a ello, respecto a prestaciones de sobrevivientes, en la parte XI del Convenio N° 102 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) "Relativo a la Norma Mínima de la Seguridad Social", se contempla que los pagos periódicos que correspondan a la persona beneficiaria, sean de al menos el 40% del salario de referencia (art. 67), con obligación de revisar los montos de las prestaciones en caso de variaciones sensibles del nivel general de ganancias o del costo de vida (arts. 65 y 66). A su vez, el Convenio Nº 128 OIT abarca las prestaciones de los/as sobrevivientes (arts. 20-25), cuyos pagos periódicos que correspondan a un benefi-

1 Luego de adoptarse en la OEA, el 9/5/17 el HCN concluyó el proceso de ratificación al sancionar la Ley N° 27.360, promulgada por Decreto N° 375/17. El 23/10/17 la República Argentina depositó el instrumento en la sede de la OEA y el 9 de noviembre de 2022 la Cámara de Diputados convirtió en ley el otorgamiento de jerarquía constitucional a la CIDHPM.

2 Cfr. CDESC, Observación General Nº 19, "El derecho a la seguridad social [artículo 9 del Pacto]", 2008, punto 2.

3 Actualmente, solo se encuentra vigente la Ley Nº 24.2476 –de carácter permanente– y permite regularizar aportes hasta el 30 de septiembre de 1993. Pese a que el 31/12/22 venció la Ley Nº 26.970 –aplicable solo a mujeres entre 60 a 65 años para regularizar aportes entre 1/1955 hasta 31/12/2003– el 28/02/23 el HCN aprobó el nuevo plan de pago de deuda previsional (aún sin reglamentación) para regularizar períodos faltantes hasta diciembre de 2008 para mujeres y hombres con edad jubilatoria, como así, para mujeres de 50 a 59 años y varones de 55 a 64 años que puedan anticiparse y regularizar los períodos faltantes.

4 Revista IDEIDES Nº 83, C. Coturel, https://bit.ly/3ZTSrwE.

ciario/a tipo, se incrementarán al menos un 45% del salario de referencia (art. 29). Por su parte, según la Recomendación Nº 202 (2012) de la OIT, el piso de protección social nacional se concibe como un conjunto de derechos que dan a las personas garantías básicas de seguridad social para la atención de la salud y seguridad de los ingresos, de niños/as, personas de edad y que no pueden trabajar, en particular en casos de enfermedad, desempleo, maternidad y discapacidad. Respecto a este piso mínimo, en la Actuación Nº 5547/22, una ciudadana se presentó ante esta Institución debido a la falta de percepción del haber mínimo garantizado (por pertenecer al colectivo de beneficiarios/as de rentas vitalicias sin componente público, inhabilitados de tal garantía conforme lo establecido por los artículos 5 de la Ley Nº 26.425 y 125 de la Ley Nº 24.241)[5]. En esta Actuación, la quejosa inició un reclamo judicial en 2014. A pesar del dictado de las respectivas sentencias favorables en primera y segunda instancia –reconociendo dicha garantía–, la ANSES continuó incumpliendo la manda judicial. A partir de la intervención de esta Institución (a través de la Nota NO-2022-00053519-DPN-SECGRAL#DPN), se logró para el mensual 10/2022 un pago parcial de $450.053,53, continuando la actuación en trámite. En la Actuación Nº 16340/21, esta INDH también logró el reconocimiento del complemento al haber mínimo en el beneficio del interesado para el mensual 11/2022, tras numerosos reclamos ante la ANSES y un expediente judicial iniciado en 2015. Respecto a la Recomendación Nº 202 previendo "pisos de protección social", debemos destacar dos recientes medidas. Por un lado, la incorporación –conforme al Decreto Nº 90/2023– de los/as trabajadores/as del régimen especial para el personal de casas particulares como beneficiarios/as del seguro por desempleo previsto por la Ley Nº 24.013 (omisión expuesta por esta Defensoría a través de la Actuación Nº 12.283/21)[6]. Por el otro, el Decreto Nº 101/2023; que si bien no eliminó el tope individual de ingresos para acceder a las asignaciones familiares (AAFF), lo igualó al monto correspondiente a la base mínima imponible para el impuesto a las ganancias, posibilitando la deducción por hijo/a. De esta forma, se corrige la asimetría anterior que reconocía la asignación a un ingreso familiar que poseía salarios por $316.730 (anterior tope ingreso grupo familiar [IGF]) y denegando el beneficio a otro donde únicamente se percibía $158.367 (superando el tope individual), o bien, dos salarios donde uno perciba $158.367 y el otro, el valor de uno mínimo vital y móvil. Asimismo, se aumentaron los montos del tope IGF al grupo familiar en un porcentaje del 100% de la base mínima del impuesto a las ganancias (es decir, $808.000). Ello deviene necesario a fin de acompañar los incrementos salariales en un proceso inflacionario sostenido, para evitar la expulsión del régimen de las AAFF de alrededor de un millón de niños, niñas y adolescentes que comenzó en 3/2022, última actualización del tope individual del IGF. Tal reconocimiento al acceso a las AAFF, deriva de la protección de la familia y la compensación económica familiar previstas en el tercer párrafo del artículo 14 bis de la CN; ambos conceptos son reconocidos como derechos fundamentales en otras normas de carácter constitucional, como por ejemplo, la DUDH (arts. 16 y 25), el PIDESC (arts. 10 y 11), el PIDCP (art. 23), y la CDN (principalmente, preámbulo, y artículos 3, 4, 6, 26 y 27).

Respecto a la protección familiar, como ante todos los demás derechos económicos, sociales y culturales –a un nivel de vida adecuado, la alimentación, la vivienda digna, el agua y saneamiento, la educación, la salud, el trabajo, la libertad sindical, la seguridad social, el PIDESC asume que su plena efectividad no podrá lograrse, en general, en un período de tiempo breve. Por ello, establece el principio de progresividad: los Estados partes se comprometen a adoptar medidas, tanto por separado como mediante la asistencia y la cooperación internacional, especialmente económicas y técnicas "hasta el máximo de los recursos de que disponga, para lograr progresivamente, por todos los medios apropiados, inclusive en particular la adopción de medidas legislativas, la plena efectividad de los derechos aquí reconocidos" (art. 2, inc. 1). Del deber de progresividad, se deriva la prohibición de regresividad que veda a los Estados retroceder en el grado de realización alcanzado de un determinado derecho. Así, lo que define la violación del tratado no es el contenido de la política pública ***per se*** sino el retroceso injustificado desde la protección social alcanzada.[7] La progresividad no exime a los Estados de asegurar un nivel mínimo y esencial de cada uno de los derechos protegidos. En este sentido, el Comité señaló que, para que el Estado justifique su incumplimiento de las obligaciones mínimas por falta de recursos, debe demostrar que ha realizado todos los esfuerzos posibles.[8] Para el Comité, la frase "hasta el máximo de los recursos de que disponga" del artículo 2 del PIDESC se refiere a los recursos dentro de un Estado y a los que pone a su disposición la comunidad internacional mediante la cooperación y la asistencia internacional.[9] No obstante, el principio de progresividad, hay obligaciones en materia de derechos sociales que no son de cumplimiento progresivo sino inmediato, como las citadas obligaciones mínimas; el deber de adoptar medidas como producir información, adoptar políticas públicas, realizar monitoreo; evaluar progresos y proveer recursos judiciales efectivos; la prohibición de regresividad; y el deber de no discriminar en relación con ninguno de los derechos reconocidos en el PIDESC (arts. 2 y 3). También, son de cumplimiento inmediato las obligaciones en materia de derechos económicos, sociales y culturales no sujetas al logro progresivo de la efectividad.

Durante 2022, esta INDH recibió denuncias con respecto a los siguientes trámites gestionados por la ANSES: Jubilación Ordinaria, por Moratoria Ley Nº 24.476 y 26.970, por Invalidez, por Minusvalía, Jubilación y Suplemento Docente, Jubilación Anticipada, Retiro por Invalidez;

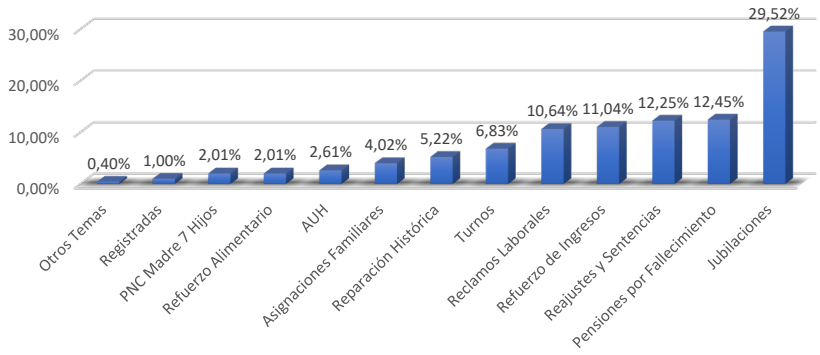
5 Informe Anual DPN, 2019, p. 160, https://bit.ly/3ZNzVpS.
6 Informe Anual DPN, 2021, p. 190, https://bit.ly/43fOOnN.

7 Cfr. Comité DESC, Observación General Nº 3, "La índole de las obligaciones de los Estados partes [párrafo 1 del artículo 2 del Pacto]", 1991, punto 9.
8 Cfr. Comité DESC, Observación General N° 3 ya citada.
9 Cfr. Comité DESC, Observación General Nº 3, punto 13.

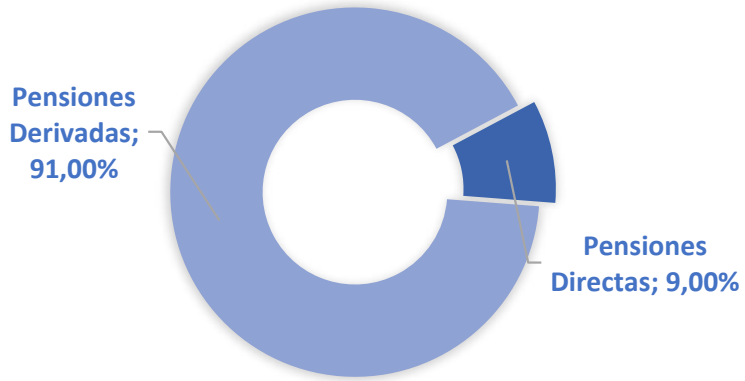
Pensiones por Fallecimiento: Derivadas y Directas y adheridas a las moratorias mencionadas; Demoras y suspensiones de la Asignación Familiar y Asignación Universal por Hijo (AUH); Pensión Universal por Adultos Mayores (PUAM); Trámites de Reajuste Previsional y Liquidación de Sentencias Judiciales; Demoras y falta de acceso al Programa de Reparación Histórica; Reclamos por los montos descontados por el Impuesto a las Ganancias; Pensión Graciable y Vitalicia para los Familiares de los Trabajadores fallecidos por COVID-19; Retiros y Pensiones Policiales y sus Reajustes; Pensiones No Contributivas para Madre de Siete o Más Hijos; Tarjeta Alimentar, Plan Progresar Trabajo y Potenciar Trabajo; Respecto a la temática "empleo", se recibieron reclamos laborales por acoso, desvinculaciones, solicitud de traslados, categorías y salarios, como así también, vinculados a derechos sindicales, como inconvenientes en la solicitud de baja en la afiliación, o bien, para obtener la inscripción de una asociación gremial.

Respecto de los trámites ante la ANSES, los reclamos atraviesan las siguientes problemáticas: inconvenientes en la solicitud del turno, demora en la tramitación, respuestas insuficientes y dilatorias tanto al administrado/a como a esta Institución (debiendo, en ocasiones, acudir al órgano superior), denegatorias infundadas e incorrectas, suspensiones y bajas de beneficios acordados (cuyas rehabilitaciones ocurren en plazos extensos y el pago se realiza a valores históricos).

TEMÁTICAS



PENSIONES POR FALLECIMIENTO - ANSES



En efecto, esta Área temática intervino en problemáticas vinculadas a los trámites señalados ***ut supra*** y, también, en otras cuestiones las cuales –en función de sus particularidades– serán desarrolladas ***in extenso***.

El trabajo sobre cada trámite puso de resalto que muchos carecían de derecho y otros se encontraban retrasados o sin respuesta de la ANSES. Esto permitió identificar deficiencias en sectores del organismo y a esta INDH oficiar de mediadora logrando, en casos de rechazo, soluciones generales que posibilitaron resultados favorables; al igual que en las numerosas intervenciones efectuadas ante la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT) con motivo de las demoras en la emisión de los dictámenes de determinación de discapacidades o denuncias por incumplimiento por parte de la aseguradora de riesgos del trabajo (ART) en proporcionar prestaciones –en su mayoría, los traslados hacia los centros de revisión. En casos de demoras por parte de la SRT en la emisión del dictamen de discapacidad, en gran parte de los casos se obtuvo resultados ágiles y favorables tras el envío de requerimientos (Actuaciones N° 7073/21, 7074/21 y 14.186/21); y en las quejas por incumplimientos por parte de las ART se efectuaron gestiones oficiosas en atención a la urgencia del caso –vía contacto telefónico– logrando el cumplimiento de la obligación omitida. En cuanto a los reclamos por inconvenientes en la percepción de asignaciones familiares, se advirtió que algunos problemas provenían del mal funcionamiento del sistema de liquidación de asignaciones familiares Cobertura Universal por Niñez y Adolescencia (CUNA) (fundamentalmente ocurridos en el mensual de empalme y lanzamiento del nuevo sistema). También, se continuó advirtiendo deficiencias en los circuitos de comunicación entre empleadores provinciales de organismos públicos y la ANSES a fin de acreditar la baja de los empleos, impidiendo el acceso a la AUH. En la Actuación Nº 4461/22, una interesada que cesó en su trabajo en una municipalidad de la provincia de Santa Fe el día 31/8/21, cuyo cónyuge monotributista solicitó la percepción de las AAFF, la ANSES le rechazó el pago de las mismas

bajo el argumento de que la provincia no había cursado la baja "por sistemas". A partir de la presentación de la interesada en junio de 2022, esta INDH logró el otorgamiento de las mismas (y retroactivos) en el mensual 9/2022. En otras ocasiones, ingresaron quejas de suspensiones de las AAFF o AUH con motivo de un alta laboral del padre del menor, cuya madre –a cargo del niño– se encontraba separada o divorciada de aquel progenitor; resultando, luego, dificultosa la rehabilitación, como así, el reconocimiento de los períodos impagos. Por otra parte, se recibieron quejas relacionadas al trámite del seguro por desempleo. En una de ellas, el quejoso se veía imposibilitado de acceder a la prestación debido a que un empleador –desconocido y ajeno a su historia laboral– efectuaba declaraciones juradas direccionadas a su CUIL. En otro caso, una ciudadana con un nuevo empleo reclamó inconvenientes a fin de acreditar la baja del seguro a través de medios digitales, exigiendo la ANSES, exclusivamente, el trámite personal.

1.1. Problemas en el Programa Nacional de Reparación Histórica[10]

Al cierre del año 2021, esta Defensoría dispuso la apertura de una Actuación de Oficio Nº 12.281/21 en función de la envergadura de dicho Programa, y luego de cinco años desde la entrada en vigencia del mismo, se continúa recibiendo una gran cantidad de quejas referidas a la falta de percepción del ajuste mensual, como así también, a la retroactividad (correspondiente al lapso existente entre la suscripción del acuerdo y la liquidación del mismo, o bien, a la existencia de procesos judiciales). En efecto, constituye una temática frecuente y sensible[11] recibida en el Área desde el origen del Programa, en torno a lo cual, esta INDH ha efectuado una gran cantidad de gestiones ante la ANSES, y ante el órgano superior.

A través de la mentada Actuación, durante el año informado, se intentó, por un lado, visibilizar las problemáticas más representativas o recurrentes a fin de que el citado organismo previsional adopte la más adecuada intervención; y por el otro, exponer la situación de reclamos de beneficiarios/as cuyas edades superan los 80 años. Vale decir, además de la falta de percepción del reajuste previsto por el Programa en cuestión, las personas jubiladas y pensionadas, carecen de toda clase de información respecto a los motivos o fecha estimada del otorgamiento (cuando no se trata de un caso en donde la ANSES, tras años de demoras sin resolver el expediente, informa sin brindar mayores precisiones "la propuesta no beneficia a la titular"). Puntualmente, las problemáticas más inconsistentes, además de las simples demoras en el otorgamiento del ajuste, incluidas en la investigación de oficio referían a los siguientes temas: beneficios con homologación judicial sin la posterior liquidación del ajuste; pensiones derivadas de jubilaciones que contaban con el ajuste mensual, el cual no resultó transferido al haber de pensión; suspensión del ajuste e imposibilidad de su rehabilitación; quejas por falta de percepción de retroactividad. En función de tales disfunciones, se cursó un requerimiento a la ANSES para examinar con mayor rigurosidad el grado de cumplimiento ejercido por esa administración respecto del Programa nacional bajo trato sobre los siguientes puntos:

1. Cantidad de beneficios que ya han percibido un ajuste mensual.
2. Cantidad de beneficios con derecho al reajuste y que, a la fecha, no han percibido el mismo, desagregando entre aquellos que cuentan con homologación judicial, las principales causas de la omisión, y previsión presupuestaria.
3. Cantidad de expedientes, respecto de los cuales, únicamente resta para el otorgamiento del ajuste mensual/retroactivo, que esa ANSES remita el mismo hacia el Poder Judicial.
4. Cantidad de expedientes, respecto de los cuales, únicamente resta para el otorgamiento del ajuste mensual/retroactivo, que el Poder Judicial homologue el acuerdo en cuestión.
5. Cantidad de beneficios en los que se publicó, a través de la plataforma MI ANSES, el importe correspondiente al retroactivo y número de los cuales ya perciben el mismo.
6. Cantidad de beneficios que han percibido el retroactivo correspondiente al tiempo transcurrido desde la aceptación del acuerdo y el primer mensual reajustado.
7. Cantidad de beneficios con derecho a percibir el retroactivo correspondiente al tiempo transcurrido desde la aceptación del acuerdo y el primer mensual reajustado, y que, a la fecha, no se les ha liquidado, indicando las principales causas de la omisión.
8. Motivos por los cuales un beneficio en el cual existe un expediente "Liquidación Manual Reparación Histórica" resuelto favorablemente, puede demorar una gran cantidad de meses en percibir el ajuste mensual.
9. Motivos por los cuales un beneficio con un expediente "Art. 4º Res. SSS Nº 56/97 R. Histórica" resuelto favorablemente puede demorar una gran cantidad de meses en percibir el ajuste mensual.
10. Breve detalle sobre las gestiones pendientes para su resolución y la fecha estimada de pago en caso de corresponder.

En respuesta, la ANSES únicamente se expidió sobre los puntos 8 y 10, argumentando que los restantes puntos excedían las competencias de la Unidad de Resolución de Trámites de Reparación Histórica. Respecto al punto 8, informó que la leyenda "Liquidación Manual Reparación Histórica resuelto favorablemente":

NO es un expediente de pago, sino que

10 La Ley Nº 27.260, sancionada el 29 de junio de 2016, en su Título I, del Libro I, creó el Programa Nacional de Reparación Histórica para Jubilados y Pensionados, el cual tuvo por objeto implementar acuerdos que versaren sobre re determinación del haber inicial y movilidad de los haberes, a fin de reajustar los mismos y cancelar las deudas previsionales con aquellas personas beneficiarias que reúnan determinados requisitos establecidos en la norma, como respuesta a la emergencia existente en materia de litigiosidad previsional.

11 El Decreto Reglamentario Nº 894/16 estimó en cerca de 400.000 la existencia de los reclamos judiciales iniciados en aquel entonces, y de potenciales 2.000.000 de nuevos reclamos. Su propósito fue satisfacer, en un corto plazo, a un colectivo vulnerable integrado por personas adultas mayores.

el mismo indica que se generó una propuesta que puede estar beneficiando o no a la persona titular del beneficio. Luego de ser realizada la propuesta, debe pasar por un proceso de validación por el área de Control antes de que la misma sea publicada en el ADP de la persona titular.

En relación al punto 10, en el que se solicitó información sobre los casos particulares, se obtuvieron las siguientes respuestas, a saber:

La propuesta no beneficia a la titular. / La propuesta fue rechazada por la titular. / Por un error en las firmas no se había podido formalizar el envío al PJN para la homologación del acuerdo, se elevó reclamo al área correspondiente y se logró el envío al PJN, resta que se homologue el acuerdo en sede judicial, una vez homologado se procederá a liquidar el acuerdo de forma sistémica. / Se validó la propuesta por parte de Control, resta la publicación de la misma en el ADP del titular para su aceptación-rechazo, estamos trabajando en esa publicación con el área correspondiente. / La propuesta que tiene la titular en ADP está marcada como "en proceso", esto implica que la misma tiene algún error acorde la Circular N° 37/18, estamos generando una nueva propuesta que se enviará a Control para su validación individual. / La propuesta homologada contenía un error sistémico, por lo que se practicó liquidación manual del mismo, se envió a validar a Control y la misma fue validada, ahora corresponde hacer presentación judicial indicando el error material y aguardar la resolución judicial sobre la presentación, con base en esa decisión se liquidará de forma manual. / Se analizó y se advierte que hay un error en la propuesta original, se realizará presentación ante el PJN con la nueva propuesta, luego se liquidará de forma manual a partir de lo resuelto en esta instancia. / El traslado de conceptos de Reparación Histórica en las pensiones se realiza en función de una rutina automatizada, dado el tiempo transcurrido se incorpora para liquidarlo de forma manual, se debe enviar la misma a validar a Control y luego se paga de forma manual. / Se procedió a desbloquear el acuerdo en el ADP de la titular (…).

En suma, por un lado, la ANSES omitió brindar respuesta sobre ocho puntos, y por el otro, el contenido y los términos utilizados para informar el curso de los trámites carece de toda precisión, suficiencia y claridad necesaria para comprender aquello que fuera notificado. Para citar un ejemplo: "se elevó reclamo al área correspondiente y se logró el envío al PJN, resta que se homologue el acuerdo en sede judicial, una vez homologado se recepcionará el acuerdo y se procederá a liquidar el acuerdo de forma sistémica", ¿cuál es el área correspondiente? o ¿cuál es la "forma sistémica"? Además de las fórmulas utilizadas antes expuestas, se detectaron otras incluidas en actuaciones individuales sobre la temática, a saber:

El haber actualizado no es igual al haber validado para el beneficio. / La Circular N° 59/19 establece que los conceptos de Reparación Histórica en pensiones se pagarán de acuerdo a una rutina sistematizada siempre que el/la causante cuente con su acuerdo de Reparación Histórica homologado por parte del PJN. / Si bien el causante percibía en su beneficio jubilatorio el concepto de RH la propuesta nunca fue enviada al PJN para su homologación porque el caso fue marcado como en proceso (el caso está siendo analizado/verificado por lo que no puede avanzar hasta tanto no concluya el análisis) según la Circular N° 37/18.

Esta Defensoría advirtió que estas últimas respuestas resultaron reiteradas en los casos de pensiones derivadas de jubilaciones que contaban con el ajuste mensual, el cual no resultó transferido al haber de pensión.

Sobre el particular, cabe concluir que tal desinformación suministrada a la persona interesada, como a esta Institución socava los principios consagrados en la legislación nacional y el derecho convencional: la falta de acceso a la información y a un mecanismo eficiente de reclamos. Sobre los reclamos que se relacionan con la falta de respuesta, la Agenda 2030 enfatizó sobre el tema en su Objetivo Nº 16, meta 16.10 ("Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, en conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales"), que afecta el derecho constitucional de peticionar a las autoridades (reclamar).[12] A tal fin, la CIDH es enfática al señalar que uno de los puntos centrales sobre las políticas públicas con enfoque de derechos humanos es que el aparato estatal garantice la existencia, acceso y efectividad de las vías de reclamo tanto judiciales como administrativas. Actualmente, la actuación de oficio continúa en trámite para intentar obtener respuesta a los puntos omitidos y, también, perseguir en cada actuación individual el otorgamiento del reajuste o su retroactivo, o bien, mayores precisiones en los contenidos de las respuestas.

1.1.1. Caso Testigo 1

El 5/5/22 una ciudadana de 88 años, se presentó en un programa televisivo para solicitar la difusión de su problemática relacionada con la falta de resolución por parte de la ANSES respecto de su trámite de Reparación Histórica iniciado el 12/12/2016. Habiendo tomado conocimiento esta Defensoría respecto de los hechos señalados –la elevada edad de la interesada y el prolongado tiempo sin que se haya expedido la referida Administración nacional–, se dispuso la apertura de una actuación de oficio tendiente a obtener información por parte del mencionado Organismo, como así, coadyuvar al logro de una solución sobre la cuestión. En consecuencia, se cursó un requerimiento ante la ANSES, a través del que se puso de resalto las particularidades del caso, instando al Organismo a una rápida solución respecto del particular. Finalmente, se obtuvo respuesta informando la solución para el período 7/2022.

1.1.2. Caso Testigo 2

A raíz de la presentación de una quejosa de 94 años que reclamaba la falta de pago de los retroactivos correspondientes a la Reparación Histórica que percibía en su pensión por fallecimiento, se tomó intervención en el caso y se dictó la Recomendación Nº 00073/22 a la ANSES a fin de que arbitre sus máximos esfuerzos en resolver el monto y pago del concepto "retroactivo" con relación a la Reparación Histórica del beneficio de pensión de la titular. Posteriormente, se constató la liquidación y el pago a la interesada por el monto reclamado.

12 CIDH, p. 27, punto 72.

1.2. Bonificación Zona Austral para personal retirado y pensionado de la Policía de la provincia de Río Negro

Se recibió en esta Institución la presentación de 150 policías retirados/as y pensionados/as de esta provincia, en relación a la falta de reconocimiento por parte de la ANSES de la bonificación del beneficio Zona Austral, pese a ser reconocida judicialmente.[13] Habiendo tomado intervención en el caso y luego de las gestiones llevadas a cabo por esta DPN, se logró el reconocimiento planteado.

1.3. Demora en la resolución de beneficios previsionales para personal de la Policía y penitenciario de la provincia de Salta

Se presentó ante esta Defensoría un reclamo conjunto de 106 policías y penitenciarios/as de la provincia de Salta ante la demora sistemática en sus expedientes previsionales por parte de la ANSES.

Durante el año que se informa, esta Institución efectuó la intervención correspondiente logrando la resolución de los expedientes y el alta de los beneficios previsionales reclamados por las personas interesadas.

1.4. Prestación Anticipada (demora en tramitación, revisión y suspensión ulterior de la ANSES de un beneficio acordado)

El 30 de septiembre de 2021 el Poder Ejecutivo Nacional dictó el Decreto Nº 674/21 a través del cual se instituyó la "Prestación Anticipada".[14] En torno a dicha prestación, esta Defensoría inició la Actuación N° 2078/22 a partir de la queja remitida por un interesado por la demora en la resolución de su trámite iniciado el 19/10/21. La particularidad del caso respondía a que su registro de aportes y contribuciones contenía declaraciones juradas por $0,01 centavos posteriores al 30/6/21.[15] A su vez, el interesado acompañó en su presentación un registro de comunicaciones internas entre sectores de la ANSES, del cual se desprendió que como el reclamante había adjuntando pruebas de su cese laboral, se envió el caso a Servicios Jurídicos, quien dictaminó favorablemente. En función de tales antecedentes, esta Defensoría cursó los requerimientos del caso ante la ANSES exponiendo la demora del trámite iniciado en octubre de 2021. Acto seguido, dicha Administración dispuso acordar y asignar un número de beneficio con fecha 15/11/2022. No obstante lo cual, y transcurrido un tiempo superior al año desde el inicio del trámite, determinó suspender la percepción del primer haber y finalmente comunicar a esta Institución que se determinó rechazar el otorgamiento del beneficio sin expresar las causas de dicha medida. Puesta en conocimiento la situación al interesado por parte de esta INDH, quien manifestó que, desde la ANSES, ya le habían anticipado que resolvieron denegar su solicitud a la prestación por cuestiones vinculadas con su cese laboral. En virtud de lo expuesto, el reclamante informó a esta Defensoría haber iniciado acciones judiciales contra la ANSES a fin de obtener el beneficio.

1.5. Inconvenientes en la jubilación docente

Durante el año informado, una jubilada docente que residía en Córdoba por problemas de salud, pero que trabajó 24 años en la Universidad Nacional del Nordeste ubicada en la provincia del Chaco, reclamó ante esta INDH inconvenientes para obtener, por parte de la referida casa de altos estudios, la entrega de la grilla de sueldos actualizados en su cargo del cese, los cuales impactan en cada incremento de su jubilación. Su caja otorgante era el Instituto de Seguridad Social, Seguros y Préstamos (INSSEP) de esta última provincia. A su vez, en su queja, solicitaba ante dicha Universidad, como así también, ante el referido Instituto provincial un mecanismo de comunicación y actualización permanente entre ambas instituciones, que le evite (como a cualquier otra persona jubilada) un procedimiento sumamente gravoso, puesto que cada vez que sucedía un aumento en el cargo activo, debía viajar de Córdoba al Chaco, dirigirse al rectorado y, finalmente, llevar la certificación al Instituto provincial realizando largas filas para ser atendida. Dado que se trataba de una universidad nacional correspondía la intervención de esta INDH. En este caso, se le adeudaba una actualización de los años 2021 y 2022. Esta Defensoría realizó múltiples y diversas gestiones y, a través de nuestro delegado provincial, esta Área temática logró establecer un contacto directo con la presidencia del precitado INSSEP. Producto de dichas gestiones, en el mes de junio de 2022, el Instituto remitió a esta Defensoría constancia de la acreditación de las actualizaciones en los haberes jubilatorios correspondientes a los períodos 1, 2, 3, 4, 6, 9, 10, 12 de 2021 y, 1 y 2 de 2022. Al respecto, resulta del caso señalar, que la problemática expuesta, tendiente a materializar los incrementos por movilidad en los haberes docentes también es objeto de quejas ante esta Institución por parte de beneficiarios/as de la ANSES, por la desconexión entre las oficinas encargadas de entregar las certificaciones de sueldos actualizadas y el organismo nacional de la seguridad social; ocasionando, además de un trámite gravoso a la persona adulta mayor, demoras en impactar tal actualización, depreciándose la misma en un proceso de inflación sostenida. En otros casos, en los que la actualización del haber docente se genera en forma automática en función de los índices RIPDOC Y RIPDUN, también se reciben quejas por inconvenientes en la tramitación.

1.6. Inconvenientes en la inscripción al Refuerzo de Ingresos

El Estado nacional dispuso por intermedio del dictado del Decreto N° 216/22, el pago de un Refuerzo de Ingresos como una prestación monetaria no contributiva de carácter excepcional destinada a compensar la pérdida del poder adquisitivo de ingresos de personas sin ingresos

13 Ver fallo "Ocampo Elena Sixta c/ Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) s/ Amparo Ley Nº 16.986".

14 Sus requisitos son haber cumplido 60 años los varones o 55 las mujeres, acreditar 30 años de servicios con aportes computables y efectivos, y encontrarse en situación de desempleo al 30/6/2021.

15 Ídem.

formales o en situación de vulnerabilidad socioeconómica, particularmente afectadas por la situación de aceleración del nivel general de precios.

Esta Defensoría promovió una actuación de oficio a fin de investigar y verificar si la ANSES desarrolló e implementó un mecanismo alternativo de inscripción al Refuerzo de Ingresos para personas que se domicilian en localidades dispersas, rurales o de difícil acceso a los centros urbanos y a las Unidades de Atención Integral (UDAI) más cercanas al domicilio, y que no cuentan con conectividad estable o dispositivos acordes.

Mediante esta actuación, se cursaron dos pedidos de informe a la ANSES que no merecieron respuesta alguna, por lo que se elevó al órgano superior para su intervención.

Atento al continuo silencio por parte de dicho Organismo previsional se cursó la Exhortación Nº 00096/22, que se encuentra pendiente de respuesta.

1.6.1. Rechazo de solicitudes del Refuerzo de Ingresos

Esta Defensoría promovió una actuación de oficio a fin de verificar la veracidad y actualidad de los datos a los que acude la ANSES para determinar la aprobación o rechazo de las solicitudes del Refuerzo de Ingresos y, de esta manera, evaluar el real alcance del beneficio.

Mediante esta actuación, se cursaron dos pedidos de informe a la ANSES que no merecieron respuesta alguna por parte de dicho Organismo previsional, por lo que se elevó al órgano superior para su intervención.

Atento al continuo silencio por parte del organismo previsional se cursó la Exhortación Nº 00005/23 la que se encuentra pendiente de respuesta.

1.7. Sistema de Atención Virtual de la ANSES

A través del dictado de la Resolución N° 94/2020, la ANSES implementó el Sistema de Atención Virtual como una plataforma de atención de trámites a distancia como medio de interacción de la ciudadanía con la Administración Nacional, a través de la recepción y remisión por medios electrónicos, de presentaciones, solicitudes, escritos, notificaciones, comunicaciones, entre otros.

Esta Defensoría ha recepcionado gran cantidad de reclamos de personas a las cuales la ANSES procedió a iniciar los expedientes a raíz de sus solicitudes vía atención virtual pero, luego de un tiempo, se les informó que debían realizar la solicitud presencial con turno previo atento no cumplir con los requisitos exigidos para su tramitación virtual, lo cual provoca una excesiva demora en el curso de los expedientes.

En línea con ello, se promovió una actuación de oficio a fin de verificar los requisitos que debe cumplir la ciudadanía, y en los que se basa la ANSES, para lograr el inicio, tramitación y resolución de los expedientes previsionales bajo la modalidad virtual.

Mediante esta actuación, se cursaron dos pedidos de informe a la ANSES, los que se encuentran a la espera de una respuesta.

1.8. Refuerzo Alimentario para Adultos sin Ingresos

Mediante la Resolución N° 758/2022, el Estado nacional dispuso el otorgamiento de un Refuerzo Alimentario para Adultos sin Ingresos destinado a personas que se encontraran en situación de extrema vulnerabilidad, siendo necesario determinar los requisitos que definirán su percepción.

En línea con ello, se coordinó que la ANSES tendrá a su cargo la implementación, administración, liquidación, pago y control del refuerzo en cuestión, a través de los sistemas que administra y de los distintos cruces de información y datos que realiza a tales fines.

Esta DPN recepcionó múltiples consultas y denuncias de personas que cuestionan las sistemáticas resoluciones denegatorias del Organismo previsional fundadas en argumentos generales, imprecisos y sin contemplar las particularidades de cada caso concreto.

Al respecto, se promovió una actuación de oficio para intervenir ante la ANSES a efectos de que esta informe a cada potencial beneficiario/a el motivo específico que deniega el Refuerzo Alimentario para Adultos sin Ingresos.

Mediante esta actuación, se cursaron dos pedidos de informe a la ANSES, los que se encuentran a la espera de una respuesta.

1.9. Apoyo económico Fortalecer Cultura

El Ministerio de Cultura de la Nación brindó un apoyo para personas que desarrollaban sus actividades en el campo cultural y que estaban transitando dificultades económicas. Dicha Cartera, junto con la ANSES, procesó toda la información para corroborar el cumplimiento de los requisitos, tanto para las beneficiadas por la beca Sostener Cultura II, como para quienes que se inscribieron por primera vez.

A raíz de un reclamo recibido, en esta Defensoría, de un ciudadano al que se le suspendió el pago de dicho beneficio, se tomó intervención en el caso a fin de que se le reconozcan las cuotas adeudadas al recurrente.

Atento a la falta de respuesta, se dictó la Recomendación Nº 00057/21 ante el Ministerio de Cultura de la Nación a tales efectos, la que no mereció respuesta alguna.

Al respecto, durante 2022, se cursó una segunda nota a la mencionada Cartera a fin de poner en su conocimiento nuevamente la problemática planteada para que tome las medidas que estime corresponder para cumplimentar la manda legal, obteniendo nula respuesta a la fecha.

2. TRABAJO

Esta sección se refiere a los problemas abordados en materia de trabajo, siempre con un enfoque de derechos.

Como punto de partida, puede precisarse que la OIT vela por la formulación de la seguridad social como un derecho humano universal y sostiene el establecimiento progresivo de regímenes básicos de protección social adaptados a los cambios sociales.

Las normas internacionales del trabajo contienen orientaciones específicas para

proteger el trabajo decente en el contexto de la respuesta a la crisis, lo que incluye orientaciones que pueden relacionarse con la actual pandemia. Una de las más recientes, la Recomendación N° 205 (2017) sobre el empleo y el trabajo decente para la paz y la resiliencia, pone de relieve que para responder a las crisis es necesario asegurar el respeto de todos los derechos humanos y el imperio de la ley.

2.1. Trabajo decente

La OIT define el concepto de "trabajo decente" como el trabajo productivo en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad, en el cual los derechos son protegidos y cuenta con una remuneración adecuada y protección social. Sus caracteres atribuidos son: trabajo productivo y seguro, respeto de los derechos laborales, con ingresos adecuados, con protección social, con diálogo social, libertad sindical, negociación colectiva y participación. Esta noción nace como respuesta al deterioro de los derechos laborales registrados mundialmente en la década del 90, como consecuencia del proceso de globalización, por lo cual la OIT dice: "El trabajo no es una mercancía sino un bien social".

En tal marco, con políticas públicas tendientes a la regulación y protección de derechos laborales, empujadas por la emergencia sanitaria producida por el COVID-19 hacia un contexto de digitalización masiva en el año informado, resulta del caso hacer mención a la nueva modalidad establecida por la ley de teletrabajo, tendiente a asegurar un trabajo decente.

2.2. Adecuación del peso máximo del envase del cemento

Mediante la Resolución Nº 22/2022 la Secretaría de Comercio dispuso prorrogar por 12 meses el plazo de adecuación del envase del cemento destinado a la construcción, previsto por la Resolución N° 54/2018. Esta última había determinado, para los cementos que se comercialicen envasados, un contenido neto máximo de 25 kilogramos y estableció un plazo de 48 meses para su cumplimiento. No obstante, la Secretaría justificó tal prórroga en función de una omisión por parte de la mentada Resolución N° 54/2018 respecto a los siguientes aspectos:

No contempla un mecanismo de seguimiento en la implementación del plan de conversión para el cambio de los envases a VEINTICINCO (25) kilogramos. / El sector productivo (…) se encuentra en proceso de adaptación de las cadenas de producción, como así también de la adquisición e instalación de las nuevas maquinarias que harán posible el cumplimiento del requerimiento previamente mencionado.

Ingresada una queja por parte de personal del sector reclamando por la medida que dispuso tal prórroga, esta Institución dispuso la apertura de la Actuación de Oficio Nº 11.793/22, a través de la cual, mediante la Nota NO-2023-00011093-DPN-SECGRAL#DPN, se requirió a la mencionada Secretaría información relativa al proceso de adaptación de las cadenas de producción, como así también, los principales impedimentos y el grado de ejecución del citado proceso. Dicho requerimiento incluyó los siguientes considerandos, entre otros:

- "El deber de previsión importa la obligación del empleador de adoptar todas aquellas medidas que resulten adecuadas y necesarias (…) para evitar que el trabajador sufra daños tanto en su persona como en sus bienes. La existencia de este deber se encuentra íntimamente relacionada con el principio protectorio. Asimismo, el deber de previsión encuentra sustento en el art. 14 bis de la CN y en varios tratados internacionales con jerarquía constitucional, en tanto impone entre los derechos del trabajador, el que se le otorguen condiciones dignas y equitativas de labor" (Conf. Manual 2019 Grisolía).
- Las previsiones de los siguientes tratados internacionales de derechos humanos que garantizan condiciones dignas y satisfactorias en el trabajo: artículo. 23 de la DUDH; artículo 14 de la DADH; artículo 7, punto ii del PIDESC; artículo 7 del Protocolo de San Salvador.
- El Convenio Nº 127 de la OIT (1997) sobre el peso máximo establece en su artículo 3 "No se deberá exigir ni permitir a un trabajador el transporte manual de carga cuyo peso pueda comprometer su salud o seguridad".

En respuesta, la Secretaría remitió sendos informes elaborados por la Dirección Nacional de Reglamentos Técnicos Dirección de Normas Técnicas Sectoriales, a través de los que comunicó haber requerido ser informada por parte de las empresas cementeras bimestralmente, a los fines de contar con la documentación y datos actualizados al respecto. En igual sentido, se le solicitó al Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI) la realización de auditorías ***in situ*** en las plantas de dichas firmas. Finalmente, y tras desplegar un detalle sobre el grado de ejecución de cada empresa involucrada respecto al respectivo "proceso de adaptación de las cadenas de producción", se hizo mención a los inconvenientes en la importación de equipos diseñados y producidos en el exterior. A partir de tal respuesta, esta INDH considera propicio realizar un seguimiento bimestral tendiente a verificar la adecuación del proceso de adaptación en cuestión.

2.3. Normalización del Sindicato de Guardaparques Nacionales

Se inició una actuación en esta Defensoría a raíz de la presentación del Secretario General Interino del Sindicato de Guardaparques Nacionales que solicitaba la intervención de esta Institución con motivo de la demora del Ministerio de Trabajo en resolver la solicitud de normalización de dicho Sindicato.

Se cursaron pedidos de informes a la Dirección Nacional de Asociaciones Sindicales y a la Secretaría de Trabajo para que interceda ante la Dirección Nacional aludida.

Como consecuencia de ello, se designó un normalizador del Sindicato, por lo que se encuentran en pleno proceso de normalización luego de varios años de espera.

2.4. Programas correspondientes a la Secretaría de Empleo: el nuevo

Programa Fomentar Empleo

El Programa Fomentar Empleo, financiado con créditos del Banco Mundial y diseñado para beneficiar a 600.000 personas desempleadas, aglutina programas y líneas de trabajo que ya venían desarrollándose en el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Más allá de ese aspecto, lo novedoso de este nuevo proceso, es que el ingreso y la participación al Programa se instrumenta a través de la plataforma Portal Empleo (www.portalempleo.gob.ar), que cumple el rol de relacionar a la población elegible con empleadores e instituciones formadoras.

Lo disruptivo de este esquema de implementación es el paso de una gestión que estaba en manos del personal técnico del Ministerio a través de herramientas de gestión de uso interno, a una autogestión de los actores beneficiarios a través de un portal web.

El nuevo ecosistema propone que programas como los de Entrenamiento para el Trabajo (EPT) y Programa de Inserción Laboral (PIL) sean de acceso directo para las empresas que cumplen con los requisitos de accesibilidad, y desean recibir los incentivos económicos por capacitar o contratar la población desempleada priorizada por el Fomentar Empleo.

Asimismo, el Programa está diseñado para que la población de tratamiento especial, definida como aquella que tiene al menos tres meses de desempleo formal, pueda buscar y postularse para ofertas de trabajo, cursos de formación profesional y talleres de orientación laboral, discontinuando programas históricos de ese Ministerio Nacional que segmentan a la población destinataria, como el Jóvenes con Más y Mejor Trabajo y el Seguro de Capacitación y Empleo que procuraba proteger a las poblaciones en riesgo de exclusión laboral.

Por fuera de este esquema, quedaron el Programa de Empleo Independiente y el Programa de Trabajo Autogestionado que continúan con el mismo sistema de implementación a través de los órganos territoriales, y destinado a emprendedores y cooperativas, respectivamente.

3. INFORMES

3.1. Adultos Mayores contribución acerca de violencia, maltrato y abandono contra las personas de edad

En 2017, el Estado argentino, por la Ley Nº 27.360, ratificó la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (CIDHPM), la cual fuera aprobada por la Organización de Estados Americanos (OEA) en junio de 2015. Esta tiene por objeto promover, proteger y asegurar el reconocimiento y pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad.

De este modo, el sistema jurídico del país reconoce a las personas mayores como un grupo que se encuentra en una situación de especial vulnerabilidad.

El Poder Judicial de la Nación (PJN), más precisamente la Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN) a través de su Oficina de Violencia Doméstica (OVN), brinda datos de su labor cotidiano que sirve como muestra, y aportan al conocimiento sobre violencia, maltrato y abandono en personas de edad, las formas y ámbitos en que estas se manifiestan, y los grupos específicos de personas mayores que más afectados se ven por estos hechos.

Manifestaciones de violencia: en un informe publicado en junio de 2022 sobre la violencia en las personas mayores,[16] la OVN desagrega los tipos de violencia en el ámbito doméstico a los que se vieron expuestos las personas adultas que recurrieron a esa repartición. Practicando evaluaciones de riesgos en los/as denunciantes, informaron que un 97% se vio afectado por violencia psicológica, un 49% por la de tipo ambiental, un 46% por la de tipo física, un 42% por la de tipo simbólica y un 38% por la económica patrimonial. En menor escala, se registraron casos de violencia social (11%) y de violencia sexual (2%). Destacan que, en una misma situación, suelen presentarse distintos tipos de violencia.

Interseccionalidad: este mismo estudio aporta datos sobre grupos específicos de personas mayores que se ven afectados por la violencia, el maltrato y el abandono. De las denuncias incluidas en el informe, el 79% corresponden a mujeres, 21% a varones y no se registraron personas mayores de otros géneros. Un 83% de los/as denunciantes fueron nacionales y un 17% migrantes mayoritariamente provenientes de otros países de Sudamérica.

Sobre las características sociodemográficas de las personas de edad denunciantes, también agregan que un 14% tienen algún tipo de discapacidad (física, sensorial, mental, intelectual), y suman una clasificación socioeconómica que se distribuye en: 16% medio alto, 46% medio, 19% medio bajo y 19% bajo.

Datos: más allá de estas cifras que se pueden tomar como una muestra aportada por el PJN para visibilizar y conceptualizar la violencia, el maltrato y el abandono en las personas de edad, Argentina no cuenta con una encuesta nacional específica en la temática que brinden datos fehacientes sobre la realidad de este grupo de personas, como sí tiene, por ejemplo, sobre violencia contra las mujeres.[17] Estudios como el Mapa Nacional de la Discriminación, elaborado por el Inadi, o el mismo Plan Nacional de Acción en derechos humanos, tampoco receptan y trabajan de manera específica en la temática.

Opiniones: incluir la edad entre los motivos por los que se configuran actos u omisiones discriminatorias en la Ley Nº 23.592 de Actos Discriminatorios.

La CIDHPM se instituyó en nuestro país como derecho de fondo desde el 22/11/2017, con jerarquía supralegal (art. 75, inc. 22 CN). Si bien los artículos 7 y 30 de la convención poseen referencias al "acceso a la justicia", es el artículo 31 quien lo reconoce taxativamente: "Los

16 Personas mayores afectadas por situaciones de violencia doméstica, año 2021, https://bit.ly/3GvW5WN.

17 Encuesta sobre violencia contra las mujeres, https://bit.ly/3GsTcWG.

Estados partes se comprometen a asegurar que la persona mayor tenga acceso efectivo a la justicia en igualdad de condiciones con las demás (…)". Respecto al rol del Estado para garantizar este acceso a las personas mayores, y sin perjuicio de la normativa existente[18] en un país federal como este, el derecho argentino adoptó el nuevo paradigma –de refuerzo de la capacidad plena– de la CDPD.[19] A su vez, el Código Civil y Comercial Argentino –vigente desde el 1/8/15– incorporó principios previstos en la CDPD y determinó reglas generales que se han de aplicar en todos los supuestos de restricción a la capacidad

(…) general de ejercicio de la persona humana se presume, las limitaciones a la capacidad son de carácter excepcional, la persona tiene derecho a recibir información a través de medios y tecnologías adecuadas para su comprensión, deben priorizarse las alternativas terapéuticas menos restrictivas de los derechos y libertades; entre otras reglas. Asimismo, el código impone al juez interviniente, el deber de mantener contacto personal con el presunto incapaz durante todo el proceso.[20]

En relación a la determinación de la capacidad el fallo "C. A. R" (22/12/16) dictado por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil también aportó posiciones importantes: "toda restricción a la capacidad debe serlo en la medida necesaria y apropiada para el bienestar (…) proporcional y adaptada a las circunstancias de cada persona, y sujeta a exámenes periódicos". Merece una mención el fallo "Lanzieri, Silvano contra GCBA" (20/04/20), que declaró la inconstitucionalidad de la medida del GCBA que restringía circular sin autorización previa a los mayores de 70 años, por considerarlo una discriminación en razón de la edad. Ahora bien, no se debe soslayar la ineficaz respuesta del Estado en los procesos judiciales instados por personas mayores para obtener prestaciones de la seguridad social o el reajuste de las mismas (en mayor medida) cuya duración oscila entre los cinco y diez años, aun luego del dictado de la sentencia. Ello, vulnerando los artículos 9 y 17 de CIDHPM, como así, su preámbulo y principios generales al no reconocer los derechos económicos de la persona mayor.

Respecto a la sensibilización a la opinión pública, como señala el artículo IMPACT OF COVID 19 ON OLDER PERSONS IN ARGENTINA" (International Longevity Centre), observamos cómo, en los medios, se los/as llama "abuelos/as" reduciendo su vida y experiencia a un vínculo familiar. También, se los/as muestra frágiles, dependientes y se los/as infantiliza. Por su parte, el Inadi señaló que "las palabras pueden servir para discriminar o etiquetar pero también para concientizar, abrir nuevos horizontes y luchar por la discriminación y recordó el "Manual de Inclusión Comunicación para Comunicadores – Seniors". A su vez, la Oficina del Defensor Público promovió "Diez recomendaciones para aquellos que se comunican sobre las personas mayores". La carrera de Comunicación de la Universidad de Buenos Aires (UBA) lanzó la Campaña #SeamosResponsablesconla-Comunicación en las redes sociales. Otro hito fue "Hagamos un trato: Abuelo, NO, Persona mayor, SÍ", del máster en Vejez de la Facultad de Córdoba. Respecto a la información que debe obtener la persona mayor, se reitera lo establecido por el artículo 31 del Código Civil y Comercial Argentino y el derecho a recibir información a través de medios y tecnologías adecuadas para su comprensión. En cuanto a la información sobre el acceso a servicios esenciales (sanitaria, jurídica y sociales), el organismo prestador de salud (INSSJP) y de pensiones (ANSES) cuentan con mayor presencia en los medios. A su vez, hay personas mayores nucleadas en centros de jubilados o sindicatos, donde reciben información, asistencia social o jurídica.

Respecto a las buenas prácticas para abordar la violencia contra las personas de edad, existen en el país los siguientes programas: "Proteger" (CABA) para personas mayores de 60 años en situación de violencia o extrema vulnerabilidad, brinda contención psicosocial, asesoramiento legal y un lugar de resguardo en situaciones de riesgo de vida.

- "Cuidadores domiciliarios", depende de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF) y brinda atención domiciliaria en todo el país y cuidado intensivo a las personas mayores de 60 años con insuficiencia económica, que no cuenten con personas que puedan cuidarlas, o que presenten algún tipo de discapacidad o enfermedad.
- "Protocolo de actuación para el acceso a la justicia de personas mayores de la Provincia de Córdoba", para posibilitar que las personas mayores tengan un acceso igualitario y de calidad al servicio de justicia.
- "Protocolo único de actuación para la justicia de Corrientes en materia de adultos mayores en situación de vulnerabilidad", objetivos: fomentar y fortalecer políticas en los casos de personas adultas mayores en situación de vulnerabilidad; a los fines de coordinar un esquema de abordaje conjunto; como así optimizar la intervención de las oficinas judiciales que integran el Poder Judicial de la provincia, y capacitar a todo el personal del Poder Judicial e instituciones involucradas en la temática (art. 31, CIDHPM).
- Otro ejemplo es el "Manual para la detección e intervención de maltrato en personas mayores" destinado a los servicios de salud.

3.2. Implementación, alcance y resultados del Ingreso Familiar de Emergencia y cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Auditoría General de la Nación

3.2.1. Implementación de los resultados Ingreso Familiar de Emergencia

La forma para acceder a los resultados alcanzados a partir de la implementación del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) se obtuvo a través de publicaciones como, por ejemplo, el Boletín IFE I-2020:

18 Ley N° 24.417, art. 2; Ley N° 12.569 Pcia. de Bs As, art 4; Ley Nº 26.485, art. 18; Ley N.º 5420 CABA, arts. 12 y 13.
19 Dabove, MI. Autonomía y Vulnerabilidad en la Vejez. Respuestas judiciales emblemáticas, p. 77.
20 Dabove, MI. "M. M.P. de V. s/ inhabilitación"- Cám. Nac. Civ, Sala G, 4/12/80, p. 71.

Caracterización de la población beneficiaria, elaborado por la ANSES, o bien, el informe "Ingreso Familiar de Emergencia: Análisis y desafíos para la transferencia de ingresos a trabajadores/as precarios/as", elaborado por el Ministerio de Economía, en otras publicaciones. Puntualmente, la información obtenida refería a la cantidad de personas beneficiarias; a la distribución de los ingresos conforme al rango etario y género; a los beneficios liquidados de acuerdo a la situación socioeconómica/situación laboral; a la cantidad de beneficios liquidados según la modalidad de cobro elegida por los/as solicitantes; a las actividades de las personas beneficiarias desempeñadas dentro de la economía informal; a la cantidad de solicitantes del IFE por provincia; como así también a la composición familiar y situación conyugal de los/as destinatarios/as del mentado Ingreso, entre otros.

Asimismo, otra importante fuente de información obedeció a la casuística conocida a raíz de los numerosos reclamos recibidos en esta Institución, cuyas problemáticas más frecuentes consistieron en lo siguiente:

- La situación socioeconómica del solicitante restringía su posibilidad para lograr la inscripción virtual, con motivo de carecer de dispositivos informáticos, como así también, de conectividad. En reiteradas ocasiones, desde esta Defensoría, se procedió a efectuar la inscripción de aquellas personas.
- Denegatorias determinadas por la ANSES bajo la leyenda de que algún miembro del grupo familiar de la persona solicitante no cumplía con uno de los requisitos, ya sea por percibir algún plan incompatible, como así también, por contar con una registración relativa a un trabajo formal o por encontrarse inscripto a una categoría de monotributo superior a la B. Ahora bien, dichas denegatorias no contemplaban que, en gran cantidad de casos, el miembro del grupo familiar que generaba la incompatibilidad, ya se había divorciado, separado y distanciado completamente de la persona solicitante que pertenecía al colectivo vulnerable previsto por el IFE. En esos casos, la obtención de una solución por parte de la ANSES resultó sumamente compleja y, en ocasiones, de práctica imposible. Ante todas las problemáticas de las que se tomó conocimiento, esta Defensoría ha realizado las gestiones correspondientes a fin de obtener resultados.

En conclusión, si bien la medida generó resultados positivos, su implementación padeció numerosos inconvenientes, como así también, de un funcionamiento inadecuado e inalcanzable relacionado al colectivo vulnerable al cual fue dirigido.

3.2.2. Objetivos de Desarrollo Sostenible

En cuanto al impacto causado por parte del mentado Ingreso respecto al ODS 1, puntualmente en sus metas 1, 2 y 3, conforme indica el informe Boletín IFE I-2020: Caracterización de la población beneficiaria, cabe destacar:

(…) la focalización del IFE se observó que, en términos relativos, las provincias más vulnerables, es decir, aquellas con mayor incidencia de la pobreza e indigencia, presentan los mayores índices de cobertura. / De acuerdo a microsimulaciones realizadas con la Encuesta Permanente de Hogares (EPH), se estima que el IFE ha evitado que, entre abril y mayo de este año, alrededor de 1,4 y 2,8 millones de personas cayeran en la indigencia y pobreza, respectivamente. Esto implicó evitar aumentos de aproximadamente 3 puntos porcentuales en la indigencia y de casi 6 en la pobreza.

A su vez, en relación a la meta 4, se desprende del informe señalado ***ut supra***,

se observa una mayor proporción de mujeres (4,9 millones, 55,7%) respecto a los hombres (3,9 millones 44,3%). Esto podría ser explicado principalmente por tres fenómenos: por un lado, la desigualdad de género se siente más en los estratos más vulnerables de la población; por el otro, en caso de haber más de un/a solicitante por hogar se le dará prioridad a la mujer y, finalmente, alrededor del 27% de los beneficios de IFE se otorgaron a titulares de AUH donde la proporción de mujeres supera al 90%.

Si bien, como surge del Informe "Análisis y desafíos para la transferencia de ingresos a trabajadores/as precarios",[21]

(…) las personas cuentapropistas son en su mayoría varones: 61,9%. Tanto los/as asalariados/as informales como las personas sin empleo se distribuyen de manera casi equitativa entre géneros (…) el porcentaje de inactividad en mujeres en la población bajo análisis es sustancialmente mayor que en varones (35,4 y 11,3% respectivamente).

Dicho porcentaje de inactividad –manifiestamente superior en mujeres y hombres– se debe complementar con los datos desagregados por los dos informes precitados, de los cuales, en el primero de los mencionados (Boletín IFE I-2020) surge una amplia preeminencia, dentro de los grupos destinatarios del IFE, en primer lugar por parte de los/as trabajadores/as informales o desocupados/as sin seguro por desempleo (61,7%), y en segundo lugar, por beneficiarios/as de la AUH/AUE (27%). Destacándose, en ambos grupos, una mayor existencia de mujeres. Por su parte, respecto al segundo informe referenciado, también se indicó una marcada preeminencia de beneficiarios/as del IFE por parte de trabajadores/as informales que ascendió al 89% del total. Debiendo aclararse que, en dicha estadística, no se desagregó entre trabajadores/as informales o desocupados/as sin seguro por desempleo y beneficiarios/as de la AUH/AUE.

Ahora bien, respecto al ODS 16, puntualmente, lo establecido por su meta 1 "Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo", si tomamos en cuenta los datos señalados ***ut supra***, extraídos del informe Boletín IFE I-2020, en cuanto a que el IFE ha evitado que "1,4 y 2,8 millones de personas cayeran en la indigencia y pobreza, respectivamente", debemos concluir que, en relación a dicha meta, el IFE ha generado un impacto positivo, toda vez disminuyendo la pobreza en altos niveles, necesariamente se reduce la violencia y la mortalidad. En relación a las metas 5 y 6 relacionadas a

21 Informe "Análisis y desafíos para la transferencia de ingresos a trabajadores/as precarios", https://bit.ly/3GviWSf.

la reducción de la corrupción y el soborno, como así también, la creación de instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas, cabe señalar, que siendo el IFE una medida institucional nacional, se impide el otorgamiento de sumas de dinero a través de la modalidad de planes, en ocasiones discrecionales, por parte de gobiernos provinciales o locales, en los cuales se dificulta el control en su otorgamiento y en la rendición de cuentas. Asimismo, y respecto a la eficacia, y si bien, esta DPN ha recibido numerosos reclamos por inconvenientes en su funcionamiento, la ANSES resultó encargada de la gestión y tramitación del IFE por ser más capacitada e indicada para llevar a cabo tal misión. Finalmente, en lo que refiere a la meta 7 de los ODS bajo trato, se entiende que el IFE ha consistido en una decisión inclusiva, participativa y representativa de las necesidades de un colectivo sumamente vulnerable, al igual del representado por jubilados y pensionados que perciban un haber mínimo, excluido de la percepción del mismo.

3.2.3. Problemática Banco Nación

Esta Defensoría ha tenido que intervenir a los efectos de solucionar la instancia del pago del IFE. Puntualmente, la problemática se configuró en los casos en los que las personas beneficiarias optaron por percibirlo a través de la Red Link-Banco Nación, por no contar con una cuenta bancaria a su nombre. El inconveniente se presentó ante la imposibilidad de retirar el dinero desde las terminales correspondientes a la red señalada, debido a que el mentado colectivo no había recibido el código de extracción por parte de la entidad bancaria.

En función de las numerosas quejas recibidas relacionadas a la cuestión, a través de las cuales las personas interesadas comunicaban que tanto la ANSES como la entidad bancaria manifestaban que no les correspondía adoptar medidas tendientes a resolver esa problemática, por lo que esta Defensoría intermedió ante ambos organismos.

Como resultado, se logró que el Banco de la Nación Argentina brinde una solución al respecto posibilitando el pago del IFE en los casos expuestos.

3.2.4. Actuación de Oficio Ingreso Familiar de Emergencia

A efectos de evaluar los resultados del IFE, y teniendo en cuenta los numerosos reclamos recibidos referidos a inconvenientes en la obtención del mismo, esta Defensoría inició una investigación de oficio a fin de recabar información al respecto.

Mediante dicha intervención, en dos oportunidades, se requirió a la ANSES que se expida respecto al número de personas beneficiarias inscriptas en el programa en cuestión, detallando también la cantidad de solicitantes que percibieron las tres cuotas del IFE, cantidad de reclamos recibidos en esa ANSES por falta de pago (cuántos de ellos resueltos favorablemente y cuántos rechazados) y, por último, que indique los gastos ejecutados a octubre/2021 en concepto del IFE.

Actualmente, no se ha recibido una respuesta por parte de dicha Administración Nacional expidiéndose sobre los puntos solicitados por esta Defensoría.

3.3. Derechos humanos fundamentales relacionados con la seguridad económica de las personas de edad avanzada. Normativa. Mejores prácticas y principales desafíos

El derecho al trabajo está consagrado en el artículo 14 bis de la Constitución Nacional que establece:

> El trabajo en sus diversas formas gozará de la protección de las leyes, las que asegurará al trabajador: condiciones dignas y equitativas de labor; jornada limitada; descanso y vacaciones pagados; retribución justa; salario mínimo vital móvil; igual remuneración por igual tarea (...) lo que garantiza el derecho de todo trabajador a un SALARIO MÍNIMO, VITAL Y MÓVIL.

De acuerdo con la Ley Nacional de Empleo Nº 24.013 el salario mínimo es el salario más bajo que se paga en efectivo, sin cargas de familia y que todas las personas trabajadoras mayores de 18 años de edad deben recibir. Este debe asegurar la alimentación adecuada, condiciones de vida respetable, educación, vestimenta, asistencia sanitaria, transporte, recreación, vacaciones y demás disposiciones. Durante 2022, se fijó el monto de abril en $38.940 y, en noviembre de 2022, finalizó en $57.900. No existe un sistema de indexación automático.

Por su parte, desde 2018, la ley de contrato de trabajo también garantiza, dentro de su ámbito de aplicación, el derecho a continuar trabajando sin resultar intimado a jubilarse (siempre que cuente con los años de servicio) hasta los 70 años. Previamente, la extinción del contrato por jubilación permitía la intimación a los 60 años para mujeres y 65 para varones.

Respecto a las buenas prácticas, cabe destacar las moratorias previsionales, previstas para que las personas trabajadoras autónomas o en relación de dependencia que reúnan los requisitos de edad para una jubilación o pensión por fallecimiento de un trabajador, pero no tengan los años de servicios con aportes, puedan hacerlo a través de la adhesión a una moratoria, que les permita completar los años de aportes faltantes, cancelando la deuda de contado o en un plan de hasta 60 cuotas.

- Moratoria Ley Nº 24.476: los períodos a incluir deben estar comprendidos entre el 1/1/1955 al 30/9/1993 y desde los 18 años de edad.
- Moratoria Ley Nº 26.970: vigente hasta el 31/12/22. Solo para mujeres de 60 y menores de 65 años. Cubre desde el 1/1/1955 al 31/12/2003 y desde los 18 años de edad.

La inclusión, en ambas moratorias, está sujeta previamente a una evaluación socioeconómica.

Asimismo, y con el único fin de acreditar el mínimo de servicios necesarios para acceder a la jubilación –desde el dictado del Decreto Nº 275/2021– las mujeres o personas gestantes pueden computar UN (1) año de servicio por cada hijo/a que haya nacido con vida. Como así, la mujer adoptante computará DOS (2) años de servicios por cada hijo/a adoptado/a. Se reconocerá UN (1) año de servicio adicional por cada hijo/a con discapacidad, que haya nacido con vida o haya sido adoptado/a que sea menor de edad.

Continuando con las buenas prácticas

–conforme la Ley Nº 27.260– a partir de 2016, se instituyó con alcance nacional la Pensión Universal para el Adulto Mayor (PUAM), de carácter vitalicio y no contributivo equivalente al pago de una prestación mensual del 80% del haber mínimo previsional garantizado, para todas las personas de 65 años de edad o más, con ciertos requisitos para su acceso (ser argentinas o naturalizadas con 10 años de residencia o extranjeras con una mínima de 20; no cobrar ni tener derecho a otra prestación).

Asimismo, existen líneas de créditos personales con mejores condiciones y tasas bajas para aquellas personas beneficiarias que cobran por la ANSES, de acuerdo con el tipo de prestación que perciben.

Otro ejemplo de buenas prácticas fue la ratificación, en 2017, de la CIDHPM, quedando obligado el Estado nacional a adoptar medidas para su cumplimiento.

En nuestro país, se tutela a la vejez a través del otorgamiento de prestaciones dinerarias (jubilaciones y pensiones) y en especie (asistencia médico-sanitaria) que, junto con el trabajo, el ahorro y las redes de apoyo, principalmente familiares, constituyen una de las fuentes formales de seguridad económica de las personas mayores.

Contar con seguridad económica es imprescindible para lograr el disfrute de un envejecimiento en condiciones de dignidad e independencia. La capacidad de disponer de una cantidad de recursos económicos, regulares y suficientes en la vejez, es fundamental para garantizar una buena calidad de vida.

La protección puede brindarse en el marco de un esquema contributivo (financiado principalmente con los aportes y contribuciones de trabajadores y empleadores) o no contributivo (financiado con impuestos o rentas generales estatales).

La prestación que otorga nuestro sistema contributivo es la "jubilación", la cual se configura como la suma ahorrada durante el período de actividad y detraída, con carácter obligatorio, para ser dedicada al descanso de la persona que ha entrado en el período de vejez.

En nuestra legislación nacional, para tener derecho a la jubilación se deben reunir dos requisitos en forma concurrente: tener cumplidos 60 años de edad en el caso de las mujeres y 65 años en el caso de los hombres, y que se hayan prestado servicios y efectuado aportes y contribuciones al sistema por un período no inferior a 30 años.

En los sistemas asistenciales o no contributivos, las condiciones de adquisición de las prestaciones están desvinculadas de la trayectoria laboral. Por ello, la protección se centra en la situación de necesidad social producida por la vejez, en cuanto generadora de una paulatina reducción de las facultades físicas o psíquicas de las personas, que les impide continuar en el trabajo y, por lo tanto, procurarse los ingresos para su subsistencia.

La prestación que otorga nuestro sistema no contributivo es la "pensión por vejez" y está destinada a las personas de 70 años de edad o más, que se encuentren en situación de vulnerabilidad social, sin bienes, ingresos o recursos que permitan su sustento.

En nuestro país, a causa del alto desempleo, la elevada informalidad y el endurecimiento de las condiciones de acceso a los beneficios, muchas personas adultas mayores habían quedado fuera del sistema.

A través del dictado de las Leyes N° 24.476 y 26.970 que regulaban planes de inclusión previsional (moratorias previsionales) se permitió a las personas en edad de jubilarse, que no cumplieran con el requisito de las contribuciones necesarias, acceder al beneficio de la jubilación mediante facilidades de pago para el descuento mensual de una parte de su haber previsional hasta completar las cotizaciones requeridas.

Esta situación llevó a la disminución de la demanda de las PNC a la vejez y al pasaje de quienes las percibían al régimen contributivo. No obstante, queda un sector residual sin cobertura, ya que las prestaciones del sistema no contributivo no son universales, sino que tienen un alcance limitado a situaciones de extrema necesidad.

Otro análisis importante desde el punto de vista de la cobertura es el de nivel de ingresos: no se trata únicamente de que la mayor parte de la población adulta mayor quede alcanzada por algún beneficio, sino también que este permita acceder a un nivel de vida digno.

La magnitud de los recursos definidos como necesarios para llevar una vejez digna no es fija ni absoluta, sino que depende tanto de las características o situación de las personas mayores (de la edad, del estado de salud, de los arreglos residenciales, de los patrones de consumo previo) como del nivel de desarrollo y los recursos con los que cuenta cada país.

En los sistemas contributivos, el monto de la prestación se vincula con los ingresos que se obtuvieron a lo largo de la vida laboral, por ello, debe guardar una proporción razonable con aquellos. Mientras que en los sistemas no contributivos su cuantía no está relacionada con el trabajo, sino exclusivamente con una situación de necesidad, por lo que no existe un referente económico con respecto al cual calcular la cuantía de la prestación, la que se caracteriza por su contenido mínimo y uniforme.

De todas formas, en el sistema contributivo, se garantiza un mínimo de haber jubilatorio basado en el principio de amparo de la necesidad y, también, se establece un máximo o tope de haber que respondería al mismo criterio.

Con el dictado de la ley de movilidad jubilatoria, las personas jubiladas comenzaron a recibir actualizaciones automáticas de sus haberes, una en marzo y otra en septiembre; pero en el nuevo contexto inflacionario, dichos aumentos se diluyen.

Más difícil es la situación de quienes perciben una PNC por vejez, ya que su monto es de apenas el 70% del haber mínimo jubilatorio.

Conforme a lo expuesto, en la vejez, se incrementan las probabilidades de experimentar un deterioro económico cuyo impacto puede poner en riesgo la supervivencia de las personas adultas mayores. Además de que la oportunidad de obtener ingresos dignos –ya sea por su trabajo o por su pensión o jubilación– está estrechamente ligada con su inclusión social. Por lo tanto, la atención de sus necesidades económicas es un punto muy importante a tener en cuenta para garantizar el bienestar de este sector de la población.

La protección social de las personas de

edad no se debe reducir a los medios económicos, sino que debe abarcar todos los recursos que posibiliten una vida independiente, autosuficiente y productiva.

Para lograr la promoción efectiva de un nivel de vida adecuado en la vejez, las prestaciones monetarias deben ser solo un componente de una estrategia de protección social más integral.

Las medidas económicas típicas de las jubilaciones o pensiones deben completarse e integrarse junto a medidas que multiplique la calidad de vida de sus beneficiarios/as y los/as acerque un poco más a ese ideal de bienestar que implica el pleno goce de sus derechos.

6

ASESORÍA LEGAL Y TÉCNICA

ACTUACIÓN DEL ÁREA

Introducción

La Asesoría Legal y Técnica asiste, dictamina y presta asesoramiento jurídico al titular a cargo y otros/as funcionarios/as de la Defensoría del Pueblo de la Nación; por tanto, no resulta fácil cuantificar su labor, así como tampoco elaborar estadísticas o gráficos.

Durante 2022, ha dictaminado en un sinfín de actuaciones, intervenido en cada proceso de compra de bienes y contrataciones de servicios, instruido los sumarios administrativos a su cargo, y tramitado las verificaciones por iniciativas legislativas populares en los términos del artículo 6º de la Ley Nº 24.747.

Obviamente, ha intervenido en los procesos judiciales en trámite, algunos en extraña jurisdicción.

Se participó en modificaciones al Estatuto de Personal para el Defensor del Pueblo, en la redacción de las denuncias penales remitidas al Procurador General de la Nación y en el proyecto del nuevo Reglamento de Investigaciones de la Institución.

Además, elaboró el proyecto de ley de Protección Integral del Derecho al Parto y Nacimiento Respetado, conforme se verá infra. Y, en el marco del Programa sobre Parto Respetado para la Prevención, Asistencia y Erradicación de la Violencia Obstétrica, brindó asistencia y asesoramiento a las víctimas por las consultas recibidas por flagrantes incumplimientos por parte de hospitales y sanatorios a la Ley N° 25.929.

1. DICTÁMENES

Más allá de lo señalado previamente, para ser exactos, la Asesoría Legal y Técnica emitió un total de 117 dictámenes, y asesoró, a través del correo electrónico de la Institución o directamente por WhatsApp, a personas interesadas que requirieron nuestra opinión sobre diferentes temas, vinculados con la competencia del Defensor del Pueblo o con los posibles cursos de acción a seguir. También, se promovió el inicio de actuaciones de oficio, en los términos del artículo 14 de la Ley Nº 24.284.

En otro orden, se respondieron numerosos oficios judiciales, provenientes de diferentes jurisdicciones y departamentos judiciales de todo el país.

2. NOVEDADES QUE REGISTRARON LOS JUICIOS EN LOS QUE PARTICIPA LA INSTITUCIÓN Y QUE FUERON INCLUIDOS EN INFORMES ANUALES ANTERIORES

Autos "***DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN C/ SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA (SENASA) y otro s/ amparo Ley N° 16.986***" (expediente N° 8979/05), en trámite por ante el Juzgado Federal N° 2, Secretaría única, de la provincia de Córdoba.

Con motivo de una investigación que llevó adelante esta Institución (Actuación Nº 2646/05, caratulada "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN sobre presuntas irregularidades en el manejo de plaguicidas prohibidos en la ciudad de Córdoba Capital"), se pudo establecer la grave situación por la que atravesaban vecinos/as de la comunidad de Bower, de la localidad de Alto del Durazno, provincia de Córdoba, a consecuencia de haberse allí depositado precariamente, sin ningún tipo de prevención ni cuidado, residuos altamente peligrosos, considerados entre los más contaminantes de los productos creados por el ser humano (plaguicidas organoclorados, comúnmente conocidos como DDT), que son de uso prohibido desde hace años, tanto a nivel internacional como nacional. Se determinó que dichos tóxicos, pertenecientes al SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA (SENASA), y que estuvieron enterrados por más de treinta (30) años en el barrio de Alta Córdoba de la ciudad de Córdoba, fueron trasladados a la localidad de Alto Durazno en Bower, por autorización de funcionarios de la AGENCIA CÓRDOBA AMBIENTE S. E.

Frente a estos antecedentes, esta Defensoría inició una acción de amparo contra el SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA (SENASA) y contra la SECRETARÍA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE DEL MINISTERIO DE SALUD Y AMBIENTE DE LA NACIÓN, tendiente a obtener el cese de la contaminación del medio ambiente y la disposición definitiva de los residuos tóxicos.

Durante el transcurso de 2017, el juez a cargo de la causa intimó a la Secretaría de Ambiente de la provincia de Córdoba con el fin de que se expidiera respecto de la firma de los correspondientes permisos, a los efectos de llevar a cabo el acondicionamiento, retiro, traslado y disposición final de los químicos objetos de la acción judicial. A la fecha del presente Informe, SENASA se encuentra autorizado en el expediente a llevar adelante el procedimiento de "OPERATIVO DE MUESTREO E IDENTIFICACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS PARA DISPOSICIÓN FINAL".

Autos "***DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ ESTADO NACIONAL - PROVINCIA DEL CHACO s/ acción de amparo***" (expediente Nº D - 587/07), que tramitan por ante la Secretaría de Juicios Originarios de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Este juicio se inició el 29 de agosto de 2007, solicitando que se condene a los demandados (Estado nacional –Poder Ejecutivo Nacional– y a la provincia del Chaco), a adoptar las medidas que fueren necesarias para modificar la 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/as habitantes de la región que se extiende en el sudeste del Dpto. Gral. Güemes, y noroeste del Dpto. Libertador Gral. San Martín, provincia del Chaco, una real y efectiva calidad de vida digna que les permita el ejercicio los siguientes derechos: a la vida, a la salud, a la asistencia médico-social, a la alimentación, al agua potable, a la educación, a gozar una vivienda digna, al bienestar general, al trabajo y a su inclusión social (conforme los Tratados y Convenios de los Pueblos Indígenas, entre otras normas nacionales e internacionales).

Por otro lado, sin perjuicio de ello, y con carácter de medida cautelar, mediante la Resolución del 18 de septiembre de 2007, la Corte Suprema de Justicia de la Nación hizo lugar a la medida peticionada por el Defensor del Pueblo y ordenó a los demandados, con carácter de inmediato, realizar las acciones destinadas a cubrir las necesidades básicas inherentes a todo ser humano, respecto de los/as habitantes de las zonas involucradas.

Durante 2022, el Máximo Tribunal remitió el pleito a la justicia civil y comercial provincial del Chaco, sin perjuicio de la remisión de copia certificada de las actuaciones a la justicia federal del Depto. Presidente Roque Sáenz Peña, a fin de monitorear, en este último caso, diversos acuerdos alcanzados en el proceso.

En el marco provincial, recibidos los autos por el Juzgado Nº 6 del fuero citado, el magistrado requirió de las autoridades provinciales, un informe actualizado de los avances logrados en las diversas áreas comprometidas en el proceso, por ejemplo: salud, desarrollo social, educación, producción, y el Instituto de Colonización e Instituto de Vivienda.

Autos "***DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ ESTADO NACIONAL s/ AMPARO - SUMARISIMO***" (expediente Nº 6644/08), radicadas en el Juzgado Nacional de 1° Instancia de la Seguridad Social Nº 9, Secretaría Nº 1.

Se promovió esta acción de amparo para que se condenara al Estado nacional a adoptar las medidas adecuadas a fin de disponer un ajuste por movilidad en beneficio del colectivo de jubilados/as y pensionados/as que perciben un haber con posterioridad al mes de enero de 2002, y que no hubieran tenido un ajuste equivalente al aumento del índice de salarios nivel general elaborado por el Indec. El 20 de junio de 2008 se dictó la sentencia definitiva, rechazando las excepciones opuestas por el Estado nacional y haciendo lugar a la demanda incoada por la Institución. Apelada la resolución por el Estado nacional, la Sala III dispuso hacer lugar a la apelación planteada, revocando el decisorio del señor juez de grado, con costas en el orden causado. Por ello, se dedujo un recurso extraordinario que tramita bajo el expediente Nº 45/2009 y que se encuentra en estudio desde 2009.

Autos "***S. R. S. c/ DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN s/ despido***" (expediente Nº 15.421/2018), en trámite por ante el Juzgado Federal de San Salvador de Jujuy, provincia de Jujuy.

Promueve el actor estas actuaciones solicitando su reincorporación laboral en el ámbito de la Defensoría del Pueblo de la Nación. En el transcurso de 2019, efectivizado el traslado de la demanda, la Institución procedió a su contestación, encontrándose el expediente en pleno trámite, habiéndose confirmado la competencia del Tribunal interviniente.

Autos "***G. E. K. c/ BÖCKEL, Juan José, Subsecretario General a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación s/ medida cautelar***" (expediente Nº 6635/2019), en trámite ante el Juzgado Federal Nº 2 de Resistencia, provincia del Chaco.

En este proceso, la parte actora solicita su reincorporación a la Institución, pago de haberes caídos y resolución definitiva del sumario administrativo que la involucra. A la fecha, el expediente cuenta con resolución favorable a la actora, la que fuera apelada por el Defensor del Pueblo. Confirmado el decisorio por el Tribunal de Alzada, se presentó escrito solicitando se tuviera por cumplida la cautelar.

No obstante, se encuentra en pleno trámite ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación un recurso de queja deducido por la Institución por el que se cuestiona la aplicación de astreintes por supuesto incumplimiento de la cautelar dictada en autos.

Autos "***G. E. K. c/ BÖCKEL, Juan José, Subsecretario General a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación s/ amparo***" (expediente Nº 6638/2019), en trámite ante el Juzgado Federal Nº 2 de Resistencia, provincia del Chaco.

Este juicio presenta un objeto procesal similar al indicado ***supra*** (medida cautelar), registrando sentencia favorable a la parte actora y recurrida actualmente ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación a través de un recurso de queja por denegación de recurso extraordinario. Actualmente, cuenta con dictamen de la Procuración Fiscal ante la CSJN, en favor a las pretensiones del Defensor del Pueblo de la Nación, en el sentido que corresponde revocar la sentencia recurrida a fin de evitar que la subsistencia del pronunciamiento apelado pueda causar un gravamen no justificado (dictamen del 5/12/2022).

Autos "***B. J. I. c/ DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN s/ empleo público***" (expediente Nº 52.499/2019), en trámite ante el Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal Nº 11, Secretaría Nº 21.

La actora solicita la declaración de nulidad del acto administrativo dictado que dispuso la sanción de cesantía. El proceso se encuentra en pleno trámite, con autos para alegar.

Autos "***RAFFETTA, Lin Pao c/ EN - HONORABLE CONGRESO DE LA NACIÓN - LEY N° 24.747 y otro s/ amparo***" (expediente Nº 11.717/2021), que tramita ante el Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal Nº 9, Secretaría Nº 17.

Se peticiona la declaración de inconstitucionalidad del artículo 6 de la Ley N° 24.747 y que se ordene a la Defensoría del Pueblo de la Nación verificar el proyecto de iniciativa popular oportunamente acompañado.

Contestada la demanda mediante presentación electrónica del 23 de agosto de 2021, por sentencia del 27 de diciembre de 2021, se dispuso hacer lugar a la acción intentada, con el único alcance, para ese caso concreto, de decretar la inconstitucionalidad del citado artículo 6 de la Ley Nº 24.747. Contra esa resolución, se interpuso un recurso de apelación y se encuentra en pleno trámite, destacándose que uno de los vértices centrales de la apelación radica en que el fallo en crisis no determina cómo debe continuar el proceso de verificación, una vez declarada la inconstitucionalidad de la norma impugnada.

El proceso cuenta con autos al acuerdo desde el 7 de julio de 2002, interviniendo la Sala V del fuero.

3. JUICIOS EN LOS CUALES SE REQUIRIÓ LA INTERVENCIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Autos "***N. F. A. c/ DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN s/ amparo Ley N° 16.986***" (expediente Nº 57.829/2022), en trámite ante el Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal Nº 7, Secretaría Nº 13.

La actora solicitó la declaración de nulidad de la Resolución N° 2022-122-E-DPN-SECGRAL#DPN, por la que esta Institución dispuso la suspensión preventiva, sin goce de haberes de la actora, en el marco del sumario administrativo interno que se le sigue; todo ello sin perjuicio de solicitar cautelarmente su reincorporación a las tareas habituales y se le permita seguir gozando de los beneficios de la obra social.

Dictada sentencia en el marco de la cautelar, el Tribunal, sin perjuicio de resolver que no advertía, en el comportamiento institucional, conducta ilegal o arbitraria, dispuso hacer lugar parcialmente a la medida solicitada, ordenando, únicamente, que la actora continúe gozando de cobertura médica a través de los aportes que el Defensor del Pueblo de la Nación realiza en forma regular.

4. PARTO Y NACIMIENTO RESPETADO

1. Pasados los años 2020 y 2021, fuertemente signados por las consecuencias de la pandemia, las denuncias del 2022 dejaron de tener, en su mayoría, reclamos relacionados con la falta de información o de respeto, en los términos de los párrafos a y e, y b, respectivamente, del artículo 2 de la Ley Nº 25.929, para, casi de manera unánime, centrarse en el párrafo g de la misma norma; esto es, cercenar el derecho de la parturienta a estar acompañada por una persona de su confianza y elección. Pareciera entonces que el personal de la salud, en general, ha comenzado a aprender que es ilegal no informar de manera comprensible, completa, precisa, actualizada y suficiente, para que quien la reciba pueda elegir libremente, aunque en ocasiones, esa información o consentimiento informado se brinda o se obtiene, literalmente, en la antesala del parto. También, parece que ha comenzado ese mismo aprendizaje con relación al maltrato, la humillación, la falta de respeto, la coerción verbal, el insulto, la ridiculización y la infantilización.

Sin embargo, el derecho de la persona gestante a su libre elección de estar acompañada por una persona de su confianza, sin distinción entre el parto vaginal o por cesárea (confr. el Decreto Nº 2035/15, Anexo I, artículo 2, inciso g, ***in fine***, reglamentario de la Ley Nº 25.929), sospechamos que ha caído en desuso, ignorando quién o quiénes así lo han dispuesto o, peor aún, qué costumbre lo ha tornado ineficaz.

La mayoría de las denuncias recibidas durante 2022 fueron por prohibir el ingreso de un/a acompañante durante el trabajo de parto, el parto y el posparto.

Las razones esgrimidas por el personal de la salud para justificar ese impedimento so pretexto del COVID-19 fueron ponderadas en el Informe Anual 2020[1] (pp. 155 y ss.).

Ahora bien, cabe preguntarse: ¿qué llevó, en 2022, a persistir de manera sistemática en esa férrea negativa? Y la respuesta es bien sencilla, ya que se niegan "de manera sistemática" porque se ajustan a un añoso sistema: a la sala de parto ingresan, únicamente, los/as profesionales de la salud y la parturienta; nadie más.

El 85% de las denuncias recibidas por correo electrónico (partorespetado@defensor.gov.ar), debido a la premura de la mujer que nos consultaba casi abatida por el cercenamiento de sus derechos, fueron por negativa del nosocomio a que la parturienta estuviera acompañada.

Algunos pocos ejemplos, resumen el año 2022:

> 6/1/22, M. R. (…) no permiten que el padre se quede en el momento de la internación conmigo, es decir en el posparto, sino que se puede quedar en el momento de la visita y solo un rato, pero después se tiene que ir (…). De todas formas, me dijo que no depende de ella [la médica], sino que es una política del hospital. ¿Tengo que aceptarlo o es un derecho?
>
> 6/1/22, M. Z. (…) yo estoy de 34 semanas ya no falta nada porque nunca llego a término por mis complicaciones… ya me informaron q no voy a poder recibir ningún tipo de visita y es triste saber q vas a estar sola en todo momento (…) me parece q debería ser una experiencia bella y no un calvario (…) sé q mi marido no podrá verme ni tener ningún tipo de información hasta q a ellos se les ocurra darte el informe o bajar a hablarte, él sufre de los nervios y temo q actúe mal en ese momento q me tengan incomunicada sin saber nada de nosotros dos porque es la verdad no te dan ningún tipo de informe ni para calmarte, si tiene q esperar un día entero lo tenés q hacer sin saber nada de nada, es desesperante, se supone q tiene derecho de saber a cada hora o cada dos horas como estamos yo y el bebé, me dijeron q solo podrá verme el día del alta si todo sale bien, y él tiene q esperar afuera en la calle hasta q lo llamen, cuando ellos vean q tienen q decirles algo (…) quisiera poder estar acompañada no todo el tiempo porque es entendible q se comparte la habitación con demás pacientes, pero por lo menos q me dejen acompañar por mi marido en el momento del parto atrás de una ventana, o luego de tener al bebé q pueda vernos y saber q estamos bien, una visita al día, una hora no es mucho pedir con los cuidados necesarios se puede no es imposible (…) sé q soy una persona más, un numerito entre tantas pero me gustaría ser escuchada.
>
> 26/1/22, V. C. (…) a una semana de parir, mi médica interviniente anuncia que en la Clínica en cuestión niegan el acceso a la sala de parto, sea cesárea o vaginal, a cualquier persona que no sea exclusivamente la gestante haciendo parir en soledad a cualquier mujer. Tengas PCR, test rápido, vacunación completa.
>
> 18/3/22, C. A. Le comento de forma concisa, actualmente curso 17 semanas de embarazo, es una gestación completamente normal y en mi última consulta con mi obstetra me informa que la Clínica (…) no permiten acompañante en el parto/cesárea por protocolo interno de COVID-19.
>
> 13/4/22, S. T. Mi consulta es la siguiente: estoy embarazada de 34 semanas (…) hoy me entero q el sanatorio no permite q la parturienta esté acompañada de una persona a su elección para acompañarla y debe estar sola durante el proceso ya sea durante el trabajo de parto y posparto por sus políticas internas preventivas por covid. Incurriendo a la violación de la Ley Nacional N° 25.929 de Parto Respetado y Humanizado. Por tal motivo, quisiera que me brinden un asesoramiento de cómo exigir q se cumpla la Ley Nacional ya que me queda muy pocas semanas para solucionarlo.
>
> 28/6/22, M. Q. Buenas noches (…) vivo en Alta Gracia y estoy con 35 semanas de embarazo, me estoy atendiendo en el servicio y hoy tuve

1 Informe Anual 2020, https://bit.ly/3xkacJM.

mi primera cita con obstetra en el hospital. Teniendo en cuenta que mis dos partos anteriores fueron cesáreas, el doctor me dijo que este tercero también lo sería, cuando pregunté si podía entrar con mi esposo al quirófano me dijo que no, que de ninguna manera, pero yo tengo entendido de que sí se puede por la ley de parto respetado. Quería por favor si pueden orientarme cómo es y cómo puedo hacer para respetar nuestros derechos.

18/7/22, D. M. Estoy embarazada y (…) no dejan pasar a mi acompañante a los controles, ecografías, etc., siendo que la Ley N° 25.929 dice que tengo derecho a estar acompañada en todos los controles prenatales, trabajo de parto y parto. Me dicen que es disposición de la obra social, pero pido que me muestren por escrito y nadie lo hace ni me explican por qué.

15/10/22, G. G. El día de la cesárea no me dijeron la hora cual iba a ser, no dejaron entrar a mi pareja, intentaron ponerme la epidural 3 veces a la 4 pudo, no me explicaron porque mientras las doctoras y enfermeras hablaban como si nada, en la cirugía me sentía que me faltaba el aire me pusieron oxígeno, sentía que me dormía creo que fue medicamento de más (…) no me hicieron ecografía antes de la cesárea tampoco me mostraron a mi bebé apenas nació y si el padre no la veía por el camino tampoco se la mostraban a él después del parto, y que cocieron me dejaron sola mucho tiempo en el quirófano desnuda.

En síntesis, no aprendieron nada, teniendo en cuenta que más allá de la referencia al Informe Anual 2020, también se alertó en el Informe Anual 2021[2] (p. 210) que

1. De igual modo que en el Informe Anual 2020, durante el año 2021, continuada la pandemia a consecuencia del coronavirus COVID-19 las quejas de todo el país siguieron recibiéndose; en su mayoría, por su urgencia, mediante correos electrónicos y mensajes por WhatsApp, a través de una línea telefónica habilitada al efecto. También en su mayoría los casos consultados obedecieron a la negativa de los nosocomios a permitir el derecho de la mujer a estar acompañada por una persona de su confianza durante todo el proceso de parto; pero aún peor, ni siquiera a poder estar acompañada durante la noche o noches que permaneciera internada; y aún peor, prohibiendo todo contacto, es decir, debiendo despedirse al ingresar a la clínica, sanatorio u hospital, y obligando al acompañante a esperarla en la mismísima puerta al momento de su egreso. Todo, obviamente, excusadas sus autoridades en la profilaxis y en el riesgo de contagio. Sin embargo, se incrementaron significativamente las consultas por negativa de los nosocomios a permitir el acompañante en los controles prenatales, generalmente, las ecografías, cuando, sabido es, la carga emotiva que conlleva para la pareja ese primer contacto.

Es decir, pasó el horror y el temor a consecuencia del COVID-19 de 2020, disminuyó en 2021, y aún más mermó en 2022, pero en nada, o poco y nada, se redujo la negativa a permitir el acompañamiento de la parturienta; derecho legalmente reconocido desde 2004, año en el que se sancionó la Ley Nº 25.929. Téngase en cuenta que todos los relatos se refieren a hechos ocurridos en 2022.

2. En el Informe Anual 2021 (p. 215 y ss.), se hizo mención a la Actuación N° 10.849/21 ("I.E.O.") habiendo la denunciante solicitado la intervención de esta Institución debido a los hechos ocurridos durante su internación en ocasión de su parto (31 de mayo de 2019) y posparto en el HOSPITAL ESPAÑOL DE LA CIUDAD DE LA PLATA, PROVINCIA DE BUENOS AIRES, en cuanto afirmó no haber recibido un trato digno y respetuoso, no se permitió el ingreso de su pareja en todo el proceso del parto (31/5/2019), no fue debidamente informada de las prácticas médicas que realizaron en el proceso de alumbramiento, así como tampoco se respetó el contacto "piel con piel" u "hora de oro" con el recién nacido.

Se señaló, en esa ocasión, que el Hospital negó la competencia de nuestra Institución por tratarse de "cuestión entre particulares", cuestionando, además, que se había dado inicio a la queja por un hecho que excede el plazo de un año calendario a partir del momento en el que ocurrió el acto (artículo 19, Ley Nº 24.284).

Se concluyó la reseña, dando cuenta que:

> Al momento de la elaboración de este Informe se encuentra a estudio el dictado de una resolución recomendando al HOSPITAL ESPAÑOL DE LA CIUDAD DE LA PLATA, PROVINCIA DE BUENOS AIRES, como garantías de no repetición y para cumplir con su deber el deber de prevención: **a.** La promoción y difusión de la Declaración de la Organización Mundial de la Salud (OMS) "Prevención y erradicación de la falta de respeto y el maltrato durante la atención del parto en centros de salud", publicada en el año 2014 (…); **b.** La promoción y difusión de la Directriz "Recomendaciones de la OMS - Para los cuidados durante el parto, para una experiencia de parto positiva. Transformar la atención a mujeres y neonatos para mejorar su salud y bienestar", publicada en el año 2018, que concluyó en 56 recomendaciones; **c.** La promoción y difusión de la "Guía de Implementación del Parto Respetado en la Provincia de Buenos Aires - En el marco de la Ley Nacional N° 25.929", (2021).

Y así ocurrió, el 15 de enero de 2022, mediante el dictado de la Resolución Nº 00001/22 (RESOL-2022-2-E-DPN-SECGRAL#DPN), habiendo respondido el Hospital (IF-2022-00020857-DPN-ALYT#DPN) que "aplica" la totalidad de los documentos cuya promoción y difusión se ordenó. De tal suerte que, si no lo hacían antes, al menos ahora el personal de la salud que allí labora conoce su existencia.

3. Algunos de los organismos estatales que no prestaron colaboración.

3.a. En el Informe Anual 2021 (p. 212), se mencionó que un organismo que no había prestado colaboración fue la SECRETARÍA DE ESTADO DE IGUALDAD Y GÉNERO de la PROVINCIA DE SANTA FE, en la Actuación N° 2213/21

2 Informe Anual 2021, https://bit.ly/3Yxhl5p.

(D.N.O.) a quien se cursaron cuatro (4) requerimientos (NO-2021-00000811-DPN-SECGRAL#DPN, NO-2021-00004240-DPN-SECGRAL#DPN, NO-2021-00011076-DPN-SECGRAL#DPN, y NO-2021-00015054-DPN-SECGRAL#-DPN) y jamás respondió; recordando que la provincia de Santa Fe, en 2013 por la Ley Nº 13.348, adhirió a la Ley Nº 26.485, y en 2017, por la Ley Nº 13.634, a la Ley N° 25.929.

Y el año 2022 no fue la excepción, porque en la Actuación Nº 16.117/21 (EX-2021-00020193- -DPN-RNA#DPN) frente a la denuncia presentada por la señora A. D. M., y luego de requerírsele informes al HOSPITAL ITALIANO DE ROSARIO, se dictó la RESOLUCIÓN DPN Nº 00032/22 (RESOL-2022-56-E-DPN-SECGRAL#DPN), recomendando el cumplimiento de sendas garantías de no repetición. Notificado el MINISTERIO DE IGUALDAD, GÉNERO Y DIVERSIDAD (anteriormente, Secretaría de Estado), otra vez, nada respondió.

3.b. También en el Informe Anual 2021 (p. 212), se indicó que varias actuaciones se iniciaron relacionadas con la atención recibida en HOSPITAL MATERNO INFANTIL RAMÓN SARDÁ (CABA),

> nosocomio que jamás respondió a nuestros requerimientos ni recomendaciones que se le formularon, así como tampoco la DIRECCIÓN GENERAL DE HOSPITALES ni la SUBSECRETARÍA DE ATENCIÓN HOSPITALARIA, ambas dependiente del MINISTERIO DE SALUD DE LA CABA (por ejemplo, NOTAS: NO-2021-00011077-DPN-SECGRAL#DPN, NO-2021-00000829-DPN-SECGRAL#DPN, y NO-2022-00007734-DPN-SECGRAL#DPN, respectivamente), entre muchas otras.

Y así continuaron todos ellos, porque en la Actuación Nº 1031/22, "E.B.L.V.", se denunciaron hechos ocurridos el día 25 de marzo de 2020, en el HOSPITAL MATERNO INFANTIL RAMÓN SARDÁ, con motivo del accionar de los/as profesionales del citado nosocomio, afirmando haber recibido malos tratos por parte del personal de la salud que intervino en su proceso de parto/posparto, falta de contención e información suficiente. Su denuncia concluye:

> Lo peor de esto, es que la violencia, y las violaciones que se perpetuaron durante esas horas es una violencia institucionalizada (…) Violaron mi derecho a estar acompañada durante el trabajo de parto, y de estar en un lugar de intimidad y privacidad. Violaron mis derechos cuando usaron mi cuerpo como instrumento de examen, realizando tactos innecesarios. Violentaron mi persona cuando me dijeron que no gritara por qué había más pacientes. Violaron mi derecho a estar acompañada en la cirugía. Violaron mi derecho y el de mi beba a estar en contacto piel con piel en la primera hora de vida (…) Violaron el derecho de mi compañero y el de mi bebé de estar en contacto cuando la beba estaba en neo, ya que no le permitieron quedarse con ella (…) Violan los derechos que establece la ley de parto respetado.

Luego de los pedidos de informes enviados, y frente al silencio, se dictó la Resolución DPN Nº 00036/22 (RESOL-2022-66-E-DPN-SECGRAL#DPN), recomendando al Hospital las garantías de no repetición, habiéndose notificado al nosocomio y a la Dirección General de Hospitales. Una vez más, nadie respondió. La actuación sigue en trámite.

3. c. HOSPITAL MATERNO PROVINCIAL DR. RAÚL FELIPE LUCINI, ubicado en la Ciudad de Córdoba de la PROVINCIA DE CÓRDOBA.

3.c.1. En la Actuación Nº 78/22 (EX-2022-00000847- -DPN-RNA#DPN), la señora M. E. Z. solicitó la intervención de nuestra Institución, debido a los hechos vividos en ocasión de sus controles de embarazo, ocurridos en diciembre de 2021, con motivo del accionar del personal de la salud del citado hospital público. Relata haberse presentado en ese nosocomio durante el mes de diciembre de aquel año, para controles debido a su fecha próxima de parto, y haber recibido malos tratos, así como la férrea negativa de los/as profesionales intervinientes a ejercer su derecho de estar acompañada durante el preparto, parto y posparto por una persona de su confianza y elección. Resulta sumamente elocuente y desgarrador el testimonio de la denunciante. El 5 de enero de 2022 relató:

> Hola me comunico porque necesito ayuda! En la maternidad de San Vicente, cuando fui a la guardia, me dijeron q ellos no respetan ninguna ley y q debo estar sola en todo momento hasta q te dan el alta tengo alto riesgo y es mi cuarta cesárea, ¡ni el bolso te dejan recibir! No quiero q me hagan sufrir ni esperar tanto, sufro del corazón y me da miedo los malos tratos q tienen las enfermeras y doctores; ¿¡no pueden hacer algo alguien!? No tengo para un abogado (…) estoy de 34 semanas y no llego a término nunca (…) me niegan el derecho de estar acompañada (…) ahora lo q agregaron es q no puedo recibir ni visitas ni una sola hora al día, la fecha del parto puede ser en cualquier momento y no consigo un último turno para constatar q está todo bien, así q tendré q ir solo para la cirugía directamente, bueno espero alguna solución y q puedan ayudarme desde ya muchísimas gracias!

Inmediatamente, los hechos se pusieron en conocimiento del Hospital, mediante la Resolución DPN Nº 00016/22 (RESOL-2022-18-E-DPN-SECGRAL#DPN), habiendo respondido el 30 de marzo de 2022, informando que cumplirían con lo previsto en la Ley N° 25.929:

> (…) dentro de las limitaciones edilicias con las que cuenta este edificio. Que las pacientes que así lo deseen pueden ingresar acompañadas de una persona de su confianza al momento del parto y recibir visitas en los horarios programados (…).

Sin embargo, no actuó del modo en el que responde pues, según los dichos de la denunciante, tuvo a su hijo el 4 de febrero de 2022, informando que no estuvo acompañada antes de la cirugía:

> (…) porque no nos dejaron, tampoco entró al parto, fue cesárea, luego cuando me pasan a la habitación una enfermera deja en-

> trar solo a la prima de mi marido un ratito nomás, después estuve sola hasta el día del alta q fue tres días después… espero q mejoren las cosas para las futuras mamás porque pienso q es su derecho (…).

Frente a esa insatisfactoria respuesta, se recomendaron garantías de no repetición por la Resolución DPN Nº 00052/22 (RESOL-2022-97-E-DPN-SECGRAL#DPN), oportunamente notificada por la NOTA NO-2022-00048432-DPN-SECGRAL#-DPN, y reiterada por la NOTA NO-2022-00074595-DPN-SECGRAL#DPN). No se obtuvo respuesta.

3.c.2. El 22 de marzo de 2022 se inició la Actuación Nº 2212/22 (EX-2022-000015746-DPN-RNA#DPN), también por acciones llevadas adelante por personal de la salud del mismo HOSPITAL MATERNO PROVINCIAL DR. RAÚL FELIPE LUCINI, por denuncia de la señora L. Z. M. Al igual que el caso anterior, denunció malos tratos, falta de información suficiente y negativa a estar acompañada.

Se requirieron informes (NO-2021-00026147-DPN-SECGRAL#DPN) y se envió reiteración (NO-2021-00033771-DPN-SECGRAL#DPN). Frente al silencio, se requirió la intervención de nuestra Delegación en Córdoba para realizar gestiones oficiosas, habiendo sido informada que el Hospital no brindaba certezas de si habría o no de responder, pues, le fue informado que "no encontraba" los antecedentes del caso, pese a las dos (2) notas enviadas y efectivamente recibidas. Entonces, también se recomendaron las garantías de no repetición, haciendo extensiva aquella Resolución DPN Nº 00052/22 (RESOL-2022-97-E-DPN-SECGRAL#DPN), oportunamente dictada en la Actuación Nº 78/22 referida ***supra***, conforme surge de la NOTA-2022-0051365-DPN.SECGRAL#-DPN. Obviamente, silencio absoluto.

Ambas actuaciones se encuentran en pleno trámite.

4. Dos (2) casos emblemáticos que merecen tratamiento especial.

4.a. En la Actuación Nº 1.255/22 (EX-2022-00010284- -DPN-RNA#DPN), la señora M. V. S. L. solicitó la intervención de esta Institución debido a los hechos ocurridos, en ocasión de solicitar turno el 22 de febrero de 2022 para realizarse un escaneo fetal en la CLÍNICA BOEDO, del partido de Lomas de Zamora, provincia de Buenos Aires, y habérsele informado por WhatsApp, que por protocolos COVID se prohibía su derecho a estar acompañada por una persona de su confianza y elección. La negativa se mantuvo férrea pese a sus reclamos, con citas a la Ley de Parto Respetado, razón por la cual desistió de concurrir a esa Clínica y realizó el estudio de forma particular. Fue entonces que el 28 de marzo de 2022, se envió a la CLÍNICA BOEDO la NOTA NO-2022-00016922-DPN-SECGRAL#DPN, con copia de la presentación, a fin que remitiera

> un informe circunstanciado acerca de lo que allí se denuncia, en función de lo dispuesto por las Leyes nacionales Nº 25.929 y N° 26.485, a las que adhirió la provincia de Buenos Aires por las Leyes Nº 15.188 y N° 14.467, respectivamente.

El 27 de abril del mismo año, la Dirección Médica respondió (IF-2022-00024039-DPN-RNA#DPN) que:

> Analizando la norma en cuestión, en relación a la denuncia presentada, cabe señalar que la Ley N° 25.929, en su art. 2 señala: Toda mujer, en relación con el embarazo, el trabajo de parto, el parto y el posparto, tiene los siguientes derechos: y el inciso g) A estar acompañada, por una persona de su confianza y elección durante el trabajo de parto, parto y posparto.

Y luego de la cita expone:

> Acá vemos, que la Ley N° 25.929, en su espíritu normativo el tema del acompañamiento, hace referencia al trabajo de parto, el parto y posparto, no encontrándose incluido los estudios previos al parto, como es el caso en cuestión. En razón de ello, y a continuación lo cual analizaremos al haber incluido en art. 2 inc. g) del Decreto reglamentario N° 2035/2015 los estudios prenatales nos encontramos ante una grave violación constitucional, ya que conforme señala nuestra constitución, la norma reglamentaria excede lo establecido por la Ley que reglamenta, incurriendo claramente en una violación constitucional que se encuentra claramente y en forma pacífica determinada por vasta jurisprudencia y doctrina.

Funda su razonamiento, teniendo en cuenta que el inciso g) del citado reglamento dispone que:

Toda mujer, **en relación con el embarazo**, el trabajo de parto, el parto y el posparto tiene derecho a estar acompañada por una persona de su confianza y elección durante los controles prenatales, el trabajo de parto, el parto y el posparto.

Entonces, considera que el agregado "en relación con el embarazo" al no estar incluido en el mismo inciso de la Ley, violenta la Constitución Nacional.

Sobre el particular cabe señalar que el Decreto Nº 2035/2015 fue dictado por el titular del PEN en uso de las facultades emergentes del artículo 99, incisos 1 y 2 de nuestra Constitución Nacional; es decir, en primer caso, como jefe supremo de la Nación, jefe del gobierno y responsable político de la administración general del país, y en segundo término, siendo entonces quien

> expide las instrucciones y reglamentos que sean necesarios para la ejecución de las leyes de la Nación, cuidando de no alterar su espíritu con excepciones reglamentarias.

Precisamente, ***mutatis mutandis***, tiene dicho nuestra jurisprudencia que:

> Es así entonces que no existe una extralimitación por el Poder Ejecutivo de los límites impuestos constitucionalmente a su poder reglamentario. En todo caso con el Decreto N° 2140/91 (…) el Presidente de la República ha superado una posible imperfección técnica en la redacción de la ley aclarando su alcance con la finalidad de no alterar su espíritu con excepciones reglamentarias ("Radovic, Roberto c/ E.N. -Ministerio de Obras y Servicios Públicos- s/ Ordinario.", rta. 8/7/93, C.C.A.F., Sala 4, Capital Federal, id SAIJ FA93100235).

La doctrina de nuestra Corte Suprema de Justicia de la Nación sostiene que para la interpretación de las leyes debe computarse la totalidad de sus precedentes a fin de asegurar su armonía con los principios

y garantías constitucionales, superando las posibles imperfecciones técnicas de su redacción que dificulten la consecución de los fines perseguidos por la norma (Fallos 281:146, 302:1269, 302:973 y 306:1060, entre muchos otros).

En esa inteligencia, debe tenerse presente que la Ley Nº 25.929 señala en su artículo 2 que:

Toda mujer, **en relación con el embarazo**, el trabajo de parto, el parto y el posparto, tiene los siguientes derechos, para luego, en su inciso g) referir: A estar acompañada, por una persona de su confianza y elección durante el trabajo de parto, parto y posparto.

No hay dudas en cuanto a que su artículo 2 incluye claramente a toda mujer en todos sus procesos reproductivos, incluido entonces el embarazo, para luego, de manera casuística, reconocer en sus incisos algunas situaciones especiales, y así es como debe ser interpretado junto con el texto completo de la citada Ley Nº 25.929; advirtiéndose que ella fue sancionada en 2004, la Ley Nº 26.485 en 2009 (que expresamente define, en su artículo 6, inciso e, "Violencia obstétrica: aquella que ejerce el personal de salud sobre el cuerpo y los procesos reproductivos de las mujeres, expresada en un trato deshumanizado, un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales, de conformidad con la Ley N° 25.929"), y el Decreto Nº 2035 en 2015, no viniendo esa reglamentación más que a armonizar de manera hermenéutica todo ese plexo normativo, sin alterar su espíritu.

No solo no hay discusión ninguna en cuanto a que la mujer embarazada tiene derecho a estar acompañada por una persona de su confianza y elección en cada uno de sus controles prenatales, sino que además, así es sostenido y protegido por el MINISTERIO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES (jurisdicción en la que se ubica el nosocomio), que, en mayo de 2021, publicó la "Guía de Implementación del Parto Respetado en la Provincia de Buenos Aires - En el marco de la Ley Nacional Nº 25.929" (IF-2021-13079125-GDEBA-DPEGSMSALGP),[3] que indica en su Introducción que

En septiembre del año 2020 la Provincia de Buenos Aires adhirió a la Ley nacional N° 25.929, conocida como "Ley de Parto Respetado" y sancionada en el 2004, a través de la Ley provincial N° 15.188. Garantizar los derechos humanos y la soberanía del cuerpo de la persona gestante durante el proceso de embarazo, parto y puerperio es un compromiso asumido por nuestra gestión (…) Mediante este instrumento buscamos construir procesos de acompañamiento y cuidado de la salud libres de violencias… Esta Guía no es exclusiva para la atención de los embarazos llamados de 'bajo riesgo', ni para los partos fisiológicos, sino para el cuidado de todas las personas en situación de embarazo, parto y puerperio.

En su punto 2, indica:

> Marco Conceptual (…) Existen diferentes tipos de violencias de género bajo modalidad de violencia obstétrica que pueden verse plasmadas en distintas situaciones de asistencia e intervención a lo largo del proceso reproductivo (…) Dentro de este tipo de violencias también se ubica el impedimento a estar acompañadas de una persona de su elección durante todo el proceso de atención del cuidado reproductivo.

Y, en su punto 3 "LINEAMIENTOS PARA EL ACOMPAÑAMIENTO, ATENCIÓN Y CUIDADO", se expone que:

La persona gestante tiene derecho a estar acompañada por quien elija durante todo el proceso de cuidado, ya sea por su pareja, o por alguna persona acompañante familiar o no familiar. Identificamos como un momento estratégico poder incluir a las parejas en las consultas prenatales para contribuir a promover la corresponsabilidad en el proceso de embarazo y posterior crianza, compartiendo las recomendaciones de cuidados de la persona recién nacida, así como para fomentar una participación más activa en el cuidado de la salud sexual y no reproductiva de la pareja.

Continuando con la respuesta, la CLÍNICA BOEDO señala algunas otras consideraciones:

> (…) no existió violencia, ya que la paciente fue informada con antelación, que debido a protocolos COVID-19, que habían sido instaurados por el comité de infectología de la institución, siguiendo pautas de los Ministerios de Salud de la Nación y Provincia de Buenos Aires, desde principios de 2020, a raíz de la pandemia que azotó a nuestro país, COVID-19, en los distintos estudios que se realizan, se restringía el acceso al público que no fuera imprescindible para la realización del mismo, por estrictas razones sanitarias. Por ello es que la paciente fue informada con antelación de dicho impedimento.

Además, informa que:

> (…) amén de la violación constitucional o exceso reglamentario en que incurre el inciso reglamentario, vale la pena analizar el mismo, para determinar claramente que tampoco ha infringido norma alguna, como lo señala la denuncia.

Así entonces explica que el Decreto reglamentario Nº 2035/201, en su artículo 2, inciso g, reconoce el derecho a toda mujer a estar acompañada por una persona de su confianza y elección durante los controles prenatales, el trabajo de parto, el parto y el posparto, sin que puedan exigirse requisitos de género, parentesco, edad o de ningún otro tipo, al o a la acompañante elegido/a por la mujer embarazada, salvo la acreditación de identidad.

Luego de ello, afirma que:

> (…) la intención de la presente reglamentación tiene su origen en que la embarazada tenga la libertad de elegir su acompañante con independencia de su género, parentesco, edad, etc. (…) Es decir que la norma busca incluir a la persona que la embarazada desee, más allá del vínculo con el gestante. En el caso que nos ocupa, la restricción o impedimento no tuvo que ver con la persona, sino que estaban establecidos protocolos sanitarios para evitar contagios y los estudios se realizan sin acompañante, lo cual le fue informado previamente confor-

3 "Guía de Implementación del Parto Respetado en la Provincia de Buenos Aires - En el marco de la Ley Nacional Nº 25.929", https://bit.ly/3lEDsbM.

> me lo muestra con las copias de los textos de WhatsApp.

Véanse el sinfín de errores que predica. Cuando la CLÍNICA BOEDO hace hincapié en que se siguieron las pautas dadas por los Ministros de Salud de la Nación y de la Provincia de Buenos Aires, desde principios de 2020, es importante señalar que las recomendaciones para la atención de embarazadas y recién nacidos/as en contexto de pandemia dictadas a nivel nacional, se refieren a la persona gestante considerada caso confirmado o sospechado de COVID-19, y la persona gestante asintomática que haya estado en contacto con casos sospechados o confirmados de COVID-19, y nada dice con relación a la mujer embarazada sana.

En referencia a las disposiciones de la provincia, debe señalarse el Protocolo de Contingencia COVID-19: Protocolo de Atención de Salud Materno-Perinatal de la Provincia de Buenos Aires atención de las Embarazadas y Recién Nacidos en el marco de la Pandemia COVID-19 (IF-2020-07867890-GDEBA-DPPOSMSALGP, p. 15 y ss.),[4] que se refiere, al igual que las recomendaciones nacionales mencionadas en el párrafo anterior, a mujeres embarazadas considerada caso confirmado o sospechado de COVID-19, o asintomática que haya estado en contacto con casos sospechados o confirmados de COVID-19.

Por otra parte, el Protocolo para la organización de Consultas Obstétricas en el marco de COVID-19 (IF-2020-07867931-GDEBA-DPPOSMSALGP, p. 32 y ss.)[5] fue dictado, entre otros, con el objetivo de

> reducir al mínimo la circulación y aglomeración de personas dentro de las instituciones de salud, evitando la concurrencia a las guardias y consultorios por temas de salud que puedan resolverse en forma telefónica o virtual [y] Evitar la saturación del sistema de salud y mejorar su funcionamiento para la atención tanto de las personas con sospecha o confirmación de infección por COVID, así como de otras situaciones esenciales de salud no relacionadas con el virus.

Dicho Protocolo, en su punto 2 "RECOMENDACIONES GENERALES PARA ATENCIÓN OBSTÉTRICA PRESENCIAL EN POBLACIÓN SIN SOSPECHA DE COVID-19", dispone, para las consultas

> en la sala de espera: ofrecer alcohol en gel. Reducir el tiempo de permanencia; mantener la distancia preventiva recomendada (por lo menos asiento de por medio). Toda vez que sea posible, no concurrir con acompañantes. Organizar salas de espera en un sector separado, alejado y con vías de acceso diferentes a la de la población general y a la de la atención de febriles o casos sospechosos de COVID en particular.

Pero nada dice acerca de (en la medida de lo posible) no concurrir con acompañantes, cuando enumera, en su punto 5, las "RECOMENDACIONES SOBRE ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS EN EL CONTROL PRENATAL".

Sin embargo, vale aclararlo, no son ni apenas similares, las consultas rutinarias del primer trimestre, que un estudio complementario en el control prenatal, es decir, un escaneo fetal (segundo trimestre de embarazo), que se realiza, no solo porque es muy probable que pueda determinarse el sexo del bebé, sino que, además, se ordena para descartar un alto número de anomalías y malformaciones, pues, se estudia en detalle el cerebro, cuello, cara, tórax, corazón, abdomen, miembros inferiores y superiores, y columna vertebral. Por ello, es crucial que la persona gestante se encuentre, durante el estudio, acompañada por alguien de su confianza y elección.

De todas formas, debe tenerse en cuenta que ambos Protocolos fueron aprobados por el Ministro de Salud de la provincia de Buenos Aires, el 29 de abril de 2020 (RESOL-2020-577-GDEBA-MSALGP), es decir, en los albores de la pandemia, y han sido superados con el correr de los meses, a consecuencia de los mayores conocimientos médicos adquiridos sobre los diferentes modos de propagación del SARS-CoV-2, más el plan de vacunación nacional que alcanzó altos niveles de adhesión por parte de la población.

Por tanto, sostener que a la señora M. V.S.L. no se le permitió concurrir acompañada a su consulta obstétrica (escaneo fetal) so pretexto de la pandemia y los riesgos de contagio, con fundamento en disposiciones publicadas en abril de 2020, cuando pasados casi dos años desde entonces, las nuevas reglas de conducta sanitarias que han fijados las máximas autoridades en salud de cada jurisdicción de nuestro país, flexibilizando cada una de las restricciones por entonces vigentes, aparece como un alegato en pos de defender un accionar ***contra legem***.

La Clínica agrega en su respuesta:

> Asimismo, surge claramente de la denuncia, que a la paciente se le dio la opción de hablar con la Dra. (…) para analizar la posibilidad de que autorice el ingreso de un acompañante, pese a los protocolos de contagio de COVID-19, lo cual la paciente se negó, conforme ella misma lo explica y optó por realizar la denuncia sin fundamento ni motivo alguno.

Y concluye del siguiente modo:

> Con ello queda claramente demostrado, que no se ha infringido la Ley N° 25.929 como su Decreto reglamentario N° 2035/2015 (…).

No se entiende el grado de flexibilización (o no) que utiliza la Clínica, pues, por un lado, quizás por la buena voluntad de la profesional interviniente, hubiera tenido a bien "desoír" los protocolos sanitarios (que son la columna vertebral de la respuesta) y así entonces autorizar a la paciente a ingresar acompañada, pero, por otro lo niega, bajo un planteo de inconstitucionalidad de un norma, siendo que, parece olvidarse, se trata de un derecho que la Ley Nº 25.929 y su Decreto reglamentario Nº 2035/2015 –por cierto vigentes–, le reconocen a toda mujer embarazada durante sus controles prenatales y que, precisamente por ello, no se encuentra a merced del libre albedrío del personal de salud.

Para concluir, y si algún resquicio de duda quedara a todo lo que se ha señalado, solo debe agregarse que, cuando párrafos arriba se hizo mención a la "Guía de Implementación del Parto Respeta-

4 "Protocolos de Contingencia COVID-19", https://bit.ly/40ZuK84.
5 Ídem.

do en la Provincia de Buenos Aires - En el marco de la Ley Nacional Nº 25.929" (IF-2021-13079125-GDEBA-DPEGSMSALGP), no resultará ahora ocioso recordar que se aprobó el 31 de mayo de 2021, por la Resolución RESOC-2021-4-GDEBA-MMPGYDSGP, dictada en forma conjunta por el MINISTERIO DE SALUD y el MINISTERIO DE LAS MUJERES, POLÍTICAS DE GÉNEROS Y DIVERSIDAD SEXUAL DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES. En sus Considerandos, explica que

> la Ley Nacional N° 25.929 (…) implicó un importante avance en materia de derechos reproductivos y tiene por objeto establecer los derechos que tiene toda persona gestante en relación al embarazo, parto y puerperio, como así también para la persona recién nacida; Que la Ley mencionada es de aplicación en los establecimientos de salud de gestión pública, privada y de la seguridad social (…) Que la Ley Nacional N° 26.485 de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres complementa la "Ley de Parto Respetado" incorporando la definición de violencia obstétrica como la que ejerce el personal de salud sobre el cuerpo y los procesos reproductivos de las mujeres, expresada en un trato deshumanizado, un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales. Que la Ley Nacional N° 25.929, fue reglamentada por el Poder Ejecutivo Nacional por el Decreto N° 2035/2015.

En definitiva, nada puede discutirse acerca de la vigencia de la Ley Nº 25.929, su Decreto reglamentario Nº 2035/2015 y de la Ley Nº 15.188; así como tampoco las pautas que impone la referida Guía, entre otras, reitero, el derecho que tiene

> la persona gestante (…) a estar acompañada por quien elija durante todo el proceso de cuidado, ya sea por su pareja, o por alguna persona acompañante familiar o no familiar. Identificamos como un momento estratégico poder incluir a las parejas en las consultas prenatales para contribuir a promover la corresponsabilidad en el proceso de embarazo.

Así entonces, en esos términos, el 13 de junio de 2022, se dictó la Resolución Nº 00043/22 (RESOL-2022-77-E-DPN-SECGRAL#DPN), habiéndose resuelto:

> ARTÍCULO 1º. Recordar a la CLÍNICA BOEDO la vigencia de la Ley Nº 25.929 (adhesión provincial por la Ley Nº 15.188) y su Decreto reglamentario Nº 2035/2015. ARTÍCULO 2º. Recomendar a la CLÍNICA BOEDO, como garantía de no repetición, promover y difundir a todos los profesionales de la salud y sus colaboradores que prestan servicios en ese nosocomio, la "Guía de Implementación del Parto Respetado en la Provincia de Buenos Aires - En el marco de la Ley Nacional Nº 25.929", recordando que constituye violencia obstétrica, en los términos del artículo 6, inciso e), de la Ley Nº 26.485 (adhesión provincial por la Ley Nº 14.407), impedir a la persona gestante estar acompañada de una persona de su elección durante todo el proceso de atención del cuidado reproductivo.

La Clínica guardó silencio a la recomendación, mereciendo su errada posición ser recordada en este Informe, para promover y dar difusión al derecho de la mujer embarazada y de la parturienta a estar acompañada por una persona de su confianza (aun en pandemia, si se tratare de una persona sin infección ni sospecha o confirmación de COVID-19, menor de 60 años y sin enfermedades preexistentes).

4.b. La Corte Interamericana de Derechos Humanos, en el punto 162 de su Opinión Consultiva OC-29/22[6] (mayo 2022), subrayó

> la necesidad de que se garantice el acceso a la justicia para las mujeres que son víctimas de violencia obstétrica, incluyendo aquellas que se encuentran privadas de libertad, específicamente a través de la tipificación de esa violencia y del acceso a recursos administrativos y judiciales, así como a reparaciones efectivas y transparentes por las violaciones del derecho a la salud sexual y reproductiva.

Con base en lo expuesto, es del caso traer a colación lo sucedido en la Actuación Nº 5569/22, "P.O.G." (EX-2022-00039406-DPN-RNA#DPN).

La requirente solicitó nuestra intervención a consecuencia de la atención recibida en marzo de 2021, en una clínica privada de la ciudad de La Plata, provincia de Buenos Aires. El 25 de noviembre de 2021 envió un correo electrónico a la Defensoría que refería lo que sigue:

> Hola quiero hacer una consulta mi beba falleció en mi vientre en 39 semanas d gestación y quiero saber si uvo violencia obstétrica si me pueden ayudar prf.

Inmediatamente, se le respondió:

> Te escribo en respuesta a tu mail, en primer lugar, para brindarte nuestras condolencias, y luego para explicarte que con la información recibida es imposible dar una respuesta. Te aconsejo que en el formulario de denuncia que verás en el enlace o directamente escribiendo a partorespetado@defensor.gov.ar realices tu denuncia. De todas formas, te adelanto que, si la cuestión involucra una mala praxis o negligencia médica, es obligación de la Defensoría remitir todos los antecedentes a la Justicia para que se dé inicio a la causa penal.

El 6 de enero de 2022 señaló:

> Hola yo soy [P. O. G.] quiero hacer la denuncia x mala praxis contra la doctora (…) x lo q ocurrió (…) en 39 semana d embarazo q falleció mi beba en mi vientre y asta ahora no lo puedo superar lo q me pasó tampoco no me dijeron bien d q fue q falleció y mande a cremar y tengo los papeles y la libreta sanitaria me sacaron sepa entenderme aunque no se escribir bien graciasss [textual].

Luego de un intercambio de correos electrónicos y conversaciones por WhatsApp, se le hizo saber que, si bien la Defensoría no daría trámite a su queja, ya que no se tramitan actuaciones por mala praxis, con todos los datos que se le requerían podríamos ayudarla a que se inicie una causa penal para que se ave-

6 CIDH Opinión consultiva OC-29/22 de 30 de mayo de 2022, https://bit.ly/3YUSKaK.

rigüe qué fue lo que pasó. Debido a las dificultades que la señora nos planteaba por teléfono, por no comprender exactamente qué se le requería y haber manifestado que le resultaba muy dificultosa la redacción de la denuncia, se decidió comunicarnos con ella y fijar día y hora para un llamado en "alta voz" a fin de que, en un acta, pudieran plasmarse todos los antecedentes del asunto. Así, se hizo el 9 de junio de 2022, habiendo relatado hechos verdaderamente aberrantes, horrendos, y sumamente dolorosos. Lo cierto es que recibió una atención tardía, fue operada de urgencia, y luego de la cesárea, le exhibieron el cuerpo sin vida de su hija, se realizó una autopsia, con la intención de saber cuál había sido el motivo de la muerte, sin más explicaciones, y pasados tres días fue dada de alta. En su relato, señaló que

> Durante su estadía en la Clínica, mantuvo una conversación con una médica quien le hizo saber que, según el informe de la última ecografía, debieron haberla internado y efectuar controles de su embarazo, quizás así evitando el fatídico final (ACTA-2022-00039412-DPN-RNA#DPN).

Inmediatamente, los hechos fueron puestos en conocimiento de la Procuración General de la Nación (confr. artículo 26 de la Ley Nº 24.284), a fin de dilucidar si se actuó con debida diligencia y, en su caso, si el trágico desenlace pudo haberse evitado, al tiempo que también corresponderá conocer las razones por las cuales se le retuvo documentación médica de ella y su beba.

Algo más corresponde señalarse, debido a que, como se dijo ***supra***, a la señora, a veces, se le dificultaba la completa lectura de los textos y la redacción de sus notas; así como comprender adonde debía dirigirse para radicar la denuncia penal. Y fue por ello, que nuestra Institución tomó intervención, sobre la base de que el acceso a la justicia es un derecho humano fundamental que garantiza a las personas de escasos recursos o conocimientos, acudir ante los tribunales y, por tanto, era obligación de la Defensoría allanarle el camino, articulando todos los medios a nuestro alcance a fin de facilitarle que su denuncia llegara a conocimiento de los señores jueces y se diera inicio a la investigación penal.

Y ese marco conceptual así se expuso al dictarse la Resolución Nº 00050/22 (RESOL-2022-87-E-DPN-SECGRAL#DPN), el 19 de julio de 2022. Véase:

> Que a nivel nacional, la Ley Nº 27.372 (Ley de Derechos y Garantías de las Personas Víctimas de Delitos) dispone en su artículo 3º que su objeto es (…) a) Reconocer y garantizar los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, en especial, el derecho al asesoramiento, asistencia, representación, protección, verdad, acceso a la justicia, tratamiento justo, reparación, celeridad y todos los demás derechos consagrados en la Constitución Nacional, en los Tratados Internacionales de Derechos Humanos de los que el Estado nacional es parte, demás instrumentos legales internacionales ratificados por ley nacional, las constituciones provinciales y los ordenamientos locales; b) Establecer y coordinar las acciones y medidas necesarias para promover, hacer respetar, proteger, garantizar y permitir el ejercicio efectivo de los derechos de las víctimas, así como implementar los mecanismos para que todas las autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias, cumplan con sus obligaciones de prevenir, investigar, sancionar delitos y lograr la reparación de los derechos conculcados (…); y su artículo 4º que: La actuación de las autoridades responderá a los siguientes principios: a) Rápida intervención: las medidas de ayuda, atención, asistencia y protección que requiera la situación de la víctima se adoptarán con la mayor rapidez posible, y si se tratare de necesidades apremiantes, serán satisfechas de inmediato, si fuere posible, o con la mayor urgencia; b) Enfoque diferencial: las medidas de ayuda, atención, asistencia y protección de la víctima se adoptarán atendiendo al grado de vulnerabilidad que ella presente, entre otras causas, en razón de la edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad u otras análogas (…). Que, ***mutatis mutandis***, su artículo 7º establece que: La autoridad que reciba la denuncia deberá: a) Asesorarla acerca de los derechos que le asisten y de los medios con que cuente para hacerlos valer (…), y por ello es que la Defensoría del Pueblo de la Nación arbitró todos los medios legales a su alcance para que la señora (…) pudiera denunciar los hechos con la mayor precisión posible, guiándola con relación a la documentación con la que era necesario contar para así, recabados todos los antecedentes, remitirlos a la Procuración General de la Nación. Que no deben olvidarse las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, que están destinadas a garantizar el acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, a fin de que dichas personas puedan gozar plenamente de los servicios del sistema judicial; que promueven además la implementación de políticas públicas destinadas a garantizar una adecuada asistencia técnico-jurídica a las personas en condición de vulnerabilidad. Que nuestra Corte Suprema adhirió a las Reglas de Brasilia mediante la Acordada 5/09 y estableció que estas reglas debían ser seguidas en cuanto resultara procedente, como guía en los asuntos a los que refieren, habiendo la Procuración General de la Nación adherido el 2 de junio de 2009. Que, además, debe recordar que el acceso a la justicia se encuentra contemplado en el artículo 8º del Pacto de San José de Costa Rica; los artículos 8º a 12 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, y el artículo 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Que la Asamblea General de la OEA ha señalado en muchas

de sus resoluciones que (…) el acceso a la justicia, en tanto derecho humano fundamental es, asimismo, el medio que permite restablecer el ejercicio de aquellos derechos que hubiesen sido desconocidos o vulnerados, a la vez que subraya que el acceso a la justicia no se agota con el ingreso de las personas a la instancia judicial, sino que se extiende a lo largo de todo el proceso, que debe sustanciarse de conformidad con los principios que sustentan el Estado de Derecho (…). (confr. Jornadas de la ASADIP 2014, Asociación Americana de Derecho Internacional Privado, Universidad de Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Brasil, 2014, pp. 235-260). Que, finalmente, se trae a colación la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del y abuso del poder (Resolución A/RES/40/34-ONU), del 29 de noviembre de 1985, que, en su Anexo, artículo 4º, dispone que las víctimas serán tratadas con compasión y respeto por su dignidad. Tendrán derecho al acceso a los mecanismos de la justicia y a una pronta reparación del daño que hayan sufrido, según lo dispuesto en la legislación nacional, y en su artículo 6º que se facilitará la adecuación de los procedimientos judiciales y administrativos a las necesidades de las víctimas: a) Informando a las víctimas de su papel y del alcance, el desarrollo cronológico y la marcha de las actuaciones, así como de la decisión de sus causas, especialmente cuando se trate de delitos graves y cuando hayan solicitado esa información; b) Permitiendo que las opiniones y preocupaciones de las víctimas sean presentadas y examinadas en etapas apropiadas de las actuaciones siempre que estén en juego sus intereses, sin perjuicio del acusado y de acuerdo con el sistema nacional de justicia penal correspondiente; c) Prestando asistencia apropiada a las víctimas durante todo el proceso judicial.

Puestos que fueron los hechos y enviada toda la documentación a conocimiento del señor Procurador General de la Nación, con fecha 9 de noviembre de 2022, nos hizo saber que la denuncia se había formulado, y que la investigación se encontraba en pleno curso por ante una Unidad Funcional de Instrucción y Juicio del Departamento Judicial de La Plata (IF-2022-00085011-DPN-RNA#DPN).

5. El Proyecto de LEY DE PROTECCIÓN INTEGRAL DEL DERECHO AL PARTO Y AL NACIMIENTO RESPETADO, fue presentado ante la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo del Honorable Congreso de la Nación, el 13 de noviembre de 2019, y reseñado en el Informe Anual 2019, pp. 191 y ss.[7] En el Congreso Nacional, en el Honorable Senado de la Nación, propiciado por el legislador Juan Carlos Marino, se registró bajo el expediente N° 1967/20, el 31 de agosto de 2020 y fue girado el 8 de septiembre del mismo año a las Comisiones de Salud y Banca de la Mujer.[8] Sin embargo, ninguna de ellas emitió dictamen para habilitar su tratamiento por el pleno de la Cámara. Habiendo transcurrido el año parlamentario en el que tuvo entrada (2020) y un año más, es decir, el 2021, ha caducado, en función de lo dispuesto por la Ley N° 13.640 que en su artículo 1 dispone que:

> Todo proyecto de ley sometido a la consideración del Congreso que no obtenga sanción en una de sus Cámaras durante el año parlamentario en que tuvo entrada en el cuerpo o en el siguiente, se tendrá por caducado. Si obtuvo sanción en alguna de ellas en el término indicado, este se prorrogará por un año más.

Así, entonces, se propició su nueva remisión al Honorable Congreso de la Nación,[9] enviado el 12 de octubre de 2022.[10]

Se actualizaron los nombres de los Ministerios (Salud y Educación), se incorporaron leyes locales dictadas durante los años 2021/22, se agregó la ley de parto de Costa Rica (2020), y se sumaron dos (2) capítulos, 16 y 18, respectivamente, con citas de resoluciones dictadas por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México) y por el Juzgado de Niñez, Adolescencia. Violencia Familiar y de Género de la 4ta. Nominación, de la Ciudad de Córdoba de nuestro país. Ello, por cuanto hacen a los FUNDAMENTOS: el primero vinculado a la necesidad de insistir con las garantías de no repetición y a la capacitación del personal de la salud, y el segundo que plasma la vigencia de la violencia obstétrica en nuestro país, en un hecho horrendo ocurrido en la provincia de Córdoba, con sentencia del 2021.[11]

6. El 16 de noviembre de 2022 la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH), dictó sentencia en el caso "Brítez Arce y otros vs. Argentina".[12] Sus antecedentes fueron el INFORME DE ADMISIBILIAD Nº 46/15, PETICIÓN 315-01,[13] y el INFORME DE FONDO Nº 236/19,[14] CASO 13.002, ambos de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, girado a esa Corte el 25 de febrero de 2021.[15]

El caso se refiere a la responsabilidad internacional de la República Argentina por los hechos relacionados con la muerte de Cristina Brítez Arce y la falta de debida diligencia en la investigación y los procesos judiciales que se siguieron a ese respecto.

Cristina Brítez Arce era una mujer de origen paraguayo que se dedicaba a la confección de ropa. Tenía 38 años y más de 40 semanas de embarazo al momento de su muerte. Era, además, madre de Ezequiel Martín Avaro y Vanina Verónica Avaro, de entonces 15 y 12 años, respectivamente. La señora Brítez acudió a su primer control prenatal el 25 de noviembre de 1991 en la Liga Argentina contra la Tuberculosis, donde reportó un antecedente de hipertensión arterial. Luego, asistió a un control el 1 de diciembre de 1991, con 15 semanas de gestación, en

7 Informe Anual 2019, https://bit.ly/3wvVQXu.
8 Marino: Proyecto de Ley de Protección Integral del Derecho al Parto y al Nacimiento Respetado, https://bit.ly/3L7G60V.
9 Ley de Protección Integral del Derecho al Parto y al Nacimiento Respetado, https://bit.ly/410eblY.
10 Nota Bicameral Parto Respetado, https://bit.ly/3jXQiRJ.
11 Clínica Del Sol s/ denuncia por violencia de género, https://bit.ly/3K9aOK1.
12 Corte IDH Caso Brítez Arce y otros vs. Argentina, https://bit.ly/3I2vFfp.
13 Informe Nº 46/15 Petición 315-01, https://bit.ly/3E4LHnN.
14 Informe Nº 236/19 Caso Nº 13.002, https://bit.ly/3xlgXWd.
15 Caso Nº 13.002 Cristina Brítez Arce y familia, https://bit.ly/3xqlvAk.

el que le sugirieron un nuevo control en cuatro semanas. El 10 de marzo de 1992 acudió por primera vez al Hospital Público "Ramón Sardá" (CABA), donde reportó el antecedente de hipertensión arterial. Al día siguiente, en el mismo hospital, le fue realizada una ecografía obstétrica que indicó que el diámetro biparietal del feto era compatible con 31 semanas y el fémur compatible con 30 semanas de gestación. Ese día fue atendida por un cardiólogo que anotó en su historia clínica: "antecedente de hipertensión arterial". Posteriormente, la señora Brítez asistió a consultas en la Maternidad Sardá el 6 y 21 de abril y el 5 de mayo, tuvo una ecografía obstétrica adicional el 19 de mayo y monitoreos fetales semanales desde el 27 de abril. Entre el 10 de marzo y el 1 de junio, la señora Brítez aumentó más de diez kilos. El 1 de junio de 1992 la señora Brítez Arce se presentó en esa Maternidad, cerca de las nueve de la mañana. Indicó tener molestias lumbares, fiebre y escasa pérdida de líquido por sus genitales. Se le practicó una ecografía que resultó indicativa de feto muerto, por lo que se la internó para inducirle el parto. La inducción del trabajo de parto empezó a las 13:45 horas y finalizó a las 17:15 horas, cuando fue trasladada a la sala de partos con dilatación completa. Durante este tiempo, tuvo que esperar por dos horas en una silla. Según el certificado de defunción, Cristina Brítez Arce murió ese mismo día a las 18:00 horas por "paro cardio respiratorio no traumático".

La Comisión, en su Informe de Fondo, concluyó que los médicos no actuaron de manera diligente para salvaguardar los derechos a la salud, vida e integridad personal de la víctima. En primer lugar, la Comisión observó que el Estado no presentó información que demostrara que se le hubiera proporcionado a la señora Brítez información o recomendaciones específicas de cuidado para prevenir un cuadro de hipertensión, no obstante tener conocimiento de su historial de preeclampsia en un embarazo anterior. En segundo término, la Comisión advirtió la existencia de al menos dos factores de riesgo importantes que no fueron desvirtuados, y que los médicos que atendieron a la víctima durante sus controles debieron tener en cuenta. Estos son el aumento importante de peso y los antecedentes de preeclampsia en un embarazo anterior. A ello se sumó que, en uno de sus controles, la señora Brítez presentó una presión arterial de 130/90, medida que según los parámetros de la Organización Mundial de la Salud puede ser indicación de preeclampsia. En tercer término, la Comisión observó que la causa de muerte podría haber sido preeclampsia no diagnosticada o tratada, y que no existió un control exhaustivo con base en las técnicas que eran requeridas y que no revestían un carácter complejo. Ello, pese a que se trataba de un embarazo de alto riesgo. También, la Comisión expresó que la atención brindada a la víctima fue determinada por algunos peritos como "pésima", quienes señalaron que "hubo un mal manejo de la mujer que derivó en la muerte del feto". Asimismo, la Comisión tomó nota de la información que indicaba que la señora Brítez en los momentos anteriores a su muerte habría sido sujeta a una situación de angustia y estrés. Además, la Comisión estableció que la investigación, tampoco permitió justificar que existió una actuación adecuada de los médicos, de acuerdo con las circunstancias específicas que ameritaba la condición y desarrollo del embarazo. En este sentido, no resultaron desvirtuadas las pericias que fueron practicadas en el presente asunto y que contienen referencias explícitas a que la atención que fue brindada no fue adecuada.

En vista de lo anterior, la Comisión sostuvo que el Estado argentino no acreditó haber actuado de manera diligente y adoptar las medidas que eran razonablemente requeridas para salvaguardar sus derechos. Tales omisiones se verificaron a pesar del deber especial que tenía el Estado para proteger los derechos de la señora Brítez en su condición de mujer gestante, que como se ha indicado, requiere la adopción de medidas específicas en razón de su condición de mujer y situación durante el embarazo. Finalmente, debido al sufrimiento y falta de certeza de la causa de su muerte, así como el retardo en las investigaciones, la Comisión consideró que el Estado violó el derecho a la integridad personal de los familiares de la señora Brítez Arce; y, con base en todo lo anterior, la Comisión determinó que el Estado es responsable por la violación de los derechos consagrados en los artículos 4.1 (vida), 5.1 (integridad personal), 8.1 (garantías judiciales), 25.1 (protección judicial) y 26 (salud), de la Convención Americana, en relación con las obligaciones establecidas en el artículo 1.1 del mismo instrumento, así como por la violación del artículo 7 (deberes de los Estados) de la Convención Belém Do Pará. Asimismo, la CIDH concluyó la responsabilidad del Estado de Argentina por una violación a la integridad personal del hijo y la hija de Cristina Brítez Arce.

Ahora, bien, llegada la instancia de resolver, la Corte IDH señaló que

> 75. Este Tribunal se ha pronunciado de forma específica sobre la violencia ejercida durante el embarazo, el parto y después del parto en el acceso a los servicios de salud, y ha sostenido que constituye una violación de derechos humanos y una forma de violencia basada en género denominada violencia obstétrica, la cual abarca todas las situaciones de tratamiento irrespetuoso, abusivo, negligente, o de denegación de tratamiento, durante el embarazo y la etapa previa, y durante el parto o posparto, en centros de salud públicos o privados.

Vale la aclaración, en cuanto aquí la Corte hace referencia a la OPINIÓN CONSULTIVA OC-29/22DE 30 DE MAYO DE 2022 de la corte SOLICITADA POR LA COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS[16] que, en su punto 160, indica:

Tomando en cuenta las diversas conceptualizaciones respecto de la violencia obstétrica como una violación de derechos humanos, la Corte considera que la violencia que se ejerce contra las mujeres durante el embarazo, el trabajo de parto y después del parto constituye una forma de violencia basada en el género, particularmente, violencia obstétrica, contraria a la Convención de Belem do Pará. Ello conlleva la obligación de los Estados de prevenir y abstenerse de incurrir en ac-

16 CIDH Opinión consultiva OC-29/22 de 30 de mayo de 2022, https://bit.ly/3YySXk0.

tos constitutivos de violencia de género durante el acceso a servicios de salud reproductiva, incluyendo el trabajo de parto, con un deber acentuado en el caso de mujeres privadas de libertad. En esta línea, la Corte resalta que las mujeres embarazadas privadas de libertad son especialmente vulnerables a sufrir violencia obstétrica, por lo que los Estados deben reforzar las medidas de prevención de dicha violencia en los servicios de salud obstétrica que se brinda a esta población.

Y también se refiere al documento de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, "Violencia y discriminación contra mujeres, niñas y adolescentes: Buenas prácticas y desafíos en América Latina y en el Caribe" (OEA/Ser.L/V/II. Doc. 233, 14 noviembre de 2019)[17], que en su título "Violencia obstétrica", señala:

> 181. En el marco de su mandato, la Comisión ha recibido información dando cuenta que muchas mujeres sufren un trato irrespetuoso y ofensivo durante el parto, que viola los derechos de las mujeres a una atención respetuosa y amenaza sus derechos a la vida, la salud, la integridad física y la no discriminación. Si bien no existe una definición jurídica del concepto de violencia obstétrica en derecho público internacional, la CIDH ha considerado que "la violencia obstétrica abarca todas las situaciones de tratamiento irrespetuoso, abusivo, negligente, o de denegación de tratamiento, durante el embarazo y la etapa previa, y durante el parto o posparto, en centros de salud públicos o privados". Así, la violencia obstétrica se configura en las acciones u omisiones por parte de los médicos y personal de apoyo en servicios de salud, públicos o privados, durante la atención en el proceso de gestación, parto y posparto, que se caracterizan por un trato deshumanizador o discriminatorio que causan un daño físico, psicológico o moral a la mujer. 182. La CIDH reconoce la violencia obstétrica como una forma de violencia contra la mujer, prohibida por los tratados interamericanos de derechos humanos, incluyendo la Convención Belém do Pará, dado que atenta contra el derecho de las mujeres a la integridad personal, a la igualdad y no discriminación, a la salud, a la vida privada y respeto a su autonomía y, en muchas ocasiones, involucra el incumplimiento del deber de obtener un consentimiento previo, libre, pleno e informado. La CIDH advierte que este tipo de violencia encierra concepciones machistas y estereotipadas sobre el rol de las mujeres, su experiencia de la maternidad y sobre sus cuerpos y por tanto, representa una forma de discriminación contra ellas, basándose en el supuesto que el sufrimiento hace parte de la experiencia del embarazo; en la supuesta inferioridad de las mujeres; en su pretendida incapacidad para tomar decisiones adecuadas sobre sus procesos reproductivos; y en nociones machistas relativas a los cuerpos de las mujeres como objetos de placer sexual para los hombres. 183. La violencia obstétrica incluye el trato deshumanizado (dejar a mujeres parturientas esperando por largas horas, inmovilización del cuerpo, partos sin anestesia); abuso de medicalización y patologización de los procesos fisiológicos (prácticas invasivas, medicalización injustificadas); maltrato psicológico (burlas, humillaciones, omisión de información, infantilización); o procedimientos no urgentes realizados sin el consentimiento de las mujeres (esterilizaciones, el llamado "punto del marido"), entre otros. 184. La Comisión advierte que la violencia obstétrica es una práctica normalizada y común que se ha mantenido invisibilizada por una gran parte de los países de la región como consecuencia del contexto en el que se perpetúa, la relación asimétrica entre el personal de salud y las mujeres, y de la situación de vulnerabilidad acentuada en la que ellas se encuentran.

Continuando con lo resuelto en la sentencia, se explicó:

> 77. Conforme a lo anterior, la Corte encuentra que a la luz de la Convención de Belém do Pará, las mujeres tienen derecho a vivir una vida libre de violencia obstétrica y los Estados están en la obligación de prevenirla, sancionarla y abstenerse de practicarla, así como de velar porque sus agentes actúen en consecuencia, tomando en consideración la especial vulnerabilidad que implica encontrarse en embarazo y en periodo posparto. 78. Además, la Corte encuentra que la violencia obstétrica ha sido objeto de análisis por diferentes instancias internacionales. Así, la Relatora Especial sobre el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental reconoció que "[l]as vejaciones y la violencia contra las mujeres durante el embarazo, el parto en establecimientos sanitarios y el posparto –cometidas por profesionales de la medicina y por el personal de partería, enfermería y otras personas integrantes del personal hospitalario–, conjuntamente conocidas como violencia obstétrica, están muy extendidas".[18]

Y sigue:

> 93. Por su parte, la Relatora Especial sobre la violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias[19] identificó la violencia obstétrica como aquella "sufrida por las mujeres durante la atención del parto en los centros de salud" y destacó que se manifiesta en "falta de autonomía y capacidad de toma de decisiones". En similar sentido, el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, en el dictamen sobre la comunicación Nº 138/2018 presentada por S.F.M[20] respecto de

17 "Violencia y discriminación contra mujeres, niñas y adolescentes", https://bit.ly/3Ki5bsK.

18 Consejo de Derechos Humanos "La violencia y su impacto en el derecho a la salud", https://bit.ly/3xpRmkA.

19 ODS, https://bit.ly/2m9lmi1.

20 La víctima de este caso fue identificada por el

España[21] 97, retomó la definición de violencia obstétrica aportada por la Relatora Especial sobre la violencia contra la mujer[22] y sostuvo: [E]l Comité considera que la aplicación de estereotipos afecta el derecho de la mujer a ser protegida contra la violencia de género, en el caso presente la violencia obstétrica, y que las autoridades encargadas de analizar la responsabilidad por tales actos deben ejercer especial cautela para no reproducir estereotipos. En el presente caso, el Comité observa que existía una alternativa a la situación vivida por la autora, dado que su embarazo se desarrolló normalmente y sin complicaciones, que no había emergencia cuando llegó al hospital, pero que, sin embargo, desde su ingreso fue sometida a numerosas intervenciones sin que haya recibido explicaciones al respecto y sin que se le haya permitido opinar al respecto (…).

Importante resulta que, en el punto 81, la Corte IDH definió que la violencia obstétrica:

> (…) es una forma de violencia basada en el género "prohibida por los tratados interamericanos de derechos humanos, incluyendo la Convención Belém do Pará", ejercida por los encargados de la atención en salud sobre las personas gestantes, durante el acceso a los servicios de salud que tienen lugar en el embarazo, parto y posparto, que se expresa mayoritaria, aunque no exclusivamente, en un trato deshumanizado, irrespetuoso, abusivo o negligente hacia las mujeres embarazadas; en la denegación de tratamiento e información completa sobre el estado de salud y los tratamientos aplicables; en intervenciones médicas forzadas o coaccionadas, y en la tendencia a patologizar los procesos reproductivos naturales, entre otras manifestaciones amenazantes en el contexto de la atención de la salud durante el embarazo, parto y posparto.

A la luz de todo ello, en el punto 137, la Corte IDH dispuso que:

> 7. El Estado realizará las publicaciones indicadas en los párrafos 108 y 109 de la presente Sentencia;
> 8. El Estado deberá diseñar una campaña de difusión de los derechos relacionados con el embarazo, el trabajo de parto y el posparto y las situaciones que pueden configurar casos de 'violencia obstétrica' conforme a lo establecido en el párrafo 119 de la presente Sentencia.

El párrafo 108:

> La Corte dispone, como lo ha hecho en otros casos, que el Estado publique, en el plazo de seis meses, contado a partir de la notificación de la presente Sentencia, en un tamaño de letra legible y adecuado: a) el resumen oficial de la presente Sentencia elaborado por la Corte, por una sola vez, en el Diario Oficial; b) el resumen oficial de la presente Sentencia elaborado por la Corte, por una sola vez, en un medio de comunicación de amplia circulación nacional en un tamaño de letra legible y adecuado, y c) la presente Sentencia en su integridad, disponible por un período de un año, en los sitios web del Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad y del Ministerio de Salud, de una manera accesible al público y desde la página de inicio del sitio web.

El párrafo 109:

> También, en el plazo de seis meses contado a partir de la notificación de la Sentencia, el Estado deberá dar publicidad a la Sentencia de la Corte en las cuentas de redes sociales del Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad y del Ministerio de Salud. La publicación deberá indicar que la Corte Interamericana ha emitido Sentencia en el presente caso declarando la responsabilidad internacional de Argentina e indicar el enlace en el cual se puede acceder de manera directa al texto completo de esta. Esta publicación deberá realizarse por al menos cinco veces por parte de cada institución, en un horario hábil, así como permanecer publicada en sus perfiles de las

Comité como S. F. M. (con representación letrada de Francisca Fernández Guillén).

21 En este caso, la autora sostuvo que "la violencia obstétrica es un tipo de violencia que solo puede ejercerse sobre las mujeres y constituye una de las formas más graves de discriminación. La autora precis[ó] que la discriminación se basa en estereotipos de género, cuyo propósito es perpetuar estigmas relacionados con el cuerpo de la mujer y sus funciones tradicionales en la sociedad en lo que respecta a la sexualidad y a la reproducción". Además, mencionó "que la recomendación general Nº 24 (1999) del Comité sobre la mujer y la salud, indica que solo son aceptables los servicios que se prestan si se garantiza el consentimiento previo de la mujer con pleno conocimiento de causa, se respeta su dignidad, se garantiza su intimidad y se tienen en cuenta sus necesidades y perspectivas, insistiendo en la importancia del acceso a la información para garantizar la realización plena del derecho a la salud sexual y reproductiva. [Y precisó] que para el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, la restricción a otorgar la información de manera adecuada y efectiva pone en peligro el derecho a la salud física y psicológica de las mujeres, con efecto nocivo en situaciones tan sensibles como el embarazo; y el acceso a la información sobre el estado de salud de una persona resulta de aplicación y protección inmediata en aquellas situaciones en las que hay una rápida evolución de la enfermedad del individuo y donde su capacidad para tomar decisiones relevantes se ve reducida, como puede ser un embarazo o un parto con complicaciones". Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, S. F. M. c. España (Comunicación Nº 138/2018), CEDAW/C/75/D/138/2018, 28 de febrero de 2020, párrs. 3.3 y 3.4.

22 La decisión sostiene: "Al respecto, el Comité toma nota no solamente de los artículos académicos e informes sobre la temática de la violencia obstétrica mencionados por la autora, sino que considera también el reciente informe de la Relatora Especial sobre la violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias, presentado ante la Asamblea General de las Naciones Unidas, sobre los derechos humanos del maltrato y la violencia contra la mujer en los servicios de salud reproductiva, con especial hincapié en la atención del parto y la violencia obstétrica. En dicho informe, la Relatora Especial utiliza el término "violencia obstétrica" para referirse a la violencia sufrida por las mujeres durante la atención del parto en los centros de salud, y afirma que "esta forma de violencia es un fenómeno generalizado y sistemático". Asimismo, la Relatora Especial explica que algunas de las causas subyacentes de la violencia obstétrica son las condiciones de trabajo y las limitaciones de recursos, así como la dinámica del poder en la relación entre el centro de salud y los pacientes, que se ve agravada por los estereotipos de género sobre el papel de la mujer. Es particularmente pertinente para la presente comunicación la afirmación de la Relatora Especial según la cual la episiotomía "puede tener efectos físicos y psicológicos en la madre, puede ocasionar la muerte y puede constituir violencia de género y un acto de tortura y tratamiento inhumano y degradante". Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, S. F. M. c. España (Comunicación Nº 138/2018), CEDAW/C/75/D/138/2018, 28 de febrero de 2020, párr. 7.3 y Relatora Especial sobre la violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias.

> redes sociales. El Estado deberá informar de manera inmediata a este Tribunal una vez que proceda a realizar cada una de las publicaciones dispuestas, independientemente del plazo de un año para presentar su primer informe, dispuesto en el punto resolutivo 10 de la presente Sentencia.

Y, en el párrafo 119, como garantías de no repetición, la Corte IDH indicó:

> Por lo anterior, la Corte ordenará al Estado diseñar, en el plazo de un año, una campaña de difusión orientada a visibilizar (1) los derechos relacionados con el embarazo, el trabajo de parto y el posparto a los que hace referencia el artículo 2 de la Ley Nº 25.929, conocida como "Ley de Parto Humanizado"; (2) las situaciones que pueden configurar casos de "violencia obstétrica" a la luz de lo definido en esta sentencia y en la Ley Nº 26.485 "Ley de Protección Integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales"; y (3) el derecho de las personas gestantes a recibir una atención en salud humanizada durante el embarazo, parto y posparto, a recibir información completa y en un lenguaje claro sobre su estado de salud, a que se escuchen sus preferencias, elecciones y necesidades y a que se evite la patologización del embarazo, parto y posparto. Esta campaña deberá ser difundida en radio y televisión mediante anuncios que también puedan ser reproducidos en audio o video en todas las maternidades del país, aunque la Corte supervisará su cumplimiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por tres años.

Lo decidido es de suma trascendencia, en razón que es la primera vez que la Corte IDH se pronuncia en un caso de violencia obstétrica.

Ezequiel Martín Avaro, de 46 años, y que tenía 15 al momento del fallecimiento de su madre, consideró al fallo de la Corte IDH como "una oportunidad de mejorar como sociedad".[23] Obviamente tuvo amplia repercusión en los diarios locales e internacionales.[24, 25, 26, 27, 28]

7. Durante estos últimos años, y a consecuencia de la gran cantidad de denuncias que tramitaron y tramitan por ante nuestra Institución, por hechos violatorios al inmenso abanico de derechos que protege la Ley Nº 25.929, no resulta imprudente preguntarse si, en nuestro país, verdaderamente existe el parto humanizo o respetado.

Entender el parto como un proceso exclusivamente médico que le garantiza seguridad al binomio madre-hijo/a, olvidando que, en realidad, primariamente, se trata de un evento doméstico y familiar, es una de las causales que han llevado a la deshumanización del parto y que, en muchas ocasiones, derivan en acciones que constituyen violencia obstétrica. Ello sin desconocer que la intervención médica ha reducido notablemente la mortalidad materno-infantil.

La estandarización del modelo de atención por parte del personal de la salud para con la persona gestante (por ejemplo, exceso de medicalización, patologización e intervenciones, prácticas innecesarias, etcétera) ha forzado a la mujer a una subordinación con relación a los/as profesionales, limitando, entre otros, sus derechos a ser informada, a decidir y elegir libremente.

Para mejor comprender lo que aquí se expone, y para, quizás, arribar a alguna conclusión, se seguirá un orden cronológico. Véase.

La llamada Declaración de Fortaleza (1985), organizada por la Oficina Regional de la OMS para Europa, la Organización Panamericana de Salud y la Oficina Regional de la OMS para las Américas, bajo el lema "El nacimiento no es una enfermedad", concluyó con una serie de recomendaciones generales que sostienen que

> toda la comunidad debe ser informada de los distintos métodos de atención al parto, de modo que cada mujer pueda elegir el tipo de parto que prefiera (…) la formación de los profesionales sanitarios debe incluir técnicas de comunicación para promover un intercambio respetuoso de información entre los miembros del equipo sanitario y las embarazadas y sus familias.

También, concluyó con recomendaciones específicas que indican que

> para el bienestar de la nueva madre, un miembro elegido de su familia debe tener libre acceso durante el parto y todo el período posnatal; el equipo sanitario también debe prestar apoyo emocional; el recién nacido sano debe permanecer con la madre siempre que sea posible; la observación del recién nacido sano no justifica la separación de su madre (…) cada mujer debe decidir libremente qué posición adoptar durante el expulsivo; la inducción del parto debe reservarse para indicaciones médicas específicas (…) debe fomentarse una atención obstétrica crítica con la atención tecnológica al parto y respetuosa con los aspectos emocionales, psicológicos y sociales del parto, no nos encontraríamos todos nosotros tratando de encontrar cada día mejores formas para erradicar esa modalidad de violencia.[29]

La denominada Declaración de Ceará (2000) reforzó la idea del parto y nacimiento respetado, al señalar que:

> La humanización es indiscutiblemente un medio trascendental para alentar y encaminar el poder de individuos y grupos hacia el desarrollo de sociedades susten-

23 Vaveluk, F. "La Corte IDH condenó a Argentina por violencia obstétrica en un fallo inédito en la región", en Télam, 19/1/2023, https://bit.ly/3KaGAGr.
24 Perfil. "La Corte Interamericana de Derechos Humanos condenó a Argentina por un caso de violencia obstétrica", https://bit.ly/40Yznz3.
25 Sosa, M. "Violencia obstétrica: qué dejó la condena CIDH por el caso Brítez Arce", en Tiempo Argentino, 7/2/2023, https://bit.ly/3jYo4X0.
26 Blanco, P. "La Argentina fue condenada por un caso de violencia obstétrica en la Corte Interamericana de Derechos Humanos", en Infobae, 19/1/2023, https://bit.ly/3lHqk5K.
27 Página/12, "Violencia obstétrica: Argentina deberá indemnizar por la muerte de Cristina Brítez Arce ocurrida en 1992", https://bit.ly/3l0mFap.
28 Centenera, M. "La Corte IDH condena a Argentina por violencia obstétrica en la muerte de Cristina Brítez", en El País, 18/1/2023, https://bit.ly/3lnFaWL.
29 "Recomendaciones de la OMS sobre el Nacimiento Declaración De Fortaleza 1985" y "Recomendaciones de la OMS para la Atención Intraparto 1999", https://bit.ly/3YeqHTb.

> tables y el goce pleno de la vida. La humanización puede aplicarse a cualquier aspecto del desempeño humano, tales como: parto y nacimiento, enfermos en etapa terminales, envejecientes, impedidos, salud y enfermedad, educación, ambiente, economía, política, cultura, y pobreza. El parto y el nacimiento son el principio y punto de partida de la vida y son, por ello, procesos que afectan al resto de la existencia humana. De ahí que la humanización del parto constituya una necesidad urgente y evidente. Por tanto, creemos firmemente que la aplicación de la humanización en los cuidados que se proveen al comienzo de la vida humana será determinante y definitiva para las sociedades futuras.[30]

En 2001, la Oficina Regional de la OMS para Europa elaboró 10 principios que deberían ser considerados en el cuidado perinatal en el futuro. En ellos, se establece que:

> El cuidado del embarazo y parto normales debe: 1. Ser no medicalizado, lo que significa que el cuidado fundamental debe ser provisto utilizando un set mínimo de intervenciones que sean necesarias y se debe aplicar la menor tecnología posible; 2. Ser basado en el uso de tecnología apropiada, lo que se define como un conjunto de acciones que incluye métodos, procedimientos, tecnología, equipamiento y otras herramientas, todas aplicadas a resolver un problema específico. Este principio está dirigido a reducir el uso excesivo de tecnología o la aplicación de tecnología sofisticada o compleja cuando procedimientos más simples pueden ser suficientes o aún ser superiores; 3. Ser basado en las evidencias, lo que significa avalado por la mejor evidencia científica disponible, y por estudios controlados aleatorizados cuando sea posible y apropiado; 4. Ser regionalizado y basado en un sistema eficiente de referencia de centros de cuidado primario a niveles de cuidado terciarios; 5. Ser multidisciplinario, con la participación de profesionales de la salud como parteras, obstetras, neonatólogos, enfermeras, educadores del parto y de la maternidad, y cientistas sociales; 6. Ser integral y debe tener en cuenta las necesidades intelectuales, emocionales, sociales y culturales de las mujeres, sus niños y familias y no solamente un cuidado biológico; 7. Estar centrado en las familias y debe ser dirigido hacia las necesidades no solo de la mujer y su hijo sino de su pareja; 8. Ser apropiado teniendo en cuenta las diferentes pautas culturales para permitir y lograr sus objetivos; 9. Tener en cuenta la toma de decisión de las mujeres; 10. Respetar la privacidad, la dignidad y la confidencialidad de las mujeres.

La OMS, en 2018, actualizó sus "Recomendaciones - Para los cuidados durante el parto, para una experiencia de parto positiva. Transformar la atención a mujeres y neonatos para mejorar su salud y bienestar" (Nº de referencia OMS: WHO/RHR/18.12),[31] disponiendo 34 acciones recomendadas a seguir y 22 a no implementar en todo el proceso de:

> **a.** Atención durante todo el trabajo de parto y el nacimiento; **b.** Período de dilatación; **c.** Período expulsivo; **d.** Alumbramiento; **e.** Atención del recién nacido; y **f.** Atención de la mujer tras el nacimiento. Sus primeras dos recomendaciones son las siguientes:
>
> **1.** Se recomienda la atención respetuosa de la maternidad, la cual remite a la atención organizada y proporcionada a todas las mujeres de manera que mantenga su dignidad, privacidad y confidencialidad, asegure la integridad física y el trato adecuado y permita tomar una decisión informada y recibir apoyo continuo durante el trabajo de parto y el parto; y **2.** Se recomienda la comunicación efectiva entre los prestadores de atención y las mujeres en trabajo de parto mediante el uso de métodos simples y culturalmente aceptables.

El documento A/74/137 de Naciones Unidas (11 de julio de 2019),[32] "Informe de la Relatora Especial sobre la violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias acerca de un enfoque basado en los derechos humanos del maltrato y la violencia contra la mujer en los servicios de salud reproductiva, con especial hincapié en la atención del parto y la violencia obstétrica", señala que:

> 9. El maltrato y la violencia contra las mujeres en los servicios de salud reproductiva y durante la atención del parto se examinan en el informe como parte de una forma continuada de las violaciones que se producen en el contexto más amplio de la desigualdad estructural, la discriminación y el patriarcado, y también son consecuencia de una falta de educación y formación y de la falta de respeto a la igual condición de la mujer y a sus derechos humanos. Las mujeres y las niñas sufren ese tipo de violencia cuando solicitan otras formas de atención de la salud sexual y reproductiva como exámenes ginecológicos (…) y en otros contextos de salud sexual y reproductiva; 30. Las mujeres también han denunciado una falta de autonomía y capacidad de toma de decisiones, incluida la posibilidad de elegir su posición de parto preferida (…); 31. Muchas mujeres procedentes de diferentes partes del mundo han descrito prácticas profundamente humillantes, agresiones verbales y observaciones sexistas durante la atención del parto, que tienen lugar tras las puertas cerradas de los centros de salud. Solo desde hace poco las mujeres han empezado a hablar sobre las burlas y los reproches, insultos y gritos que sufren

30 Declaración de Ceará, https://bit.ly/40nfyRK.

31 "Recomendaciones de la OMS para cuidados durante el parto, para una experiencia de parto positiva", https://bit.ly/3Jz39RQ.

32 ODS, https://bit.ly/2m9Imi1.

por parte de los trabajadores sanitarios. Especialmente se han destacado las observaciones sexistas y ofensivas (…); 46. Los nocivos estereotipos de género en el ámbito de la salud reproductiva en lo concerniente a la competencia de las mujeres para adoptar decisiones, el papel natural de la mujer en la sociedad y la maternidad limitan la autonomía y la acción individual de la mujer. Estos estereotipos surgen de sólidas convicciones religiosas, sociales y culturales y de las ideas sobre la sexualidad, el embarazo y la maternidad. Estos estereotipos nocivos se justifican además con la creencia de que el parto es un acontecimiento que exige el sufrimiento de la mujer. A las mujeres se les dice que estén felices por tener un niño sano, sin valorar en ningún momento su salud física ni su equilibrio emocional; 49. La dinámica del poder, en la relación entre el centro de salud y los pacientes, es otra causa de maltrato y violencia que se ve agravada por los estereotipos de género sobre el papel de la mujer. El centro de salud tiene el poder del conocimiento médico acreditado y el privilegio social de la competencia médica reconocida, mientras que las mujeres dependen, básicamente, de la información y la atención del centro de salud. Además, las mujeres son especialmente vulnerables durante el parto. Aunque los profesionales sanitarios no necesariamente tienen intención de tratar mal a sus pacientes, la autoridad del servicio médico puede fomentar por ese motivo una cultura de impunidad cuando las violaciones de los derechos humanos no solo no se remedian, sino que pasan inadvertidas. Este desequilibrio de poder se hace especialmente evidente en los casos en que los profesionales sanitarios abusan de la doctrina de la necesidad médica para justificar el maltrato y los malos tratos durante la atención del parto.

Ahora bien, en el ámbito nacional, en concomitancia con lo dispuesto por las Leyes Nº 25.929 y 26.485, desde la hermenéutica, deben tenerse presente: **a.** el documento "MATERNIDAD Segura y Centrada en la Familia (MSCF) con enfoque intercultural -conceptualización e implementación del modelo",[33] elaborado por UNICEF y Ministerio de Salud de la Nación (2012); y **b.** *la* "Guía para la Atención del Parto Normal en Maternidades Centradas en la Familia"[34] (actualizada, 2010), oportunamente aprobada por la Resolución Nº 647/2003 del Ministerio de Salud de la Nación. El documento referenciado en **a.** expresa que:

> Una MSCF tiene una cultura organizacional que reconoce a los padres y a la familia, junto al equipo de salud, como protagonistas de la atención de la mujer embarazada, la madre y el recién nacido y define la seguridad de la atención como una de sus prioridades; estimula el respeto y la protección de los derechos de la mujer y del bebé por parte del equipo de salud; promueve la participación y la colaboración del padre, la familia y la comunidad en la protección y el cuidado de la mujer y el recién nacido; implementa prácticas seguras y de probada efectividad, y fortalece otras iniciativas, como la iniciativa HAMN [Hospital Amigo de la Madre y el Niño], que promueve fuertemente la lactancia materna (p. 11).

Y la Guía referida en **b.** expone que:

> Esta Guía está destinada a los Equipos de Salud que asisten a mujeres y recién nacidos sanos durante el período perinatal. Estos equipos pueden estar conformados, de manera ideal, en forma multi e interdisciplinaria por: Obstétricas; Médicos/as tocoginecólogos y neonatólogos; Médicos/as pediatras entrenados en neonatología; Médicos/as generalistas entrenados en obstetricia y pediatría; Enfermeros/as; Psicólogos/as, Asistentes Sociales, Sociólogos/as, Nutricionistas, etc. (p.11).

Y agrega:

> "Hasta no hace muchos años, el nacimiento de un hijo era un acontecimiento familiar y de la comunidad que tenía lugar en los hogares con la protección y ayuda de otras mujeres entrenadas y el acompañamiento de toda la familia (…) A fines del siglo XIX y principios del siglo XX comienza a institucionalizarse y a medicalizarse el parto con el fin de disminuir las muertes maternas y neonatales resultantes de los partos patológicos (no más del 20% del total). Esto fue considerado un progreso ya que efectivamente dichas muertes disminuyeron, pero, a la vez, significó la incorporación en Hospitales, regidos por los conceptos de personas enfermas, de una enorme mayoría de mujeres y recién nacidos sanos (…) El parto se transformó en un acto médico cuyos significados científicos dejaron de lado los otros aspectos. Dejó de ser privado y femenino para ser vivido de manera pública, con presencia de otros actores sociales (…) El Equipo de Salud pasó a ser el eje de las decisiones y a usar tecnologías y procedimientos destinados a los embarazos o partos de riesgo en todos los casos, incluso en aquellos totalmente normales, transformando las acciones excepcionales en rutinarias. Se consideró conveniente "gobernar o dirigir" el parto, aun los normales, extendiendo prácticas hoy desaconsejadas, pero que en algunas instituciones se siguen realizando, como rasurado perivulvar/perineal, enemas, venoclisis, episiotomías rutinarias y parto en posición horizontal. El incremento de la tecnología (ecografías, monitoreo electrónico, anestesia peridural, etc.) ha llevado a un alejamiento del parto natural y a un incremento progresivo y abusivo del parto por cesárea, sin una mejora sustancial en los resultados obstétricos o neonatales. En resu-

33 "Maternidad segura y centrada en la familia con enfoque intercultural", https://uni.cf/3As4jeB.
34 "Guía para la Atención del Parto Normal en Maternidades Centradas en la Familia", https://bit.ly/3CzdooE.

> men, se transformó el nacimiento en una enfermedad y las madres y sus familias aceptaron ser dominados y subordinados por el Equipo de Salud, perdiendo el protagonismo y aceptando las reglas de las instituciones (…) Pero en nuestro país y en el mundo, desde hace varios años, comienzan a desarrollarse diversos movimientos para volver a transformar el nacimiento en un hecho natural con la participación de la familia (…) El concepto de Maternidades centradas en la familia presupone un proceso de empoderamiento de la familia. Los Equipos de Salud deben reconocer que los miembros de la familia son fundamentales para el cuidado de la mujer y del recién nacido por lo que deben ser informados, facilitar su participación, involucrarlos en las actividades, destinarles áreas específicas y respetar sus decisiones y prioridades. Esto incluye el respeto a la privacidad, dignidad y confidencialidad de las mujeres y la familia (pp. 15-6).

Así entonces,

> Cuando se habla de parto humanizado, se habla de generar un espacio familiar donde la madre y su producto de la concepción sean los protagonistas y donde el nacimiento se desarrolle de la manera más natural posible. Es un concepto que requiere para su entendimiento de un cambio en la actitud y paradigmas de quien asiste a las mujeres que están pariendo. Humanismo como actitud vital basada en una concepción integradora de los valores humanos, significa valorar de forma holística al ser humano y la condición humana. En este sentido, se relaciona con la generosidad, la compasión y la preocupación por la valoración de los atributos y las relaciones humanas. Al analizar el significado que lo humano es ser compasivo, piadoso, tierno, comprensivo y que el acto de humanizar es la acción de ablandar, suavizar, apiadarse, la humanización del cuidado y la atención llevan consigo la particularidad de que los seres humanos son únicos e irrepetibles y, por tanto, deben tenerse en cuenta sus individualidades. Los autores asumen el humanismo como la actitud indispensable para el logro de la atención integral a la mujer durante el parto ("El parto humanizado como necesidad para la atención integral a la mujer"[35], publicado en Revista Cubana de Obstetricia y Ginecología, vol. 44 Nº 3 Ciudad de la Habana, jul-set 2018).

No hay dudas que en el siglo XXI no puede seguir realizándose, referida solo a modo de ejemplo, la maniobra de Kristeller, pero ocurre, pese a las reiteradas recomendaciones que en sentido contrario ha formulado la OMS; y siguen, y son habituales, y son recurrentes, y se quejan, pero siguen, continúan, continúan ***subrayado***, y nadie pone coto a tamaña salvajada: niños y niñas nacen con graves lesiones a consecuencia de esa práctica; pero no importa, siguen sentándose sobre la panza de la mujer a riesgo de lesionar a la persona por nacer.

Sin embargo, la realidad es que se vislumbran cambios en la atención del parto, teniendo en cuenta que desde hace años ha surgido la inquietud de dar solución al problema de la mujer en trabajo de parto y parto, privilegiándose la voluntad de la parturienta por sobre las indicaciones o protocolos médicos, de modo que aquel se desarrolle de la manera más natural posible.

> Es un concepto que requiere, para su entendimiento, de un cambio en la actitud de quienes asisten a las mujeres que están pariendo. Este viejo y nuevo paradigma requiere de profundas transformaciones sociales: por un lado, de las mujeres y hombres que deciden ser padres a los que se les requiere empoderarse y ser protagonistas de su embarazo y del proceso de parto y nacimiento. Mujeres y hombres que puedan reaprender a escuchar su cuerpo, a permitirse pasar por la incertidumbre de los tiempos naturales, mujeres y hombres que adquieran un rol activo y que puedan interpelarse sobre sus propios saberes y elecciones en una sociedad medicalizada y en donde la intervención, como en el caso del nacimiento por cesárea, pasa a ser por su frecuencia la norma. Dicho paradigma está pensado y se trabaja para que las mujeres puedan conectarse con su cuerpo y con la sexualidad del embarazo, para mujeres y hombres que acompañados por equipos de salud puedan transitar el proceso de parto y nacimiento desmenuzando las diferencias entre el dolor del parto real y tolerable, pero que nunca debe ser sufrimiento. ("Propuesta de gestión de políticas públicas orientadas a garantizar derechos";[36] Maternidad Estela De Carlotto. Moreno, Buenos Aires, año 2016).

Sin duda, el camino a recorrer será arduo, aunque anima la realidad una publicación del 17 de marzo de 2019, titulada "Parto respetado con cobertura médica: en una clínica platense podrá elegirse cómo parir",[37] que informa lo siguiente:

> El Programa de Nacimientos No Intervenidos es desarrollado en el Instituto de Diagnóstico de La Plata y todas las prácticas serán cubiertas por las obras sociales. Si no se detectan riesgos, el equipo interdisciplinario garantiza que el evento fisiológico se realice sin interferencias, porque parten de la concepción de la persona gestante y su bebé como soberanos de la escena (…) A oscuras, en una pileta, en cuclillas, parada o sentada sobre el banquito especial. La elección de la forma de parir en un centro de salud será un hecho en la ciudad y contará con cobertura médica. Lo que hasta entonces era un privilegio de clase, será accesible de la mano del PRONaNI: el Programa de Nacimientos No Interveni-

35 "El parto humanizado como necesidad para la atención integral a la mujer", https://bit.ly/40oyEXF.

36 "Propuesta de gestión de políticas públicas orientadas a garantizar derechos", https://bit.ly/3l2oFad.

37 "Parto respetado con cobertura médica: en una clínica platense podrá elegirse cómo parir", https://bit.ly/2TElnvo.

> dos del Instituto de Diagnóstico de La Plata.

Y, agrega:

> En Argentina desde el 2004 que existe la Ley Nacional de Parto Humanizado [pero] (…) los establecimientos médicos no cuentan con la infraestructura necesaria o no velan por el cumplimiento de la ley. En La Plata no existe un lugar que siga estas premisas y en el país son escasas las instituciones de salud que tengan a los partos fisiológicos como una política central. En ese sentido, el Hospital Austral es una clínica modelo en los partos seguros sin intervención, como La Trinidad de Ramos Mejía. En el sistema público, la Maternidad Carlotto de Moreno [38] y el Hospital Carrillo de Mendoza son referencias, mientras que en Tucumán hay otro sanatorio que se dedica a las prácticas humanizadas, aunque saturado por la importante demanda.

Y, a nivel internacional, aún más reciente, también amina que, en la miniserie ***La nueva vida de Toby*** (***Fleishman is in Trouble***), que transcurre en la ciudad de Nueva York, estrenada el 17 de noviembre de 2022, escrita por Taffy Brodesser-Akner (basada en su libro de 2019, nominado a la mejor novela de ficción escrita en inglés por una mujer), en sus episodios 3 y 7, se trate la violencia obstétrica de manera explícita y descarnada, con los consecuentes trastornos que deja a futuro en la protagonista. Es que, en Estados Unidos, una de cada seis mujeres afirma haber sufrido maltrato durante su embarazo y parto, conforme surge de estudio "Dando voz a las madres: inequidad y maltrato durante el embarazo y el parto en Estados Unidos"[39], publicado por el sitio web https://www.biomedcentral.com/, señalando que

> (…) una de cada seis [mujeres] (17,3%) denunció maltrato. Entre todos los participantes [encuesta], ser gritada o regañada… fue el tipo de maltrato más comúnmente informado (8.5%), seguido de proveedores de atención médica que ignoran a las mujeres, rechazan su solicitud de ayuda o no responden a las solicitudes de ayuda en un tiempo razonable (7,8%). Algunas mujeres denunciaron violaciones de la privacidad física (5,5 %) y proveedores de atención médica que las amenazaron con negarles el tratamiento o las obligaron a aceptar un tratamiento que no querían (4,5 %).

Así pues, no es menor la referencia que se plasma en la miniserie, si se tiene en cuenta que la violencia obstétrica es abordada en dos de sus ocho capítulos. En definitiva, este formato televisivo, tan en auge en este siglo, aparece y se instala, auspiciosamente, como otra manera para comunicar y visibilizar ese flagelo.

8. Conclusiones: así como ha sostenido Diógenes de Sinope que "El movimiento se demuestra andando", resulta fundamental que el personal de la salud que atiende partos y nacimientos, redefina su participación en ese proceso, que devuelva a la parturienta el rol protagónico que jamás debió haber perdido, y que cumpla, como mínimo, con las 56 recomendaciones de la OMS, particularmente, brindándole a la mujer una atención respetuosa, asegurando un trato adecuado, libre elección de un acompañante de su confianza, y una comunicación efectiva que le permita tomar una decisión informada durante el trabajo de parto y el parto.

Todo ello, en beneficio de lograr una "experiencia de parto positiva".

38 Rodríguez, MA. "Mujeres respetadas", en ANccom, 22/11/2016, https://bit.ly/3JxpNNv.

39 Reproductive Health Journal, "The Giving Voice to Mothers study: inequity and mistreatment during pregnancy and childbirth in the United States", https://bit.ly/2IxdSOr.

7

GRUPOS VULNERABLES

ACTUACIÓN DEL ÁREA

Introducción

El concepto de vulnerabilidad se aplica a aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos y libertades reconocidos por el ordenamiento jurídico.

El Área Grupos Vulnerables de la Defensoría del Pueblo de la Nación centra su tarea en las problemáticas de aquellas personas que se encuentran en esta posición y que atraviesan situaciones de desigualdad y exclusión que les impiden el ejercicio pleno de sus derechos fundamentales. Esto conlleva el seguimiento de las obligaciones asumidas por el Estado argentino a partir de la ratificación de los instrumentos de protección de los derechos humanos específicos y las recomendaciones emitidas por los distintos organismos especializados de las Naciones Unidas para cada uno de estos grupos, entendiendo que no basta con el reconocimiento de derechos y su correlato en la normativa interna, sino que el Estado debe generar acciones positivas para lograrlo.

Asimismo, es de mencionar que sus derechos se encuentran amparados en la Carta Internacional de Derechos Humanos que abarca la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH), el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP) y sus dos Protocolos Facultativos, y en las convenciones internacionales que les corresponde en cada caso y demás normas internacionales y regionales que le son propias.

El trabajo que realiza el Área se aboca a identificar obstáculos, disfunciones, la ausencia del Estado en el cumplimiento de sus obligaciones, la falta de implementación de políticas públicas, la disparidad entre el marco normativo nacional y provinciales en relación con estándares de protección de los grupos considerados, así como la falta de evaluación de programas y políticas desarrolladas para la atención de poblaciones en condiciones de vulnerabilidad, entre otros.

La particularidad del trabajo que realiza el Área Grupos Vulnerables radica en su carácter transversal. Los temas que aborda –derechos de las personas con discapacidad; pueblos indígenas; niños, niñas y adolescentes; trata de personas; personas privadas de libertad– están muchas veces ligados a otras Áreas que componen esta Defensoría.

En algunos de los casos trabajados por esta Área a lo largo de 2022, aunque se trate de problemáticas diferentes, se reitera el desconocimiento de los derechos y la falta de información o porque no se brinda información clara o la dificultad para contactarse con otros organismos. En ese sentido, la Defensoría oficia de puente y asume la responsabilidad en la promoción de los derechos humanos y en brindar herramientas para efectuar reclamos. Resulta imprescindible que, desde un Enfoque Basado en Derechos Humanos (EBDH), los organismos del Estado y las instituciones de derechos humanos laboren en la ahora denominada "construcción de ciudadanía", esto es, trabajar en un desarrollo continuo, sobre todo en los grupos más vulnerables para que adquieran los conocimientos suficientes sobre la vida democrática, sus derechos fundamentales y su calidad de ciudadanía que puede participar de la vida pública.

1. DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

1.1. Introducción

El enfoque de la Defensoría se funda en el derecho a la igualdad y a la no discriminación, pilares del Enfoque Basado en Derechos Humanos (EBDH), que están contemplados en la Carta Internacional de los Derechos Humanos, junto con la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CIDPD), aprobada en 2006, y su Protocolo facultativo, que reafirma que todas las personas con todos los tipos de discapacidad deben poder gozar de todos los derechos humanos y libertades fundamentales y ejercerlos de forma efectiva. En nuestro país, la CIDPD fue ratificada por la Ley Nº 26.378 y con jerarquía constitucional en los términos del artículo 75, inciso 22 de la Constitución Nacional (CN), por conducto de la Ley Nº 27.044.

Con el fin de impulsar la efectividad de los derechos de este colectivo, se abordó cada situación denunciada bajo la mirada de la CIDPD y las leyes nacionales vigentes, promoviendo su observancia, considerando las diversas barreras que restringen la participación social de las personas con discapacidad.

1.2. Principales temas abordados

1.2.1. Certificado Único de Discapacidad

Las actuaciones referidas al CUD se iniciaron por diversas dificultades en el trámite de su obtención o por denegatoria de la acreditación de la discapacidad. Cabe señalar que su importancia radica en que este certificado permite a las personas con discapacidad acceder a una serie de derechos que se incluyen en la Ley Nº 22.431 de Sistema de Protección Integral y la Ley Nº 24.901 de Sistema de Prestaciones Básicas en Habilitación y Rehabilitación Integral.

Las principales dificultades observadas se vincularon a la falta de turnos para estudios médicos, demoras en los turnos de las Juntas Evaluadoras y reclamos ante la negatoria del otorgamiento del certificado por parte de la mencionada Junta, en este último caso, se asesoró a las personas consultantes sobre las gestiones necesarias para presentar un recurso de reconsideración. La decisión a la que arriban las Juntas Evaluadoras obedece a criterios técnicos sustentados en clasificaciones internacionales de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y, en ningún caso, la Defensoría puede cuestionar o dejar sin efecto la misma.

1.2.2. Seguridad social

El artículo 14 bis de la Constitución Nacional ordena:

El Estado otorgará los beneficios de la seguridad social, que tendrá carácter de integral e irrenunciable. En especial, la Ley establecerá: el seguro social obligatorio, que estará a cargo de entidades nacionales o provinciales con autonomía financiera y económica, administradas por los interesados con participación del Estado, sin que pueda existir superposición de aportes; jubilaciones y pensiones móviles; la protección integral de la familia; la defensa del bien de familia; la compensación económica familiar y el acceso a una vivienda digna.

La CIDPD, en su artículo 28, establece:

Nivel de vida adecuado y protección social: 1) Los Estados parte reconocen el derecho de las personas con discapacidad a un nivel de vida adecuado para ellas y sus familias, lo cual incluye alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a la mejora continua de sus condiciones de vida, y adoptarán las medidas pertinentes para salvaguardar y promover el ejercicio de este derecho sin discriminación por motivos de discapacidad. 2) Los Estados parte reconocen el derecho de las personas con discapacidad a la protección social y a gozar de ese derecho sin discriminación por motivos de discapacidad, y adoptarán las medidas pertinentes para proteger y promover el ejercicio de ese derecho.

El Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA) cuenta con una variable prestacional para personas con invalidez o discapacidad. Estas son: la Pensión No Contributiva (PNC) por discapacidad, la pensión graciable, jubilación, pensión derivada, Asignación Universal por Hijo (AUH), asignaciones familiares, asignación por hijo con discapacidad, ayuda escolar por hijo con discapacidad.

- Inconvenientes con el trámite de pensiones no contributivas

La PNC es la prestación de la seguridad social para una gran parte de la población con incapacidad laboral, la carencia de recursos económicos de la persona y de su grupo familiar, sumado a la condición de discapacidad, imposibilita el acceso a los medios para la propia subsistencia y desarrollo es así que, por tratarse de un beneficio de carácter alimentario, la resolución del expediente en un plazo razonable es fundamental para evitar demoras que tornen en ilusorio el derecho peticionado.

Así las cosas, se han recibido y tramitado quejas, iniciadas durante 2022, o iniciadas en 2021 y cuya tramitación continuó al siguiente año, con motivo de la demora en el trámite iniciado ante la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS), trámites que, en algunos supuestos llegaban a los cuatro o cinco años de gestión, sin la debida resolución favorable o desfavorable.

A partir de la información del estado del trámite en el sistema de gestión de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), se realizaron pedidos de informes y reiteratorios al Organismo, varios de los cuales se fueron agilizando y se resolvieron exitosamente para los/as reclamantes en tanto otros no fueron contestados continuando sin resolución. Por tal razón, en 21 casos, la Defensoría exhortó a la ANDIS a que impulse medidas concretas y dicte una resolución en el trámite de los beneficios iniciados por las personas interesadas.

- Quejas por dificultades en la percepción de una pensión derivada

También, se han tramitado quejas en el marco de la Resolución N° 30-APN-SSS-MT que establece que los/as hijos/as con discapacidad, pueden percibir las pensiones derivadas del fallecimiento del padre o madre, sin necesidad de ejercer opción alguna entre beneficios, según los términos del artículo 53 de la Ley N° 24.241. Las prestaciones que resultan compatibles con cualquier otro beneficio del que pudieran estar gozando o respecto del cual puedan tener derecho según las nor-

mas vigentes. Esos fueron los casos de dos actuaciones trabajadas, en las cuales se solicitaba a la ANSES que agilizase los trámites iniciados por las personas con discapacidad debido a la edad avanzada de ambos y el fallecimiento de ambos progenitores, lo que los dejaba en estado de gran vulnerabilidad.

- Asignación por hijo con discapacidad

Se asesoró a los familiares a cargo de una persona con discapacidad en relación al trámite o percepción de la asignación por hijo con discapacidad, casos en los que se evidenciaban confusiones en los conceptos de asignación y pensión por discapacidad y desconocimiento de los trámites a iniciar en cada caso con los requisitos respectivos.

1.2.3. Accesibilidad al entorno físico y al transporte

El artículo 9 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, la información y las comunicaciones, los servicios e instalaciones públicos o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

- Incumplimiento de normas de accesibilidad en la Universidad Nacional de Córdoba - Facultad de Odontología

Se inició una actuación con el fin de verificar si la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Córdoba cumple o no con las normas de accesibilidad en los términos previstos por la Ley Nº 24.314 y su Decreto Reglamentario Nº 914/97. La accesibilidad como instrumento que garantiza a las personas con discapacidad o movilidad reducida el ejercicio de sus derechos, está prevista en la CIDPD, la que cuenta con jerarquía constitucional por disposición de la Ley Nº 27.044 y que ha sido ratificada por la Ley Nº 26.378. Por ese motivo, en septiembre de 2022, esta Institución hizo un relevamiento sobre la accesibilidad en el predio de la Ciudad Universitaria de Córdoba, sector de la Facultad de Odontología, en: 1) estacionamiento, 2) sala de esterilización, 3) consultorios odontológicos externos, 4) escuela de posgrado, 5) biblioteca y museo, 6) servicio de diagnóstico por imagen, 7) anfiteatro, 8) aulas.

Se pudo advertir que, en el estacionamiento, no hay un sector determinado para personas con discapacidad y que el ingreso/egreso hacia el patio interno del edificio principal posee un desnivel no salvado mediante una rampa. No cuenta con baños destinados a personas con discapacidad de acuerdo a la normativa vigente ni ascensor para los pisos superiores, tampoco salva escaleras o sistema similar que permita acceder al piso inmediato superior. Las aberturas de las distintas áreas de las salas clínicas son de dimensiones estándar las cuales no permiten el ingreso con silla de ruedas. Se informó que se construirán diez consultorios externos y habrá uno destinado a personas con discapacidad, pero en la parte superior (sector administrativo) se accederá mediante una escalera. El camino de ingreso a la escuela de posgrado no posee una demarcación con pisos podotáctiles y las baldosas graníticas pueden contener resaltos que dificulten el libre tránsito de una persona en silla de ruedas o con movilidad reducida. Como consecuencia de estas y otras observaciones, se proyectó una exhortación a la Casa de Altos Estudios.

- Incumplimiento de normas de accesibilidad en la estación Moreno del Ferrocarril Línea General Sarmiento

Se inició una actuación por solicitud del titular de la Fiscalía Federal de Moreno, provincia de Buenos Aires, por la posible existencia de barreras físicas en la estación de trenes de Moreno del Ferrocarril Línea General Sarmiento. Esta Defensoría procedió a realizar un relevamiento con el fin de detectar la existencia de obstáculos que dificulten o impidan el uso del servicio de transporte público de trenes a personas con movilidad reducida o en sillas de ruedas, vulnerando lo dispuesto por los artículos 20, 21, 22 y 28 de la Ley Nº 24.314 y su Decreto Reglamentario Nº 914/97; los artículos 1, 3, 4.1, 9, 20 de la CIDPD, la Convención de los Derechos del Niño y la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (CIPDHPM) (Ley Nº 27.360).

En virtud de la queja, se procedió a relevar la cadena de accesibilidad desde el exterior del edificio de la estación de trenes de Moreno, Ferrocarril General Sarmiento, al interior del mismo. Por "entorno accesible", debe entenderse todo el recorrido desde el ingreso hasta la estancia de la persona con discapacidad dentro del edificio. Se relevó la accesibilidad al predio en el ingreso principal y en ingresos alternativos, la existencia de solados firmes, rampas con superficies de rodamiento en buen estado de conservación, planas y sin cambios de direcciones en pendiente, rampas de ancho adecuado y con pasamanos. En presencia de escaleras, se constó si hay medios alternativos de elevación, si hay sanitarios para personas con discapacidad o movilidad reducida, asientos con apoyos isquiáticos, información visual, auditiva y táctil para personas con discapacidad.

Se comprobó que, si bien hay rampas, podría optarse por la mejora de roturas que aparecen como un obstáculo, la existencia de ascensores, uno de los cuales no estaba en funcionamiento, en el sector del puente conector entre un lado y otro de la vía. En la salida de Boulevard Amancio Alcorta, se advirtió el mal estado de mantenimiento y el gran deterioro de las rampas en el cruce de calles para reingresar a la estación de trenes. Se constató, también, la existencia de roturas profundas de la vereda que impiden el tránsito libre y con autonomía de personas con discapacidad. Los tres ascensores que están en funcionamiento y llevan a andenes centrales, cuentan con espacio suficiente para el giro de la silla de ruedas, las botoneras tienen indicaciones en braille y se encuentra a una altura que permite el accionamiento de manera autónoma a personas baja talla y en silla de ruedas. En andenes centrales, se encuentra habilitado y en buen estado de aseo, un baño para personas con discapacidad con ícono de diseño universal, espacio suficiente para el giro y maniobra de silla de ruedas. Al tiempo de hacer el relevamiento, el baño para personas con discapacidad del andén donde se encuentran las boleterías, estaba momentáneamente inhabilitado.

Por estas y otras dificultades que entorpecen la accesibilidad al entorno de personas con discapacidad, se proyectó una recomendación a la Secretaría de Transporte de la Nación para garantizar soluciones de accesibilidad a personas con discapacidad motora, visual, intelectual, sordas o con movilidad reducida, y lleven a cabo acciones que faciliten la adaptabilidad al entorno e instalaciones de la Estación Moreno del Ferrocarril General Sarmiento, con el fin de promover el ejercicio de los derechos.

- Dificultad para la obtención de pasajes gratuitos en transporte público

Esta Defensoría ha cursado reclamos en relación a las dificultades para obtener pasajes para personas con discapacidad y su tramitación. Los obstáculos para las reservas de plazas a través de la web, falta de cupo dado que la disponibilidad de pasajes es exigua y no todos los tramos tienen estos servicios. Así también se verificaron incumplimientos por parte de las empresas de transporte en el otorgamiento del boleto válidamente reservado; en estos casos, se asesoró respecto a la forma de realizar los reclamos ante la Comisión Nacional de Regulación del Transporte.

Se tramitó una actuación ante la dificultad para obtener el beneficio de pase libre en el transporte para personas con discapacidad en la Municipalidad de San Salvador de Jujuy. Este derecho se encuentra muy limitado por cuanto se les exige la inscripción para obtener la tarjeta SUBE, pero solo en dos "turnos" en febrero y en agosto de cada año. Por ello, mediante la Resolución Nº 00092/22, se recomendó a los organismos locales que la inscripción para acceder a la tarjeta SUBE para personas con discapacidad que cuentan con CUD no debe limitarse temporalmente mediante la fijación de turnos o cualquier otro mecanismo.

1.2.4. Asesoramiento a personas con discapacidad o sus familias

Se ha asesorado satisfactoriamente a personas con discapacidad en diferentes materias de consulta:

- Normativa acerca del transporte institucional a cargo de obras sociales (transporte escolar o a centros de rehabilitación).
- Revisión y reajuste de retiro por invalidez.
- Situaciones de violencia a una persona con discapacidad ante la Defensoría de Menores e Incapaces.
- Licencias de los/as trabajadores/as con familiares con discapacidad a cargo.
- Derivaciones ante sus reclamos a los centros de patrocinio jurídico gratuito para dar inicio a gestiones judiciales.
- Diferencias existentes entre el Certificado Médico Oficial (CMO) que se requiere para iniciar una PNC y el CUD.
- Derivación a los organismos de contralor de derechos y a otras Defensorías ante reclamos que involucran a las Áreas administrativas locales.

2. NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

2.1. Introducción

En el Derecho Internacional de los Derechos Humanos (DIDH), el principal instrumento para la protección de los niños, niñas y adolescentes (NNyA) es la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas por la Resolución N° 44/25 del 20 de noviembre de 1989 y sus Protocolos Facultativos. Allí se reconocen específicamente los derechos humanos básicos de los NNyA y está basada en cuatro principios fundamentales: la no discriminación; el interés superior del niño; el derecho a la vida, la supervivencia y de desarrollo; y la participación infantil. Nuestro país ratificó, mediante la Ley N° 23.849 la Convención en 1990 y, en 1994, le otorgó rango constitucional.

En el derecho interno, los NNyA se encuentran amparados por la Ley N° 26.061 de Protección Integral de los Derechos de la Niñas, Niños y Adolescentes, que establece la aplicación obligatoria de la Convención. Esta Ley tiene por objeto la protección integral de los derechos de los NNyA que se encuentren en el territorio de la República Argentina, para garantizar el ejercicio y disfrute pleno, efectivo y permanente de aquellos reconocidos en el ordenamiento jurídico nacional y en los tratados internacionales en los que la Nación sea parte. Los derechos reconocidos en la Ley están asegurados por su máxima exigibilidad y sustentados en el principio del interés superior del niño o de la niña.

2.2. Principales temas abordados

- Derechos de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad. Salud

El artículo 7 de la CIDPD establece que:

Los Estados parte 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 Ley Nº 24.901, sancionada en 1997 y promulgada ese mismo año, garantiza la asistencia psiquiátrica ambulatoria y la atención en internaciones transitorias para cuadros agudos, tratamientos integrales, psicofísicos y sociales que aseguren la rehabilitación e inserción social a las personas con discapacidad. Tal como lo menciona, en su Preámbulo, la CIDPD:

> reconociendo que las Naciones Unidas, en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los Pactos Internacionales de Derechos Humanos, han reconocido y proclamado que toda persona tiene los derechos y libertades enunciados en estos instrumentos, sin distinción de ninguna índole.

Y dado que

> la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás,

es que resulta de suma importancia

concientizar a la sociedad en que todos los NNyA son sujetos de derechos. Teniendo, en primer lugar, los derechos humanos básicos, basados en cuatro principios fundamentales ya mencionados.

La Defensoría del Pueblo de la Nación tramitó quejas iniciadas con motivo de la necesidad de aplicación del Sistema de Prestaciones Básicas, las mismas estuvieron referidas a las dificultades y obstáculos derivados del sistema público de salud y la remoción de barreras presentadas por otros agentes de salud del sistema mixto (obras sociales).

Se han trabajado numerosos reclamos referidos a demoras o la negativa en la autorización de tratamientos, la imposición de requisitos burocráticos de difícil cumplimiento, la falta pago a los prestadores y al transportista que dieron lugar a la suspensión de los servicios.

Como ejemplo de ello, podemos citar el reclamo iniciado por los familiares de una niña con discapacidad afiliada a una obra social, que venía recibiendo prestaciones de esta, que desconocieron su discapacidad por tener vencido el CUD. Por lo tanto, suspendieron las prestaciones hasta tanto contase con el documento que la acredita mediante el procedimiento de la "renovación" a pesar de que los familiares de la niña habían presentado un documento expedido por la entidad certificante del CUD, que acreditaba la prórroga dictada mediante la resolución del organismo ANDIS, que amparaba a la niña como a tantas otras personas en igual situación. A partir de la intervención de esta Defensoría, se reestablecieron las prestaciones.

También, el caso de un joven que requería un acompañante terapéutico para el desarrollo de su vida cotidiana, social y de formación laboral, en tanto la obra social ofrecía únicamente un cuidador domiciliario, figura no adecuada para el joven con síndrome de Down.

Por otra parte, se recibieron consultas por el rechazo a la matriculación/rematriculación de niños/as con discapacidad en instituciones educativas, los/as consultantes fueron asesorados/as respecto a las gestiones a realizar ante las autoridades respectivas.

- *Bullying* o acoso escolar

Otro de los temas tratados fue el *bullying* o acoso escolar. La vuelta a la presencialidad luego del aislamiento durante la pandemia por el COVID-19 en 2020 y 2021 en los diferentes contextos trajo como consecuencia la exposición de diferentes situaciones vividas durante los años de aislamiento que, si bien pudieron tratarse en el tiempo que correspondía, varias instituciones educativas pasaron por alto casos de discriminación y agresión entre los/as estudiantes.

Los familiares de niños/as discriminados/as solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo de la Nación, y se asesoró a las familias proporcionándoles información para que puedan realizar las denuncias correspondientes ante el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (Inadi).

3. PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD

3.1. Introducción

Los derechos de las personas privadas de la libertad están consagrados en la Constitución Nacional (arts. 18 y 75.22), en los instrumentos internacionales de derechos humanos del Sistema Universal y del Sistema Interamericano y, principalmente, en la Ley Nº 24.660 de Ejecución de la Pena Privativa de la Libertad[1] que recepta las Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos de las Naciones Unidas (Reglas Mandela),[2] estándares mínimos universalmente reconocidos.

Entre las novedades normativas de 2022, cabe destacar la Resolución N° 436/2022 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación que prorrogó la "emergencia en materia penitenciaria" declarada por la Resolución N° RESOL-2019-184-APN-MJ por el término de dos años a contar desde la fecha del vencimiento del plazo establecido en dicha Resolución (26/3/22). La Resolución N° 38/2022 del Comité Nacional para la Prevención de la Tortura aprobó el documento "Lineamientos sobre capacidad y condiciones de privación de libertad en lugares de detención provisoria".

En diciembre de 2022, luego de su segunda visita al país en abril de 2022 para evaluar la implementación de las recomendaciones que hizo en 2012, el Subcomité para la Prevención de la Tortura compartió un nuevo informe con las autoridades del Estado argentino que, a la fecha de elaboración de este Informe (marzo de 2023), aún no es público.[3]

A partir de los datos oficiales recopilados por el Institute for Criminal Policy Research (Birkbeck, Universidad de Londres), el último informe elaborado por el Sistema Nacional de Estadísticas sobre Ejecución de la Pena (SNEEP, 2021) ubica al Estado argentino en el décimo lugar entre las tasas de encarcelamiento a nivel internacional, con una tasa de 221,06 personas privadas de libertad por cada 100.000 habitantes. No obstante, aclara que si se incluyen las 12.807 personas detenidas en las comisarías la población se eleva a 114.074 y la tasa sería de 249 personas detenidas cada 100.000 habitantes. Según estos datos, el Estado argentino sería el séptimo país con mayor tasa de encarcelamiento en el mundo.[4]

Contradiciendo los estándares internacionales vigentes en la materia y la normativa constitucional, la creciente tasa de encarcelamiento, el abuso de la prisión preventiva y la falta de aplicación de medidas alternativas y no privativas de la libertad se han convertido en obstáculos sistemáticos para garantizar los derechos de las personas privadas de la libertad y de sus familiares.

3.2. Principales temas abordados

3.2.1. Derecho a la información, la asistencia legal y la tutela judicial efectiva

1 B.O. 16/7/1996. Decreto Reglamentario Nº 396/99.

2 Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC): "Las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para el Tratamiento de los Reclusos (Las Reglas Nelson Mandela). Un modelo actualizado para la gestión penitenciaria en el siglo XXI", https://bit.ly/41trq4l.

3 Informe sobre Prevención de la Tortura, https://bit.ly/41nNrlq.

4 SNEEP, 2021, https://bit.ly/41c3qTQ.

Entre los principales reclamos que nos hacen llegar las personas privadas de la libertad y sus familiares, se encuentran la falta de información sobre el estado de las causas y diversos pedidos en trámite, así como la dificultad para contactarse con las Defensorías Oficiales que las asisten, ya sea por desconocimiento de qué dependencia interviene, o bien por la saturación de las líneas que impide establecer la comunicación. Si bien varias Defensorías cuentan con direcciones de correo electrónico como canal alternativo a las líneas telefónicas, no todos los servicios penitenciarios permiten el uso de dispositivos electrónicos o brindan acceso a internet. Son varios los obstáculos que enfrenta este grupo vulnerado para acceder a la información y a la asistencia legal.

- Falta de personal en las dependencias que integran el sistema de justicia penal

El creciente aumento de la tasa de encarcelamiento opera también como obstáculo directo para que el Poder Judicial y los Ministerios Públicos cumplan cabalmente con las misiones que la Constitución Nacional les asigna. En la mayoría de los casos, nos encontramos con personal obligado a atender las urgencias resultantes de un sistema que, de por sí, obstaculiza el efectivo acceso a la justicia. Cuenta de ello da el reconocimiento expreso que las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad hacen de la privación de libertad como causa de vulnerabilidad.

- Falta de comunicación clara en el ámbito jurídico

Las Reglas de Brasilia (2008) prevén la adaptación del lenguaje utilizado en dependencias judiciales a condiciones de la persona tales como la edad, el grado de madurez, el nivel educativo, la capacidad intelectiva, el grado de discapacidad o las condiciones socioculturales.[5] Sin perjuicio de ello, el servicio público de justicia no brinda información clara y precisa a sus usuarios/as.

A fin de garantizar el derecho a comprender de las personas privadas de la libertad, nos vemos en la obligación de traducir el contenido de resoluciones judiciales, dictámenes e informaciones que las propias Defensorías Oficiales brindan a quienes asisten. También, a partir de las consultas recibidas por sus familiares, a quienes trasciende la incertidumbre resultante de la falta de claridad, entre otros efectos de la pena (y del procesamiento con prisión preventiva) que no debieran recaer más allá de la persona sometida a proceso o condenada, según el principio de intrascendencia (o mínima trascendencia) de la pena (CN, art. 18; CADH, ar. 5.3).

Según el Informe de la Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico (2011),

La modernización de la justicia va más allá del uso intensivo de las nuevas tecnologías y de la mejora del modelo de gestión de los recursos públicos. Una justicia moderna es una justicia que la ciudadanía es capaz de comprender.

- Inadecuación de los tiempos jurisdiccionales a las necesidades de la población

Otro de los principales reclamos que llegan a esta Defensoría por parte de personas privadas de la libertad y sus familiares tiene que ver con las demoras para dictaminar y resolver los distintos pedidos en trámite, así como para decidir las cuestiones de fondo de las causas.

Las defensas penales deben cumplir a rajatabla los plazos previstos en los Códigos Procesales Penales. Si una apelación no se presenta a tiempo, pasadas las dos horas de "gracia" que concede el servicio de justicia, la decisión quedará firme, perdiendo así la oportunidad de cuestionarla.

No ocurre lo mismo con los tiempos jurisdiccionales. Los tribunales suelen escudar sus demoras –así como la falta de reclamo oportuno de los diversos informes que, en ocasiones, se retrasan–, en fórmulas impersonales tales como "La causa está a estudio del tribunal" o "El pedido está en trámite". En varias oportunidades, se tomó conocimiento de que las defensas técnicas evalúan cuidadosamente la conveniencia de "presionar" con un pedido de pronto despacho por temor a que las resoluciones sean desfavorables. Las personas privadas de la libertad quedan así a merced de tiempos que vulneran la tutela judicial efectiva y un servicio de justicia que no considera ni empatiza con la diferente percepción del tiempo que ellas viven desde el encierro.

3.2.2. Derecho a la salud

En 2022, la falta o inadecuada atención a la salud integral de las personas privadas de la libertad continuó entre los principales reclamos recibidos. Como primera medida, las denuncias fueron puestas en conocimiento de las Defensorías Oficiales, así como de las autoridades judiciales y penitenciarias intervinientes. En función de la información provista, en algunos casos de personas alojadas en el Servicio Penitenciario Federal (SPF), se dio intervención a la Procuración Penitenciaria de la Nación, cuyo equipo médico se constituye en las unidades, evalúa a las personas denunciantes y elabora informes técnicos que, eventualmente, el Organismo puede acompañar a los *amicus curiae* con los que se presenta en determinadas causas. En los casos de personas alojadas en unidades bonaerenses, junto con la puesta en conocimiento de las autoridades judiciales, dimos intervención a la Dirección Provincial de Salud Penitenciaria. Si bien este año no fue necesario, llegado el caso, se articula con los mecanismos locales de prevención de la tortura, por medio del Comité Nacional para la Prevención de la Tortura.

Los reclamos se vinculan con: demoras propias del sistema de salud; falta de profesionales de la salud en las unidades penitenciarias; falta de coordinación, incluso de medios, para concretar los traslados a los hospitales extramuros en tiempo y forma; falta de equipamiento o medicamentos, entre los principales motivos. También, se reciben quejas relativas al desinterés con el que brindan la atención médica algunos/as profesionales, así como a la provisión de analgésicos para tratar cualquier dolencia, sin profundizar en el diagnóstico y la evaluación de la persona.

Uno de los casos en los que se intervino dejó en evidencia el impacto que la denegatoria de un arresto domiciliario puede tener no solo en términos de salud de la persona afectada, sino en la vulneración a los derechos de terceras personas. La madre de una mujer aloja-

5 XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, "Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad" 4 a 6 de marzo de 2008, Regla 72, https://bit.ly/2FeRnhi.

da en una unidad federal estaba postrada por diversas patologías y se le había denegado el arresto domiciliario. Debido a la asistencia permanente que debía brindarle, la hija se veía imposibilitada de concurrir a las actividades educativas ofrecidas en el establecimiento. No solo la hija denunció la situación de su madre, también lo hicieron otras compañeras del pabellón. A pesar de los numerosos planteos formulados por la Defensa Oficial y del informe médico oportunamente elaborado por la Procuración Penitenciaria de la Nación, nada logró revertir el criterio jurisdiccional.

Tal como señalamos anteriormente, el creciente aumento de la tasa de encarcelamiento, el abuso de la prisión preventiva y la falta de aplicación de medidas alternativas y no privativas de la libertad se han convertido en causas directas de vulneraciones al derecho a la salud y a la vida.

3.2.3. Requerimientos

Se recibieron requerimientos vinculados con cuestiones procesales y propias de la ejecución penal. La mayor parte de los pedidos ingresaron por nuestra línea de WhatsApp, lo que permitió brindar rápidamente a las personas interesadas los distintos canales de comunicación de las Defensorías Oficiales a fin de que puedan dirigir sus pedidos de manera directa, evitando así el dispendio de recursos que provoca la puesta en conocimiento, dado que las Defensorías Oficiales deben constatar con la persona interesada el pedido que se les comunica, independientemente de que provenga de un organismo oficial.

3.2.4. Arrestos domiciliarios en pos del interés superior de niños, niñas y adolescentes

Durante 2022, esta Defensoría intervino en un caso paradigmático en términos de vulneración a la tutela del interés superior de la niñez. Se trató de un pedido de intervención formulado por la pareja de la peticionante de un arresto domiciliario oportunamente denegado. La reclamante había quedado provisoriamente a cargo de la beba recién nacida de la peticionante del arresto cuando fue a visitarla a la unidad penal en la que se encontraba alojada con su beba y el personal penitenciario le solicitó que se llevara a la criatura para poder trasladar de urgencia a la madre a un hospital extramuros, donde fue operada ese mismo día por una segunda gangrena en la herida de la cesárea.

La señora había sido detenida por una denuncia realizada por su expareja en enero de 2022, cuando se encontraba cursando el embarazo. La beba nació por cesárea en mayo de ese año. A dos semanas del parto, se le practicó una cirugía por gangrena. Le dieron el alta luego de un mes de internación, el día previo a que su pareja se comunicara con esta Defensoría, mientras la señora continuaba internada luego de la segunda cirugía por gangrena, esposada a pesar de no poder moverse, sin permiso para ver a su hija de un mes y días, quien abruptamente había visto interrumpida su lactancia y el vínculo con su madre. Una vez que le dieron el alta hospitalaria, la señora fue trasladada a una unidad penal hospitalaria, un establecimiento no preparado para alojar mujeres, donde permaneció varios días en condiciones de alojamiento indignas y de higiene especialmente inadecuadas para cursar un posoperatorio. Allí tampoco le estaba permitido que su hija la visitara para retomar la lactancia. Durante el embarazo, la Defensa Oficial de la señora había realizado un pedido de arresto domiciliario fundado en el interés superior de la niñez. Si bien contaba con dictamen favorable y todo parecía estar en condiciones para su otorgamiento, al momento de la comunicación inicial el pedido continuaba en trámite. Al solicitar información sobre el caso al tribunal, nos fue indicado que se había reiterado el oficio librado a una seccional de ese departamento judicial, a fin de poner el pedido de arresto domiciliario en conocimiento de la víctima. Esta utilizó la ocasión para tergiversar unas comunicaciones telefónicas mantenidas con su expareja, lo que motivó la denegatoria del arresto domiciliario. La Defensa Oficial interpuso un recurso de reposición con apelación en subsidio, acompañando pruebas que desacreditaban lo planteado por la víctima y demostraban que se había tratado de un acto de despecho. Entretanto, la madre de la beba fue trasladada a la unidad penal donde volvió a convivir con su hija algunos días hasta recuperarse completamente de la herida, a la espera de una resolución favorable del arresto domiciliario. Un mes después de una segunda internación por gangrena en la herida de la cesárea, se dispuso el arresto domiciliario de la señora. Finalmente, su hija pudo retomar el vínculo con su madre en el hogar familiar, lejos de un medio, de por sí, indigno.

Otro caso paradigmático vinculado con la falta de perspectiva de niñez y de género en los trámites de arresto domiciliario fundados en el interés superior de los/as niños/as, tuvo por objeto garantizar la protección de un niño de 12 años. Su mamá se encontraba alojada en un establecimiento federal y, por lo tanto, había quedado a cargo de su papá, con antecedentes de consumo problemático de sustancias y que se encontraba en situación de desamparo. Faltando un año para el cumplimiento de la pena impuesta por el Estado, la madre no lograba acceder a un arresto domiciliario en pos del interés superior de su hijo. La interesada requirió nuestra intervención, preocupada por la falta de concurrencia del niño al último año de la primaria y la cantidad de horas que pasaba solo en una plaza del barrio. Luego de un mes y medio de clases posterior al receso invernal, el niño solo había asistido a clases un día. En un trabajo conjunto con el Servicio de Asistencia Social del establecimiento federal y la escuela privada, fue necesario insistir en el riesgo inminente en el que se encontraba el niño para que el Servicio Local de Protección de Niñez tomara intervención en un caso que consideraba ajeno a su competencia, al entender que se trataba una situación de vulnerabilidad que no configuraba la vulneración de los derechos. Se advirtió pues que la falta de perspectiva de niñez y de género no es exclusiva del órgano jurisdiccional, sino que también se evidencia en el propio sistema administrativo de protección creado por la Ley Nº 26.061 al receptar los postulados de la Convención sobre Derechos del Niño (CN, art. 75 inc. 22).

En otro caso vinculado con un arresto domiciliario en pos del interés superior de los NNyA, se recibió la consulta de una trabajadora social integrante del equipo interdisciplinario de un juzgado de menores ante la situación de

extrema vulnerabilidad en la que se encontraba un joven de 17 años imputado en una causa. Su padre había fallecido y su madre estaba detenida en una unidad bonaerense. Junto con sus otros hermanos, había quedado a cargo de su hermana mayor de 21 años que, a su vez, era madre de tres niños/as pequeños/as. El joven no estaba escolarizado. Según la hermana, no sabía leer ni escribir. A partir de la consulta formulada por la profesional, dimos intervención al Programa de Protección Integral de Derechos de Niñas y Niños con Madres Privadas de su Libertad de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia. Asimismo, esta Defensoría se comunicó con la madre del joven, preocupada por las demoras del trámite de arresto domiciliario y las implicancias en su hijo de tres años con capacidad reducida. Luego de brindarle un asesoramiento integral y contención emocional, se le informó acerca de los distintos canales de contacto para que pudiera comunicarse directamente con su Defensoría Oficial.

3.3. Acciones interinstitucionales

3.3.1. Acuerdo de principios básicos para la Derogación del Decreto-Ley N° 22.278 y la sanción de un Sistema de Justicia Juvenil

El Acuerdo fue firmado por la Defensoría de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, la Procuración Penitenciaria de la Nación, la Defensoría General de la Nación, el Comité Nacional para la Prevención de la Tortura, la Asociación de Magistrados y Funcionarios de la Justicia Nacional Argentina, y la Defensoría del Pueblo de la Nación.

Siguiendo el camino emprendido por la Defensoría del Pueblo de la Nación en la Mesa de Justicia Juvenil de la Alianza Estratégica por Niñas, Niños y Adolescentes Afectados por el Sistema Penal (NNAASP), creada con el objeto de trabajar en el diseño, seguimiento y evaluación de políticas públicas dirigidas a prevenir el ingreso de adolescentes en el sistema penal y garantizar sus derechos, en noviembre de 2022, se suscribió la "Declaración Conjunta Interinstitucional: Acuerdo de principios básicos para la Derogación del Decreto-Ley 22.278 y la sanción de un Sistema de Justicia Juvenil".[6]

El acuerdo considera que la sanción de una Ley de Justicia Juvenil debe promover y garantizar el respeto de los derechos y las libertades fundamentales, con un debido proceso que lo sustente. Aboga por una propuesta de reforma del régimen actual que contemple ineludiblemente la edad mínima de responsabilidad penal, la creación de un sistema especializado, un catálogo de medidas alternativas al proceso y a la pena, penas alternativas a las previstas para personas mayores de edad, continuidad de los estándares de la justicia juvenil.

3.4. Reuniones y mesas de trabajo

3.4.1. Visita del Subcomité para la Prevención de la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes de las Naciones Unidas

Luego de la suspensión de la visita del órgano de las Naciones Unidas prevista para marzo de 2020 con motivo de la pandemia por el COVID-19, en abril de 2022, se llevó a cabo una reunión con el Subcomité para la Prevención de la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles Inhumanos o Degradantes (SPT) durante su segunda visita al país para evaluar la implementación de las recomendaciones que hizo en 2012.

3.4.2. Visita del Defensor Público-General Federal de Brasil

En abril de 2022, el Defensor Público-General Federal de Brasil viajó a la Ciudad de Buenos Aires para participar en las reuniones ordinarias de la Junta Directiva y el Comité Ejecutivo de la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (AIDEF). Acompañado por el Asesor Jurídico Jefe de la DPU, y el Defensor Público Federal y Defensor Público Interamericano (Programa junto con la Corte Interamericana de Derechos Humanos [CIDH]), el Defensor Público-General Federal solicitó reunirse con la Defensoría del Pueblo de la Nación con el objeto de fortalecer las relaciones institucionales, intercambiar información sobre la gestión del sector de las comunicaciones, proponer un pacto de acción conjunta entre las Defensorías públicas y las INDH para la cooperación internacional en la defensa de los derechos y, la promoción y protección de los derechos humanos de los NNyA de la región.

3.4.3. Reuniones con autoridades de la Dirección General de Responsabilidad Penal Juvenil del Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes

En los meses de junio y noviembre de 2022, nos reunimos con autoridades de la Dirección General de Responsabilidad Penal Juvenil (DGRPJ) del Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes con el objeto inicial de retomar los talleres de promoción de derechos humanos realizados en los Centros Socioeducativos de Régimen Cerrado de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires durante 2015 y 2016. De los intercambios mantenidos, surgió la necesidad de fortalecer el rol estratégico que el personal integrante del Cuerpo Especial de Seguridad y Vigilancia (CESyV) tiene para garantizar la eficacia de las medidas socioeducativas privativas de la libertad ambulatoria de personas que, por su edad y por la privación de libertad, se encuentran en especial situación de vulnerabilidad.

En línea con las recomendaciones formuladas al Estado argentino por el Relator Especial de Naciones Unidas sobre la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes luego de su visita al país en abril de 2018, se acordó con las autoridades de la DGRPJ trabajar en la formación periódica en derechos humanos del personal que integra el CESyV, promoviendo el uso de herramientas de prevención y detección temprana de la violencia en cualquiera de sus manifestaciones.

3.4.4. Reunión con autoridades de la Prosecretaría de Menores de la Cámara Federal de Apelaciones de San Martín

En noviembre de 2022, se realizó una reunión con autoridades de la Prosecretaría de Menores de la Cámara Federal de Apelaciones de San Martín con el objeto

6 Comité Nacional para la Prevención de la Tortura, "Declaración Conjunta Interinstitucional: Acuerdo de principios básicos para la Derogación del Decreto-Ley 22.278 y la sanción de un Sistema de Justicia Juvenil", 19/10/2022, https://bit.ly/3L1LiX3.

de conocer detalles sobre la aplicación de la Acordada N° 40-1997 de esa Cámara, una práctica judicial para asegurar la protección inmediata de NNyA y personas con capacidad restringida desde el momento de la detención de la persona adulta a su exclusivo cargo. En 2011, la esta Acordada fue reconocida como buena práctica en el Día de Debate General del Comité de Derechos del Niño de las Naciones Unidas sobre los derechos de los/as niños/as con progenitores encarcelados. A partir de la información obtenida, se comenzó a recabar datos para promover la aplicación de esta buena práctica en todo el territorio de la República Argentina, a fin de garantizar la igual protección de NNyA y personas con capacidad restringida ante la detención de quienes se encuentren a su cargo.

4. TRATA DE PERSONAS Y MIGRANTES

4.1. Introducción

La trata de personas es un delito contra la libertad intrínseca del ser humano, ya que afecta su integridad y dignidad. La vulnerabilidad de las víctimas es aprovechada por los/as delincuentes para lucrar con su explotación, ya sea de carácter sexual, laboral, matrimonios forzados o extracción de órganos.

Desde 2008 con la sanción de la Ley Nº 26.364 hasta el 31 de diciembre de 2022 se han rescatado o asistido a un total de 18.497 víctimas, en su mayoría (98%) fueron mayores de edad, y el 2% fueron NNyA. En relación a la modalidad, aumenta la identificación de víctimas de explotación laboral.[7]

Las características propias de este delito requieren de un abordaje interinstitucional e interdisciplinario para dar respuesta a estas violaciones de derechos humanos. Por esta razón, en 2012 mediante la Ley Nº 26.842 modificatoria de la anterior, se establecieron los mecanismos de institucionalidad para la lucha contra la trata de personas. En este sentido, se dispuso que las políticas y acciones para la prevención, asistencia, lucha y persecución contra este delito deben ser diseñadas en el marco de un Consejo Federal de Lucha contra la Trata y Explotación de Personas y Protección y Asistencia a las Víctimas (en adelante, Consejo Federal).

Este Consejo Federal está integrado por órganos del Poder Ejecutivo nacional y provincial, representantes de la Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN), Poder Legislativo Nacional, Ministerio Público Fiscal y tres Organizaciones No Gubernamentales (ONG) que son anualmente sorteadas.

Asimismo, en el último párrafo del artículo 9 de la mencionada Ley, se establece: "La Defensoría del Pueblo de la Nación será el organismo de control externo del cumplimiento de los planes y programas decididos por el Consejo Federal".

Desde 2016 que se creó el Consejo Federal hasta la fecha, esta Defensoría ha participado activamente cumpliendo el mandato legal y generando acciones para dar cumplimiento a sus deberes.

El trabajo en el Consejo Federal se divide en comisiones permanentes organizadas a partir de los siguientes ejes temáticos:

- Prevención del Delito de Trata de Personas.
- Persecución y Sanción a los Responsables del Delito de Trata de Personas.
- Protección y Asistencia a las Víctimas de Delito de Trata de Personas.
- Supervisión de la Unidad de Bienes Embargados y Sujetos a Decomiso.

4.2. Principales temas abordados

4.2.1. Seguimiento y análisis del funcionamiento del Fondo de Asistencia Directa a Víctimas de Trata de Personas

La Defensoría participó de reuniones realizadas en el Ministerio de Seguridad de la Nación junto con la Procuraduría de Trata y Explotación de Personas (PROTEX) y demás organismos que integran la Comisión de Bienes Embargados. En relación con la protección y asistencia, es importante la articulación entre los puntos focales, ya que no solo es indispensable para coordinar las intervenciones, sino que también resulta un mecanismo ágil de denuncia.

La representante de la provincia de Neuquén informó que la línea nacional de denuncia 145 no se encontraba funcionando correctamente. Entonces, la Defensoría convocó a las autoridades que coordinan el funcionamiento de esta línea y también al Enacom a los fines de otorgar una solución. Se acordó la redacción y el envío de un texto para procurar que las licenciatarias pongan a disposición la línea en correcto estado.

4.2.2. Prevención y alerta temprana

Esta Defensoría recibe distintos tipos de consultas, algunas de ellas vinculadas a la búsqueda de personas, otras a posibles situaciones de explotación o para informar situaciones que resultan sospechosas.

Tal es el caso de una señora que manifestó su profunda preocupación en relación a una situación que habría presenciado a la salida de un colegio en la zona de Caballito, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Según su relato, un adolescente de 12 o 13 años había ingresado a una estación de servicio que se encuentra en las inmediaciones del colegio ORT y se encontró con una persona adulta a tomar un café. La interesada relató que, atento a que se encontraba en la mesa próxima, pudo escuchar el tenor de la charla entre ellos. Conforme surgía de las preguntas que el adulto le realizaba al joven, la señora se dio cuenta de que no eran parientes ni el señor era su maestro o tutor. Esto alertó a la interesada ya que la situación se tornó más inquietante cuando el adulto manifestó que le encantaba haberlo conocido e invitado a tomar algo y que podría volver a repetirse el fin de semana. Al terminar el adulto, tomó su moto y se fue y el adolescente se fue caminando solo hacia el otro lado de la calle. La interesada intentó escribir la patente de la moto, pero al parecer estaba tapada y no pudo.

La captación a partir del engaño y la seducción, que muchas veces se inician a través de las redes sociales, suele ser el

7 Estadísticas del Programa Nacional de Rescate y Acompañamiento a las Víctimas de Trata de Personas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

método más común que usan los/as delincuentes para acercarse a sus víctimas. De ahí, la importancia de la prevención y las alertas tempranas que pueden generarse a partir del conocimiento de estos temas por la comunidad en su conjunto.

La Defensoría dio aviso al Programa Nacional de Rescate y Acompañamiento a las víctimas damnificadas por el delito de trata y remitió la información a los fines de su investigación. Asimismo, siguió en contacto con la interesada para el seguimiento de la situación.

4.2.3. Movilidad humana

Las Defensorías del Pueblo cumplen un rol fundamental frente al fenómeno de la movilidad humana. Las condiciones cada vez más restrictivas de los países y la escasez de recursos y dispositivos para hacer frente a la enorme demanda nos obliga como organismos de derechos humanos a aunar esfuerzos y buscar nuevas estrategias para garantizar los derechos humanos de NNyA, mujeres, LGBTIQ+ y demás grupos vulnerables que migran en condiciones de gran precariedad.

La articulación regional y la cooperación internacional surgen como herramientas imprescindibles para el abordaje integral y la protección de los derechos humanos básicos, fortalecer estas redes es avanzar hacia el camino de la ampliación de derechos.

Esta Defensoría participó de la convocatoria realizada por la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano (RINDHCA), la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), la Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH), y la Cooperación Técnica Alemana (GIZ), y trabajó activamente en la elaboración del "Protocolo para la prevención y respuesta a violaciones o posibles vulneraciones de Derechos Humanos de las personas en contexto de movilidad humana. Cooperación e intercambio transfronterizo".

Junto con las Defensorías y Procuradurías de Guatemala, El Salvador, Honduras, Costa Rica, México, Perú, Colombia, Panamá, Ecuador y Uruguay, se trabajó durante más de un año en la creación de un mecanismo ágil de cooperación interinstitucional.

En mayo de 2022, en el marco de la IV Cumbre sobre Migración de la FIO, que reunió a más de 75 Defensores del Pueblo, Procuradores, proveedores, presidentes de comisiones nacionales o estatales de derechos humanos, se aprobó por unanimidad el Protocolo mencionado.

4.2.4. Solicitud de patrocinio jurídico gratuito

Durante 2022, uno de los reclamos más comunes recibidos fue de personas migrantes ya instaladas en el país que debían resolver situaciones vinculadas al derecho de familia.

Tal es el caso del señor A. G. de nacionalidad venezolana que solicitó asesoramiento en virtud de encontrarse en la siguiente situación. Él y su mujer vinieron hace más de diez años al país y cuentan con la residencia permanente, sin embargo, la tía de su esposa hace tres años ingresó vía aérea junto con su nieta de 14 años y, al tiempo, regresó a Venezuela por el tema de una herencia avisando que no retornaría a Argentina. La joven, en ese momento, de 16 años, quedó entonces a cargo del interesado y de su mujer, pero la abuela es quien tiene la tutela y quien habría iniciado los trámites ante la Dirección Nacional de Migraciones (DNM). Esta situación de irregularidad de la joven la colocó en un estado de vulnerabilidad y el interesado solicitó asesoramiento. La Defensoría brindó información respecto de la necesidad de que el interesado realizara el trámite judicial para obtener la tutela, ya que esta situación le permite avanzar en la documentación que requiere la DNM. El interesado solicitó patrocinio jurídico gratuito, razón por la cual esta Defensoría se comunicó con diferentes dispositivos. Esta situación puso en evidencia los obstáculos existentes para acceder al patrocinio gratuito, ya que muchos de los Centros de Acceso a la Justicia (CAJ), solo otorgan asesoramiento, y lo mismo sucede con los Colegios Públicos de Abogados. Finalmente, se consiguió que interviniera el área de la Dirección de Servicios Jurídicos a la Comunidad de la Procuración General del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCABA).

El proceso que requiere la identificación de la problemática, el asesoramiento y la derivación debe realizarse con responsabilidad. Otorgándole al interesado las herramientas necesarias para que obtenga una solución y su reclamo no se pierda en los laberintos burocráticos del sistema.

4.3. Reuniones, mesas de trabajo y otras actividades

Atento a que la problemática relativa al patrocinio jurídico gratuito se reiteró en varios casos, esta Defensoría convocó a los doctores Mariano Gutiérrez y Lucila Bernardini de la Defensoría General de la Nación y al doctor Ntaka Madoda de la Procuración General de la Ciudad a los fines de hacer un análisis sobre el tema.

En primer lugar, se realizó un relevamiento de los dispositivos existentes a nivel nacional que otorguen, en la actualidad, patrocinio jurídico gratuito. Con esa información, se elaboró un recursero clasificado por temáticas.

Atento a que esta Institución venía sosteniendo conversaciones de trabajo conjunto con la Cruz Roja Argentina y, considerando que esta Institución trabaja en puestos fronterizos y territorios alejados, se acordó volcar la información realizada en un mapeo interactivo (en etapa de desarrollo).

En marzo de 2019, el Ministerio de Seguridad de la Nación convocó a la De-

fensoría del Pueblo de la Nación a formar parte del Consejo Consultivo para la implementación de un Programa de Alerta Temprana orientado a la búsqueda de NNyA. De este Programa, también participan las Fuerzas Federales de Seguridad (Gendarmería Nacional Argentina, Policía Federal Argentina, Prefectura Naval Argentina y Policía de Seguridad Aeroportuaria); la Secretaría de Gestión Federal de la Seguridad; la Coordinación de la línea 134 del Ministerio de Seguridad de la Nación, la ONG Missing Children, y el Consejo de Procuradores,

"Encuentro Regional de Mesas Nacionales contra la Trata de Personas sobre Prevención, Asistencia a la Víctima y Cooperación Regional" (Eurofront-OIM)

Fiscales, Defensores y Asesores de la República Argentina.

5. PUEBLOS INDÍGENAS

5.1. Introducción

Si bien respecto a los pueblos indígenas se ha evidenciado un amplio avance en la materia de reconocimiento jurídico de sus derechos tanto en el plano nacional como en el internacional, aún ello no se refleja en la realidad de sus existencias debido a las grandes brechas que existen entre el plano abstracto normativo y las acciones positivas del Estado tendientes al ejercicio y goce de los mismos.

Estos marcos jurídicos se encuentran previstos en diferentes normas como el artículo 75 inciso 17 de la Constitución Nacional, el artículo 75 inciso 22 que otorga jerarquía constitucional de las Declaraciones y Tratados Internacionales, los Convenios Internacionales con valor supralegal, como la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre Pueblos Indígenas y Tribales o el Convenio sobre la Diversidad Biológica son, entre otros, los marcos jurídicos más relevantes en materia de reconocimientos de derechos. Además del Sistema Internacional de Derechos Humanos, están las leyes nacionales, provinciales y locales correspondientes.

En nuestro país, el derecho interno ya había incorporado la Ley N° 23.302 de Política Indígena y Apoyo a las Comunidades Aborígenes en 1985. Esta Ley permitió fijar las políticas públicas en materia de pueblos indígenas disponiendo, además, la creación del Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI), organismo rector en materia de políticas y derechos de los pueblos indígenas.

Con respecto a 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, hay que decir que la misma ha sido prorrogada en los artículos 1 y 2 en sucesivas oportunidades. Actualmente, esta normativa rige mediante el Decreto N° 805/2021 que otorgó su prórroga hasta el 23 de noviembre de 2025. La misma establece la suspensión de la ejecución de actos procesales, sentencias o procedimientos administrativos tendientes al desalojo de comunidades indígenas y ordena al INAI a realizar el relevamiento técnico, jurídico catastral de la situación dominial de las tierras ocupadas por las mismas.[8] Cabe resaltar la imperiosa necesidad de contar con seguridad jurídica en materia de tierras, territorios y recursos comunitarios y la eliminación de prácticas discriminatorias, el derecho a la libre determinación, entre otros.

Las personas pertenecientes a pueblos indígenas constituyen una población vulnerada sociohistóricamente, ya sea en sus condiciones socioeconómicas, pobreza, en relación a sus identidades, sus lenguas, prácticas culturales u otras que, por acción u omisión del Estado, se ven privados del pleno goce y ejercicio de sus derechos fundamentales, de la atención y satisfacción de sus necesidades básicas o del debido acceso a la justicia, tal como lo describen las Reglas de Brasilia de 2008 sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad.

En el período que se informa, se dio curso a nuevas actuaciones que se incorporaron a los casos ya atendidos y que versan sobre reclamos tras experimentar obstáculos para ejercer plenamente sus derechos colectivos e individuales. Esta complejidad y multidimensionalidad nos lleva a realizar requerimientos a diferentes organismos y jurisdicciones nacionales, provinciales o municipales para poder revertir dichos obstáculos y propender al pleno ejercicio de sus derechos.

Entre las persistentes dificultades que atraviesan las comunidades indígenas, se observan obstáculos para ejercer sus derechos territoriales, acceder a su personería jurídica, a mecanismos de entendimiento y diálogo frente a conflictos, a ser consultados frente a decisiones susceptibles de afectarles, a no gozar de condiciones dignas de vivienda, saneamiento, agua potable, conectividad o atención a la salud.

8 Otras normas vigentes que incorporan los derechos de los pueblos indígenas son la Ley N° 26.994, artículo 9, de aprobación de la reforma del Código Civil y Comercial de la Nación donde se establece: "Los derechos de los pueblos indígenas, en particular la propiedad comunitaria de las tierras que tradicionalmente ocupan y de aquellas otras aptas y suficientes para el desarrollo humano, serán objeto de una ley especial" (corresponde al artículo 18 del Código Civil y Comercial de la Nación). La Ley especial aún no tiene fecha de tratamiento. La Ley N° 26.206 de Educación Nacional que consagra la Educación Intercultural Bilingüe (EIB) como una modalidad de nuestro sistema educativo, obligatoria en todos los niveles del mismo.

5.2. Principales temas abordados

5.2.1. Derecho a la salud

Se continuó con el seguimiento del proceso de reglamentación de la Ley N° 7856 de la provincia de Salta para la efectiva creación de la Red de Apoyo Sanitario, Intercultural e Interinstitucional para Pueblos Originarios, normativa que de ser debidamente reglamentada, generará mayores niveles de igualdad y condiciones en el acceso a la salud intercultural. La misma prevé la creación de una Red de Apoyo integrada por diferentes organizaciones y que tendrán, entre sus objetivos, la promoción de Facilitadores Interculturales Bilingües destinados a desempeñarse en los hospitales a fin de permitir una adecuada armonización intercultural entre el sistema de salud y el/la paciente originario/a garantizando su atención, contención, acompañamiento, hospedaje, traslados, entre otras acciones.

En otro orden, se llevaron adelante actuaciones vinculadas a reclamos por la falta de ambulancias para traslados desde puestos sanitarios a hospitales, la falta de acceso a baños o núcleos húmedos, así como también intermitencias en los servicios de atención médica.

5.2.2. Acceso al agua

La Defensoría del Pueblo de la Nación realizó una intervención territorial en la provincia de Salta donde verificó la persistencia de omisiones para dotar de acceso al agua a la comunidad wichí Misión Carboncito, motivo por el cual se dictó la Resolución Nº 00103/22 recomendando al Ministerio de Producción y Desarrollo Sustentable la provisión adecuada, suficiente y oportuna de agua potable para todas las personas de esta Comunidad, quienes experimentan serios obstáculos de acceso a este bien esencial.

Por otra parte, se realiza un seguimiento de dos obras públicas destinadas a mejorar las condiciones de infraestructura para la provisión de agua potable en el Municipio de Embarcación, Salta.

5.2.3. Resolución de conflictos

Esta Defensoría ha intervenido en diferentes conflictos entre comunidades indígenas y estados locales, en los que ha intentado facilitar el diálogo entre las partes a fin de lograr una solución pacífica y consensuada de aquellos. Entre ellos, se destaca la denuncia de la comunidad mapuche-tehuelche contra el Municipio de Esquel (provincia de Chubut) iniciada a evaluar la posible afectación de sus derechos en relación al funcionamiento de la Planta de Tratamiento de Residuos Sólidos y Urbanos (PTRSU) y la denuncia sobre la posible afectación a los derechos de la comunidad guaraní Chapa'i en relación a las obras que se estarían realizando en el Municipio de San Ignacio (provincia de Misiones) dentro de su territorio comunitario sin haber efectuado consulta previa.

A la vez, se mantiene el seguimiento de los diferentes mecanismos de diálogo creados formalmente por el Estado nacional, tal como el que surge del convenio suscrito entre el INAI, Ministerios de Justicia y Derechos Humanos, de Ambiente y Desarrollo Sostenible y Seguridad para la creación de una mesa de resolución de conflictos territoriales con los pueblos originarios o de articulación interinstitucional sobre el acceso a la justicia de los pueblos indígenas de Chubut.

5.2.4. Derecho territorial: falta de titulación de las tierras comunitarias

Continúan recibiéndose reclamos por demoras en la ejecución de la política pública tendiente a cumplir las disposiciones de la Ley N° 26.160, como lo es el Programa Nacional de Relevamiento Territorial de Comunidades Indígenas. El retraso en los relevamientos territoriales y la falta de instrumentos legales que aseguren la propiedad comunitaria de las tierras a sus tradicionales poseedores no hacen más que aumentar la inseguridad jurídica de los pueblos originarios, constituyéndose en una de las causas estructurales de la violación consuetudinaria de sus derechos reconocidos constitucionalmente y por pactos internacionales.

Uno de los recurrentes obstáculos advertidos para avanzar con los trabajos de relevamiento territorial se debe a las demoras en la ejecución de las tareas de campo, administrativas o de concertación de acuerdos interjurisdiccionales para llevar adelante el Programa Nacional de Relevamiento así como cuestiones presupuestarias o de rendiciones de cuentas que, entre otros factores, inciden en la problemática. La ejecución de este Programa lleva 17 años, cuando inicialmente se preveía un plazo de cuatro años para cumplimentarse.

De la totalidad de las comunidades indígenas identificadas por el INAI (1825 a la fecha), solamente un 47% de ellas cuentan con el relevamiento territorial culminado, un 10% en proceso y el 34% restante todavía aguarda ser abordado por el Programa representando ello a unas 618 comunidades indígenas.[9]

Si bien el relevamiento territorial no representa efectivamente una titulación comunitaria de tierras, su ejecución contribuye un primer paso en el proceso de una futura titulación, en tanto elemento oficial que da cuenta del reconocimiento del Estado a esa ocupación actual, tradicional y pública.

En esta línea, debemos señalar que, a nivel nacional, todavía no se han sancionado normas que permitan la instrumentación de la propiedad comunitaria. Los proyectos de ley oportunamente presentados en el Senado sobre territorios comunitarios han perdido estado parlamentario. Actualmente, en la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, se registran los Proyectos de Ley Expte. 4898-D-2022 "Propiedad Comunitaria Indígena de Tierras. Régimen", el Expte. 4528-D-2022 "Procedimiento aplicable para la Sustanciación y Resolución de las solicitudes de reconocimiento de Propiedad Indígena. Régimen", el Expte. 4815-D-2021 "Sistema de la instrumentación de la propiedad de los territorios comunitarios indígenas dentro del ámbito de la República Argentina. Creación", y el Expte.

9 https://public.tableau.com/app/profile/justicia.abierta/viz/InstitutoNacionaldeAsuntosIndgenas/INAI-Relevamientodecomunidades

4983-D-2021 "Instrumentación de la propiedad comunitaria indígena". Desde esta Defensoría, instamos el pronto debate en pos de saldar una deuda histórica con los pueblos preexistentes.

En el período informado, también se llevaron adelante actuaciones como consecuencia de reclamos referidos a obstáculos para acceder a derechos territoriales de comunidades indígenas de las provincias de Corrientes, Misiones, Formosa, Salta y Chubut.

Los mismos versan sobre demoras en la ejecución del relevamiento de territorios, demoras en los propios procesos de tramitación una vez que ya han sido finalizados los trabajos de campo o demoras en las entregas de carpetas técnicas por parte del INAI. Actualmente, sobre estas cuestiones, se pueden referenciar casos como los de: la comunidad Kyelhyuk "El Quebracho" y Oka Pukte "Troya"; Misión Chaqueña, Misión Carboncito, Cherenta, comunidad indígena Nehechen, comunidad wichí Yokwespehen, comunidad Tenta Puau de la provincia de Salta; las comunidades del pueblo Mbyá Guaraní, Curupaity, Guaviramí, Arroyo 9, Puente Quemado I, Yabotí Mirí, Pasarela Pyahu, Guajayví Potí, `pozo Azul I, Ko`ejú de la provincia de Misiones; la comunidad qom Barrio Mitre, Asociación Civil Barrio Viejo, comunidad Lote 67 y Lote 68 de Formosa; la comunidad Yahaveré de la provincia de Corrientes y las comunidades Prane y Nahuelpan de la provincia de Chubut, entre otras.

5.2.5. Personería jurídica

Si bien la obligación de registro de la personería jurídica de las comunidades indígenas se encuentra establecida en el inciso 17 del artículo 75 de la Constitución Nacional, la Ley N° 23.302, su Decreto Reglamentario N° 155/89, la Ley N° 24.071 y la Resolución Ex SDS N° 4811/96, y esta se fundamenta en el reconocimiento de la preexistencia étnica y cultural de los pueblos indígenas argentinos; persisten reclamos recibidos en torno a obstáculos para acceder a este derecho.

El registro de la personería jurídica puede realizarse a nivel nacional bajo la órbita del INAI o a nivel provincial, en organismos de distinta naturaleza. La registración es un instrumento para constatar una realidad, por ello, es importante destacar que el Estado no "otorga" la personería, sino que es un acto que formaliza el reconocimiento de su preexistencia. Sin embargo, las comunidades encuentran serios inconvenientes y dificultades para acceder a la misma, ya sea por los requisitos requeridos, la falta de homogeneización y actualización de criterios entre niveles nacionales y provinciales, tal como sucede en la provincia de Formosa o por cuestiones vinculadas a los propios procesos de reemergencia étnica y su materialización en los ámbitos oficiales. Asimismo, se evidencian falta de circuitos administrativos entre el INAI y los pueblos indígenas que resulten eficaces al momento de resolver cuestiones inherentes a trámites vinculados a modificaciones de personería jurídica o sus autoridades, motivo por el cual acuden a la Defensoría del Pueblo de la Nación a fin de interceder ante el INAI o informar al Instituto la necesidad de interlocución con las personas interesadas. Ejemplo de ello son los reclamos de la Asamblea del Pueblo Guaraní, de las comunidades Kasik Sacat y Sikiman (Córdoba), Aconquija (Catamarca), Riacho de Oro y Lote 68 (Formosa), comunidad aborigen El Quebracho - Kyelhyuktaj, comunidad territorios originarios wichí, Asamblea del Pueblo Guaraní y comunidad Curva El Talar (Salta).

5.2.6. Consulta previa, consentimiento libre e informado

Este derecho está reconocido en el Convenio 169 de la OIT, en la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, en la Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas y en el inciso 17 del artículo 75 de la Constitución Nacional. El mismo consiste en el derecho a ser consultados sobre toda acción o decisión que afecte al goce y uso de sus tierras y los recursos naturales. Son muy pocas las decisiones administrativas o legislativas que se aprueban luego de haber sido llevadas a un proceso de consulta o que hayan contado con la participación de los pueblos o comunidades en su diseño o implementación.

En ese sentido, se ha trabajado junto con las comunidades Kasik Sacat y otras integrantes de la organización indígena Kami Henen de la provincia de Córdoba. En cuanto a Kasik Sacat, en relación a la sanción de la Ley de creación del Parque Nacional Ansenuza (el cual se emplazaría sobre 100 hectáreas comunitarias, en uno de los lotes que ocupa tradicionalmente), su planteo es que la creación del Parque podría impedirle la realización de las actividades productivas tradicionales que desarrollan o pretenden desarrollar en ese espacio, tales como la cría de ganado o la extracción de sal. La Ley fue sancionada por el Congreso Nacional sin ninguna consulta previa, por lo que se trabajó junto con la Administración de Parques Nacionales para garantizar la existencia de espacios de diálogo con la Comunidad en el proceso de diseño del Plan de Gestión de dicho Parque.

Por su parte, los/as integrantes de la organización indígena Kami Henen en el reclamo presentado adujeron que no se estaría cumpliendo con el debido proceso de consulta previa, libre e informada en relación a los posibles impactos del trazado definitivo que asumirá el proyecto de obra "Alternativa Ruta N°38 - tramo variante Costa Azul La Cumbre Autovía Punilla", ante ello, preliminarmente se dirigió un pedido de informe a la Defensoría del Pueblo de la provincia de Córdoba.

5.2.7. Acceso a la justicia

Uno de los problemas comunes que afrontan las comunidades indígenas en diferentes jurisdicciones de Argentina es la dificultad para acceder a la justicia. Esto se traduce en obstáculos para radicar denuncias en las comisarías, criminalización de la protesta indígena, interpretación restrictiva del derecho vigente, inobservancia del ordenamiento jurídico garante de los derechos indígenas por parte de los operadores de justicia, dificultades para acceder a patrocinio letrado, desconocimiento por parte de los tribunales de los propios mecanismos indígenas de resolución de conflictos, ausencia de perspectiva intercultural y de intérpretes bilingües en la administración de justicia. En ese sentido, se recibieron numerosas consultas de miembros de comunidades indígenas requiriendo asesoramiento y acompañamiento ante situaciones tanto individuales como colectivas.

5.2.8. Educación Intercultural Bilingüe

El derecho a la educación de los pueblos indígenas se encuentra plasmado en los tratados internacionales de derechos humanos a los que nuestro país adhiere. A nivel nacional, la Ley Nº 26.206 de Educación Nacional (art. 52) establece la Modalidad de Educación Intercultural Bilingüe (EIB) como obligatoria en los niveles de Educación Inicial, Primaria y Secundaria tendiente a garantizar el derecho constitucional a recibir una educación que contribuya a preservar y fortalecer sus pautas culturales, la lengua, la cosmovisión, la identidad étnica, así como a desempeñarse activamente en un mundo multicultural que posibilite mejorar su calidad de vida.

La Observación General N° 13, elaborada por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CDESC) sobre el derecho a la educación, define a la misma como un derecho humano intrínseco y un medio indispensable para la realización de otros derechos humanos estableciendo la obligación de los Estados a prestar condiciones educativas con disponibilidad, accesibilidad (material, económica y no discriminación), aceptabilidad (programas y contenidos educativos pertinentes, adecuados culturalmente y de buena calidad) y adaptabilidad (responder a las necesidades de los/as estudiantes en contextos culturales y sociales variados).

En términos específicos, el Convenio 169 de la OIT (art. 26) establece los derechos de los pueblos indígenas en materia educativa aclarando el pie de igualdad que debe mantenerse respecto del resto de la comunidad nacional y la obligación de los gobiernos en materia de participación de los mismos para que los programas y servicios respondan a sus sistemas de valores. Asimismo, sienta la obligación para la enseñanza y preservación de la propia lengua y la adopción de medidas educativas, entre otras.

A su vez, la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas (art. 14) dispone el derecho de los pueblos indígenas a establecer y controlar sus sistemas, instituciones docentes, sus propios idiomas, en especial los/as niños/as indígenas y su derecho a todos los niveles y formas de educación sin discriminación. Asimismo, los Estados deben implementar medidas para garantizar el acceso a la educación en la propia cultura indígena y en su propio idioma.

Normativas tales como la Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas y la Observación General N° 11 del Comité de los Derechos del Niño, especialmente los derechos de los/as niños/as indígenas, ponen de resalto que los Estados parte deben trabajar para lograr la reducción de las disparidades en la educación entre los pueblos indígenas y los no indígenas. Una educación de calidad permite que los/as niños/as indígenas ejerzan y disfruten sus derechos económicos, sociales y culturales en su beneficio personal y de su comunidad. Además, refuerza la capacidad de los/as niños/as para ejercer sus derechos civiles a fin de influir en los procesos políticos para mejorar la protección de los derechos humanos. La realización del derecho de los/as niños/as indígenas a la educación es un medio esencial de lograr el reconocimiento de derechos a las personas y la libre determinación de los pueblos indígenas.

Sin embargo, durante este año, los/as niños/as indígenas continuaron "arrastrando" las desigualdades históricas en la inclusión al sistema educativo, que ya habían sido agravadas por los efectos de la pandemia por el COVID-19. Se han interrumpido sus trayectorias escolares y, en muchos casos, se experimentaron abandonos definitivos, especialmente de aquellos NNyA que viven en zonas rurales, de fronteras e inhóspitas del país.

Al momento de presentar este Informe, no hemos accedido a datos oficiales sobre la interrupción y abandono de las trayectorias educativas en estudiantes pertenecientes a los pueblos indígenas. Si bien se iniciaron investigaciones que remiten a la particular situación educativa de los pueblos originarios, los avances en el sentido de lo expuesto, no se han visibilizado aún. Se continuará indagando sobre las principales dificultades, cuestiones pendientes, desafíos y proyectos de acompañamiento de trayectorias educativas pospandemia de NNyA de pueblos indígenas.

Por otro lado, y como ya fuera informado oportunamente, los indicadores socioeducativos de NNyA pertenecientes a pueblos indígenas demuestran que son notorias las brechas de desigualdad con las que ingresan, transitan y egresan del sistema educativo argentino: altas tasas de repitencias, abandono y sobreedad en gran parte de la población. Cabe aclarar que los NNyA no solo se encuentran interpelados por un sistema que contempla poco la diversidad cultural y lingüística de sus destinatarios/as, sino que además los pueblos indígenas en particular viven en contextos de extrema desigualdad y pobreza estructural. Estas cuestiones, sin duda, impactan sobre las trayectorias escolares de los/as estudiantes.

En relación a los reclamos particulares de EIB que han sido presentados en la Defensoría del Pueblo, la mayoría de ellos continúan pendientes de resolución. El tema recurrente ha sido la necesidad de creación de aulas satélites o anexos educativos de la modalidad en diferentes puntos del país, como así también las pésimas condiciones de habitabilidad de los servicios educativos.

Cabe mencionar que los procesos de "fisión y fusión" tan presentes en las comunidades indígenas nómadas y claramente explicitados en la sentencia sobre Casos de Comunidades Indígenas Miembros de la Asociación Lhaka Honhat (Nuestra Tierra) vs. Argentina, es una dinámica que no siempre está contemplada en paralelo con la garantía del derecho a la EIB. Cuando en virtud de la estructura social ancestral, las condiciones de los terrenos, la tala indiscriminada y otras problemáticas, las comunidades indígenas se movilizan, se fusionan en nuevas comunidades y se separan para crear otras, el alcance del derecho a la educación en general se interrumpe y difícilmente se retoma. Así es uno de los casos de marras que remiten a la comunidad wichí Barrio Amarilla-San Martín-Satuk-tes, provincia de Formosa.

A pesar de la amplia normativa mencionada, el derecho a la educación de los pueblos indígenas en Argentina continúa siendo una deuda pendiente. Durante la visita efectuada a la provincia de Salta, se verificó que la Escuela N° 4528 cita en

la comunidad wichí Misión Chaqueña, de modalidad EIB cuenta con una matrícula de 435 alumnos y sus instalaciones son precarias y muy deterioradas exhibiendo cielorrasos levantados, cerramientos inconclusos, riesgo de derrumbe y falta de baños en el jardín de infantes, omitiendo el Estado cumplir con sus mandatos y condiciones de disponibilidad.

Además, y en el marco de los derechos de niños y niñas indígenas, según los testimonios recogidos en la intervención territorial, el monto recibido para brindar asistencia alimentaria no es suficiente para brindar un adecuado sostén nutricional a sus niños/as, entre los cuales, algunos "solo vienen por el plato de comida" (sic).

Por otra parte, esta escuela no tiene internet, por lo que sus estudiantes se encuentran en desigualdad de condiciones respecto de otros sectores sociales, ya que sus posibilidades de acceso a las nuevas tecnologías y contenidos educativos se ven impedidos. En este sentido, se continuará con las actuaciones pertinentes para instar a la administración pública a que revierta estas prácticas que discriminan a las infancias indígenas en su derecho a la educación.

Cabe aclarar que, sobre esta escuela del Paraje Embarcación, esta Defensoría del Pueblo ya había solicitado informes al Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la provincia de Salta, al Ministerio de Infraestructura, Tierra y Vivienda de la misma provincia. Atento a la falta de avances en materia de mejora de condiciones de educabilidad, continuaremos trabajando en el siguiente período.

Otro tema que hemos advertido como una preocupación, es la dificultad en el acceso a becas de apoyo escolar para pueblos originarios. Esto lo pudimos reconocer y rastrear en distintas jurisdicciones del país, donde los criterios de análisis y evaluación de los requisitos de acceso a las becas, son diferentes y, a veces, discrecionales. Se inició una investigación tendiente a conocer las becas de ayuda existentes destinadas a la población estudiantil indígena en todos los niveles del sistema educativo. Se intentará ampliar la indagación al ámbito de la educación formal y la educación no formal.

5.2.9. Derechos lingüísticos

Argentina, al igual que otros países latinoamericanos, es un país pluriétnico y multilingüe, compuesto por población criolla, población migrante y más de 30 pueblos indígenas. Lingüísticamente, además del español y las lenguas de la migración, existen decenas de lenguas indígenas pertenecientes a los pueblos originarios. Por ello, y teniendo en cuenta que en 2022 se iba a llevar a cabo el Censo Nacional Argentino de Población, Hogares y Viviendas; oportunamente se le había requerido al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (Indec) información sobre la incorporación de la variable étnica lingüística.

El 18 de mayo concluyó el relevamiento del Censo Nacional, que se realizó en dos instancias. En la primera, se habilitó un cuestionario digital que estuvo disponible dos meses antes del día del Censo. Y la segunda etapa fue el barrido territorial en todo el país, llevado a cabo el mismo 18 de mayo. En las Encuestas Oficiales del Censo, en el número de orden 22, se pregunta: "¿Se reconoce indígena o descendiente de pueblos indígenas u originarios? ¿De qué pueblo indígena u originario?". Y finalmente, la pregunta 24 incorpora: "¿Habla o entiende la lengua de ese pueblo indígena u originario?". Nuestra apreciación al respecto de la incorporación de la variable tal como fue planteada, resulta insuficiente. Entendemos que se ha perdido una oportunidad histórica donde hubiesen podido ser plasmadas las diferentes lenguas –listándolas, por ejemplo– ya que el diseño del instrumento tal como fue utilizado, no permitió especificar las lenguas y variantes dialectales vigentes, en recuperación o que no se hablan por el momento. Incluso aquellas que los/as investigadores/as lingüistas podrían no conocer.

En 2019, la Asamblea General de las Naciones Unidas declaró el Decenio Internacional de las Lenguas Indígenas (IDIL) 2022-2032 en respuesta a las iniciativas y actividades emprendidas en relación al Año Internacional de las Lenguas Indígenas (IYIL) en 2019. Los principales objetivos del Decenio se centran en llamar la atención sobre la desaparición crítica de lenguas indígenas y la urgencia de preservarlas, revitalizarlas y promoverlas tomando medidas urgentes a los niveles nacionales e internacionales. La Unesco es uno de los organismos que está colaborando estrechamente en la organización del mismo. Entre los considerandos de la Resolución adoptada, se menciona que los pueblos indígenas pueden hacer contribuciones a la agenda internacional y la importancia que reviste el poder revitalizar, utilizar, fomentar y transmitir a las generaciones futuras sus historias, idiomas, tradiciones orales, filosofías, sistemas de escritura y literaturas. Asimismo, se toma en cuenta la importancia del acceso a la justicia para la promoción y protección de los derechos de los pueblos y las personas indígenas, y la necesidad de examinar y adoptar medidas para eliminar los obstáculos que entorpecen su acceso, especialmente de las mujeres, los/as niños/as, los/as jóvenes y las personas mayores indígenas y los indígenas con discapacidad. Se reconoce la importancia del consentimiento libre, previo e informado y el valor y la diversidad de las culturas, su forma de organización social y los conocimientos tradicionales holísticos que poseen de sus tierras, recursos naturales y medio ambiente, entre otros. En este marco, esta Defensoría inició una actuación de oficio sobre "Seguimiento de las acciones a desarrollarse en el marco del Decenio Internacional de las Lenguas Indígenas (IDIL) 2022-2032".

5.2.10. Informe sobre la Intervención territorial en la provincia de Salta

Durante octubre de 2022, se recorrieron comunidades indígenas pertenecientes al pueblo wichí de la localidad Embarcación, provincia de Salta, a fin de constatar la persistencia de afectaciones a derechos en función de actuaciones vinculadas con obstáculos para el acceso al agua segura, alimentación adecuada, educación, salud,

seguridad social, así como otras situaciones susceptibles de ser abordadas por esta Defensoría.

Se mantuvieron reuniones con referentes de las comunidades Misión Chaqueña y Misión Carboncito, y funcionarios/as de organismos implicados en políticas públicas con incidencia en esa región, habiéndose conversado con la Secretaría de Servicios de Salud de la provincia, con la Secretaría de Políticas Sociales, con la Dirección de Asistencia crítica del Ministerio de Desarrollo Social, con la sede Salta del Inadi, miembros del Instituto Provincial de Pueblos Indígenas de Salta y con la coordinación legal del Ministerio de Salud Pública.

Como consecuencia de las verificaciones producidas, mediante la Resolución Nº 103/22, se recomendó ante el Ministerio de Producción y Desarrollo Sustentable de Salta al cumplimiento de su mandato en efectivizar la provisión adecuada, suficiente y oportuna de agua potable para todas las personas de la comunidad wichí Misión Carboncito.

5.3. Reuniones, mesas de trabajo y otras actividades

La Defensoría del Pueblo de la Nación participó del encuentro de Conformación del Consejo Asesor y de Coordinación Indígena convocado por el INAI llevado a cabo en el Salón de Pueblos Originarios de la Casa Rosada.

Seminario "Marginalización, Racismo y Acceso a la Justicia en la Argentina Contemporánea", 16 de noviembre de 2022 en la Universidad Torcuato Di Tella.

Reunión de trabajo con la Administración de Parques Nacionales y el INAI.

Intercambio y asesoramiento sobre las funciones del Área Grupos Vulnerables para la recepción de consultas junto con autoridades de la organización Ayuda a Pueblos Indígenas, de Casa Puente y miembros de comunidades pertenecientes a pueblos wichí, qom, pilagá, mapuche y guaraní.

Presentación del Informe "El Desarrollo Integral de las Adolescencias en la Argentina - Plan A", presentado por Unicef Argentina en el marco del Encuentro Anual por las Adolescencias 2022.

Relanzamiento del "Mapa de las Lenguas Indígenas de la República Argentina" en el Centro Universitario de Idiomas (CUI), 20 de abril de 2022.

II Jornadas de Investigaciones sobre Lenguas Indígenas en Argentina realizadas en el Centro Cultural Paco Urondo, 3 y 4 de noviembre de 2022, organizadas por la carrera de Ciencias Antropológicas y Carrera de Letras de la Facultad de Filosofía y Letras (UBA), CIIPME-CONICET (Centro Interdisciplinario de Investigaciones en Psicología Matemática y Experimental "Dr. H. J. A. Rimoldi"), Instituto Nacional de Antropología y Pensamiento Latinoamericano (INAPL), entre otras, en el marco del Decenio Internacional de Lenguas Indígenas (IDIL) 2022-2032 en 2021.

Participación en el Taller de presentación del Estudio Revisión y modelización de iniciativas experimentales de conectividad alternativa en comunidades educativas rurales y urbanas vulnerables, realizado por la Oficina de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y por la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO).

8

PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y COMUNICACIÓN

ACTUACIÓN DEL ÁREA

Introducción

Necesitamos recuperar la universalidad de los derechos humanos, la indivisibilidad de los derechos humanos y necesitamos encontrar una nueva energía que motive a la gente joven alrededor del mundo. Es increíblemente importante que compartamos la misma convicción con respecto a la causa y que nos comprometamos de forma constructiva. El mundo, en esta etapa, en materia de derechos humanos necesita a todos involucrados, manos a la obra.

Volker Türk,
Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos

En un mundo cada vez más convulsionado y atravesado por diversas problemáticas que incluyen brechas de desigualdad económica y social, preocupaciones ambientales y bélicas junto con desafíos migratorios, culturales y tecnológicos; las sociedades necesitan afianzarse en un terreno común desde el cual progresar. A propósito de ello, la Declaración Universal de los Derechos Humanos recobra relevancia como ese instrumento esencial que sienta una base común y firme de carácter universal, inalienable e interdependiente, sobre la que la humanidad, de mediar un compromiso y defensa de parte de los seres humanos, avanzará en la construcción de una sociedad más digna y, consecuentemente, más justa, respetuosa y libre. A tal efecto, en 2021, Volker Türk resaltó que la promoción de los derechos humanos es de suma importancia y que es un esfuerzo global en el que cada uno tiene que hacer su parte.

Queda claro que la participación de las nuevas generaciones es esencial para que los derechos puedan abrazarse y aplicarse, derivando ello en esa convicción conjunta necesaria para cambiar la realidad. Sin embargo, el primer obstáculo que las sociedades deben superar no es el compromiso per se de sus miembros con los derechos humanos sino el desconocimiento acerca de los mismos y de su importancia. En efecto, la Defensoría del Pueblo de la Nación (Institución Nacional de Derechos Humanos) priorizó y continúa contribuyendo en la promoción de derechos humanos para que las sociedades puedan exigir el respeto de sus derechos o, institucionalmente, reclamar ayuda para defenderlos.

En 2022, el Área Promoción de Derechos Humanos y Comunicación trabajó con el objetivo de fortalecer la producción de contenidos; mientras que, continuó con la responsabilidad de apoyar y difundir el trabajo realizado por las distintas Áreas del organismo. Específicamente, el Área retomó la producción y difusión radial del programa institucional quincenal de "La Gente y su Defensor" y siguió con las emisiones semanales del pódcast "Derechos y Acción". Además, elaboró todo tipo de piezas gráficas para las redes sociales en campañas propias y en colaboraciones; cubrió y difundió eventos institucionales; continuó con el envío semanal de síntesis de noticias y con la auditoría de medios sobre femicidios, llevada a cabo por el Observatorio de Femicidios.

1. REDES SOCIALES

El principal objetivo del Área Promoción de Derechos Humanos y Comunicación en sus redes sociales consistió en incrementar la visibilidad de la Institución en las diferentes plataformas que hoy marcan tendencia a nivel mundial.

En consecuencia, se continuaron afianzando los perfiles de Facebook, Twitter e Instagram a través de nuevos contenidos que ayudaron a difundir diversas actividades de la Defensoría y, también, materiales de producción propia: campañas, efemérides nacionales e internacionales, gráficas de eventos destacados y reuniones, firmas de convenio, seminarios y cursos, entre otros.

Por su parte, el programa de radio "La Gente y su Defensor" y el pódcast "Derechos y Acción", aparte de que se pueden descargar de las diferentes plataformas, están promocionados en cada una de estas redes sociales con accesos directos a los programas semanales y quincenales del Área.

Durante 2022, se reforzó la producción de ***reels*** en Instagram y de ***stories*** en Facebook e Instagram.

Los mensajes directos de las redes, durante este período pospandemia, funcionaron como plataformas indispensables para que los usuarios puedan vincularse directamente con la oficina de atención al público. Gran parte de las denuncias recibidas se agilizaron gracias a la conexión directa que estas permiten. Además, facilitaron realizar trámites con mayor inmediatez y lograron, por lo general, resolver los inconvenientes de los usuarios desde la comodidad de sus hogares, sin necesidad de trasladarse ***in situ***. Asimismo, las redes sociales han sido canales de denuncia fuera del horario de atención al público de la Defensoría. Por otro lado, fueron de suma utilidad para orientar y guiar a la comunidad cuando los trámites deben realizarse en otras dependencias u organismos del Estado (otras Defensorías, entes reguladores, municipios, entre otros).

2. PRODUCCIONES GRÁFICAS

2.1. Gráfica para webinarios y eventos de la Defensoría

Ante el aumento de la participación y la organización de eventos en línea por parte de la Institución, ya sean seminarios o encuentros, esta Área diseñó y elaboró un esquema gráfico para invitar a la inscripción y comunicar las actividades virtuales con mayor rapidez y jerarquizando la información; siempre en sintonía con la imagen institucional de la Organización. Para ello, se creó una identificación visual con los colores y símbolos del Área de la Defensoría en cuya órbita se encuentra la temática, y se contemplaron diseños adaptables con y sin imagen para las redes sociales, de acuerdo a las características y objetivos de cada evento.

Específicamente, se trabajó en la invitación y la agenda del webinario "Hablemos de Escazú: oportunidades y desafíos de implementación en Argentina" correspondiente al Área Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable. Además, en el marco del Programa de Empresas y Derechos Humanos, se confeccionaron ***flyers*** para convocar a los distintos encuentros de "Conversaciones para la elaboración de una Línea Nacional de Base en Empresas y Derechos Humanos" con el sector privado, los/as trabajadores/as, las organizaciones de la sociedad civil y la academia.

Por último, también se diseñó una comunicación para la mesa de trabajo con funcionarios/as públicos/as organizada por Global Reporting Initiative (GRI) y apoyada por la Defensoría del Pueblo de la Nación.

2.2. Manual de Facilitación para capacitaciones virtuales: la dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable

El ***Manual de Facilitación*** fue producto de una colaboración entre el Programa

de Empresas y Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el marco del Proyecto Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe (CERALC).

El documento se realizó a partir de una metodología de trabajo colaborativa destinada a reforzar el rol de las Defensorías del Pueblo de todas las jurisdicciones en la promoción del respeto y protección de los derechos humanos en el contexto de actividades empresariales, la facilitación del acceso a mecanismos de reparación eficaces cuando ocurren vulneraciones y el desarrollo de políticas públicas en la materia.

El Área estuvo a cargo del diseño de la tapa, contratapa y del formato del cuerpo del documento. La elección de la paleta de colores que se utilizó –azul, blanco y beige–, estuvo relacionada con un documento que precedió al Manual y que se encuentra bajo la misma línea de actividades, el ***Protocolo Marco para la Actuación de las Defensorías del Pueblo en Empresas y Derechos Humanos***.

A su vez, se diseñó un ***banner*** para el inicio de la página institucional, a través del cual haciendo clic se podía acceder al Manual.

2.3. Línea Nacional de Base

Se trabajó en un nuevo espacio dentro del sitio web institucional para explicar y fomentar aportes para la Línea Nacional de Base. En la ***homepage***, se colocó un botón en color beige y con un símbolo vectorial de anotador para acceder a la pestaña "Línea Nacional de Base". El nuevo botón está ubicado en la misma línea y estética de los botones azules "Informes Internacionales y Programas", "Informes Anuales" y "Transparencia y Gobierno Abierto" que ya integraban la página web.

Ya dentro de la nueva pestaña creada, y de acuerdo al pedido del Área responsable del Programa Empresas y Derechos Humanos, un texto detalla qué es un plan nacional, qué es una línea de base y la participación de la Defensoría del Pueblo de la Nación en el proyecto. Asimismo, del lado izquierdo, se trabajó para que aparezca un menú con las subsecciones "Consultas" y "Tu aporte" (ambas con formularios para que la gente complete) y "Novedades" con las últimas noticias.

Al mismo tiempo, y a tono con la estética del sitio, se diagramó un diseño identificatorio de la Línea Nacional de Base para convocar a través de las redes sociales a hacer aportes y a inscribirse en los eventos a través de los hipervínculos correspondientes.

2.4. Aniversario de la Institución

Con motivo del 28° aniversario de creación de la Institución, se trabajó en un diseño que reflejara algunas de las principales acciones que la Defensoría del Pueblo de la Nación llevó a cabo en protección de la gente a lo largo de su historia. A raíz de ello, se seleccionaron fotos, de todas las épocas y gestiones, que incluyeron: talleres internos, jornadas, encuentros, viajes a las provincias del interior del país, recorridas para constatar el bienestar en los pueblos originarios y el estado de los medios de transporte, hospitales, visitas al Riachuelo y acciones en la calle para tomar consultas con foco en el servicio y la gente, entre otras.

A modo de anuario, las fotografías se ubicaron en fila y se creó una ventana con el número 28, como ventana a los recuerdos de esas iniciativas pasadas.

Los colores elegidos fueron el azul y blanco institucional en una estética sobria y cargada de significados para quienes integran la Organización y su público defendido. Vale mencionar que los diseños fueron difundidos por las redes sociales y los diferentes canales internos.

3. CAMPAÑAS PROPIAS

3.1. Derechos Humanos Ilustrados

Con el objetivo de aumentar el conocimiento del público sobre los derechos humanos, y así promover la defensa y respeto de los mismos, el Área Promoción de Derechos Humanos y Comunicación elaboró una campaña de carácter informativo para las redes sociales que constó de 30 posteos que fueron difundidos por Facebook, Instagram y Twitter.

Cada posteo abordó expresamente un artículo diferente de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, acompañando el texto con imágenes que reflejaron el sentido de los mismos a través de situaciones cotidianas.

La estética contempló gráficas modernas con una paleta de colores pastel y una fuente tipográfica de palo seco, en su variable itálica, para señalar que se trata de una cita textual. La disposición gráfica también resaltó el carácter de universalidad de cada uno de los derechos a través de una destacada centralidad en la diagramación de la palabra "universales".

Asimismo, cada posteo debió tener una adaptación de diseño al formato apaisado para publicarlo en Twitter y Facebook.

3.2. Día de la Mujer #8M

A partir de las alarmantes estadísticas del Observatorio de Femicidios y con motivo del Día Internacional de la Mujer, el Área Promoción de Derechos Humanos y Comunicación llevó a cabo una campaña en las redes sociales para colaborar en la eliminación de la violencia de género a través de la visibilización del ensañamiento que las mujeres padecen a razón de su género y que se ve reflejado en un aumento de femicidios.

El esquema gráfico se planteó con el texto "1 femicidio cada 27 horas en el 2022" en una tipografía con serifa que expresó la seriedad y contundencia del dato, y manchas de sangre vectoriales que, con realismo, recalcaron que la violencia de género mata.

El posteo apareció en todas las redes sociales institucionales y, a su vez, se intervino la foto de perfil y el encabezado de Twitter y Facebook con las leyendas "#8M" y "Visibilizamos la violencia de género" para manifestar el compromiso de la Institución con la causa, en un día especial para la lucha por la conquista de los derechos de las mujeres.

3.3. Ni una Menos

Con motivo de un nuevo aniversario de la marcha que sensibilizó al país con respecto al incremento de femicidios y a las consecuencias de la violencia de género y; a partir de las estadísticas del Observatorio de Femicidios, se trabajó en una comunicación especial para concientizar acerca de la gravedad y actualidad que la temática ostenta a nivel nacional.

El diseño gráfico combinó un fondo rojo con veladas salpicaduras vectoriales de sangre con el objetivo de ser explícitos al mostrar la sangre derramada por los asesinatos a mujeres. A ello se sumó el dato del número anual de femicidios de 2021 (289 femicidios) y se optó por exhibir repetidamente 289 siluetas de mujeres ubicadas una al lado de la otra para ser enfáticos a través del recurso visual de multiplicidad.

3.4. Salud

Durante el transcurso del año, el Área Promoción de Derechos Humanos y Comunicación llevó a cabo distintas campañas con el objeto de promover el conocimiento de derechos a la salud, recientemente, garantizados por ley, fomentar el cuidado de la salud pública y prevenir enfermedades de riesgo a través de la información y vacunación.

En todos los casos, la estética tuvo el color celeste que identifica al Área Salud y se priorizó el uso de tipografías sin serifa y con imágenes fotográficas con el fin de transmitir cercanía y humanizar problemáticas de salud complejas. Todas las gráficas se trabajaron en las dimensiones verticales y horizontales necesarias para cada formato de las distintas redes sociales.

Específicamente, la campaña "Defendamos tus derechos" informó e incentivó las consultas con destino al Área Salud, Acción Social, Educación y Cultura acerca de las nuevas Leyes Nº 27.675 y Nº 27.678, que garantizan: la cobertura de salud a niños, niñas y adolescentes con enfermedades oncológicas, la respuesta integral, universal y gratuita a

las personas expuestas o afectadas por el VIH, hepatitis virales, tuberculosis y enfermedades de transmisión sexual, y el acceso de los/as pacientes a las prestaciones integrales de cuidados paliativos respectivamente.

En relación a la temática vacunación, se trabajaron gráficas para el entorno digital, con el objeto de informar e incentivar la inmunización contra el COVID-19 y dar a conocer las fechas y la importancia de la Campaña Nacional de Vacunación contra el sarampión, la rubéola, las paperas y la polio en niños y niñas.

En la misma línea, y para colaborar en la prevención del dengue, se realizaron y difundieron piezas gráficas con recomendaciones para promover cuidados en la época de mayor pico estacional de la enfermedad.

Por último, el Área colaboró con la difusión de las siguientes campañas de la Sociedad Argentina de Pediatría: "¿Cómo favorecer la lactancia materna?" en la Semana Mundial de la Lactancia Materna, "Consumo problemático: una responsabilidad de todos" y "Vacunar es prevenir"; las dos primeras campañas también contaron con el apoyo del Ministerio Público Tutelar.

4. PROGRAMA DE RADIO "LA GENTE Y SU DEFENSOR"

Este año se retomaron las emisiones semanales del programa de radio, "La Gente y su Defensor" que habían sido discontinuadas desde marzo de 2020 debido a la pandemia.

Este contexto nos llevó a tener que cerrar el estudio por tiempo indeterminado hasta tanto estuvieran dadas las condiciones sanitarias adecuadas para volver a grabar y acercarnos a nuestra audiencia y recibir a los/as invitados/as.

Durante ese período, para continuar difundiendo la defensa de los derechos humanos, se creó el pódcast "Derechos y Acción". En la instancia de realizar ambos productos, se decidió que, para el programa de radio, se traten temas de actualidad informativos y, para los pódcast, se analicen en profundidad las problemáticas que lleva adelante la institución.

Este programa de radio, que llegó a más de 1000 emisiones desde 1999, se comenzó a transmitir en formato quincenal en más de 200 radios del interior del país, está producido y realizado íntegramente por el equipo del Área Promoción de Derechos Humanos y Comunicación de la Defensoría del Pueblo de la Nación.

También, se puede escuchar o descargar de manera gratuita desde la página web, como desde los distintos perfiles en las redes sociales.

Su contenido se basa en:

- Salud
- Grupos Vulnerables
- Medio Ambiente
- Género
- Usuarios y Consumidores
- Trabajo y Seguridad Social
- Identidad y Ciudadanía

Dentro de la temática tratada, se destacan: la sanción de la nueva Ley de Respuesta Integral al VIH, Hepatitis Virales, Tuberculosis e Infecciones de Transmisión Sexual; la Ley de Alcohol Cero al volante; la "Ley Lucio"; la Ley de Humedales, entre otras.

4.1. Nueva identidad gráfica del programa de radio

En el contexto del relanzamiento del programa de radio, se trabajó gráficamente en una renovada propuesta para comunicarlo en las redes sociales e identificarlo en el sitio web institucional.

La paleta de colores elegida fue beige con detalles en bordó, con una radio prendida que proyecta ondas sonoras como elemento central. En la pieza, se priorizó el nombre del programa, ya que

el Área lo produce y difunde nacionalmente hace 23 años.

5. PÓDCAST "DERECHOS Y ACCIÓN"

Por tercer año consecutivo, desde el Área, se produjo el pódcast "Derechos y Acción" con el objetivo de informar y analizar en profundidad asuntos relacionados con la promoción y defensa de los derechos humanos.

Cada semana se abordó un tema específico con profesionales y técnicos de la Defensoría del Pueblo de la Nación, otros Defensores/as del Pueblo regionales, funcionarios/as nacionales y provinciales, y diversos/as especialistas en la temática a analizar.

Dentro de los participantes, se pueden destacar a:

- El Presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO).
- La Defensora del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual.
- Los/as Defensores/as del Pueblo de las ciudades de Salta, Río Cuarto, San Carlos de Bariloche y Villa María, del partido de Gral. Pueyrredón y de las provincias de Chaco, San Juan y Buenos Aires.
- Funcionarios/as del INCUCAI, Indec, Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI) y del Banco Nacional de Datos Genéticos.
- y de diferentes ONG como ASDRA, Vida Silvestre, CESVI, Cruz Roja Argentina, Fundación Cardiológica Argentina, Fundación Mundo Marino, Cascos Verdes, Infancia en Deuda o FADEPOF, entre otras.

Algunos de los temas tratados fueron:

- La cobertura médica al diagnóstico de pubertad precoz
- Los ciberdelitos
- El bullying
- La violencia doméstica
- La Ley de Cuidados Paliativos
- La igualdad de género en el deporte
- Los focos de incendio en los humedales de la zona del río Paraná, entre otros.

Los pódcast tienen una duración aproximada de 15 minutos y son grabados, editados y difundidos por integrantes del Área. Se pueden escuchar desde la página web de la Institución y por distintas plataformas digitales como Spotify, Apple Podcasts y Google Podcasts. Este año también se lo incorporó a YouTube.

5.1. Nueva imagen del pódcast

Para renovar la comunicación del pódcast en las redes sociales, se eligió un diseño que expresara la modernidad de la nueva herramienta. El elemento diferenciador seleccionado para simbolizarlo fueron los auriculares acompañados de una estética actual similar a los reproductores de sonido digitales de las plataformas donde el pódcast más se escucha. Conceptualmente, los colores blanco y gris acompañaron el mensaje, con el objetivo de reforzar el carácter tecnológico y actual de este medio de comunicación; al igual que la tipografía sin serifa para expresar un estilo más descontracturado.

Además, cada posteo contó con palabras claves descriptivas de la entrevista presentadas a modo de ***hashtags***.

6. SÍNTESIS DE PRENSA

Se continuó con la producción de una síntesis de noticias, que se realiza en el Área y contiene un resumen de medios con la información más relevante respecto a todos los tópicos concernientes a las Áreas temáticas: Grupos Vulnerables, Identidad y Ciudadanía, Salud y Educación, Medio Ambiente, Servicios Públicos, Seguridad Social y Géneros y Diversidad, además de las menciones sobre la Defensoría del Pueblo de la Nación, las Defensorías provinciales y nacionales. Actualmente, se hace un resumen, donde se incluyen las noticias de los principales diarios del país, medios del exterior, portales web, radios y emisoras de TV. Está dirigido primordialmente al personal de la Defensoría y en lugar de enviarlo por correo electrónico, como se hacía anteriormente ahora se distribuye vía WhatsApp, a partir de una base de datos que se ha confeccionado en el Área. Este trabajo es considerado de extrema utilidad por las Áreas porque les permite iniciar actuaciones de oficio o hacer el seguimiento de denuncias y actuaciones que ya fueron iniciadas.

7. GACETILLAS

Las gacetillas y comunicados de prensa son herramientas útiles para informar a los diferentes medios de comunicación sobre las actividades de la Defensoría del Pueblo.

Con ellas, se procura reflejar las funciones institucionales, ya sean reuniones con visitantes extranjeros/as, funcionarios/as nacionales u organizaciones intermedias, charlas, firmas de convenios, actuaciones o exhortaciones, así como la promoción de temática relacionada con los derechos humanos.

Los comunicados se comparten vía correo electrónico o WhatsApp a todo el país, se contactan a periodistas especializados en diferentes temas para acercarles la información y se publican en la página web de la Institución, como también en las redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram).

8. OBSERVATORIO DE FEMICIDIOS

El Observatorio de Femicidios de la Defensoría del Pueblo de la Nación se desarrolla en el Área Promoción de Derechos Humanos y Comunicación desde 2016 (año en que fue creado).

Sus datos estadísticos sobre femicidios, suicidios feminicidas, transfemicidios y femicidios vinculados se basan en una auditoría de medios que se realiza diariamente y se vuelca en planillas para generar información anualmente, con el objetivo de que se produzcan políticas públicas para erradicar la violencia de género en Argentina.

La tarea del Área con respecto al Observatorio se divide en dos pilares fundamentales: por un lado, el desarrollo de las estadísticas y presentación de los informes, y por otro, la difusión de las mismas en los medios de comunicación y las redes sociales.

Filo.

Durante el primer semestre del año hubo un femicidio cada 30 horas en el país

Según el observatorio La Casa del Encuentro en este período se registraron 143 femicidios y 3 trans-travesticidios.

2 de Julio de 2022

Durante el primer semestre del 2022 se registraron entre 114 y 175 femicidios y trans-travesticidios en todo el país, según lo revelaron este viernes los estadísticos de cuatro observatorios que confeccionan sus propias mediciones de crímenes vinculados con la violencia de género, de acuerdo a distintos métodos de recopilación de información.

Por su parte, el Observatorio de Femicidios de la Defensoría del Pueblo de la Nación contabilizó 130 femicidios desde el primero de enero hasta el treinta de junio, los cuales incluyen 106 femicidios directos, 13 vinculados, 3 trans-travesticidios y 8 suicidios femicidas.

Durante 2022, se presentaron tres informes con datos estadísticos sobre femicidios. El primer informe o informe parcial abarcó como período de estudio entre el 1 de enero y el 30 de julio.

El segundo informe fue presentado a la Relatora Especial sobre la violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias, Reem Alsalem, el 25 de noviembre –Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer–, tal como indica el compromiso asumido de la Institución con su predecesora, la Relatora Especial Dubravka Šimonović, mediante la Resolución N° 49/16. Dicha resolución también establece la creación del Observatorio.

ámbito

Números que alarman: en Argentina hubo un femicidio cada 33 horas en 2022

SOCIEDAD 25 Noviembre 2022

El Observatorio de Femicidios de la Defensoría del Pueblo de la Nación tomó los datos de femicidios durante los últimos 11 meses.

Pixabay

En este **Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer**, se dieron a conocer los datos del Observatorio de Femicidios de la Defensoría del Pueblo de la Nación tomados **durante 11 meses en el país y se registraron 231 femicidios, es decir, uno cada 33 horas.**

Las Más Leídas

1 El Pentágono reveló la foto de un pitufo el lado del globo espía chino

2 Radiografía del empleo en la Argentina: ránking de salarios, informalidad y los que buscan un segundo trabajo

3 Paro bancario: qué servicios funcionan y cuáles no

4 Se desperto el dólar blue: subió por primera vez en seis jornadas

Por último, contemplando la Resolución Nº 30/17 mediante la cual, la Relatora Dubravka Šimonović sugiere que las fechas de recopilación de casos sea por año calendario, se presentó el informe final, para el cual se hizo una campaña gráfica en las redes sociales de la Defensoría.

A continuación, se incluye el Informe Anual 2022 completo:

INFORME ANUAL 2022 DEL OBSERVATORIO DE FEMICIDIOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN

La violencia contra las mujeres y las niñas es la violación de los derechos humanos más generalizada, arraigada en la desigualdad y la discriminación de género, las relaciones de poder desiguales y las normas sociales perjudiciales. Se estima que, a nivel global, una de cada tres mujeres ha sido víctima de violencia física o sexual por parte de su pareja o de violencia sexual por parte de personas ajenas a la pareja a lo largo de su vida.

OMS, Estimaciones de la prevalencia de la violencia contra las mujeres 2018 (Ginebra, 2021)

INTRODUCCIÓN

El asesinato de mujeres y niñas por razones de género es la manifestación más brutal y extrema de este tipo de violencia. Los hallazgos de este informe muestran que, en 2022, alrededor de 242 mujeres y niñas en Argentina fueron asesinadas por sus parejas u otros familiares. Esto significa que más de cuatro mujeres, niñas o personas trans son asesinadas por semana por razones de género.

En términos generales, el femicidio se refiere a los homicidios cometidos por factores relacionados con el género, como la ideología del poder y el privilegio del hombre sobre la mujer, las normas sociales relativas a la masculinidad y la necesidad de imponer el control o el poder del hombre, hacer cumplir los roles de género, o prevenir, desalentar o castigar lo que se considera un comportamiento femenino inaceptable.[1]

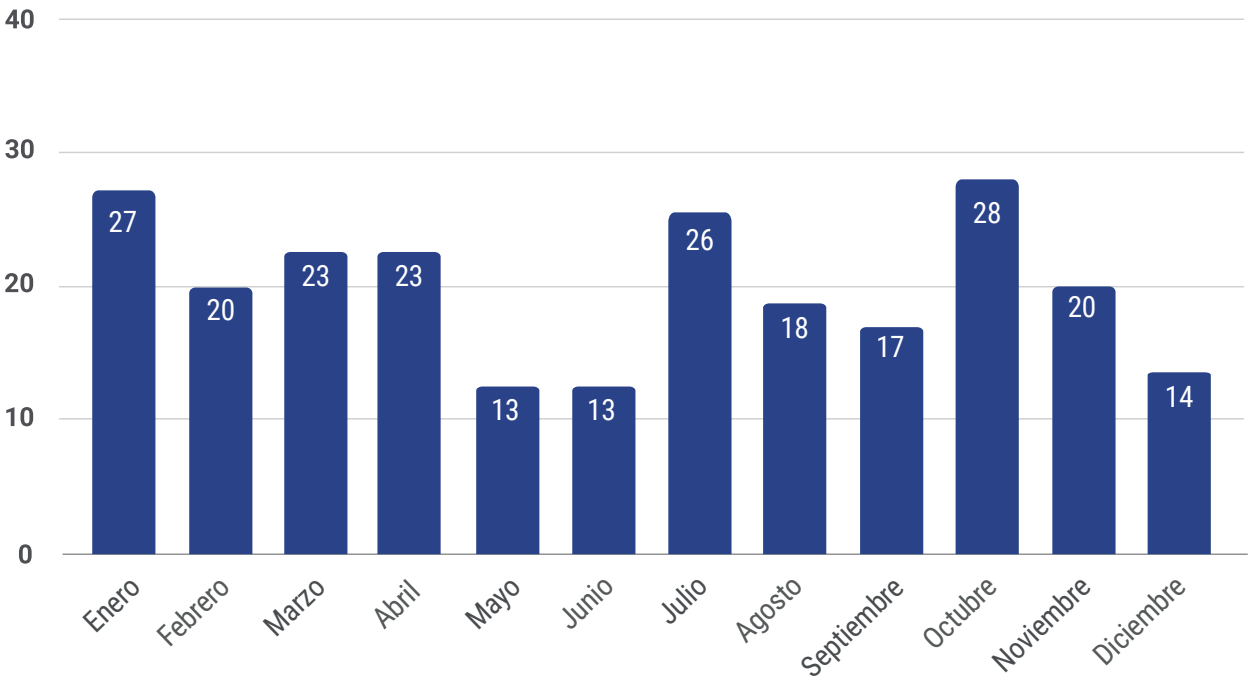
A nivel estadístico, tal como lo establece el "Marco estadístico para medir el homicidio de mujeres y niñas por razones de género (también denominado 'femicidio/feminicidio')", con el fin de recolectar datos, los homicidios de mujeres y niñas por razones de género (femicidio/feminicidio) se definen como: homicidios intencionales de víctimas mujeres cometidos por sus parejas íntimas, los cometidos por otros miembros de la familia y los cometidos por otros autores conocidos o desconocidos con un determinado modus operandi o en contextos específicos que indican motivaciones por razones de género.

El Observatorio de Femicidios de la Defensoría del Pueblo de la Nación (en adelante, OFDPN), releva casos de **femicidios**, **transfemicidios**, **femicidios vinculados** y **suicidios feminicidas** cometidos en Argentina.

Elabora anualmente una auditoría de medios, a partir de la información que recopila de portales digitales, diarios impresos, redes sociales y convenios con instituciones que poseen bases de datos, a la vez que corrobora la información obtenida con fiscalías, comisarías y hospitales. Su objetivo principal es generar

1 UNODUC. "Marco estadístico para medir el homicidio de mujeres y niñas por razones de género (también denominado "femicidio/feminicidio"), https://bit.ly/3JxI8KQ.

FEMICIDIOS (POR MES)



estadísticas sobre femicidios cometidos en Argentina para diseñar, implementar y evaluar políticas públicas destinadas a prevenir, sancionar y eliminar la violencia contra la mujer.

Los criterios empleados por el OFDPN están basados en la Ley Nº 26.485[2] y en función de la figura que describe el artículo 80[3], incisos 1°, 4°, 11 y 12 del Código Penal de la Nación Argentina. También, en las recomendaciones de la relatora especial sobre la violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias, señora Dubravka Šimonović y su sucesora, Reem Alsalem, y en el "Modelo de protocolo latinoamericano de investigación de las muertes violentas de mujeres por razones de género (femicidio/feminicidio)",[4] elaborado por la Oficina Regional para América Central del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH) y ONU Mujeres en 2014.

2 Ley N° 26.485, https://bit.ly/3rtNnka.

3 Ley N° 26.791, https://bit.ly/3jGOwAX.

4 ONU Mujeres, https://bit.ly/3MaHMaA.

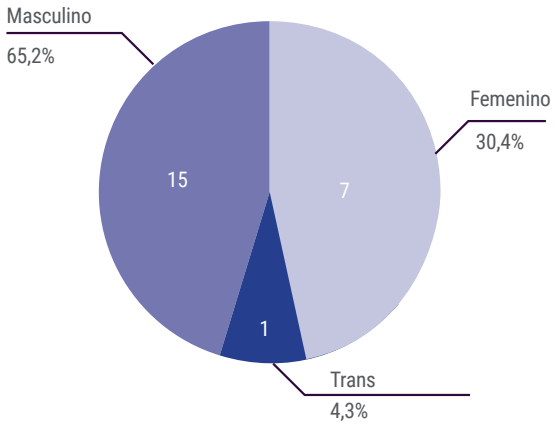
LAS CIFRAS DE LA VIOLENCIA MACHISTA

El presente informe contiene la totalidad de los casos relevados desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022: se registraron **242 víctimas de femicidio confirmadas**, que incluyen **23 femicidios vinculados**, **7 personas trans** y **14 suicidios feminicidas**.

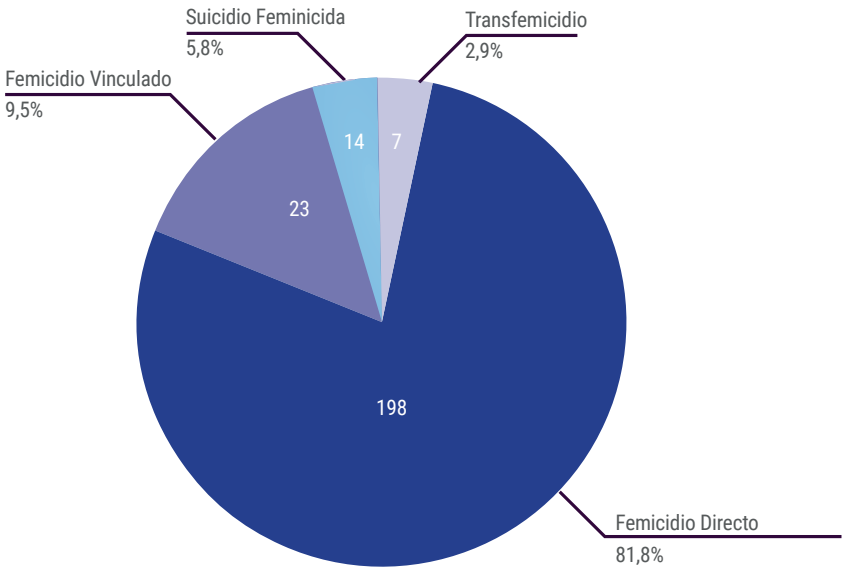
Este Observatorio fue el primer registro de femicidios de Argentina en incluir y desarrollar el concepto de **suicidios feminicidas** e insiste en visibilizarlos. Estos se producen cuando se comprueba que las mujeres se quitan la vida como consecuencia de los abusos sistemáticos y la violencia de género que sufrieron.

Dentro de las características principales de las víctimas, en lo que refiere al rango etario, se detectaron 26 víctimas menores de 18 años, 13 de ellas menores de 12 años. Tal como se aprecia en el gráfico, la franja etaria de las

FEMICIDIOS VINCULADOS



TOTAL DE FEMICIDIO (TIPOS)



víctimas con mayor incidencia es de 31 a 50 años.

En cuanto al vínculo, se pudo determinar en un 83% la existencia de una relación preexistente entre la víctima y el victimario. En la mayoría de los casos, se trataba de una relación de pareja, expareja o sexo afectiva. Solo el 11% de los femicidios fueron cometidos por desconocidos y, en un 6% de los casos, no se pudo determinar el vínculo entre las partes involucradas.

El apuñalamiento, el uso de armas de fuego y los golpes fueron los métodos más utilizados para cometer los femicidios. También, se registra una incidencia alta de mujeres estranguladas. Hubo un caso de una niña cuya violación provocó su muerte – considerando la violación como única modalidad– y 14 femicidios fueron precedidos por una violación.

Otro dato que se sostiene a través de los años es la locación donde se cometieron los femicidios: **el hogar de la víctima o la vivienda que comparte con el femicida**, son los lugares donde más se vulneran sus derechos.

Más del 19% de las víctimas realizó al menos una denuncia por violencia de género previamente al femicidio (un 4% más que en 2021). Estas muertes se podrían haber evitado si los dispositivos de protección hubieran funcionado correctamente. También, muchas de las familias de las víctimas reclaman que las mujeres fueron ignoradas en múltiples ocasiones al intentar denunciar a sus agresores.

Quince de los femicidas pertenecen o pertenecieron a las fuerzas de seguridad, es decir, policías, policías retirados, militares, defensa civil, etcétera.

Nueve femicidios fueron cometidos por sicarios. El femicidio por sicariato ha aumentado exponencialmente, sobre todo en la provincia de Santa Fe donde muchos de los casos de femicidio están relacionados con el narcotráfico. Los casos incluidos en el registro de este Observatorio son aquellos en los que se pudo comprobar que las víctimas fueron asesinadas en un contexto de violencia de género, o bajo lo que el "Modelo de protocolo latinoamericano de investigación de las muertes violentas de mujeres por razones de género (femicidio/feminicidio)" denomina como *overkill* o utilización de una violencia excesiva.[5]

Esto no significa que todas las muertes violentas de mujeres que están relacionadas con el narcotráfico sean femicidios. Puntualmente en Santa Fe, según un artículo periodístico que se basa en las cifras del Observatorio de la Seguridad Pública (OSP), durante 2022, "se triplicó la cantidad de víctimas mujeres en asesinatos cometidos en Rosario, en comparación con 2021" pero "el crecimiento del porcentaje de mujeres asesinadas se produjo en paralelo a la disminución de casos de femicidios o en los que se investigan componentes previos de violencia de género, lo que revela un presunto aumento de su participación en las tramas de las economías ilegales o como 'blancos' de venganzas en el mundo del crimen, altamente masculinizado".[6]

Por otro lado, se registraron 48 femicidas que se suicidaron y 10 intentos de suicidio sin consumar. Se advierte un aumento en la cantidad de femicidas que se suicidan, ya que, durante el mismo período de 2021, se registró un 5% menos de femicidas que acabaron con sus vidas sin haber sido juzgados.

En cuanto a las víctimas colaterales, se detectó que **200 niños, niñas y adolescentes quedaron sin madre** a causa de los femicidios, y **6 mujeres estaban embarazadas** al momento de ser asesinadas. Solo en el 34% de los femicidios no hubo víctimas colaterales.

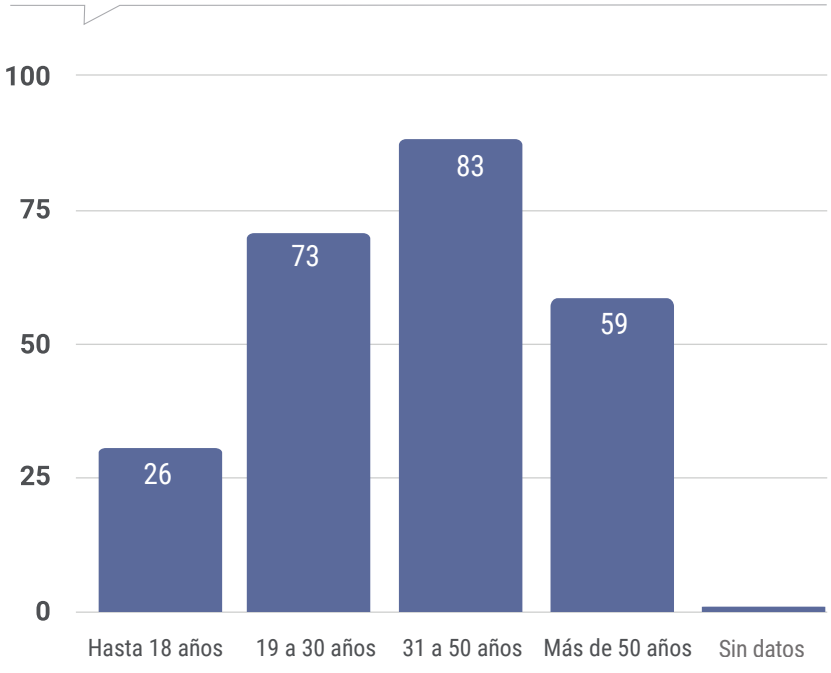
Con respecto al registro de casos en el país, las provincias con mayor cantidad de femicidios son: Buenos Aires con 86, Santa Fe con 36, Córdoba con 23 y Mendoza con 12 casos.

La zona sur de Buenos Aires es la que tiene mayor incidencia de femicidios, siendo La Plata el partido que encabeza la lista (9). En segundo lugar, se encuentra la zona oeste, con La Matanza como el partido con mayor cantidad de casos (7). Por último, en la zona norte, Pilar, Vicente López y Zárate igualan con 2 femicidios cada una. En Capital Federal, se cometieron 6 femicidios en total.

Sin embargo, teniendo en cuenta las estimaciones de población del Indec[7] para 2022, la incidencia de casos por provincia refleja una realidad diferente. En

5 Ídem.

EDAD DE LAS VÍCTIMAS



6 Rosario3. "Creció el número de mujeres asesinadas en Rosario por fuera de los femicidios", 6/11/22, https://bit.ly/3T9PGpy.

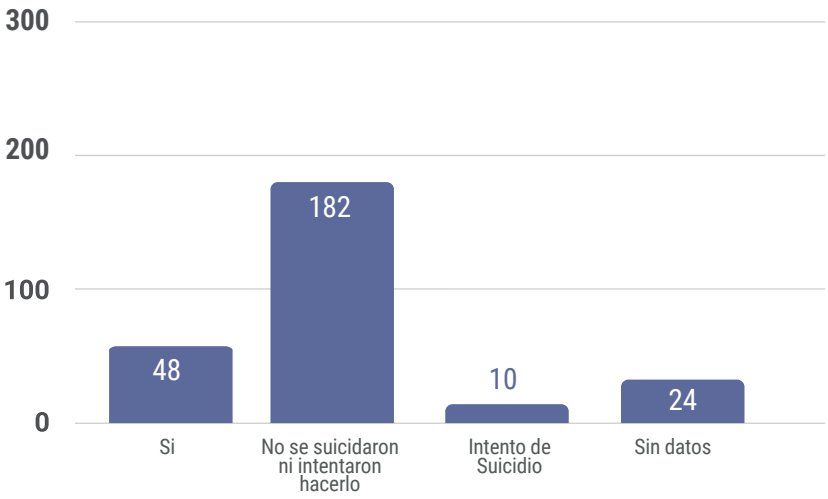
7 Fuente: Indec, https://bit.ly/37gprdy.

proporción a la población del sexo femenino, las provincias con la tasa más alta de femicidios, son:

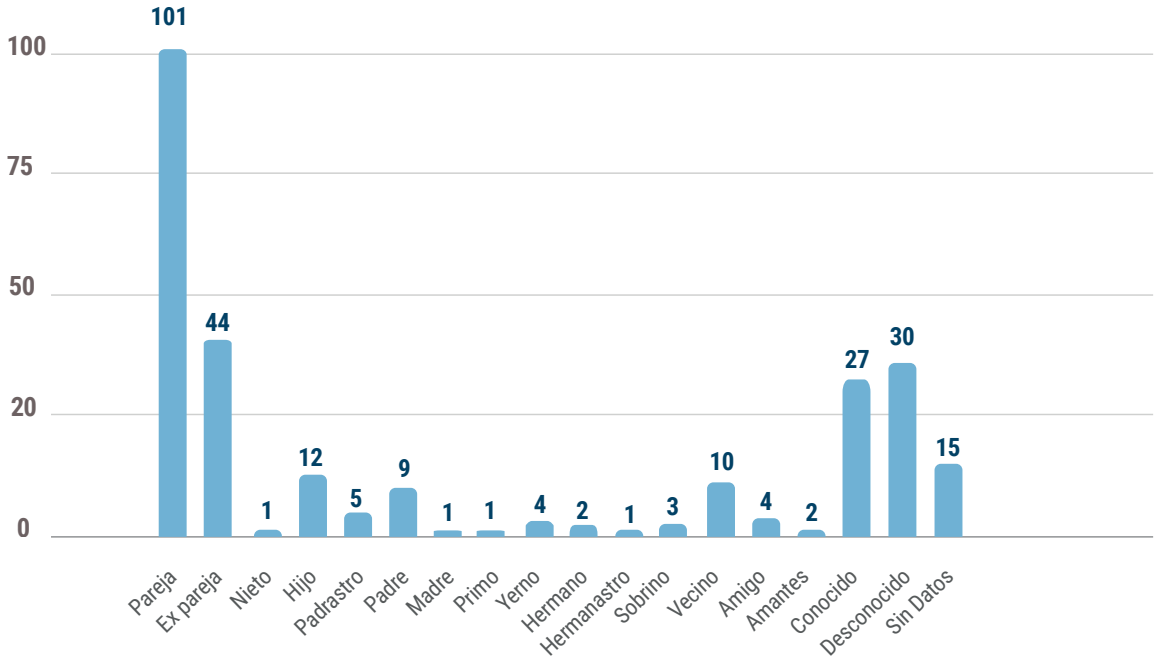
1. **Tierra del Fuego**: 0,00224 (2 femicidios sobre 89.256 habitantes del sexo femenino)
2. **Santa Fe**: 0,00196 (38 femicidios sobre 1.839.483 habitantes del sexo femenino)
3. **Santiago del Estero**: 0,00179 (9 femicidios sobre 501.482 habitantes del sexo femenino)
4. **Chaco**: 0,00177 (11 femicidios sobre 622.133 habitantes del sexo femenino)
5. **Jujuy**: 0,00176 (7 femicidios sobre 398.215 habitantes del sexo femenino)

Este informe contiene datos que podrían ser modificados conforme avancen las investigaciones y las causas.

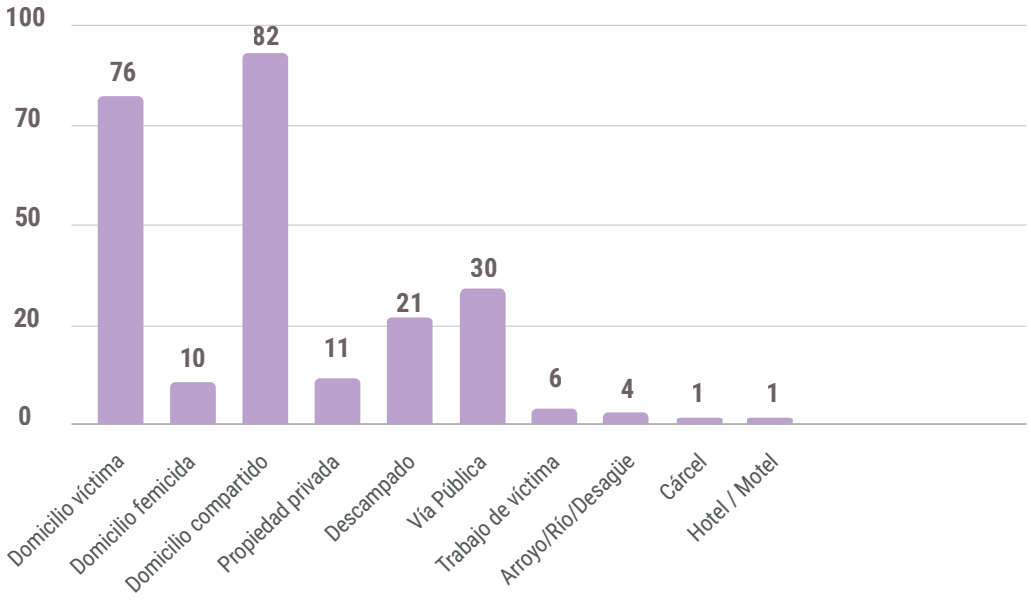
FEMICIDAS SUICIDAS



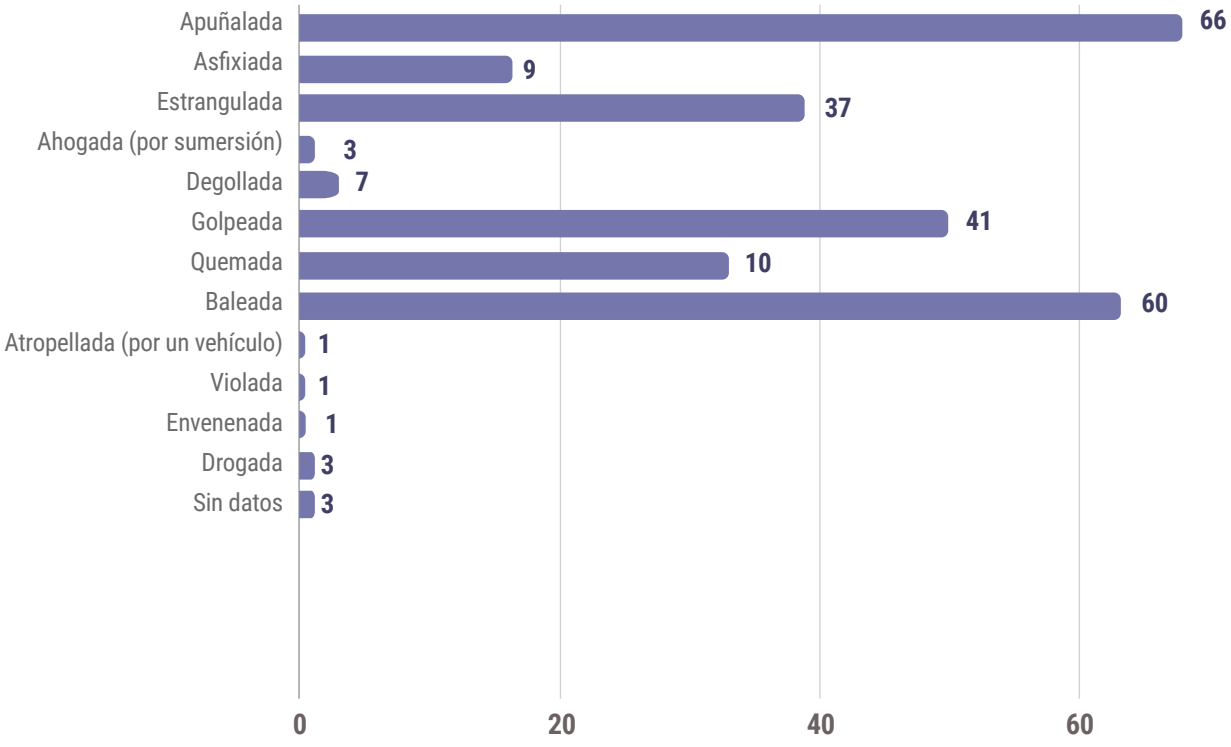
TIPO DE VÍNCULO



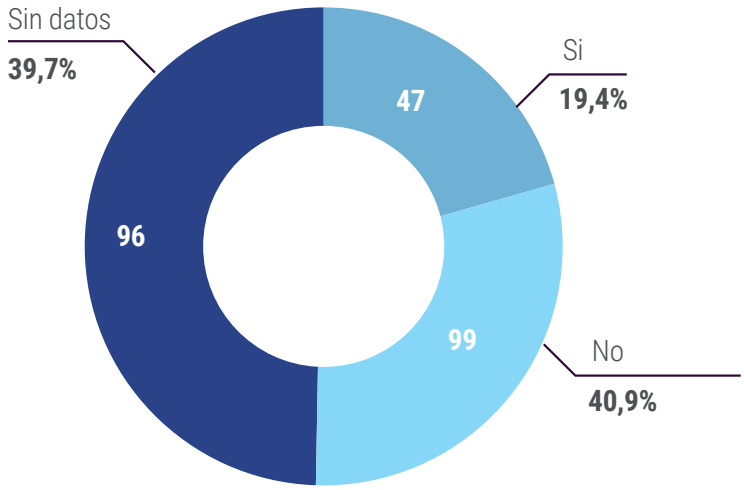
LUGAR DEL HECHO



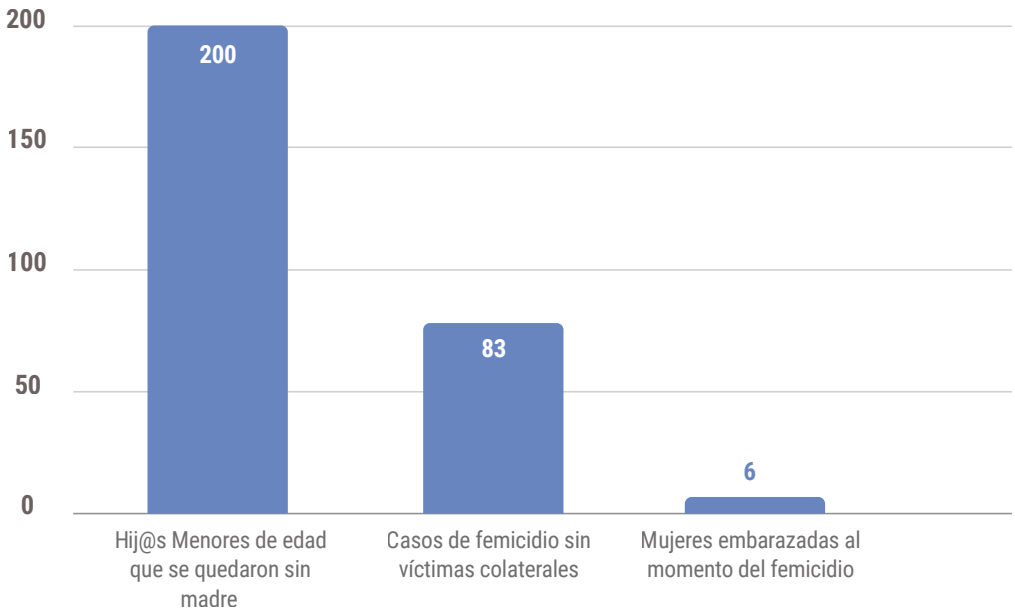
MODALIDAD



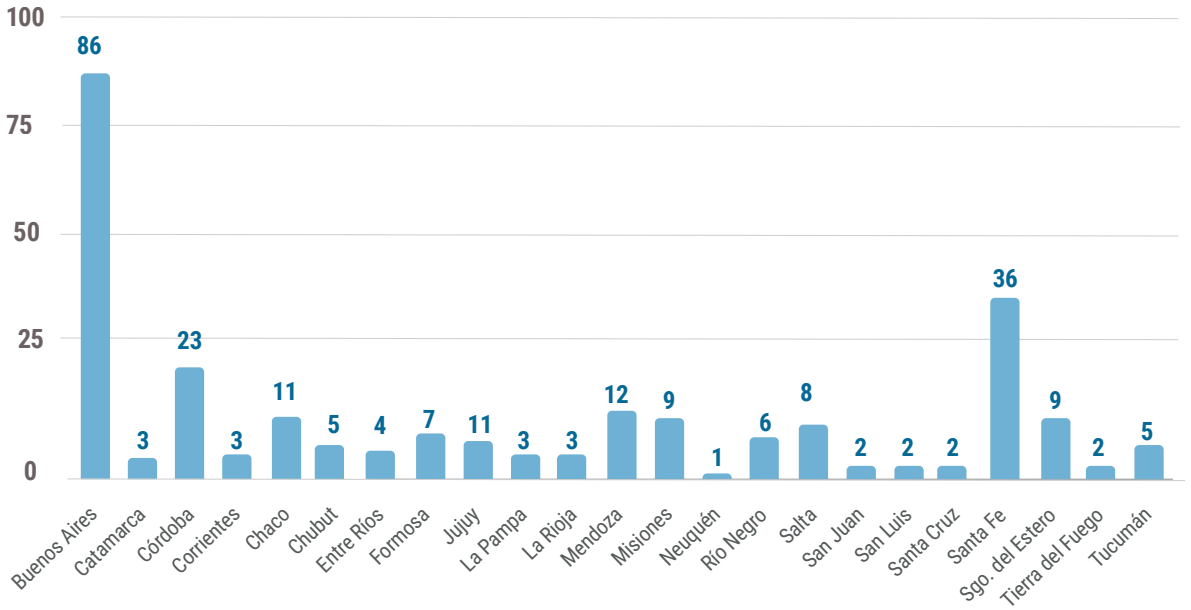
DENUNCIAS PREVIAS AL HECHO

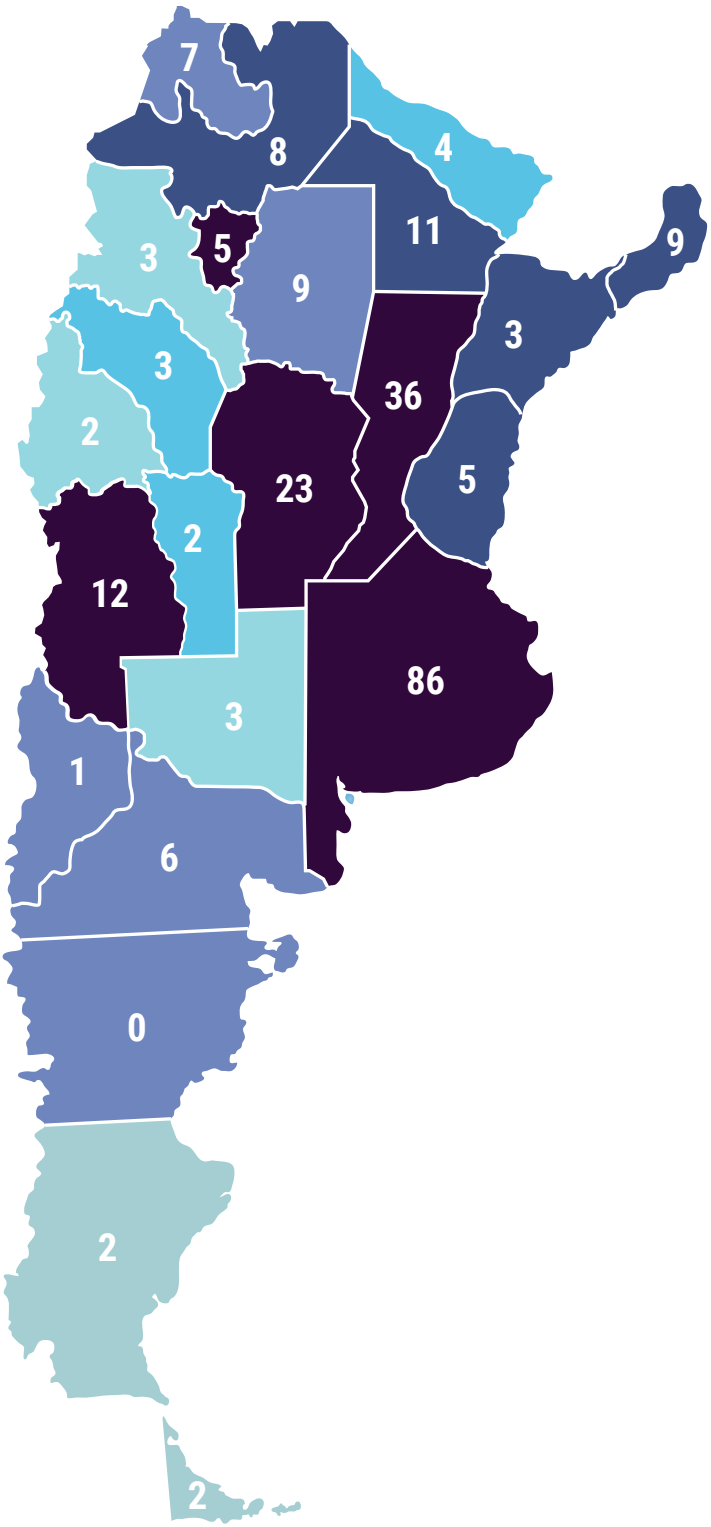


VÍCTIMAS COLATERALES



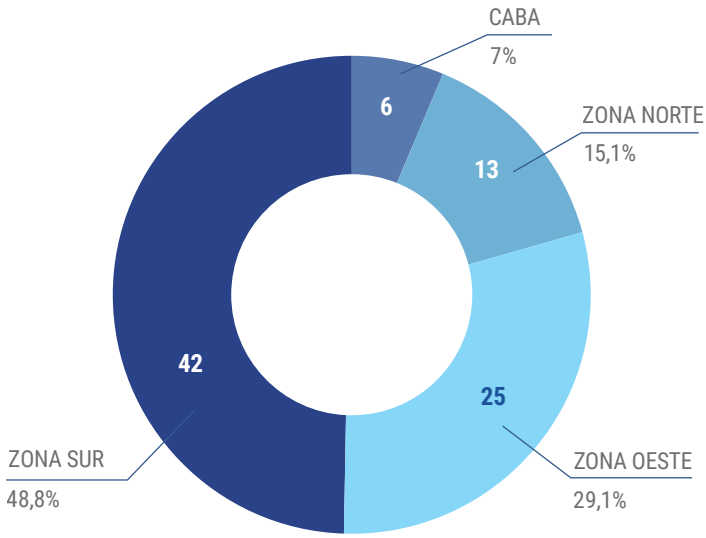
CASOS DE FEMICIDIOS POR PROVINCIA





Víctimas durante 2022	
Buenos Aires	86
Santa Fé	36
Tucumán	5
Córdoba	23
Salta	8
Misiones	9
Jujuy	7
Chaco	11
Corrientes	3
Mendoza	12
Santa Cruz	2
Río Negro	6
Entre Ríos	5
San Luis	2
Santiago del Estero	9
Chubut	0
Catamarca	3
Neuquén	1
San Juan	2
Formosa	4
La Pampa	3
La Rioja	3
Tierra Del Fuego	2

FEMICIDIOS EN BUENOS AIRES (POR ZONA)



9

GÉNEROS Y DIVERSIDAD

ACTUACIÓN DEL ÁREA

Introducción

El Área tiene como misión intervenir ante las problemáticas que vulneran y atentan la igualdad de género que afectan principalmente a las mujeres y a las personas que integran el colectivo LGBTIQ+ (lesbiana, gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti, intersexual y queer), las que dificultan y, en algunos casos, impiden el acceso a sus derechos.

Las iniciativas adoptadas por esta Área buscan establecer un diálogo fluido con las personas para descubrir sus necesidades y vulnerabilidades específicas, y promover así políticas y medidas basadas en sus prioridades a fin de alcanzar un desarrollo más inclusivo y sostenible.

Por ello, se trabaja en distintas temáticas que involucran principalmente los derechos de los colectivos mencionados, considerando en el trámite de las investigaciones, las políticas públicas implementadas para garantizar el libre acceso a los derechos adquiridos.

Como INDH cada acción se sustenta en un amplio marco legislativo vigente.

ÁMBITO INTERNACIONAL

El derecho a la igualdad y no discriminación respecto del género se encuentra amparado ya en los preceptos genéricos sobre igualdad incluidos en el artículo 16.1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH); en los artículos 3 y 23.4 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP) y en los artículos 3 y 7.a.i del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC).

Por su parte, la Declaración y Programa de Acción de Viena aprobada en la Conferencia Mundial de Derechos Humanos el 25 de junio de 1993 señala, en su punto 18, que los derechos humanos de la mujer y de la niña son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales. Establece como objetivos prioritarios de la comunidad internacional la plena participación, en condiciones de igualdad, de la mujer en la vida política, civil, económica, social y cultural en los planos nacional, regional e internacional y la erradicación de todas las formas de discriminación basadas en el sexo.

También, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra La Mujer "Convención de Belem do Pará", aprobada a nivel nacional mediante la Ley N° 24.632 entiende por violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en su género.

La Observación General N° 16 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CDESC): "La igualdad de derechos del hombre y la mujer al disfrute de los derechos económicos, sociales y culturales", destaca la obligación de los Estados de respetar, proteger y cumplir los derechos que hacen a la igualdad de género.

El principal instrumento para la protección de los derechos respecto del género es la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, aprobada por la Resolución N° 34/180 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, supervisado por el Comité para la Eliminación de la Discriminación Contra la Mujer (CEDAW). En nuestro país, la Convención fue ratificada mediante la Ley N° 23.179 en 1985.

Vinculado con el colectivo LGBTIQ+ en 2011, el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas aprobó su primera resolución histórica que reconoce los derechos de las personas LGBTIQ+, que fue seguida de un informe que documenta las violaciones de los derechos humanos basadas en la orientación sexual y la identidad de género.

A raíz del informe, se instó a todos los países que aún no lo habían hecho a promulgar leyes que protejan los derechos básicos de personas LGBTIQ+ luego aprobó una segunda resolución para combatir la violencia y la discriminación por orientación sexual y la identidad de género. Finalmente, la tercera resolución, sobre protección contra la violencia y la discriminación, que ordena el nombramiento de un Experto Independiente en la temática.

Ámbito nacional

A partir de la reforma constitucional de 1994, el Estado argentino ha procedido a la adopción de medidas de acción progresivas tendientes a incluir la perspectiva de género en materia de derechos humanos.

- Ley N° 24.012 de Cupo Femenino que buscó aumentar la representación de las mujeres en la política, a través de cuotas de mínima participación en las listas de candidatos/as que presentan los partidos en las elecciones, estableciendo que al menos un 30% de estas listas debía estar ocupada por mujeres. El cupo estuvo vigente hasta las elecciones legislativas de 2017. A partir de ese momento, se estableció por la Ley N° 27.412 un sistema de paridad de género en los órganos legislativos nacional y subregional (Congreso Nacional y Parlamento del Mercosur).
- Ley N° 25.087 de Delitos Contra la Integridad Sexual.
- Ley N° 25.584 de Prohibición en Establecimientos de Educación Pública de Acciones que Impidan el Inicio o Continuidad del Ciclo Escolar a Alumnas Embarazadas.
- Ley N° 26.485 de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres en los Ámbitos en que Desarrollen sus Relaciones Interpersonales, por la que se garantiza la igualdad y el derecho a vivir una vida sin violencia. Protege el derecho de todas las mujeres a una vida libre de violencia y define, entre otras, la violencia que se relaciona con la salud sexual y salud reproductiva (violencia sexual, violencia contra la libertad reproductiva y violencia obstétrica).
- Ley N° 26.150 de Creación del Programa Nacional de Educación Sexual Integral – ESI, por la que se establece que todas las personas deben recibir educación sexual integral en todas las instituciones educativas del país, privadas o estatales, confesionales o laicas, en todos los niveles y modalidades (jardín de infantes, primario, secundario y educación superior).
- Ley N° 26.618 de Matrimonio Civil –conocida como ley de matrimonio igualitario–, por la que se establece que el matrimonio civil tendrá los mismos requisitos y efectos, con independencia de que los/as contrayentes sean del mismo o de diferente sexo.
- Ley N° 26.743 de Derecho a la Identidad de Género de las Personas, por la que se consagra que toda persona tiene derecho al reconocimiento de su identidad de género. En consecuencia, todas las personas tienen derecho a ser reconocidas, tratadas e inscriptas en sus documentos personales de acuerdo a su identidad de género. Además, dispone el acceso gratuito a la salud integral, que incluye todas las prácticas que las personas trans deseen realizar entre ellas –hormonización y cirugías de modificación corporal parciales o totales–, en todo el sistema de salud tanto público como privado.
- Ley N° 27.210 de Creación del Cuerpo de Abogados y Abogadas

para Víctimas de Violencia de Género.

- Ley N° 27.499 de Capacitación Obligatoria en Género y Violencia de Género –conocida como ley Micaela–, por la que se establece la capacitación obligatoria para todas las personas que se desempeñan en la función pública, en los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Nación.
- Ley N° 27.452 de Régimen de Reparación Económica de Niñas, Niños y Adolescentes –conocida como ley Brisa–, por la que otorga una reparación económica destinada a personas menores de 21 años, cuya madre, padre o progenitor/a afín murió a causa de violencia de género o de violencia dentro de la familia.
- Ley N° 26.378 por la que se ratifica la Convención sobre los Derechos de Personas con Discapacidad, por la que se reconoce el derecho de las personas con discapacidad a casarse y a fundar una familia, a decidir libremente, y de manera responsable, el número de hijos/as que quieren tener y el tiempo que debe transcurrir entre un nacimiento y otro. Asimismo, a tener acceso a información y educación, sobre reproducción y planificación familiar, apropiados para su edad, y que se les ofrezcan los medios necesarios para permitirles ejercer esos derechos. También, a mantener su fertilidad.
- Ley N° 27.412 sobre Paridad de Género en Ámbitos de Representación Política, por la que se establece como requisito para la oficialización de las listas de candidatos que se presenten para la elección de senadores/as nacionales, diputados/as nacionales y parlamentarios/as del Mercosur que estas integren, de manera intercalada, a mujeres y varones desde el primer candidato/a titular hasta el último candidato/a suplente.

A través del Decreto N° 7/2019, se suprimió el organismo denominado Instituto Nacional de las Mujeres (INAM), que era continuador del entonces Consejo Nacional de las Mujeres. Actualmente, corresponde al Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad (MMGyD) garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de políticas de género, igualdad y diversidad, procurando la identificación de necesidades de adecuación y actualización normativa y asegurando un enfoque transversal de las políticas por medio de la coordinación interministerial y la articulación con actores de la sociedad civil.

Más allá de lo expuesto, resulta que, si bien el Estado argentino se encuentra a la vanguardia en la adopción de leyes formalmente emanadas del Congreso de la Nación y de otras normas materiales –dictadas tanto por el Poder Ejecutivo Nacional y otros órganos locales– en materia de reconocimiento de los derechos humanos, lo cierto es que, en la práctica, muchas de esas medidas no se implementan vulnerándose así los derechos reconocidos.

PRINCIPALES TEMAS TRABAJADOS

Promoción y protección de derechos del colectivo LGBTIQ+

- Acceso a los tratamientos hormonales y quirúrgicos de reconversión de género

Se abordaron denuncias vinculadas con la falta de cobertura, demoras en la tramitación de las autorizaciones o suspensión de tratamientos, así como de cirugías por parte de los servicios de salud. Se intervino teniendo en cuenta lo previsto en la Ley Nº 26.743 de Identidad de Género, particularmente lo que establece el artículo 11:

> Todas las personas mayores de dieciocho (18) años de edad podrán, conforme al artículo 1 de la presente ley y a fin de garantizar el goce de su salud integral, acceder a intervenciones quirúrgicas totales y parciales 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 (…) 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 (…).

En todos los casos, se brindó asesoramiento a las personas y se realizaron gestiones pertinentes, a fin de resolver la problemática. Asimismo, en razón del objeto, muchas se derivaron al Área Salud.

- Perspectiva de género en el deporte

En el transcurso de 2022, también se recibieron denuncias sobre los inconvenientes que se presentan a la hora de incluir a las disidencias en el ámbito deportivo. Es por eso que se iniciaron las actuaciones caratuladas: "Aplicación de perspectiva de género en el ámbito deportivo de fútbol" y "Presuntos inconvenientes de un jugador para participar de un torneo de hockey".

Estas restricciones obedecen a una cuestión que hace meramente a lo simbólico y cultural. Con ello, queda demostrado que, pese a los avances en materia de derechos para las mujeres y disidencias en nuestro país, el fútbol, al igual que otras disciplinas del deporte, todavía es un ambiente excluyente.

- Cambio registral

Se iniciaron actuaciones de oficio para conocer la cantidad de solicitudes de cambios de identidad de género tutelados en la Ley N° 26.473 de género y tramitadas por los registros en distintas localidades de Argentina a fin de evaluar los posibles obstáculos.

- Implementación de la ley de cupo laboral de las personas travestis,

transexuales y transgénero

Durante el 2022, se puso el foco, particularmente, en las demandas de las personas travestis-trans, ante la extrema necesidad de trabajo formal que se vio respaldada a partir de la sanción de la Ley N° 27.636 de Acceso al Empleo Formal para personas Travestis, Transexuales y Transgéneros "Diana Sacayán-Lohana Berkins". Esta ley establece un cupo mínimo del 1% de los puestos del Estado nacional para esa población.

Por tal razón, se iniciaron actuaciones de oficio a fin de realizar el seguimiento de la implementación de esta Ley en distintas provincias de nuestro país. Se realizaron reclamos para que se implemente de forma efectiva en todos los organismos del sector público nacional.

- Violencia contra las mujeres

La violencia de género en Argentina es materia de constantes denuncias, el hecho es que, como ya se ha mencionado, a pesar de la cantidad de normas que se dictaron para terminar con este flagelo, las cifras de denuncias sobre violencia contra las mujeres, y las cifras de femicidio/feminicidio y transfemicidio no descienden. Se puede llegar a esta conclusión, si tomamos en cuenta los siguientes datos:

- Entre los meses de enero y diciembre de 2022, la línea 144 recibió 125.235 llamadas por consultas o denuncias de violencia de género (el total incluye las tres sedes: Nación, CABA y PBA).
- El informe estadístico publicado por la Oficina de Violencia Doméstica (OVD) de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, en diciembre de 2022, indica que entre los tres trimestres registrados recibieron 7533 denuncias y un total de 10.022 personas fueron afectadas por violencia doméstica (en esta cifra, se debe tener en cuenta que faltan los datos del cuarto trimestre).
- En cuanto al número de femicidios/feminicidios y transfemicidios, de acuerdo a los datos relevados por el Observatorio de Femicidios de la Defensoría del Pueblo de la Nación, en 2022, la cifra alcanzó los 242 casos.

El Área Géneros y Diversidad advierte que muchas de las investigaciones iniciadas tuvieron que ver con la falta de acceso a la información. Y esto se debe no solo a la poca difusión de los recursos que el Estado nacional puso en marcha para proteger a las mujeres y a la población LGBTIQ+, sino al desconocimiento de estas personas en el manejo de las herramientas tecnológicas o simplemente por la falta de estos recursos que le impiden realizar los trámites.

Se recibieron solicitudes de asistencia por parte de mujeres que se encontraban en una situación de violencia dentro de sus hogares y pedidos de asesoramiento sobre trámites que debían iniciarse en otros organismos. Las consultas tenían que ver con el acceso a determinados subsidios o programas, como los creados por el Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación, el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación o la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES). Desde el Área, se les brindó asesoramiento y se las vinculó con los distintos canales de asistencia de los diferentes organismos, así como con la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNAF) en los casos en los que se sumaban situaciones conflictivas con niños/as.

También, se recibieron solicitudes de asesoramiento para:

- Saber cómo y dónde hacer una exposición por violencia de género y psicológica.
- Saber de qué se trata el cupo laboral travesti trans y cómo solicitarlo.
- Manifestar sobre inconvenientes en el acceso al Programa Mi Pieza, destinado a mujeres cis o trans, que vivan en barrios populares.

Otras acciones

Se continuó con el seguimiento en los medios de comunicación de la temática abordada por el Área Géneros y Diversidad con el objetivo de profundizar sobre los problemas que estaban afectando a las mujeres y disidencias. Ello permitió tomar nota de las circunstancias desfavorables que vienen sufriendo estas personas y que, a pesar de la variedad de leyes sancionadas en pos de velar por sus derechos, algunas de ellas son incumplidas.

También, la finalidad del trabajo fue dar mayor visibilidad a esas situaciones, por eso se publicó el informe "Mujeres y Disidencias ¿con o sin derechos?", el cual menciona la amplia lista de situaciones complejas y reclamos de los grupos de mujeres y las personas LGBTIQ+.

Participación en eventos

- Conmemoración por el 10º aniversario de la ley de identidad de género en Argentina

Se cumplieron diez años de la sanción de la ley de identidad de género y la Defensoría del Pueblo participó de la celebración que tuvo lugar en el Salón Azul del Honorable Senado de la Nación.

Durante el evento, coordinado por Flavia Massenzio, presidenta de la Federación Argentina de Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans (FALGBT), se evocaron momentos del recorrido histórico de la lucha por el derecho a la identidad, hasta su sanción y promulgación. En ese sentido, tanto Flavia Massenzio como María Rachid expresaron su emoción por la transformación social, cultural y política producida a diez años de una ley que cambió la vida de muchas personas. Rachid recordó: "que además de voluntad política hubo que tener coraje para insistir por la ley de identidad de género".

Los expositores coincidieron en afirmar que la ley de identidad de género significó un hito no solo para Argentina, sino que sirvió como modelo para el mundo y, además, fue el puntapié inicial para muchos otros derechos que vinieron más tarde como el cupo laboral travesti trans o el DNI no binario. También, expresaron que se debe seguir trabajando profundamente para alcanzar otros derechos: "una nueva ley antidiscriminatoria para que se terminen con los discursos de odio", "una nueva ley que contemple una ESI no binarie" y una "ley integral trans".

- Día del Orgullo

La Defensoría del Pueblo de la Nación participó del acto conmemorativo en el

Día Internacional del Orgullo, en la ciudad de Chivilcoy, provincia de Buenos Aires. En dicho acto, el subsecretario general Juan José Böckel, a cargo de la Defensoría, hizo referencia al cumplimiento efectivo del cupo laboral travesti trans y al resto de las normativas para garantizar la libertad y el verdadero cumplimiento de todos los derechos de las personas del colectivo.

En esa oportunidad, también se resaltaron las actividades de asistencia que el Área Géneros y Diversidad llevó a cabo durante la pandemia a personas víctimas de violencias y abusos, especialmente del colectivo LGTBIQ+. Por su parte, la jefa del Área Identidad y Ciudadanía, Soledad Patané, expresó su compromiso en colaborar con aquellas personas que deban tramitar su rectificación registral y obtener el cambio de identidad de género, contemplado en la Ley N° 26.743.

- La Defensoría del Pueblo de la Nación participó de las primeras "Rondas de Intercambios de Experiencias en Ley Micaela"

El Área Géneros y Diversidad de la Defensoría del Pueblo de la Nación participó de las primeras jornadas de intercambio de experiencias en Ley Micaela, convocada por el MMGyD.

El objetivo del encuentro era promover el intercambio de estrategias entre los organismos de los tres poderes del Estado, que venían desarrollando las capacitaciones para sus agentes, en cumplimiento de la Ley Micaela Nº 27.499.

En esa ocasión, se expusieron los saberes obtenidos a partir de la implementación de los programas y formaciones, destacando y compartiendo buenas prácticas.

Durante el año informado, se iniciaron 46 actuaciones. Asimismo, debemos poner de resalto que, desde el Área, se trabajó en forma transversal con otras Áreas de esta Defensoría en las múltiples actuaciones cuyo objeto o pretensión rozara o tuviera que ver con los temas aquí tratados.

RELACIONES INSTITUCIONALES E INTERIOR

ACTUACIÓN DEL ÁREA

Introducción

La actividad de esta Área es una unidad de gestión y ejecución de acciones múltiples, tanto con organizaciones no gubernamentales como con organismos o entes nacionales, provinciales e internacionales, cuya actividad asimilable a la de nuestra Institución.

A todo ello, habría que agregar la dinámica diaria de la interrelación con todas las Defensorías del Pueblo, tanto argentinas como iberoamericanas que junto con nuestras receptorías del interior dan marco a un gran intercambio diario sobre problemáticas comunes, dando intervención directa a casi todas las Áreas del Defensor en la búsqueda de soluciones.

Cabe destacar que hoy esta tarea permite a la Defensoría del Pueblo de la Nación, disponer de una verdadera red de difusión, de trabajo y de participación activa, tanto en nuestro país como en el exterior.

1. CONVENIOS

1.1. Convenio de cooperación técnica entre el Defensor del Pueblo de la Nación y la Defensoría del Pueblo de la provincia de Jujuy

El subsecretario general a cargo de la Defensoría del Pueblo de la Nación, Juan José Böckel, firmó un convenio de cooperación técnica con la Defensoría del Pueblo de la provincia de Jujuy, Javier De Bedia, acompañado por los Defensores adjuntos, Pedro Espinosa y Pablo Zulueta.

Los Defensores firmaron este convenio con el ánimo de conformar funcionalmente una interacción entre las partes, decidiendo potenciar la promoción. cultura, defensa, y protección de todos los derechos humanos.

1.2. Convenio de cooperación técnica entre el Defensor del Pueblo de la Nación y el Centro de Estudios Metropolitanos

El subsecretario general a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación, Juan José Böckel, firmó un convenio de cooperación técnica con el Centro de Estudios Metropolitanos, representado por su director, Lic. Matías Barroetaveña, con el fin de potenciar la promoción, cultura, defensa y protección de los derechos humanos.

1.3. Convenio de cooperación técnica entre el Defensor del Pueblo de la Nación y la Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia

La Defensoría del Pueblo de la Nación recibió la visita de la Defensora del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia, Nadia Alejandra Cruz Tarifa.

Participaron de la reunión, el subsecretario general a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación, Juan José Böckel, junto al jefe del Área de Relaciones Internacionales, Juan Carlos Mazzini, e integrantes del Área de Identidad y Ciudadanía de la Institución.

La Defensora internacional se interesó por la situación de las personas migrantes y residentes bolivianas en Argentina.

2. ASOCIACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

2.1. ¿Qué es ADPRA?

ADPRA es la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, cuyo objetivo es la cooperación recíproca entre los Defensores del Pueblo de Argentina en el intercambio de información, investigación, actualización y desarrollo de las instituciones que defienden derechos y garantías, promoviendo su progreso continuo y mejora. Su misión central es la de reafirmar y fortalecer el rol del Defensor del Pueblo en el país como institución de la democracia garante de los derechos humanos.

2.1.1. Primer Plenario Anual de la ADPRA, celebrado el 10 de mayo en la ciudad de Viedma, en donde se reunieron Defensores/as de todo el país

El encuentro convocó a los referentes de las Defensorías del Pueblo de todo el territorio nacional para abordar temáticas tales como la nueva ley nacional de discapacidad, la situación del mercado de alquileres, los aumentos de tarifas, la crisis climática y los derechos humanos.

El acto se llevó a cabo en la capital provincial y contó con el acompañamiento del intendente local, Pedro Pesatti; el presidente de la Asociación de Defensorías del Pueblo de Argentina, Lionel Suárez; la Defensora del Pueblo provincial, Adriana Santagati; el Defensor adjunto, César Domínguez; el procurador general, Jorge Crespo y el Inspector de Justicia de Paz, Pablo Zille.

La actividad comenzó, cuando el secretario de Estado de Planificación, Daniel Sanguinetti, expuso el plan estratégico que lleva adelante la provincia para la producción de hidrógeno verde en Río Negro.

Cabe destacar que la Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina tiene por objetivo la cooperación recíproca y el desarrollo de las instituciones que defienden derechos y garantías promoviendo su progreso continuo y perfeccionamiento profesional.

También, participaron del acto, el secretario de Cultura, Ariel Ávalos y las legisladoras Mónica Silva, Nancy Andaloro, Graciela Valdebenito y Nayibe Gattoni.

Los/as Defensores/as del Pueblo fijaron una posición en conjunto frente al cuadro tarifario, sosteniendo la necesidad de generar un consenso político y un cuadro tarifario común entre todas las fuerzas políticas, que vaya de la mano de los incrementos salariales y que no afecte los ingresos de las personas. La Defensora del Pueblo de Bariloche remarcó la idea emanada del cónclave de:

que la situación de lo que se denomina pobreza. Finalmente resaltó el tratamiento en el encuentro de temas tan importantes como lo son las situaciones de violencia contra niños, niñas y adolescentes, y la falta de resolución de pensiones asistenciales, entre otros temas que vivimos a diario en nuestra Defensoría. Energética, debe ser una política de Estado.

2.1.2. II Plenario Anual en la ciudad de Rosario, 7/7/2022

El jueves 7 de julio de 2022, la ADPRA reunió su segundo Plenario. Lo hizo en la ciudad de Rosario y en el marco del Congreso Internacional de Mediación realizado en esa ciudad de la provincia de Santa Fe.

En este segundo Plenario, se abordó un amplísimo orden del día que contempló un análisis sobre el monto de la cuota societaria como así también los fines y el destino de su recaudación; un debate sobre la iniciativa de crear una federación de Defensorías del Pueblo locales impulsada por algunos miembros que quedó en análisis; se resolvió la creación de comisiones temáticas internas y la articulación de trabajo con el Instituto de Formación de la ADPRA; un acercamiento y eventual convenio de colaboración mutua con la Federación Argentina de Municipios (FAM).

Se dictó una declaración de apoyo a la Defensoría de Gral. Pueyrredón alertando sobre posibles intentos de acciones del Ejecutivo de esa jurisdicción que podrían debilitar su institucionalidad; se decidió la gestión para avanzar en un convenio con la Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación (SSSalud); estrategia para abordar inconvenientes con la venta y carga de la tarjeta nacional de pase en los servicios públicos de transporte; las problemáticas en los planes de ahorro para la adquisición de rodados.

Este último punto fue desarrollado por el Defensor del Pueblo de Santa Fe a/c, Jorge Henn.

La ADPRA decidió sumarse al debate abierto en el país para el dictado de una nueva ley de discapacidad y consumos problemáticos, articular para ello los trabajos y estudios realizados por equipos de diferentes Defensorías.

Finalmente, una vez más, los/as 65 Defensores/as provinciales y municipales de Argentina declararon la necesidad de nombrar un nuevo titular para la Defensoría nacional.

Tal cual impuso como uso y costumbre la pandemia de COVID-19, el Plenario de Rosario fue en modalidad híbrida.

2.1.3. III Plenario Anual ADPRA en la ciudad de Resistencia, Chaco, 30/8/2022

Los/as Defensores/as del Pueblo de todo el país llevaron a cabo un nuevo Plenario Anual de la ADPRA, en el marco de los festejos por el 10° aniversario de la Defensoría del Pueblo de la provincia del Chaco.

Entre los temas que se trataron, se destaca el debate de acciones a tomar en relación a la segmentación tarifaría energética y el acompañamiento a la sanción de la ley de la Defensoría del Pueblo anfitriona.

También, se discutió sobre el faltante de combustible en el Norte Grande y la situación de los adherentes de planes de ahorro.

Otro de los tópicos más relevantes que se abordaron fue la realización de talleres sobre violencia obstétrica y parto respetado, y sobre derecho privado y derechos humanos organizados por la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO).

2.1.4. IV Plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina

Los días 5 y 6 de octubre se llevó a cabo el IV Plenario Anual 2022 de la ADPRA. El encuentro tuvo lugar en la ciudad de Escobar, provincia de Buenos Aires.

Con un amplio orden del día, se reunieron para debatir los temas que preocupan a la ciudadanía vinculadas con el medio ambiente debido a la urgencia de atender los incendios que sufren las provincias junto con las consecuencias ambientales que acarrean y la necesidad de aprobación de una ley de humedales; el conflicto que mantienen personas inscriptas en planes de autoahorro, entre otros. Otro punto tratado fue la presentación de una nota al Banco Central de la República Argentina (BCRA) sobre la problemática de estafas y la eliminación de topes a la segmentación tarifaria para la obtención de subsidios y el aumento de tarifas.

En segundo término, se llevó la propuesta de seguir con las capacitaciones en materia del parto respetado y la prevención de la violencia obstétrica en todo el país. Se presentó la propuesta de Agustina Petrella quien se hizo presente como integrante de la sociedad civil y participante de la mesa de trabajo de la Defensoría del Pueblo de la Nación.

Con este Plenario, se concluye el calendario de encuentros anuales y se mantiene el trabajo conjunto y cooperativo de todas las Defensorías del país.

3. FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DE OMBUDSMAN

FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN

3.1. Foro para la cooperación de la Federación Iberoamericana de Ombudsman

La Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) reúne hoy a más de 100 Defensores/as del Pueblo, procuradores/as, proveedores/as, presidentes/as de comisiones nacionales o estatales de derechos humanos de 22 países iberoamericanos conocidos/as en América del Sur como "Defensorías del Pueblo". Estas tienen la misión de proteger los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración del Estado y la prestación de los servicios públicos a la población. Asimismo, defienden y promueven los derechos humanos. Para ello, el/la titular de la Institución, que se rige por la Constitución y sus leyes orgánicas respectivas, goza de total independencia para el cumplimiento de las funciones que la Constitución le confiere.

El objetivo primordial de la FIO es un foro de discusión para la cooperación, el intercambio de experiencias y la promoción, difusión y fortalecimiento de la institución del Ombudsman en las regiones geográficas de su jurisdicción. Permite fomentar, ampliar y fortalecer la cultura de los derechos humanos en los países cuyos Ombudsman formen parte de la FIO; además, busca establecer y mantener relaciones de colaboración con las ONG que procuren el respeto, defensa y promoción de los derechos humanos, así como promover estudios e investigaciones sobre aspectos de su competencia

con la finalidad de apoyar el fortalecimiento del estado de derecho, el régimen democrático y la convivencia pacífica de los pueblos.

3.2. XXVII Asamblea de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, celebrada entre el 28 de noviembre y el 1 de diciembre de 2022 en México

El propósito del Congreso fue reflexionar sobre el papel de los Organismos Públicos de Derechos Humanos (OPDH) como agentes para eliminar barreras que reproducen la desigualdad y discriminación estructurales, las obligaciones de los Estados establecidas en instrumentos internacionales y la garantía de los derechos de grupos de atención prioritaria.

Después de la inauguración y se inició una conferencia magistral dando comienzo a los trabajos del Congreso con Panel 1 denominado "De la contención a la inclusión. Desafíos para el sistema no jurisdiccional en la atención a la población en la agenda de movilidad humana".

En el Panel 2, se analizaron "Los retos de la protección de los derechos de las mujeres desde la mirada interseccional". En el Panel 3, se habló sobre "Los derechos de las infancias, adolescencias y juventudes en los entornos digitales: acciones desde las instituciones nacionales de derechos humanos".

Los "Retos y desafíos para la reinserción social y el respeto de los derechos humanos de las personas privadas de la libertad" fueron discutidos en el Panel 4 y, en el 5, se trató la "Protección reforzada para grupos de atención prioritaria".

Al brindar un informe de las actividades llevadas a cabo durante este año, y la propuesta de plan de trabajo de la Red para 2023, se planteó la necesidad de reforzar las distintas agendas que atañen al ejercicio de sus derechos como: prevención de violencia y maltrato, salud mental, medio ambiente y cambio climático, entorno digital y acceso a nuevas tecnologías, así como grupos de atención prioritaria: migrantes, con discapacidad, sin cuidado parental, en situación de calle, indígenas, afrodescendientes, entre otros.

4. ÁREA INTERIOR

Transcurridos los años 2020 y 2021 con predominio del trabajo a distancia durante el primer período, y con preponderancia de tareas realizadas mediante el mecanismo de "burbujas" durante el segundo, iniciamos el 2022 manteniendo la modalidad de trabajo "remoto/presencial".

El éxito en el proceso masivo de vacunación y la consecuente mejora en la situación sanitaria posibilitaron el retorno a pleno de las tareas presenciales a partir del 2 de mayo de 2022.

Esta nueva etapa se ha visto enriquecida con la incorporación de los medios tecnológicos, que nos permitieron, durante las etapas previas, continuar con la prestación de los servicios a cargo de la institución, y que hoy importan una mejora significativa en la modalidad de trabajo de las oficinas del interior.

La utilización de las TIC (Tecnología de la Información y las Comunicaciones) ha potenciado la productividad de las oficinas del interior, que han recibido mayores requerimientos por parte de la ciudadanía como consecuencia de la pandemia.

La crisis, agudizada por la pandemia, afecta a toda la sociedad, generando mayor índice de desigualdad social al impactar especialmente en los grupos vulnerables, que son aquellos que, por sus condiciones sociales, económicas, culturales o psicológico-emocionales, pueden sufrir maltratos contra sus derechos humanos.

El Estado tiene la responsabilidad de reconocer, proteger y hacer efectivos los derechos de quienes se encuentran en condiciones de vulnerabilidad, pues ella precariza los derechos de los miembros más débiles de la sociedad y los margina, razón por la cual, la intervención de las oficinas del interior y su desempeño han sido decisivas a la hora de abogar por quienes han requerido del amparo de esta Institución republicana, durante el período que se informa.

El asesoramiento adecuado, brindando información clara, la intervención pertinente ante el organismo indicado, la implementación de modalidades de gestión apropiadas a cada caso y contexto han destacado el desempeño de las oficinas del interior en su denodada tarea de proteger y darles voz, hoy como ayer, a quienes no la tienen.

4.1. Oficina Receptoría Catamarca

Como suele suceder todos los años, la diversidad de organismos con los se articula es muy variada. Las consultas provienen de inconvenientes con organismos públicos municipales, provinciales y nacionales. Cabe recordar que, en la provincia, no contamos con la Defensoría provincial/municipal, lo cual hace que las consultas sean de diversa índole. Desde esta Receptoría, siempre se trata de orientar y dar solución a la población. Asimismo, con respecto a aquellas consultas sobre temas ajenos a la competencia de esta Institución, se orienta a la ciudadanía a fin de que encaucen sus reclamos a través de las Defensorías públicas competentes, centros de mediación vecinal, abogados particulares, etcétera.

4.1.1. Temas de mayor impacto

Obras sociales: se han recibido reclamos por falta o demora en entrega de medicación, prótesis o traslados de pacientes para continuar tratamientos en otras provincias que cuentan con centros de mayor complejidad, medicación VIH, etcétera.

ANSES: en lo relacionado con este Organismo nacional, se han receptado pedidos de asesoramiento variados, que incluyen acceso y percepción del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), asignaciones universales y pensiones, entre otros.

Registro Civil: en este caso, las inquietudes presentadas en la Oficina tuvieron que ver con demoras en trámites exprés, partidas de nacimientos, partidas de defunción, etcétera.

Bancos: en cuanto a las entidades bancarias, las consultas estuvieron referidas a los Créditos UVA, también sobre tarjetas de crédito del Banco Nación.

AFIP: las solicitudes de asesoramiento relacionadas con el Organismo recaudador han sido sobre intimaciones.

IPV: se han registrado consultas sobre

viviendas para personas con discapacidad.

Infracciones de tránsito: en este caso, se ha demandado asesoramiento con respecto a fotomultas.

Comercios: se han presentado consultas sobre demoras en la entrega de mercaderías, defectos en las mercaderías recibidas, etc., que fueron derivados a Defensa del Consumidor.

4.1.2. Temas relevantes

Un tema relevante que amerita ser destacado es la gestión que se llevó a cabo ante el distrito de Vialidad Nacional en Catamarca, con respecto a la Ley N° 27.636 de Acceso al Empleo Formal para Personas Travestis, Transexuales y Transgéneros. Se articuló con la Red Asociación de Travestis Transexuales y Transgéneros de Argentina (ATTTA) y el Consejo Municipal de Diversidad para entrevistar a personas de la comunidad, con el fin de cubrir puestos laborales administrativos y en campamentos de la provincia. Cabe destacar que habitualmente los reclamos y consultas que se reciben suelen ser resueltos en la misma Receptoría, intentando siempre evacuar dudas, orientar y guiar a la ciudadanía para solucionar su trámite o conflicto.

4.2. Oficina Receptoría Chaco

Durante 2022, en la Oficina Chaco de la DPN se han realizado tareas diarias en forma presencial. En dicho período, se han recibido reclamos contra organismos nacionales, provinciales, que fueron tramitados y resueltos mediante gestiones telefónicas y presenciales.

4.2.1. Temas de mayor impacto

Registro Civil: sobre esta Dependencia, hubo reclamos por demoras en los trámites de partidas de nacimiento y defunción, como así también por demoras en los trámites de Documentos Nacionales de Identidad (DNI).

ANSES: en cuanto al Organismo nacional, en la Oficina, se presentaron reclamos por dificultades para obtener turnos, inconvenientes para iniciar trámites previsionales, etcétera.

Obras sociales: otro de los temas que tuvo que atender la Oficina fueron los relacionados con reclamos por inconvenientes en las prestaciones en distintas obras sociales.

4.2.2. Temas relevantes

Es de destacar el reclamo de una mujer contra el Instituto de Obra Social de las Fuerzas Armadas (IOSFA) que se negaba a proceder a su afiliación. La presentante manifestaba que le asistía el derecho de afiliarse en función de que era viuda de un trabajador de Prefectura y beneficiario de la obra social. La reclamante padecía una cardiopatía isquémica y se encontraba impedida de realizarse estudios y tratamientos médicos por la negativa a su afiliación. Se orientó a la interesada con respecto a su reclamo contra la obra social, asistiéndola en la presentación del mismo, conforme con los requerimientos de la obra social. Como resultado, el 28 de diciembre de 2022, IOSFA hizo efectiva la afiliación de la quejosa, habiéndose resuelto la cuestión planteada favorablemente.

Otro caso a destacar es el planteado por la madre de un niño con discapacidad que había sido dado de baja por el Instituto de Seguridad Social, Seguros y Préstamos (INSSSEP). Su hijo padecía de parálisis cerebral y debía afrontar una cirugía de alta complejidad urgentemente. Mediante gestiones realizadas ante el INSSSEP, la citada obra social informó que la baja se había motivado por la falta de presentación de cierta documentación requerida, en tiempo y forma. A través de la intervención de esta Oficina, el INSSSEP dio nuevamente de alta al menor, para presentar la documentación faltante a la brevedad.

4.3. Oficina Receptoría Chubut

Durante 2022, esta Oficina ha llevado a cabo una intensa actividad, debido a la modalidad colaborativa de trabajo que se desarrolla en red con los municipios de las ciudades de Trelew, Gaiman y Dolavon, como así también con organizaciones no gubernamentales, centros de jubilados y clubes, entre otros organismos.

Además de esas actividades propias de la Oficina, en el curso del año pasado, se ha participado de distintos eventos, a modo de ejemplo podemos citar:

- Encuentro del Día de la Mujer Originaria, realizado el 5 de septiembre de 2022 en el Centro Cultural de la ciudad de Rawson, que contó con referentes de distintas comunidades de la provincia.
- Cierre del ciclo 2022 del Programa Envejecimiento Saludable, que tuvo lugar en octubre de 2022 en Casas Tuteladas de la ciudad de Rawson, donde se brindó una charla informativa destinada al personal de salud y cuidado, referida a las competencias de las Defensorías del Pueblo.
- Caminata Saludable con agrupación de Running KR de Playa Unión en noviembre de 2022, en la que se desarrolló una charla por los derechos sexuales y reproductivos, que contó con la presencia de profesionales del Hospital Santa Teresita de Rawson.

4.3.1. Temas de mayor impacto

Obras sociales: se han recibido reclamos contra PAMI, Unión Personal (UP), Obra Social del Personal de la Construcción (OSPECON), Obra Social de Petroleros (OSPE), Jerárquicos Salud, ADOS. La mayoría fueron resueltos a través de la gestión local, habiéndose requerido en algunos casos la intervención de la SSSalud, que desde hace un año tiene delegación en la ciudad de Comodoro Rivadavia.

Discapacidad: también se han receptado reclamos por vulneración de los derechos de las personas con discapacidad en cuestiones de educación, salud y transporte.

Pensiones No Contributivas: por otro lado, en esta Oficina, durante el año pasado, se atendieron demandas por demora en el trámite de Pensiones No Contributivas (PNC).

Infracciones de tránsito: en este aspecto, lo recepcionado durante 2022 en esta Oficina, tuvo que ver con reclamos por multas en rutas nacionales.

4.3.2. Temas relevantes

Es de interés señalar el reclamo planteado por un matrimonio con VIH, atento a la constante demora en la provisión de la medicación por parte de la Obra Social de Conductores Navales (OSCONARA). Se realizaron gestiones ante la mencionada obra social, que alegaba que inconvenien-

tes con el transporte le impedían cumplir, en tiempo y forma, con la correspondiente prestación. Habiéndose constatado las dificultades manifestadas, se realizaron gestiones para que las personas interesadas pudieran retirar la medicación del hospital público y luego reponerla, al recibirla de OSCONARA.

Asimismo, se hizo saber los/as profesionales a los/as que pueden acudir a fin de no suspender el tratamiento.

4.4. Oficina Regional Córdoba

Durante 2022, se realizaron numerosas acciones con organismos nacionales, provinciales y municipales, a fin de ayudar a resolver la compleja situación que vivieron muchos cordobeses. Se presentaron casos que requirieron personalizada atención y tratamiento debido a la situación de vulnerabilidad en cuestiones de salud, discapacidad, adultos mayores, personas en situación de calle, precaria situación habitacional, etc. La tarea ha estado destinada a profundizar la protección y defensa de los derechos de la ciudadanía, misión esencial y fundante de esta Institución.

4.4.1. Temas de mayor impacto

PAMI: entre los casos que requirieron atención el año pasado en esta Oficina, se encuentran los reclamos a la obra social de los jubilados por demoras en la provisión de sillas de ruedas, prótesis de rodillas, cama ortopédica. También, hubo que intervenir para la agilización de operación de cataratas, internación en centros geriátricos, clínica psiquiátrica, realización de estudios médicos, cambio de médico de cabecera.

ANSES: ante los inconvenientes presentados por algunas personas, se gestionaron turnos para trámites previsionales, Asignación Universal por Hijo (AUH), cambio de banco para el cobro del beneficio. Además, hubo reclamos por demoras en el pago de la pensión, atrasos en el cobro de las cuotas del IFE y en el otorgamiento de créditos personales.

Dirección Nacional de Migraciones (DNM): se intervino desde la Oficina con el fin de lograr la regularización de la situación migratoria para cobrar el PUAM.

Hospital Josefina Prieur: se hicieron gestiones para el otorgamiento de lentes sin cargo a una persona de escasos recursos.

Infracciones de tránsito: por otra parte, la Oficina tuvo intervención por multas labradas en distintas jurisdicciones.

Servicios públicos: acciones dirigidas a dar solución a reclamos que involucraban a Aguas Cordobesas, Ecogas, EPEC y al Ente Regulador de Servicios Públicos (ERSEP).

4.4.2. Temas relevantes

Es de destacar el reclamo presentado por un quejoso contra la empresa de medicina prepaga Galeno S. A. que demoraba la autorización de la medicación especial (antirretroviral) que demandaba su enfermedad. A través de la gestión de esta Oficina, la encargada de Galeno dispuso en forma inmediata la entrega de dicha medicación y adoptó las medidas pertinentes para que la situación no vuelva a repetirse.

4.5. Oficina Receptoría Corrientes

Las tareas realizadas por esta Oficina no han diferido significativamente de las llevadas adelante durante 2021. Durante el año pasado, se ha continuado articulando con distintos organismos para encontrar soluciones para la población, y derivando a aquellas personas que no correspondían a su competencia, siempre en el afán de resguardar los derechos de la ciudadanía.

4.5.1. Temas de mayor impacto

PAMI: remediar reclamos por inconvenientes reiterados para el cumplimiento de las prestaciones, sobre todo las más onerosas, como provisión de prótesis y tratamientos oncológicos.

Obras sociales: realizar gestiones debido a serios inconvenientes por falta de acuerdo entre OSDE y el Colegio Médico de Corrientes, que llevaron a interrumpir prestaciones en diversas áreas, lo que motivó un sinnúmero de reclamos.

Incluir Salud: su presupuesto es administrado por el Ministerio de Salud Pública de la Provincia, lo que derivó en irregularidades en las prestaciones; gestiones mediante, fueron solucionándose y cubriéndose las necesidades de las personas afiliadas.

ANSES: se presentaron y se intervino para solucionar reclamos por dificultades para obtener el turno para el inicio de trámites previsionales, inconvenientes con la AUH y el IFE.

Infracciones de tránsito: además, se trabajó ante la presentación de casos por infracciones labradas indebidamente.

4.5.2. Temas relevantes

Como caso a destacar se puede señalar el de una niña con Trastornos Generalizados del Desarrollo (TGD) y parálisis cerebral a quien UNNE no autorizaba su atención en el FLENI, alegando la onerosidad de las consultas en el citado establecimiento. Finalmente, luego de intensas gestiones mediante, la obra social accedió a la atención de la niña en el indicado nosocomio, con una mejora en su calidad de vida.

4.6. Oficina Receptoría Entre Ríos

La Oficina Paraná de la Defensoría del Pueblo de la Nación fue creada en 2010 mediante un convenio de colaboración con la Defensoría del Pueblo de Paraná. Desde entonces, está abocada a la atención de reclamos de toda la provincia de Entre Ríos. A partir de junio de 2021, funciona en la nueva sede asignada a la Defensoría del Pueblo de Paraná, en la calle Hipólito Yrigoyen 236.

En el curso de 2022, se recibieron 191 reclamos, producto de la atención personalizada en dicha oficina, a través de comunicaciones al teléfono fijo y por medio de WhatsApp, como así también por la participación en el programa "La Defensoría al Encuentro" de la Defensoría del Pueblo de Paraná, por el cual oficinas móviles de organismos públicos se trasladan periódicamente a barrios distantes del centro de la ciudad.

4.6.1. Temas de mayor impacto

Infracciones de tránsito: se han recibido numerosos reclamos relacionados con las facultades que tiene cada jurisdicción de regular la prevención y seguridad vial en su territorio. Esta diversidad de procedimientos, que conviven en el país, motivó muchas consultas por parte de la ciudadanía que reciben notificaciones por multas indebidas, o son informados de su existencia al momento de tramitar la re-

novación del carnet de conducir o la venta de su vehículo, y que desconocían.

Obras sociales: quejas por negativas de altas, por demoras en autorizaciones de estudios médicos o por denegaciones en cobertura de medicamentos.

PAMI: se han demandado soluciones a las demoras en la provisión de medicación oncológica, en autorizaciones de intervenciones quirúrgicas complejas, en la provisión de audífonos.

ANSES: a lo largo de 2022, fueron muchos y variados los reclamos presentados en la Oficina, vinculados al Organismo previsional, entre ellos, se pueden mencionar las interrupciones imprevistas de beneficios, los inconvenientes para obtener turnos, los descuentos indebidos en los beneficios, la denegatoria del IFE alegando que el solicitante poseía propiedades que, en realidad, no tenía. Por otra parte, se realizaron gestiones por Subsidio de Contención Familiar, Asignación por Embarazo, baja de la tarifa social de gas, Becas Progresar, Tarjeta Alimentar, etcétera.

4.6.2. Temas relevantes

Es de interés mencionar el caso de un ciudadano que solicitó la intervención de la Oficina ante la ANSES y la DNM por la negativa a otorgarle una Pensión Universal para el Adulto Mayor (PUAM), pues, de acuerdo a la información brindada por la DNM, se encontraba fuera del país. El interesado hacía varios años que intentaba acceder a ese beneficio ya que no contaba con aportes suficientes y, además, es trasplantado renal. Para demostrar que no había salido del país, debía hacerlo con las constancias de participación electoral de los últimos 10 años, como así también, documentación relativa al tratamiento médico para el trasplante. Desde la Oficina, se comunicaron con los dos titulares de las UDAI en Paraná, acordaron citar al ciudadano en una de sus oficinas, verificaron información con la DNM y le iniciaron el expediente para la PUAM que le fue otorgada a los pocos meses.

Otro caso a destacar es el de una docente universitaria que vive en Paraná, que ejerce su función en Santa Fe y que se quejó por el servicio de transporte interurbano de pasajeros que conecta ambas localidades. Mencionó que la seguridad de los/as estudiantes que concurren a una sede importante de la UNL corre peligro porque los micros no ingresan a ese predio y, por lo tanto, deben cruzar la ruta 168 (donde no existe un puente peatonal) para tomar el colectivo, siendo recurrentes los asaltos. Se realizaron gestiones ante las dos empresas prestatarias del servicio: Etacer y Fluviales, y también ante la Comisión Nacional de Regulación de Transporte (CNRT) delegación Entre Ríos. Asimismo, la Oficina participó de reuniones organizadas por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, la Defensoría del Pueblo de Paraná, representantes de las empresas de transporte de pasajeros/as y centros de estudiantes universitarios, a efectos de dar solución a lo planteado. La empresa Fluviales es la única prestataria del transporte de pasajeros Paraná-Santa Fe que realiza el servicio de los llamados "Rondines" que ingresan a la sede en cuestión, y anunció nuevos horarios de ingreso de los colectivos. Asimismo, ambas empresas adelantaron que la situación se normalizaría a la brevedad, dado que la falta de unidades se habría debido a una desinteligencia con la Universidad respecto de la fecha de inicio de clases. Todo esto se informó a la ciudadana, acordándose mantener fluida comunicación con la CNRT, para el caso de que se produjeran incumplimientos en la grilla de la frecuencia presentada.

4.7. Oficina Receptoría Formosa

Durante 2022, la Oficina trabajó con distintos organismos para atender los casos ligados a inconvenientes o falencias con entidades públicas tanto del ámbito nacional, como provincial y municipal. En total, se recibieron 818 reclamos a los que se les trató de dar una solución. A la vez, en aquellos cuya competencia excedía la de la Oficina, se orientó a las personas a dónde dirigirse para tramitar su salida, siempre con la intención de defender los derechos de la ciudadanía.

4.7.1. Temas de mayor impacto

Registro Civil: se recibieron reclamos por demoras en la expedición de partidas de nacimiento, defunción y matrimonio. Como consecuencia, se gestionaron partidas de nacimiento de personas residentes en Formosa y también de personas nacidas en otras localidades, además de partidas de defunción de familiares, necesarias para los trámites de pensiones. A la vez, se gestionaron actas de matrimonio de personas que migraron de otras localidades y que residen actualmente en Formosa, muchos de ellos por cuestiones laborales, para poder realizar los trámites ante la ANSES. Todos los trámites del Registro Civil tienen conexión directa con otros que se realizan en la ANSES.

ANSES: desde la Oficina, se trabajó en el acompañamiento, especialmente de personas adultas mayores, para realizar trámites, y también para la obtención de turnos en la ANSES. Además, se hicieron gestiones ante distintos organismos para dar respuesta a las problemáticas presentadas. En la Oficina, se receptaron reclamos por demoras en el trámite jubilatorio (72), en el trámite de la Asignación Universal por Hijo (52), por pensiones derivadas (32), por Mi Huella/Supervivencia (144), por Asignación por Embarazo (11), por el Programa Hogar (187).

Uno de los trámites que más se hicieron en la Oficina fue el de Mi Huella/Supervivencia, que es un trámite fundamental para personas incluidas dentro del sistema previsional y que deben acreditar que están vivas para poder percibir los haberes. También, se trabajó con el programa Hogar.

Obras sociales/PAMI: de los 818 reclamos que se dieron en 2022, 187 se relacionan con las obras sociales y el PAMI. En este sentido, la Oficina Formosa trabajó de manera conjunta con la agencia local del PAMI para resolver los reclamos (PNC, prótesis, por demora en las prestaciones, etc.).

4.8. Oficina Regional Jujuy

En la Oficina de Jujuy, se desarrollaron tareas en forma presencial con la concurrencia de la totalidad del personal. En el período de pandemia, se habilitaron las consultas telefónicas y, actualmente, los/as vecinos/as siguen haciendo uso de esta modalidad, motivo por el cual disminuyeron las consultas presenciales. Con relación a la modalidad de tramitación de las quejas, se sustituyó el envío por correo

postal, por el escaneo de la documentación y la remisión por correo electrónico. Se llevaron a cabo numerosas acciones a nivel institucional, especialmente con organismos nacionales, como el PAMI, la ANSES y la DNM, y también con municipales o locales, en lo que respecta a los servicios públicos, con el fin de dar respuesta a las situaciones planteadas por la ciudadanía.

4.8.1. Temas de mayor impacto

ANSES: entre las situaciones que han llevado a los/as vecinos/as a recurrir a la Oficina, se pueden mencionar las relacionadas al Organismo previsional. En ese sentido, se han recibido reclamos por demora en el trámite de las jubilaciones ordinarias, por la liquidación de acreencias judiciales y actualización del haber jubilatorio.

PAMI: en cuanto a la obra social de los jubilados, se receptaron reclamos que tuvieron que ver, sobre todo, con la falta de provisión de medicamentos.

Migraciones: al estar ubicada en un lugar tan cercano a la frontera, como suele ocurrir todos los años, la Oficina recibió diversas consultas relacionadas con este Organismo que registra la movilidad de las personas. En ese sentido, se trabajó en la agilización de la certificación de ingreso al país de extranjeros con trámite de residencia.

Servicios públicos: por otra parte, ante la Oficina, se presentaron reclamos por inconvenientes con los servicios públicos, entre los de mayor relevancia se encuentran los incrementos en las facturas de luz, gas, telefonía e internet. Desde la Oficina, se gestionó para llevar una solución a los/as vecinos/as.

4.8.2. Temas relevantes

A lo largo del año pasado, la Oficina se ocupó de numerosas situaciones, de variada índole, pero es de interés destacar el acompañamiento que se hizo desde la Institución a quienes tienen dificultades para realizar algún trámite en una repartición pública, por desconocimiento de cómo llevar a cabo las presentaciones.

4.9. Oficina Regional La Pampa

El año 2022 transcurrió con normalidad debido a la culminación de las restricciones pospandemia. Por tal motivo, la tarea de la Oficina Regional, debido a la adaptación de la ciudadanía a la nueva modalidad, continuó por medios electrónicos, habiéndose incrementando los reclamos y consultas que llegan por dichos canales en detrimento de la concurrencia en forma personal a la Oficina. Por tal motivo, casi todas las diligencias se realizan a través de medios digitales.

4.9.1. Temas de mayor impacto

Infracciones de tránsito: se asesoró a las personas interesadas sobre la forma de presentar los descargos con respecto de las multas labradas en otras provincias.

ANSES: se han receptado pedidos de asesoramiento variados y, también, reclamos de distinta índole, entre los que se destacan los relacionados a la demora en los trámites previsionales.

Obras sociales: los reclamos que atañen a obras sociales han sido otras de las demandas predominando las referidas a las demoras en las prestaciones.

4.9.2. Temas relevantes

Se puede citar el reclamo planteado a partir de la instalación de un ***feedlot*** a escasos metros de un barrio cerrado, y la consecuente preocupación generada por los daños que puede producir al medio ambiente y a la salud por su toxicidad. Se asesoró al respecto incluso cómo llegar, como última instancia, a la vía judicial.

4.10. Oficina Receptoría La Rioja

Durante 2022, la Oficina La Rioja volvió a la presencialidad para atender las consultas de la ciudadanía. Sin embargo, continuó manteniendo las vías de comunicación por correo electrónico y WhatsApp disponibles, ya que estos medios fueron bien recibidos por la comunidad durante el período de pandemia en el que se encontraba restringida la atención presencial. De una u otra manera, la Oficina atendió cada uno de los planteos presentados por la ciudadanía, interviniendo y gestionando ante los organismos correspondientes para darles una respuesta positiva y resguardar sus derechos.

4.10.1. Temas de mayor impacto

ANSES: entre los inconvenientes presentados por algunas personas ante la Oficina, pueden mencionarse los reclamos por dificultades para obtener turnos vía web en el Organismo previsional, lo que ocasionó demoras importantes en el inicio y continuidad de los trámites.

PAMI: en el caso de la obra social para las personas jubiladas, los reclamos fueron mayoritariamente por inconvenientes para obtener turnos para estudios de diagnóstico por imágenes.

Obras sociales: en cuanto a las obras sociales, se han recibido consultas, reclamos y pedidos de asistencia debido a las dificultades para obtener distintas prestaciones a su cargo.

4.10.2. Temas relevantes

Una señora de edad avanzada, con dos hijos adultos, ambos con discapacidad, solicitó ayuda para mejorar su vivienda y sus condiciones de vida. Luego de analizar su situación, se dio intervención al Consejo Provincial para Personas con Discapacidad, que determinó que correspondía actuar en forma integral sobre el caso, logrando encausar la situación y hacer un seguimiento de la familia.

4.11. Oficina Receptoría Marcos Juárez

Durante el año pasado, la Oficina mantuvo una intensa actividad atendiendo consultas y reclamos de la ciudadanía que derivaron en diversas acciones a nivel institucional con el fin de dar solución a los problemas presentados. Puntualmente, en el transcurso del año 2022, se recibieron 500 reclamos y consultas, de los cuales se dio asesoramiento o solución directa a 450, derivados a la Defensoría de Pueblo de la Nación.

4.11.1. Temas de mayor impacto

ANSES: de los numerosos temas recibidos, uno de los de mayor impacto fue el relacionado con el Organismo previsional, especialmente, sobre descuentos indebidos de los haberes por servicios nunca contratados.

PAMI: entre los casos que requirieron atención sobresalen las carencias y la extensión de plazos para determinadas prestaciones. Así, hubo reclamos por falta de autorización de módulos de rehabilitación, de provisión de medicamentos y de asistencia médica, demo-

ras en la provisión de audífonos y en el pago de geriátricos.

4.11.2. Temas relevantes

Es de destacar la situación planteada como consecuencia de una tormenta que implicó la caída de más de 250 mm de lluvia en 10 horas, lo que produjo una situación límite en la ciudad. Lo acontecido hizo colapsar el sistema pluvial natural e hizo que rebalsara el lago noroeste y la laguna de Bianchi, ambos reservorios de agua que funcionan como lagunas de retención. Ello, atento a que el barrio Noroeste es naturalmente el bajo o cuenca de la ciudad. La inundación afectó a más de 350 familias, que llegaron a tener hasta un metro de agua dentro de sus domicilios. La problemática de las inundaciones tiene más de 30 años y, aunque las distintas gestiones municipales han ido realizando diferentes obras, nunca lograron dar una solución definitiva al problema. Los/as vecinos/as autoconvocados/as solicitaron la intervención de la Oficina ante el municipio de la ciudad a fin de acercar posiciones entre las partes, ya que la Municipalidad no estaba dando respuestas concretas al reclamo vecinal, dicha intervención derivó en la creación de una "Comisión de Seguimiento de Obras" conformada por la Municipalidad de Marcos Juárez, el Concejo Deliberante de la ciudad, vecinos/as autoconvocados del barrio Noroeste y la Receptoría Marcos Juárez del Defensor del Pueblo de la Nación. Desde la creación de la "Comisión", se llevaron a cabo seis reuniones, en las que se informó el proyecto de obras hídricas, que cuenta con la colaboración de la Secretaría de Recursos Hídricos de la provincia de Córdoba, junto al plan de obras primarias y secundarias que darían fin al problema de las inundaciones, entre ellas la ampliación, limpieza y profundización de las lagunas de retención y la creación de un nuevo canal entubado bajo la superficie, con mayor capacidad de retiro de agua. Asimismo, la ejecución de obras en la ciudad que derivan el agua de otros barrios a otros reservorios, evitando el desborde de los ya mencionados. La Municipalidad, junto con el Gobierno de la provincia de Córdoba, están gestionando los fondos para la concreción de las obras, que implican la construcción de un canal entubado subterráneo de mayor amplitud que el existente, la creación de una laguna de retención ubicada en el Parque Loinas de la ciudad y la profundización y limpieza de los canales de desagüe ya existentes.

4.12. Oficina Receptoría Mendoza

Durante 2022, a pesar del regreso a la modalidad de atención presencial, los canales electrónicos han tenido un gran protagonismo en la recepción de los reclamos. El WhatsApp, los correos electrónicos, los mensajes de texto y las llamadas telefónicas han sido los medios más elegidos por la ciudadanía al tiempo de contactarse con la Oficina. El caudal de consultas, que tanto creció durante el ASPO (Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio), volvió a niveles pre pandemia, prefiriendo los ciudadanos, en la actualidad, los contactos virtuales en detrimento de las consultas presenciales.

4.12.1. Temas de mayor impacto

PAMI: reclamos por demora en la provisión de medicamentos, de prótesis y en la programación de cirugías.

ANSES: por otro lado, la Oficina intervino con asesoramiento y gestiones ante reclamos presentados que involucraban a la ANSES, especialmente, por la demora en el trámite de jubilaciones y pensiones.

Infracciones de tránsito: reclamos de la ciudadanía por fotomultas en distintas jurisdicciones. En respuesta a ello, desde la Oficina, se asesoró a las personas interesadas sobre la forma de presentar los descargos.

Registro Civil: también se recibieron consultas y reclamos por demoras en la expedición de partidas de nacimiento y de defunción, que resultan necesarias para la concreción de otros trámites.

AFIP: con respecto al ente recaudador, en la Oficina, se presentaron reclamos por la recategorización del monotributo.

Obras sociales: predominó el referido a inconvenientes con las prestaciones.

4.12.2. Temas relevantes

Un caso a destacar es el de una ciudadana que se contactó con la Oficina debido a que su marido, sostén de familia y titular de la obra social familiar, se había quedado sin trabajo. Intempestivamente y de manera unilateral, la obra social dejó sin asistencia tanto al marido como a la señora. La Oficina acudió a la SSSalud planteando el problema que, por las características del tratamiento, presentaba relativa urgencia. Mediante la intervención de la Oficina, se logró restablecer la prestación en tiempo y forma, y el tratamiento pudo continuar de acuerdo al esquema indicado por el personal de salud.

4.13. Oficina Receptoría Misiones

Las tareas se han realizado en el marco del convenio de colaboración suscripto oportunamente con la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas, por el que se contribuye activamente con dicha Institución en las diversas problemáticas en las que se intervienen. En el transcurso de 2022, las tareas se han desarrollado en este sentido tanto de manera presencial, como por vía telefónica, correo electrónico, mensajes de texto y WhatsApp.

4.13.1. Temas de mayor impacto

ANSES: muchos reclamos presentados en la Oficina vinculados al Organismo previsional, entre ellos, se pueden mencionar los relacionados a los trámites jubilatorios y pensiones, para lo que se brindó asesoramiento con el fin de lograr soluciones.

Migraciones: la Oficina recibió reclamos por demoras en los trámites de residencia, en respuesta a eso, se trabajó en su agilización, con el fin de lograr la regularización de la situación migratoria de las personas presentantes.

Infracciones de tránsito: por otra parte, se han receptado reclamos por multas labradas indebidamente, en distintas jurisdicciones.

Registro Civil: en el transcurso de 2022, en la Oficina, se presentaron reclamos por demoras en la expedición de partidas de nacimiento, de matrimonio y de defunción, por lo que se hicieron gestiones para su pronta emisión.

4.13.2. Temas relevantes

Merece ser destacado entre los temas en los que la Oficina intervino, la situación de las personas privadas de la libertad en distintas comisarías de la Policía de la provincia de Misiones, especialmente aquellas en las que están los detenidos por delitos de competencia de

tribunales federales (narcotráfico, contrabando, trata de personas), en razón de que por falta de infraestructura del servicio penitenciario federal para alojar a sus detenidos/as, los/as derivan comisarías locales, donde las condiciones de detención y la interacción con los/as detenidos/as por delitos comunes, genera todo tipo de vulneraciones.

Otra problemática que es de interés subrayar se vincula a la asistencia a las víctimas de trata, tema que se trabaja con la Mesa Interinstitucional contra el Delito de la Trata de Personas, ello, ante la cantidad de casos detectados de explotación laboral. En este sentido, se viene articulando con el Comité Ejecutivo de Lucha contra la Trata distintas medidas y pedidos de informes, a los fines de que la provincia adopte medidas de asistencia a las víctimas de trata de personas.

4.14. Oficina Receptoría Río Cuatro

Durante el curso del primer semestre de 2022, en razón de la pandemia y por la remodelación edilicia dispuesta en la Defensoría local, donde funciona la sede de la Receptoría Río Cuarto del Defensor del Pueblo de la Nación, la atención al público continuó de manera virtual. Los requerimientos de la ciudadanía se recibieron a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto, mensajes de audio vía WhatsApp y correos electrónicos. En tal sentido, la atención al público no se vio resentida, ya que se brindó la asistencia requerida y en los casos en los que se hizo necesaria la intervención de áreas u organismos del Estado, la comunicación fue fluida a través de los medios ya mencionados. Al retomar a la presencialidad plena, rápidamente se reanudó la concurrencia de interesados/as, incrementándose el volumen de personas consultantes.

4.14.1. Temas de mayor impacto

Seguridad vial: se receptaron consultas y reclamos por multas de tránsito en rutas nacionales (provincias de Buenos Aires, Córdoba, Catamarca, La Rioja, Misiones, Santa Fe, Neuquén, Entre Ríos, Jujuy) en relación a la de actas de infracción por fotomultas en dichas rutas, por actas de infracciones por fotomultas con errores manifiestos, por multas de la CNRT. Además, se hicieron gestiones de renovación de licencia de conducir, en relación a la existencia en los informes, de deudas por infracciones de tránsito ya regularizadas o pendientes de resolución por descargo.

Salud: en la Oficina, se presentaron reclamos hacia obras sociales, entre las que se pueden mencionar Osecac, Ensalud, PAMI, Osfatum, OSPE, Sancor, Profeis, Swiss Medical, Osprera, Jerárquico Salud, Red de Seguro Médica, OSPEP, Mutual Médica, OSSACRA, por negativa en la alta o baja de afiliaciones, falta de entrega de medicamentos o negativa a hacerlo; falta de cobertura en tratamientos oncológicos o en métodos anticonceptivos de reproducción; falta de entrega de audífonos a jubilados, por asesoramiento en el inicio de pedidos de prótesis, medicamentos, cirugías, etc., y por gestión de cirugías y prótesis. También, hubo reclamos por atención médica en el sistema de salud pública (hospitales, dispensarios, centros de salud), consultas, solicitud de prácticas de estudios; además, por falta de cobertura en "enfermedades poco frecuentes"; por secuelas producidas por la colocación de vacunas contra el COVID-19, por falta de cobertura de leche especial para bebés recién nacidos/as; por provisión de medicamentos para personas con enfermedades de diabetes, por inscripción en padrones para afiliaciones y cambio de titularidad en obras sociales.

ANSES: la Oficina realizó el asesoramiento jurídico en varios temas, entre los que se encuentran jubilaciones, pensiones de personas adultas mayores, pensiones por viudez, asignaciones por discapacidad, PNC por invalidez. Por otra parte, se llevaron adelante gestiones por falta de pago de asignaciones familiares; para el cobro del IFE, incluyendo trámites bancarios de aperturas y cierres de cuentas bancarias; por demoras en trámites de reparaciones históricas, averiguación de juicios por reajuste de haberes; para actualizaciones de datos en padrones; por turnos de atención al público; para la obtención de Becas Progresar; para inscripciones del Plan Procrear.

Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS): con respecto a este Organismo, la Oficina hizo trámites para la obtención de certificados de discapacidad; solicitó turnos de evaluación de porcentajes de discapacidad ante la Junta Médica –Hospital Central Río Cuarto–; consultó sobre la prórroga en el vencimiento de certificados de discapacidad; hizo gestiones por la falta de cobertura en los traslados de personas con discapacidad hacia centros de rehabilitación, por demora de turnos para evaluación de Junta Médica y por demora en la entrega de oblea nacional para el transporte de personas con discapacidad.

Bancos: en relación con las entidades bancarias, la Oficina recibió consultas y asesoró sobre los créditos hipotecarios UVA, atendió reclamos de jubilados por descuentos en sus haberes, e hizo gestiones por créditos otorgados por bancos. En cuanto al Banco Central, tuvo una presentación por impedimento en la compra de moneda extranjera.

Dirección de Registro de Estado Civil y Capacidad de las Personas: durante 2022, la Oficina gestionó la rectificación de actas de nacimiento en el Registro Civil local y de otras provincias; realizó trámites de DNI, por demoras, errores, falta entrega del ejemplar o devolución del ejemplar al Registro Nacional de las Personas (Renaper). Además, solicitó actas de defunciones, matrimonios y divorcios realizados ante el Registro local y de otras provincias, necesarios para completar otros trámites.

Dirección de Registro Nacional del Automotor y Créditos Prendarios: en este caso, se llevó a cabo un asesoramiento jurídico en general, además de consultas y gestiones sobre transferencias de vehículos y cancelación de deudas por infracciones de tránsito.

Identidad y ciudadanía: la Oficina recibió reclamos por la demora en el pago a los/as censistas del Censo 2022.

Impositivos: se receptaron reclamos por errores de deudas inmobiliarias de la provincia de Buenos Aires (ARBA); en estos casos, se procedió a su derivación.

AFIP: por otro lado, ante el Organismo recaudador, se llevaron a cabo trámites para solicitar la baja o el alta de inscripciones al monotributo, después de recibir reclamos al respecto.

Dirección General de Aduanas: en 2022,

ante la Oficina, también se presentaron reclamos por retención de mercaderías.

Migraciones: otra de las actuaciones que tuvo la Oficina fue en la gestión de trámites de residencia permanente.

PARTICIPACIÓN EN CONVOCATORIAS DE INTERÉS GENERAL:

ONCOPEDIATRÍA

La Oficina participó en la regulación local para atención de pacientes oncopediátricos. Luego de sancionada la Ley Nacional Nº 27.674 de creación del Régimen de Protección Integral del Niño, Niña y Adolescente con Cáncer, en Río Cuarto, se sancionó la Ordenanza Nº 233/22 de creación del Programa Municipal de Cuidado Integral de los Niños, Niñas y Adolescentes, en el ámbito de la Secretaría de Salud y Desarrollo Social de la ciudad. El Gobierno municipal convocó a distintos organismos, entre ellos la Oficina, a fin de participar y poner en conocimiento los alcances de su reglamentación. Ello, atento a la labor y consultas efectuadas precedentemente en las reparticiones municipales de salud y desarrollo social, en el acompañamiento a las familias de pacientes oncopediátricos. Por ejemplo, algunos/as pacientes manifestaron la necesidad de contar en la ciudad con un servicio de enfermería específico para la práctica de "mantenimiento de catéter". Elevada la consulta a la Secretaría de Salud local, en articulación con el Hospital Provincial y el servicio de enfermería de dicho nosocomio, se dispuso la capacitación específica para el personal de enfermería del servicio público y privado de la ciudad, a fin de garantizar la práctica.

OCTUBRE ROSA - CÓRDOBA ROSA - RÍO CUARTO ROSA

Desde 2019, la Oficina es invitada a participar de las actividades conjuntas de los sectores públicos y privados, sobre la concientización para la detección temprana del cáncer de mama. A nivel provincial, el programa de concientización se llama Córdoba Rosa y, a nivel municipal, Río Cuarto Rosa. Cada año, incluso en pandemia, la Oficina difunde y acompaña las actividades propuestas. En 2022, el sector privado de salud convocó a participar de la campaña "Tomátelo a Pecho". El resultado fue un programa conjunto de actividades diarias durante los días hábiles de dicho mes, en el que la Oficina participó con el asesoramiento respecto a la cobertura de salud de las obras sociales y del sistema público.

4.14.2. Temas relevantes

Se presentó el caso de una menor con discapacidad, con graves problemas de salud, que se encontraba internada en un nosocomio local. La consulta y presentación fue realizada por su madre adoptiva quien concurrió a la Oficina a solicitar la rectificación de la partida de nacimiento inscripta en el Registro Civil de Santiago del Estero, ya que la menor estaba fuera de cobertura de la obra social de su padre adoptante, debido que no se había rectificado su partida de nacimiento con los nuevos datos filiatorios. Iniciada la intervención y por la urgencia de esa situación, la Oficina se comunicó con la DPN de Santiago del Estero, que, luego de recibir la documentación necesaria para el trámite, gestionó rápida y exitosamente la rectificación del acta de nacimiento ante el Registro Civil de Santiago del Estero con lo cual se obtuvo la partida con la inclusión de los datos de los padres adoptantes, y así la obra social cubrió todas las necesidades médicas de la menor.

Otra cuestión que merece ser destacada es una vinculada con las enfermedades llamadas "poco frecuentes", que, paradójicamente, son cada vez más frecuentes, por la que una obra social negaba el tratamiento médico. El médico tratante había indicado la derivación a otra institución médica situada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA). Para efectuar el traslado, el paciente y su madre necesitaban la autorización de la obra social a fin de contar con la cobertura de los gastos y tratamiento que dicha derivación implicaba, pero Osecac no daba respuesta. Tras la solicitud de asistencia de la progenitora, la Oficina intervino para que la obra social brindara una rápida respuesta por el tiempo transcurrido, y, a través de la gestión, la cobertura médica fue autorizada, cubriendo la obra social todos los gastos médicos, de traslados y alojamiento del menor y su madre en CABA.

4.15. Oficina Regional Río Negro

Durante la primera mitad de 2022, las tareas se continuaron desarrollando con una doble modalidad, presencial y virtual, dividiendo al personal de la Oficina en dos grupos para cumplir con la atención al público durante toda la semana. La segunda mitad del año se trabajó en forma presencial, en el horario dispuesto para el funcionamiento, de 8 a 15.

En todo 2022, además de la atención presencial, se prestó atención y asesoramiento por las demás vías disponibles (teléfono fijo, celular/WhatsApp y correo electrónico). Se continuó con la difusión sobre la atención de consultas y recepción de reclamos a través de WhatsApp, mediante el envío de información relativa a la tarea que desarrolla la DPN, a toda la red de contactos de las distintas áreas municipales, hospitales, oficinas de atención a las personas del Poder Judicial, Casas de Justicia, Juzgados de Paz, entre otras. Durante el año, se recibió un total de 751 trámites, entre gestiones concluidas en esta Oficina y las derivadas a la sede central para ser tramitadas por las Áreas correspondientes.

Además, en el transcurso de 2022, la Oficina participó de otras actividades, entre las que se encuentran las jornadas de "Trata de Personas", organizadas por la Defensoría del Pueblo de Viedma y realizadas el 3 de mayo de 2022, en el Centro Municipal de Cultura y el "Primer Encuentro sobre Trata de Personas, Violencias que se entrecruzan y Derechos Humanos Vulnerados", organizado por la Defensoría del Pueblo del Municipio de Viedma, en instituciones educativas de nivel secundario, superior y universitario. La apertura estuvo a cargo de Alicia Peressutti, activista contra la trata de personas, escritora, presidenta de la ONG Vínculos en Red y entonces auditora general de Villa María, Córdoba. Además, estuvieron presentes el jefe de Relaciones Institucionales e Interior, Tomás Dadic, y el subsecretario a cargo de la Defensoría del Pueblo de la Nación, Juan José Böckel, quien dio a conocer el Observatorio de Femicidios creado por la DPN, sus alcances y funcionamiento.

El 7 de junio, la Oficina asistió al I Plenario 2022 de la ADPRA, que tuvo lugar en la ciudad de Viedma, organizado por la Defensora del Pueblo de Río Negro en su ca-

lidad de anfitriona. En dicha oportunidad, también estuvo presente Dadic, quien dio a conocer los principios rectores de la ONU y el Programa Empresas y Derechos Humanos, creado por la DPN.

Por otra parte, el 15 de junio, la Oficina participó de la jornada "Estado, Presente" en el barrio Álvarez Guerrero de la ciudad de Viedma, convocada por el Gobierno de dicha ciudad. Se trató de una iniciativa de la Red Interinstitucional del barrio Álvarez Guerrero, organizada desde la Secretaría de Desarrollo e Integración Social municipal, que prevé recorrer los diferentes barrios de Viedma para facilitar el acceso a trámites, programas y servicios que se llevan adelante desde los diferentes niveles del Estado. Además de las áreas municipales, participaron el Ministerio de Seguridad y Justicia provincial, SENAF, Fundación Creando Futuro, el DAPA del Hospital Zatti, la Defensoría del Pueblo municipal, Registro Civil y el Consejo Local para Personas con Discapacidad. Allí, la Oficina atendió distintas consultas, entre otras, inconvenientes con prestaciones por parte del PAMI y el cobro de AUH, cuestionamientos a la factura de gas natural.

Además, la Oficina desarrolló jornadas de atención y asesoramiento en las juntas vecinales de tres barrios de la ciudad, junto con la Defensoría del Pueblo de Viedma, donde se atendieron consultas de diversa índole.

El 25 de agosto, la Oficina atendió reclamos en la sede de Desarrollo Social de la localidad de Guardia Mitre. Algunas de las problemáticas atendidas fueron problemas con la obtención de medicamentos del Programa Médico Obligatorio, con la acreditación de la Tarjeta Alimentar del Plan Argentina contra el Hambre del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, con pagos de cuotas de préstamos y para acceder a la acreditación de aportes por tareas de cuidado para iniciar el trámite jubilatorio.

El 30 de agosto, la Oficina se trasladó para brindar atención y asesoramiento a la sede de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche. Se conformó una mesa de trabajo junto con la Defensoría del Pueblo de Río Negro y la Defensoría del Pueblo de Bariloche con el objetivo de abordar la temática de violencia de género, en la que se decidió realizar acciones en conjunto sobre la temática parto respetado y la violencia obstétrica. Como primera actividad, el 25 de noviembre, en el marco del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, se realizó una campaña de difusión sobre parto humanizado y violencia obstétrica ("La violencia obstétrica es una forma de violencia de género") publicado en redes sociales.

4.15.1. Temas de mayor impacto

Servicios públicos: sobre este tema, la Oficina recibió consultas por la reubicación de la red de gas del barrio Inalauquen, por la segmentación tarifaria y se presentaron solicitudes de asistencia para acceder al subsidio.

ANDIS: se receptaron reclamos por demora en el trámite de la PNC. Con respecto a estos reclamos, se advierte que la modalidad virtual dispuesta tanto para el inicio como para el seguimiento del trámite, teniendo en cuenta que en las oficinas de la ANSES ya no los inician y la ANDIS no cuenta con oficinas de atención en ninguna localidad de esta provincia, genera un grave perjuicio a aquellas personas que, por su condición de invalidez o incapacidad, deciden iniciar, por sí mismas o a través de sus representantes, un trámite de estas características, viendo vulnerado o restringido el acceso a ese derecho. Se menciona este punto porque las personas deben valerse de una herramienta tecnológica (que muchas veces escasea) y de conocimiento en su manejo, lo que genera en ocasiones el abandono o la imposibilidad de continuar un trámite que debería ser accesible para el colectivo de personas a quien está dirigido.

INSSJP/PAMI: en la Oficina, se presentaron reclamos por la demora en la provisión de audífonos, también en la provisión de medicación oncológica, lo que, en muchas ocasiones, genera la suspensión del tratamiento; por falta de cupo en análisis de laboratorio y en sesiones anuales de kinesiología.

Obras sociales: de los reclamos recibidos contra distintas obras sociales nacionales, se pueden mencionar: la demora en la entrega de medicamentos, en la autorización de estudios y cirugías; inconvenientes con la provisión de prótesis e insumos médicos, la falta de cobertura de prestaciones de alta complejidad, irregularidades en trámites de opción de cambio de obra social, entre otros.

Indec: por otro lado, en la Oficina, se receptaron reclamos por la demora en el pago a los/as censistas del Censo 2022.

Entidades bancarias: en el marco de la pandemia declarada por el COVID-19, las entidades bancarias dictaron una serie de medidas. La más significativa fue la digitalización de los trámites que, anteriormente, se realizaban de manera presencial. Dicha situación hoy, si bien para algunos/as usuarios/as supone una simplificación a la hora de realizar los trámites, también significa, de manera inversa, un problema a la hora de resolver los reclamos para los/as usuarios/as que no tienen acceso, o bien no tienen los conocimientos necesarios para enfrentarlos.

La mayoría de los reclamos bancarios recibidos durante 2022 corresponden al Banco Patagonia y BNA.

Asimismo, se recibieron reclamos por cobro indebido de intereses, préstamos no solicitados por los/as clientes/as, renovación de tarjetas de crédito, informes de deudas en el Veraz.

4.15.2. Casos relevantes

Un caso a señalar es el que motivó la intervención de la Oficina para lograr el traslado desde Brasil hacia Argentina de un ciudadano argentino que se encontraba en estado grave de salud y con problemas con su documentación migratoria. Se presentaron el padre y las hermanas a solicitar la colaboración de la Oficina para lograr el traslado del ciudadano en un avión sanitario. En su pedido, hicieron saber que su familiar se encontraba atravesando una enfermedad terminal, y que el médico que lo estaba atendiendo les sugería el urgente traslado, porque al no contar con la documentación migratoria necesaria, no se le podía brindar ningún tratamiento. Sus familiares facilitaron los teléfonos de las personas con las que se comunicaban en Brasil, En principio, desde la Oficina, se contactó a la asistente social de la clínica médica, para que brindara información sobre el estado de salud del ciudadano e indicara la dirección del hospital. Ella informó que estaba internado, muy débil y que no poseía el DNI. Lue-

go, se contactó a la asistente social de la Casa del Migrante, quien ratificó lo antes dicho, haciendo hincapié en la necesidad de lograr el regreso del ciudadano a Argentina para realizar un tratamiento que atendiera su enfermedad. Por otro lado, se contactó a la Embajada argentina en Brasil, y al personal de la Sección Consular se lo puso en conocimiento de la situación. Ellos solicitaron información sobre el lugar de internación y el teléfono de contacto de la asistente social. Asimismo, se le envió una copia certificada de la partida de nacimiento y el número telefónico de contacto de sus familiares en Argentina. A la vez, desde la Oficina, se mantuvo comunicación telefónica con personal del Ministerio de Salud de la provincia de Río Negro, para informarle el estado de salud del ciudadano y las gestiones realizadas hasta el momento. También, hubo comunicación telefónica con el cónsul en Brasil, quien indicó que se encontraba a la espera del informe médico para conocer el estado de salud actual del ciudadano y que, en función de ello, evaluaría las alternativas para su traslado hacia Argentina. Además, remarcó que, desde el Consulado, no podían realizar el trámite de DNI porque no contaban con un sistema móvil de documentación para trasladarse al lugar de internación. Ante esta situación documental, planteó como alternativa la emisión de un pasaporte provisorio que le permitiera continuar con los trámites de traslado.

Se les informó a los familiares las gestiones realizadas y se les sugirió que solicitaran al médico tratante un resumen de historia clínica especificando la gravedad de la situación de salud que justificara el traslado en un avión sanitario. El médico emitió el resumen de historia clínica, la asistente social de la clínica envió una copia a la Oficina, que fue compartida con el cónsul en Brasil, quien así pudo continuar con los trámites ante la Dirección de Argentinos en el Exterior - Cancillería. Se informó de los avances del caso al personal de Ministerio de Salud de la provincia de Río Negro, que se encontraba tramitando un vuelo sanitario ante el Ministerio de Salud de la Nación. A la vez, el cónsul informó que había sido emitido el pasaporte provisorio y que se enviaría a la clínica para el momento del viaje. Finalmente, el vuelo llegó a la ciudad de Viedma y el ciudadano pudo reencontrarse con su familia y fue trasladado hacia el Hospital Artémides Zatti.

Es importante destacar que, ante la gravedad de la situación de salud del ciudadano y la angustia de la familia, fueron días de gestiones intensas, y, si bien en el informe se omitieron las fechas, desde su inicio hasta la resolución del caso transcurrieron ocho días.

4.16. Oficina Receptoría Rosario

El trabajo remoto hizo repensar la forma en la que se concebía la tarea en la Oficina. La pandemia del COVID-19 ha producido numerosos cambios, por lo que este período, signado por la continuidad del escenario pandémico, aceleró los procesos de modernización digital y el establecimiento de mecanismos de accesibilidad y cercanía híbridos (presencial – virtual), e impulsó a dar respuestas a una realidad que requirió mayor agilidad institucional, con la finalidad de cumplir con las demandas incrementadas de la ciudadanía. En líneas generales, se han generado mayores niveles de eficiencia, calidad de respuestas y soluciones ante la demanda recibida, considerando los mayores medios de accesibilidad puestos a disposición y de una realidad que busca en esta Institución soluciones y respuestas. En definitiva, y en el marco de 2022 significativo, afectado por la continuidad de la pandemia que provocó una crisis sanitaria, económica y social sin precedentes a nivel mundial, y que perjudicó de manera especialmente grave a los grupos más vulnerables de nuestra sociedad, se presentan aquí los aspectos más relevantes del trabajo desarrollado, desde los distintos ámbitos de actuación. Asimismo, durante el período que se informa, se mantuvieron los lazos institucionales, especialmente con organismos de la Administración Pública Nacional, a través de sus delegaciones en la provincia, tales como: Ente Nacional Regulador del Gas (Enargas), Dirección Nacional de Migraciones (DNM), Ente Nacional de Comunicaciones (Enacom), Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP); Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC), Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES), Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (PAMI), Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT), Superintendencia de Servicios de Salud (SSSalud), el Poder Judicial (Ministerio Público de la Defensa - Defensoría General de la Nación y con las Defensorías Oficiales del Poder Judicial de la provincia de Santa Fe), entre otros.

4.16.1. Temas de mayor impacto

Ministerio de Desarrollo Social de la provincia de Santa Fe: la Oficina canalizó y gestionó reclamos con diversas áreas de este Ministerio, especialmente ante situaciones de extrema vulnerabilidad y en lo relativo a pedidos de asistencia habitacional y ayudas alimentarias.

Registro Civil de la provincia de Santa Fe: se realizaron diversas gestiones tendientes a dar respuestas a las demoras e irregularidades en la confección de DNI o en materia de inscripciones, supuesta duplicidad o demora en la confección de los DNI por parte del Registro Nacional de las Personas (Renaper). También, se intervino por demora en la obtención de actas de nacimientos, matrimonios y defunciones tanto ante el Registro Civil de la provincia de Santa Fe, como ante los de otras provincias.

Mi Argentina: la Oficina atendió reclamos por inconvenientes en la validación de identidad, datos erróneamente consignados, falta de carga de vinculados a la vacunación, entre otros.

Indec: por otra parte, en relación al Organismo estadístico, en la Oficina, se presentaron reclamos por la demora en el pago a los/as censistas del Censo 2022.

Dirección Nacional del Registro de la Propiedad Automotor: en cuanto a este tema, hubo ciudadanos/as que acudieron a la Oficina para dejar sentado sus reclamos por disfuncionalidades.

Reparación del Derecho a la Memoria, la Verdad y la Justicia: se recibieron reclamos en relación a demoras o falta de resolución de las indemnizaciones previstas en las llamadas "Leyes de Políticas Reparatorias". También, se asesoró a excombatientes de Malvinas.

Obras sociales y empresas de medi-

cina prepaga: en este caso, los reclamos estuvieron vinculados a coberturas, modalidad, aumentos etc. y, especialmente, a la falta de respuesta inmediata. A las personas consultantes se las asesoraba en torno al reclamo frente a la empresa y, de corresponder, a la SSSalud.

PAMI: en lo referente a la obra social de los jubilados, la Oficina brindó asesoramientos sobre demoras en las respuestas del PAMI, a fin de lograr una mayor efectividad y solución en el menor tiempo posible. Las consultas se relacionaron con las demoras en las entregas de prótesis y de medicamentos, entre otros.

ANSES: los reclamos estuvieron especialmente relacionados con la falta de obtención de turnos para el inicio de trámites o presentación de documentación requerida por el Organismo; por inconvenientes en relación con el cobro de otros beneficios, tales como asignaciones familiares, AUH, haber jubilatorio, IFE, a la vez que hubo consultas sobre cómo iniciar otros trámites ante la ANSES.

ANDIS: se recibieron consultas sobre solicitudes de PNC por Invalidez, demoras en su otorgamiento y sobre las alternativas posibles para las impugnaciones ante los beneficios denegados.

Incluir Salud: por otro lado, la Oficina receptó consultas relacionadas con las demoras en la entrega de medicamentos de este programa nacional.

AFIP: los reclamos recibidos en la Oficina relacionados con el ente recaudador fueron por problemas de recategorización.

Bancos: se recibieron consultas sobre créditos bancarios otorgados bajo la modalidad UVA, poniendo en conocimiento a las personas consultantes de las posibilidades de negociación ante las entidades bancarias, como así también informando de las actuaciones de oficio llevadas a cabo por la Institución.

Procrear: la Oficina recibió reclamos vinculados a las dificultades para la carga de datos en la web del Banco Hipotecario, la negativa al otorgamiento del crédito, la demora en los desembolsos de los montos establecidos y dificultades económicas para el pago de los mismos.

Personal (Telecom): sobre este servicio, los reclamos estuvieron vinculados a la falta y/o deficiencia de servicio telefónico, agravado en este período por el supuesto robo del tendido de cables de telefonía fija, móvil, servicios de internet y cable, dejando a miles de usuarios/as sin servicio en toda la provincia. Asimismo, se recibieron cuantiosas consultas motivadas en la dificultad para obtener la baja del servicio básico telefónico o del servicio del internet.

Empresas de correo: reiteradas quejas se receptaron, en la Oficina, relacionadas con las disfuncionalidades en materia de recepción o envío de encomiendas y correspondencia nacionales e internacionales por parte de las empresas Correo Argentino S. A., Andreani, UPS, TCA y Oca, entre otras.

Litoral Gas/Enargas: en lo que respecta al servicio de gas, también se recibieron consultas sobre deudas por falta de pago y deudas contraídas durante el período pandémico, cortes del suministro del servicio, retiro de medidores y demoras en la reconexión.

Programa Previaje: con respecto a este Programa hubo reclamos referidos a inconvenientes con las agencias de viajes, la imposibilidad de obtener información acerca de funcionamiento del Programa, requisitos para acceder al mismo, presentación de comprobantes y falta de respuesta desde las vías habilitadas para reclamar.

Migraciones: se han recibido cuantiosas consultas sobre radicaciones vencidas, sobre trámites en curso y para la obtención de certificados de radicación, especialmente en cuanto a la falta de registración del reingreso al país de personas nacionales y extranjeras, causándoles inconvenientes para la obtención de los beneficios previsionales y sociales.

4.16.2. Casos relevantes

Un caso a mencionar es el que tuvo lugar ante el pedido de la Defensoría de la Movilidad Humana del Comisionado Nacional de Derechos Humanos (CONADEH) de Honduras, al Centro de Asistencia a las Víctimas de Delitos de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, por el cual la Oficina de Rosario fue convocada para abordar en conjunto la situación de dos mujeres migrantes, madre e hija, quienes manifestaron que, en enero de 2022, abandonaron su país de origen, Nicaragua, por supuestos hostigamientos por cuestiones políticas (la hija habría participado en varias marchas realizadas por estudiantes universitarios/as por recortes a beneficios sociales), sumado a la persecución por su orientación sexual (pertenece a la comunidad LGBTIQ+), y temor por haber recibido daños en su propiedad y constantes ataques, no solo por parte del Gobierno, sino también por parte de sus vecinos/as. Además, la madre refirió persecución política, ya que trabajaba en el Ministerio de Familia como delegada territorial del Departamento de Granada, en donde le exigían tener una tarjeta militante adscrita al partido, situación con la que ella no estaba de acuerdo. Ambas solicitaron asilo ante el Instituto Nacional de Migración en Honduras, en donde les extendieron un permiso provisional y fueron albergadas por una ONG que trabaja en favor de las personas LGBTTI (APUVIMEH) de ese país. Ante la elección de viajar y solicitar ayuda en Argentina, la organización Rainbow Rail Road les costeó los pasajes aéreos y fueron recibidas por representantes de esa organización en el país. Desde el Centro de Asistencia a Víctimas de Delitos de la Defensoría provincial, se abordó la situación con la Secretaría de Género y Derechos Humanos de la Municipalidad de Rosario, organismo que las alojó en un hotel de esa ciudad. En relación a la situación migratoria, la Oficina trabaja y articula con la delegación en la ciudad de la DNM. A tal efecto, se las asesoró con respecto a los requisitos de la ley migratoria nacional para acceder a las residencias temporarias por estudio, por medio de las instituciones educativas inscriptas ante el Registro Nacional Único de Requirentes de Extranjeros (RENURE).

4.17. Oficina Receptoría Salta

La Delegación realizó tareas en forma presencial durante todo el año, sin embargo, es mucha más la actividad fuera de la sede, a requerimiento de diferentes instituciones, organizaciones y la ciudadanía.

4.17.1. Casos relevantes

Esta Oficina viene trabajando en la promoción de la Ley N° 27.453 que cobija a los "Barrios Populares de Salta". Desde

inicios de 2022, se comenzaron, finalmente, a ejecutar obras vinculadas a la integración sociourbana. Desde la Delegación, se acompañó permanentemente a la "Mesa de Barrios populares de Salta" en sus negociaciones ante el municipio de la ciudad de Salta, el municipio de San Lorenzo y el Gobierno de la provincia de Salta para mejorar la ejecución de los proyectos. Es de interés destacar la actividad desarrollada en vinculación con la "Comisión Chaqueña" y "Misión Carboncito". A fines de octubre de 2022, se efectuó una visita con la directora de Población Vulnerable, a las comunidades wichis de Misión Carboncito, Misión Chaqueña y General Ballivian. Se recorrieron las comunidades atendiendo la verificación de actuaciones referidas a falta de acceso a la salud, problemas con la educación, acceso al agua. Al retorno a la ciudad de Salta, se mantuvieron entrevistas con funcionarios/as provinciales del Ministerio de Salud, de Desarrollo Social, con el delegado del Inadi y con integrantes del IPIS; en todos los casos, evaluando la coordinación posible para instrumentar el acceso a los derechos correspondientes a cada situación.

4.18. Oficina Receptoría San Juan

Desde la Delegación de San Juan, durante 2022, la atención se realizó de manera presencial, con la posibilidad de enviar cualquier tipo de documentación vía WhatsApp y correo electrónico, e incluso hacer consultas bajo esta modalidad. En el mes de septiembre, la Oficina se trasladó a la Defensoría del Pueblo de San Juan, logrando una mayor interacción, cooperación y trabajo en conjunto. Durante el año, llegaron consultas que no requirieron el inicio de una queja, brindando el asesoramiento correspondiente.

4.18.1. Temas de mayor impacto

PAMI: entre las presentaciones que demandaron atención el año pasado en esta Oficina, se encuentran los reclamos a la obra social de las personas jubiladas por demoras en la provisión de medicamentos y audífonos.

ANSES: en lo que involucra a la ANSES, los reclamos estuvieron especialmente relacionados con la demora en el trámite de jubilaciones y pensiones, con la jubilación anticipada, además de los reclamos presentados por salario familiar.

Indec: por otra parte, la Oficina recibió reclamos por la demora en el pago a los/as censistas del Censo 2022.

4.18.2. Casos relevantes

Es de interés señalar el caso de un señor que reclamaba la falta de cobertura de la obra social OSTES en la internación de su esposa, a raíz de un error del sanatorio, que aceptó su internación sin haber ingresado al sistema el pago para la cobertura por OSTES, pero anticipándole al señor que ellos sí aceptaban a dicha obra social. Cuando procede a realizar el pago para que le den de alta a su señora, le informan que el sanatorio no acepta a OSTES y proceden a pasarle la factura de los gastos, que no podía afrontar. El presentante reclama a OSTES sin tener respuesta, pero mediante la intervención de la Oficina, la obra social asumió sus obligaciones y el caso fue concluido favorablemente.

4.19. Oficina Receptoría San Luis

Desde la Delegación de San Luis, durante 2022, se brindó a los ciudadanos la posibilidad de contactarse no solo de manera presencial, sino que también se continuó a disposición a través de todas las vías de comunicación virtuales. Esto permitió, asimismo, vincularse de manera eficaz y fluida con los diferentes organismos de la Administración Pública Nacional y Provincial, en busca de solucionar conflictos o priorizar trámites de vital importancia. En los casos en los que lo planteado no es de competencia de la DPN, la Oficina escucha a la persona, le da espacio, le brinda el tiempo necesario para que se sienta contenida, la orienta e informa para que acuda al organismo competente o al profesional idóneo, a fin de resolver la cuestión que lo aqueja.

4.19.1. Temas de mayor impacto

Obras sociales: de la totalidad de casos que se presentaron en el transcurso de 2022, uno de los temas de mayor impacto es el que involucra a las obras sociales. En ese sentido, el mayor número de reclamos estuvo vinculado a la demora en las prestaciones y en la provisión de medicamentos.

PAMI: de la misma forma, los inconvenientes relacionados a incumplimientos del PAMI, han sido otro de los temas de más impacto en la oficina. Durante 2022, se han recibido reclamos por la falta de cobertura y la demora en las prestaciones por parte de la obra social de los pasivos.

4.19.2. Casos relevantes

Uno de los casos a destacar es el de un ciudadano que presentó en esta Delegación, con un diagnóstico de cáncer de próstata avanzado, manifestando que PAMI no le cubría con eficacia el tratamiento, y que las autorizaciones para las prácticas médicas requeridas demoraban mucho, empeorando la enfermedad con el correr del tiempo. La Oficina intercedió ante el PAMI, logrando que responda con premura a lo solicitado por los profesionales médicos del ciudadano en cuestión. El paciente pudo realizar la cirugía, y ahora recibe la medicación en tiempo y forma, siendo actualmente atendido en el centro oncológico provincial.

4.20. Oficina Receptoría Santiago del Estero

En el transcurso del año 2022, las actividades administrativas en toda la provincia de Santiago del Estero se normalizaron, luego de haber vivido, durante los años 2020 y 2021, cuarentenas muy prolongadas. En la provincia, hubo aislamientos estrictos y obligatorios, incluso con prohibiciones de salir a la calle a partir de un horario determinado. Todas estas situaciones generadas por la pandemia, hicieron pensar cómo adaptarse a esta nueva situación, para continuar al servicio de los/as ciudadanos/as que lo requirieran. Si bien ya se había establecido, en la Oficina, la atención virtual por medio de correo electrónico y por WhatsApp, la población del interior de la provincia no cuenta con correo electrónico, o no tiene celular porque no hay antenas o, simplemente, no tienen el servicio básico de electricidad.

4.20.1. Temas de mayor impacto

Registro Civil: durante 2022, la Oficina trabajó en trámites para la obtención de actas de nacimiento, matrimonio, defun-

ción, unión convivencial, etc., luego de que ciudadanos/as se presentaran con consultas o reclamos por demoras en la expedición de dichos documentos.

PAMI: otro de los temas que requirieron atención en la oficina, es el de los reclamos a la obra social de los jubilados, identificando la demora en las prestaciones como la mayor demanda. La oficina intervino para agilizar la atención que requieren los pasivos.

ANDIS: en lo que refiere a este Organismo, se recibieron reclamos por demora en el trámite de la PNC para personas con discapacidad.

ANSES: en lo relacionado con este Organismo nacional, se han receptado reclamos por dificultades en la obtención de turnos. Vale mencionar que las personas del interior santiagueño no cuentan con servicio de internet, en tal sentido, la Oficina asistió a estas personas en la obtención de los turnos.

4.21. Oficina Receptoría Tierra del Fuego

Después de un largo período en el que se trabajó de manera más acotada por las restricciones de la pandemia, en el transcurso de 2022, se llevó adelante una intensa actividad. La Oficina atendió una diversidad de temas, entre consultas y reclamos, para los que se gestionó con el objetivo de darles una solución. Además, intervino ante los organismos nacionales, provinciales o municipales que correspondían, de acuerdo a las presentaciones que se hicieron, o bien se orientó a los/as ciudadanos/as cuando se trató de temas ajenos a esta Institución, con el fin de que sus reclamos tengan una respuesta y se respeten sus derechos.

4.21.1. Temas de mayor impacto

Infracciones de tránsito: muchos/as ciudadanos/as que han recibido notificaciones se han presentado en la Oficina con reclamos por multas labradas indebidamente.

ANSES: desde la Oficina, se asesoró y asistió a las personas consultantes ante las dificultades que se les presentaban al momento de actualizar los datos para jubilaciones y pensiones, y la imposibilidad de contactarse con el número 130.

Créditos UVA: por otro lado, otro de los temas de mayor impacto es el referido a los créditos UVA, en ese sentido, se recibieron reclamos y se asesoró ante la imposibilidad de afrontar el pago de las cuotas correspondientes.

Obras sociales: en cuanto a las obras sociales, la Oficina receptó reclamos sobre varios temas, siendo los más relevantes la falta de provisión de medicamentos y la negativa de afiliar a personal de casas particulares.

4.21.2. Casos relevantes

Es de destacar el caso de una señora que se desempeñaba como personal de casas particulares y a quien se le negaba la afiliación a la obra social Osecac. Ante gestiones oficiosas de la Receptoría Tierra del Fuego, se logró que efectivamente la denunciante pueda ejercer la opción de cambio y sea aceptada su afiliación en la obra social que ella deseaba.

4.22. Oficina Receptoría Tucumán

4.22.1. Temas de mayor impacto

Registro Civil: uno de los temas en los que más se trabajó en la Oficina durante 2022, fue en la gestión de partidas de nacimiento, actas de matrimonio y defunción, después de que se presentaran reclamos sobre demoras en dichos trámites para su emisión.

Universidad Nacional de Tucumán: la Oficina se ocupó de gestionar para agilizar el trámite de expedición de títulos de la casa de altos estudios.

Renaper: se realizaron diversas gestiones tendientes a dar respuestas a las demoras en la confección de DNI, en consecuencia, la Oficina intervino para agilizar dicho trámite.

IPV: en lo que respecta a este Organismo, se recibieron reclamos por inconvenientes para acceder a las viviendas.

4.22.2. Casos relevantes

Un tema que amerita ser destacado es el caso de una señora que reclamó ante la Oficina por la falta de entrega de su certificado de estudios de un curso de idiomas que realizó en el Instituto de Estudios Latinoamericanos de la ciudad de San Miguel de Tucumán. La Oficina realizó la intervención ante la institución educativa y la situación se solucionó favorablemente.

4.23. Oficina Receptoría Villa María

Durante el período 2022 que se informa, en la delegación Villa María de la Defensoría del Pueblo de la Nación, se ha desarrollado una intensa actividad. Uno de los trabajos más importantes que llevó a cabo la Oficina consistió en un operativo de siete días a la semana, incluso sábado y domingo, para acompañar a las personas y ayudarlas en el trámite del subsidio energético. El operativo se realizó en los barrios para llegar a toda la población y que ninguna persona se quedara sin gestionar dicho subsidio. Fue un trabajo con el que se posibilitó a 2800 hogares realizar el trámite para acceder al beneficio y fue tan intenso que, cuando se dio la prórroga, prácticamente no acudieron más personas porque ya se les había hecho el trámite a todas. El operativo se hizo en conjunto con la ANSES, tras un pedido de colaboración de dicho Organismo, y la delegación de Villa María no solo trabajó con personas de la ciudad, sino también de Villa Nueva y localidades de la región, de los distintos departamentos que rodean a Villa María.

4.23.1. Temas de mayor impacto

ANSES: durante el año pasado, en la Oficina de Villa María, se han recibido reclamos vinculados a la ANSES, particularmente los referidos a la AUH, también por la demora en el trámite de las prestaciones.

Salud: se realizaron gestiones a fin de obtener una adecuada cobertura de salud para el colectivo trans, tratamiento de VIH, extracción de la silicona líquida, acompañamiento para turnos de cirugías reconstructivas y tratamientos de hormonas. Se promovió la apertura de un consultorio inclusivo de manera conjunta con la Secretaría de Salud del municipio, creándose así un espacio para el tratamiento de enfermedades infectocontagiosas, al que concurren en su mayoría personas en situación de prostitución. Además, se brindó asistencia en la obtención de turnos en los hospitales provinciales.

Servicios públicos: desde la Oficina, se

brindó asistencia para la obtención de la tarifa social en los servicios públicos a aquellas personas que presentaban carencias.

Infracciones de tránsito: se recibieron reclamos por multas labradas indebidamente, habiéndose realizado las gestiones pertinentes para su desconocimiento ante las distintas jurisdicciones. La Oficina también intervino ante los Juzgados de Faltas por fotomultas de autos mellizos y radares sin homologar.

Ministerio de Justicia: por otro lado, ante el Ministerio de Justicia, se llevaron adelante gestiones vinculadas a personas privadas de la libertad, traslados, mejoras en el trato, autorizaciones para acceder al sistema educativo.

Violencia de género: en relación a esta problemática, desde la Oficina, se brindó asistencia y acompañamiento de las víctimas en la presentación de las denuncias correspondientes.

ANDIS: se presentaron reclamos por demora en el trámite de PNC, luego de las cuales la Oficina realizó gestiones para su agilización.

Bancos: se recibieron reclamos por el cobro excesivo de comisiones, también por demoras en la baja de tarjetas de crédito, para resguardar los derechos de los/as usuarios/as, la Oficina llevó adelante gestiones en busca de una solución.

Compañías de seguros: la Oficina tomó intervención ante incumplimientos de las obligaciones a cargo de las compañías de seguros, luego de que se presentaran reclamos al respecto.

Servicios públicos: ante reclamos recibidos de parte de los/as ciudadanos/as, la Oficina tomó intervención por disfuncionalidades en la prestación del servicio de la Cooperativa de Agua. Además, intervino ante EPEC y Ecogas, por inconvenientes en la facturación.

Adultos mayores: se trabajó con el hogar de ancianos municipal y se coordinó con las distintas entidades bancarias de la ciudad para lograr el acercamiento de los haberes previsionales a las personas residentes.

4.23.2. Casos relevantes

Entre los casos a destacar, se puede mencionar el de un señor que manifestó que dejó de cobrar la AUH y la Tarjeta Alimentar porque en la ANSES figuraba fuera del país. El interesado había viajado a las cataratas del Iguazú, hospedándose del lado brasileño, y nunca quedó asentado su regreso al país. Mediante comunicaciones con la Oficina de Migraciones de Córdoba, y la confección de algunos formularios que fueron enviados al paso fronterizo Iguazú - Foz de Iguazú, el inconveniente fue solucionado y, en el mes septiembre, la ANSES regularizó el pago y abonó las sumas retroactivas.

Otro caso de interés fue la gestión de un turno en el Hospital Infantil de Córdoba con un neurólogo infantil, para un niño con una afección neurológica, a fin de evaluar la posibilidad de someterlo a una intervención quirúrgica. Se obtuvo el turno y traslado a través de la Universidad Nacional de Villa María, dado que la familia no poseía los recursos económicos para solventarlo.

RELACIONES INTERNACIONALES

ACTUACIÓN DEL ÁREA

Introducción

Desde el inicio de 2022, el Área Relaciones Internacionales de la Defensoría del Pueblo de la Nación estuvo avocada al apoyo de todos aquellos programas institucionales con contacto internacional como Empresas y Derechos Humanos, Objetivos de desarrollo sustentable 2030, la Unidad OCDE, entre otros. Cabe aclarar que el desarrollo de estos programas y sus contenidos se informan por separado.

Como en años anteriores las actividades se iniciaron principalmente con la Asamblea Anual de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos realizada en el mes de marzo en la ciudad de Ginebra, sede de los principales organismos de derechos humanos de las Naciones Unidas, en nuestro doble carácter institucional de miembros del Buró de la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos y del Comité Coordinador de la Red de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de las Américas. Sin perjuicio de ello, durante el mes de febrero, se realizó la primera reunión del Comité Coordinador de la RINDHCA, que a continuación se detalla.

1. REUNIÓN EXTRAORDINARIA DE LA RED DE INSTITUCIONES NACIONALES PARA LA PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DEL CONTINENTE AMERICANO

En la ciudad de Panamá, República de Panamá, a los veintiún (21) días del mes de febrero de dos mil veintidós (2022), siendo las diez de la mañana (10:00 am) se celebró, previa convocatoria de todos sus miembros de forma virtual, una reunión extraordinaria de Junta Directiva o Comité de Coordinación de la Asociación Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano (RINDHCA).

Tras corroborar la asistencia de todos sus miembros, conforme a los estatutos vigentes, estuvieron presentes en la reunión, mediante mecanismos virtuales y remotos, y en su calidad de integrantes plenos de la Asociación RINDHCA y miembros de la Junta Directiva o Comité de Coordinación, las siguientes Instituciones asociadas, quienes conforman el quórum reglamentario para sesionar, a saber:

- PROCURADURÍA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE EL SALVADOR. Representada por el señor Apolonio Tobar.
- DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA. Representada por el señor Nelson Vives y la señora Adriana Piquero.
- DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE CANADÁ. Representada por la señora Tabatha Tranquilla.
- DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ARGENTINA. Representada por el señor Juan Böckel y el Jefe de Relaciones Internacionales, señor Juan Carlos Mazzini.

Igualmente, se encontraban presentes las siguientes personas del Instituto Danés de Derechos Humanos:

- Nieves Molino-Clemente, Gerente Senior de Proyectos.
- Alexandre Pinheiro Ramalho De Azevedo, Oficial de Proyectos.

Actuó como PRESIDENTE de la reunión, la PROCURADURÍA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE EL SALVADOR, al ocupar la PRESIDENCIA, el señor Apolonio Tobar, como titular del cargo, y como SECRETARIA de la reunión la señora Anahí Quintero Belda, en su calidad de SECRETARIA TÉCNICA PERMANENTE.

El presidente y la secretaria declararon abierta la reunión e informaron al resto de los presentes que el propósito de la misma era: la designación y presentación de los dos nuevos consultores temporales para la RINDHCA y su colaboración en la fase III del proyecto a iniciar en el mes de abril del año en curso; estatus del proyecto y continuidad de la oficina en Panamá después del treinta y uno (31) de marzo del año en curso; estrategias; fortalecimiento de la RINDHCA; planes de trabajo a corto y mediano plazo; acompañamiento de la RINDHCA y colaboración estrecha con la INDH del Continente Americano; la búsqueda de fondos y donantes; informar que el GANHRI estará prestando fondos a la RINDHCA para asegurar su continuidad y se pueda dar inicio a la fase III y anunciar la desvinculación del Instituto Danés de Derechos Humanos para la fase III del proyecto.

En consecuencia, en virtud de moción debidamente secundada y debatida, se aprobó por unanimidad lo siguiente:

- **PRIMERO:** nombrar y ratificar las designaciones temporales de los dos consultores para la RINDHCA, los señores Augusto Rey y Mateo Gómez.
- **SEGUNDO:** aceptación de los fondos temporales del GANHRI para que la RINDHCA pueda seguir funcionando.
- **TERCERO:** aceptar la desvinculación del Instituto Danés de Derechos Humanos en la fase III del proyecto a iniciar en el mes de abril del año en curso.

2. REUNIÓN ANUAL DEL GANHRI 2022

En una reunión mundial, las Institucio-

REUNIÓN ANUAL DE L GANHRI 2022
GANHRI BUREAU MEETING
Martes 8 de marzo de 2022 | 12:00-14:00 CET | Online en Zoom
Draft Programme

Hora (CET)	Puntos	Documentos/ Observaciones
12:00 - 12:10	**Bienvenida y observaciones introductorias** *Presidente del GANHRI, Carlos Camargo Assis*	
12:10 - 12:20	**Ronda de presentación de los miembros del Buró (30 segundos cada uno)**	Lista de miembros del Buró
12:20 - 12:21	**Punto 01: Aprobación del proyecto de agenda** *Decisión recomendada: aprobación de la agenda.*	Proyecto de agenda
12:21 - 12:23	**Punto 02: Aprobación del proyecto de Acta de las Decisiones (RoD) de la reunión anterior del Buró (29 de junio de 2021)** *Decisión recomendada: adopción del RoD.*	Proyecto RoD
12:23 - 12:35	**Punto 03: Aspectos destacados de las Redes Regionales y de los socios desde la última reunión del Buró, incluyendo las INDH amenazadas y el seguimiento de la declaración de Marrakech (2 minutos cada uno)** • África • América • Asia-Pacífico • Europa • OHCHR • UNDP	Actualizaciones de las Redes Regionales Actualizaciones ACNUDH Actualizaciones PNUD
12:35 - 12:55	**Punto 04: Estado de la organización y gobernanza - Informe sobre la aplicación del plan estratégico y de trabajo del GANHRI para 2021** • Oficina central *Decisión recomendada: examen del informe.*	Informe de situación
12:55 - 13:05	**Punto 05: Actualización de las finanzas del GANHRI - Informe de la Comisión de Finanzas (cuotas de suscripción e informe financiero y de auditoría final)** • Presidencia de la Comisión de Finanzas *Decisión recomendada: aprobación del informe financiero y del informe final del auditor para su presentación a la AG.*	Informe financiero Informe del auditor
13:05 - 13:20	**Punto 06: Presentación Plan de Trabajo 2022 sobre la implementación del Plan Estratégico del GANHRI para 2022** • Oficina central *Decisión recomendada: aprobación del Plan de Trabajo para su presentación a la AG.*	Plan de Trabajo 2022
13:20 - 13:25	**Punto 07: Presentación del proyecto de presupuesto para 2022** • Oficina central *Decisión recomendada: aprobación del presupuesto para su presentación a la AG.*	Proyecto de presupuesto para 2022
13:25 - 13:35	**Punto 08: Presentación y selección del tema para la XIV Conferencia Internacional (2023)** • Presidente del GANHRI, Carlos Camargo Assis *Decisión recomendada: selección del tema para la Conferencia Internacional.*	Nota sobre los temas de la Conferencia Internacional
13:35 - 13:45	**Punto 09: Actualizaciones e informe del SCA desde la última reunión del Buró** • Presidencia del SCA *Decisión recomendada: examen del informe del SCA.*	Informe del SCA
13:45 - 13:55	**Punto 10: Presentación de la nota sobre el examen especial de las INDH de categoría "B" y las modificaciones de los estatutos correspondientes** • Presidencia del SCA *Decisión recomendada: adopción de las recomendaciones de la nota, para su presentación a la AG.*	Nota sobre el examen especial de las INDH de categoría "B" y las correspondientes modificaciones del estatuto
13:55 - 14:00	**Observaciones finales** • Presidente del GANHRI, Carlos Camargo Assis	

nes Nacionales de Derechos Humanos revisan el progreso en la implementación del Plan Estratégico, discuten los roles de las INDH en la protección de los derechos humanos en línea y eligen nuevos líderes.

Más de 150 participantes de las INDH y socios de todo el mundo se reunieron del 8 al 19 de marzo de 2022 para la Reunión Anual del GANHRI de 2022.

La Reunión Anual del GANHRI incluyó la reunión del Buró de 16 miembros del GANHRI, del cual nuestra Institución es parte, la Asamblea General y un intercambio de conocimiento interactivo de buenas prácticas sobre las INDH en la era digital.

En medio de un conflicto y una crisis violentos, el presidente Camargo Assis invitó a las INDH de Ucrania y Afganistán a dirigirse a los miembros del GANHRI en la apertura de la Asamblea General. Miembros del GANHRI de todas las regiones expresaron su solidaridad y apoyo a ambas Instituciones.

Los miembros del GANHRI eligieron como nueva presidenta a Maryam Abdullah Al Attiya de Qatar y como nueva secretaria a Amina Bouayach de Marruecos. La Asamblea General también ratificó y renovó a los miembros del Buró de la región europea.

La reunión, asimismo, recibió un informe de progreso de la oficina central del GANHRI con sede en Ginebra que destaca los logros y el apoyo práctico que el GANHRI brindó para responder a las necesidades y prioridades de los miembros del GANHRI en todo el mundo.

Un punto destacado clave durante el período del informe fue la adopción por parte de la Asamblea General de la ONU de una resolución sobre las INDH, invitándolas a participar en todo el sistema de la ONU, incluido el Consejo Económico y Social, uno de los órganos principales de la ONU.

Además, la reunión discutió casos de intimidación y represalias contra las INDH.

El COVID-19 siguió siendo un tema fuerte en el intercambio de conocimientos de este año, como lo ha sido durante los últimos dos años, destacando el papel clave que las INDH siguen desempeñando en la defensa de los derechos humanos durante la pandemia mundial.

El intercambio de conocimientos discutió las experiencias de las INDH como usuarias de las tecnologías a medida que implementan su mandato de derechos humanos.

En respuesta a las amplias restricciones impuestas por la pandemia, las INDH han recurrido cada vez más a las tecnologías digitales para implementar su mandato, incluso para monitorear, documentar, informar, educar en derechos humanos y manejar quejas.

El intercambio de conocimientos también discutió el papel crítico de las INDH en la protección de los derechos humanos en la esfera digital, incluso mediante el monitoreo del espacio cívico y las libertades en línea, y asesorando al Estado sobre los marcos regulatorios legislativos y de políticas.

Para apoyar a las INDH en sus esfuerzos por implementar la Declaración de Marrakech de 2018, el GANHRI lanza el Plan de acción global sobre el espacio cívico y los defensores de los derechos humanos. Esto incluye el desarrollo de una guía para las INDH sobre el monitoreo del espacio cívico y las libertades en línea.

El GANHRI agradeció a todos los miembros por su participación y compromiso en la Reunión Anual. Se agradeció también al ACNUDH y a la Oficina de la Organización de las Naciones Unidas en Ginebra (ONUG) por su apoyo logístico en la organización de la reunión.

3. SIMPOSIO DE LA COP26 DE LAS INSTITUCIONES NACIONALES DE DERECHOS HUMANOS

El Simposio COP26 de las INDH, celebrado en línea al margen de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático de 2021 (COP26), tenía como objetivo proporcionar una mayor comprensión del régimen climático para mejorar la capacidad de las INDH de promover y apoyar los derechos humanos dentro de la política climática y la responsabilidad climática.

El informe del simposio ya está disponible en línea. Recoge las contribuciones realizadas en las distintas sesiones celebradas durante el evento, procedentes de diversas INDH activas en este ámbito, así como de expertos/as internacionales.

Durante los tres días que duró el simposio, más de 130 representantes de diferentes INDH, Redes Regionales y otros expertos del mundo académico y de organizaciones internacionales se reunieron en línea para debatir cómo adoptar un enfoque basado en los derechos humanos para influir en las negociaciones sobre el clima, reforzar los vínculos entre el clima y los derechos humanos y promover mecanismos que aborden las pérdidas y los daños, el cumplimiento y la responsabilidad.

El informe resume la gama de iniciativas prácticas que las INDH participantes están implementando en la protección y promoción de los derechos humanos al abordar el cambio climático, incluyendo:

1. Desarrollar relaciones con expertos y organizaciones del cambio climático.
2. Establecer mecanismos sólidos de seguimiento y presentación de informes para desarrollar una sólida base de conocimientos.
3. Colaborar con los/as responsables políticos/as para influir en las decisiones que abordan los impactos del cambio climático sobre los derechos humanos.
4. Representar a las comunidades que se enfrentan a los mayores riesgos del cambio climático.

Las sesiones interactivas y los debates en pequeños grupos celebrados durante el evento permitieron a las INDH compartir estrategias para una futura colaboración, incluida la creación de grupos de investigación entre las INDH para cuestiones de derechos humanos transfronterizos y extraterritoriales.

Las INDH también debatieron sobre las oportunidades de participar en los mecanismos internacionales y en las negocia-

ciones sobre el clima, incluida la COP, para garantizar que los derechos humanos se tengan en cuenta y se aborden en los temas del resumen de los intercambios.

Las sesiones interactivas y los debates en pequeños grupos celebrados durante el evento permitieron a las INDH compartir estrategias para una futura colaboración, incluida la creación de grupos de investigación entre las INDH para cuestiones de derechos humanos transfronterizos y extraterritoriales.

Asimismo, las INDH discutieron sobre las oportunidades de participar en los mecanismos internacionales y en las negociaciones sobre el clima, incluida la COP, para garantizar que los derechos humanos se tengan en cuenta y se aborden en los debates.

Además del resumen de los intercambios y las contribuciones compartidas por los/as participantes, el informe incluye enlaces a la transcripción y la síntesis del debate de cada sesión. Las presentaciones utilizadas por los ponentes también están disponibles como referencia.

El Simposio COP26 de las INDH fue organizado junto con la Universidad de Sterling, la Comisión Escocesa de Derechos Humanos y la Red Europea de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos. El GANHRI agradece el apoyo de la OACDH, el PNUMA y el PNUD y de la Comisión de Derechos Humanos e Igualdad de Irlanda, copatrocinadores de este evento.

4. ACTA DE LA REUNIÓN INFORMATIVA DE LA RED DE INSTITUCIONES NACIONALES PARA LA PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DEL CONTINENTE AMERICANO

En la ciudad de Panamá, República de Panamá, a los veinticinco (25) días del mes de marzo de dos mil veintidós (2022), siendo las nueve y treinta de la mañana (9:30 am) se celebró, previa convocatoria de todos sus miembros de forma virtual, una reunión informativa de Junta Directiva o Comité de Coordinación de la Asociación RINDHCA.

Tras corroborar la asistencia de todos sus miembros, conforme a los Estatutos vigentes, estuvieron presentes en la reunión, mediante mecanismos virtuales y remotos, y algunos de manera presencial en su calidad de integrantes plenos de la Asociación RINDHCA y miembros de la Junta Directiva o Comité de Coordinación, las siguientes Instituciones asociadas, quienes conforman el quórum reglamentario para sesionar, a saber:

- PROCURADURÍA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE EL SALVADOR. Representada por el procurador José Apolonio Tobar, Secretario General (modalidad presencial).
- DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA. Representada por el señor Nelson Vives y la señora Adriana Piquero, delegados por el señor Defensor del Pueblo, Carlos Camargo, de manera virtual.
- DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE CANADÁ. Representada por la señora Tabatha Tranquilla (modalidad virtual).
- DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ARGENTINA. Representada por el Defensor en funciones Juan Böckel y Juan Carlos Manzzini (modalidad virtual).
- DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE COSTA RICA. Representada por Rebeca Gallardo (modalidad virtual).
- DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE PERÚ (modalidad virtual).
- DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE PARAGUAY. Representada por Alejandra Barrios (modalidad virtual).
- DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE PANAMÁ. Representada por Johnathan Santana (modalidad virtual).
- DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ECUADOR (modalidad virtual).
- COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS DE MÉXICO, Representada por Daniel Velasco (modalidad virtual).
- COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS DE HONDURAS, Representada por la comisionada Blanca Izaguirre (modalidad virtual).
- PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE GUATEMALA, Representada por el procurador Jordán Rodas (modalidad virtual).

Igualmente, se encontraban presentes las siguientes personas:

- Nieves Molino-Clemente, Gerente Senior de Proyectos, del Instituto Danés de Derechos Humanos (modalidad presencial).
- Alexandre Pinheiro Ramalho De Azevedo, Oficial de Proyectos, del Instituto Danés de Derechos Humanos (modalidad presencial).
- Anahí Quintero Belda, Secretaria Técnica Permanente de la RINDHCA (modalidad presencial).
- Iliana Bello, Representante del GANHRI (modalidad virtual).

El Secretario General de la RINDHCA y la señora Nieves Molina, representante del Instituto Danés abrieron la reunión e informaron al resto de los/as presentes que el propósito de la misma era: informar la situación actual de la RINDHCA; la continuidad de la oficina en Panamá después del treinta y uno (31) de marzo del año en curso con la culminación de la fase II del proyecto auspiciado por la UE y la Oficina de las Naciones Unidas; situación real de la fase III del proyecto auspiciado por la UE y la Oficina de las Naciones Unidas; las estrategias y fortalecimiento de la RINDHCA, los planes de trabajo a corto y mediano plazo, y recomendaciones hechas por los/as consultores/as; acompañamiento de la RINDHCA y colaboración estrecha con las INDH del Continente Americano, la búsqueda de fondos y donantes; eventual programación y convocatoria de Asamblea General Extraordinaria.

En consecuencia, en virtud de moción debidamente secundada y debatida, se aprobó por unanimidad lo siguiente:

- **PRIMERO:** enviar en las próximas

semanas el plan de trabajo preparado y presentado por los dos consultores para la RINDHCA, los señores Augusto Rey y Mateo Gómez.

- SEGUNDO: aceptación de los fondos temporales del GANHRI para que la RINDHCA pueda seguir funcionando, una vez aprobada la fase III del proyecto, aún sin fecha exacta de inicio.
- TERCERO: informar que se extiende la fase II del proyecto hasta el 31 de mayo del año en curso.
- CUARTO: se confirma la desvinculación del Instituto Danés de Derechos Humanos para la fase III del proyecto.
- QUINTO: se acuerda reforzar el trabajo en conjunto entre todas las INDH para explotar al máximo todos los beneficios que la Red pueda brindar; ofreciendo acompañamiento a las INDH y los/as Defensores/as en ataques, con programas de acompañamiento presencial en casos de amenazas, campañas de desprestigio y demás acciones que afecten a sus titulares, acompañamiento ya sea presencial o remoto, y a través de comunicados.
- SEXTO: se acuerda dar mayor visibilidad y promoción a la Red para su fortalecimiento internacional.
- SÉPTIMO: proponer una comisión para el observatorio electoral en el continente, que sería un programa de acompañamiento a todas las INDH en los procesos electorales que pueda concluir con la institucionalización de un observatorio electoral de la RINDHCA en toda América.
- OCTAVO: institución de una reunión mensual virtual de todas las INDH de la Red y una reunión presencial anual.
- NOVENO: la creación de un programa de apoyo a las INDH en el proceso de acreditación y reacreditación ante el GANHRI.
- DÉCIMO: convocar a una Asamblea Extraordinaria dentro de quince (15) días a partir de la fecha de esta Reunión.

5. 34º REUNIÓN ANUAL DE LOS PRESIDENTES DE ÓRGANOS DE TRATADOS DE DERECHOS HUMANOS (NUEVA YORK, JUNIO DE 2022)

La 34º Reunión Anual de Presidentes de los Órganos de Tratados de Derechos Humanos proporciona un foro para los miembros de los diez órganos de tratados de derechos humanos, que tiene por objeto debatir su trabajo y estudiar formas de mejorar la eficacia del sistema de órganos de tratados en su conjunto.

Los temas abarcados en esta reunión han sido, entre otros, la racionalización y la mejora general de los procedimientos de presentación de informes sobre derechos humanos, la armonización de los métodos de trabajo de los Comités y el seguimiento de las Conferencias mundiales.

En esta oportunidad, además, se realizaron consultas informales con los Estados parte, así como con los socios de la ONU, las ONG y las INDH. En este sentido, nuestra Institución participó como integrante del Buró de la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos.

6. VISITA A NUESTRA INSTITUCIÓN DE LA SECRETARIA GENERAL ADJUNTA DE LAS NACIONES UNIDAS Y DEFENSORA DE LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS, DOCTORA JANE CONNORS (29 DE JUNIO)

La australiana Jane Connors es la Defensora de los Derechos de las Víctimas desde el 18 de septiembre de 2017.

Como Defensora de los Derechos de las Víctimas, la señora Connors promueve una respuesta integrada y estratégica para asistir a las víctimas, en coordinación con otros actores del Sistema de la ONU con competencias en este ámbito. También, colabora estrechamente con las instituciones gubernamentales, la sociedad civil y organizaciones nacionales jurídicas y de derechos humanos con el fin de crear redes de apoyo y ayudar a que las leyes locales, incluidas las reparaciones para las víctimas, surtan pleno efecto.

El papel del Defensora de los Derechos de las Víctimas es poner los derechos de las víctimas, sus experiencias y sus necesidades a la cabeza de la lucha de la ONU contra la explotación y el abuso sexual. Las víctimas de tales injusticias a menudo sufren traumas graves. La Defensora busca asegurar que esto se reconozca, que el apoyo y la asistencia se proporcionen de acuerdo con las necesidades individuales de cada víctima, así como dar voz a las víctimas que, a menudo, son olvidadas.

Trabaja con todas las partes del sistema de las Naciones Unidas, incluidos los organismos, fondos y programas en sus sedes y sobre el terreno, los Estados miembro, las INDH, la sociedad civil, los medios de comunicación y otros agentes, para asegurarse de que se adopta una respuesta integrada a la asistencia a las víctimas de conformidad con la estrategia del Secretario General y la Estrategia Amplia de las Naciones Unidas sobre la Asistencia y el Apoyo a las Víctimas de las Naciones Unidas adoptada por la Asamblea General en 2007 (A/RES/62/214, anexo).

Durante la reunión mantenida en nuestra Institución, se abordó la situación acontecida en la República de Haití con

los cascos azules de nuestro país y de la que resultó el nacimiento de varios/as niños/as.

La Defensora visitó, además, distintas dependencias del Estado para conocer de primera mano cómo se abordan la explotación, el abuso sexual y, en su caso, el tratamiento respecto de los/as niños/as nacidos/as y su filiación.

7. ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE LA RED DE INSTITUCIONES NACIONALES PARA LA PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DEL CONTINENTE AMERICANO

En la ciudad de San Salvador, República de El Salvador, a los veintitrés (23) días del mes de agosto de dos mil veintidós (2022), siendo las dieciséis horas de El Salvador (16:00) se celebró, previa convocatoria de todos sus miembros de forma virtual, una reunión de la Asamblea General Extraordinaria de la RINDHCA.

Tras corroborar la asistencia de todos sus miembros, conforme a los estatutos vigentes, estuvieron presentes en la reunión manera presencial, y otros mediante mecanismos virtuales y remotos, en su calidad de integrantes y representantes, las siguientes INDH, quienes conforman el quórum reglamentario para sesionar, a saber:

1. PROCURADURÍA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE EL SALVADOR (presencial). 2. DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE COSTA RICA (virtual). 3. DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE VENEZUELA (presencial). 4. DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA (virtual). 5. DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE PANAMÁ (presencial). 6. COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS DE HONDURAS (presencial). 7. DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE PARAGUAY (virtual). 8. DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE PERÚ (virtual). 9. DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE BOLIVIA (presencial). 10. DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ECUADOR (presencial). 11. OFICINA DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO DE HAITÍ (presencial). 12. COMISIÓN CANADIENSE DE DERECHOS HUMANOS (virtual).

Igualmente, se encontraban presentes: 1. DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ARGENTINA. 2. DEFENSORÍA PÚBLICA DE LA UNIÓN (DPU) DE BRASIL. 3. PROCURADURÍA GENERAL FEDERAL DE LOS DERECHOS DEL CIUDADANO DE BRASIL. 4. DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE REPÚBLICA DOMINICANA. 5. ASISTENTE ADMINISTRATIVA DE LA RINDHCA.

El Secretario General de la RINDHCA, José Apolonio Tobar Serrano, abrió la reunión y anunció a los presentes que el propósito de la misma era: informar sobre el apoyo del GANHRI para la continuidad del trabajo de RINDHCA; informar sobre la fase III del proyecto auspiciado por la UE y la Oficina de las Naciones Unidas; informar sobre los ataques a las INDH y la emisión de varios pronunciamientos; compartir los resultados de la consultoría de Plan de Acción de la RINDHCA para los próximos años.

- PRIMERO: se informó sobre la firma de un Memorándum de Entendimiento (MoU) entre la RINDHCA y el GANHRI, el 4 de agosto de 2022, para fomentar la colaboración entre ambas organizaciones y el apoyo económico del GANHRI durante estos 4 meses para continuar con el funcionamiento de la RINDHCA hasta que la fase III del proyecto inicie oficialmente.
- SEGUNDO: se confirma que inicialmente la fase III del proyecto (NHRI.EU.3) auspiciado por la UE y la Oficina de las Naciones Unidas que eventualmente iniciaría en el mes de octubre de 2022.
- TERCERO: se confirmó que el Instituto Danés de Derechos Humanos actualmente ya concluyó su acompañamiento, al finalizar la fase II.
- CUARTO: se acordó enviar el resultado del informe ejecutivo preparado y presentado por el consultor Augusto Rey.
- QUINTO: se hizo énfasis que el nuevo plan de trabajo va enfocado más en el acompañamiento físico a las diferentes INDH y no solo apoyo técnico. De manera que se pueda dar apoyo presencial a los/as Defensores/as del Pueblo de la región.
- SEXTO: por unanimidad de votos se acordó elaborar un pronunciamiento general de apoyo a las diferentes INDH ante los ataques sufridos y se socializará la propuesta con la membresía para que realicen sus aportes.
- SÉPTIMO: por unanimidad se acordó elaborar una Carta Oficial dirigida al primer ministro de Haití, doctor Ariel Henri, en apoyo a la Defensoría del Pueblo de la República de Haití, debido a los constantes ataques que sufre la población de dicho país y violación de sus derechos humanos en general; y que el Protector Ciudadano de Haití, Renán Hédouville, hará una propuesta de dicho texto para ser socializada con toda la membresía.
- OCTAVO: por unanimidad se acordó elaborar un pronunciamiento de apoyo al del ex Procurador de Guatemala, Jordán Rodas, en el que se haga énfasis sobre las garantías y la seguridad del mismo en el territorio de Guatemala. Así como el riesgo que corren los/as Defensores/as del Pueblo cuando finalizan su mandato. Lo elaborará la Defensora de Bolivia, Nadia Alejandra Cruz Tarifa, y luego se socializará con toda la membresía.
- NOVENO: con un total de cinco (5) votos a favor más un (1) voto a favor dirimente del Secretario

General de la RINDHCA, cinco (5) votos en contra y una (1) abstención (1), se acordó la confección de un comunicado de apoyo al ex Defensor del Pueblo de la República de Ecuador, doctor Freddy Carrión, para que se respete el debido proceso y que se garantice su seguridad en condición de privado de libertad. Se utilizará de base el texto que se trabajó en Ecuador, el cual se enviará a todos los miembros para que puedan hacer sus aportes, concediendo un plazo de 24 horas a partir del envío por correo electrónico.

- DÉCIMO: con un total de diez (10) votos a favor y una (1) abstención se acordó la emisión de un comunicado en términos generales sobre la situación de crisis que se vive en Nicaragua. En ese sentido, se solicitará al Consejo Centroamericano de Procuradores y Procuradoras de los Derechos Humanos (CCPDH) información de la situación actual en Nicaragua.
- DÉCIMO PRIMERO: con un total de diez (10) votos a favor y uno (1) en contra se aprobó dar acompañamiento a la Defensoría Pública de la Unión de Brasil, en los procesos electorales de este año. Gastos y costos serán auspiciados ya sea por la Defensoría de Brasil o por las Defensorías del Pueblo que asistan como observadoras, ya que la RINDHCA no posee los fondos para cubrir dichos gastos.
- DÉCIMO SEGUNDO: en consecuencia de la renuncia de la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala al cargo de miembro propietario del Subcomité de Acreditación (SCA) del GANHRI, en representación de la RINDHCA, y ante la imposibilidad de que Canadá asuma como suplente, porque pertenece al Comité Coordinador de la RINDHCA, se advirtió la urgente necesidad de elegir nuevos miembros propietario y suplente del SCA.

Se declaró abierto el concurso para que las INDH presenten las postulaciones al cargo de miembro propietario y suplente en el SCA del GANHRI, en representación de la RINDHCA, debiendo enviar sus postulaciones a los siguientes correos electrónicos: ana.vallarino@rindhca.org y analara@pddh.gob.sy. Se concedió un plazo de 10 días hábiles, el cual finaliza el 6 de septiembre del presente año.

Se informaron los requisitos para los postulantes al cargo en el SCA del GANHRI: La INDH a la que pertenecen debe tener el grado de categoría A; cargo para un período de tres (3) años; la INDH no debe formar parte del Comité Coordinador de la RINDHCA; estar disponible para reunirse dos (2) veces al año en Ginebra financiado por la INDH a la que pertenece; y hablar el idioma inglés nivel avanzado.

Una vez se tengan los/as candidatos/as, se convocará a una Asamblea General Extraordinaria para realizar la votación para elegir entre los postulantes, las INDH que formarán parte del SCA de GANHRI, en calidad de miembro propietario y suplente.

8. ASAMBLEA EXTRAORDINARIA DE LA RINDHCA (3 DE OCTUBRE DE 2022)

Durante la Asamblea Extraordinaria desarrollada por vía electrónica, se eligieron por unanimidad como miembro titular del SCA del GANHRI, a la Institución Nacional de Honduras, y como miembro suplente a la Institución Nacional de México. Ejercerán dicha función por un mandato de tres años.

9. SEGUNDA REUNIÓN ANUAL DEL BURÓ DEL GANHRI (MARRAKESH 27-28 DE NOVIEMBRE)

El evento se desarrolló de manera presencial y nuestra Institución estuvo representada por los doctores Juan Josë Böckel y Juan Carlos Mazzini. A continuación, se incluye el resumen de las deliberaciones:

El GANHRI es la alianza mundial de las INDH, con más de 110 miembros de todas las regiones del mundo. El mandato del GANHRI consiste en apoyar el establecimiento y fortalecimiento de las INDH en todas las regiones, de conformidad con los Principios de París de las Naciones Unidas.

Recordemos que la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina integra el Grupo de Trabajo Agenda 2030, en representación del continente americano, contando con la coordinación general del Instituto Danés de Derechos Humanos.

Los miembros del Buró junto con la presidente, el secretario y los presidentes regionales, los representantes de la Oficina Central, la ACNUDH y el PNUD se reunieron en persona por primera vez desde el estallido de la pandemia por el COVID-19.

La reunión fue organizada por la secretaria de la GANHRI, Amina Bouayach, presidenta de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de Marruecos y encabezada por Maryam Al-Attiyah, presidenta del GANHRI y del Comité Nacional de Derechos Humanos de Qatar.

Al-Attiyah destacó el papel fundamental del GANHRI en relación con el fortalecimiento y el apoyo a las INDH en todo el mundo.

La reunión, presidida por la presidenta del GANHRI, Maryam Al-Attiyah y organizada por la secretaria del GANHRI, Amina Bouayach, acogió con beneplácito la participación de los presidentes regionales del GANHRI, los miembros del Buró del GANHRI de todas las regiones, así como representantes de la oficina central del GANHRI, las Secretarías de la Red Regional (APF), ENNHRI, NANHRI y RINDHCA, y socios/as de la OACNUDH y el PNUD.

La Mesa consideró, entre otros puntos:

- Actualizaciones de los cuatro presidentes regionales, que representan a África, América, Asia Pacífico y Europa.
- Un informe de progreso de la Oficina Central del GANHRI en relación

con el Plan Estratégico actual del GANHRI.
- Actualizaciones de la OACNUDH y el PNUD.
- Informes de los Grupos de Trabajo del GANHRI y del Comité de Finanzas del GANHRI.

La Mesa decidió que el tema de la 14ª Conferencia Internacional será la prevención de la tortura y los malos tratos, y el papel de las INDH. La Conferencia será copatrocinada por el GANHRI, la Oficina de Derechos Humanos de la ONU y una institución anfitriona de la región europea. La Conferencia tendrá lugar a fines de 2023.

La Conferencia Internacional para las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos se lleva a cabo cada tres años y tiene como objetivo desarrollar y fortalecer la cooperación entre las INDH y discutir temas relevantes en su agenda.

La última Conferencia Internacional se llevó a cabo en 2018 en Marrakech, Marruecos y reunió a más de 260 INDH de todo el mundo para explorar el papel de las INDH y sus contribuciones en la expansión del espacio cívico y la promoción de los/as defensores/as de los derechos humanos, con un enfoque especial en las mujeres defensoras de los derechos humanos.

La Mesa también discutió el contexto operativo desafiante a nivel mundial, regional y nacional informado por muchos miembros del GANHRI, y discutió casos de situaciones de INDH bajo amenaza y que operan en contextos desafiantes como el conflicto.

Trabajando en estrecha colaboración con Redes Regionales y socios, incluso en la ONU, el GANHRI ha estado brindando apoyo a varios miembros, incluidas las INDH de Afganistán y Ucrania.

La presidenta del GANHRI, Maryam Al-Attiyah dijo:

> *Apoyar a las INDH para que sean fuertes e independientes, y protegerlas, es una de nuestras contribuciones más importantes para promover y proteger los derechos humanos de las personas y ayudar a traducir las excelentes disposiciones de las obligaciones internacionales de derechos humanos en realidades vividas sobre el terreno.*

Esto también ha sido abordado por el GANHRI en una declaración en la 51ª sesión del Consejo de Derechos Humanos durante la cual el GANHRI pidió a los estados fortalecer su apoyo y proporcionar un entorno seguro para la eficacia del trabajo de las INDH.

Brindar un fuerte apoyo a las INDH y otras personas que enfrentan amenazas, además, es un elemento clave del Plan de Acción Global del GANHRI sobre los/as defensores/as de los derechos humanos y el espacio cívico. Lanzado recientemente, el Plan de Acción Global se desarrolló en estrecha consulta con todos los miembros y socios del GANHRI de las Naciones Unidas y la sociedad civil.

Con 2023 marcando el 30° aniversario de los Principios de París, así como de la creación de la red global de las INDH, y del 75° aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el GANHRI desarrollará e implementará celebraciones de un año para conmemorar estos aniversarios.

Además, la reunión recibió actualizaciones del SCA sobre el retiro de SCA organizado por el GANHRI en octubre en Ginebra y discutió las enmiendas propuestas a los estatutos.

El secretario del GANHRI, Bouayach, concluyó la reunión destacando cómo

> durante la pandemia mundial, las INDH han podido adaptarse con éxito para enfrentar las restricciones impuestas. Con esta reunión de dos días de la Oficina de la GANHRI en Marrakech, estamos regresando por completo para cumplir con nuestras misiones y funciones para proteger los derechos humanos.

Los miembros de la Mesa del GANHRI agradecieron a la secretaria Amina Bouayach y al equipo de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de Marruecos por la cálida hospitalidad durante la reunión de dos días.

El Buró del GANHRI se reunirá a continuación en Ginebra, durante la Reunión Anual del GANHRI 2023 del 14 al 16 de marzo de 2023.

"En los últimos años, hemos trabajado duro, todos juntos, para apoyarnos mutuamente, especialmente en tiempos difíciles y construir nuestra comprensión colectiva de lo que significa implementar los Principios de París en la práctica", dijo en su discurso de apertura.

Los miembros discutirán las prioridades estratégicas para los próximos años y recibirán actualizaciones del SCA del GANHRI, las cuatro Redes Regionales y de sus Grupos de Trabajo.

También, se harán consultas en torno a las actividades a realizar para el próximo 30º aniversario de los Principios de París y la 14ª Conferencia Internacional, que tendrá lugar en Europa a fines de 2023.

10. EVENTO ALTERNO EN LA SEDE DE LAS NACIONES UNIDAS (NOVIEMBRE DE 2023, TRANSMITIDO POR ZOOM)

Apoyando a los Estados, el 4to. ciclo del EPU y 15 Aniversario del Fondo Voluntario de Asistencia Financiera y Técnica

Moderador y Presidente: SE Embajador de Marruecos D. Omar Hilale.

Panelistas: embajadores/as de Argentina, Dominicana Filipinas y Sudáfrica; miembros del PNUD, DCO y INDH.

Se abordó la siguiente temática:

1. Avance en la implementación de las recomendaciones del EPU.
2. Herramientas disponibles para ayudar a las partes interesadas.
3. Avances concretos en la aplicación del fondo voluntario.
4. Acceso de los Estados a la asistencia financiera para el 4to. ciclo.

11. VISITA DEL RELATOR ESPECIAL DE EJECUCIONES EXTRAJUDICIALES, SUMARIAS Y ARBITRALES DE

LAS NACIONES UNIDAS, SEÑOR MORRIS TIDBALL BINZ (16 DE NOVIEMBRE DE 2022)

Con la presencia del doctor Juan José Böckel a cargo de la Institución. El Jefe de Relaciones Internacionales doctor Juan Carlos Mazzini, la Jefa del Área de Grupos Vulnerables, licenciada Alejandra García Martínez y la doctora. Eugenia Múgica se desarrolló en el Palacio San Martín, sede de la Cancillería Argentina, la reunión informativa por parte de ambas organizaciones.

La reunión se centró en cuestiones relativas a la prevención e investigación de muertes resultantes de la violencia institucional, incluyendo el uso excesivo y desmedido de la fuerza, la prevención y muertes en custodia, así también como la prevención e investigación de muertes por razones de género.

De conformidad con sus atribuciones, los/as titulares de procedimientos especiales del Consejo de Derechos Humanos pueden visitar países y reunirse con funcionarios/as gubernamentales cuyas funciones están relacionadas con cuestiones comprendidas en su mandato.

Esta Relatoría Especial sobre ejecuciones extrajudiciales funciona desde 1982.

12. XXVI CONGRESO DE LA FIO. LOS ORGANISMOS DE DERECHOS HUMANOS Y LA GARANTÍA DE DERECHOS DE LAS PERSONAS EN IGUALDAD. DEL ENFOQUE DE VULNERABILIDAD A LA PERSPECTIVA DE ATENCIÓN PRIORITARIA

ASAMBLEA GENERAL Y CONSEJO RECTOR

Resumen del seminario:

En todas las sociedades, existe desigualdad. No puede afirmarse que sus causas o las formas en las que esta se expresa sean homogéneas. Sin embargo, es cierto que se encuentran elementos comunes de la desigualdad entre países.

Uno de estos es la existencia de grupos de personas que han sido receptores, en mayor medida y durante mayor tiempo, de la desigualdad y la exclusión. Otro elemento común es que esos grupos tienden a ser los mismos en las sociedades: personas con discapacidad, indígenas, integrantes de la diversidad sexual y de género, mujeres, niñas, niños, adolescentes, personas mayores, personas en situación de calle, personas migrantes o en movilidad humana, entre otros.

Tradicionalmente, la narrativa respecto a las personas identificadas como parte de alguno o varios de esos grupos ha depositado en ellas la responsabilidad de su exclusión y vulnerabilidad, como si esta fuera inherente a las personas y no consecuencia misma de la desigualdad propiciada por la sociedad, el Estado y sus instituciones.

Poco a poco, la narrativa relacionada al reconocimiento de la desigualdad abandona esa construcción cultural para colocar el énfasis en la responsabilidad del Estado frente a las personas que han sido vulneradas en el ejercicio de sus derechos a causa de construcciones culturales excluyentes.

Es así como categorías más recientes como "grupo de atención prioritaria" rompe con la asociación antes descrita para depositar en el Estado y sus instituciones la responsabilidad de revertir la exclusión estructural que han padecido por medio de mecanismos específicos, ya sea normativos, de política pública, entre otros.

Tal mudanza conceptual puede observarse también desde una mirada evolutiva del desarrollo del Derecho Internacional de los Derechos Humanos puesto que las propias cláusulas universales de igualdad y de prohibición de discriminación que dieron origen a los sistemas universales y regionales de protección de derechos han avanzado, con el tiempo, en su especificidad.

Lo anterior puede constatarse a partir de la aprobación cronológica de los principales tratados internacionales en materia de derechos humanos: la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial (1965), la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (1979), la Convención sobre los Derechos del Niño (1989), la Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares (1990) y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006).

A partir del reconocimiento de que las obligaciones vertidas en estos instrumentos internacionales abarcan también el papel de los organismos públicos de protección a derechos humanos como agentes para eliminación de las barreras que reproducen la desigualdad y discriminación estructurales, este Congreso tuvo por objetivo motivar la reflexión del cambio de paradigma que lo anterior representa desde un enfoque de derechos humanos y las implicaciones que este tiene en el actuar cotidiano.

INFORMES INTERNACIONALES 2022

Informes a la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, con referencia a las Resoluciones Nº 75/167 de la Asamblea General sobre "El matrimonio infantil, precoz y forzado", y 41/8 del Consejo de Derechos Humanos sobre "Consecuencias del matrimonio infantil, precoz y forzado"; y al Consejo de Derechos Humanos sobre "Los avances, las lagunas y los retos en el tratamiento del matrimonio infantil, precoz y forzado, y las medidas para garantizar la rendición de cuentas".

Relatora especial sobre la violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias. Con el propósito de contribuir al informe de la Relatora especial sobre "Violencia contra mujeres y niñas indígenas", que se presentará en la 50ª sesión del Consejo de Derechos Humanos.

Informe al Relator especial para la promoción de la verdad, la justicia, la reparación y las garantías de no-repetición, Fabian Salvioli, sobre "Los roles y responsabilidades de los actores no estatales en los procesos de justicia transicional", en el marco de la Resolución Nº 45/10 del Consejo de Derechos Humanos, para la 51ª sesión del Consejo de Derechos Humanos.

Informe a la Relatora especial sobre el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental, de conformidad con la Resolución Nº 42/16 del Consejo de Derechos Humanos. Cuestionario sobre "La violencia y su impacto en el derecho a la salud", para presentar al Consejo de Derecho Humanos.

Informes al Grupo de Trabajo de Composición Abierta sobre el Envejecimiento de la Asamblea General de las Naciones Unidas, para la 12ª sesión del Grupo de Trabajo sobre: a) Áreas de enfoque temático del 12º período de sesiones "Contribución de las personas de edad al desarrollo sostenible" y "Seguridad económica"); (b) Marco normativo para las Áreas de enfoque temáticas discutidas en la 11° sesión "Derecho al trabajo y acceso al mercado laboral" y "Acceso a la justicia".

Informes al Grupo de Trabajo de Composición Abierta sobre el Envejecimiento de la Asamblea General de las Naciones Unidas, para la 13ª sesión sobre "Derecho a la salud y acceso a los servicios de salud" e "Inclusión social".

Informe a la Asamblea General sobre "Los progresos realizados para acabar con el matrimonio infantil, precoz y forzado, incluso en el contexto de la pandemia de la COVID-19".

Informe a la Relatora especial sobre los derechos humanos de los desplazados internos, Cecilia Jiménez-Damary, para presentar al Consejo de Derechos Humanos sobre "El derecho de los desplazados internos a participar en las elecciones", para presentar a la 50ª sesión del Consejo de Derechos Humanos.

Informe para la Oficina del Alto Comisionado para las Naciones Unidas sobre "El impacto de la pandemia de COVID-19 en el disfrute en pie de igualdad por todas las niñas del derecho a la educación, destacando los mayores retos y obstáculos que afrontan las niñas y formulando recomendaciones", de conformidad con la Resolución Nº 47/5, para el 50° período de sesiones del Consejo de Derechos Humanos.

Cuestionario relacionado con la Resolución de la Asamblea General Nº 68/268, en la Resolución Nº 68/268 sobre el "Fortalecimiento y mejora del funcionamiento eficaz del sistema de órganos creados en virtud de tratados de derechos humanos".

Informe al Relator especial sobre las implicaciones para los derechos humanos de la gestión y eliminación ecológicamente racionales de las sustancias y los desechos peligrosos, de conformidad con la Resolución Nº 45/17 del Consejo de Derechos Humanos, sobre "Las consecuencias adversas para el pleno disfrute de los derechos humanos de la gestión y eliminación de sustancias y desechos peligrosos de manera ilícita".

Informe al Mecanismo de Expertos sobre los derechos de los pueblos indígenas, sobre "Tratados, convenios y otros acuerdos constructivos, entre los pueblos indígenas y los Estados, incluidos los acuerdos de paz y las iniciativas de reconciliación, y su reconocimiento constitucional", para el Seminario de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas.

Informe del Relator especial sobre la venta y explotación sexual de niños, incluyendo la prostitución infantil, la pornografía infantil y otro material de abuso sexual infantil sobre "Abordar las vulnerabilidades de los niños a la venta y explotación sexual en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible".

Informe al Secretario General de las Naciones Unidas, de conformidad con el párrafo 13 de la Resolución A/HRC/RES/45/22 del Consejo de Derechos Humanos para el 51° período de sesiones sobre "Ejemplos de mejores prácticas entre las instituciones nacionales de derechos humanos".

Informe a la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, en relación con la Resolución Nº 45/7 del Consejo de Derechos Humanos sobre "Gobierno Local y Derechos Humanos".

Informe a la Relatora especial sobre la violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias sobre "La violencia contra las mujeres y las niñas en el contexto de la crisis climática, incluida la degradación medioambiental y la mitigación del riesgo de catástrofes y la respuesta a las mismas", para el 77º período de sesiones de la Asamblea General de las Naciones Unidas

Informe al Relator especial sobre los derechos a la libertad de reunión pacífica y de asociación para el 50° período de sesiones del Consejo de Derechos Humanos sobre "Las tendencias, la evolución y los retos relativos a la capacidad de las organizaciones de la sociedad civil para acceder a los recursos, incluyendo la financiación extranjera".

Cuestionario sobre el Proyecto sobre Rendición de Cuentas y Reparación del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos sobre "La relación entre la debida diligencia en materia de derechos humanos, la rendición de cuentas y el acceso a los recursos" para el 50º período de sesiones del Consejo de Derechos Humanos.

Informe a la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos en relación con la Resolución Nº 47/24 del Consejo de Derechos Humanos sobre "Derechos humanos y cambio climático".

Informe a la Oficina del Alto Comisio-

nado para los Derechos Humanos en relación a la Resolución de la Asamblea General A/RES/76/266 aprobada en su 76° período de sesiones sobre "Llamamiento mundial a la acción concreta para la eliminación del racismo, la discriminación racial, la xenofobia y la intolerancia conexa y la aplicación integral y el seguimiento de la Declaración y el Programa de Acción de Durban", para el 77° período de sesiones.

Informe a la Relatora especial de las Naciones Unidas en la esfera de los derechos culturales, Alexandra Xanthaki, para su primer informe a la Asamblea General de las Naciones Unidas sobre "Derechos culturales y desarrollo sostenible".

Informe al Relator especial sobre sustancias tóxicas y derechos humanos para su informe temático en el 77ª sesión de la Asamblea General de las Naciones Unidas sobre "El impacto de las sustancias tóxicas sobre los pueblos indígenas".

Informe al Relator especial sobre la promoción y protección de los derechos humanos en el contexto del cambio climático sobre "El impacto de las nuevas tecnologías para la protección del clima en el disfrute de los derechos humanos", para el 54° período de sesiones del Consejo de Derechos Humanos.

Informe a la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos sobre "Racismo sistémico, violaciones del derecho internacional de los derechos humanos contra los africanos y las personas de ascendencia africana por parte de las agencias encargadas de hacer cumplir la ley, para contribuir a la rendición de cuentas y la reparación", de conformidad con el párrafo 15 de la parte dispositiva de la Resolución Nº 47/21 del Consejo de Derechos Humanos.

Informe al Relator especial de las Naciones Unidas sobre Asuntos de las Minorías, doctor Fernand de Varennes, de conformidad con la Resolución Nº 43/8 del Consejo de Derechos Humanos, para la 77ª sesión de la Asamblea General sobre "El lugar de los derechos humanos de las minorías en las instituciones, estructuras e iniciativas de las Naciones Unidas".

Informe al Alto Comisionado de las Naciones Unidas Comisionado de Derechos Humanos de conformidad con la Resolución Nº 47/21 del Consejo de Derechos Humanos sobre la "Promoción y protección de los derechos humanos y fundamentales libertades de los africanos y de los afrodescendientes contra el uso excesivo de fuerza y otras violaciones de los derechos humanos por parte de los agentes del orden mediante cambio transformador para la justicia racial y la igualdad".

Informe sobre cuestiones a considerar durante el debate temático sobre la Recomendación general con referencia a artículo 5 (e)(iv) de la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial sobre "Discriminación racial y derecho a la salud".

Informe a la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos en relación con la Resolución Nº 49/12 del Consejo de Derechos Humanos para la 52ª sesión del Consejo de Derechos Humanos sobre "Los derechos de las personas con discapacidad a los sistemas de apoyo para garantizar la inclusión en la comunidad de las personas con discapacidad, entre otras cosas como medio para construir un futuro mejor tras la pandemia de COVID-19".

Informe del Relator especial de las Naciones Unidas sobre el derecho a una vivienda adecuada, señor Balakrishnan Rajagopal, para el 52º período de sesiones del Consejo de Derechos Humanos sobre "El derecho a una vivienda adecuada y el cambio climático".

Aportes de insumos para el Estudio del Grupo de Trabajo sobre Estado, actores financieros y derechos humanos en América Latina y el Caribe: avances y desafíos en la integración del enfoque de derechos humanos en las políticas, regulaciones y prácticas financieras de la región sobre "Estado, actores financieros y derechos humanos en América Latina y el Caribe: avances y desafíos en la integración del enfoque de derechos humanos en las políticas, regulaciones y prácticas financieras de la región".

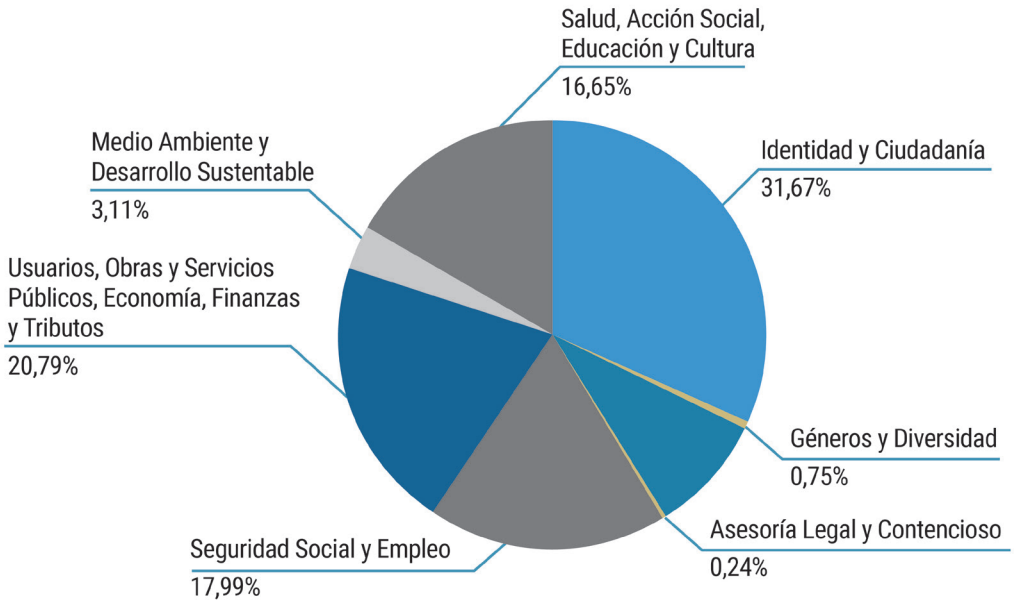
Aportes al proyecto de Declaración de las Naciones Unidas sobre "La promoción y el pleno respeto de los derechos humanos de los afrodescendientes", requerido por la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de Naciones Unidas en nombre de la presidencia del Grupo Intergubernamental de Trabajo sobre la aplicación efectiva de la Declaración y el Programa de Acción de Durban, para el informe de la 20ª sesión del Grupo de Trabajo.

Informe al Grupo de Trabajo sobre la discriminación contra las mujeres y las niñas, para la 53ª sesión del Consejo de Derechos Humanos, sobre "La seguridad humana de las mujeres y las niñas en el contexto de la pobreza y la desigualdad".

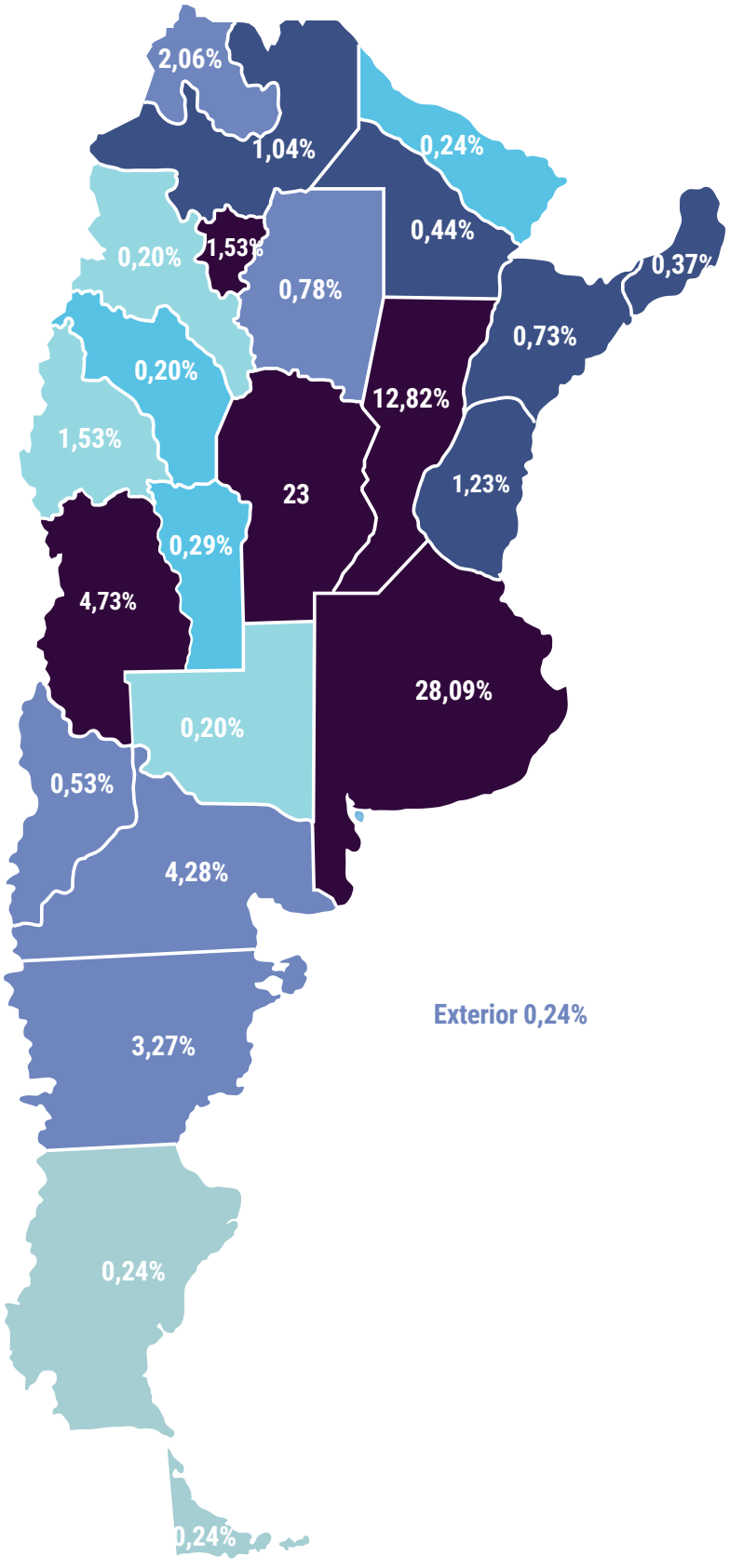
Informe a la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos en relación con la Resolución Nº 49/20 del Consejo de Derechos Humanos sobre "Los derechos del niño y la protección social inclusiva".

ESTADÍSTICAS GENERALES

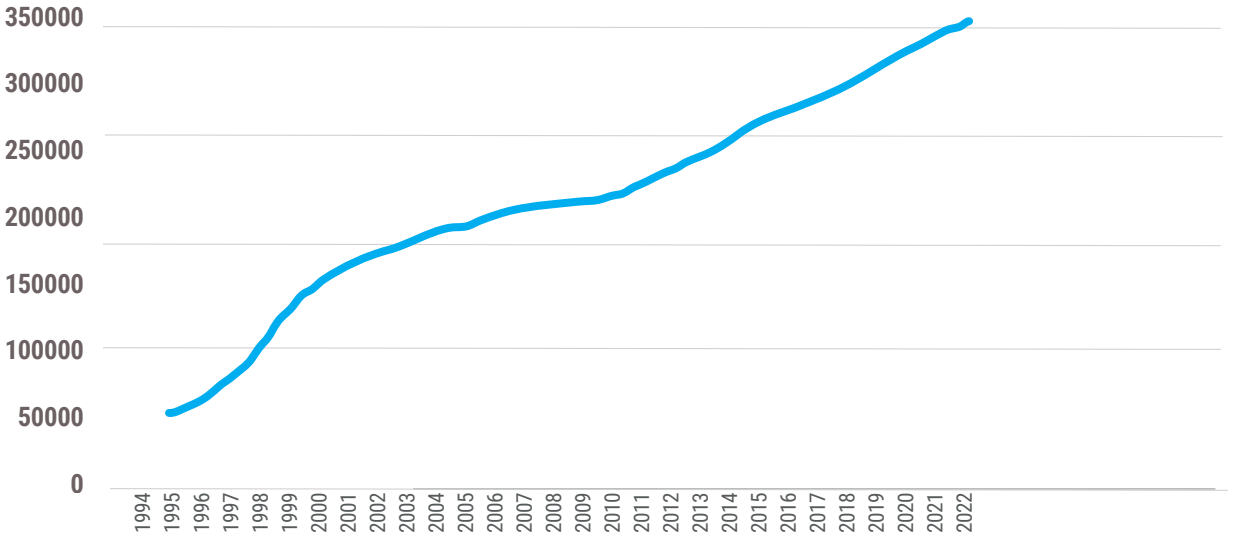
2022

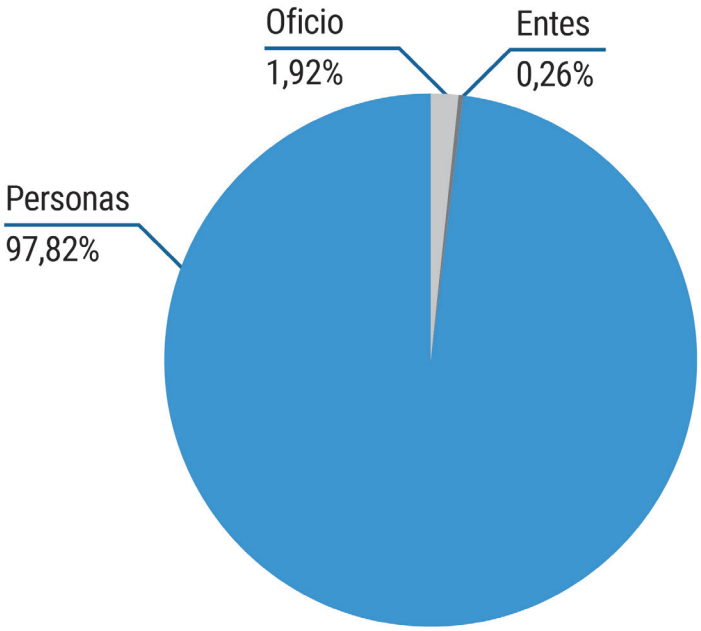


Personas atendidas por atención al público	246.271
Actuaciones de oficio iniciadas	234
Recepción de quejas promovidas por los ciudadanos	12.210
Programas emitidios por difusión radiofónicas	96
Talleres efectuados para la promoción de objetivos de desarrollo sustentable	4


2,06%
1,04%
0,24%
0,44%
0,37%
0,20%
1,53%
0,78%
0,73%
0,20%
12,82%
1,53%
23
1,23%
0,29%
4,73%
28,09%
0,20%
0,53%
4,28%
Exterior 0,24%
3,27%
0,24%
0,24%

ACTUACIONES / FIRMANTES





SUIPACHA 365 - C1008AAG

CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
REPÚBLICA ARGENTINA

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

DEFENSOR@DEFENSOR.GOV.AR

ISSN 2314 3789