

DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION



DECIMO TERCER INFORME ANUAL

- 2006 -

1/1/2006 - 31/12/2006

REPUBLICA ARGENTINA

Contenido

INTRODUCCION	1
PRESENTACION AL HONORABLE CONGRESO DE LA NACION	3
CAPITULO I.....	9
ACTUACION DEL AREA I: DERECHOS HUMANOS Y ADMINISTRACION DE JUSTICIA, MUJER, NIÑOS Y ADOLESCENCIA	11
INTRODUCCIÓN.	11
TEMÁTICA.....	12
1. Niñez y adolescencia.....	12
1.1. Violencia familiar y maltrato infantil.....	12
1.2. Chicos y chicas en situación de calle.	12
1.3. Informe sobre el impacto de los medios audiovisuales en los niños niñas y adolescentes.....	13
1.4. Trabajo infanto-juvenil.....	13
1.5 Secuestro de niños y niñas por parte de un progenitor.....	13
2. Discapacidad.	14
2.1. Incumplimiento de la Ley N° 25.635.	14
2.2. Instituto para no videntes Román Rosell.....	19
2.3. Accesibilidad al transporte automotor de colectivos.....	20
3. Identidad biológica.....	23
3.1. Examen de ADN.	23
4. Pueblos originarios.....	26
4.1. Comunidades indígenas.....	26

4.2. Incorporación de los derechos indígenas en las constituciones provinciales.....	26
5. Diversas situaciones relacionadas con personas privadas de su libertad.....	27
5.1. Irregularidades en unidades penitenciarias federales y provinciales.	27
5.2. Actuación de oficio: informe visita Unidad 9 del Servicio Penitenciario de la Provincia de Buenos Aires.	27
5.3. Actuación de oficio: derecho de una interna del Servicio Penitenciario Federal a visitar a su hijo enfermo.	28
6. Discriminación.....	29
6.1. Discriminación en razón del credo.....	29
6.2. Discriminación en razón de sus caracteres físicos.	29
6.3. Discriminación por nacionalidad.	30
7. Vivienda.	30
7.1. Solicitud de asistencia para el acceso a una vivienda digna.	30
8. Ex-combatientes.....	31
9. Documentación personal.....	32
9.1. Documento Nacional de Identidad.....	32
9.2. Confusión entre documento original y duplicado.	32
9.3. Partida de nacimiento para gente sin recursos.	33
10. Personas jurídicas.....	34
10.1. Consejos profesionales.....	34
10.2. Inspección General de Justicia.	35
CONCLUSIONES.....	36
CAPITULO II.....	37
ACTUACION DEL AREA II: SALUD, ACCIÓN SOCIAL, EDUCACIÓN Y CULTURA.....	39
INTRODUCCIÓN.....	39
TEMÁTICA.....	40
1. Salud.....	40
1.1. Salud pública.....	40
1.2. Obras sociales.....	42
1.3. Programa Federal de Salud (PROFE).	42
1.4. Sistema de Medicina prepaga.....	42
1.5. Hospital Francés.....	43
1.6. Fiebre Hemorrágica Argentina (FHA).	44
1.7. Sistemas de Seguridad Social. Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP - PAMI).	45
1.8. Recomendaciones.....	57
1.9. Exhortaciones.....	58
1.10. Recordatorio de los deberes legales y funcionales.....	59
2. Educación, cultura y acción social.....	59
2.1. Análisis cuantitativo (Totales por temática).....	59

2.2. Análisis cualitativo.	59
2.3. Acción Social.	59
2.4. Educación.	60
2.5. Cultura.	61
2.6. Recomendaciones.	62
2.7. Exhortaciones.	62
2.8. Recordatorio de los deberes legales y funcionales.	63
3. Actuaciones de oficio.	63
CONCLUSIONES.	64
CAPITULO III.	67
ACTUACION DEL AREA III: MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE.	69
INTRODUCCIÓN.	69
1. Los Derechos Ambientales.	69
2. Consideraciones y objetivos.	71
3. Capacitación.	71
4. Sistema de indicadores de desarrollo sostenible.	72
TEMÁTICA.	73
1. Evaluación cuantitativa de la demanda del Area:	73
2. Evaluación cualitativa de la demanda del Area: principales temas abordados.	74
2.1. Recomendaciones y/o Exhortos.	74
2.2. Actividades antrópicas primarias.	76
2.3. Actividades antrópicas secundarias.	79
2.4. Actividades antrópicas terciarias.	82
2.5. Gestión de recursos naturales: problemas interprovinciales.	83
2.6. Gestión de recursos naturales: problemas provinciales.	92
2.7. Cuestiones internacionales limítrofes.	95
2.8. Cuestiones internacionales no limítrofes.	95
CAPITULO IV.	97
ACTUACION DEL AREA IV: USUARIOS, OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS, ECONOMÍA, FINANZAS Y TRIBUTOS.	99
INTRODUCCIÓN.	99
1. PRINCIPALES CUESTIONES PLANTEADAS POR LOS INTERESADOS.	100
2. Cantidad total de causas resueltas.	102
TEMÁTICA.	103
1. Servicio de agua y cloacas.	103
1.1. Agua con alto contenido de nitratos.	103

1.2. Expansión de redes.....	107
1.3. Extensión de la red cloacal y de agua potable.....	111
1.4. Exhortación por falta de provisión de agua.....	113
2. Audiencia pública legislativa: acuerdo de renegociación del contrato de concesión de suministro de agua potable de la ciudad de Córdoba.....	114
3. Informe presentado en la audiencia pública para discutir la carta de entendimiento arribada entre la UNIREN y Telefónica de Argentina S.A.....	117
4. Informe presentado en la audiencia pública para discutir la carta de entendimiento arribada entre la UNIREN y Telefónica de Argentina S.A.....	121
5. Informe presentado en la audiencia pública para discutir la carta de entendimiento arribada entre la UNIREN y Aeropuertos Argentina 2000 S.A.....	122
6. Informe presentado en la audiencia pública para discutir la carta de entendimiento arribada entre la UNIREN y All Mesopotámica S.A. y All Central S.A.....	123
7. El robo de cables y su incidencia en la prestación de los distintos servicios públicos..	127
8. Inconvenientes para obtener la baja de distintos servicios.	129
9. Inclusión del impuesto inmobiliario en las facturas de servicios públicos nacionales..	131
10. Multas fotográficas en rutas nacionales con radares no homologados.	132
11. Demora en el pago de una deuda consolidada.	136
12. Actualización del registro de importadores y exportadores.....	137
13. Cajeros automáticos: insuficiente prestación del servicio.	138
14. Agencias de turismo estudiantil: incumplimientos.	140
15. Mutuales y cooperativas: irregularidades en prestamos a jubilados y pensionados.	142
CAPITULO V.....	145
ACTUACION DEL AREA V: SEGURIDAD SOCIAL Y EMPLEO.....	147
INTRODUCCIÓN.	147
TEMÁTICA.	149
1. Sistema de turnos telefónicos para iniciar trámites en la ANSeS.....	150
2. Reclamos por la imposibilidad de acceder a un turno para iniciar un trámite previsional.....	150
3. Otorgamiento de créditos por parte de mutuales y cooperativas a beneficiarios del sistema previsional.	152
3.1. Marco normativo – Falencias.....	152
3.2. Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor.	154
3.3. Modificaciones propuestas - Fundamentos.	155
4. Implementación por parte del Bco. de la Nación Argentina de una línea de créditos para jubilados y pensionados.	160
5. Asignaciones familiares a personal militar que percibe menos de \$100 como haber de retiro.	162
6. Falta de normativa que determine el destino del saldo de la Cuenta de Capitalización	

Individual de los titulares de beneficios de retiro por invalidez y/o pensión por fallecimiento pertenecientes al Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes...	164
CONCLUSIONES.....	165
CAPITULO VI.....	169
ASESORIA LEGAL Y CONTENCIOSO	171
INTRODUCCIÓN	171
TEMÁTICA.....	173
1. Acciones judiciales en las que intervino el Defensor del Pueblo de la Nación durante el año 2006.	173
2. Procesos judiciales en cuyo marco se dictaron fallos relevantes durante el año 2006 y que se iniciaron en años anteriores.	182
3. Procesos radicados por ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación con anterioridad al año 2006 y que se encuentran en trámite.....	189
CAPITULO VII	197
INFORMES ESPECIALES.....	199
INFORME ESPECIAL SOBRE LA SITUACIÓN CARCELARIA EN LA REPÚBLICA ARGENTINA.	199
1. Principales cuestiones.	199
2. Conclusiones.	200
3. Acciones arbitradas.	201
INICIATIVA POPULAR “PORQUE LA VIDA VALE” POR UN PLAN INTEGRAL DE SEGURIDAD VIAL.....	201
1. Fundamentos.	202
2. Iniciativa Popular. Porque La Vida Vale - Plan Integral de Seguridad Vial en la República Argentina.	202
Capítulo I - De la Emergencia Vial.	202
Capítulo II - Plan Nacional de Educación Vial y Programa Nacional de Información y Difusión sobre la Prevención de Siniestros Viales.....	203
Capítulo III - Licencia de Conductor.	204
Capítulo IV - Participación de las Empresas Concesionarias.	204
Capítulo V - Ejecución de Plan Nacional Estratégico de Seguridad Vial.....	204
USO SUSTENTABLE DE LA TIERRA.....	205
JORNADA SOBRE SEGURIDAD VIAL EN LA REPÚBLICA ARGENTINA.	205
CAPITULO VIII.....	207

AREA RELACIONES INTERNACIONALES, AREA RELACIONES INSTITUCIONALES, AREA PRENSA, DATOS ESTADISTICOS.....	209
AREA RELACIONES INTERNACIONALES.....	209
Introducción.....	209
1. Relaciones Europa - América Latina y la cuestión de la pobreza, el desarrollo y la democracia. Mesa redonda: Procuradores de Derechos Humanos y Defensores del Pueblo en América Latina y Europa.....	209
2. Decimoséptima Sesión de la Reunión Anual del Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales para la Promoción y la Protección de los Derechos Humanos (CIC).....	210
3. Los Ombudsman de América acordaron proteger “derecho a la educación”.....	210
3.1. Plan de Acción para la Promoción y Protección del Derecho a la Educación.....	211
4. Octava Conferencia Internacional de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos Santa Cruz (República de Bolivia), 24 a 26 de octubre de 2006.....	220
5. XI Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (F.I.O.) V Asamblea General de la Red de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de las Américas (R.I.N.). Seminario Internacional: “Los Derechos Económicos, Sociales y Culturales y los Defensores de los Derechos Humanos”.....	220
5.1. Programa.....	221
AREA RELACIONES INSTITUCIONALES.....	226
Introducción.....	226
1. Convenios de cooperación.....	226
2 Participación y Organización en Congresos y/o Eventos.....	227
2.1. FIO (Federación Iberoamericana de Ombudsman).....	227
2.2. Seminario “Un Mundo Accesible” “Los derechos humanos en relación a las personas con discapacidad”. Fundación La Nación.....	228
2.3. II Seminario Internacional “La violencia en la familia, escuela y Sociedad” Buenos Aires Argentina.....	228
2.4. Seminario Internacional “Una visión del sector energético y de los usuarios de la energía”.....	228
2.5. Seminario Internacional sobre “Educación y Derechos Humanos” Organizado por la Defensoría del Pueblo de Jujuy.....	228
2.6. Taller de Mediación Comunitaria.....	228
2.7. Encuentro hispano argentino sobre derechos y garantías del ciudadano. Disertación sobre “funciones y rol de las defensorías del pueblo”.....	228
2.8. Congreso Argentino de Derechos del Consumidor.....	228
2.9. Protección de los derechos Humanos en Latinoamérica: Situación Actual y Retos Inmediatos. Viena Austria.....	229
2.10. Seminario Internacional sobre Seguridad y Derechos Humanos.....	229
2.11. IV Seminario y II foro Internacional Migraciones y Refugio.....	229
3. Interacción con Defensorías del Pueblo Provinciales y Municipales de Argentina.....	229
AREA PRENSA.....	230

1. Comunicación Institucional.	230
1.1. Prensa y Medio Ambiente.	231
1.2. Conferencias de Prensa, Encuentros y Audiencias.	233
2. Colección Biblioteca del Defensor del Pueblo de la Nación.	233
2.1. Seguimiento del Riachuelo.	233
2.2. Seguridad Vial.	234
3. Campaña Institucional.	234
4. Artículos de Opinión.	234
5. Comunicados de Prensa.	235
6. Coberturas Especiales.	235
7. Newsletter.	235
8. Página Web (www.defensor.gov.ar).	236
9. Programa Radial.	237
10. Síntesis de Prensa.	237
10.1. Auditoría de Medios.	238
DATOS ESTADISTICOS.	239
1. Cantidad de actuaciones.	239
2. Incidencia temática por área.	239
3. Actuaciones por jurisdicción.	240
4. Composición de los denunciantes.	241

INTRODUCCION

PRESENTACION AL HONORABLE CONGRESO DE LA NACION

Buenos Aires, mayo de 2007.

La experiencia de los siete años de gestión que llevo ocupando el cargo de Defensor del Pueblo de la Nación, me ha llevado a entender el ejercicio de la competencia que se atribuye a esta Institución como la praxis de una facultad constitucional dirigida especialmente a concretar la plena realización de la persona.

Considero que la defensa de la vida, la dignidad, la integridad y todas las condiciones adecuadas para el desarrollo material, social y espiritual de aquélla, es un principio básico inherente al logro de esos fines y, como tal, subyace en cada una de las acciones que he llevado adelante.

En este contexto, he procurado ejercer la función que se me ha encomendado, orientando las acciones para proteger, tanto de forma preventiva como reparatoria, los derechos humanos que son objeto de vulneración, bajo la perspectiva de la integridad y no divisibilidad de los derechos humanos.

En ese sentido, una de mis mayores preocupaciones, ha sido y es, la defensa de los derechos colectivos, en su carácter de derechos humanos fundamentales y por lo tanto

inalienables.

Se trata de los derechos de la solidaridad, aquéllos que son de titularidad compartida por un grupo de personas o la comunidad entera.

La calificación de los mismos en ese carácter, no implica una más débil protección que los derechos de índole subjetiva: al amparo de la Constitución Nacional, unos y otros gozan de la misma protección, pues su garantía, como ya he mencionado, hacen a la realización de la persona humana.

Como expuse en informes anuales anteriores, el debilitamiento del Estado- Nación tal como fuera concebido históricamente, la declinación de algunas de las funciones que a éste le competen, la complejización cada vez mayor de la tecnología y la transformación de las relaciones sociales como consecuencia de los fenómenos de globalización e internacionalización, entre otros factores, provocaron la necesidad de reconfigurar viejas estructuras jurídicas y políticas para dar lugar a nuevas herramientas de garantía de los derechos.

En este orden, la protección de los derechos colectivos mediante diversos instrumentos constitucionales forman parte de la nueva manera de concebir la interconexión de todos los derechos humanos.

Asumiendo la posición expuesta, en los últimos años he intensificado las acciones tendientes a la protección y el restablecimiento de los derechos colectivos, vinculando su tratamiento a problemáticas estructurales y sistemáticas arraigadas en nuestra realidad cotidiana.

Un ejemplo que vale la pena señalar, es el trabajo que hemos realizado en torno a la vulneración del derecho al medio ambiente sano y equilibrado.

Es preciso recordar que, durante los años 2003 y 2005, habíamos formulado dos Informes de relevancia que atañen a este derecho colectivo: el Informe Especial sobre la Cuenca Matanza Riachuelo y el Informe Especial sobre Seguridad Vial en Argentina, respectivamente.

Ambas investigaciones tuvieron continuidad hasta la actualidad, con algunas particularidades que quisiera destacar.

Durante el año 2006, presenté el Informe de Seguimiento Cuenca Matanza Riachuelo, en el que expuse el estado de misma a esa fecha, verificando para ello el accionar público y empresario, tomando como punto de partida la situación constatada en el primer informe (2003).

En oportunidad de este segundo Informe puse de manifiesto que las acciones u omisiones detectadas tenían impacto en aproximadamente 4.600.000 de ciudadanas y ciudadanos residentes en la zona afectada.

Ese es el reflejo cabal de la importancia que reviste la defensa de los derechos colectivos, pues su vulneración provoca un impacto de carácter masivo, que en muchos casos importa la conmoción de las condiciones de vida de miles y millones de personas.

Por ello, es indispensable ratificar el rol que cumple el Defensor del Pueblo de la Nación en relación a la protección del derecho al medioambiente y los demás derechos de incidencia colectiva.

Dicha tesitura tuvo, además, correlato en los tribunales jurisdiccionales de nuestro país, cuyo corolario fue la admisión plena de la legitimación procesal, sin ningún tipo de restricción, por parte de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, en el caso referido a la citada Cuenca Matanza Riachuelo.

Ello también debe ser destacado, pues este decisorio revirtió definitivamente la visión limitada que había mantenido el Alto Tribunal en su anterior composición, abriendo así el camino para que esta Institución continúe luchando por la defensa de los derechos de incidencia colectiva, llegando a los estrados judiciales en todos aquellos casos en que así resulte necesario.

En cuanto a la temática de la inseguridad vial y sus consecuencias, con posterioridad al Informe Espacial reseñado y toda vez que la situación denunciada persiste y se agrava, durante el año 2006 proyecté y lancé la Iniciativa Popular “Porque la vida vale” por un Plan Integral de Seguridad Vial.

Esta problemática involucra el derecho al medio ambiente, el derecho a la justicia, el derecho a la salud, el derecho a la vida y a la integridad física y genera consecuencias dramáticas para toda la comunidad y cada uno de sus miembros, llegando a constituirse en

una “endemia social”.

El impacto además se manifiesta en los planos de la salud pública, la equidad y la responsabilidad social.

Este proyecto de iniciativa popular, vale agregar, constituye una forma novedosa de abordar un problema de derechos colectivos, mediante la aplicación de normas constitucionales propias de la democracia semi directa.

La iniciativa popular, como herramienta de participación, constituye un vehículo portador de voluntad ciudadana y por ese motivo cobra un doble valor, como instrumento transformador del derecho y como factor de fortalecimiento democrático.

Cabe aquí recordar la esclarecedora reflexión de Fernando Savater, en su “Diccionario Filosófico”, quien aludía que la revolución democrática consiste en *“convertir a los individuos en portadores del sentido político de la sociedad”*, para luego anunciar que esa revolución *“Sirve de cimiento y aliento (...) de la revolución filosófica, que estriba también en convertir a los individuos en portadores del sentido racional de la realidad. Y confluyen ambas transformaciones radicales en el acuñamiento de sujetos, es decir protagonistas de acciones significativas, no meros repetidores de tradiciones de fundamento metahumano ni encarnaciones episódicas de un orden inmutable que no puede ser cuestionado”*, concluyendo que *“Tanto la democracia como la filosofía se basan en sujetos (...) que no se dedican a profetizar, dar órdenes o guardar silencio sino que discuten y, lo que es aún más importante, discuten de igual a igual”* (Ed. Planeta, España, 1995, pág.77).

No es posible aquí, en esta breve introducción, mencionar todas las acciones que he desarrollado con el objeto de garantizar, cuidar y aun restablecer los derechos colectivos. Las mismas se sintetizan, más adelante, en el cuerpo de este Informe Anual.

Mas, sí resulta posible y pertinente recordar que todas ellas parten de considerar a los derechos de forma integrada, procurando la indemnidad de la persona humana en toda su dimensión, evitando cualquier tipo de segmentación reñida con el principio *pro hómine*.

Asimismo, no quiero dejar de señalar que muchas de las iniciativas que se exponen en el Informe y en especial las que he mencionado a modo de ejemplo, han contado con la activa colaboración de las organizaciones de la sociedad civil.

La relación de colaboración que hemos mantenido con universidades, organizaciones de derechos humanos, agrupaciones sociales, asociaciones especializadas y a la que se han sumado en los últimos tiempos actores del sector privado, demuestra una vez más que es posible reunir el conocimiento del Estado y el saber de la sociedad civil, así como las capacidades instaladas en cada uno de estos ámbitos.

Pero dicha vinculación expresa, además, que hemos logrado conformar una alianza perdurable que favorece la participación de la sociedad en la toma de decisiones, el efectivo control público de las instituciones y el consenso definitivo en torno a la progresiva protección de los derechos, la que supone acciones horizontalizadas en la resolución de situaciones de vulnerabilidad y desigualdad.

Estas ideas que vengo exponiendo llevan a la conclusión de que las Instituciones de defensa y promoción de los derechos humanos, debemos llevar a la práctica cotidiana la consigna de protección de los derechos colectivos, generando condiciones aptas para que esa tarea se nutra a partir de la intervención directa de la sociedad civil, en un marco de transdisciplinariedad y transparencia.

Las acciones que hemos desarrollado en base a esta metodología, gozan de una sólida legitimidad, pues son el fruto de la convergencia entre el ejercicio de facultades constitucionales de protección de los derechos humanos y la voluntad ciudadana construida a partir de la experiencia comunitaria.

Termino estas reflexiones haciendo un reconocimiento a las autoridades de la Nación por haber mantenido una conducta intachable en cuanto a la independencia con que he podido ejercer mi cargo y saludo al Honorable Congreso de la Nación, el que ha respetado y respaldado la autoridad y autonomía absoluta de esta Institución.



Eduardo Mondino
Defensor del Pueblo de la Nación

CAPITULO I

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

INTRODUCCIÓN.

“(...) el secreto para recorrer libremente el camino del pleno respeto de la identidad femenina no está solamente en la denuncia, aunque necesaria, de las discriminaciones y de las injusticias, sino también y sobre todo en un eficaz e ilustrado proyecto de promoción, que contemple todos los ámbitos de la vida femenina, a partir de una renovada y universal toma de conciencia de la dignidad de la Mujer.”

Juan Pablo II, Carta a las Mujeres.

Pese a los progresos alcanzados en el ámbito nacional en materia de derechos humanos, a lo que ha contribuido sin dudas el afianzamiento del estado de derecho, todavía son frecuentes las vulneraciones concretadas desde distintos estamentos de la Administración, respecto de aquellos grupos más vulnerables de la sociedad.

En efecto se puede advertir que muchos ciudadanos han acudido a esta Defensoría en procura de satisfacer necesidades básicas insatisfechas. Así se han recibido reclamos ante la falta de vivienda, de insumos tales como chapas, cartones, frazadas o ropa. Tales requerimientos hablan por sí de personas en situación de desamparo real.

La acción del Area estuvo enderezada en tal sentido a establecer mecanismos y acciones directas respecto de los organismos públicos comprometidos. En tal sentido merece destacarse la fluida relación con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, lo que permitió en la práctica resolver estas cuestiones, de manera rápida y eficaz.

Las situaciones de extrema pobreza, de marginalidad creciente, en definitiva de desigualdad social con la consecuente falta de oportunidades que tal desigualdad genera, requieren la implementación de medidas de acción positiva desde la Administración que mitiguen y/o eviten la violación de derechos esenciales que afectan directamente la condición humana.

La denuncia de las discriminaciones y las injusticias resulta imprescindible pues torna evidente lo que para muchos es invisible. Sin embargo, no basta con ello y es necesaria la acción del Estado a través de políticas públicas adecuadas que permitan con su intervención, garantizar la igualdad de oportunidades y fundamentalmente, la dignidad de la persona humana.

TEMÁTICA.

1. Niñez y adolescencia.

1.1. Violencia familiar y maltrato infantil.

Algunas de las problemáticas más frecuentes objeto de consulta y presentación ante esta Institución son: situaciones de violencia, malos tratos, incumplimiento en el pago de cuotas alimentarias, abandono de los niños por parte de uno de los progenitores. Dichas situaciones, en virtud de las disposiciones legales son resueltas en la mayoría de los casos en la órbita judicial. Sin perjuicio de ello, el área de Derechos Humanos realiza un abordaje integral de la problemática, ya que abogados, psicólogos y asistentes sociales trabajan en forma mancomunada para que el ciudadano/a reciba el asesoramiento necesario y la tramitación de los recursos que el Estado dispone para las situaciones antes mencionadas. Al respecto, se articulan acciones con el Consejo Nacional de la Mujer a los fines de acompañar a la interesada/o y otorgarle patrocinio jurídico gratuito. Asimismo, en los casos de necesidad de alojamiento se ha solicitado a la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia cupos en hogares u hoteles.

1.2. Chicos y chicas en situación de calle.

La Defensoría del Pueblo de la Nación como Institución de contralor de la Administración Pública Nacional y como órgano constitucional de protección de los derechos fundamentales de las personas, asumió el compromiso de investigar y analizar las acciones y programas existentes para el abordaje de los niños y niñas que se encuentran en situación de calle.

La metodología utilizada en este informe consistió en elegir diversas provincias a los fines de cristalizar las realidades regionales existentes en nuestro país. Se realizaron entrevistas a funcionarios nacionales, provinciales, municipales, miembros de organizaciones de la sociedad civil, organismos internacionales, referentes académicos y populares que trabajan en la temática. Asimismo, en un documental realizado por la Institución se encuentran registradas las voces, los dichos y opiniones de los niños, niñas y adolescentes y de las familias. Los relevamientos fueron realizados en: la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Provincia de Buenos Aires, Mendoza, Santa Fe y Córdoba.

Las respuestas recibidas son de suma importancia para un análisis completo de la situación, toda vez, que los organismos consultados son los responsables respectivamente del diseño, implementación, control y evaluación de las políticas públicas referidas a los niños, niñas y adolescentes.

Una vez finalizado, el informe será presentado por el Defensor del Pueblo de la Nación ante los organismos y autoridades gubernamentales pertinentes.

1.3. Informe sobre el impacto de los medios audiovisuales en los niños niñas y adolescentes.

La Sociedad Audiovisual para la Infancia y Adolescencia Argentina (SAVIAA), se presentó ante el Defensor del Pueblo de la Nación, expresando preocupación por la ausencia de mecanismos y medidas en la regulación de los contenidos dirigidos a los niños, niñas y adolescentes.

Debido a la especificidad de la temática y a la necesidad de realizar un trabajo de investigación integral, se convocó desde la Institución a entidades vinculadas con el trabajo de niños y adolescentes en los medios de comunicación. Participaron los siguientes organismos: SAVIA, UNICEF, PERIODISMO SOCIAL, FUND TV, SOCIEDAD ARGENTINA DE PEDIATRÍA (SAP), entre otros.

La metodología utilizada consistió en dividir el trabajo en comisiones temáticas; Comisión 1: Legales, Comisión 2: Contenidos, Comisión 3: Trabajo. Cada quince días se realizaron reuniones plenarias en donde cada comisión expuso los avances, interrogantes, problemáticas y demás circunstancias surgidas en las tareas realizadas. En la actualidad, la Institución se encuentra elaborando el Informe Final.

El Defensor del Pueblo de la Nación, junto con organizaciones de la sociedad civil, presentaron el informe mencionado en el Comité Federal de Radiodifusión ante funcionarios, profesionales, empresarios, con competencia y responsabilidad en la temática.

1.4. Trabajo infanto-juvenil.

En el marco del trabajo de investigación sobre la situación de niños y niñas en la calle, se realizaron entrevistas y pedidos de informes a organismos nacionales, provinciales y municipales competentes en la esfera del trabajo infantil. Los mismos proporcionaron información estadística y cualitativa respecto de la cantidad, actividades, lugares de origen de los niños/as trabajadores. Asimismo, se requirió documentación respecto de las políticas públicas vigentes, y las respuestas institucionales brindadas a tal efecto.

1.5 Secuestro de niños y niñas por parte de un progenitor.

Las presentaciones sobre esta problemática, cuando se trata del ámbito del exterior, se trabajan conjuntamente con la Dirección de Asistencia Internacional del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. Asimismo, el Defensor interviene ante el Ministerio de Desarrollo Social a los fines de que se otorguen los subsidios que el Convenio de la Haya establece para pagar los gastos de litigio en países extranjeros.

2. Discapacidad.

Para realizar una evaluación de la situación de las personas con discapacidad en Argentina, este documento toma como esquema básico, el encuadre que establecen las Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (ONU, 1993) y el Pacto Internacional Sobre los Derechos Económicos Sociales y Culturales (que incluye la Observación General 5/94 del respectivo comité), además del Pacto Internacional Sobre Derechos Civiles y Políticos.

Se advierte sólo una incipiente participación de las personas con discapacidad en la vida política y ciudadana en mérito a:

- a) El desconocimiento de las mismas personas respecto a sus derechos.
- b) La escasa concientización social sobre la problemática, marcada por mitos, prejuicios, negaciones y un enfoque asistencialista.
- c) Las múltiples barreras que dificultan o impiden el ejercicio de las actividades de la vida diaria.
- d) La escasa implementación de campañas de difusión y concientización.
- e) Inexistencia de políticas públicas adecuadas.
- f) Falta de consecuencias ante incumplimientos normativos.

Esta situación es consecuencia de las falencias en el cumplimiento de las funciones de la CONADIS, organismo dependiente de Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales de la Secretaria General de la Presidencia de la Nación, responsable primaria de desarrollar las acciones tendientes a promover una mayor toma de conciencia sobre la situación de discapacidad.

Tales funciones están determinadas por el Decreto N° 984 de 1992, respecto de las cuales se advierte:

- a) La no implementación de campañas de información pública propias o conjuntas con otras áreas de gobierno.
- b) El no respeto al protagonismo directo de las personas con discapacidad ni la articulación con organizaciones sociales reivindicativas de Derechos Humanos, si no que se desarrolla una actividad de carácter político administrativo que tiende solo al asistencialismo de las personas afectadas.

2.1. Incumplimiento de la Ley N° 25.635.

La Ley N° 22.431, estableció un sistema de protección integral de las personas discapacitadas, promoviendo acciones positivas por parte de las autoridades públicas y de los particulares que tiendan a neutralizar las desventajas que la discapacidad provoca en aquellas, para ampliar las oportunidades, de modo tal que mediante su esfuerzo puedan desempeñar, integrados en la comunidad, un rol equivalente al que ejercen las personas que no sufren discapacidad alguna.

En tal sentido, el artículo 22, inciso a), segundo párrafo, de la Ley N° 22.431, conforme redacción dispuesta por la Ley N° 24.314, modificado por ARTICULO 1° de la Ley N° 25.635, previó que: "...Las empresas de transporte colectivo terrestre sometidas al

contralor de autoridad nacional deberán transportar gratuitamente a las personas con discapacidad en el trayecto que medie entre el domicilio de las mismas y cualquier destino al que deban concurrir por razones familiares, asistenciales, educacionales, laborales o de cualquier otra índole que tiendan a favorecer su plena integración social. La reglamentación establecerá las comodidades que deben otorgarse a las mismas, las características de los pases que deberán exhibir y las sanciones aplicables a los transportistas en caso de inobservancia de esta norma. La franquicia será extensiva a un acompañante en caso de necesidad documentada...”.

Con fecha 9/1/2004 se dictó el Decreto N° 38/2004 que reglamenta la citada ley, participando en su redacción la COMISION NACIONAL ASESORA PARA LA INTEGRACION DE PERSONAS DISCAPACITADAS del CONSEJO NACIONAL DE COORDINACION DE POLITICAS SOCIALES de la SECRETARIA GENERAL de la PRESIDENCIA DE LA NACION, organismo cuya opinión resulta vinculante respecto del tema, de conformidad con lo normado por el Decreto N° 984/1992.

De los considerandos del citado decreto surge “Que es responsabilidad del Gobierno Nacional asumir las prioridades contenidas en el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad, aprobado por la Asamblea de las Naciones Unidas, que enfatizan el derecho de esas personas a participar en igualdad de condiciones y con equiparación de oportunidades junto al resto de la población en pro del desarrollo social y económico del país.

La Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica) recepta el principio de igualdad entre los hombres, no como nivelación absoluta, sino como igualdad relativa, propiciada por una legislación tendiente a compensar las desigualdades naturales.(...) Que el espíritu y la amplitud de criterio que ha guiado al legislador, en la sanción de la Ley N° 25.635, requiere que su instrumentación permita la obtención de un documento que facilite a las personas con discapacidad el ejercicio del derecho a viajar en condiciones de gratuidad.

En tal sentido debe entenderse que constituye un documento válido y suficiente la portación y exhibición del Certificado de Discapacidad que se expida por la autoridad competente en discapacidad de cada jurisdicción, conforme las previsiones del artículo 3° de la Ley N° 22.431, según el texto del artículo 1° de la Ley N° 25.504.(...)Que atento que resulta necesario aspirar a la plena integración en la vida social de las personas con discapacidad, es menester adoptar medidas concretas y eficaces para la obtención del resultado esperado”.

Conforme con lo estipulado por la Ley N° 25.635, el Decreto N° 38/2004 no establece ninguna limitación en el número de plazas por unidad para personas con discapacidad y sus acompañantes.

En su Art. 1° el Decreto N° 38/2004 estipula que el certificado de discapacidad será documento válido para acceder al derecho de gratuidad para viajar en los distintos tipos de transporte colectivo terrestre, sometidos a contralor de la autoridad nacional, de corta, media y larga distancia, según lo establece la Ley N° 25.635.

Con fecha 21/1/2004, el actual Secretario de Transporte, Ing. Ricardo R. JAIME, dictó la Resolución N° 31/2004 estableciendo que la fotocopia autenticada por autoridad competente del certificado de discapacidad y del documento que acredite la identidad del

discapacitado, serán documentos válidos para acceder al derecho de gratuidad a los distintos tipos de transporte colectivo de pasajeros terrestre.

Al no establecer la Ley N° 25.635, ni el Decreto N° 38/2004 ni la Resolución ST N° 31/2004 un número determinado de plazas por unidad de este Servicio Público para personas con discapacidad y sus eventuales imprescindibles acompañantes, se cumplió con el principio de igualdad de oportunidades que inspiró al legislador.

El Art. 4° del Decreto N° 38/2004, determinó para suprimir el serio obstáculo que significaba para las personas con discapacidad y/o sus familiares, la obligación de tramitar el pase único en la Secretaría de Transporte de la Nación, muy en particular para quienes se domicilian en diferentes provincias y para los residentes en el Área Metropolitana de Buenos Aires que por razones económicas y/o de falta de accesibilidad en los medios de transporte y áreas urbanas se ven impedidos de llegar a su sede para realizar un trámite innecesario, dado que la sola prueba de su condición de persona con discapacidad mediante la presentación del certificado que lo acredita, es habilitante para el ejercicio del derecho a viajar con gratuidad.

En el mismo sentido obra lo dispuesto por la Resolución ST N° 31/2004 con relación a la posibilidad de utilizar copias autenticadas de los originales del certificado de discapacidad y documento de identidad, evitando así a las personas con discapacidad y sus allegados los engorrosos trámites para obtener duplicados de documentación perdida o inutilizada por el uso.

Aún con todos los obstáculos interpuestos e incumplimientos a la normativa por parte de las empresas, muchas personas con discapacidad ejercieron su derecho de acuerdo a lo establecido por las mencionadas normas a partir de enero de 2004.

Contradictoriamente a lo dictado por el Poder Ejecutivo Nacional en el Decreto N° 38/2004, con fecha 3/2/2006, visto el Expediente N° S01:0155297/2005 del Registro del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, el P.E.N. dictó el Decreto 118/2006 que sustituye el Artículo 1° del Decreto N° 564/ 2005, mediante el cual se reglamentó la Ley N° 26.028, estableciéndose los criterios de distribución de los recursos del Fideicomiso a que se refiere el Artículo 12 de la citada Ley y que conforman el Sistema de Infraestructura de Transporte. y en sus considerandos se menciona la correspondencia de facultar a la SECRETARIA DE TRANSPORTE del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS para que proceda al dictado de la normativa reglamentaria que sustituya el criterio provisorio establecido en el Decreto N° 38 de fecha 9 de enero de 2004, resguardando el derecho previsto en el Artículo 22 de la Ley N° 22.431, conforme la redacción dispuesta por la Ley N° 24.314, y las modificaciones del Artículo 1° de la Ley N° 25.635 y que a tales fines se deberá extender una credencial con formato único y condiciones de seguridad necesarias que garanticen su inviolabilidad.

A su vez el Art. 4° del Decreto N° 118/2006, estableció: "... que el derecho de gratuidad para viajar en los distintos tipos de transporte colectivo de pasajeros sometidos a contralor de la autoridad nacional dispuesto por el Artículo 1° del Decreto N° 38 de fecha 9 de enero de 2004, será reglamentado por la SECRETARIA DE TRANSPORTE del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, debiendo observar entre otros aspectos explicitados en los considerandos de dicha norma y mientras rija el Decreto N° 2407 de fecha 26 de noviembre de 2002 las siguientes pautas:

- a) a) Será aplicable a los servicios enumerados en los literales a), b) y c) del Artículo 3° del Anexo II del Decreto N° 2407/2002.
- b) b) Para cada servicio, la obligación de transporte se limitará a UNA (1) plaza para discapacitado y UNA (1) para su acompañante, si el servicio cuenta con hasta CINCUENTA Y CUATRO (54) asientos y de DOS (2) plazas para discapacitados y su acompañante si la capacidad fuera mayor....”.

Que tal como se desprende de esta última norma, la gratuidad sólo será aplicable a los servicios que se prestan en las categorías denominadas “Común”, “Común con Aire”, “Semicama”, y no en los correspondientes a “Cama-Ejecutivo” y “Cama Suite”, disposición que es discriminatoria y que además, ante la ausencia total del cumplimiento de la normativa de accesibilidad en las unidades del transporte automotor de pasajeros por carretera (larga distancia), omite la prestación del servicio gratuito de las unidades cuyas dimensiones y características las hacen más “accesibles” a las personas con movilidad reducida, entre ellas, las personas con discapacidad motora sola o asociada a otras discapacidades.

Por lo expuesto, se observa que la norma no permite ejercer el derecho adquirido por las personas con discapacidad de disponer plazas en las unidades de transporte para ejercer su derecho a transportarse con gratuidad sin límite alguno de plazas para ellas y sus acompañantes en las diferentes categorías.

El eventual dictado de una normativa reglamentaria que sustituya el criterio establecido en el Decreto N° 38/2004 y la Resolución ST 31/2004 a los fines de extender una credencial con formato único y condiciones de seguridad necesarias que garanticen su inviolabilidad implicaría el regreso de un innecesario trámite más, de alto costo por otra parte, para las personas con discapacidad y sus allegados, resultando suficiente si dichas características acompañaran al certificado de discapacidad.

Contrariamente al trámite dado en el Expediente N° 14.714/03 del registro de la Secretaría General de la Presidencia de la Nación, referido a la reglamentación de la Ley N° 25.635, en el caso del decreto N° 118/06, no se ha dado previa intervención a la COMISION NACIONAL ASESORA PARA LA INTEGRACION DE PERSONAS DISCAPACITADAS, organismo con opinión vinculante en la materia.

Independientemente que el cumplimiento riguroso del Decreto N° 118/2006 puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, debe resaltarse que muchas personas han acudido a esta Institución denunciando la arbitrariedad sufrida ante el incumplimiento del Decreto N° 38/2004 por parte de las empresas prestatarias del servicio público de transporte por automotor de larga distancia, así como también la ineficacia en el cumplimiento de sus funciones de la COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE, tal arbitrariedad está constituida por la negativa de las empresas de transporte a entregar los pasajes, desde el momento en que son solicitados por las personas con discapacidad, acorde a lo normado en el Decreto N° 38/04.

Con respecto a la conducta denunciada de las empresas, la experiencia ha demostrado la ineficacia del régimen de penalidades vigente y la conveniencia de incorporar nuevos aspectos que permitan desarrollar una adecuada gestión en lo referente al control de las conductas de los prestatarios de los servicios con el objeto de desalentar la comisión de infracciones por los mismos, todo ello con el fin de preservar el efectivo ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Sentado lo expuesto, cabe señalar que un importante número de quejas presentadas ante esta Defensoría del Pueblo de la Nación guardan directa relación con la afectación de los derechos de niños, niñas y adolescentes con discapacidad que viajan desde distintas provincias del país para ser atendidos en centros hospitalarios de la Capital Federal ya que no disponen de la necesaria atención en sus localidades.

La falta de aplicación en debida forma de las normas vigentes, atenta contra el principio de equiparación de oportunidades específicamente reconocido a las personas con discapacidad como medio para compensar las desventajas producidas por la situación discapacitante.

Si bien el proceso de integración depende en menor grado de las posibilidades de la persona con discapacidad, resulta necesario el absoluto respeto y cumplimiento de la legislación vigente, para que las mismas participen en condiciones de igualdad con el resto de la sociedad, diferenciados por su singularidad como sujetos sin que la discapacidad sea el atributo que los distinga.

Por otra parte, esta institución corroboró desde el año 2004 que en más de una oportunidad, en la terminal de ómnibus de Retiro, se negaban los pasajes a las personas con discapacidad, arguyendo que ya otras personas con discapacidad viajaban en ese mismo transporte, y que frente a la presencia de funcionarios de esta Defensoría y de la Comisión Nacional Reguladora del Transporte, se comprobó que no era verdad.

La realidad nos ha demostrado que, en los hechos, sin existir límites para las personas con discapacidad en el transporte de jurisdicción nacional, las empresas de transporte - en una práctica desleal - muchas veces argumentaron que las plazas estaban ocupadas, vulnerando así el ejercicio de sus derechos a estos ciudadanos. Cuánto más podemos suponer que sucederá si permanece vigente el límite ilegalmente impuesto por el Decreto N° 118/2006.

El incumplimiento por parte de las empresas de transporte de jurisdicción nacional no es una presunción, dado que es un hecho efectivamente comprobado a lo largo de estos años que sencillamente confirma que por la vía de la reglamentación no puede ni debe limitarse lo plasmado en las leyes por el espíritu del legislador.

El legislador no ha querido poner un límite, el legislador ha querido por medio de la ley equiparar las oportunidades a este vulnerable grupo de la sociedad, no puede un decreto de menor jerarquía que la ley hacer lo que el legislador no quiso.

Que, por lo demás, debe meritarse que el incumplimiento de las leyes analizadas, las transforma en letra muerta, conculcando así el ejercicio de los derechos que la propia legislación acuerda a este sector de la sociedad, según la propia previsión constitucional, sometiéndolos a agudizar de manera paulatina su exclusión social.

En cumplimiento de las atribuciones conferidas al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION por el artículo 86 de la Constitución Nacional como garante y protector de los derechos humanos esenciales, en especial las previsiones del art. 75, inc. 22, de la Ley Suprema, respecto a las medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad, y de conformidad con lo establecido por los artículos 27 y 28 de la ley N° 24.284, se dictó la Resolución DP N° 00051/06, en la cual se recomendó al PODER

EJECUTIVO NACIONAL la modificación del Decreto N° 118/2006 mediante la derogación de su Artículo 4°, y que mantenga vigente el criterio y las condiciones establecidas en el Decreto N° 38/2004, resguardando el derecho previsto en el Artículo 22 de la Ley N° 22.431, conforme la redacción dispuesta por la Ley N° 24.314, y las modificaciones del Artículo 1° de la Ley N° 25.635, con respecto a la documentación que habilita a las personas con discapacidad a viajar con gratuidad.

Asimismo se recomendó a la COMISION NACIONAL ASESORA PARA LA INTEGRACION DE PERSONAS DISCAPACITADAS que conjuntamente con el SERVICIO NACIONAL DE REHABILITACION Y PROMOCION DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD tome las medidas correspondientes para dotar a los certificados de discapacidad de las condiciones de seguridad necesarias que garanticen su inviolabilidad y que por intermedio de los órganos competentes, haga cumplir la legislación vigente y demás instrumentos legales relacionados con las personas discapacitadas, acorde a lo normado en el artículo 4° del Decreto N° 984/1992.

2.2. Instituto para no videntes Román Rosell.

El Defensor del Pueblo de la Nación recibió una denuncia por parte de no videntes ex-alumnos y actuales beneficiarios de todas las actividades que se desarrollan en el Instituto Para No Videntes, expresando el deterioro y el estado de abandono de las instalaciones y la falta de las prestaciones de los servicios que allí se realizan para la comunidad no vidente.

Se conviene destacar que el Instituto es una Institución del Estado y que fue inaugurado en el año 1941, siendo la institución mas importante de América Latina, ya que el anterior dueño legó parte de su fortuna para la creación de este instituto, asilo para ciegos, detallando todos los servicios que debía brindar: alojamiento, alimentación, vestimenta, asistencia médica e instrucción, con el objetivo que la persona ciega pudiera bastarse a si misma.

En tal sentido, se realizaron una serie de inspecciones al referido Instituto, donde pudo comprobarse diversas irregularidades tanto en la parte edilicia (ej: instalaciones eléctricas precarias con cableados por fuera de la pared, evidenciado un serio riesgo para los ocupantes del mismo; falta de calefacción, calderas en desuso, falta de limpieza, etc.) como en realización de los talleres, falta de planificación mensual, semestral o anual de los mismos, como así también del seguimiento o cumplimiento de los objetivos que fueron la razón de la creación del instituto.

Con relación a los talleres, en el de Tornería se observó la falta de elementos de seguridad, verificándose filtraciones de agua cerca del tablero de electricidad, el cableado expuesto con severa peligrosidad para los no videntes que concurren a ese taller. En el taller de semillas se observó un grupo de personas no videntes embolsando semillas en envases con una marca comercial, haciendo notar esta situación particular al Director, manifestando el mismo no estar al tanto sobre la metodología de trabajo ni sobre el control del mismo.

Con motivo de las disfuncionalidades encontradas se recomendó, mediante Resolución N° 80/06, a la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia del Ministerio de Desarrollo Social que adopte las medidas necesarias para regularizar el funcionamiento operativo del Instituto, en cuanto a la programación de los talleres para la capacitación laboral de los no videntes, como así también de las condiciones edilicias con el

fin de que cese el potencial riesgo para los ocupantes del referido Instituto, poniendo en conocimiento de tales circunstancias a la Ministra de Desarrollo de la Nación, a la Sindicatura General de la Nación, a la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas con Discapacidad, al Ministerio de Trabajo de la Nación y a la Procuración General de la Nación.

La Sindicatura General de la Nación informó con relación a las medidas que se esta llevando a cabo en cuanto a la parte edilicia, a la rehabilitación funcional y laboral, a la actividad productiva implementada en el instituto, como así también de la conformación de una Mesa de Trabajo destinada a organizar un Plan de Recuperación del Instituto, la que se encuentra integrada por miembros de los ministerios de Educación, de Salud y Desarrollo Social de la Nación, Secretarías de Deportes de la Nación, Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia y Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas. En tal sentido, informa la Sindicatura que realizará un seguimiento a los fines de poder verificar la concreción de las acciones encaradas.

2.3. Accesibilidad al transporte automotor de colectivos.

La Ley N° 22.431, estableció un sistema de protección integral de las personas discapacitadas, promoviendo acciones positivas por parte de las autoridades públicas y de los particulares que tiendan a neutralizar las desventajas que la discapacidad provoca en aquellas, de modo tal que mediante su esfuerzo puedan desempeñar un rol equivalente al que ejercen las personas que no sufren discapacidad alguna.

Dicha norma establece así el reconocimiento de las capacidades de individuos para vivir en un medio físico restringido para ellos, y que el mismo debe modificarse mediante la aplicación de las normas específicas.

Por otra parte la norma establece que los individuos no son considerados como discapacitados sino como portadores de una dificultad que no debería impedirles desenvolverse en la vida diaria, a la vez que el Estado se presenta como garantía de la integración y equiparación de oportunidades para estas personas.

El artículo 20 de la Ley N° 22.431, conforme redacción dispuesta por la Ley N° 24.314, previó: “Establécese la prioridad de la supresión de barreras físicas en los ámbitos urbanos arquitectónicos y del transporte que se realicen o en los existentes que remodelen o sustituyan en forma total o parcial sus elementos constitutivos con el fin de lograr la accesibilidad para las personas con movilidad reducida y mediante la aplicación de las normas contenidas en el presente capítulo.

A los fines de la presente ley entiéndase por accesibilidad la posibilidad de las personas con movilidad reducida de gozar de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía como elemento primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria sin restricciones derivadas del ámbito físico urbano, arquitectónico o del transporte, para su integración y equiparación de oportunidades.

Este texto normativo introduce el concepto de accesibilidad y lo define como la posibilidad de las personas con movilidad reducida de gozar de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía como elemento primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria.

La noción de “seguridad” ya estaba presente en la ley que asumía el papel protector del Estado hacia las personas con discapacidad, pero la de “autonomía” constituye un significativo avance hacia la ampliación del campo conceptual que el discurso normativo nacional estaba conformando en el tema de la discapacidad.

Debe procurarse hacer efectivo el cumplimiento de lo relacionado con la obligación de brindar autonomía para las personas con movilidad reducida en el uso del transporte público, entendiendo como autonomía a la “condición de quien, para ciertas cosas, no depende de nadie”. Es plenamente reconocido el derecho que todos tenemos a manejarnos en la vida con la mayor independencia y autonomía que nuestras capacidades nos permiten y a no ser discriminados por ello.

Si bien estas condiciones se encuentran claramente establecidas en la ley, al no precisarse las características generales de los mecanismos auxiliares que deben utilizarse, se producen erróneas interpretaciones que no sólo originan las citadas deficiencias en la implementación sino también confusión a la hora de reglamentar el tipo de rampas a utilizar en las unidades de transporte.

Prueba de lo dicho es que algunas empresas de transporte automotor de pasajeros han actuado de hecho e incorporado en sus unidades de piso bajo rampas de uso exclusivamente manual, mecanismos auxiliares cuyo uso implica, necesariamente y en todos los casos, la imposibilidad de las personas con movilidad reducida de gozar las adecuadas condiciones de “autonomía” que establece el segundo párrafo del Artículo 20 de la Ley N° 22.431.

Al respecto, la COMISION NACIONAL ASESORA PARA LA INTEGRACION DE PERSONAS DISCAPACITADAS, opinó: “Al requerir los mencionados sistemas alternativos de elevación la intervención de terceros, su uso incumple la normativa vigente ya que la Ley N° 24.314 establece como elemento primordial la obligación de brindar a las personas con movilidad reducida condiciones de autonomía al utilizar el transporte. De acuerdo a ello, es de tener en cuenta que los complementos necesarios que permitan el ingreso y egreso de usuarios de sillas de ruedas deberán ser dispositivos con accionamiento automático comandados desde el puesto de conducción del vehículo, debiendo contar los mismos con la opción de accionamiento manual sólo para ser utilizada con el fin de salvar en lo inmediato las dificultades producidas por eventuales desperfectos.” (NOTA CNAIPD N° 0133 de fecha 17 de enero de 2004).

Al respecto, debe tenerse en cuenta que si bien actualmente no siempre la autonomía en el ascenso y descenso de una persona con movilidad reducida que requiera el uso de estos mecanismos auxiliares es posible, ya que ello depende de múltiples factores, en la mayoría de los casos sí lo es.

La posibilidad de autonomía se incrementa permanentemente a causa de los progresos tecnológicos que progresivamente mejoran las posibilidades de integración de las personas con discapacidad.

Por lo expuesto, no puede permitirse ninguna acción que conculque el derecho adquirido y ya ejercido de quienes pueden ser autónomos, como también el de aquellos que pueden serlo en el futuro.

Así la legislación vigente debe encontrar su razón de ser en la necesidad de protección del ser humano y, en consecuencia, resulta prioritario que aquellas normas, dirigidas a

preservar su dignidad e integridad, sean de especial interés para las autoridades encargadas de su aplicación.

Por todo lo expuesto y a pesar de la profusa normativa que viene dictándose desde el año 1981 en la materia examinada, los constantes reclamos referidos al incumplimiento de las leyes que justamente amparan la protección de los derechos de las personas con discapacidad, permiten demostrar que se invisibiliza, discrimina y excluye a estos ciudadanos, en todo lo referente al ámbito social, político, laboral, económico y cultural. Dicho en otros términos, existiendo un valioso marco normativo a partir de la sanción de Ley N° 22.431 y demás instrumentos legales, la discapacidad sigue siendo el rasgo que los segrega.

La falta de aplicación en debida forma de las normas vigentes, atenta contra el principio de equiparación de oportunidades específicamente reconocido a las personas con discapacidad como medio para compensar las desventajas producidas por la situación discapacitante.

Si bien el proceso de integración depende en menor grado de las posibilidades de la persona con discapacidad, resulta necesario el absoluto respeto y cumplimiento de la legislación vigente, para que las mismas participen en condiciones de igualdad con el resto de la sociedad, diferenciados por su singularidad como sujetos sin que la discapacidad sea el atributo que los distinga.

Las normas expuestas sirven de criterio para identificar con precisión las obligaciones de los estados en materia de discapacidad, en la Argentina, a pesar de los avances normativos, fruto de la legislación específica, los tratados internacionales de derechos humanos, particularmente la Convención Interamericana sobre Eliminación de Todas las Formas de Discriminación de las Personas con Discapacidad y del texto de la Constitución Nacional reformada en 1994, (nominados en el art 75, inc 22, de la Ley Suprema) y demás instrumentos legales que establece un sistema de protección integral de las personas con discapacidad, cuyo incumplimiento es el que impide en la Argentina, la equiparación de oportunidades para estos ciudadanos.

En cumplimiento de las atribuciones conferidas al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION por el artículo 86 de la Constitución Nacional como garante y protector de los derechos humanos esenciales, en especial las previsiones del art. 75, inc. 22, de la Ley Suprema, respecto a las medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad, y de conformidad con lo establecido por los artículos 27 y 28 de la ley N° 24.284, se dictó la Resolución DP N° 00096/06 en la cual se recomendó a la SECRETARÍA DE TRANSPORTE DE LA NACIÓN tomar los recaudos pertinentes para garantizar que en concordancia con la condición de autonomía que implica el concepto de accesibilidad expresado en el espíritu y la letra de la Ley N° 22.431 y su reglamentación, las rampas instaladas en las unidades de transporte automotor de pasajeros para el acceso de las personas con movilidad reducida, cuenten con accionamiento automático comandado desde el puesto de conducción del vehículo y la opción de accionamiento manual para salvar en lo inmediato dificultades por eventuales desperfectos.

Asimismo se recomendó a la COMISION NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE tomar los recaudos pertinentes para garantizar que en concordancia con la

condición de autonomía que implica el concepto de accesibilidad expresado en el espíritu y la letra de la Ley N° 22.431 y su reglamentación, las rampas instaladas en las unidades de transporte automotor de pasajeros para el acceso de las personas con movilidad reducida, cuenten con accionamiento automático comandado desde el puesto de conducción del vehículo y la opción de accionamiento manual para salvar en lo inmediato dificultades por eventuales desperfectos.

Por otra parte, se recomendó a la COMISION NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE tomar los recaudos pertinentes para garantizar que en concordancia con la condición de autonomía que implica el concepto de accesibilidad expresado en el espíritu y la letra de la Ley N° 22.431 y su reglamentación, desarrollando una adecuada gestión para que periódicamente controle las conductas de los prestatarios de los servicios respecto al correcto funcionamiento de las rampas instaladas en las unidades de transporte automotor de pasajeros para el acceso de las personas con movilidad reducida, y que se instruya y concientice a los choferes de las unidades el procedimiento a efectuar respecto a la aproximación a la acera respectiva para efectuar el accionamiento de las rampas con el fin de preservar el efectivo ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad respetando su autonomía.

En el caso que se compruebe la falta de voluntad de los choferes respecto a lo mencionado en el párrafo anterior que se proceda a sancionar a los mismos y a la COMISION NACIONAL ASESORA PARA LA INTEGRACION DE PERSONAS DISCAPACITADAS que tome las medidas correspondientes y que por intermedio de los órganos competentes, haga cumplir la legislación vigente y demás instrumentos legales relacionados con las personas discapacitadas, acorde a lo normado en el artículo 4° del Decreto N° 984/1992.

3. Identidad biológica.

En 2006 se han incrementado las solicitudes de personas que buscan su orígenes biológicos; alrededor de cien presentaciones, un 10 % en relación al año anterior, además de las numerosas llamadas de quienes tienen dudas sobre su identidad biológica. Se han logrado ubicar un 15 %, entre padres, madres y familiares.

Si bien hay organismos que cooperan en esta difícil tarea de búsqueda de identidad, a través de los pedidos de informes del DPN sobre la documentación existente en ellos, sigue siendo necesario y prioritario dictar medidas legislativas que permitan implementar no sólo nuevos métodos para consignar los orígenes biológicos de cada recién nacido, sino también preservar la documentación ya existente al respecto, y que, desde el Poder Ejecutivo se implementen políticas públicas a fin de acompañar a las personas que buscan su identidad y poder brindarles una respuesta.

3.1. Examen de ADN.

En el Convenio de Cooperación N° 130/00, celebrado por el Ministerio Público Fiscal, el Ministerio Público de la Defensa, la Defensoría del Pueblo de la Nación y la Asociación Abuelas de Plaza de Mayo, se dejó en claro el derecho humano a conocer y que se reconozca la identidad biológica. Es que un conjunto de normas de derecho interno e internacional despejan cualquier duda sobre su reconocimiento, a partir de los derechos a la identidad, al nombre, a la familia, a la personalidad jurídica y a la filiación. Al solo efecto

ejemplificativo puede citarse la Convención Americana sobre Derechos Humanos (arts. 3º, 11, 12, 17, 18 y 19); el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (arts. 16, 23 y 24); la Convención sobre los Derechos del Niño (arts. 2.2; 3.2; 5; 7.1; 8; 8.1; 9, 10, 11, 14.2; 16.1; 20 a 24 y 27); la Convención Interamericana contra la Desaparición Forzada de Personas (art. 12); la Convención sobre la eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (arts. 5.b; 9; 11.2; 12; 13.a; 14; 15. 2 y 4; 16 y 16.1); la Declaración Universal de Derechos Humanos (arts. 6º y 16); la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (arts. 5º; 6º y 17); el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (arts. 10, 10.1 y 3; 11.1; 12.1 y 2a y 13.3); y los arts. 14; 33 y 75 incs. 22 de la Constitución Nacional; el art. 30 del Código Civil, la Ley Nº 18.248 -y sus modificatorias- y la Ley Nº 23.511.

Esta Institución no desconoce la competencia de la Comisión Nacional por el Derecho a la Identidad que funciona en el ámbito del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, la cual tiene como funciones coadyuvar en el cumplimiento del compromiso asumido por el Estado Nacional al ratificar la Convención sobre los Derechos del Niño - Ley Nº 23.849 -, con rango constitucional desde 1994, en lo atinente al derecho a la identidad; e impulsar la búsqueda de hijos e hijas de desaparecidos y de personas nacidas durante el cautiverio de sus madres, en procura de determinar su paradero e identidad.

Numerosas personas solicitaron la intervención de esta Institución en la búsqueda de sus orígenes biológicos, cuyo nacimiento no corresponde al periodo histórico comprendido entre los años 1976 a 1983 y la ausencia de mecanismos idóneos en el Estado para hacer efectiva la canalización y viabilidad de esta demanda y considerando que la reforma constitucional de 1994 incorpora el art. 75 inciso 22, quedando sin controversia alguna consagrada la jerarquía constitucional del derecho a la identidad, motivó que atento a las atribuciones que la Constitución Nacional otorga al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION en la defensa y protección de los derechos humanos fundamentales (art. 86), asumiera un papel activo en la defensa de este derecho otorgando un espacio de análisis y acción dentro del ámbito de esta Defensoría, creando el programa denominado “Derecho a la Identidad”.

Esta Defensoría considera que la identidad es un derecho esencial y como tal el Estado debe asegurar a cada persona la garantía del resguardo y cumplimiento del mismo. Su vulneración es posible sólo cuando fallan los distintos resortes de la red institucional y social, sólo así, la impunidad, la complicidad y el delito tienen cabida. Por ello, el abordaje de esta temática debe realizarse desde una perspectiva integral y compleja que permita ir develando las omisiones y el accionar de los diversos estratos sociales, políticos y gubernamentales.

La sustitución de la identidad, la falsedad de documentos públicos, la venta y entrega de bebés, el tráfico, las adopciones ilegales, la explotación infantil, la pornografía y prostitución de niños representan algunas de las aristas nefastas de una sociedad fragmentada y en algunos casos, cómplice de este accionar sistemático y perverso que atraviesa todas las épocas y que perdura hasta nuestros días.

Mediante la Resolución PGN Nº 93/02, el Ministerio Público Fiscal, creó la Comisión por el Derecho a la Identidad Biológica. El Procurador General de la Nación, en el dictamen enviado a esta institución con fecha 15 de septiembre de 2004, expresa lo siguiente: “...que las diligencias instructorias cumplidas por los fiscales tendientes a esclarecer la identidad

biológica de los interesados, no permitieron arrojar más evidencias que las que ya había colectado la Defensoría del Pueblo de la Nación al momento de derivar los casos a nuestro organismo (...) no cabe duda que en los casos investigados por la Comisión es altamente probable que este extinguida por prescripción la acción penal para investigar los delitos cometidos para fraguar la documentación en la que consta y se constituye la identidad apócrifa. En tanto tales infracciones penales no han sido cometidas en el marco del Terrorismo de Estado, no se tornan imprescriptibles ya que revisten el carácter de delitos de lesa humanidad (...) En síntesis, opino - como lo he adelantado - que corresponde dar por culminada la colaboración del Ministerio Público Fiscal de la Nación en las labores instructorias que lleva adelante en los expedientes de búsqueda de identidad biológica remitidos por la Defensoría del Pueblo de la Nación, y devolverlos a su origen. La Defensoría del Pueblo de la Nación ha tramitado y tramita centenares de casos de búsqueda de la identidad biológica, con más que aceptable éxito, sin que nuestra colaboración haya mejorado substancialmente esos resultados. Por lo demás, sugiero encomendar a la Comisión por el derecho a la Identidad Biológica la realización de las gestiones necesarias para avanzar conjuntamente con los signatarios del acuerdo citado al inicio de este dictamen, en la redacción de un proyecto de ley en el sentido antes desarrollado, con miras a garantizar el pleno derecho a la identidad biológica de quienes lo reclaman.”.

Desde el año 2001 se tramitaron en esta institución numerosas solicitudes de ciudadanos que requirieron conocer su identidad biológica y/o hallar a familiares biológicos, logrando resultados favorables en NOVENTA Y CINCO (95) casos en los cuales fueron localizados los familiares buscados.

La identidad biológica es un derecho humano esencial y habilitante para el ejercicio de otros derechos como por ejemplo la salud, ya que el conocimiento de los antecedentes biológicos resulta fundamental y necesario para prevenir y abordar enfermedades de carácter genético. También en los casos de embarazo es de suma importancia conocer los antecedentes biogenéticos a los fines de prever la realización de estudios y evaluar las probabilidades de malformaciones, discapacidades, problemas sanguíneos, entre otros.

Como ejemplo, citamos el caso de una interesada quien manifestó en su presentación que nació en el Hospital Blas. L Dubarry, y solicitó la intervención de esta Defensoría no sólo para conocer su identidad biológica sino que además tiene la imperiosa necesidad de conocer sus antecedentes genéticos, acorde a lo solicitado por los médicos que atienden su tratamiento, debido a que padece BOCIO POLINODULAR, enfermedad de la cual fue operada en dos oportunidades.

En las investigaciones realizadas por esta institución se solicitaron pedidos de informe al Hospital Blas. L Dubarry, al Ministerio de Salud de la Nación, al Ministerio de Salud de la provincia de Buenos Aires, al Registro Nacional de las Personas, a la Cámara Nacional Electoral. Del grado de avance de las investigaciones realizadas en la tramitación de la actuación esta Defensoría se ubicó a la presunta madre biológica quien reconoció haber dado a luz un bebé en el Hospital Blas. L Dubarry, de la localidad de Mercedes provincia de Buenos Aires, y manifestó que presuntivamente sería la madre biológica de la interesada.

A partir de un análisis detallado de la realidad, de los instrumentos legales existentes y del accionar y competencia de los diferentes poderes del Estado, surge la necesidad imperiosa de mejorar los mecanismos existentes, lograr la implementación de las

disposiciones legales vigentes y trabajar para que el esfuerzo individual de los diferentes actores sea potenciado a partir de la articulación interorgánica estatal y el accionar coordinado de las asociaciones intermedias.

Por ello, se recomendó al señor Secretario de DERECHOS HUMANOS DEL MINISTERIO DE JUSTICIA DE LA NACION, arbitre las medidas pertinentes a fin que la interesada acceda a un estudio de ADN, que permita de manera indubitable conocer y confirmar sus orígenes biológicos.

4. Pueblos originarios.

4.1. Comunidades indígenas.

Merece destacarse como un hecho auspicioso y positivo para este colectivo la sanción de la Ley N° 26.160 que declaró la emergencia en materia de posesión y propiedad de las tierras que tradicionalmente ocupan las comunidades indígenas originarias del país, cuya personería jurídica haya sido inscripta en el Registro Nacional de Comunidades Indígenas u organismo provincial competente o aquéllas preexistentes, por el término de 4 (CUATRO) años.

Asimismo dicha ley suspendió por el plazo de la emergencia declarada, la ejecución de sentencias, actos procesales o administrativos, cuyo objeto sea el desalojo o desocupación de las tierras referidas, cuya posesión debe ser actual, tradicional, pública y encontrarse fehacientemente acreditada.

Por su parte durante los 3 (TRES) primeros años, contados a partir de la vigencia de esta ley, el Instituto Nacional de Asuntos Indígenas deberá realizar el relevamiento técnico-jurídico catastral de la situación dominial de las tierras ocupadas por las comunidades indígenas y promoverá las acciones que fueren menester con el Consejo de Participación Indígena, los Institutos Aborígenes Provinciales, Universidades Nacionales, Entidades Nacionales, Provinciales y Municipales, Organizaciones Indígenas y Organizaciones no Gubernamentales.

Finalmente creó un Fondo Especial para la asistencia de las comunidades indígenas, por un monto de \$ 30.000.000 (PESOS TREINTA MILLONES), que se asignarán en 3 (TRES) ejercicios presupuestarios consecutivos de \$ 10.000.000 (PESOS DIEZ MILLONES). Dicho fondo podrá ser destinado a afrontar los gastos que demanden: a) El relevamiento técnico —jurídico— catastral de las tierras que en forma tradicional, actual y pública ocupan las comunidades indígenas; b) Las labores profesionales en causas judiciales y extrajudiciales; c) Los programas de regularización dominial.

4.2. Incorporación de los derechos indígenas en las constituciones provinciales.

Al inicio del año 2006 se presenta ante el Defensor del Pueblo la Confederación Mapuche Neuquina solicitando su intervención ante el proceso de reforma constitucional que se llevaría a cabo en esa provincia. Se solicitó el apoyo al proyecto elaborado por el pueblo mapuche.

Esta Institución acompañó el proyecto y participó en la “PLENARIA POR LOS DERECHOS EXCLUIDOS” realizada en la ciudad de Neuquén el día de la votación del

articulado referido a los derechos de los pueblos indígenas.

Por otra parte, se remitió una nota al Presidente de la Honorable Convención Constituyente de Neuquén. En la misma, se recordaba que el artículo 6° del Convenio 169 de la OIT establece que los gobiernos deben consultar a los pueblos interesados, mediante procedimientos apropiados, cada vez que se prevean medidas susceptibles de afectarles directamente y deben, asimismo, establecer los medios a través de los cuales los pueblos interesados puedan participar libremente en la adopción de decisiones que les conciernan.

Asimismo, se le informaba al señor Presidente de la Honorable Convención Constituyente que esta Institución entendía que el texto aprobado por el Bloque de convencionales del Movimiento Popular Neuquino no contemplaba los legítimos derechos de los pueblos originarios, internacional y nacionalmente reconocidos.

Felizmente, en el mes de febrero de 2006 se aprobó un artículo en la nueva Constitución provincial que reconoce plenamente los derechos de los pueblos indígenas neuquinos.

También en el año 2006 la UNION DE LOS PUEBLOS DE LA NACION DIAGUITA de la provincia de Tucumán solicitó la intervención de esta Institución ante la reforma constitucional provincial, para que en la misma fuesen incorporados la protección y el reconocimiento de los derechos de los pueblos indígenas ya reconocidos en la Constitución Nacional y el Convenio 169 de la OIT ratificado por la Argentina en el año 2002.

De igual manera que ante el planteo de los pueblos indígenas de Neuquén, se acompañó la “DECLARACION DE COMPROMISO DE LA UNION DE LOS PUEBLOS DE LA NACION DIAGUITA” que consistía, básicamente, en la reafirmación de sus derechos como pueblos indígenas y la demanda al Estado provincial de un compromiso concreto de respeto hacia los mismos.

Además, se remitió una nota al Presidente del Honorable Concejo Deliberante de San Miguel de Tucumán.

5. Diversas situaciones relacionadas con personas privadas de su libertad.

5.1. Irregularidades en unidades penitenciarias federales y provinciales.

Gran cantidad de personas privadas de su libertad, tanto del ámbito del Servicio Penitenciario Federal como del Bonaerense, presentan su queja solicitando al Defensor del Pueblo de la Nación el traslado de unidad, por encontrarse lejos de sus familiares, lo cual dificulta en gran medida la conservación de los vínculos, solicitando “acercamiento familiar”. En una gran cantidad de los casos que se presentan, la respuesta es positiva. En algunos supuestos, las personas privadas de su libertad solicitan la permanencia en la Unidad en la que se encuentran, ante el inminente posibilidad de traslado.

5.2. Actuación de oficio: informe visita Unidad 9 del Servicio Penitenciario de la Provincia de Buenos Aires.

La presente investigación se inició de oficio, como consecuencia de una huelga de hambre por parte de internos de diversas cárceles del ámbito Bonaerense, en aproximadamente doce cárceles de la Provincia de Buenos Aires. El reclamo se basaba en

mayor celeridad en los procesos judiciales y reformas legales que acorten el tiempo de permanencia en prisión sin condena, entre otras cuestiones. Se inició una actuación de oficio y se libraron los pertinentes pedidos de informes. En razón de que el conflicto se habría agravado dado que algunos internos de la Unidad Penal n° 9 de La Plata se rehusaban a beber líquidos, funcionarios de esta Institución se hicieron presentes allí a efectos de conocer el estado de situación de la huelga de hambre que se estaba llevando a cabo. Casi al finalizar el día, el Subsecretario de Política Penitenciaria, comunicó que se había levantado la medida, y que se había llegado a una solución consensuada. Posteriormente el mismo funcionario respondió al pedido de informes formulado, indicando que el día 04 de octubre finalizó la protesta en el marco de tranquilidad y orden y sin que la salud de los internos sufriera deterioros. También efectuó una serie de comentarios respecto de ítems que se encuentran en tratativas avanzadas y que resultarán de utilidad para las personas privadas de su libertad, a saber:

- a) Construcción de nuevas plazas 2005/2006,
- b) Construcción nuevas plazas 2006/2007,
- c) Sanción de la nueva ley de excarcelaciones,
- d) Evolución de la situación de los detenidos en comisarías y cárceles de la Pcia. de Buenos Aires,
- e) Designación de nuevos agentes,
- f) Compra de nuevos colchones,
- g) Patronato de liberados Bonaerense.

5.3. Actuación de oficio: derecho de una interna del Servicio Penitenciario Federal a visitar a su hijo enfermo.

La presente investigación se inició de oficio a fin de establecer la veracidad de la información periodística que daba cuenta de la situación planteada con una mujer privada de su libertad (alojada en el U 3 del SPF), con un hijo gravemente enfermo, hospitalizado en la ciudad de La Plata.

Se efectuó un pedido de informes a la Subsecretaría de Asuntos Penitenciarios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, la que oportunamente hizo saber que las salidas del ámbito carcelario resultan decisión exclusiva de los Magistrados respectivos.

El informe elaborado por el Servicio Penitenciario Federal dio cuenta de criterios disímiles respecto de los permisos de salida emanados de los juzgados a disposición de los cuales se encuentra la referida interna.

En el caso se encuentran interviniendo el Juzgado Federal N° 2 de San Isidro, Sec N° 5, en la causa N° 2468; el Juzgado Federal N° 3 de la Plata, Sec N° 8 y el Juzgado Penal Económico N° 8 en la causa N° 598/06.

Ante esta situación y teniendo en cuenta que en el caso no se advertía prima facie la existencia de disfunción de parte de autoridad administrativa, se decidió poner los hechos en conocimiento de la CSJN, a través de la Secretaría Judicial N° 3 (PENAL). Actualmente se

espera respuesta.

6. Discriminación.

6.1. Discriminación en razón del credo.

Una de las actuaciones que se tramitó durante el año está relacionada con un hecho de discriminación en razón del credo, fundamentalmente, porque ésta subyace en la sociedad como una situación latente e invisible. Así, en una provincia, fueron detenidos sin razón alguna por la policía, extranjeros árabes de religión islámica. Se cursaron pedidos de informes al INADI (Instituto Nacional Contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo), quien no respondió a los mismos. Respondió la Secretaria de Derechos Humanos que la cuestión planteada tramitaba ante el INADI.

Estos temas son trabajados con distintos organismos entre ellos el INSTITUTO NACIONAL CONTRA LA DISCRIMINACION, LA XENOFOBIA Y EL RACISMO (INADI) DEL MINISTERIO DEL JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS.

Varias quejas se establecen entre particulares. Situación en la que esta Institución por razones de competencia, no actúa pero se brinda orientación a fin de que el ciudadano cuente con instrumentos para resolver la problemática planteada.

6.2. Discriminación en razón de sus caracteres físicos.

Se solicitó la intervención de esta Institución ante una presunta discriminación en razón de sus caracteres físicos. por parte de un Suboficial de la Armada Argentina.

Según se desprende de la presentación efectuada por el interesado, el mismo ingresó en la Armada Argentina a los 18 años, se recibió de Perito Auxiliar en Máquinas Navales en la Escuela de Mecánica de la Armada y, luego de varios destinos, en 1998 llega a Puerto Belgrano, en donde comenzó a tener problemas de sobrepeso, sin que este hecho le restara rendimiento a sus tareas, obteniendo calificaciones anuales de “muy bueno”.

Siguiendo con su relato, comenta que en una formación general es humillado por un Jefe de esa fuerza. A raíz de este incidente y por órdenes recibidas, se realizó un chequeo médico en el Hospital de Puerto Belgrano, el cual obtuvo como diagnóstico: “APTO”, y sin ningún impedimento clínico, pero con un problema de “obesidad en proceso”. En resumen, y tras haber pasado por varias juntas médicas, pero sin tratamiento efectivo sobre su diagnóstico (obesidad mórbida), es pasado a RETIRO, y como consecuencia de la pérdida de su fuente laboral, además de ingreso económico, el mismo vio afectada su salud, ya que también perdió su obra social, quedándose sin cobertura médica, situación por demás grave, teniendo en cuenta lo informado por la JUNTA SUPERIOR DE RECONOCIMIENTOS MEDICOS DE LA DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL, en cuanto al pronóstico diagnosticado “en función de la afectación que produce su enfermedad como factor de riesgo, en especial sobre su aparato cardiovascular”.

Como resultado de la actuación, el DPN dictó la Resolución N° 72/06, en la cual se recomienda a la Ministra de Defensa de la Nación, que revea la situación del Suboficial afectado, y que, asimismo, analice la factibilidad de que las Fuerzas Armadas bajo su dependencia, instrumenten programas integrales de salud para el tratamiento de la obesidad

mórbida.

Actualmente, el Ministerio de Defensa ha dictado la Resolución Ministerial N° 1308/06, por la cual instruye a las FFAA "...dejar sin efecto en las regulaciones vigentes los requisitos de ingreso y/o permanencia que pongan como restricción caracteres físicos o enfermedades con manifestaciones exclusivamente estéticas..".

Sin embargo, todavía no se ha pronunciado sobre la situación particular del suboficial que ha motivado la presente actuación.

En este momento, según comenta, se encuentra separado de la fuerza, por orden del Jefe de Estado Mayor de la Armada, (pase a retiro), solicitando se revea su situación, y poder así recuperar su jerarquía y antigüedad en el grado.

6.3. Discriminación por nacionalidad.

Con motivo de solicitar el reconocimiento del título docente en el Consejo Escolar Bonaerense, la interesada se encontró con la negativa a su pretensión por ser extranjera, ya que el Estatuto del Docente, razón por la cual se exhortó a la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires y a la Legislatura de la Provincia de Buenos Aires, a fin de que arbitre los medios correspondientes con el objeto de modificar tal actitud.

7. Vivienda.

7.1. Solicitud de asistencia para el acceso a una vivienda digna.

Durante el presente período aumentaron considerablemente los pedidos de asistencia para acceder al otorgamiento de viviendas, respecto del año anterior.

En tal sentido, cabe observar que la demanda habitacional provino de distintas provincias.

En consecuencia, la aludida circunstancia obsta a calificar la situación subexámene como hecho, acto u omisión de las funciones administrativas públicas que habilitan la competencia del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, en los términos de los artículos 1° y 14 de la Ley N° 24.284.

No obstante ello, y toda vez que el derecho al acceso a una vivienda digna se encuentra consagrado por el artículo 14 de la CONSTITUCION NACIONAL, en los supuestos en que se detectó que sobre las cuestiones objeto de las peticiones de vivienda había tomado intervención el Instituto de la Vivienda con competencia en el ámbito local, se procedió a poner en conocimiento las cuestiones planteadas al Ministerio del Area respectivo, a la par que se dio intervención, en cada caso a las Defensorías del Pueblo con jurisdicción en cada provincia.

Fue positiva la gestión realizada ante el Instituto de la Vivienda de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, donde el crédito ya había sido asignado y la interesada estaba en la etapa de búsqueda de la propiedad, sin embargo desde Febrero de 2006 no le permitían presentar la documentación ante la Comisión Nacional de la Vivienda alegando que no había dinero para pagar los créditos y por otro lado estaban complicados por el cambio de autoridades en la institución. Se le remitió pedido de informe, en una oportunidad, bastando,

esta acción para agilizar el trámite.

En tanto que, respecto de las situaciones en las que no medió petición y/o reclamo habitacional alguno por parte del presentante, se procedió a dar intervención al organismo local con competencia en el tema.

8. Ex-combatientes.

La institución recibió por parte de personal civil que pertenecía a Aerolíneas Argentinas y de la Empresa de Líneas Marítimas (ELMA) quienes solicitaron al DPN interceda ante quien corresponda para poder acceder a ser comprendidos en la Ley N° 23.848 de Excombatientes de Malvinas por haber participado en el conflicto armado en el Teatro de Operaciones del Atlántico Sur (TOAS), transportando explosivos, armamentos, vehículos, material logístico y personal militar.

Dicha norma establece: “Otorgase una pensión de guerra ... a los ex soldados conscriptos de las fuerzas armadas que hayan estado destinados en el Teatro de Operaciones Malvinas (TOM) o entrado efectivamente en combate en el área del Teatro de Operaciones del Atlántico Sur (TOAS), y a los civiles que se encontraban cumpliendo funciones de servicio y/o apoyo en los lugares antes mencionado...”.

En este sentido, se solicitó informes al Ministerio de Defensa de la Nación. Este envió las respuestas producidas por parte de la Fuerza Aérea Argentina y la Armada Argentina, encontrándose en ellas contradicciones significativas, ya que en un primer informe la FFAA desconoce que el personal en cuestión hubiera llevado a cabo “tareas ordenadas por los mandos a cargo de las operaciones militares” o no haber ingresado al TOAS, y que luego en un pedido de informes ampliatorio reconociera que “sólo cruzan la plataforma continental en un tramo” y que todas las operaciones realizadas con motivo del conflicto bélico eran ordenadas por la autoridad militar a cargo de las operaciones”.

Cabe mencionar un elemento de suma importancia y es que los presentantes han puesto sus vidas en peligro, dado que ellos constituían un “objetivo militar”. Y que, conforme la definición de “objetivo militar” dada por las normas y costumbres internacionales, las aeronaves y buques tripulados por los interesados en ocasión del Conflicto del Atlántico Sur, encuadra en las previsiones que al respecto formulan el Convenio de la Haya de 1907 y el Protocolo Adicional de los Convenios de Ginebra del año 1977 (43, 50-52), cuando expresamente prevé que “son objetivos militares...los otros bienes que por su naturaleza, ubicación, finalidad o utilización contribuyan eficazmente a la acción militar y cuya destrucción total o parcial, captura u neutralización tenga, en las circunstancias del caso, una concreta ventaja militar”.

Como se advierte, estas misiones constituían objetivos militares y por ende resultaban potenciales blancos susceptibles de ser atacados por el fuego del enemigo, los buques y aeronaves tripulados por los interesados durante el Conflicto del Atlántico Sur.

En razón de lo expuesto, el DPN formuló una recomendación al Ministerio de Defensa, a fin de que se revea la situación plantada por los interesados, con el objeto de obtener el reconocimiento otorgado a los Veteranos de Guerra de Malvinas y de tal modo poder acceder a los beneficios establecidos por la Ley N° 23.848 y sus modificatorias, conforme lo prescripto por el artículo 28 de la Ley N° 24.284.

En la respuesta a la recomendación, el Ministerio de Defensa de la Nación dice: "... que oportunamente se ha informado a los interesados que no cumplían acabadamente con los requisitos exigidos para la obtención del certificado de Veteranos de Guerra -conforme a lo previsto en la Ley N° 23.848 y complementarias- por lo que no se justifica una nueva solicitud a las Fuerzas Armadas para que certifiquen la condición de aquellos..." y que "los causantes siempre tendrán acceso a las vías impugnatorias de las decisiones administrativas que el ordenamiento establezcan...".

9. Documentación personal.

9.1. Documento Nacional de Identidad.

En materia de documentación, la situación relacionada con la demora en los trámites de D.N.I. durante el año 2006, se ha mantenido estable con respecto al año 2005, si bien sigue siendo relevante dentro del área el porcentaje de quejas relacionadas con esa cuestión.

Además de lograr la agilización de los trámites a través de pedidos de informes, llamados telefónicos y envío de facsímiles, se han llevado a cabo investigaciones con respecto a doble identificación, ello es, ciudadanos que toman conocimiento a través de la ANSeS o de trámites efectuados en otras dependencias, que su número de identificación coincidía con el de otra persona.

9.2. Confusión entre documento original y duplicado.

En virtud de la denuncia recibida en esta Institución, por la que la titular de un DNI manifestó que, a partir del año 2001, se encuentra consignado en el Padrón Electoral, como que se le ha otorgado un duplicado, cuando obra en su poder el original, y tras las averiguaciones realizadas sobre el particular, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION recomendó a la DIRECCION NACIONAL DEL REGISTRO DE LAS PERSONAS que arbitre las medidas conducentes tendientes al otorgamiento del TRIPLICADO DEL DNI en cuestión, sin costo alguno para la titular del mismo.

Sin perjuicio de ello, la citada Dirección de Documentación responde a la recomendación formulada por el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, indicando que a la fecha en que la interesada solicitó el trámite, 07-07-06, en la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe, la oficina seccional ni ella sabían que el trámite era gratuito; por cuanto debió abonar el arancel para la obtención del mismo.

Los hechos invocados en el informe producido por la Dirección de Documentación de la DIRECCION NACIONAL DEL REGISTRO DE LAS PERSONAS no se corresponde con la realidad de los hechos acontecidos.

Ello así, toda vez que, previo a la formulación de la recomendación, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, informó a la interesada, mediante nota escrita, de fecha 21-04-06, el trámite que la ciudadana debía seguir, conforme lo indicado por la Dirección de Documentación del REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS; adjuntándosele a tal efecto copia de la respuesta obtenida al respecto.

En razón de lo expuesto, considerándose insuficientes los términos del informe producido por la DIRECCION NACIONAL DEL REGISTRO DE LAS PERSONAS a la

recomendación formulada por el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, se puso en conocimiento del MINISTERIO DEL INTERIOR los antecedentes del caso, conforme lo prescripto por el artículo 28 de la Ley N° 24.284.

9.3. Partida de nacimiento para gente sin recursos.

Se ha continuado con la tramitación de partidas originales para ciudadanos sin recursos, recurriendo a diferentes Registro Civiles del país.

Corresponde mencionar asimismo el curso dado a una presentación realizada por una ciudadana Paraguaya, por intermedio de la Oficina del D.P.N. en la provincia de Santiago del Estero, quien vive en zona rural de dicha provincia desde hace diecisiete años, tiene siete hijos, carece de recursos económicos y necesita legalizar su acta de nacimiento para iniciar los trámites para la obtención del D.N.I.

En primer término se estableció comunicación con el Consulado de la República del Paraguay en la Argentina, donde se informó que esa dependencia no realizaba la legalización de las partidas. Que esos trámites se deben legalizar en Paraguay en primer lugar a través del Ministerio del Interior, luego por el de Relaciones Exteriores, y finalmente mediante el Consulado Argentino en Paraguay. Que en el caso que la persona no pueda viajar puede realizar el trámite un familiar residente en ese país.

Posteriormente se solicitó la colaboración del Defensor del Pueblo del Paraguay, que respondió que de acuerdo a las averiguaciones realizadas no estaba contemplada la gratuidad de los trámites de legalización de las partidas en general.

Que como última alternativa, se puso en conocimiento de la situación al Ministerio de Relaciones Exteriores, Culto y Comercio Exterior, luego de lo cual personal de la Dirección Técnica Consular de dicho organismo, requirió el envío del certificado de nacimiento original obrante en la actuación en trámite a los fines de intervenir en un gesto de buena voluntad y semanas después envió la partida correspondiente legalizada de oficio por la Cancillería Argentina.

Corresponde expresar también que a raíz de un artículo periodístico del día lunes 5 de junio de 2006 del diario "LA NACION" titulado "No se inscribe a uno de cada cuatro bebés nacidos en hospitales públicos" se inició una actuación de oficio caratulada "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, sobre presuntas irregularidades ante la falta de inscripción de personas recién nacidas".

Que dicha información fue suministrada por el Ministerio de Gobierno de la provincia de Buenos Aires, que refiere que la mayoría de los casos ocurre en los sectores sociales bajos por falta de información y escasez de recursos, incluso para viajar hasta la sede del Registro.

En los 77 hospitales públicos bonaerenses se produce el 70% de los 250.000 nacimientos que en promedio, se registran por año en la provincia.

En la actualidad, sólo 49 cuentan con una delegación del Registro de las Personas.

Ante el caótico sistema de inscripción de nacimiento, las autoridades buscan impedir que se cometan delitos como el robo de niños, las adopciones irregulares y el cambio de identidad.

Que para antes de fines del 2006, el Ministerio de Gobierno de la Provincia de Bs. As.

tenía planeada la apertura de 17 nuevas delegaciones del Registro en hospitales públicos.

Es importante consignar que la presencia de delegaciones del Registro de las Personas en los hospitales públicos, hace posible que al obtener el alta médica, los padres se retiren con el D.N.I. de su hijo ya confeccionado.

Si el documento no es obtenido en el hospital, los padres deben tramitarlo dentro de los 40 días posteriores al nacimiento, con el certificado de parto (constancia de nacido vivo) extendido por las autoridades sanitarias, cuestión que evidentemente no se lleva a cabo por las razones mencionadas en el primer párrafo.

También se mencionan las inscripciones duplicadas, ello es cuando son inscriptos en la jurisdicción del hospital por un progenitor y por el otro en la jurisdicción del domicilio.

Estas cuestiones que pueden dar lugar a robos de menores o adopción, intentan resolverse con cambios en la Ley N° 8204 que contiene las normas registrales.

La propuesta fue elevada al Ministerio del Interior por el Organismo de Coordinación Permanente de Direcciones Provinciales de Registros de las Personas de la República Argentina y deberá ser puesta a consideración del Congreso.

Uno de los cambios propuestos es que el certificado de parto no sea entregado a los padres y sea enviado al Registro. Así, si pasan 40 días y nadie tramitó el D.N.I., el organismo puede hacer el documento de oficio. Otro, que la inscripción sólo pueda efectuarse en el lugar de nacimiento, para evitar que la madre haga una en un lugar y el padre, otra, en un sitio diferente.

Teniendo en cuenta la cuestión planteada, se solicitaron informes al Ministerio del Interior acerca de los presuntos cambios propuestos y si efectivamente habían sido puestos a consideración del Congreso, organismo que ratificó lo expuesto a través del Registro Nacional de las Personas.

También se preguntó a los Registros Civiles de la provincias de Córdoba, Santa Fe, Santiago del Estero, Jujuy, Mendoza, Chubut, Tucumán, Buenos Aires, si existían porcentajes diarios de inscripciones de recién nacidos provenientes de hospitales públicos y de clínicas o sanatorios privados, respuestas que algunas provincias pudieron proporcionar y otras no al presente.

Se realizó asimismo una Recomendación al REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS a fin de que arbitrara los medios necesarios para que se agilizará la entrega de los VEINTIOCHO MIL (28.000) D.N.I. a la DIRECCION PROVINCIAL DEL REGISTRO CIVIL E INSPECCION DE JUSTICIA DE CIRCUITO Y COMUNAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE.

10. Personas jurídicas.

10.1. Consejos profesionales.

La intervención que compete al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, respecto de los colegios y consejos profesionales, encuentra sustento en la condición jurídica que revisten las citadas asociaciones como entidades públicas no estatales, en las que el Estado ha delegado el control de la matrícula de los inscriptos en ella.

En tal sentido, cabe destacar el seguimiento de las investigaciones realizadas por esta Institución respecto de la demora en el dictado de la reglamentación relativa al ejercicio de la actividad en producción de bioimágenes y afines; las que concluyeron en virtud de haberse tomado conocimiento del dictado de la Resolución N° 1078/06, de fecha 24-07-06, por la que el MINISTERIO DE SALUD Y MEDIO AMBIENTE, dio cumplimiento a lo previsto por el Decreto N° 1003/03, por el que el PODER EJECUTIVO NACIONAL, reconoció la actividad de colaboración de la medicina y la odontología, incorporando a dicha actividad al listado contenido en el artículo 42 de la Ley N° 17.132.

No obstante el mayor número de actuaciones ingresadas durante este período versan respecto de la exigibilidad del pago de la matrícula por parte de las entidades profesionales.

10.2. Inspección General de Justicia.

Los ingresos de actuaciones durante el presente período se vinculan en su mayoría a incumplimientos de planes de ahorro para fines determinados. En tanto, un porcentaje considerablemente menor responde a planteos relativos a entidades civiles y fundaciones.

En todos los casos se cursaron pedidos de informes tendientes a conocer la actividad de fiscalización de la INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA.

Como corolario del control de las funciones administrativas ejercidas por el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, y con motivo de conocer sobre el estado de trámite del pedido de personería jurídica solicitado por el MOVIMIENTO NACIONAL DE ADULTOS MAYORES Y CUARTA EDAD - MO.N.A.M., la INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA informó con relación al Expediente N° 1.750.001, mediante referencia de los expedientes nros. 5071800/55211/55649, que "... Efectuada una exhaustiva búsqueda, el expediente de referencia no pudo localizarse ..., motivo por el cual se aconsejó a los presentantes, en varias oportunidades, la iniciación del trámite de reconstrucción" .

En razón de ello, se procedió a recomendar a la nombrada INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA que proceda a la reconstrucción del Expediente N° 1.750.001, referenciado como expedientes nros. 5071800/55211/55649.

En virtud que el organismo recomendado no produjo una respuesta adecuada ni informó las razones estimadas para no adoptar la medida en cuestión, se puso en conocimiento de la Secretaría de Justicia los antecedentes del asunto.

Asimismo, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION procedió a recomendar a la citada INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA que, con la remisión de los antecedentes recabados en esta Institución, proceda a la reconstrucción del expediente N° (G) 61.594, en el que tramitó una denuncia contra PLAN ROMBO S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, citando al efecto al denunciante; a la para que se puso en conocimiento de la SECRETARIA DE JUSTICIA, del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS, los antecedentes del caso.

Asimismo se recomendó en las Actuaciones iniciadas por el señor O.F.G. la reconstrucción de los expedientes SIAP 2798 y SIAP 2795 en cumplimiento de lo que expresamente prevé la Ley de Procedimientos Administrativos respecto de la reconstrucción de actuaciones extraviadas (art. 105, Ley N° 19.549), ante la falta de respuestas adecuadas de parte de la Inspección General de Justicia.

CONCLUSIONES.

Como se advierte, a la gran mayoría de los reclamos presentados se les ha dado trámite. Aún en aquellos casos en los que interviene el Poder Judicial, se han tratado de viabilizar todas aquellas cuestiones que, en principio resultan de exclusivo resorte del órgano juzgador. Sin embargo, sin que nuestra intervención importe inmiscuirse en cuestiones propias de aquel Poder del Estado, se han puesto en conocimiento de los magistrados todas aquellas posibles vulneraciones de Derechos Humanos que en los hechos pudieron importar un obstáculo al acceso a la justicia.

En la práctica la Defensoría actúa así como un verdadero garante de derechos. No se trata de una vía “paralela” a la de los Códigos de procedimiento. No es ésta una alternativa a lo que la ley adjetiva prevé. Se trata, por el contrario, de merituar y evaluar en que situaciones los grupos más vulnerables no han podido plasmar el reconocimiento de sus derechos, pese a haber acudido a los mecanismos jurisdiccionales pertinentes. Muchas veces la intervención del Área ha destrabado situaciones judiciales. Otras veces ha motivado la resolución de cuestiones que parecían condenadas a la negación del derecho conculcado.

Esta herramienta de la Defensoría, si bien de carácter excepcional y de uso restrictivo, se ha constituido así en un “puente” entre la sociedad y el órgano juzgador, el que, sobrepasado en su capacidad real de resolución, ha sabido entender que nuestra participación no ha estado dirigida a la crítica, sino por el contrario, orientada siempre al bien común.

CAPITULO II

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

INTRODUCCIÓN.

Este Décimo Tercer Informe Anual se enmarca en un contexto socioeconómico cultural y educativo particular, por cuanto si bien la situación general de cierta parte de la población parecería haber mejorado, otros sectores continúan marginados y ello no hace más que incrementar la aparición de grupos que sufren las consecuencias de la falta de acceso a la educación y a la atención sanitaria, el aumento del consumo de sustancias prohibidas y alcohol, que paradójicamente se han acercado a la sociedad por su bajo costo.

Es evidente que la reactivación de sectores del trabajo requiere de un tiempo para que sus consecuencias deseables se traduzcan en el seno del entramado social, pero es fundamental que en este lapso intermedio se gesten las políticas necesarias para contener la inercia del deterioro que ha menoscabado al conjunto de ciudadanos que perdió sus empleos, que no cuenta con recursos para alimentar a sus familias o para atenderlas adecuadamente, el asistencialismo tampoco es una herramienta suficiente para resolver el problema, ni puede transformarse en una solución permanente.

La recuperación posible consiste en que los problemas no se transformen en penurias, tales como quedar fuera del sistema de funcionamiento de la sociedad en lo social, en lo sanitario, en lo cultural y en lo educativo.

La participación de esta Institución en estas cuestiones tiene por finalidad alertar a las autoridades responsables sobre las preocupaciones que la población acerca al Defensor del Pueblo para intentar las medidas que puedan darles solución. En modo alguno la colaboración crítica que lleva implícita la tarea, significa una mera crítica al accionar de la Administración, es -por el contrario- un verdadero aporte tendiente a señalar la posibilidad de corregir ciertos desvíos o conductas inconvenientes que no permiten mejorar o atenuar una situación disvaliosa para los ciudadanos.

TEMÁTICA.

1. Salud.

1.1. Salud pública.

Los ciudadanos que no cuentan con una cobertura médico-social acceden a la atención médica que requieren a través de los hospitales públicos, tanto sean nacionales, provinciales o municipales.

Durante el 2006 se han recibido diversas denuncias que mostraron algunas de las dificultades que se suscitan a la hora de requerir atención médica. En este sentido se puede mencionar la demora para obtener determinados turnos médicos, los inconvenientes para que se concreten traslados o derivaciones, como así también la suspensión de intervenciones quirúrgicas programadas. Se puede inferir, de acuerdo con la experiencia del Área, que la demanda registrada supera considerablemente a la oferta de servicios médicos públicos.

Por otra parte, en los hospitales se inician los trámites correspondientes para adquirir insumos, prótesis o los elementos necesarios para concretar una prestación médica futura. La prosecución de esos trámites también fueron objeto de queja por parte de los usuarios del sistema público de salud.

La mayoría de las quejas recibidas se refieren al ámbito de la provincia de Buenos Aires. En los hospitales públicos de esa provincia, ya sean directamente provinciales o municipales, se inician expedientes que posteriormente son elevados a las Regiones Sanitarias correspondientes por el domicilio, entidades que a su vez deben elevar el trámite al Ministerio de Salud de la provincia de Buenos Aires. De las denuncias recibidas surgen trabas burocráticas y considerables demoras, situación que no se ajusta, en la mayoría de los casos, a la urgencia que demandan los problemas de salud.

La intervención en estos casos por parte de la Defensoría apuntó precisamente a destrabar los inconvenientes que se detectaban, funcionando -en cierta manera- como un enlace entre las autoridades sanitarias y los pacientes.

Otro de los temas recurrentes fue la irregular provisión de medicamentos. En el caso de medicación oncológica, se entabló contacto directo con los Bancos de Drogas correspondientes al domicilio del afectado. De igual manera se intervino en las denuncias presentadas por pacientes con patologías crónicas, las cuales requieren la provisión -sin interrupciones- de la medicación indicada.

Cabe mencionar que la situación del HOSPITAL DE CLINICAS “JOSE DE SAN MARTIN” -dependiente de la UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES- fue objeto de investigación por parte de esta Institución durante el año que se informa. En primer lugar se recibieron denuncias sobre el deficiente funcionamiento de los ascensores de ese nosocomio. A través de los periódicos pedidos de informes formulados, y de las constataciones in situ, se fueron verificando solo acciones parciales de las autoridades competentes para poner en funcionamiento la mayoría de los ascensores con que cuenta el hospital, como así también las escaleras mecánicas.

Posteriormente se recibieron quejas vinculadas con la suspensión de intervenciones quirúrgicas programadas, situación que reveló la falta de insumos y recursos. Si bien en cada

caso se solicitaron informes específicos, la situación presentada en el hospital da cuenta de una situación crítica global que persiste en la actualidad.

Otro de los temas que fue objeto de intervención por parte de la Defensoría fue la atención de los pacientes con HIV y/o HEPATITIS C. En este sentido cabe mencionar que esta Institución formuló -en el curso del año 2006- una recomendación al titular del Ministerio de Salud de la Nación, para que arbitre con premura los medios a su alcance a fin de :

- a) garantizar la entrega -en tiempo y forma- a todas las jurisdicciones del país, del conjunto de las drogas antirretrovirales y demás medicamentos incorporados en el vademécum del PROGRAMA NACIONAL DE LUCHA CONTRA LOS RETROVIRUS HUMANOS;
- b) restablecer la provisión del medicamento 3TC COMPLEX, en virtud de las consecuencias que genera en los pacientes la toma -por separado- de los medicamentos AZT y 3TC;
- c) incorporar en el vademécum del Programa la cobertura de los denominados TESTS DE RESISTENCIA, a fin de permitir el diseño más adecuado y racional de los tratamientos farmacológicos a seguir;
- d) incorporar la cobertura de los tratamientos indicados para la Hepatitis C y, particularmente, proceder a la inclusión -en el vademécum del Programa- de los medicamentos INTERFERON PEGILADO y RIBAVIRINA;
- e) evaluar la procedencia de la incorporación en el vademécum del Programa, del medicamento denominado FUZEON, el cual estaría indicado en aquellos pacientes donde han fallado tratamientos antirretrovirales anteriores;
- f) establecer los mecanismos de control necesarios para que no se produzcan entregas de drogas antirretrovirales u otros medicamentos con fecha próxima de vencimiento.

Posteriormente se realizó un seguimiento, precisamente para verificar qué acciones se habían implementado en pos de cumplir con las medidas recomendadas.

A través de los pedidos de informes cursados periódicamente, las autoridades competentes del Ministerio de Salud dieron cuenta de los procesos licitatorios en marcha para la adquisición de la medicación y de los insumos necesarios para garantizar la atención médica de los pacientes afectados.

Con relación a lo expuesto, resulta oportuno precisar cuáles son las cuestiones que continúan siendo objeto de investigación. Así, en el último pedido de informes formulado, se consultó sobre el proceso licitatorio para la compra de INTERFERON PEGILADO y RIBAVIRINA, la asistencia de pacientes mono infectados con HEPATITIS C, el proceso de compra de los reactivos para la realización de los Test de Resistencia y la incorporación de nuevas drogas al vademécum del PROGRAMA NACIONAL DE LUCHA CONTRA LOS RETROVIRUS HUMANOS-SIDA, particularmente del medicamento denominado ENFUVIRTIDE.

Cabe mencionar que el Ministerio de Salud de la Nación ha informado que, hasta tanto se concrete la compra completa de insumos y medicamentos, los tratamientos de los pacientes con Hepatitis C son cubiertos por el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

1.2. Obras sociales.

En 2006 se recibieron denuncias vinculadas con los deficientes servicios de salud brindados por determinados agentes del seguro de salud. En los casos donde la situación de salud planteada revestía gravedad o urgencia, además de solicitar informes a la obra social involucrada, se requirió la intervención de la Superintendencia de Servicios de Salud (SSS), organismo de control de las obras sociales.

Las situaciones denunciadas más recurrentes se refirieron al incumplimiento del PROGRAMA MEDICO OBLIGATORIO (PMO), como así también a la falta de cobertura de determinadas prácticas o prestaciones médicas, no contempladas en dicho Programa.

Sobre esta última cuestión resulta oportuno mencionar que esta Institución lleva adelante una investigación sobre el diseño e implementación de un PROGRAMA MEDICO OBLIGATORIO más completo. Ello, en virtud de lo informado por la SSS referido a la elevación de una propuesta al titular del Ministerio de Salud, donde se plantea la inclusión de coberturas de nuevas prácticas médicas, asistenciales, de prevención o de rehabilitación.

La SSS precisó que propuso -entre otras- la incorporación de la cobertura de ciertas prácticas quirúrgicas para el tratamiento de la Obesidad Mórbida. Asimismo informó sobre la propuesta de reincorporar la cobertura de los tratamientos de ortodoncia. Sobre el particular resulta pertinente señalar que la Defensoría cursó una recomendación a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD para que arbitre las medidas necesarias en pos de “reincorporar en el PMO la cobertura integral de los tratamientos de ortodoncia y, además, evaluar la procedencia de extender la franja etaria de los beneficiarios que podrán acceder a dichos tratamientos.”

Esta Institución realiza un seguimiento sobre esta temática, solicitando informes periódicos al Ministerio.

1.3. Programa Federal de Salud (PROFE).

Durante el año que se informa se recibieron quejas sobre las prestaciones otorgadas por el PROFE. Cabe mencionar que el citado Programa -obligado a cumplir con el PMO- brinda cobertura médico-asistencial, en todo el país, a los beneficiarios de pensiones no contributivas.

La mayoría de los temas denunciados se vincularon con las dificultades para acceder a determinadas prestaciones médico-asistenciales y de rehabilitación, como también dieron cuenta de la demora en la provisión de insumos, prótesis y/o medicamentos.

Según el ámbito de residencia del quejoso, se evaluó la procedencia -en cada caso- de solicitar informes al Nivel Central del PROFE o a las distintas delegaciones del país.

1.4. Sistema de Medicina prepaga.

Tal como se ha indicado a través de los sucesivos informes anuales, el subsistema privado de salud, representado por las empresas prestatarias de servicios médicos prepagos de salud (EMP) no ha sido regulado. Esta situación -como se señaló reiteradamente- no perjudica sólo el funcionamiento adecuado de este sector sino, en particular, el acceso de parte de los afiliados y personas que reciben servicios a través de estas empresas, en orden a convenios con las obras sociales que deben brindarles cobertura.

La ausencia de un marco regulatorio y por lo tanto de normas claras y de posible cumplimiento, ha permitido que las empresas generen sucesivos reclamos tendientes a obtener el aumento de las cuotas. El reclamo de incrementos significativos no ha podido ser contenido por las autoridades competentes para intervenir.

Tampoco se han encontrado los instrumentos necesarios para evitar la judicialización de los pedidos que deben interponer los usuarios cuando requieren una prestación que la empresa deniega.

En los últimos meses de este período se verificaron nuevos incrementos en el costo de este servicio, de hasta el 22% y ello parece haber impulsado algún trámite legislativo para regular el sector, sin embargo no se verificaron aún concreciones en este sentido.

En estas condiciones, el Defensor del Pueblo de la Nación recomendó, mediante el dictado de la resolución DP N° 088/2006 de fecha 23 de octubre, al SECRETARIO DE COMERCIO INTERIOR DEL MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION DE LA NACION ‘...que agote todas las instancias que la legislación vigente permita, que tiendan a evitar incrementos en las cuotas de la medicina prepaga, hasta tanto esa actividad cuente con marco regulatorio específico...’

Asimismo, dicho acto resolutivo fue puesto en conocimiento de la COMISION DE ACCION SOCIAL Y SALUD PUBLICA de la HONORABLE CAMARA DE DIPUTADOS DE LA NACION.

1.5. Hospital Francés.

La gravísima crisis en el Hospital Francés, motivó la solicitud de intervención del Defensor del Pueblo de la Nación, por parte de afiliados al plan de cobertura médica PROVINCIA SALUD-HOSPITAL FRANCES, ante el incumplimiento masivo y generalizado de la entidad de medicina prepaga.

En las actuaciones iniciadas, los interesados, afiliados a la entidad de medicina citada, pero también pacientes con diversas enfermedades (alguna de ellas crónicas y graves, por ejemplo mal de Alzheimer, patologías cardíacas y oncológicas), requirieron la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación, ante el angustioso estado de desamparo en que se encontraban.

Se recibieron asimismo, numerosas denuncias personales y telefónicas vinculadas todas a la interrupción de los servicios médicos en diferentes lugares del país.

Los afiliados que reclamaron ante la Defensoría han expresado su desconcierto ante esta situación de corte e incumplimiento en las prestaciones médicas, al haber confiado en instituciones de prestigio como el HOSPITAL FRANCES y el BANCO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, al que tienen por involucrado naturalmente en la cuestión a través de PROVINCIA SERVICIOS DE SALUD S.A..

Ante esta circunstancia, el Defensor del Pueblo requirió a Provincia Servicios de Salud S.A., información acerca de la vinculación existente entre esa sociedad y la ASOCIACION FRANCESA FILANTROPICA Y DE BENEFICENCIA, administradora del Hospital Francés.

En su respuesta, la sociedad anónima mencionada informó que el 20 de marzo de

2002 entre Provincia Servicios de Salud S.A. y la Asociación Francesa Filantrópica e de Beneficencia, se celebraron acuerdos para la transferencia de la cartera de afiliados de Provincia Servicios de Salud S.A. al Hospital Francés.

Tanto en la respuesta referida como en los comunicados públicos de la sociedad anónima citada, se enfatizaba la pretensión de total desvinculación de la misma, de los hechos que afectaban a los afiliados a “PROVINCIA SALUD - HOSPITAL FRANCES”, lo que no parecía razonable y exhibía, por lo contrario, lo que habría significado una suerte de engaño masivo a decenas de miles de afiliados que de buena fe año tras año confiaron y mantuvieron su afiliación al plan “PROVINCIA SALUD - HOSPITAL FRANCES” en la convicción del respaldo que brindaba la presencia del BANCO PROVINCIA DE BUENOS AIRES a través de su sociedad controlada.

Las exhortaciones formuladas por esta Defensoría, tendientes a que Provincia Servicios de Salud S.A. asumiera su responsabilidad ante los afiliados, resultaron infructuosas. Ante ello, el Defensor del Pueblo de la Nación promovió acción judicial para que un tribunal hiciera efectiva tal responsabilidad.

El juzgado interviniente al resolver el planteo del Defensor, dispuso que Provincia Servicios de Salud S.A. y Hospital Francés (Asociación Francesa Filantrópica y de Beneficencia) respondieran en forma solidaria a la obligación de brindar las prestaciones médicas a las que se habían obligado.

1.6. Fiebre Hemorrágica Argentina (FHA).

En 1996 se inició una investigación de oficio vinculada con los inconvenientes que generados como consecuencia de la falta de producción de la vacuna destinada a prevenir un mal endémico argentino: el mal de los rastrosos o fiebre hemorrágica argentina.

En una primera instancia el seguimiento e intervención que le cupo a esta Institución se desarrolló en el marco de la actuación de la administración, es decir del Ministerio de Salud de la Nación, responsable del área en que el desarrollo debía realizarse, hasta que una ciudadana de la zona endémica inició una acción de amparo para que definitivamente se diera lugar a la producción de la vacuna en cuestión (CANDID I).

La sentencia obtenida no sólo emplazó a la autoridad sanitaria a concluir las etapas faltantes para lograr la producción, sino que puso en cabeza del Defensor del Pueblo de la Nación el seguimiento y concreción de dicho proceso. Esta actividad es la que se realizó, informando al Tribunal actuante al respecto y participando activamente de las etapas correspondientes.

Finalmente en el curso de este período se dictó la Disposición ANMAT N° 4882, de fecha 29 de agosto de 2006, mediante la que se extendió el Certificado N° 53205, procediéndose al registro de la vacuna CANDID I, en el Registro de Especialidades Medicinales (REM). El pedido de inscripción de la especialidad fue realizado por las autoridades del Instituto Nacional de Enfermedades Virales Humanas ‘Dr. Julio I. Maiztegui’ ante la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE MEDICAMENTOS, ALIMENTOS Y TECNOLOGÍA MÉDICA (ANMAT), una vez concluida la fase III del ensayo clínico, en la que participaron los voluntarios seleccionados para cumplir con esta prueba y elaborados los documentos exigidos.

Estas circunstancias fueron informadas a la Sala IV, de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, en el marco de la Audiencia realizada el 21 de septiembre de 2006, con relación a los autos: ‘Viceconte, Mariela c/ Estado Nacional, M° de Salud s/ amparo ley 16.986’, en presencia de sus miembros, el Dr. Guillermo Pablo GALLI, Presidente de la Sala y el Dr. Alejandro USLENGHI, Vocal de la misma Sala. Se contó también con la presencia de la actora, de representantes de la parte demandada, es decir del Ministerio de Salud de la Nación, del Defensor del Pueblo de la Nación, del INEVH, de la ANLIS, de la ANMAT y del Ministerio de Economía y Producción de la Nación.

En esta condiciones restaría incluir dicha vacuna en el calendario nacional de vacunación para inmunizar a la población en riesgo, cuestión que se estima ocurrirá en los primeros meses de 2007.

En esta instancia es del caso recordar que la más severa de las dificultades que este demorado proceso debió soportar fue la discusión relativa al status de ‘vacuna’ del producto, dada insólitamente por la autoridad sanitaria que a principios de esta década parecía empeñada en detener y complicar las fases a cumplir, desconociendo que la producción era un logro para el Estado, cuyo esfuerzo fue dirigido a dar solución a la población afectada para prevenir un mal endémico que no admite otra solución que la producción local de la vacuna.

Pese a todo, por el empeño de un grupo de científicos dedicados a la labor específica de concretar el proyecto, en armonía con la demandante, el accionar de la Sala IV de Cámara y la colaboración de la Defensoría del Pueblo de la Nación pudo hacerse frente a los problemas que se presentaron, y sortearlos para dar a la Argentina una solución acorde a las necesidades de la población en riesgo de contraer FHA, valga esto como ejemplo de perseverancia y voluntad cuando se intenta concretar objetivos claros.

1.7. Sistemas de Seguridad Social. Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP - PAMI).

El Poder Ejecutivo Nacional por Decreto N° 2 del 06 de enero de 2004, estableció que la modalidad del gobierno del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP-PAMI) iba a ser la DIRECCIÓN EJECUTIVA, iniciándose una etapa transicional hasta la normalización definitiva la que se producirá por la sanción de una “nueva norma” dictada por el HONORABLE CONGRESO DE LA NACION que regulará la actividad del mismo.

La situación institucional histórica desde que he asumido la conducción de la DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA NACION ha sido profundamente analizada e informada, al H. CONGRESO DE LA NACIÓN.

En ese sentido el informe anual establecido por el art. 31 de la Ley N° 24.284, correspondiente al año 2005, finalizaba diciendo: “El desafío sigue siendo: cuidar con solidaridad y eficacia a todos los afiliados al INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS ... “Y como dice el Decreto PEN N° 01/2004 en sus considerandos es “necesario continuar y profundizar los cambios orientados a mejorar la eficiencia de la gestión y la calidad de las prestaciones”, lo que ya se ha tornado impostergable”.

La modificación de la realidad requiere no sólo de recursos económicos sino de su reordenamiento y asignación de tal manera que permitan operar las modificaciones necesarias a partir de la plena credibilidad de las acciones que se encaren, planteando como objetivo fundamental el previsto por la ley de creación (sus modificatorias) del Instituto, ello es “...otorgar por sí o por terceros ... 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 todos los beneficiarios del Instituto...”.

En su carácter de colaborador crítico el Defensor del Pueblo de la Nación ha efectuado el seguimiento y las investigaciones vinculadas al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados por no brindar adecuadamente y/o en tiempo oportuno las prestaciones médico asistenciales a su cargo.

Las investigaciones tienen su origen en las quejas que presentan los propios afectados o sus familiares, las promovidas de oficio y de las distintas consultas telefónicas que a diario -en cantidad significativa- recibe esta Defensoría referidas a las disfunciones que mayoritariamente han mostrados los reclamos durante el año 2006.

Entre ellos se puede mencionar los que a continuación se detallan:

1.7.1. Medicamentos.

Los reclamos por medicamentos ascienden al 18,88 % (dieciocho con ochenta y ocho por ciento) de las quejas recibidas contra el INSSJP-PAMI.

Las quejas de los afiliados vinculadas a la provisión de medicamentos no han variado sustancialmente de un año a otro.

En este punto, sólo es menester repetir lo informado en el año 2005.

En ese sentido continúa vigente el CONTRATO PAMI-INDUSTRIA FARMACEUTICA denominado ACUERDO MARCO prorrogado sin solución de continuidad por contrato directo con las cámaras de laboratorios, más allá de las distintas “modificaciones” que el mismo sufriera.

En aquella oportunidad se expresó que “las prórrogas de los convenios sin concurso o licitación” han hecho incurrir al Instituto en uno de las irregularidades que fueron tenidas en cuenta por el PODER EJECUTIVO NACIONAL como fundamento de la decisión de intervenirlo. (Decreto N° 348/03).

En relación a los medicamentos hay que hacer la siguiente distinción:

a) medicamentos con descuentos (que van del 30% al 70 % del precio de venta en farmacia) pagando el afiliado el porcentaje restante. En este punto no se han recibido quejas.

b) medicamentos de entrega gratuita por razones sociales que tramitan por vía de excepción en los términos de la Resolución PAMI N° 337/05. En ese caso las quejas tuvieron por objeto reclamar por la demora en la realización de trámites o el rechazo del pedido.

Teniendo en cuenta que el acceso a la gratuidad de los medicamentos no es automática sino que depende de las condiciones económico-familiares particulares del

solicitante con la intervención de esta Defensoría, los reclamos, en su mayoría, han sido encausados.

Es de destacar que, como es de público conocimiento, la cantidad de afiliados que han accedido a recibir medicamentos sin cargo es significativamente mayor que en años anteriores.

c) medicamentos con 100 % de cobertura que tramitan por vía de excepción. El motivo de las quejas estuvo referido en las exigencias de aporte de estudios y de diversa documentación médica, así como en la burocratización del trámite y a la demora desde el inicio del expediente pasando por la autorización por parte del PAMI hasta que se concreta la provisión del medicamento. La intervención de la Defensoría tuvo resultados positivos en los casos que así procedía.

d) medicamentos que de acuerdo a la normativa vigente tienen una cobertura del 100 %, que se proveen a través de las farmacias con autorización del CAMOyTE. (Centro de Autorización de Medicamentos Oncológicos y Tratamientos Especiales). En este caso continuaron las demoras, la excesiva burocracia, la exigencia de que el paciente acompañe diversa documentación y estudios médicos justificantes del pedido y los rechazos en la provisión de los mismos, por motivos formales o por divergencias en los criterios médicos a aplicar entre el médico tratante del paciente beneficiario y el CAMOyTE

La INDUSTRIA FARMACEUTICA continuó controlando la ejecución del convenio mediante una oficina de monitoreo de la utilización de medicamentos que se encuentran dentro del convenio a través de un comité (CAMOyTE), cuyo rol es dictaminar sobre la “calidad de prescripción médica”, en general de los medicamentos de alto precio y con el 100 % de cobertura.

A título de ejemplo se transcriben, en lo pertinente, tres reclamos que llegaron a esta Defensoría solicitando la provisión de medicamentos con el 100 % de cobertura que necesitan autorización del CAMOyTE para que sean dispensados por la farmacia.

CASO UNO:

Para: mondino@defensor.gov.ar

Asunto: Reclamo de una afiliada a PAMI

Me dirijo a usted con el motivo de presentar un reclamo sobre una medicación que no he recibido y por tal motivo he cortado mi tratamiento. El medicamento es el embrel, etanercept 25 mg, unas vacunas para controlar la artritis reumatoidea. Todos los meses solicito por vía de excepción de PAMI esta medicación y al día de la fecha no tengo respuesta sobre la demora. En PAMI Neuquén desconocen que puede pasar, en la farmacia donde la solicité también. Trato de comunicarme con el Centro de asistencia de medicamentos oncológicos y tratamientos especiales (CAMOyTE) y no hay manera de poder hablar con ellos. En el laboratorio me dijeron que no hay faltante de la medicación en el país que justifique tal demora.... y lo que mas me preocupa es el tratamiento que he interrumpido. Cada día espero una respuesta pero no la tengo. Ya no sé a quien acudir. Espero que por su intermedio pueda tener una respuesta y sobre todo la medicación. Saludo Atte afiliada a PAMI.... Centenario...Neuquén.

CASO DOS:

Sr. OMBUSMAN.-

Quien suscribe ... respetuosamente se presenta y dice:

Que viene a presentar formal RECLAMO, relacionado con la entrega de DROGAS ONCOLOGICAS de indispensable provisión para quienes padecen CANCER, entre los que se encuentra mi madre ... afiliada de PAMI , cuyo diagnostico es "ADENOCARCINOMA VESICULAR BILIAR DE TIPO TUBULAR Y COORDONADO QUE INFILTRA LA TOTALIDAD DEL ESPESOR DE LA PARED DEL ORGANO", (CANCER DE VESICULA), diagnosticado, intervenido quirúrgicamente y, actualmente tratado por el Equipo de Oncología del Hospital Angel H. ROFFO (Capital Federal), ...

ACLARA HECHOS:

Que desde la lamentable aparición de la Patología de dicha enfermedad, (Enero 2006) todos enfermamos un poco, nuestra vida cambia vertiginosamente día a día. Esto sería menos traumático si el sistema de entrega de las drogas que los médicos recetan para los tratamientos, fueran de una entrega simple, sencilla, elástica, ajustándose a las necesidades del paciente; quien en su gran mayoría, tiene pocas expectativas de seguir viviendo y, son simplemente para un mejor pasar hasta la llegada de su muerte.

Lo expuesto en el párrafo que precede, entre otros detalles que no lograría desarrollar en esta presentación, tiene su génesis en el famoso trámite "VIA DE EXCEPCION", que PAMI utiliza para efectuar la Entrega de las DROGAS", en este caso Expte. N° 454-2006-...

Presentado y sin Recepción en PAMI mercedes el 25 de Noviembre de 2006), No lo recibieron en virtud de que la droga requerida era GEMTRO1mg y en la planilla clínica figuraba "GENCITABINA", nombre genérico del "GEMTRO". El empleado refirió "No lo puedo recibir me lo rebotan porque no dice GEMTRO" (Sic).- (No existen constancias).-

Mientras tanto el expediente vía de excepción estaba en veremos... El 15/12/06 se logra presentar el expediente como lo habían solicitado, pero.....nuevo error en la confección de recetas y formularios, hizo que el empleado refiera "ESTA MAL LO TIRAN PARA ATRAS" (Sic). De igual manera y luego de comunicarnos con Alejandra (Secretaría Privada de PAMI) exigimos que el expediente sea ingresado igual.

Así, fue que el expediente tuvo resolución favorable con fecha 4 de enero..... HOY NO CUENTO CON EL MEDICAMENTO EN VIRTUD DE QUE LA RECETA TIENE UN SELLO DEL MEDICO, CON POCA TINTA Y AL PASARLA POR FAX NO SE LEE"-...., LA RETAN LOS MEDICOS,

PORQUE NO CUENTA CON LA DROGA, POR QUE PAMI-LA FARMACIA-LA PRESCRIPCION DE LOS MEDICOS NO SE SINCRONIZAN"-

RESULTADO: MI MADRE SIN LA DROGA.-....

Defensor tome Usted intervención en el particular, con el objeto de:

a) Se entregue inmediatamente a mi madre, las dosis que tiene indicadas y por todo el tiempo de tratamiento, de los medicamentos que se le receten.-

b) garantice que durante el tiempo del tratamiento dicha medicación sea entregada en tiempo oportuno, sin interrupciones ni más tramites burocráticos....

Es todo cuanto RECLAMO.-

S.V.R.

CASO TRES:

“Subject: Denuncia

Mucho le agradecería que pudiera dar difusión pública a mi denuncia, ya que se trata de desamparo, abandono de persona y desidia por parte del PAMI, obra social que todos sabemos pertenece a los jubilados... Vivimos haciendo reclamos a PAMI ESCUCHA, pero lamentablemente las señoritas del teléfono podrán ser amables, pero no tienen poder de decisión y de alguna manera ellas también sienten su propio abandono esa tarea.

Mi madre tiene cáncer de mamas,... diagnóstico al cual pudimos llegar finalmente abonando consulta y estudios privados (no tenemos prepaga abonamos directamente) ya que el sistema de prestaciones de PAMI demoraba siempre entre mes y medio y dos meses en dar turnos con especialistas y patólogos, lo que demoró el diagnóstico 6 meses (incluida una biopsia que fue mal realizada y que hubo que realizarla y abonarla en forma privada, dinero que fue aportado haciendo “una vaquita” entre la familia).

Finalmente, el médico que diagnosticó y realizó la biopsia indicó primero quimioterapia y luego cirugía, prestación que él va a realizar pero aquí viene el tema. Estamos solicitando al PAMI el aporte de las drogas para realizar la quimioterapia desde ya un mes y medio.

Hemos hecho todos los trámites a través de la farmacia correspondiente, con la documentación requerida, realizado innumerable cantidad de reclamos, etc.

Finalmente nos dicen que fue autorizado ... todavía no contamos con las drogas para realizar la PRIMERA sesión de quimioterapia.

Esto no es un hecho aislado, se que se da con mucha frecuencia y no se trata de DEJAR MORIR A LOS VIEJOS,

Gracias por su atención, y desde ya cualquier ayuda u orientación que nos dé al respecto será bienvenida.

En este tipo de reclamos, lo que nos apremia es el tiempo ya que las células malignas se reproducen continuamente y no se atienen a los “tiempos administrativos” y burocráticos.

Lo que angustia es este desamparo constante a la vejez, muchos se olvidan que todos llegamos a esa instancia....

Saluda a Ud. atentamente.

R.S.”

Por todas las quejas llegadas a la Defensoría se solicitaron informes sobre la problemática concreta de cada beneficiario y el seguimiento de cada caso puntual y se puede afirmar que, en casi la amplia mayoría de los casos, se ha brindado una respuesta y solución favorable a los referidos requerimientos.

Sin perjuicio de continuar interviniendo en los casos individuales ya se comenzó a analizar y evaluar las acciones a seguir en aras de que el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA

NACIÓN, en su carácter de colaborador crítico, efectúe los aportes y señalamientos pertinentes a las autoridades del INSSJP-PAMI en el tema de fondo.

1.7.2. Subsidios.

Los reclamos por el otorgamiento de subsidios asciende al 16,31% de las quejas recibidas contra el INSSJP-PAMI.

Los subsidios que otorga el INSSJP-PAMI son ayudas o auxilios económicos extraordinarios, normalmente en dinero, que constituyen un complemento de los ingresos de los afiliados.

Cuando un afiliado solicita un subsidio para su sustento o para otros elementos necesarios a fin de mantener una vida más digna, el Instituto efectúa a través de personal técnico especializado una evaluación socio-económica y familiar del peticionante y con su resultado se toma la decisión de la procedencia del otorgamiento.

Hay otro tipo de subsidio que ha dado el INSSJP-PAMI regulado por la Resolución PAMI N° 892/05 por el que se estableció el “Subsidio de Asistencia Sociosanitaria” de \$ 30.- mensuales, desde julio de 2005 hasta junio de 2006 y ha sido prorrogado hasta junio de 2007.

Para recibir este subsidio no es necesario la evaluación subjetiva e individual de cada beneficiario en condiciones de recibirlo, sino que a todos aquellos afiliados que cumplan con los requisitos que la misma norma determina (contar con 65 o más años de edad, haberes previsionales cuyo monto no supere los \$ 599 y no percibir por parte del PAMI ningún otro subsidio) o sea con elementos objetivos, se concede sin limitaciones a todos ellos.

Las quejas recibidas estuvieron referidas a errores en los padrones que impedían el cobro del mismo o a la renuncia de algunos afiliados a otro subsidio para recibir el de la Res. N° 892/05.

A partir de gestión de esta Defensoría dichas situaciones disfuncionales han sido solucionados.

1.7.3. Provisión de audífonos.

Los reclamos pidiendo la provisión de audífonos fue del 12,02 % (doce con cero dos por ciento) de las quejas recibidas contra el INSSJP-PAMI.

A lo largo del año 2006, el INSSJP ha ido entregando casi la mayoría de los audífonos requeridos, tanto los pendientes de años anteriores como las quejas que llegaron durante el 2006.

A la fecha de elaboración de este informe se encuentra en proceso de normalización las demoras en la entrega de los audífonos estando programado por varios meses la entrega de ellos.

1.7.4. Provisión de prótesis.

Los reclamos por dificultades en la provisión de prótesis ascendió al 10,73 % (diez con setenta y tres por ciento) de las quejas recibidas contra el INSSJP-PAMI.

Los reclamos vinculados con la provisión de prótesis, se relacionaban con falta de

entrega o excesiva demora o falta de respuesta a la solicitud, o por no compartirse las especificaciones indicadas por el médico tratante, o por divergencias con el criterio médico adoptado para el caso concreto, fueron los motivos de aquellos.

Al igual que el caso de los medicamentos se solicitaron informes sobre la problemática concreta de cada beneficiario y el seguimiento de cada caso puntual permitió lograr -en casi todos los casos- que el INSSJP diera una respuesta y solución favorable a los referidos requerimientos.

1.7.5. Recápitás.

Los reclamos por problemas ocasionados por la recápitás de los afiliados ascendió al 10,73 % de las quejas recibidas contra el INSSJP-PAMI.

La implementación por parte del INSSJP-PAMI del denominado “nuevo modelo prestacional”, implicó reasignar a muchos de sus afiliados a otros médicos de cabecera o prestadores.

Esa reasignación no fue informada a los afiliados (ni por vía postal ni en los centros de jubilados ni por medio alguno) lo que provocó dificultades no menores para los mismos.

Esta situación se fue planteando en cada provincia y/o Unidad de Gestión Local del PAMI en el que se implementó dicho nuevo modelo.

Ante ello, el Defensor del Pueblo de la Nación dictó la Resolución DPN N° 016/2006 que se transcribe en lo pertinente, la que resulta más que elocuente.

“BUENOS AIRES, 23 de febrero de 2006

VISTO la actuación N° 05023/05 caratulada: “ sobre solicitud de intervención ante presunta disfuncionalidad del PAMI”, y

CONSIDERANDO:

Que ... denuncia una serie de circunstancias vinculado a la desatención, por parte del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP-PAMI)...

Que además de la desatención que denuncia surge de su presentación que en una decisión abrupta por parte del Instituto, a la afiliada, que capitaba en el Sanatorio ..., la cambiaron de cápita sin tener previsto cuál sería el nuevo prestador.

Que no sólo el INSSJP le cambió la cápita del Sanatorio ... sino también de su médico de cabecera.

Que comenzó a deambular a fin de obtener la atención de su madre ante situaciones concretas de enfermedad....

Que puso en conocimiento de tal situación a distintos organismos por medio de correo eléctrico incluido el de la Directora Ejecutiva del INSSJP.

Que desde “PAMI ESCUCHA le contestaron con fecha 14 de noviembre de 2005 que “se esta implementando un Nuevo Modelo Prestacional el 1/11, es por eso los cambios que se están dando en la Obra Social.

Que desde esta Defensoría se mantuvo comunicación con la interesada y luego de que

aportara algunos datos, se efectuó un pedido de informes a la Directora Ejecutiva del INSSJP.

Que es de señalar que desde esa Dirección se envió una nota al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION comunicando que “dentro del marco del Nuevo Modelo Socio Sanitario que estamos implementando en todo el país hemos reestructurado nuestra metodología de trabajo en la Unidad de Enlace con las Defensorías, en vista a eliminar instancias administrativas y trabajar de modo interrelacionado con las distintas áreas de nuestra institución”. (fdo) Lic. María Graciela Ocaña. Directora Ejecutiva- INSSJP.

Que desde esa Unidad de Enlace se obtuvo la siguiente respuesta: (24/01/06) “Actuación 05023/05 iniciada por ... en representación de su madre la afiliada...; por gestión de este Unidad de Enlace se obtuvo la autorización de efectuar el cambio de prestador, para ser atendida en el mencionado Sanatorio cual fue informado a la iniciadora” lo que fue corroborado desde esta Defensoría con el padrón de afiliados del Instituto y puesto en conocimiento de la interesada....

Que en una nueva comunicación la interesada del 16 de Febrero de 2006 dirigida a “defensor@defensor.gov.ar y a mocana@pami.gov.ar” dice “ Estoy padeciendo desde el mes de Octubre, por parte tanto de los Sanatorios y Medicos de Cabecera , ... Después de tantas vueltas y denuncias, nos contactan con .. Enlace de PAMI, que pudo resolver algunas cosas, fui a la Agencia de PAMI, en Bartolomé Mitre, donde me asignaron otro médico, la Dra. ... esperé que viniera de vacaciones y cuando me atendió y me contesto que no tenía cupo hace años, pero increíblemente estaba en el padrón y además salió por la computadora,... la médica agregó que me borren ...que debía buscar otro medico de cabecera, ... ella atendía en el primer piso por escalera, ... durante todo este tiempo estoy esperando que me asignen un médico de Cabecera que capite en el Sanatorio, me interesa ese sanatorio porque tiene buena tecnología, y es más rápido en los turnos, además de tantos años mi madre tiene toda su historia clínica ahí, al cual la sacaron pero se negaron a darme la historia clínica...ahora me dijeron en PAMI que no era posible darme otro médico que capite en el Sanatorio ..., porque ya me asignaron a esta médica. DEJO CONSTANCIA LIC. OCAÑA QUE ESTO NO SOLO LE PASA A MI MADRE, SINO A MUCHOS ABUELOS QUE NO TIENEN NINGUNA AYUDA, LA POBLACION DE PAMI está totalmente DESPROTEGIDA. CORDIALMENTE. “ ...

Que de la reseña efectuada y de muchas otras quejas vinculadas a la recápita de los afiliados al INSSJP, ... se detecta, falta de previsión para planificar adecuada y racionalmente la reasignación a los afiliados cuando se da de baja a un prestador o se decide la recápita de los mismos “por aplicación del nuevo sistema prestacional” que está implementando el Instituto.

Que tal situación no sólo se produce en relación a las clínicas o sanatorios u hospitales prestadores sino también respecto de los médicos de cabecera.

Que tal reasignación se ha tornado traumática, desordenada y anárquica que provoca que los afiliados, en su mayoría ancianos, deambulen sin lograr ser atendidos en forma rápida y eficaz.

Que muchísimos de ellos han sido reasignados a efectores que tienen sus sedes o centros de atención muy lejos de sus domicilios, no teniendo en cuenta el Instituto, al momento de la asignación de la recápita la distancia entre el domicilio particular del

beneficiario y el lugar de atención de aquellos.

Que como se señalara no se trata sólo de la afilada en cuestión, que aunque al momento de recibir la presente el INSSJP haya solucionado el caso concreto, quedan todos aquellos afiliados que se encuentran en igual situación y que al no conocer los mecanismos para quejarse son sujetos pasivos de tales situaciones que se pueden calificar de arbitrarias y de falta de consideración respecto de la población del INSSJP.

Que tampoco sólo se trata de rescindir el contrato con el médico de cabecera, lo que así debe ocurrir cuando se detectan situaciones como la descripta, sino que también y principalmente el INSSJP efectúe el control de su gestión efectuando las inspecciones y auditorías, en fechas no anunciadas para constatar las circunstancias en las que el servicio médico es prestado.

Que tales situaciones, entre otras fueron puestas en conocimiento por escrito de la Directora Ejecutiva del Instituto con fecha 27 de diciembre de 2005 en la reunión que personal de este Defensoría mantuviera con la misma.

Que el INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP-PAMI) debe proteger las garantías constitucionales tales como el derecho a la vida, a la salud y a la integridad física lo que importa un compromiso social con sus beneficiarios.

Que es menester hacer cesar el acto lesivo lo antes posible para el beneficiario en particular y para todos aquellos que en igual situación ya que la no satisfacción de sus necesidades menoscaban el derecho a la vida y a la salud garantizados por la Constitución Nacional y por los Tratados Internacionales sobre Derechos Humanos.

Que cabe al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN contribuir a preservar los derechos reconocidos a los ciudadanos en orden a los principios y garantías que consagran la Constitución Nacional y las leyes que rigen en la materia y, en su calidad de colaborador crítico, proceder a formalizar los señalamientos necesarios, de modo que las autoridades puedan corregir las situaciones disfuncionales que se advirtieren.

Que, en virtud de lo expresado y el derecho que le asiste al afectado y, por otro lado, teniendo en cuenta las atribuciones que emanan del artículo 28 de la ley 24.284, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN estima procedente formalizar una RECOMENDACIÓN al INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS, (INSSJP-PAMI).

Que la presente medida se dicta en ejercicio de las atribuciones conferidas por el artículo 86 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL, la Ley 24.284 y normas concordantes.

Por ello,

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN

RESUELVE:

ARTICULO 1°.- RECOMENDAR al INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP-PAMI) que:

a) Se arbitren las medidas pertinentes para que en forma inmediata se le asigne médico de cabecera que corresponda su cápita al Sanatorio...

b) Se arbitren las medidas pertinentes y con carácter de urgente para que las recápitales de los afiliados que así se decidan, lo sean en forma planificada, con criterios adecuados y racionales con el objetivo de evitar dilaciones, trámites burocráticos e irregularidades, evitando que los afiliados involucrados, en su mayoría ancianos, deambulen sin lograr ser atendidos en forma rápida y eficaz.

c) Se tenga en cuenta al momento de la asignación de la recápita la distancia entre el domicilio particular del beneficiario y el lugar de atención de los efectores que se le asignen, a fin de que sea lo más cercana posible entre ambas.

d) Se realice el control de gestión correspondiente, efectuando las inspecciones y auditorías, en fechas no anunciadas para constatar las circunstancias en las que el servicio médico es prestado.

ARTICULO 2°.- Regístrese, notifíquese en los términos del artículo 28 de la ley 24.284 y resérvese.

RESOLUCIÓN N°: 0016/06

(firmado) Eduardo MONDINO

DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION

1.7.6. Prestaciones médico asistenciales.

Los reclamos vinculados con las prestaciones médico asistenciales ascendió al 7,73 % (siete con setenta y tres por ciento) de las quejas recibidas contra el INSSJP-PAMI.

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

Esos casos puntuales estuvieron referidos a: demoras en el otorgamiento de turnos para con los especialistas (este fue un reclamo reiterado en todo el país), interrupción de tratamientos en curso; demoras la accesibilidad a los tratamientos (kinesiológica, de rehabilitación, oftalmológicas entre otras); deficiencias en la atención del Servicio de Emergencias; lentitud y burocratización para acceder a las prestaciones prescriptas por sus médicos tratantes; dificultades en la realización de prácticas médicas, diagnósticas y/o terapéuticas.

Se puede afirmar que en general ha habido regularidad en la provisión de dichos servicios salvo casos puntuales que se fueron solucionando a partir de la intervención de esta Institución cuando fueron detectados pero es menester resaltar, como lo viene manifestando esta Defensoría que el INSSJP-PAMI debe estar fortalecido institucionalmente con basamento en el desarrollo de un sistema de servicios de prestaciones médico asistenciales que asegure a sus afiliados la cobertura universal con el mejor nivel de calidad posible y al menor costo económico y social.

1.7.7. Prestadores.

El 6,01 % (seis con cero uno por ciento) de las quejas llegadas esta relacionada con la deficiente o inadecuada calidad de las prestaciones brindadas por algunos prestadores del INSSJP-PAMI.

El INSSJP-PAMI ha cambiado el modo de contratar con sus prestadores dejando de lado las gerencadoras y estableciendo relación directa con quienes prestan servicios de salud.

Ahora bien, como dice el Decreto PEN N° 00001/2004 en sus considerandos es “necesario continuar y profundizar los cambios orientados a mejorar ... la calidad de las prestaciones”.

Una forma de lograr calidad en las prestaciones es efectuar los controles, auditorías y seguimientos y realizando severas evaluaciones, tanto a los prestadores públicos (hospitales) como a los privados, implementando un adecuado sistema de incentivos y de aplicación de sensibles sanciones, todo ello como modo de proteger tanto la economía del Instituto y de quienes son el objetivo primario de la obra social: su población beneficiaria.

A partir de las quejas llegadas a esta Defensoría se dictaron las Resoluciones DPN N° 0058/2006 y N° 0063/2006 que se transcriben en la parte resolutive.

Resolución 0058/2006

“EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN

RESUELVE:

ARTICULO 1°.- RECOMENDAR al INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP-PAMI) para que:

a) arbitre las medidas tendientes a efectuar el monitoreo de los servicios médico-asistenciales de su prestador, ... de la Localidad de ... PCIA. DE SANTA FE- en forma directa, oportuna, ininterrumpida, eficaz y sin intermediarios en el proceso de atención de la salud de sus beneficiarios, en el más amplio espectro prestacional, para que se corrijan las falencias detectadas y aplicando, en su caso, las sanciones pertinentes al efector de que se trata....”

Resolución N° 0063/2006

“EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN

RESUELVE:

ARTICULO 1°.- RECORDAR a la titular del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP-PAMI), María Graciela OCAÑA, el cumplimiento de los DEBERES LEGALES Y FUNCIONALES en relación a la fiscalización y control de las prestaciones médico asistenciales que inciden en la salud de los afiliados al citado Instituto y, en su caso, aplicar las sanciones pertinentes.

1.7.8. Geriátricos.

Las presentaciones efectuadas en relación a la internación geriátrica y a los geriátricos (como prestadores) alcanzaron en el 2006 el 5,58 % del total de quejas contra el INSSJP.

El mismo Instituto ha definido como objetivo de la prestación geriátrica el de brindar asistencia institucional integral y personal, de carácter transitorio o permanente a los afiliados mayores de 65 años, dependientes o semidependientes y/o con grave deterioro psicofísico que requieran cuidados intensivos personales y especializados, que no puedan ser brindados

por el grupo familiar ni puedan ser encuadrados en otras alternativas prestacionales.

Las quejas referían la negativa de internación (lo que no se consideró una disfunción ya que la procedencia o no de la misma es el resultado de la evaluación por parte del personal técnico del Instituto); a la calidad de las prestaciones brindadas en algunos geriátricos (lo que se puso en conocimiento del INSSJP-PAMI a fin de que realice la pertinente auditoría).

También se recibieron pedidos por falta de vacantes para internación y a la imposibilidad de elección o de cambio de geriátrico.

Pese a que el INSSJP-PAMI dice en su página web que “La elección del establecimiento será libre por parte del afiliado y/o el grupo familiar”, la realidad es que según lo que ha manifestado la Dirección Ejecutiva, las camas de los prestadores registrados están ocupadas en un 100 % (cien por ciento) y sólo pueden ingresar nuevos afiliados cuando se produce alguna baja ya sea por retiro (escasos porque en general se cronifican) o por muerte.

La medicina gerontológica se ha expedido en el sentido de que es necesario realizar todos los esfuerzos para mantener al anciano en su ámbito natural, que es su hogar, ayudando al anciano y a su familia con la participación de profesionales idóneos en la atención gerontológica domiciliaria.

Es en este punto que la Dirección Ejecutiva del Instituto ha manifestado que se está estudiando la implementación de tal atención para los casos que sea posible.

1.7.9. Operaciones de cataratas (colocación de Lentes Intraoculares).

Los reclamos por no poder concretar la intervención oftalmológica de cataratas en 2006 significaron el 5,15 % del total vinculado con el INSSJP-PAMI.

Pese a que el INSSJP-PAMI actualizó las cirugías de cataratas en todo el país, después de haber lanzado en el 2004 un Programa Nacional de Emergencias y a partir de los primeros meses de 2006 implementó planes especiales en distintas zonas del país para completar la normalización de las intervenciones pendiente, algunos afiliados que vieron demoradas sus operaciones han recurrido a esta Defensoría Nacional.

Es de destacar que a partir de nuestros pedidos de informes el INSSJP-PAMI solucionó dichas demoras habiéndose concretado las respectivas cirugías de cataratas.

1.7.10. Reclamos varios.

El 5,15 % de las quejas tuvieron como objeto reclamos de distintas índole entre los que se pueden mencionar: reintegros, otorgamiento de vivienda en barrios PAMI, consolidación de deuda, traslados, bolsón alimentario del Programa Probienestar, cobertura por hospedaje, etc.

En la mayoría de los casos las problemáticas fueron encausadas.

1.7.11. Sillas de ruedas y de camas ortopédicas.

Las solicitudes de sillas de ruedas ascendió al 1,72 % (uno con setenta y dos por ciento) de las quejas al INSSJP-PAMI.

Las actuaciones iniciadas están referidas al pedido de sillas de ruedas con medidas, características y materiales especiales.

Pese a que estaba bastante demoradas sus entregas, al momento de la realización de este informe los reclamos estaban en vías de solución por parte del Instituto.

1.7.12. Colofón.

Entendemos que las acciones llevadas a cabo por las autoridades del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP-PAMI) apuntan a una transformación del sector, no obstante aún la situación actual indica la necesidad de continuar profundizando los cambios orientados a mejorar la eficiencia y calidad del sistema.

Decisiones políticas, normativas y de gestión deben colocar al INSSJP en el lugar socialmente esperado, recurriendo a la profesionalización de sus agentes, a tener una distribución eficiente de sus (hoy) abundantes recursos y la implementación de controles de gestión eficaces (tanto internos como para con sus prestadores) tendientes al imperativo impostergable de que el INSSJP-PAMI cumpla con su cometido de brindar prestaciones dignas a quienes constituyen un sector de la población particularmente vulnerable.

1.8. Recomendaciones.

Se formularon las siguientes recomendaciones en el tema Salud:

1.8.1. Al Ministerio de Salud y Ambiente de la Nación.

- Se recomendó reincorporar en al Programa Médico Obligatorio la cobertura integral de los tratamientos de ortodoncia y extender la franja etaria de los beneficiarios.
- Se recomendó arbitrar medios para garantizar la entrega en todas las jurisdicciones del país, de los medicamentos incorporados en el vademécum de drogas del Programa Nacional de Lucha contra los Retrovirus Humanos, incorporando el medicamento fuzeon.

1.8.2. A la Universidad Nacional de Buenos Aires.

- Se recomendó la coordinación de las acciones necesarias para lograr el reestablecimiento de condiciones de seguridad e higiene en el Instituto de Tisioneumonología “Vaccarezza”.

1.8.3. A la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología.

- Se recomendó la revisión y actualización de los prospectos de los medicamentos tanto de venta libre como bajo receta.
 - Se recomendó la inmediata confección del registro de productos que resultan aptos para el consumo de celíacos.
-

1.8.4. A la Superintendencia de Servicios de Salud.

- Se recomendó asegurar a los afiliados a la Obra social Bancaria, en la provincia de Santa Fe, la prestación del servicio de salud.
- Se recomendó restablecer la afiliación de un beneficiario.

1.8.5. Al Instituto Nacional de Servicio Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP-PAMI).

- Se recomendó efectuar el monitoreo de los servicios médicos de un prestador de la ciudad de Reconquista, provincia del Chaco.
- Se recomendó que el cambio de cápitas de los afiliados se lleven a cabo en forma planificada, con criterios adecuados y racionales con el objetivo de evitar dilaciones, trámites burocráticos e irregularidades.
- Se recomendó la adecuada cobertura médico asistencial a una familia de la provincia de Córdoba.

1.8.6. Al Programa Federal de Salud.

- Se recomendó asegurar a un paciente el tratamiento médico en el Hospital de Niños Ricardo Gutiérrez de la Capital Federal.
- Se recomendó asegurar la provisión de medicamentos a un transplantado renal.

1.8.7. A la Obra Social de la Universidad Nacional de Tucumán.

- Se recomendó brindar ayuda económica a una afiliada transplantada en su estadía circunstancial en la Capital Federal.

1.9. Exhortaciones

Se formularon las siguientes exhortaciones en el tema Salud:

1.9.1. Al Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

- Se exhortó la entrega de implantes óseos a un afiliado.
- Se recomendó la urgente entrega de una prótesis para la intervención quirúrgica de una niña.

1.9.2. Al Programa Federal de Salud.

- Se exhortó la adopción de medidas destinadas a permitir la intervención quirúrgica de un beneficiario.

1.9.3. A Provincia Servicios de Salud S.A./ Asociación Francesa Filantrópica y de Beneficencia.

- Se exhortó la urgente provisión de medicamentos oncológicos a pacientes del Hospital Francés.
-

- Se exhortó el restablecimiento de la cobertura médica de afiliados al Hospital Francés.

1.9.4. Al Ministerio de Salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

- Se exhortó a brindar adecuadas condiciones de atención a los pacientes del Hospital Rivadavia.
- Se exhortó a ejercer de manera efectiva las facultades de control sanitario y ejecute la rectificación de aquellas desviaciones que se detecten en el tratamiento de los pacientes.

1.10. Recordatorio de los deberes legales y funcionales.

Se formuló el siguiente recordatorio de los deberes legales y funcionales:

1.10.1. Al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP).

- Se recordó los deberes legales y funcionales en relación a la fiscalización y control de las prestaciones médico asistenciales que inciden en la salud de los afiliados al Instituto.

2. Educación, cultura y acción social.

Como criterio metodológico, se presentará en primera instancia la información de manera cuantitativa para luego efectuar un desarrollo más extenso de las situaciones en las que la intervención del Defensor del Pueblo devino decisiva para la resolución del conflicto.

De tal modo, el presente informe muestra inicialmente el volumen de quejas presentadas ante esta área, todas ellas discriminadas por los motivos que las originaron. A renglón seguido, se profundizarán aquellos tópicos que tuvieron un tratamiento particular y, a los fines de este informe, merecen ser puestos de relieve.

2.1. Análisis cuantitativo (Totales por temática).

- a) acción social: se tramitaron 131 (ciento treinta y una) quejas.
- b) educación: fueron trabajadas 115 (ciento quince) quejas.
- c) cultura: ingresaron 14 (catorce) quejas.

2.2. Análisis cualitativo.

A lo largo del presente apartado, se desglosarán aquellas actuaciones que revistieron mayor importancia a lo largo del año.

2.3. Acción Social.

2.3.1. Marco general.

Resulta conveniente aclarar que en este apartado se abordan aquellas investigaciones relacionadas con Planes Sociales, Subsidios, Solicitud de Ayudas Económicas,

Microemprendimientos, Alimentos, Materiales para la reconstrucción de viviendas precarias. En tanto, los organismos involucrados aquí son el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación (en relación al Programa Jefes y Jefas de Hogar, Plan Mayores, Plan Más y Mejor Trabajo y los Programas de Empleo Comunitario) así como el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación (en cuanto al Programa Familias por la Inclusión Social, Plan de Desarrollo Local y Economía Social, Plan Manos a la Obra, Plan Nacional de Seguridad Alimentaria).

2.3.2. Incidencia particular (actuaciones nros. 2819/06, 3549/06 y 3550/06).

Las quejas a las que alude este punto tienen como lugar de coincidencia el hecho que se refieren a reclamos efectuados por grupos de asociaciones de trabajadores desocupados, todas ellas con un alto número de miembros, quienes peticionaban al Defensor del Pueblo tanto por la regularización de sus planes sociales como por el otorgamiento de ayudas económicas.

De tal modo, y en atención a la importante cantidad de afectados se requirió que las administraciones nacionales intervinientes otorgaran, sin dilaciones, una respuesta efectiva a cada una de las situaciones particulares de los demandantes.

Merced a la intercesión del Defensor, se logró un alto grado de respuesta, en tiempo y forma, por parte de las distintas dependencias, las que elevaron un pormenorizado informe de situación de cada problemática, siendo que en estos casos atenerse a los tiempos requeridos coadyuva a la ulterior resolución de la cuestión de fondo. Así, se lograron armonizar los plazos administrativos con las respuestas específicas atinentes a cada actuación.

De igual modo, se tomó contacto con distintos funcionarios gubernamentales quienes, imbuidos de la misión del Defensor del Pueblo, permitieron darle fluidez a las gestiones efectuadas por el Ombudsman. En especial, se logró un fluido vínculo con el Area de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

2.4. Educación.

2.4.1. Marco general.

En este ámbito se encontraron comprendidas todas las problemáticas relacionadas con la tramitación de Becas, gestión de Títulos, Administración Educativa, Infraestructura de Establecimientos Escolares y el acontecer educativo tanto en el nivel Inicial, como la Educación General Básica, el Polimodal, la Educación Terciaria y la Universitaria.

2.4.2. Incidencia particular (Actuación N° 1861/06).

Se recibió una queja efectuada por uno de los miembros del Equipo de Orientación Escolar de EGB N° 23 y la EGB N° 2, instituciones que comparten el edificio situado en el Barrio Lomas de Mariló, ubicado en la localidad de Bella Vista, partido de San Miguel, provincia de Buenos Aires).

La nota hacía alusión al nivel de deterioro de las instalaciones, al grado que dificultaban la prestación del servicio educativo.

Se efectuó una visita al establecimiento educativo, se recorrieron las instalaciones y

se tomaron registros fotográficos y filmicos que patentizaban el estado del edificio. Luego, se entrevistó a las autoridades y se tomó conocimiento de la falta de respuesta a los reclamos por parte de las autoridades locales y provinciales.

A la luz de la información recabada, se procedió a efectuar una recomendación a la DIRECCIÓN GENERAL DE CULTURA Y EDUCACIÓN DE LA PROVINCIA DE BUENOS (DGCyE) para que adopte las medidas necesarias para dar urgente solución a los problemas que aquejaban a la EGB N° 23/EGB N° 2.

Ante la inacción por parte de las autoridades, se realizó una segunda recomendación a la DGCyE y se pusieron los hechos en conocimiento de la GOBERNACION DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES.

El Gobernador provincial se hizo presente en la EGB N° 23, junto a su gabinete ministerial, recorrió las instalaciones durante dos horas y se comprometió ante la comunidad educativa (padres, docentes y alumnos) a la construcción de una nueva escuela en un predio adyacente así como a la liberación de una partida de dinero para atender las necesidades más urgentes del establecimiento.

2.5. Cultura.

2.5.1. Marco general.

Los temas que integran esta área de incumbencia pertenecen al Patrimonio Histórico, Cultural y Arqueológico de la Nación, siendo que la mayoría de las consultas se centraron, a lo largo de 2006, en el cuidado de los Monumentos Históricos, Museos y las dependencias encargadas de preservar aquellos elementos que dan cuenta del acervo cultural argentino.

2.5.2. Incidencia particular (Actuación N° 1447/06).

El deterioro del Archivo General de la Nación (AGN) fue el motivo de la presentación que un particular efectuó al Defensor del Pueblo, quien envió una comisión con el objeto de recorrer el edificio donde funciona la sede central del AGN y tener una primera impresión de su funcionamiento, aspecto, mantenimiento y el estado de las piezas puestas a su cuidado.

Los hechos denunciados fueron constatados y se verificaron nuevas irregularidades que, atento el grado de especificidad de la materia, hicieron necesario recurrir a especialistas universitarios en dicha rama del conocimiento.

Por tanto, se entrevistó al Rector de la Facultad de Artes y Ciencias de la Conservación de la Universidad del Museo Social Argentino, se le explicó la problemática y se obtuvo su plena colaboración, que se tradujo en una visita al AGN de los decanos de cada área de la Facultad.

Como producto de la recorrida, se le entregaron al Defensor del Pueblo dos informes detallados así como una serie de sesenta fotografías en soporte digital que avalaban los dictámenes profesionales.

Así, el Defensor del Pueblo efectuó una recomendación al Ministerio del Interior de la Nación (de quien depende el Archivo) para que se avoque a la atención urgente de las

irregularidades detectadas.

La magnitud de los hechos denunciados tomó estado público en oportunidad que el matutino “Clarín”, en su edición del miércoles 13 de septiembre, expuso en su portada la situación de abandono del AGN y profundizó en un extenso informe las circunstancias descriptas por el Defensor del Pueblo.

2.6. Recomendaciones.

Se formularon las siguientes recomendaciones en materia de Educación, Cultura y Acción Social.

2.6.1. Al Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología

- Se recomendó la urgente implementación de mecanismos idóneos para la corrección de errores administrativos en los otorgamientos de becas nacionales.

2.6.2. Al Ministerio del Interior

- Se recomendó la adopción de urgentes medidas que permitan el mantenimiento y organización de la documentación atesorada en el Archivo General de la Nación.

2.6.3. Al Instituto Universitario Nacional del Arte

- Se recomendó la inmediata implementación de lo previsto por el artículo 7° de la Ley N° 24.521.

2.6.4. A la Secretaría de Cultura de la Nación y a la Comisión Nacional de Museos y de Monumentos y Lugares Históricos y a la Dirección Nacional de Arquitectura de la Nación

- Se recomendó que junto con las autoridades locales responsables, dispusieran las medidas tendientes a ejecutar -a la brevedad posible- las obras para la preservación y puesta en valor de la Estancia Jesuítica de Alta Gracia, conformada por la Iglesia ‘Nuestra Señora de la Merced’ y el conjunto dentro del cual se encuentran emplazados, además de dicha Iglesia, el Museo Casa del Virrey Liniers, el Tajamar, el Obraje y el Antiguo Molino.

2.6.5. A la Secretaría de Empleo de la Nación

- Se recomendó la liquidación de sumas adeudadas a un beneficiario de un plan social.

2.7. Exhortaciones.

Se formularon las siguientes exhortaciones:

2.7.1. A la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires.

- Se exhortó la implementación de las medidas necesarias para dar urgente solución a los graves problemas de infraestructura edilicia presentados en el edificio que
-

ocupan la EGB Nro. 23 y la EGB N° 2 sito en Emilio Lamarca y José Nepper S/N°, Barrio Mariló, Bella Vista, Partido de San Miguel y se proceda asimismo a proveer, sin dilaciones, el servicio de merienda a todo el alumnado concurrente a dichas escuelas.

- Se exhortó la implementación de medidas necesarias para dar urgente solución a los graves problemas de infraestructura edilicia presentados en el edificio que ocupan la EEM N° 8 “Nuestra Señora de Luján” de Caseros, Partido de Tres de Febrero, provincia de Buenos Aires.

2.7.2. Al Ministerio de Educación de la Provincia de Santiago del Estero.

- Se exhortó la adopción de medidas para el otorgamiento de documentación a un estudiante.

2.8. Recordatorio de los deberes legales y funcionales.

Se formularon los siguientes recordatorios de los deberes legales y funcionales

2.8.1. A la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires.

- Se recordó a la titular del organismo, los deberes legales que le impone la Constitución de la Provincia de Buenos Aires.

3. Actuaciones de oficio.

Se iniciaron de oficio 9 investigaciones acerca de los siguientes temas:

- provisión de drogas oncológicas por parte del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.
 - irregularidades en las prestaciones del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados - INSSJP-, en la Provincia de Santiago del Estero.
 - implementación de un nuevo sistema prestacional para los beneficiarios de la Provincia de Córdoba por parte del INSSJP.
 - determinación de los tratamientos cubiertos por las obras sociales con relación a la obesidad u obesidad mórbida, conforme lo previsto por el Programa Médico Obligatorio.
 - condiciones de habitabilidad de los hoteles brindados por el INSSJP para sus afiliados.
 - deterioro edilicio de la iglesia de San Roque (monumento histórico nacional), situada en la ciudad de Córdoba.
 - control de las prestaciones médicas del INSSJP.
 - control de las prestaciones geriátricas del INSSJP.
 - irregularidades en las prestaciones médico-asistenciales del INSSJP en la Provincia de Jujuy.
-

CONCLUSIONES.

Uno de los aspectos más complejos para transmitir a los ciudadanos que acuden a esta Institución en busca de soluciones adecuadas para los problemas que plantean, consiste en transmitir y explicar cuáles son las funciones del Defensor del Pueblo, cuáles son sus posibilidades de acción y cuáles los límites.

Esta tarea pone su acento en las características que hacen al funcionamiento Institucional. En ocasiones se cuestiona el hecho que el procedimiento sea escrito y que normalmente comienza solicitando informes al organismo administrativo cuestionado.

El Ombudsman, tiene una suerte de gran ‘caja de herramientas’, completa y nutrida de variados instrumentos que acompañan su trabajo, pero la nota característica consiste en saber cuándo y cómo utilizar o esgrimir cada uno, tal como si fuere una suerte de experto cirujano.

Ello no obsta a que, en estos días donde la comunicación es más que posible, el Defensor a través de sus equipos realice tareas en forma directa para desentrañar la verdad que se busca en el curso de la investigación.

El Defensor mismo cuenta con recursos directos para los casos en que decide exponer su postura mediante declaraciones públicas que marcan o definen el enfoque institucional sobre el tema que se trata.

Es importante que el Defensor aplique nuevas modalidades para obtener la mejor y la más fidedigna información, de modo de contar con los instrumentos que le permitan contribuir a la resolución de aquellos problemas respecto de los que se pidió su intervención.

También es significativo el tiempo que pueden demandar las investigaciones. Para explicarlo más claramente tomaremos un relato de Jacob Soderman (Ombudsman Parlamentario de Finlandia, Barcelona 21 de noviembre de 1994).

‘...En cierta ocasión recibí una queja contra un órgano administrativo por haber demorado más de un año en tomar una decisión. Después de un año y medio recién pude informar al querellante que el organismo administrativo en cuestión efectivamente se había demorado demasiado....Este y otros ejemplos, me obligaron a pensar en la apremiante necesidad de acelerar nuestros procedimientos...’

¿Cómo podemos intervenir para evitar que esto suceda?

Si tenemos en cuenta el contenido de las quejas que se reciben, debemos ser selectivos para concentrarnos en aquellas en las que la intervención pueda producir resultados efectivos, esta circunstancia -por su parte- aumenta la necesidad de actuar con celeridad. Si, en cambio, queremos atender todos los pedidos de igual manera, terminaremos por no dar la asistencia esperada en tiempo útil, sabemos que la solución que no llega en su momento no es una solución, sino la justificación de una desatinada y dispendiosa intervención.

La rapidez y flexibilidad para aceptar e implementar procedimientos que, en manos de expertos, son útiles, aportan una gran movilidad a la Institución.

En cambio, estos mismos elementos en manos poco hábiles o imprudentes pueden dañarla severamente.

Ello implica asumir no pocos riesgos, y eso es francamente cierto, pero el

profesionalismo es el rasgo que distingue al Defensor de un improvisado; este es un aspecto sensible que en ocasiones lo determina a adoptar actitudes conservadoras y -en otros casos- sumamente novedosas en la toma de decisiones inmediatas.

De todas formas el Ombudsman debe ser una suerte de 'activista' de causas representativas de los conjuntos sociales que a él acuden. Estas causas o motivaciones habrán de combinarse con la destreza necesaria para permitirle actuar a tiempo, con tiempo y en orden a la demanda social.

Si podemos transmitir con la práctica estos conceptos habremos avanzado en el tiempo hacia la verdad, para colaborar con el desarrollo de la sociedad.

CAPITULO III

ACTUACION DEL AREA III: MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE

INTRODUCCIÓN.

1. Los Derechos Ambientales.

Interesa destacar, como comentario general común a todas las actuaciones presentes actualmente en la DPN, algunas consideraciones relacionadas con la situación jurídica dentro de la cual se encuentran comprendidos los derechos ambientales.

Al respecto interesa señalar que nuestro sistema jurídico ha asignado un lugar importante a los derechos ambientales al jerarquizarlos expresamente en todas las reformas constitucionales de las provincias y de la Nación, asumiendo un modelo de desarrollo ambientalmente sostenible y consagrando una amplia visión ambiental, en el sentido de reconocer la importancia de la preservación del ambiente tanto de los elementos naturales como culturales.

En cumplimiento del mandato de la última reforma constitucional, nuestro país ha sancionado las primeras leyes de presupuestos mínimos de protección ambiental, (leyes nros. 25.612, 25.675, 25.670, 25.688, 25.831, 25.916), con el fin de garantizar el ejercicio homogéneo de los derechos ambientales en todo el territorio nacional, dentro del sistema federal de gobierno. Sin embargo el diagnóstico de situación no es alentador, más bien es preocupante dado los años de inacción en la materia. Destacamos, por ejemplo, que ninguna ley ha sido reglamentada ni por el Poder Ejecutivo ni por el COFEMA.

Es el rol de esta institución resguardar y garantizar dichos presupuestos mínimos, en función del análisis armónico de las disposiciones de la Constitución Nacional, en especial sus artículos 86 y 41.

Además de los antecedentes descriptos, corresponde al DEFENSOR DEL PUEBLO

DE LA NACION efectuar el debido contralor del respeto por los derechos humanos básicos de los habitantes de la Nación y velar por el cumplimiento de la legislación nacional de presupuestos mínimos de protección ambiental, en todo el territorio nacional.

En el ámbito de la ley madre sobre presupuestos mínimos que rige el medio ambiente en nuestro ordenamiento jurídico, Ley N° 25.675, están expresos insoslayables principios, como su carácter de norma de orden público (artículo 3°), los principios de política ambiental (artículo 4°) así como los instrumentos de la política y gestión ambiental (artículo 8°), que deben respetarse en todo el territorio nacional.

Específicamente, los presupuestos mínimos de protección ambiental emanados de la Ley General del Ambiente, exigibles para todos los problemas ambientales son, entre otros, los siguientes:

- el principio de prevención que obliga a atender en forma prioritaria e integrada la causa de los problemas;
- el principio de sustentabilidad, que condiciona el modelo de desarrollo económico y social a través del uso adecuado de los recursos del ambiente;
- el principio de responsabilidad que dice que el generador de los efectos que degraden el ambiente será responsable de los costos por la recomposición de lo dañado;
- la evaluación del impacto ambiental previo a la autorización de los emprendimientos capaces de degradar el ambiente, como procedimiento apto para identificar el impacto ambiental tolerable socialmente para dicha actividad económica (artículos 11,12 y 13);
- el sistema de control sobre el desarrollo de las actividades antrópicas (artículo 8°).

Particularmente en esta cuestión, es necesario mencionar particularmente la letra de la Ley N° 25.688, la que en sus artículos 7° y 8° hacen ejemplar magisterio tuitivo de cómo debe funcionar la administración pública nacional en los casos de las grandes cuencas nacionales.

Además, entre los presupuestos mínimos establecidos por la legislación nacional como obligatorios para todos los niveles de gobierno podemos mencionar:

- la disponibilidad limitada que poseen las industrias de sus residuos y efluentes, condicionada al nivel de riesgo ambiental (Ley N° 25.612);
- la inexistencia, para todo usuario del ambiente, del derecho a dañar a otro (Ley N° 25.675);
- la prohibición de introducir al agua superficial o subterránea sustancias contaminantes cuando implican riesgo al ambiente y a la salud, sin perjuicio de la admisión de ciertos volcados dentro de los parámetros legales que fijen las autoridades respectivas.

Se puede mencionar como preocupante, que de ninguna actuación surge que las autoridades competentes provinciales estén cumpliendo con su responsabilidad de aplicar las normas nacionales mencionadas.

2. Consideraciones y objetivos.

Volvemos a reiterar, en concordancia con el informe anual del período anterior, que para desarrollar lo antedicho es necesario tener en cuenta tres factores:

- El concepto de medio ambiente que se sostiene.
- El tipo de demanda que llega a la DPN.
- El tipo de defensa del medio ambiente que sostiene el Defensor debe impulsarse desde la DPN.
- El concepto de medio ambiente a sostener debe ser amplio, abarcativo tanto de lo natural como de lo transformado por la mano del hombre, o sea de lo natural como de lo cultural, en conjunción con la actividad económica presente así como de la sociedad que se asienta sobre el mismo y lo construye, en parte, a su vez.
- El tipo de demanda sobre medio ambiente que llega a la DPN fue clasificada según la causa-fuente del impacto ambiental investigado (actividades antrópicas) o según dónde se manifiesten los efectos (a nivel ecosistema o región internacional).
- La defensa del Medio Ambiente que sostiene el DPN está relacionada con el concepto de desarrollo sustentable, en donde el uso del recurso que se admite realizar, debe asegurar su preservación para las generaciones futuras así como debe tener en cuenta la conjunción de tres aspectos o ejes de intereses en juego, para lograr un equilibrio en el uso y construcción del ambiente: el económico, el social, y el natural. El económico se refiere a la evidente necesidad de concebir la actividad de producción de bienes y servicios a desarrollar como rentable, con una ecuación de equilibrio entre costos-beneficios; el social se refiere a la calidad de las relaciones y efectos de dichas relaciones que se dan entre los distintos grupos que lo conforman, no pudiendo aceptarse ninguna actividad en forma tal que deteriore o contamine el recurso en detrimento de la vida y los valores fundamentales de los ciudadanos, cumpliendo aquí un rol preponderante el respeto a la diversidad cultural de los grupos sociales; por último, el ecológico que debe tener en cuenta las leyes naturales y de las ciencias básicas, a las cuales responden los sistemas ecológicos para poder preservarse en el tiempo.

En síntesis, se trata de enfocar el uso del recurso y la construcción del ambiente buscando un equilibrio entre estos tres ejes de la realidad, sin privilegiar ninguno sobre otro pero siempre desde la perspectiva de la búsqueda del bienestar y desarrollo humano y social en equilibrio con los bienes de la naturaleza. Este es el desafío de la sustentabilidad.

3. Capacitación.

Sigue ocupando un lugar especial la capacitación y debate interno sobre la temática del área, lo que se evaluó como esencial para el cumplimiento de los objetivos. En ese sentido durante el período que abarca este informe se ha reforzado el trabajo interdisciplinario, en equipo, que ahora se integra con profesionales de las ciencias sociales, de las ciencias biológicas y de las ciencias aplicadas. Con este aporte, la tarea de capacitación resultó continua, realizándose diversas reuniones de presentación y discusión de los temas centrales.

A su vez, se asistió y participó de dos eventos de capacitación necesarios para el área:

Curso de “Control y Auditoría Ambiental”, auspiciado por Auditoría General de la Nación, Auditoría de la Ciudad de Bs. As., Asociación del Personal de Organismos de Control, Tribunal de Cuentas de la provincia de Bs. As., Sindicatura General de la Nación, Sindicatura General de la Ciudad de Bs. As., Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Bs.As. y Defensoría del Pueblo de la Nación.

Capacitación en Hospital Nacional Prof. A. Posadas, organizado por el Ministerio de Salud de la Nación, sobre aspectos epidemiológicos y de medio ambiente y bajo el título de “Hacia un Hospital Saludable”.

4. Sistema de indicadores de desarrollo sostenible.

Se participó, a través de esta Area y en representación de la DPN, en un grupo de trabajo interinstitucional coordinado por la Secretaría de Medio Ambiente de la Nación, con el fin de discutir los fundamentos y elaborar una Red Nacional de Indicadores de Desarrollo Sostenible para Argentina -SIDS- que considere las dimensiones sociales, ambientales, económicas e institucionales.

A continuación se detallan, someramente, algunos de los criterios discutidos y los elementos elegidos para elaborar los indicadores.

- Teniendo en cuenta las dos grandes funciones del DPN:
 - Control del accionar de los organismos del Estado en la ejecución de sus políticas de gobierno con el fin de garantizar que éstas respondan al cumplimiento de la defensa de los derechos humanos de la población, estipulados en la CN.
 - Mediador entre actores sociales representativos de conflictos socioeconómicos irresueltos de la sociedad (índole económica, laboral, ambiental, salud, educación y cultura y/o defensa de derechos humanos) con el fin de evitar que éstos se prolonguen sin posibilidades de definir una solución negociada.
- Construir un Sistema de Indicadores de Desarrollo Sostenible para Argentina (SIDS), que procure reflejar y medir las interrelaciones entre la dimensión económica, social, ambiental e institucional con el fin subyacente de definir normativas que mejoren la calidad de vida en forma sostenible.
- Se considera correcta, y adecuada, la elección del accionar de la DPN como un indicador de la participación semidirecta de los ciudadanos en la regulación, control o elaboración de los actos de gobierno, a través de sus políticas públicas, que sostengan, en el tiempo, un aumento de la calidad de vida de los ciudadanos.

En función de lo expresado, se considera:

De suma utilidad la búsqueda, y perfeccionamiento, de un método de medición de la sostenibilidad del desarrollo del sistema socio-ecológico total.

La DPN debe acompañar el trabajo elaborado por la SADS para asegurar un uso correcto del indicador de desarrollo visto desde el punto de vista Institucional-DPN. Para ello acordó, entre las diversas instituciones presentes en el grupo de trabajo, el siguiente contenido de indicadores:

Indicador de Desarrollo dentro del Subsistema Institucional:

Número de actuaciones iniciadas ante la DPN, computadas cada 100.000 habitantes.

Indicadores Complementarios:

Porcentaje de actuaciones por áreas temáticas.

Composición de los denunciantes.

TEMÁTICA.

1. Evaluación cuantitativa de la demanda del Area:

Se vuelve a señalar que la dinámica y la importancia de los problemas ambientales, no se refleja en el número de actuaciones o quejas tramitadas, sino en el alcance plural, colectivo de cada uno de los reclamos recibidos. Sin embargo es importante informar cuáles son las mayores preocupaciones que han requerido la atención de esta Defensoría. Las mismas se expresan a partir de la clasificación temática con la que trabaja el área.

Los problemas ambientales se caracterizan por su complejidad, es decir, que siempre en un conflicto ambiental se conjugan diversos planos o sectores de la realidad que pugnan por sobresalir. Este es el nudo de la visión ambiental. Por ello para una mejor comprensión de los problemas que se abordan en el área, y a su vez, para la promoción de respuestas afines a cada uno de ellos, pese a la casuística, se estructura el trabajo en base a la siguiente clasificación:

Actuaciones en las que se investiga:

- Los impactos negativos de actividades del hombre (minería, agro, industrias, servicios y obras públicas, etc.).
- La presencia o no de la visión integral para la adecuada gestión de un recurso o ecosistema determinado.
- La implicancia internacional de un conflicto ambiental.

CLASIFICACION DE LA DEMANDA DE LA CIUDADANIA A LA DEFENSORIA, durante el año 2006.

1. ACTIVIDADES ANTROPICAS

1.1. PRIMARIAS

- MINERIA (5%)
- HIDROCARBURIFERA (1%)
- AGROPECUARIA (4%)
- PESQUERA (0%)
- FORESTAL (4%)

1.2. SECUNDARIAS: -INDUSTRIA Y TECNOLOGIA (23%)

1.3. TERCIARIAS

- ENERGIA (7%)
- OBRAS (9%)
- SERVICIOS PUBLICOS (33%)
- COMERCIO (2%)

1.4. CONSUMIDORES (0%)

2. GESTION RECURSOS NATURALES:

- INTERPROVINCIAL (0%)
- PROVINCIAL (8%)

3 PROBLEMAS INTERNACIONALES

- LIMITOFES (1%)

NO LIMITROFES (3%)

2. Evaluación cualitativa de la demanda del Area: principales temas abordados.

2.1. Recomendaciones y/o Exhortos.

2.1.1. Contaminación del Medio Ambiente por transformadores que utilizan PCBs.

En base a numerosas actuaciones sobre el tema, presentadas desde diversas provincias por particulares, por grupos de vecinos o por Centros de Gestión y Participación de la Capital Federal, y como consecuencia de las investigaciones emprendidas, se resuelve:

Artículo 1º: Recomendar al PODER EJECUTIVO NACIONAL, la inmediata reglamentación de la ley de presupuestos mínimos de protección ambiental denominada Ley de Gestión y Eliminación de PCBs N° 25.670, que posee carácter de orden público, siendo que el plazo para dar cumplimiento a la obligación constitucional de reglamentación, expirara el 19 de enero de 2003.

Artículo 2º: Recomendar al MINISTRO DE SALUD Y AMBIENTE DE LA NACION, en el ámbito de su competencia, la inmediata implementación de la Ley N° 25.670, sin perjuicio de lo expresado en el artículo 1º.

2.1.2. Daño al ambiente por instalación de una antena de telefonía celular en un predio hospitalario.

En base al reclamo presentado por particulares y concejales de la localidad de Olavarría, provincia de Buenos Aires, y luego de considerar los hechos presentados, se resuelve:

Artículo 1º: Exhortar a la SECRETARIA DE POLITICA AMBIENTAL de la PROVINCIA DE BUENOS AIRES, a adoptar las medidas necesarias a efectos de que se proceda a la relocalización de la antena de telefonía celular perteneciente a la Compañía de Teléfonos del Interior ubicada en la calle Alsina, esquina Rufino de la ciudad de Olavarría, provincia de Buenos Aires, cumplimentando en todo con lo dispuesto en la Resolución N° 900/05.

Asimismo, y atento el riesgo potencial al ambiente y a la salud que dicha instalación irregular podría generar, se adopte como medida preventiva, la suspensión del funcionamiento de la antena.

Artículo 2º: Exhortar a la MUNICIPALIDAD de OLAVARRIA a adoptar las medidas necesarias, atendiendo el incumplimiento manifiesto de la Resolución N° 900/05 de la Secretaría de Política Ambiental, a efectos de que se cumplimente con la resolución mencionada especialmente con el art. 22 de la misma.

Artículo 3º: Recomendar a la COMISION NACIONAL de COMUNICACIONES en los términos del art. 8º de la Resolución N° 3690/04 a aplicar las sanciones previstas en la legislación vigente a la Compañía de Teléfonos del Interior por la instalación irregular de la antena de telefonía ubicada en la calle Alsina, esquina Rufino de la ciudad de Olavarría, provincia de Buenos Aires.

2.1.3. Contaminación del Río Reconquista.

En base a las denuncias presentadas por diversas ONGs, y apoyados en la investigación de fondo que se lleva a cabo en la DPN sobre la contaminación en la cuenca del río Reconquista, se tomó paralelamente un caso particular -el barrio El Arco, Benavídez, Partido del Tigre- y se resolvió Recomendar y Exhortar :

Artículo 1° -Exhortar a la SECRETARIA DE POLITICA AMBIENTAL de la PROVINCIA DE BUENOS AIRES a dar estricto cumplimiento a la tarea de fiscalización de las diferentes actividades contaminantes, en especial las industriales y de actividades de servicios, de acuerdo a un plan de control sistemático, público y participativo que garantice el acceso a la información ambiental.

Artículo 2° -Exhortar a la AUTORIDAD DEL AGUA de la provincia a aplicar las medidas necesarias para el cese inmediato de la contaminación del agua superficial y subterránea derivada de fuentes de generación de contaminantes fijas y móviles.

Artículo 3°-Recomendar a la SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE de la NACION para que provea las medidas conducentes para garantizar los derechos ambientales de los habitantes del citado barrio en lo atinente a su competencia.

Conjuntamente, el AREA IV de esta DPN abordó la problemática vinculada al consumo de agua contaminada en el mismo barrio. (Resolución DP N° 70/06).

2.1.4. Cuenca Hídrica Matanza-Riachuelo.

Respecto a este tema, el DPN con el grupo de organizaciones participantes, continuaron con el seguimiento de las Recomendaciones formuladas en el año 2003. A raíz de ello, en mayo del año 2006 se concluyó este primer seguimiento con un nuevo Informe.

Dichas Resoluciones, conjuntamente con el Informe Especial y el Reporte Ejecutivo, se puso en conocimiento de:

- JEFE de GABINETE de MINISTROS de la NACION.
- PRESIDENCIAS de la COMISION BICAMERAL PERMANENTE DE A DEFENSORIA DEL PUEBLO, CAMARA de SENADORES y CAMARA de DIPUTADOS, del H.C. de la NACION.
- GOBERNADOR de la PROVINCIA de BUENOS AIRES.
- INTENDENTES de los partidos en torno a toda la Cuenca del río Matanza-Riachuelo.

Dentro de la consideración del caso planteado, se resuelve INSISTIR ante las autoridades competentes sobre algunas de las recomendaciones previas:

Artículo 1°: Insistir ante el SEÑOR MINISTRO DE SALUD Y AMBIENTE de la NACION con la adopción de las medidas que se recomendaran en la Resolución DPN N° 31/03, esto es, la realización, por sí o de manera conjunta con los organismos de salud involucrados, de un relevamiento de impacto actualizado sobre la salud del núcleo poblacional lindante a la ribera de la Cuenca Hídrica MATANZA -RIACHUELO (en especial, menores de edad) de tóxicos ambientales, a los fines de determinar, por medio de estudios especializados, la presencia de casos de enfermedades y/o patologías cuyas causas

generadoras guarden directa relación con la contaminación de la Cuenca Hídrica Matanza-Riachuelo y su área de influencia; con la consecuente responsabilidad que tal omisión traería aparejada.

2.2. Actividades antrópicas primarias.

2.2.1. Minera.

Por un lado, se ha continuado con la serie de actuaciones individuales, presentadas por diversos ciudadanos de las provincias de Mendoza, Catamarca, San Juan y La Rioja, referidas a situaciones de contaminación ambiental a partir de explotaciones mineras de distintas características. En las mismas se lleva a cabo el seguimiento de las acciones emprendidas con señalamientos según los casos.

Respecto de las nuevas actuaciones, las mismas están referidas a:

- a) La empresa “La Alumbreira”, en la provincia de Catamarca, con problemas de contaminación de aguas.
- b) Al conjunto de emprendimientos nuevos, en el sur de la provincia de Mendoza, relacionadas con minas a cielo abierto, de oro y plata, localizadas en lugares donde se encuentran los principales reservorios de agua mineral del sur provincial y que, según los denunciadores, afectan “...en forma directa el perfil agro-industrial, ganadero y turístico de General Alvear y zona de influencia...”.
- c) La mina de uranio de Sierra Pintada, provincia de Mendoza, bajo responsabilidad de la CNEA, en donde los interesados, representantes de diversas instituciones y de más de 300 ciudadanos de San Rafael, solicitan la intervención del DPN a raíz de “...la no remediación, hasta el día de hoy, de la mina de uranio operada por la CNEA, solicitando se realice la misma en el sitio citado, incluyendo la totalidad de los residuos depositados además de las aguas de cantera y residuos sólidos que se señalaron en su momento...”.
- d) Al emprendimiento “La Famatina”, en la provincia de La Rioja, perteneciente a la empresa canadiense Barrick Gold, con el proyecto de una explotación de oro y plata, a cielo abierto, que utilizaría la técnica de lixiviación con uso de cianuro.
- e) La zona minera en la provincia de Mendoza, limítrofe con la mina Chilena “El Teniente”, al sur de la laguna del Diamante. Los interesados, integrantes del Concejo Deliberante de la Municipalidad de San Carlos, solicitan que se garanticen, ante la exploración por diversas empresas extranjeras en búsqueda de cobre y oro, una serie de derechos y controles, referidos a estudios de impacto ambiental, traslado de los explosivos, preservación de la calidad de aguas, seguridad de frontera y mecanismos de consulta y de audiencias públicas.

En todos estos casos se procedió, en la investigación específica, a solicitar pedidos de informe a los organismos correspondientes con incumbencia en el tema y a analizar la información recibida.

En el caso específico de los grandes emprendimientos mineros en la provincia de San Juan, investigados dentro de una actuación individual de un denunciante de la provincia, se han mantenido diversas reuniones -con ONG’s, con ciudadanos provinciales, con funcionarios públicos provinciales, con funcionarios públicos nacionales- con el objeto de

ahondar en la investigación de seguimiento de estos emprendimientos y con miras a intervenir sobre ciertos puntos específicos.

Por otro lado, se ha continuado con la investigación de oficio referida al conjunto de la política minera a nivel nacional, en donde, en base a observaciones de campo surgidas en visitas a las regiones de las provincias de Catamarca, San Juan y Tucumán, así como en base a entrevistas a ciudadanos de la región citada, se optó por una recomendación, en forma de nota oficial, a los señores Gobernadores de dichas provincias y a los Secretarios de Estado en Minería y en Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable.

Dicha recomendación refleja la preocupación de la DPN por las políticas sociales llevadas a cabo por las grandes empresas mineras en la región de sus asentamientos, ya que las mismas vienen afectando, a nuestro criterio, la libertad de opinión y de formación de criterio independiente de la ciudadanía respecto a la defensa de sus derechos -a vivir en un ambiente sano, desde el punto de vista ambiental- con los concomitantes deberes de contralores que tiene la ciudadanía respecto a la preservación de los valores de calidad de ese ambiente donde habitan.

Existió un fuerte apoyo de la ciudadanía a la recomendación llevada a cabo desde esta DPN, así como una fuerte reacción de ciertos funcionarios de Estado al señalamiento aludido.

A continuación se transcribe uno de los comentarios periodísticos (Fuente: “El diario de Madryn 03/10/06) que se escribieron en el momento de los acontecimientos descriptos:

“DONACIONES PREOCUPANTES EN CATAMARCA, TUCUMAN Y SAN JUAN POR PARTE DE EMPRESAS MINERAS” .

“CUIDADO CON EL ASISTENCIALISMO MINERO QUE MANIPULA Y CONDICIONA LA LIBERTAD DE LA COMUNIDAD”.

“En el marco de la investigación puesta en marcha para determinar el desarrollo de la política minera en el país, el Defensor del Pueblo de la Nación, Eduardo Mondino, le ha manifestado su preocupación a los Gobernadores de las provincias de Catamarca, Tucumán y San Juan y a los respectivos Secretarios de Medio Ambiente y Minería de la Nación y les solicitó que investiguen el hecho.

Comienza señalando el Ombudsman nacional que, sin expedirse aún sobre los efectos ambientales que esa actividad produce y que se encuentran en pleno estudio, “hemos advertido hechos de gravedad vinculados específicamente con el accionar por parte de las empresas mineras sobre la sociedad y, en particular, su impacto en la educación pública”.

Mondino advierte que a partir de una serie de reclamos recibidos en la Defensoría nacional surge una modalidad de acción de grandes empresas (Barrick Gold Corp. y la Unión Transitoria de Empresas que conforman Minera Alumbrera Ltd. y Yacimientos Mineros de Agua de Dionisio (YMAD) dirigida concretamente a brindar asistencialismo directo a instituciones educativas y a otras organizaciones sociales.

“Mi interés en esta instancia - señala el Ombudsman - es llamar la atención sobre este problema puntual que se observa en el plano social y que es interpretado por nosotros como un daño a la identidad y a los bienes o valores colectivos, daños también comprendidos en el concepto de daño ambiental”.

Funcionarios de la Defensoría concurren en tres oportunidades a las provincias de

San Juan, Tucumán y Catamarca observando en distintas localidades como se desarrolla por parte de las citadas empresas mineras-con total habitualidad y naturalidad - la ayuda y colaboración a escuelas públicas y privadas, hospitales, organizaciones agrícola-ganadero-industriales, eventos culturales, programas de restauración de patrimonios culturales municipales y/o provinciales: “Estos hechos son preocupantes en razón de que dichas donaciones - acompañadas con ostentosos actos publicitarios - provocan la captación indirecta de voluntades y la limitación del ejercicio de la opinión de las comunidades, gravedad que se ve amplificada al dirigirse estas acciones a educandos que poseen entre 3 y 18 años de edad, quienes no solo reciben información a procesar sino que están en edad de FORMACION DE CONCIENCIA Y DE VALORES”, apunta Mondino.

Para el Ombudsman no es la donación en sí el hecho preocupante, sino que estas acciones vengán acompañadas, de una manera o de otra, por una contrapartida publicitaria a favor del trabajo desarrollado por las empresas mineras, pudiendo este simple hecho inhibir toda posible crítica y, aún más, restringir la participación y el ejercicio de la población en la defensa de los derechos ambientales que consideren violados.

Advierte Mondino que en un programa nacional de desarrollo sustentable el Estado juega -desde el punto de vista social- un rol indelegable como garante del ejercicio pleno de las libertades públicas en pos de un bienestar general presente. El Estado debe ser extremadamente cuidadoso para que el cumplimiento de las funciones que le son obligatorias y justifican su razón de ser, tales como la promoción de la educación, la salud y la preservación del ambiente, no se conviertan en un instrumento de asistencialismo privado, en este caso minero, a través de la manipulación y condicionamiento de la libertad de los habitantes de una determinada comunidad”.

2.2.2. Agropecuaria.

2.2.2.1. Establecimientos avícolas.

A partir de la presentación del Honorable Concejo Deliberante de la localidad de Luján en la Provincia de Buenos Aires, en la cuál denunciaban la contaminación, sobre todo por muy fuertes olores que se produciría por el funcionamiento en dicha localidad o en los alrededores de la misma de establecimientos avícolas, ésta institución inició una investigación.

Durante el período que duró la misma se cursaron pedidos de informes al MINISTERIO DE ASUNTOS AGRARIOS DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, A LA MUNICIPALIDAD DE LUJAN, como también formó parte de esta investigación una jornada de inspección de los mencionados establecimientos.

Las requisitorias hechas fueron evacuadas correctamente. Aquí cabe resaltar que el chequeo hecho en el lugar mismo de los problemas fue muy fructífero ya que se comprobaron muchas de las situaciones denunciadas. Esto tiene que ser un antecedente para este tipo de investigaciones.

Finalmente ponemos de relieve que en virtud de la investigación efectuada y de la información obtenida, está la cuestión en proceso de ser motivo de resolución por parte del Defensor del Pueblo de la Nación.

2.2.2.2. Remediación del predio del SENASA en el barrio de Alta Córdoba (CORDOBA).

La ONG de origen mediterráneo Centro de Derechos Humanos y Ambiente (CEDHA) pidió la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación en la actuación judicial que dicha organización inició contra el SENASA por recomposición ambiental, donde se ha reclamado la recomposición ambiental del predio citado, sito en calle Avellaneda 1178 de la ciudad de Córdoba.

A partir de lo comentado es que con fecha de diciembre de 2006 el Defensor del Pueblo de la Nación toma intervención por ante la justicia federal contra el SENASA.

La motivación de esta nueva acción, que se engloba en todo lo que se viene actuando desde la institución en materia de plaguicidas, es que se les ordene la inmediata puesta en marcha del plan de recomposición ambiental del predio en cuestión y además, como dato original de la presentación, se pidió a la justicia que se realicen estudios epidemiológicos a los habitantes de la zona de influencia del predio.

2.3. Actividades antrópicas secundarias.

2.3.1. Pequeñas y medianas industrias locales.

Debe destacarse la existencia de actuaciones iniciadas en forma individual por vecinos, o por grupos de vecinos, en los que se exponen temas particulares o que sólo involucran a un grupo reducido de ciudadanos que solicitan la intervención del Defensor del Pueblo por temas en su mayoría de índole comunal o provincial.

En el caso de estas quejas en particular, las mismas revisten importancia por la cantidad de gente que se vería involucrada, vulnerando sus derechos ambientales individuales y colectivos de comprobarse que la queja reviste entidad, tal es el caso de la emanación de olores de determinadas fabricas, contaminación sonora, ambiental etc. Sin perjuicio de ello también se denota contaminación de los recursos naturales.

Debe señalarse que la mayor parte de las solicitudes requieren un seguimiento telefónico, a efectos de lograr las respuestas, siendo en algunos de estos casos, sin perjuicio del esfuerzo, no satisfechas.

Frente a estas denuncias el Defensor ha intervenido en la búsqueda de una solución, no sencilla, pero segura, encontrándose varias de ellas en pleno proceso de investigación con sus solicitudes de informes respectivos, procurando -cuando el caso lo considere y dentro de las posibilidades- comparecer al lugar o realizar contacto con los requerientes a efectos de poder conocer en forma directa los reclamos de los ciudadanos.

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

El Defensor del Pueblo de la Nación, atento a la información de público conocimiento que daba cuenta de la solicitud de la población de Alta Córdoba, Provincia de Córdoba, de la necesidad de erradicar una planta de producción de dióxido de uranio instalada en ese vecindario, así como del depósito de residuos radioactivos, además de la urgente remediación del predio de la empresa responsable Dioxitek S.A., promueve una actuación de oficio.

El fin era determinar el alcance de los hechos y la responsabilidad que le incumbía a

las autoridades u organismos nacionales involucrados, si la contaminación comprobada configura daño ambiental colectivo, o no, y las eventuales medidas urgentes y políticas a implementar a los fines de lograr que las autoridades competentes, tanto nacionales como provinciales o municipales, den cumplimiento a sus obligaciones legales en protección del derecho humano constitucional a vivir en un ambiente sano, contenido en el artículo 41 de nuestra Constitución Nacional.

Los antecedentes fácticos de la actuación son los siguientes:

Desde 1952 la COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ATÓMICA (CNEA) ocupa un predio en Alta Córdoba, donde instala una planta de “Purificación de concentrado de uranio y Conversión a polvo del dióxido de uranio” desde el año 1997, licenciada por la AUTORIDAD REGULATORIA NUCLEAR (ARN).

Previamente, desde la década del 1970, existía en ese predio una planta más antigua de procesamiento de uranio natural, quedando desde esa época colas de tratamiento con material remanente. Antes de 1952 funcionó una industria que manipuló cromo entre otras sustancias.

- En la planta actual se lleva a cabo un proceso industrial de alta tecnología que se realiza a partir del mineral natural de uranio. Se fabrican pastillas que se utilizan para los elementos combustibles de las centrales nucleares de Atucha 1 y Embalse. O sea, es parte del combustible que alimenta los reactores de potencia.
- Actualmente la planta es operada por DIOXITEK S.A. cuya propiedad es de la COMISION NACIONAL DE ENERGIA ATOMICA en un 99%. Los controles sobre la actividad nuclear los realiza la AUTORIDAD REGULATORIA NUCLEAR.
- En el predio existe un pasivo ambiental anterior a Dioxitek, e inclusive anterior a la CNEA, donde funcionara el establecimiento industrial que utilizaba cromo.

Es útil recordar que la actividad nuclear se encuentra “nacionalizada” por ley nacional, que establece la competencia nacional para esta materia. Ella ha sido complementada por la Ley Nacional de Gestión de Residuos de la Actividad Nuclear N° 25.018. A su turno la legislación nacional de presupuestos mínimos de protección ambiental exige innumerables obligaciones a las actividades que puedan causar riesgo ambiental, específicamente la Ley N° 25.675, la que obliga a generar información ambiental sistemática y a permitir su conocimiento por la población. Por su parte la Ley N° 25.831, de información pública ambiental, garantiza el acceso a la información ambiental, así como la Ley N° 25.688 de gestión ambiental de aguas, impone claras obligaciones a las autoridades hídricas respecto a la contaminación eventual del recurso agua.

Los vecinos de la localidad citada, por Asamblea Autoconvocada del Barrio Alta Córdoba, solicitan al Intendente de la ciudad de Córdoba, para que:

- Se erradique definitivamente la planta de producción de dióxido de uranio de ese vecindario.
 - Se erradique el depósito de residuos radioactivos de baja actividad.
 - Se trasladen los tóxicos no radioactivos.
-

- Se provea a la remediación completa del predio (suelo, agua).
- Se realice una Auditoría Ambiental concretada por un organismo independiente de la CNEA o de la ARN.
- Se establezca la responsabilidad de dichas erradicaciones en la Empresa misma, Dioxitek S.A, y en la CNEA.

La actuación del DPN se avocó a:

- Los requerimientos de informes a la Autoridad Regulatoria Nuclear, a la Comisión Nacional de Energía Atómica, al Gobierno de la provincia de Córdoba, a la Universidad Tecnológica Nacional, a la Universidad Nacional de Córdoba, a la Agencia Córdoba Ambiente y a la Intendencia de la ciudad Córdoba.
 - Los mismos estaban dirigidos a determinar fundamentalmente el funcionamiento de la Empresa Dioxitek S.A. desde el punto de vista de:
 - a) factores de seguridad a respetar, tipo de controles existentes.
 - b) frecuencia de los mismos, resultados obtenidos.
 - c) anomalías de los últimos cinco años. Correcciones.
 - d) riesgos posibles y márgenes de peligrosidad en almacenamiento de residuos radioactivos de baja actividad.
 - Así como a conocer el proyecto de traslado de la planta, actualmente operada por DIOXITEK S.A., y si existe propuesta técnica para la remediación del pasivo ambiental del terreno.
- La organización de reuniones, junto con el Secretario Técnico de la DPN, con ambos organismos: CNEA (COMISION NACIONAL DE ENERGIA ATOMICA) Y ARN (AUTORIDAD REGULATORIA NUCLEAR) con el fin de esclarecer qué compete a cada organismo, cómo están acondicionadas las colas de uranio y su impacto ambiental, grado de contacto con la población y organización de una visita del DPN a las instalaciones.

De las contestaciones obtenidas, así como del resultado de las reuniones realizadas con las autoridades citadas, surge que el traslado no ha sido solicitado formalmente por DIOXITEK, pero se expresa que la necesidad de traslado es por cuestiones de optimizar la actividad industrial, lo que no puede realizarse en la ubicación actual.

A su vez, la provincia niega tener competencia en el tema.

No han contestado aún ni la Universidad Nacional de Córdoba ni el Municipio de la ciudad de Córdoba. Al respecto se han reiterado pedidos de informes faltantes, así como uno nuevo a la Autoridad Regulatoria Nuclear.

Los responsables del presente caso concurren, durante el mes de agosto de 2006, a una Audiencia Pública en la provincia de Mendoza, para evaluar la instalación de la planta en cuestión en San Rafael, dentro de un proyecto de ampliación de la planta de la empresa citada en miras a responder a las demandas de funcionamiento de la Central Atómica Atucha II. Pero la respuesta por parte de la población no fue positiva.

Como síntesis, al día de hoy, puede decirse que no hay proyecto concreto de traslado, si bien existió un estudio de factibilidad para trasladar Dioxitek a San Rafael de Mendoza. Por otro lado, respecto a los pasivos, se proyecta trasladarlos a TANTI, provincia de Córdoba, dado que allí ya existen pasivos similares, en mucha mayor cantidad.

2.4. Actividades antrópicas terciarias.

2.4.1. Gestión y eliminación de PCBs.

La temática PCBs ha sido quizá una de las que más quejas ha tenido la DPN y, a su vez, actuaciones que ha producido en el presente año en este área de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable. Hoy ya existe una Ley Nacional que regula el funcionamiento de éstos.

La primera afirmación tiene que ver con el hecho que se han presentado quejas de distintos puntos del país, ejemplificamos Salta, Corrientes, Santiago del Estero, Buenos Aires y también la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En todos los casos el problema tendría que ver con:

- primero, con la presencia de PCBs en los transformadores.
- segundo, con que los niveles de esta sustancia, considerada probablemente cancerígena, estarían por encima de los valores permitidos.

Es en ese sentido que se remitieron pedidos de informes a las distintas empresas de energía de las provincias reclamantes, como así también a los prestadores no estatales y sus entes reguladores, además de los organismos del Estado que tuvieran injerencia en la cuestión.

En segundo lugar las distintas respuestas de los órganos requeridos, y la existencia de la Ley N° 25.670, fue llevando a las distintas investigaciones, más allá de sus soluciones particulares, a un mismo destino final en este estadio temporal, el cual es procurar la reglamentación por parte del Poder Ejecutivo Nacional de la mencionada ley.

Finalmente, el Defensor del Pueblo de la Nación dictó la Recomendación N° 56/06, que fue publicada en el Boletín Oficial de la República Argentina con fecha 24 de mayo del citado año.

2.4.2. Campos electromagnéticos.

Por el presente, se informa la existencia de varias actuaciones iniciadas sobre presunto perjuicio ocasionado por efectos nocivos vinculados a la instalación de antenas de telefonía celular.

Es de particular importancia la solicitud efectuada por un grupo de vecinos de la localidad de Olavarría, provincia de Buenos Aires, respecto a la instalación de una antena en el predio del hospital zonal, violando palpablemente la normativa vigente.

El DPN, atento a la información recabada, las reuniones efectuadas con los vecinos y las inspecciones realizadas, decide:

- 1- EXHORTAR a la Secretaría de Política Ambiental de la Provincia de Buenos Aires
-

a adoptar las medidas necesarias a efectos de que se proceda a la relocalización de la antena de telefonía celular; cumplimentando en un todo con lo dispuesto en la normativa aplicable.

Asimismo, y atento al riesgo potencial al ambiente y a la salud que dicha instalación irregular podría generar, se adopte como medida preventiva, la suspensión del funcionamiento de la antena.

2- EXHORTAR a la Municipalidad de la localidad en cuestión a adoptar las medidas necesarias, atendiendo el incumplimiento manifiesto de la normativa aplicable en la materia, al cumplimiento efectivo de la misma.

3- RECOMENDAR a la Comisión Nacional de Comunicaciones a aplicar las sanciones, previstas en la legislación vigente, a la compañía de teléfonos.

En este orden de ideas se destaca que los municipios (de la provincia de Bs. As) en la mayoría de los casos no responden los pedidos efectuados, no siendo el caso de la autoridad ambiental en la provincia de Buenos Aires, ni de las autoridades de aplicación ambiental del resto de las provincias, quienes habitualmente cumplen en responder el requerimiento de esta Institución.

2.4.3. Transporte ferroviario.

Como consecuencia de distintas reuniones que se llevaron a cabo, con distintos organismos de índole nacional, de la ciudad de Buenos Aires, en el ámbito de la Comisión Nacional Reguladora del Transporte- con referencia a la problemática del “Tren Blanco”, llamadas de este modo las formaciones ferroviarias que están destinadas al transporte de los denominados “cartoneros” y del producido de su trabajo diario, el Defensor del Pueblo de la Nación, que participó representado por el Area de Medio Ambiente en dichas reuniones, inició una investigación de oficio.

Las mencionadas reuniones fueron desarrolladas durante los meses de abril y mayo de 2006, como así también durante los meses de agosto y septiembre de ese año se realizaron visitas a las distintas formaciones en cuestión.

La intervención del Defensor en esta particular situación estuvo motivada, principalmente, por lograr el desarrollo de centros de acopio de los productos de desecho, para que los recicladores los comercialicen antes de subir a los trenes.

Al finalizar 2006 se estaban tramitando pedidos de informes a las distintas concesionarias de servicios ferroviarios.

2.5. Gestión de recursos naturales: problemas interprovinciales.

2.5.1. Cuenca Hidrográfica Salí - Dulce.

Actuación iniciada de oficio por el Defensor del Pueblo de la Nación, que trata la problemática ambiental de la contaminación de la cuenca de los ríos Salí y Dulce, y que abarca nada menos que a cinco provincias argentinas:

Salta - 1.079.051 habitantes
Tucumán - 1.338.523 habitantes
Catamarca - 334.568 habitantes
Santiago del Estero - 804.457 habitantes

Córdoba - 3.066.801 habitantes

La contaminación es producida por los efluentes industriales, y cloacales, vertidos a las aguas sin ningún tipo de tratamiento previo. También por la existencia de erosión por deforestación y sobreexplotación ganadera.

La problemática planteada fue objeto de numerosas actuaciones en el ámbito de esta institución, las que reciben trámite conjunto. En el marco de las mismas se llevó a cabo una investigación de más de 1000 fojas.

Se formularon requerimientos a los organismos públicos competentes (nacionales, provinciales y municipales) y se visitaron las provincias afectadas para recabar toda la información necesaria y posible.

La voluminosa documentación obrante en la institución denota los innumerables proyectos, iniciativas y esfuerzos, que se realizaron, pretendiendo en todos los casos el saneamiento de la cuenca, nunca llegando a ejecutarse.

En consecuencia, y según lo consignado en los estudios técnicos e informes periciales que se encuentran en nuestro poder, se constata la persistencia del problema aquí relatado.

En base a todo lo descripto queda por agregar lo actuado durante el presente año 2006. Entre las cuestiones mas importantes podemos ver las siguientes:

La investigación continuó durante todo el año 2006, es así que durante el mes de mayo se remitieron pedidos de informes actualizados, en función de la situación reinante, tanto a la administración pública nacional como a organismos provinciales.

Asimismo, se realizaron reuniones con los Defensores del Pueblo Provinciales.

Finalmente, han surgido nuevas cuestiones en la investigación en torno a la contaminación hídrica a fines de 2006, en la provincia de Tucumán, que motivaron el consecuente avocamiento a las mismas y en la que, sin dudas, es la cuenca hídrica más importante del país con problemas de contaminación, quizá junto a las cuencas del Matanza-Riachuelo y del Reconquista.

2.5.2. Cuenca Hidrográfica de Matanza-Riachuelo.

Se debe señalar que el tema de la Cuenca Matanza-Riachuelo ha sido, hasta la fecha, el tema fundamental de trabajo, junto con la investigación sobre la Cuenca del río Reconquista, dentro del Area de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable de esta Institución.

En ambos casos se ha adoptado una metodología de trabajo que esta Defensoría viene privilegiando en los últimos años. La misma consiste en concentrar los esfuerzos de trabajo sobre una temática ambiental amplia y urgente por su gravedad, abarcativa tanto desde el punto de vista de los ciudadanos afectados por los problemas presentes como de la complejidad de factores que intervienen en la definición del problema y en la búsqueda de soluciones.

Este enfoque prioriza la incorporación, y participación, en la investigación no sólo de los técnicos de esta Institución sino además, en forma ampliada, de las diversas organizaciones públicas y privadas interesadas en la temática, integrando un equipo interdisciplinario capaz de abordar los aspectos principales del problema, ahondando en las

soluciones.

Como ya se había señalado el año pasado, esta red intersectorial continuó durante el año 2006 con su trabajo de seguimiento, luego de haber producido dos informes de la Cuenca Matanza-Riachuelo, el segundo del cual se titula: 'INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LO ACTUADO POR LAS AUTORIDADES COMPETENTES'.

A continuación se detallan, suscintamente, las acciones emprendidas, en este tema, en el último año:

2.5.2.1. La participación del Defensor del Pueblo de la Nación, ante el Tribunal de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, a raíz de la demanda presentada por vecinos contra el Estado Nacional y Otros, sobre daños y perjuicios (daños derivados de la contaminación ambiental del río Matanza-Riachuelo).

La presencia del Defensor del Pueblo fue requerida por los vecinos, quienes solicitaron su presencia como tercero en los términos previstos en el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

El Defensor del Pueblo de la Nación solicitó una ampliación de la demanda extendida a los catorce Municipalidades comprendidas dentro de la cuenca, con el objeto que se condene a las instancias demandadas, a que arbitren la totalidad de las acciones necesarias que conduzcan al cese de la actividad contaminante y a la recomposición del ambiente dañado de la zona correspondiente a la cuenca citada.

El Alto Tribunal de Justicia le reconoce al Defensor del Pueblo de la Nación legitimación como tercero para intervenir en la causa contra los demandados originales, por el artículo 86 de la Constitución Nacional, pero deniega la solicitud de ampliación a los municipios como demandados culpables, por considerar que los actores originales no han dirigido reclamo de ninguna especie, infringiendo de este modo el alcance subjetivo asignado por los pretensores a la reclamación.

2.5.2.2. Participación del Defensor del Pueblo de la Nación en la primera Audiencia Pública convocada por el Tribunal de la Corte Suprema de Justicia de la Nación en el juicio por la contaminación de la Cuenca Matanza - Riachuelo.

Se transcribe a continuación la exposición del Defensor del Pueblo de la Nación con el fin de sintetizar, a través de dicha exposición, la posición asumida en este tema por esta Institución:

“La Defensoría del Pueblo de la Nación llega a este proceso judicial, luego de un largo camino transitado, cuando desde el año 2002 recibió la alarmante denuncia de la Asociación de Vecinos de La Boca sobre la contaminación en el Río Matanza-Riachuelo. Estos vecinos, junto con los vecinos de Dock Sud, expresaron su gran preocupación por los diversos problemas ambientales presentes, no sólo en el recurso hídrico, sino en el territorio que compone esta Cuenca, que abarca 14 municipios de la provincia de Buenos Aires y un 34% del territorio de la Ciudad Autónoma de Bs. As.

Pero la mayor preocupación demostrada se debía a la total falta de acciones y políticas específicas por parte de las autoridades gubernamentales competentes, tanto las de medio ambiente, como las de salud, y particularmente las del Comité Ejecutor Matanza-

Riachuelo, ente creado en 1995 tras la promesa de saneamiento en 1000 días.

Diversas gestiones gubernamentales habían intentado ocuparse del tema, pero el resultado siempre fue infructuoso. No fueron suficientes los grandes anuncios, ni los créditos obtenidos. El problema continuó agravándose. Dada la envergadura y la complejidad de la cuestión denunciada esta Defensoría convocó a diversas organizaciones públicas y privadas para integrar un equipo interdisciplinario capaz de abordar los aspectos principales del problema y ahondar en las soluciones.

Ellas fueron:

- DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD
- UNIVERSIDAD TECNOLOGICA NACIONAL
- FACULTAD REGIONAL BUENOS AIRES
- FUNDACIÓN AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES (FARN)
- CENTRO DE ESTUDIOS LEGALES Y SOCIALES (CELS)
- FUNDACION CIUDAD
- PODER CIUDADANO
- GREENPEACE
- FUNDACION METROPOLITANA
- UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA MATANZA
- ASOCIACION POPULAR DE LA MATANZA.

Y en este marco se definieron, a priori, los principales temas a investigar:

- la calidad de los recursos naturales que componen el ambiente delimitado por el territorio que bañan las aguas de los ríos Matanza y Riachuelo, con sus respectivos afluentes.
- la situación sanitaria de la población que se asienta sobre este territorio, en particular aquella que se encuentra más expuesta a los efectos del modelo de desarrollo económico no sustentable del que son víctimas, tanto por tener que convivir con la contaminación, como por encontrarse excluidos de todos los sistemas formales de trabajo, de educación, de salud y de asistencia social.
- el tipo de respuesta jurídica e institucional que había realizado el nivel gubernamental para este abordaje.

El desafío era importante, pero se fue incrementando día a día, cuando este equipo de trabajo tuvo que sortear los numerosos obstáculos existentes para demostrar la contaminación que MUCHOS conocían, que ALGUNOS habían estudiado, pero que TODOS se empeñaban en ocultar, pretendiendo barrer bajo la alfombra los estudios técnicos demostrativos de la gravedad notoria.

El resultado fue el PRIMER INFORME ESPECIAL SOBRE LA CONTAMINACION DE LA CUENCA MATANZA RIACHUELO, emitido en diciembre del año 2003. En el mismo, se concluyó que:

LA SITUACION DE SALUD no podía precisarse, aunque sí presumir su gravedad, dado que las autoridades públicas no disponían de los estudios o antecedentes técnicos necesarios para conocer la situación sanitaria de esta población, estimada entonces, en 5 millones de habitantes según información del INDEC. Sólo se conoció el estudio efectuado por el Municipio de Avellaneda y el gobierno nacional, con la cooperación japonesa, en Villa Inflamable, que encontró que el 50% de los niños poseía plomo en sangre siendo esta cifra el triple de la encontrada en la población de control que fue Villa Corina; que por otra parte, el 10% de los niños poseía cromo en orina en la población de control y además presencia de tolueno y benceno.

Asimismo, se obtuvo de bibliografía médica especializada, el listado de enfermedades presentes: leptospirosis, peste, parasitosis, hepatitis, infecciones alimenticias, plumbemia, contaminación e intoxicación por metales pesados e hidrocarburos, afecciones al sistema nervioso central, cáncer, entre otras. Y las enfermedades indicadas como más frecuentes eran las afecciones respiratorias, dermatológicas y digestivas.

A simple modo de ejemplo, deseo destacar a los Sres. Ministros, que una madre con plomo en su organismo, puede significar una malformación genética en su hijo.

Asimismo se destacó que: LOS RECURSOS NATURALES presentaban graves signos de degradación por contaminación de todo tipo de sustancias, siendo destacables entre las principales: plomo, mercurio, cromo, xileno, arsénico, etilbenceno, tolueno, agroquímicos como el DDT, cianuro, cadmio, fenoles, PCBs y bacterias coliformes, enunciativamente porque concluimos que todos los contaminantes que se buscaron se encontraron en el ambiente de la cuenca.

Expongo a manera demostrativa, los resultados obtenidos en un análisis de agua de la desembocadura del Riachuelo en el Río de la Plata, de donde no está de más recordar que extraemos el agua para consumo de toda el Area Metropolitana (estimada en 13 millones de habitantes).

Y no sólo se comprobó la contaminación de los recursos superficiales sino también de los recursos subterráneos (como el agua y el subsuelo).

Entre las actividades responsables de la contaminación, identificadas claramente a partir de los estudios de calidad de los recursos, se mencionaron principalmente: la actividad industrial, la agropecuaria, la de servicios, la de residuos domiciliarios y en especial, el área del Polo Petroquímico de Dock Sud como principal área de conflicto.

De la información analizada pudimos identificar las principales actividades contaminantes que tienen lugar en este territorio, a saber, la actividad industrial que se concentra en el área que reviste gran importancia para la economía nacional; las diversas actividades de servicio tal como el mencionado sistema cloacal, la provisión de electricidad, de combustibles; los residuos generados en los domicilios, en organizaciones públicas y privadas y actividades vinculadas a la industria de la construcción; y en un área localizada geográficamente en la cuenca baja, la impactante presencia del Polo Petroquímico de Dock Sud, un verdadero cóctel de contaminación.

Asimismo se destacó que:

- LOS DEPOSITOS DE RESIDUOS a cielo abierto denunciados fueron más de 140, con residuos de distinto origen (domiciliarios, industriales, patogénicos, de la

construcción, peligrosos y no peligrosos) demostrando prácticas contaminantes constantes de los sujetos privados y públicos, entre ellos, los propios municipios que deben controlar a los operadores privados.

- LOS SERVICIOS SANITARIOS eran el gran ausente de la cuenca, donde solo poseían red cloacal el 45% de la población, de la cual menos del 10% de los efluentes generados recibe tratamiento adecuado para garantizar que no produzca impacto ambiental, y por su parte, el 35% de la población no posee agua potable. A esto se debe adicionar el fenómeno de elevación de las napas de agua subterránea que aquejan a gran parte de los partidos mencionados, incrementando el riesgo sanitario de las personas, y la existencia de desagües clandestinos que nunca fueron relevados. Nada de esto se ha modificado hasta la fecha.

Para atacar estos problemas el COMITÉ EJECUTOR, MATANZA-RIACHUELO, no demostraba capacidad de ejecución alguna, las numerosas normas ambientales sancionadas en las distintas jurisdicciones, no se aplicaban, ni las preventivas ni las correctivas, configurando un verdadero caos normativo y por último los recursos económicos anunciados para la concreción del plan de gestión ambiental de 1995, fueron mal utilizados, sub utilizados y por tanto incrementaron la sensación generalizada de ineficacia.

Así las cosas, se efectuó la primer recomendación, en ABRIL DE 2003, al PEN, solicitándole que en un plazo perentorio, realizara el relevamiento sobre el impacto que las sustancias tóxicas producen en la salud de la población, en especial de las personas menores de edad, para determinar cuáles eran las enfermedades relacionadas con la contaminación.

En diciembre del 2003, efectuamos la segunda recomendación al Poder Ejecutivo Nacional, solicitando que se creara una autoridad de cuenca fuerte y capaz de modificar la compleja realidad. Además de elaborar un programa especial para la desafectación progresiva del Polo Petroquímico Dock Sud, y realizar un estudio ambiental y un relevamiento de industrias y actividades contaminantes.

Se insistió con la recomendación del mes de abril, resaltando esta vez la responsabilidad de los funcionarios por su omisión.

Se puso en conocimiento del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de los 14 Municipios.

Transcurrieron los años siguientes, 2004 y 2005, durante los cuales efectuamos el seguimiento de las recomendaciones oportunamente realizadas y la evaluación de las respuestas que, en consecuencia las autoridades estatales nos brindaron, a fin de analizar las medidas que se hubieren adoptado.

Así las cosas a finales del año 2005, se culminó el INFORME ESPECIAL DE SEGUIMIENTO, cuyas conclusiones fueron puestas en conocimiento del Honorable Congreso de la Nación y de las autoridades responsables. Del mismo se desprende claramente que las recomendaciones efectuadas por la Defensoría del Pueblo de la Nación, las ONG`S y las universidades fueron ignoradas, ya que no se realizó ninguna acción directa o indirecta que permitiera mejorar la situación ambiental de la cuenca.

Así también debe tenerse en cuenta que en este mismo período, ya sancionadas las primeras 6 leyes de protección ambiental por el Congreso Nacional, a pesar de nuestras expresas recomendaciones al respecto, las mismas no fueron reglamentadas por el Poder

Ejecutivo Nacional y el COFEMA (Consejo Federal de Medio Ambiente), todas ellas relacionadas de un modo u otro con los problemas ambientales que aquejan a la cuenca.

Por lo tanto, la conclusión que presentamos a la sociedad en mayo del corriente año (2006) fue la total inacción por parte de las autoridades. Y, en consecuencia, se reiteraron las recomendaciones efectuadas en el año 2003, destacando la imperiosa necesidad de la puesta en marcha de un Plan Integral de Gestión Ambiental.

Como surge claramente de lo expuesto, agotadas todas las acciones posibles, tomamos la decisión de participar en el presente juicio, la que fue acogida favorablemente por este Excelentísimo Tribunal.

Y lo hacemos en ejercicio de la misión que nos confiere el art. 86 de la C.N., consistente en "...la defensa y protección de los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses tutelados en esta Constitución y las leyes...". Lo hacemos también en virtud de lo establecido por el art. 43 de la Ley Fundamental en cuanto acuerda acción en todo lo relativo a los derechos que protegen el ambiente y a los derechos colectivos en general, al Defensor del Pueblo, y además concurre a V.E. en virtud de lo normado por el artículo 30 de la Ley 25.675, que de forma específica señala a los afectados, a las asociaciones no gubernamentales de defensa ambiental, y a la institución que represento, como legitimados para obtener la recomposición del ambiente dañado cuando el daño ambiental colectivo se ha producido.

Destaco que no participo en este juicio a nombre propio, sino en representación del sector de la población cuyos derechos a la vida digna, a la salud, y al ambiente se ven claramente vulnerados al tener que vivir en un medio hostil, degradado, y no apto para el desarrollo de las actividades humanas. En consecuencia pretendo representar, con otras organizaciones que también intervienen en este proceso, a las personas que sufren a diario las consecuencias de la contaminación.

Ha quedado dirigida la acción en contra del Estado Nacional, de la Provincia de Buenos Aires, y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, jurisdicciones todas éstas que detentan competencias específicamente relacionadas con la protección del ambiente en la región afectada.

Por ello vengo a esta audiencia a ratificar lo que he solicitado en la demanda, en el sentido que se condene a los estados mencionados a que arbitren, en el plazo que V.E. fije, la totalidad de las acciones necesarias que conduzcan al cese de la actividad contaminante y a la recomposición del ambiente dañado en la zona que corresponde a la Cuenca Matanza-Riachuelo.

Pido también que el propio tribunal o la autoridad, organismo u organización que V.E. designe al efecto, efectúe el seguimiento y control del cumplimiento por parte de las autoridades públicas de lo que en definitiva se ordene en la sentencia, ofreciendo a tales fines, a esta excelentísima Corte la institución a mi cargo en razón de la experiencia ya desarrollada y expuesta aquí.

Para ello insisto, ante esta Corte que se establezca un cronograma de cumplimiento obligatorio, con plazos determinados, con auditorias periódicas, que permitan verificar la sujeción de las demandadas a la resolución de condena que estoy solicitando.

También he pedido, para el supuesto de que se estableciere la imposibilidad de la

recomposición total del ambiente dañado por la contaminación que denunciarnos, que se accione para obtener la compensación de los sistemas ecológicos perjudicados, mediante el procedimiento previsto en el artículo 34 de la Ley 25.675, o sea, mediante la creación de un Fondo de Compensación Ambiental, que permita a todos los habitantes de la cuenca, el disfrute del bien jurídicamente protegido por nuestra Constitución Nacional: un ambiente sano, equilibrado y apto para el desarrollo integral del hombre.

Resulta de importancia señalar que sobre la Cuenca Matanza-Riachuelo tiene jurisdicción la Nación, por ser este río una vía navegable, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 75 inciso 10 de la Constitución Nacional, y, además, en lo que atañe a esta presentación es responsable el Estado Nacional por resultar garante del derecho a la salud y a un ambiente sano del que deben gozar todos los habitantes de nuestro país (artículos 33 y 41 CN). A ello debe agregarse que funda también la jurisdicción de la Nación Argentina, el principio de subsidiariedad previsto en el art. 4 de la Ley General del Ambiente Nro. 25.675.

La Provincia de Buenos Aires y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires detentan jurisdicción sobre la cuenca por su carácter de titulares de los recursos naturales, de acuerdo a lo establecido por el artículo 124 de la CN.

A ello cabe agregar, además, que las vías de aguas desde sus nacientes hasta su desembocadura en el Río de la Plata, atraviesan catorce municipios de la Provincia de Buenos Aires. Todos ellos tienen también responsabilidad, con base en las atribuciones, y funciones de policía que le son propias y que surgen de la Ley Orgánica de las Municipalidades de la Provincia, y de diferentes leyes provinciales que otorgan competencia en la materia a los municipios.

He dicho con anterioridad que no participo en este juicio a nombre propio, sino en representación del sector de la población afectada, es en ese sentido que mi parte funda su pretensión en los derechos a la salud, a un medio ambiente sano y a la vida, todos ellos reconocidos por nuestra Constitución Nacional, por los Tratados de Derechos Humanos que tienen jerarquía suprallegal (artículo 75, inciso 22 de la Constitución Nacional) y en las leyes ambientales en general.

La vulneración del derecho a vivir en un ambiente sano aparece para los habitantes de la cuenca, evidente.

Y, por último, en mi opinión no hay disfrute del derecho a la vida en condiciones de indignidad, a la vida que se vive en la enfermedad, en definitiva, a la vida desarrollada en un ambiente carente de toda sustentabilidad.

Las nuevas disposiciones legales ambientales vigentes en nuestro país, más los Tratados Internacionales a los que ha adherido la Nación Argentina, obligan a las administraciones públicas demandadas a realizar todas las acciones positivas para evitar la contaminación y el daño ambiental. Pero, resulta de público y notorio que los perjuicios ocasionados en el ecosistema de la Cuenca Matanza-Riachuelo y en sus pobladores, no se han evitado ni reducido.

Así afirmamos que es innecesario la producción de nuevas pruebas, se requieren acciones conducentes como la decidida por esta Excelentísima Corte en su resolución del 20 de Junio del corriente.

Por ello, solicito de V.E., que en ejercicio de las facultades que le son propias, ponga

fin a este gravísimo paradigma de lesión al ambiente.

En este sentido entiendo que a tales fines deberá tenerse en cuenta en los escenarios presentes y futuros del proceso, 4 ejes principales que ahora destaco:

- 1) Es imperioso quebrar la inercia de la contaminación, dando inicio al día primero de cada uno de los trabajos planteados;
- 2) Tener presente que para prevenir nuevos impactos ambientales resultantes de las obras públicas proyectadas y/o a proyectar, deberá contarse para ellas con los debidos Estudios de Impacto Ambiental, que no fueron tenidos en cuenta hasta ahora;
- 3) Atender los daños actuales en la salud de la población (además de prevenir los futuros) implementando de manera inmediata un programa sanitario de emergencia para áreas críticas;
- 4) Garantizar la participación de múltiples actores sociales en la formulación e implementación del plan integral que permita desde el inicio, afrontar la compleja realidad presente en el ámbito de la cuenca.

Señores Magistrados: se han agotado los plazos de espera, y no pueden las autoridades públicas continuar omitiendo sus deberes de contralor, tanto en lo que hace al daño ambiental como así también respecto de su recomposición.

Urge, en consecuencia, remediar las situaciones de flagrantes violaciones a los derechos humanos que padecen, en particular, los habitantes de la zona de la Cuenca Matanza-Riachuelo, para evitar que aquellas violaciones continúen produciéndose, toda vez que de otro modo continuarán día a día provocando innumerables perjuicios en las generaciones presentes y con grave riesgo para las futuras”.

2.5.2.3. Ante la presentación por la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, como vocero de los Demandados en la causa ante la Justicia, de un Plan Integral de la Cuenca del Matanza-Riachuelo con miras a su saneamiento, esta DPN convocó a la Red Intersectorial organizada sobre el tema para que analice dicho Plan en detalle y realice el seguimiento de las acciones gubernamentales, en respuesta a las recomendaciones del DPN, tendientes a remediar la situación ambiental de la cuenca.

2.5.2.4. Se trató de profundizar muy particularmente el aspecto de la salud pública en la zona de la cuenca, para lo cual se mantuvieron diversas reuniones con representantes del Municipio de Avellaneda discutiendo, para el análisis del punto anterior referido al Plan Integral, los puntos de:

- atención a la salud,
- diagnóstico de enfermedades de origen ambiental,
- situaciones de emergencia.

2.5.2.5. Dentro de las mismas preocupaciones, el DPN hizo visitas específicas a:

- la Zona de Dock Sud,
 - el Municipio de Avellaneda.
-

2.5.2.6. *Con el objeto de inventariar el estado de situación de los organismos públicos de Salud, en relación a la temática ambiental, se hicieron visitas y encuestas, a nivel de Dirección, a algunos Hospitales Públicos de la zona, conjuntamente con algunos integrantes del Área de Salud de la DPN. El objetivo era indagar sobre la infraestructura sanitaria y el grado de incorporación, por los profesionales del área, en cuanto a la determinación y registro de enfermedades ambientales de la población:*

- Hospital Argerich de la Capital Federal, con presencia de la Secretaria de Salud Pública del Gobierno de la Ciudad de Bs. As.
- Hospitales de La Matanza: Hospital “32” y Hospital Materno-Infantil.

2.5.2.7. *Por último, en este momento, dentro de la Red Intersectorial coordinada por la DPN, se está haciendo el seguimiento de las distintas presentaciones periódicas del Plan Integral de Remediación de la Cuenca, como así también el análisis de las soluciones propuestas.*

2.6. Gestión de recursos naturales: problemas provinciales.

2.6.1. Acuífero Subterráneo Puelche.

Se continuó con la actuación de oficio del DPN, investigando una presunta contaminación con uranio en la zona de Ezeiza.

Se trata de definir si se encuentra afectado el acuífero PUELCHE del cual se abastece, entre otras, la población de Esteban Echeverría. Este tema se trató junto con el Área 4, teniendo en cuenta que está implícita la necesidad del aprovisionamiento de agua potable, a través de redes de distribución.

Proyecto de Ley de Recursos Paisajísticos:

En el marco de esta Institución se prestó asesoramiento a la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Nación, a través de la participación en diversas reuniones de trabajo conjuntamente con una investigación específica de la DPN sobre la información pertinente, para la elaboración de un proyecto de ley sobre ‘Presupuestos Mínimos Ambientales de Protección de Recursos Paisajísticos’, para la normativa a seguir en la preservación y valorización de los paisajes naturales de la República Argentina.

2.6.1. Cuenca del Río Reconquista.

Nuevamente se destaca, como se explicó anteriormente, que el tema de la Cuenca del río Reconquista representa un tema fundamental, junto con el de la Cuenca Matanza-Riachuelo, dentro del grupo de trabajos asignados al Área de Medio Ambiente de la DPN.

En ambos casos se ha adoptado una metodología de trabajo que integra trabajos de investigación con información primaria de los grupos científico-técnicos de investigación universitaria; trabajos de información primaria y secundaria llevados a cabo por instituciones estatales especializadas; trabajos de investigación socio-ambientales de organismos no gubernamentales -ONG’S- algunos de ellos especializados en aspectos jurídicos, otros en aspectos sociales, otros en aspectos municipales; para finalmente integrar dicha información con la información secundaria recopilada por la DPN, en relación a los organismos ejecutores

de políticas públicas, con solicitudes de informes especiales; conjugando todos ellos a elaborar un diagnóstico socio-político-institucional del estado de situación de la cuenca y de sus problemas ambientales más relevantes.

A continuación se detallan, suscintamente, las acciones emprendidas en este tema en el último año:

2.6.1.1. Se consolida, justamente, un equipo de trabajo interdisciplinario e intersectorial, que durante todo el año 2006 lleva adelante una tarea muy cuidadosa de recopilación, ordenamiento y clasificación de información alrededor de la problemática ambiental del río Reconquista.

2.6.1.2. Se asignan tareas específicas relacionadas con los siguientes temas:

- Caracterización de la Cuenca del Río Reconquista, con análisis de aspectos biofísicos, político institucionales, socioeconómicos, poblacionales, actividades productivas.
- Situación Ambiental de la Cuenca, con análisis del estado sobre calidad de los recursos naturales, evaluaciones sobre contaminación de las aguas, propuestas de indicadores, integración de indicadores, problemas ambientales detectados.
- Situación de la Salud de la población de la cuenca, con análisis de riesgos para la salud, riesgos ambientales, riesgos de la contaminación hídrica, impacto ambiental de la misma.
- Estudio de casos representativos de la problemática de la cuenca del río Reconquista:
 - -El Delta Paranaense, como ecosistema amenazado.
 - -Caso Benavídez, Partido Tigre.
 - -Canal Aliviador sobre el Río Reconquista.
 - -Basurales a cielo abierto.
- La cuestión Jurídico Institucional, con análisis de la normativa vigente, marco constitucional, leyes ambientales, organismos con competencia en la cuenca, instrumentos normativos que establecen instancias de coordinación en el ámbito territorial de la cuenca del río Reconquista
- Obras Públicas y Recursos Económicos afectados a la Cuenca del Río Reconquista, con análisis de obras programadas, obras ejecutadas, obras pendientes, recursos económicos destinados al proyecto UNIREC, descripción del crédito BID.
- Trabajo de Síntesis, conclusiones, recomendaciones.

2.6.1.3. Respecto a este tema -y teniendo como contexto la totalidad de las actuaciones presentadas ante la DPN sobre la cuenca del río Reconquista- se realizó un trabajo basado exclusivamente sobre dos actuaciones -una del Area III de 'Medio Ambiente', que es la actuación 'madre' del conjunto de la información acumulada de medio ambiente sobre la cuenca del río Reconquista y la otra del Area IV de 'Usuarios, Obras y Servicios Públicos', que emprende un análisis del caso puntual de Benavídez, partido del Tigre.

Dicho análisis se llevó adelante en forma conjunta, entre el Area III y IV de la DPN,

resultando de esta investigación de equipo la constatación de la contaminación de las aguas de uso doméstico, la presencia de numerosos enfermos de cáncer en la zona y el constante comentario de los vecinos acerca de la contaminación ambiental existente, percibida por ellos a través de olores y coloraciones anómalas del agua.

De la investigación surge que es dable concluir que los habitantes de los barrios estudiados poseen gravemente amenazado su derecho a vivir en un medio ambiente sano y equilibrado, dada su continua convivencia con efluentes cloacales en las zanjas, arroyos y espacios públicos; con efluentes y emisiones industriales que circulan sin control alguno por desagües, arroyos, suelo, subsuelo y aire; con residuos sólidos originados en industrias y domicilios, presentando un olor nauseabundo de desechos cloacales e industriales, que terminan en su incierto camino, incrementando el riesgo ambiental y perturbando a los pobladores de la zona.

Como conclusión de la investigación emprendida, el DPN resuelve exhortar y recomendar a diversas autoridades, de la provincia de Buenos Aires y de la Nación, a dar estricto cumplimiento a la tarea de fiscalización de las diferentes actividades contaminantes, a aplicar las medidas necesarias para el cese inmediato de la contaminación del agua y a que se efectúen los estudios necesarios para superar los problemas de salud.

La Resolución dictaminada presenta los términos siguientes:

ARTICULO 1: Exhortar a la Secretaría de Política Ambiental de la provincia de Buenos Aires y al Municipio de Tigre a dar estricto cumplimiento a la tarea de fiscalización de las diferentes actividades contaminantes, en especial las industriales y de actividades de servicios, de acuerdo a un plan de control sistemático, público y participativo que garantice el acceso a la información ambiental.

ARTICULO 2: Exhortar a la Autoridad del Agua de la provincia a aplicar las medidas necesarias para el cese inmediato de la contaminación del agua superficial y subterránea derivada de fuentes de generación de contaminantes fijas y móviles.

ARTICULO 3: Exhortar al Ministerio de Salud provincial a que efectúe los estudios de diagnóstico necesarios para determinar el estado de salud de la población del barrio El Arco, en la localidad de Benavídez, partido de Tigre, respecto a los riesgos ambientales a la que está expuesta, a fin de que reciban inmediato tratamiento.

ARTICULO 4: Recomendar a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación para que provea las medidas conducentes para garantizar los derechos ambientales de los habitantes del citado barrio en lo atinente a su competencia.

2.6.1.4. Se realizaron varios trabajos de campo, en distintos momentos y en distintos puntos de la cuenca -zona de Benavídez, zona de primera sección de islas del Delta Paranaense, incluyendo navegación por el Río Reconquista- proyectando un trabajo interdisciplinario e intersectorial (áreas científico-técnicas, ONG's y Defensoría), equipo formado para investigar sobre el tema.

Dicho trabajo permitió que se orientara la visita oficial, a campo, del Defensor del Pueblo de la Nación, quien decidió hacerse presente, junto a funcionarios del Área de Medio Ambiente de esta Defensoría y especialistas en temas ambientales de distintas ONG's (FARN - Fundaciones Metropolitana y ProTigre y Cuenca del Plata - AproDelta - Asamblea

Delta y Río de la Plata) y de la Universidad Nacional de General Sarmiento, realizando una inspección ocular y dialogando directamente con los vecinos afectados, visitando el Delta del Paraná y observando, junto con los medios de comunicación, la gravedad de la contaminación presente.

2.6.1.5. Se asistió, por parte del personal técnico de la Institución, a cursos de capacitación sobre temas de Medio Ambiente y Epidemiología en el Hospital Posadas.

2.6.1.6. Se organizaron equipos de trabajo específicos para la redacción del Informe Final sobre el 'Estado de la Cuenca del Río Reconquista', que sigue hasta la fecha.

2.7. Cuestiones internacionales limítrofes.

2.7.1. Plantas de celulosa sobre el río Uruguay.

Si bien la DPN no se ha expedido hasta el momento en este tema, durante el curso del año 2006 se continuaron manteniendo todos los contactos e intercambios de manera tal de asegurar un seguimiento de la temática, sobre todo desde el punto de vista de su evolución como problemática ambiental-social.

En relación al mismo se participó, como organismo informado, de una jornada de debate sobre el tema citado, organizada por la Universidad de San Martín, con la presencia de diversos especialistas en la temática, en el Museo del Banco de la provincia de Buenos Aires.

2.8. Cuestiones internacionales no limítrofes.

2.8.1. Compra de buques de guerra con amianto.

El Defensor del Pueblo de la Nación inició de oficio una investigación relacionada con la supuesta compra por parte de la República Argentina, a la República de Francia, de dos buques de guerra.

La cuestión que motivó la intervención de esta Institución constitucional, respecto a dicho alto negocio del Estado Nacional, fue la posibilidad de que los mencionados navíos tendrían en su estructura asbesto, un mineral que tiene legalmente prohibida su introducción a nuestro país.

Sobre esta base, se formularon pedidos de informes a los Ministerios de Defensa y de Salud, competentes en el particular aquí señalado, en el sentido de que no sigan adelante con acciones que podrían violar normas vigentes y además, en su caso, contaminar el ambiente.

CAPITULO IV

**ACTUACION DEL AREA IV:
USUARIOS, OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS,
ECONOMÍA, FINANZAS Y TRIBUTOS**

INTRODUCCIÓN.

En el marco de la Ley de Emergencia Económica, durante el año 2006, se continuó con la celebración de audiencias públicas para tratar los acuerdos y las propuestas de acuerdos de renegociación de contratos entre el Estado Nacional y diferentes empresas prestadoras de servicios públicos, audiencias en las cuales el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION intervino activamente.

En lo que respecta a las presentaciones realizadas por los ciudadanos, en lo que a servicios públicos refiere, la gran mayoría de los reclamos estuvieron vinculados a los servicios de telefonía básica, telefonía celular, de agua y cloacas. En el primero de los casos, los reclamos más habituales fueron la falta de servicio, demora en instalación de nuevas líneas o traslado de líneas existentes a nuevos domicilios y problemas de facturación. En el caso del servicio de agua, las quejas versaron sobre falta de servicio, deficiente prestación, cuestionamiento a la calidad del agua, indebida o excesiva facturación, demora en la reparación de pérdidas, falta de presión de agua e imposibilidad de abonar las facturas y/o las deudas reclamadas por la ex-concesionaria del servicio.

Las principales cuestiones que suscitaron reclamos por cuestiones vinculadas a servicios bancarios, tributarios, aduaneros y contratos de seguros, se traducen en solicitudes de refinanciación de deudas bancarias y/o impositivas, cuestionamiento a los intereses aplicados, falta de cumplimiento de cláusulas estipuladas en los contratos de seguro; inclusión de cargos adicionales en tarjetas de crédito, inclusión en base de datos de deudores y cuestionamientos al Sistema de Refinanciación Hipotecaria instrumentado por Ley Nº 25.798.

Por último, durante el transcurso del año 2006, se continuó con la investigación vinculada con el robo de cables y su incidencia, y la prestación de los servicios públicos, como así también en la investigación relacionada con la prestación del servicio de telefonía celular móvil en todo el país.

1. PRINCIPALES CUESTIONES PLANTEADAS POR LOS INTERESADOS.

- SERVICIO DE AGUAS
 - Cuestionamientos a la facturación del servicio.
 - Falta de presión de agua.
 - Elevación de las napas freáticas.
 - Demora en la resolución de un reclamo.
 - Cuestionamientos a la calidad del agua.
 - Falta del servicio de agua y cloacas o suministro insuficiente.
 - SERVICIO BASICO TELEFONICO Y TELEFONIA CELULAR MOVIL
 - Facturación de llamadas no reconocidas (principalmente a servicios de telefonía celular móvil -CPP-, internacionales, y a través del prefijo 0610).
 - Demoras o negativas de las empresas a instalar nuevos servicios, o a concretar cambios de domicilio.
 - Falta de servicio por robo de cables y demora en la reparación.
 - Inconvenientes con la adhesión y aplicación de los planes y descuentos ofrecidos por las distintas empresas.
 - Reclamos de deudas que superan los cinco años de antigüedad.
 - Falta de señal de servicio.
 - Problemas con equipos de telefonía celular móvil y falta de reconocimiento de garantía.
 - SERVICIO DE GAS:
 - Cuestionamientos a la aplicación de recargos en la facturación del servicio en el marco del Programa Uso Racional del Gas Natural.
 - Errores en la medición.
 - Negativa de las distribuidoras a proveer el servicio de gas natural a nuevos usuarios.
 - Cuestionamientos a los montos facturados para la extensión de la red de gas natural.
 - SERVICIO DE ELECTRICIDAD:
 - Excesos en la facturación del servicio.
 - Deficiencias en la prestación del servicio.
-

- Falta de respuesta a los reclamos interpuestos ante las empresas y ante el ENRE.
- Falta de pago de indemnizaciones por los daños producidos en los artefactos eléctricos.
- Cuestionamientos a la aplicación de recargos en la facturación en el marco del Programa de Uso Racional de la Energía Eléctrica.
- TRANSPORTE AUTOMOTOR:
 - Deficiente prestación del servicio.
 - Falta de control del Organo de Control (CNRT).
 - Alteración de recorridos y eliminación de frecuencias.
 - Falta de respuesta a los reclamos por parte de las empresas y del Organo de Control.
 - Inconvenientes de las personas discapacitadas para obtener pasajes gratis.
- TRANSPORTE FERROVIARIO
 - Deficiente prestación del servicio.
 - Falta de seguridad.
 - Inadecuado estado de las unidades.
 - Falta de control del Organo de Control (CNRT).
 - Permanente suspensión de servicios.
 - Deficiencias en la infraestructura de las estaciones ferroviarias.
 - Falta de mantenimiento de vías, señalización y sistema eléctrico.
- SERVICIO POSTAL:
 - Pérdida de correspondencia: abarca cartas en sus distintas categorías, impresos y encomiendas, tanto de carácter nacional como internacional.
 - Desacuerdo con la indemnización recibida por pérdida de correspondencia.
- SERVICIOS VIALES:
 - Falta de reconocimiento de daños en vehículos siniestrados en rutas concesionadas.
 - Deficiente estado de rutas nacionales.
- TRANSPORTE AEREO
 - Falta de respuesta a los reclamos por parte de las compañías.
 - Pérdidas de equipaje.
- ENTIDADES FINANCIERAS
 - Imposibilidad de pago de créditos hipotecarios.
 - Cuestionamientos al Sistema de Refinanciación Hipotecaria. Puntualmente su

carácter optativo, y como consecuencia de ello, la no inclusión de múltiples deudores en ese Sistema.

- Solicitud de refinanciación de deudas.
- Elevadas tasas de interés aplicadas en créditos.
- SEGUROS
 - Falta de pago de seguros colectivos de vida.
 - Falta de reconocimiento de siniestros.
- TARJETAS DE CRÉDITO
 - Inclusión de cargos indebidos.
 - Excesivos intereses aplicados.
- MUTUALES Y COOPERATIVAS
 - Excesivos intereses en la financiación de préstamos otorgados por mutuales y cooperativas.
 - Irregularidades en el funcionamiento del Organismo de Control (INAES).
 - Falta de información sobre los costos para asociarse y obtener los beneficios.
- IMPUESTOS
 - Solicitud de planes de pago para cancelar deudas impositivas.
 - Errores administrativos por parte de la AFIP, como ser: domicilio fiscal, número de CUIT, indebido reclamo de deuda.
 - Problemas con la Dirección General de Aduanas.
- BASE DE DATOS DE DEUDORES
 - Problemas para obtener un crédito por figurar erróneamente en la base de datos de deudores.
 - Mantenimiento indebido en el tiempo en la base de datos de deudores.

2. Cantidad total de causas resueltas.

De la totalidad de informes y/o recomendaciones realizadas durante el transcurso del año 2006 y que comprometían intereses colectivos, puede señalarse que los objetivos perseguidos han sido cumplidos, beneficiándose a una elevada cantidad de usuarios.

En el caso de las quejas particulares, puede señalarse que el 88% de las quejas se ha resuelto favorablemente, en tanto que el 12% restante fue desfavorable por incompetencia para modificar decisiones administrativas o normativa, o bien porque las cuestiones planteadas por los interesados no constituían irregularidades o disfuncionalidades.

TEMÁTICA.

1. Servicio de agua y cloacas.

1.1. Agua con alto contenido de nitratos.

Como consecuencia de la información publicada en diversos medios periodísticos que daba cuenta de la reapertura de pozos por parte de la entonces concesionaria Aguas Argentinas S.A., el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN encomendó a agentes de la Institución la toma de muestras de agua corriente en distintos puntos ubicados en las localidades de Llavallol, Turdera, Temperley y Lomas de Zamora; todas éstas de la Provincia de Buenos Aires.

Esas muestras fueron tomadas la primera semana de febrero de 2006, en presencia de un escribano público, e inmediatamente llevadas CUATRO (4) de ellas para su análisis al Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI), mientras que las CUATRO (4) restantes fueron llevadas para el mismo objetivo al laboratorio Proanálisis.

En ambos casos se solicitó a los respectivos laboratorios, que se analizara la cantidad de nitratos contenidos en las muestras entregadas.

Previo a referir los resultados obtenidos, corresponde tener presente que de acuerdo a las disposiciones contenidas en el Código Alimentario Argentino (Ley Nacional N° 18.284) el máximo de nitrato permitido es de 45 mg/l.

De los resultados entregados por el INTI surgió que en TRES (3) de los casos, las muestras contenían un nivel de nitratos inferior al valor de referencia mencionado previamente.

La restante muestra enviada al INTI arrojó un valor de 75 mg/l, por lo que la misma superaba ampliamente los niveles máximos recomendados.

Con relación a las muestras analizadas por el laboratorio Proanálisis, corresponde destacar que TRES (3) de ellas arrojaron valores inferiores a los permitidos, mientras que la restante arrojó un valor de SESENTA Y OCHO (68) mg/l, es decir, un valor superior al recomendado.

Las DOS (2) muestras que arrojaron niveles de nitratos superiores a los recomendados, correspondían a la localidad de Llavallol, Provincia de Buenos Aires.

Dada la gravedad de la situación y la seriedad del problema, y con el objetivo de ahondar en la problemática bajo análisis, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN encomendó la toma de CUATRO (4) nuevas muestras de agua, concentrándolas en esta ocasión, en distintos puntos situados dentro de la localidad de Llavallol, Provincia de Buenos Aires.

Las tomas se realizaron el día 22 de febrero de 2006, y la totalidad de las muestras fueron inmediatamente llevadas al laboratorio Proanálisis para realizar el análisis de contenido de nitratos.

En esta oportunidad, de las CUATRO (4) muestras, sólo UNA (1) arrojó valores de nitratos inferiores a los recomendados, ya que las TRES (3) restantes arrojaron valores muy

superiores. Para ser más precisos, una de las muestras arrojó un nivel de más de SETENTA mg/l (70,6), las otras dos tuvieron resultados que superaban los CINCUENTA mg/l (52,2 mg/l y 51,7 mg/l).

De lo antedicho se desprende lisa y llanamente que a los ciudadanos de la localidad de Llavallol, Provincia de Buenos Aires, se les estaba proveyendo agua que no respetaba los niveles recomendados de nitratos.

Sentados estos resultados, corresponde efectuar algunos comentarios con relación a las consecuencias que puede generar en la salud de la población, la ingesta de agua con altos niveles de nitratos. La absorción excesiva de nitratos está asociada con el síndrome del “bebé azul” o methemoglobinemia. La ingesta de agua potable con un nivel de nitrato superior al estándar para la salud, es un problema potencial para la salud, especialmente para los bebés.

Los bebés beben grandes cantidades de agua considerando su peso corporal, especialmente cuando ésta se utiliza para sustituir leche materna, o si se la usa para mezclar recetas, jugos en polvo, concentrados, o incluso leche. Además, sus sistemas digestivos son inmaduros, y de esta forma más propensos a permitir la reducción de nitrato a nitrito. El nitrito en el tracto digestivo de los bebés puede causar metahemoglobinemia.

El nitrito interfiere con la habilidad de la sangre para transportar oxígeno a los tejidos del cuerpo, de allí que resulte el color azulado en la piel de los bebés.

Los niños menores a SEIS (6) meses que no se alimentan exclusivamente con leche materna son particularmente vulnerables a los niveles altos de nitratos en agua, por lo que el agua contaminada con nitratos puede ser fatal para los niños menores a esa edad.

En consecuencia, los ciudadanos de la localidad de Llavallol, Provincia de Buenos Aires, resultaban expuestos a potenciales problemas de salud.

Todo ello afectaba severamente los derechos de los usuarios comprometidos, toda vez que debían abonar tarifas que no resultaban acordes a la calidad del servicio que recibían. Si bien en ese momento el contrato de concesión se encontraba en proceso de renegociación, conforme lo establece la Ley N° 25.561 y el Acta Acuerdo suscripta en el mes de mayo de 2004 entre el Estado Nacional y la concesionaria, tal circunstancia no eximía a la empresa Aguas Argentinas S.A. del cumplimiento de los niveles de calidad del servicio.

Resultaba a todas luces inconcebible que se permitiera este tipo de situaciones, que el usuario se veía compelido a abonar por un servicio absolutamente insatisfactorio.

Ello se veía agravado aún más si se tienen en cuenta las elevadas temperaturas que en ese momento azotaban al país, y que se trataba de un servicio esencial que hace a la salud pública.

Resultaba indiscutible que desde el inicio de la concesión, la concesionaria había incumplido sistemáticamente las normas relativas a la calidad del servicio.

En ese marco, basta mencionar la problemática referida a la presión mínima exigible en el servicio de provisión de agua potable, en la cual no sólo incumplió las normas aplicables sino que tampoco dio cumplimiento a lo ordenado mediante las Resoluciones del Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios Nros. 29/99, 63/00, 84/00 y 102/00.

Quiere decir entonces que la concesionaria no brindó el servicio en los niveles de

calidad exigibles.

En tal sentido, la Resolución del ETOSS N° 46/01 declaró la persistencia de la ex-concesionaria Aguas Argentinas S.A. en el incumplimiento de las normas de calidad establecidas en los documentos contractuales, respecto del contenido de nitratos en el agua de red.

Mediante la citada Resolución se aplicó una sanción conminatoria a la empresa, a través del incremento progresivo de la multa que le fuera impuesta por Resolución del ETOSS N° 08/00, establecida en un DIEZ POR CIENTO (10%) mensual acumulativo, a partir del vencimiento del plazo de TREINTA (30) días que se otorgara en la misma Resolución, para dar cumplimiento a sus obligaciones.

Por Resolución N° 08/02, se intimó a Aguas Argentinas S.A. a abonar, "...dentro del plazo de DIEZ (10) días el importe de la sanción acumulativa dispuesta por Resolución ETOSS N° 46/01 sin perjuicio de advertirle que el incremento establecido continuará devengándose en forma continuada, desde ese momento y hasta que se cumpla con la obligación a su cargo...".

Ambas resoluciones fueron recurridas por la concesionaria.

Por Resolución ETOSS N° 95/05 se modificó la tasa de incremento del DIEZ POR CIENTO (10%) mensual fijada en el artículo 1° de la Resolución ETOSS N° 46/01, estableciéndose diferentes tasas para CINCO (5) períodos determinados.

De acuerdo a los considerandos de la Resolución ETOSS N° 95/05, según surgía de la Gerencia de Calidad del Servicio -área con competencia específica en el tema- ante los elementos fácticos aportados por Aguas Argentinas S.A., el incumplimiento persistía en el tiempo, aunque su magnitud fue disminuyendo.

De acuerdo a las mejoras determinadas por la citada Gerencia, se resolvió aplicar una tasa por los meses de marzo a diciembre de 2000, otra durante el año 2001, otra durante el año 2002, otra durante el año 2003, y otra a partir del año 2004.

Al 31 de julio de 2005, el importe correspondiente a la sanción acumulativa ascendía a la suma de PESOS UN MILLON SETECIENTOS DIECINUEVE MIL SETECIENTOS VEINTISIETE CON TRES CENTAVOS (\$1.719.727,03).

En línea con lo expuesto, la ex-concesionaria continuaba en su política a pesar de las multas que se le habían aplicado y que continuaban aplicándosele, sin aportar soluciones definitivas.

El artículo 42 de la Constitución Nacional establece que los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de la salud, la seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.

Asimismo, las Autoridades Nacionales deberán proveer la protección de tales derechos.

El artículo 41 de la Constitución Nacional garantiza que: "Todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente, sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las

generaciones futuras, y tienen el deber de preservarlos. El daño ambiental generará prioritariamente la obligación de recomponer, según lo establezca la ley”.

La norma constitucional apuntada agrega además que: “Las autoridades proveerán a la protección de este derecho, a la utilización racional de los recursos naturales, a la preservación del patrimonio natural”..., y consigna “corresponde a la Nación dictar las normas que contengan los presupuestos mínimos de protección y a las provincias las necesarias para complementarlas, sin que aquéllas alteren las jurisdicciones locales”.

En este orden de ideas, resulta aplicable la Ley N° 25.675, de Política Ambiental Nacional, llamada de presupuestos mínimos, en consonancia con el mandato del artículo 41 de la Constitución Nacional citado en último término.

Cabe destacar, en punto al medio ambiente, que “el deslinde de competencias clásico del sistema federal que establece una delimitación de atribuciones otorgadas al gobierno central -a partir del principio que lo no delegado queda reservado a las provincias- se ha modificado a favor del principio de complementación, de armonización de políticas conservacionistas, entre las autoridades federales y las locales pero atribuyendo la legislación de base a la autoridad federal.” (conf. Gelly María Angélica, Constitución de la Nación Argentina comentada y concordada, Editorial La Ley, 2° Edición, 2003, Pág. 364).

Correspondía, en ese momento, al Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios (ETOSS) ejercer el poder de policía, regulación y control en materia de prestación del servicio público de provisión de agua y desagües cloacales, incluyendo la contaminación hídrica, en lo que se refería a control y fiscalización de la concesionaria como agente contaminante.

El marco regulatorio enfatizaba que el servicio debía ser prestado en forma obligatoria bajo condiciones que aseguraran su continuidad, regularidad, calidad y generalidad, traduciéndose en una prestación que resultara eficiente para los usuarios y responsable en el cuidado del medio ambiente.

Dentro de las funciones de regulación y control del ETOSS, se hallaba el seguimiento de los estándares de calidad del producto librado al público consumidor, así como los planes de mejora y expansión, inversión, operación y mantenimiento.

Dentro de los diecisiete municipios del Gran Buenos Aires sometidos a su jurisdicción (además de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires) se encontraba el de Lomas de Zamora, de donde se extrajeran las muestras de agua con niveles de nitratos superiores a los recomendados para el consumo humano.

Uno de los laboratorios que realizó el análisis de las muestras que arrojó un resultado negativo en el sentido expuesto, pertenece al INTI.

El artículo 33 de la Ley N° 25.675 determina que los dictámenes emitidos por organismos del estado sobre daño ambiental agregados al proceso, tendrán la fuerza probatoria de los informes periciales, validez que cabe hacer extensiva, con mayor razón, en esta instancia extrajudicial.

La problemática bajo examen también resultaba de competencia del COFEMA (Consejo Federal de Medio Ambiente) (conf. art. 17 y ccs. de la Ley N° 25.675), como asimismo a nivel provincial, de la Secretaría de Política Ambiental de la Provincia de Buenos

Aires, de conformidad con las leyes provinciales Nros. 11.175, 11.720, 11.723, y el Decreto N° 4732/96.

Es misión del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, proteger los derechos fundamentales e intereses de los individuos, de grupos y de la comunidad en general, frente a actos u omisiones que impliquen -por parte de la administración pública nacional y entes descentralizados-, el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno de sus funciones, o que pueda dañar o alterar a los ecosistemas naturales o a los elementos del medio ambiente.

El DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION tiene una finalidad perfectamente determinada: proteger los derechos del ciudadano y de la comunidad.

Siendo ese el escenario, y observándose que los usuarios del servicio de agua y cloacas resultaban perjudicados en sus derechos fundamentales, resultaba imprescindible que el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION ejerciera las funciones que le son propias para asegurar la defensa de los derechos de los usuarios afectados.

Así las cosas, y con aquella finalidad, se recomendó al Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios que dispusiera las medidas que resultaran necesarias a los fines de que la empresa Aguas Argentinas S.A. adecuara de inmediato -atento a la gravedad de la situación- el suministro a los usuarios afectados para que los mismos gozaran efectivamente del servicio, conforme lo dispuesto por la Ley N° 25.561 en lo que respecta al mantenimiento de la calidad de la prestación, y al contrato de concesión y resoluciones vigentes en ese momento; que ordenara a la citada empresa el establecimiento de modos alternativos de provisión de agua segura a los usuarios afectados; y que aplicara las sanciones correspondientes por la disminución de los niveles de calidad del servicio.

Por los mismos motivos, se recomendó a la entonces concesionaria Aguas Argentinas S.A. que -de inmediato- brindara una solución definitiva a la problemática descrita, y que hasta tanto ello ocurriera, proveyera a los usuarios afectados, de modos alternativos de provisión de agua segura.

Asimismo, se puso en conocimiento del Ministro de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios de la Nación, que la concesionaria Aguas Argentinas S.A. proveía a usuarios de la localidad de Llavallol, Provincia de Buenos Aires, agua no apta para el consumo humano.

Además, ello mismo fue puesto en conocimiento de la Secretaría de Política Ambiental del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, y del COFEMA.

Finalmente cabe agregar que la referida recomendación fue publicada en el Boletín Oficial.

1.2. Expansión de redes.

Una vecina de la localidad de Rincón de Milberg, Partido de Tigre, Provincia de Buenos Aires, acudió a esta Institución solicitando la intervención del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION para obtener el suministro de agua corriente en su zona de residencia.

Al respecto, la interesada aclaraba que el área en cuestión, adyacente a la Ruta

Nacional N° 27, se encontraba privada del suministro pese a contar dicha arteria, en ambos márgenes, con el tendido de cañerías de distribución de agua.

De acuerdo a los hechos relatados por la interesada, vecinos de la zona concurren reiteradas veces a la ex-concesionaria Aguas Argentinas S.A., solicitando el suministro, obteniendo siempre negativas, alegando en un caso que no existía tendido (a pesar de haber sido constatada la construcción del mismo por varios vecinos) o bien que carecían de los planos de la zona, los cuales resultaban imprescindibles para dar curso a esos pedidos.

Adicionalmente, la denunciante detalló las diversas presentaciones realizadas ante la Intendencia, la ex-concesionaria, el Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios (ETOSS), entre otros organismos.

El agua de las napas subterráneas de la zona no resultaba apta para el consumo humano, por lo que, como medida paliativa, el Municipio efectuó la provisión del agua mediante una cisterna colocada en un espacio público (intersección de la Ruta N° 27 y la calle Pirovano), de la que los vecinos individualmente realizaban el retiro y acarreo hasta sus respectivos domicilios.

Demás resulta aclarar que el sistema implementado no resolvía el fondo de la problemática que afectaba a los vecinos, ya que la provisión era limitada, debiendo los vecinos restringir en extremo su uso y/o consumo.

Resulta evidente además, la ausencia total de higiene o seguridad en el acarreo del agua desde la cisterna hasta los domicilios de los vecinos.

Es necesario destacar que en la misma zona, se ubican el complejo habitacional conocido como Nordelta, una estación de servicio Petrobras y un negocio de comidas rápidas (que se encuentran fuera del complejo), que cuentan con los servicios de agua corriente por red, y de cloacas.

De la investigación llevada a cabo surgió que la zona donde se encuentran los vecinos peticionantes fue definida, al inicio de la concesión, como Area Remanente, continuando hasta esa fecha en esa situación.

La empresa Redes y Servicios S.A. presta los servicios de agua potable y cloacas en el complejo Nordelta, no así en el resto del área, encontrándose en trámite, el pedido de autorización efectuado por la referida firma a la entonces concesionaria Aguas Argentinas S.A.

De acuerdo a la información que proporcionara el ETOSS, no existía vinculación alguna entre esas dos empresas, la ex-concesionaria no proveía agua a Redes y Servicios S.A., ya que esta última abastece al complejo Nordelta con agua potable procedente de una batería de pozos de dominio público, a través de una cañería de impulsión que lleva el agua al complejo.

Posteriormente, el ETOSS reiteró lo anteriormente informado, agregando que la autorización continuaba en trámite, y que la empresa Redes y Servicios S.A. no presta servicios a usuarios que se encuentren fuera del perímetro de Nordelta, dentro del cual atiende a aproximadamente a QUINIENTOS (500) usuarios, aunque, dadas las características del emprendimiento urbanístico, se prevé que atenderá a alrededor de CINCO MIL (5000) usuarios cuando el mismo se encuentre totalmente habitado.

Asimismo, el ETOSS señaló que las únicas obras de expansión que la ex-concesionaria se encontraba realizando eran aquellas que se financiaban mediante el fideicomiso creado por el acta acuerdo del 09/01/01, siendo los intendentes de cada partido los que proponen las obras a realizar, no resultando el Ente quien las establecía.

Los controles aportados por la empresa Redes y Servicios S.A. arrojaron como resultado que el agua que provee a sus usuarios se encontraba dentro de los límites dispuestos por el Marco Regulatorio.

Finalmente, con relación al pedido de los vecinos aledaños al Complejo Nordelta, el ETOSS informó que Redes y Servicios S.A. no prevé expansión fuera del complejo, por lo que cualquier prestación en esa área debería ser brindada por la ex-concesionaria Aguas Argentinas S.A., dependiendo ello de la actuación del Intendente y de la renegociación con la empresa que en aquel momento llevaba adelante el Poder Ejecutivo Nacional.

Por su parte, la empresa Redes y Servicios S.A. informó que su objeto es, en general, facilitar la administración y gobierno de los barrios desarrollados por Nordelta S.A. mediante la prestación de distintos servicios cuyo costo es soportado por las expensas comunes.

Entre sus actividades, incluye la provisión de servicios de mantenimiento, cuidado de lagos y áreas verdes, seguridad, recolección de residuos, debiendo además haberse convertido, por razones de necesidad, en proveedora del suministro de agua potable y agua de riego.

Señaló además que no tiene capacidad para proveer el servicio de agua potable más allá de los límites de Nordelta, y que la zona referida por la interesada era un área remanente de la ex-concesión de Aguas Argentinas S.A., siendo ésta la única habilitada para satisfacer los requerimientos de los vecinos y de realizar las inversiones necesarias para atender los problemas de los habitantes del área.

No habiendo Aguas Argentinas S.A. efectuado inversión alguna en la zona para brindar el servicio a sus habitantes, Nordelta S.A. haciendo uso de los dispuesto en el artículo 5° del Marco Regulatorio, Decreto PEN N° 999/92 (obra por cuenta de terceros), constituyó la empresa denominada Redes y Servicios S.A. e inició, tras realizar las inversiones necesarias, el suministro del agua potable.

Sin embargo nada expresó sobre quien proveía el servicio de agua potable a la estación de servicio Petrobras y al negocio de comidas rápidas que se encuentran lindantes al complejo Nordelta S.A., frente a las manzanas que carecen del servicio.

Por último, con relación al recurso hídrico, Redes y Servicios S.A. expresó que la Administración General de Obras Sanitarias de Buenos Aires otorgó la explotación del mismo de manera subterránea para un área que catastralmente comprende las parcelas afectadas al Complejo Nordelta.

Por su parte, la ex-concesionaria Aguas Argentinas S.A. hizo saber que no concedió autorización a la firma Redes y Servicios S.A. para operar sistemas de provisión de agua potable y/o desagües cloacales en la zona de Tigre, Provincia de Buenos Aires (zona remanente).

Sin perjuicio de ello, agregó algunos comentarios respecto de la provisión del servicio por parte de Redes y Servicios S.A. a la vez que supeditó la concreción de distintas

alternativas, a los resultados que arrojará la renegociación que en aquel momento se hallaba llevando adelante con el Poder Ejecutivo Nacional.

No obstante, la ex-concesionaria señaló que no se encontraba en sus planes proveer el servicio a la zona de residencia de los vecinos peticionantes.

Por su parte, la Municipalidad de Tigre informó que no contaba con el expediente iniciado por los vecinos de la zona aledaña al Complejo Nordelta por cuanto se trataba de un trámite que caducó, ya que habían transcurrido más de DOS (2) años desde el último acto administrativo.

Con relación a la realización de obras de agua potable y cloacas en la zona en cuestión, el referido Municipio nos remitió al ETOSS.

De lo antedicho se deduce que la Municipalidad de Tigre no solicitó las obras peticionadas por los vecinos, sino que, por el contrario, dispuso el archivo del expediente.

Finalmente, refirió que la ex-concesionaria Aguas Argentinas S.A. era la prestadora del servicio de agua corriente a los Barrios Cerrados Santa María de Tigre, Altamira y Marinas Golf, y la zona aledaña a la Escuela N° 21.

En fecha 26 de julio de 2006, personal de esta Institución efectuó una inspección in situ en la zona referida por la interesada.

Pudo comprobarse que la mayoría de las viviendas contaban con recipientes en sus frentes (en dudosas condiciones de seguridad e higiene) para que semana a semana un camión cisterna los proveyera de agua,

Se trata de DOS (2) manzanas frente a Nordelta, que como ya se señaló, cuentan con el servicio de agua potable y cloacas.

Mediante los Decretos del Poder Ejecutivo Nacional números 303 y 304, ambos del año 2006, el Estado rescindió el contrato con la ex-concesionaria Aguas Argentinas S.A., y se constituyó la empresa Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA), en la órbita de la Secretaría de Obras Públicas del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.

AySA S.A. tiene por objeto la prestación del servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales del área atendida por la ex-concesionaria Aguas Argentinas S.A.

Esa sociedad podrá realizar aquellas actividades complementarias que resulten necesarias para el cumplimiento de sus fines y su objeto social, o bien que sean propias, conexas y/o complementarias a las mismas, tales como el estudio, proyecto, construcción, renovación, ampliación y explotación de las obras de provisión de agua y saneamiento urbano y fiscalización de los efluentes industriales así como la explotación, alumbramiento y utilización de las aguas subterráneas y superficiales. A tales efectos, la sociedad podrá constituir filiales y subsidiarias y participar en otras sociedades y/o asociaciones, cuyo objeto sea conexo y/o complementario. Asimismo, tendrá plena capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones y ejercer todos los actos que no le sean prohibidos por las leyes, su Estatuto y toda norma que le sea expresamente aplicable.

Cabe recordar nuevamente, que los vecinos aledaños al Complejo Nordelta no cuentan con el servicio de agua potable, ni el de desagües cloacales, sino que únicamente se

les provee una limitada cantidad de agua a través de una cisterna sin condiciones de higiene o seguridad, por lo que resultan expuestos a potenciales problemas de salud.

Todo ello afecta severamente los derechos de los usuarios comprometidos porque se ven excluidos de contar con los servicios de agua potable y desagües cloacales, cuando ello podría resultar viable, habida cuenta que en la zona existe la infraestructura principal que permitiría ampliar la zona servida a los vecinos reclamantes.

Resulta inconcebible que los vecinos de la localidad de Rincón de Milberg, del Partido de Tigre, Provincia de Buenos Aires se vean privados de estos servicios, cuando a tan sólo UNA (1) cuadra de diferencia, los residentes del Complejo Nordelta cuentan con los servicios de agua potable y de desagües cloacales.

Ello se ve agravado aún más si se tiene en cuenta que se trata de un servicio esencial que hace a la salud pública y a la dignidad humana.

Hallándose presente la oportunidad de brindar los servicios de agua potable y desagües cloacales a vecinos de las zonas más perjudicadas y postergadas durante la anterior concesión, resultaba imperioso que se agotasen las medidas que pudieran hacer efectivo ese objetivo.

Así las cosas, y a los efectos de asegurar la defensa de los usuarios afectados, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION recomendó al Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, y a la empresa Agua y Saneamientos Argentinos S.A. que de manera inmediata se realicen las obras necesarias para que los vecinos de la localidad de Rincón de Milberg, del Partido de Tigre, Provincia de Buenos Aires, cuenten, a la mayor brevedad posible, con los servicios de agua potable y desagües cloacales, o bien, se obligue a la empresa Redes y Servicios S.A. para que preste el servicio de agua potable y desagües cloacales a los citados vecinos.

1.3. Extensión de la red cloacal y de agua potable.

Vecinos de la localidad de Benavídez solicitaron la intervención del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION para obtener los servicios de agua potable y desagües cloacales, para el barrio El Arco, de la referida localidad, de la Provincia de Buenos Aires.

Los vecinos siguen desde mediados del año 2004, los problemas ambientales que se han originado y que estarían afectando gravemente la salud de los pobladores de los barrios El Prado, El Arco, La Bota y La Mascota, todos ellos de la localidad de Benavídez, Provincia de Buenos Aires.

Adicionalmente, el denunciante detalló las diversas presentaciones realizadas ante la Intendencia y reparticiones públicas provinciales, a pesar de lo cual no obtuvieron solución ni respuesta adecuada a sus planteos.

Asimismo, hizo saber que desde fines del año 2003, el olor nauseabundo de desechos cloacales e industriales comenzó a perturbar a los pobladores de la zona.

El arroyo Lola (uno de los más contaminados de la zona, junto con el arroyo Claro), ingresan a Benavidez y atraviesan los barrios ya mencionados, luego de haber servido de vertedero de industrias vecinas, con un alto nivel de contaminación.

Sumado a ello, los tanques atmosféricos desagotan los pozos negros de la región en

forma clandestina, en zonas no aptas para esos fines.

Conforme agregaba el interesado, las investigaciones desarrolladas comprobaron la contaminación existente con desechos ambientales y metales pesados, habiendo sido esos resultados confirmados por estudios hechos por la Facultad de Agronomía de la UBA.

Dadas estas características, las napas superiores se encuentran altamente contaminadas, por lo que no resultan aptas para el consumo humano.

El Municipio colocó en cada barrio, una canilla comunitaria con perforación a napas más profundas para que los vecinos puedan abastecerse de agua de mejor calidad y apta para el consumo.

Paralelamente a ello y aunque resulte contradictorio, se recomienda el no consumo domiciliario mediante afiches y carteles.

Se destaca que los vecinos individualmente realizan el retiro y acarreo del agua hasta sus respectivos domicilios.

Demás resulta aclarar que el sistema implementado no resuelve el fondo de la problemática que afecta a los vecinos, ya que la provisión es limitada, debiendo los vecinos restringir en extremo su uso y/o consumo.

A pesar de las gestiones llevadas a cabo hasta ese momento, las organizaciones interesadas no lograron que la zona fuera incluida dentro de los planes de expansión de la ex-concesionaria Aguas Argentinas S.A.

Cabe mencionar que la zona donde se encuentran los vecinos peticionantes fue definida, al inicio de la concesión, como Area Remanente, continuando hasta aquella fecha en esa situación.

Sabido es que mediante los Decretos del Poder Ejecutivo Nacional números 303 y 304, ambos del año 2006, el Estado rescindió el contrato con la ex-concesionaria Aguas Argentinas S.A., y se constituyó la empresa Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA), en la órbita de la Secretaria de Obras Publicas del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Publica y Servicios.

AySA S.A. tiene por objeto la prestación del servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales del área atendida por la ex-concesionaria Aguas Argentinas S.A.

Recordamos que los vecinos de los barrios El Prado, El Arco, La Bota y La Mascota, todos ellos de la localidad de Benavídez, Provincia de Buenos Aires no cuentan con el servicio de agua potable, ni el de desagües cloacales, sino que únicamente se les provee una limitada cantidad de agua a través de una canilla, sin condiciones de higiene o seguridad, por lo que resultan expuestos a potenciales problemas de salud.

Todo ello afecta severamente los derechos de los usuarios comprometidos, toda vez que se ven excluidos de contar con los servicios de agua potable y desagües cloacales. Ello se ve agravado aún más si se tiene en cuenta que se trata de un servicio esencial que hace a la salud pública y a la dignidad humana.

Resulta indiscutible que desde el inicio de la concesión, la ex-concesionaria incumplió sistemáticamente las normas relativas a la calidad del servicio, siendo precisamente esa una de las principales razones por las cuales el Estado rescindió el contrato.

Hallándose presente la oportunidad de brindar los servicios de agua potable y desagües cloacales a vecinos de las zonas más perjudicadas y postergadas durante la anterior concesión, resultaba imperioso que se agotasen las medidas que pudieran hacer efectivo ese objetivo.

Por las razones expuestas, y a efectos de asegurar la defensa de los derechos de los vecinos afectados por la falta de servicio, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION recomendó al Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios y a la empresa Agua y Saneamientos Argentinos S.A. que dispongan las medidas que resulten necesarias a los fines de que los vecinos de los barrios El Prado, El Arco, La Bota y La Mascota, todos ellos de la localidad de Benavidez, Provincia de Buenos Aires, cuenten, a la mayor brevedad posible, con los servicios de agua potable y desagües cloacales; incluyendo a los referidos barrios en los planes de expansión del servicio.

1.4. Exhortación por falta de provisión de agua.

El Jefe Comunal de la localidad de El Chacho, provincia de Córdoba, solicitó la intervención del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, ante la falta de provisión de agua potable en la localidad en la cual habitan aproximadamente DOSCIENTOS CUARENTA (240) habitantes.

En su presentación manifestó que el agua proviene de un pozo ubicado en un inmueble propiedad de una firma privada, y que sus propietarios interrumpieron la prestación.

Existía un convenio suscripto entre el Gobierno de la Provincia de Córdoba y el representante de los herederos del fundador de la referida firma, el cual tenía fecha de vencimiento en el año 2007.

A través del convenio se autorizaba en forma gratuita y por el término de DIEZ (10) años el uso de la perforación con el objeto exclusivo de proveer agua potable a la localidad de El Chacho.

El Jefe Comunal destacó que la falta de suministro provocaba innumerables inconvenientes afectando las condiciones sanitarias, la salud y la alimentación diaria de la población.

En ese momento, la localidad se proveía de agua desde Cruz del Eje, a través de tres camiones tanques de OCHO MIL (8000) litros por semana.

Hay que recordar que nos hallábamos frente a un servicio esencial, vital para las personas y que su falta, afecta derechos fundamentales.

Los derechos humanos son la expresión directa de la dignidad de la persona humana.

Por diferendos suscitados entre los propietarios del predio en cuestión y el Gobierno de la Provincia de Córdoba, se estaba privando a DOSCIENTOS CUARENTA (240) seres humanos de un elemento indispensable para la vida.

Ello se veía agravado aún más si se tenían en cuenta las elevadas temperaturas que en ese momento azotaban al país, y siendo éste, un servicio esencial que hace a la salud pública.

El artículo 42 de la Constitución Nacional establece que los consumidores y usuarios

tienen derecho a la protección de la salud, la seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.

El Estado debe proteger, como interés jurídico relevante, lo atinente a las necesidades primarias fundamentales de sus habitantes.

Cuando se emplea la expresión “necesidades primarias, fundamentales, o básicas”, se incluye, además de los alimentos, el suministro de agua y las redes cloacales; entre otros servicios.

Tanto la Declaración Universal de Derechos Humanos, como la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, como la Convención sobre los Derechos del Niño, como el Pacto de San José de Costa Rica, reconocen la protección de los derechos fundamentales del hombre, debiéndose crear condiciones para que cada persona pueda gozar de esos derechos.

El acceso y goce de los servicios públicos esenciales están ligados directamente con los derechos humanos fundamentales.

Se impone al Estado, en este caso Provincial, la obligación de garantizar a los habitantes el goce de un estándar mínimo de servicios a los cuales puedan acceder para llevar una vida digna.

Asimismo, se imponía a los propietarios de la finca continuar prestando el servicio, toda vez que no puede interrumpir la prestación de un servicio público esencial, ello, sin perjuicio de la problemática que mantenía con el Gobierno Provincial.

Como se señaló anteriormente, el convenio tenía fecha de vencimiento en el año 2007, y unilateralmente la administración de los herederos decidieron interrumpir el suministro.

Sumado a lo expuesto, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION tiene una finalidad perfectamente determinada: proteger los derechos del ciudadano y de la comunidad.

Ante ese escenario, resultaba imprescindible la búsqueda de soluciones para los ciudadanos que habitan la localidad de El Chacho.

Por las razones antes señaladas, y a los fines de garantizar debidamente los derechos de los habitantes de la comuna en cuestión, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION exhortó al Ministerio de Obras Públicas del Gobierno de la Provincia de Córdoba que dispusiera las medidas que resultaran necesarias a los fines de restablecer de manera inmediata la provisión de agua potable a los habitantes de la localidad de El Chacho, y a la administración de los herederos que reanudara de manera inmediata la provisión del servicio de agua potable a los habitantes de la localidad citada.

2. Audiencia pública legislativa: acuerdo de renegociación del contrato de concesión de suministro de agua potable de la ciudad de Córdoba.

El DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, participó en la Audiencia Pública Legislativa, convocada para el día 16 de noviembre de 2006 para tratar el “Convenio de Modificación” del Acuerdo de Renegociación del Contrato de Concesión de Suministro de Agua Potable de la Ciudad de Córdoba“.

La participación se efectuó en el marco de lo dispuesto en el artículo 86 de la Constitución Nacional que otorga al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, la defensa y protección de los derechos humanos, entre los cuales se encuentra el acceso al agua potable, como así también lo dispuesto por la Ley N° 24.284, no sólo para ejercer la defensa de los derechos constitucionales de los usuarios, sino también porque se encuentran involucrados intereses que afectan al Estado Nacional.

Nuestro país, suscribió acuerdos para la promoción y protección recíproca de inversiones con diferentes estados, con el objetivo de atraer y alentar inversiones extranjeras. Muchos de ellos, fueron luego aprobados por ley, entre los que se encuentran los suscriptos con el Reino de España (Ley N° 24.118) y con el Gobierno de la República de Francia (Ley N° 24.100).

Los “Convenios Bilaterales de Promoción y Protección Recíproca de Inversiones”, todos ellos con contenido y propósitos similares, tienden en definitiva a asegurar a los inversores la protección de sus derechos como tales. Es por ello que, respecto de los mencionados Convenios se ha expresado que las leyes nacionales “...no podrán desconocer las obligaciones asumidas en ellos sin violar el Derecho Internacional, causar la responsabilidad del Estado Argentino y ser tachables de inconstitucionales.”.

El Estado Nacional es considerado por el resto de los países del mundo como único sujeto de derecho internacional y demandaron a la República Argentina a raíz de obligaciones contraídas por las provincias, en el caso la Provincia de Córdoba, en virtud de lo dispuesto por los tratados de Promoción y Protección Recíproca de Inversiones. Por ello es que se debió instruir al señor Procurador de la Nación para la defensa del Estado Nacional ante la demanda iniciada por el Grupo Suez.

A continuación se efectuará una síntesis de la posición asumida en la Audiencia Pública Legislativa.

El DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION consideró que el Poder Ejecutivo Provincial debió haber convocado a una Audiencia Pública previo a la firma definitiva del acuerdo.

También debió haber discutido en esa Audiencia Pública a quién se le transferiría el paquete accionario mayoritario. Ello por cuanto se desconocía la capacidad técnica, operativa y financiera para operar un servicio de la envergadura e importancia del agua potable, que es un derecho humano fundamental, vinculado estrechamente con otros como la salud y la vida.

La Audiencia no contempló la posibilidad de introducir modificaciones al Convenio, ya que el Poder Legislativo sólo puede aprobarlo o rechazarlo.

A nivel mundial hay una tendencia a que los gobiernos locales participen de la gestión, operación o control de los servicios de agua potable y cloacas.

El modelo de contrato que planteaba la provincia estaba desconectado del municipio. Era un error que no se lo involucrara, ya sea de manera directa o indirecta.

El modelo debe contemplar el destino final de las aguas, por ello la necesidad de incorporar al municipio en la negociación.

En la actualidad, sistemáticamente se está volviendo a los modelos mixtos de gestión del servicio: operador privado y estatal.

Los fracasos en la elección del modelo, indefectiblemente terminan siendo perjudiciales para los usuarios, ya sea a través de una mala calidad o una falta de servicio.

El modelo utilizado por el Estado Provincial devino en un contrato altamente conflictivo.

Sobre el modelo de convenio suscripto entre el Gobierno de la Provincia de Córdoba y Aguas Cordobesas S.A, se señaló que faltaba información sensible para un análisis completo del acuerdo y determinar si los subsidios, el incremento tarifario del 15% y la suspensión del pago del canon eran necesarios y razonables dado que: a) no había proyección de costos de la concesión; b) no se hacía mención a la rentabilidad esperada de la concesionaria; c) se desconocían las necesidades financieras de la empresa (niveles de fuentes de ingresos necesarias y su imputación a incrementos tarifarios, subsidios y suspensión del pago del canon).

Todo ello denotó una falta de eficiencia en el proceso de renegociación del contrato y sin esa información no podía determinarse el riesgo empresario asumido por el concesionario.

El Convenio debió contener un modelo financiero que determinara la Tasa Interna de Retorno (TIR).

El concesionario presentaba necesidades financieras de crédito de PESOS DIEZ MILLONES (\$10.000.000), sin embargo no estaban previstos nuevos aportes del concesionario.

Las nuevas inversiones se realizaban con: el incremento tarifario del 15%; subsidios del Estado Provincial de \$22,2 millones, representando el 60% del Patrimonio Neto de la empresa y un crédito de PESOS DIEZ MILLONES (\$10 millones) que el Gobierno se comprometía a “apoyar”.

Con relación a la estructura de costos, la misma requería que fuera elaborada sobre la base de los costos eficientes necesarios para desarrollar un sistema de distribución y potabilización de agua óptimos, excluyendo los costos ineficientes, imprudentes e innecesarios. Debía incluir un plan de cuentas con fines regulatorios, se deberían desagregar los costos con criterios de asignación y valoración regulatorios que permitieran comprobar consistencia entre costos eficientes o estándares y costos reales, una valoración de los activos y métodos de depreciación, detectar comportamientos diferenciados entre categorías de usuarios, determinar la evolución de la demanda del servicio que el Estado considera debe ser cubierta por la concesión, determinar los costos asociados a tal cobertura, teniendo en cuenta economías de escalas, rigideces técnicas y parámetros de calidad esperados.

Esto último permitiría determinar los ingresos sobre la base de estos costos y de una rentabilidad razonable.

A los fines de asegurar la protección de los intereses de los usuarios y el eficiente control del concesionario y del destino de los subsidios otorgados por el Estado era imprescindible que se exigiera a la empresa la implementación de un sistema de contabilidad regulatoria que contenga un plan de cuentas que permita analizar todas las variables de la empresa y la eficiencia en el manejo de los fondos de la concesión; establecer ratios de endeudamiento que aseguren el equilibrio financiero de la empresa en el largo plazo; que se establecieran parámetros sobre gestión ambiental y preservación de las fuentes de agua dulce

y el destino final de las aguas, mediante convenios con el municipio y la exigencia de estudios de impacto ambiental para el desarrollo de grandes emprendimientos inmobiliarios; sistemas de Control de Calidad que tengan en cuenta los registros de quejas de los usuarios.

Para finalizar, se destacó que era un contrato con demasiadas indefiniciones, propenso a renegociaciones permanentes y que dejaban cuestiones fundamentales para discutir en el año 2008.

El modelo de prestación totalmente privado fracasó en casi todo el mundo.

El modelo de prestación a que se tiende en la actualidad es mixto: Estado y empresa privada con alto nivel de especialización en la potabilización de agua.

Córdoba, por sus características, tendría que estar proyectando un modelo y obras que contemplen el tratamiento y recuperación de aguas, porque estamos frente a un recurso escaso. Hay que analizar los distintos modelos internacionales.

Con ese acuerdo sólo se intentaba resolver una cuestión contractual, omitiendo el tratamiento de las problemáticas de fondo: modelo de gestión integral del servicio.

3. Informe presentado en la audiencia pública para discutir la carta de entendimiento arribada entre la UNIREN y Telefónica de Argentina S.A.

Por Resolución Conjunta del Ministerio de Economía y Producción y del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios N° 122 y N° 558 de 2006, se convocó a Audiencia Pública para tratar la Carta de Entendimiento entre la UNIREN y la empresa Telefónica de Argentina S.A.

En fecha 28 de abril de 2006 se celebró la Audiencia Pública en la cual el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, fijó posición sobre la Carta de Entendimiento.

A continuación se transcribe una síntesis de la exposición efectuada por la Institución en la referida Audiencia.

En primera instancia se efectuó una descripción del contexto en el que se analizaba la Carta de Entendimiento. Se destacó que la privatización se llevó a cabo sin un Marco Regulatorio ni Organismo Regulador aprobado por ley, existen una profusa cantidad de decretos, reglamentaciones y resoluciones que surgieron frente a situaciones coyunturales.

El sector funcionó en condiciones de incertidumbre y alta conflictividad al momento de resolver los diferendos que se plantearon y las fallas observadas en el proceso de privatización se mantenían hasta esa fecha.

El Organismo de Control resulta -por una conjunción de factores- ineficaz para llevar a cabo su cometido.

En cuanto a la competencia efectiva del mercado, se señaló que a pesar de las reiteradas declaraciones en la normativa, ello parecía una utopía en las actuales condiciones del mercado.

Para discutir la Carta de Entendimiento y que los servicios de telecomunicaciones satisfagan debidamente los intereses de los usuarios y ciudadanos, es imprescindible contar con: información adecuada y veraz, un Marco Regulatorio que resulte apto y eficaz para la

resolución de los conflictos que puedan suscitarse entre cualquiera de las partes involucradas (Estado - Prestadores - Usuarios), organismos de regulación y de control diseñados para lograr el cumplimiento de sus objetivos, fijación de metas y obligaciones precisas y verificables. Situación que no se resuelve en la normativa ni en la Carta de Entendimiento; creación de un método o normas de procedimiento que determinen la forma en que las prestadoras presentarán los informes sobre sus cumplimientos, y los mecanismos de verificación.

Se advirtió que el conjunto normativo y la Carta de Entendimiento no contemplaban debidamente estas premisas.

El Poder Ejecutivo Nacional sólo “compromete sus esfuerzos” para conformar “en el futuro” un marco jurídico estable que permita regular la actividad del sector, a cuyo efecto elevaría un proyecto de ley al Poder Legislativo y no se prevé ninguna herramienta a fin de hacer eficiente a la autoridad de control.

En cuanto a la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) se detallaron todas las irregularidades observadas desde esta Institución: demora en la tramitación de expedientes; no procura eficazmente el pago de las multas aplicadas a las empresas; el usuario no ve satisfechas sus expectativas frente a la interposición de un reclamo; no resulta efectiva al momento de obtener respuestas o información por parte de las licenciatarias u operadores; no posee un manual de normas y procedimientos para el trámite de las sanciones; no hay reglamentación sobre la forma en que las licenciatarias deben presentar el cumplimiento de metas; faltan precisiones y claridad con respecto a la verificación y cuantificación del grado de cumplimiento de metas por parte de las prestadoras.

En lo que a la desregulación del mercado hace, se manifestó que desde que se otorgaron las licencias se previó un período de exclusividad, y la posterior desregulación del mercado.

Esta desregulación implica una mayor competencia entre las prestadoras que se traduce en un beneficio para los usuarios, a través de una mejor calidad y un menor precio.

Este período de exclusividad se encuentra vencido y aún no se han instrumentado las medidas necesarias para que la competencia sea viable.

En el marco de la desregulación del mercado, resulta indispensable que se resuelvan al menos dos cuestiones fundamentales definidas en el Decreto de Desregulación de los Servicios (N° 764/00): interconexión y servicio universal.

La interconexión refiere a la utilización de las redes troncales de los operadores existentes (o históricos) por parte de las nuevas empresas que ingresan al sector. Ello es fundamental para que haya competencia, ya que si las entrantes no pueden conectarse con la red existente, no pueden acceder a los usuarios de las actuales prestadoras. Como consecuencia de ello, podrán ofrecer un servicio muy limitado, y le resultará casi imposible atraer nuevos usuarios.

Sin interconexión, la red del nuevo operador funcionará como un circuito cerrado, exclusivo para quienes estén conectados a ella.

El mayor interés está en los nuevos competidores, que tendrán en el precio y en la calidad de la interconexión, un elemento clave en la viabilidad de su negocio.

Las condiciones de interconexión (que incluyen aspectos relativos al precio, y otros de carácter técnico-operativo y administrativo), influyen en la toma de decisiones tanto de los operadores preexistentes como de los nuevos.

Es necesario incrementar el grado de competitividad del mercado. Para ello son fundamentales todos los aspectos que hacen a la interconexión de los demás prestadores con la red preexistente.

Por ello, la resolución de este tema es central en el diseño de los marcos regulatorios de las telecomunicaciones.

El Congreso Nacional sancionó la Ley N° 25.000 ratificando los compromisos de la Nación en la Organización Mundial de Comercio, en particular el “Documento de Referencia de la Oferta sobre Telecomunicaciones Básicas”, cuyo punto 2.2. establece: “Los acuerdos de interconexión se efectuarán: ...b) en forma oportuna, en términos y condiciones incluidas en las normas y especificaciones técnicas, y con precios basados en costos que sean transparentes, razonables, y estén suficientemente desagregados para que el proveedor no deba pagar por componentes o instalaciones de la red que no necesite para el suministro del servicio”.

En el Decreto 764/00 se establecen los principios básicos del Reglamento Nacional de Interconexión: “la finalidad de la Interconexión es el beneficio del usuario, para lo cual se procuran alcanzar los siguientes objetivos: ... c) garantizar condiciones equitativas en la prestación de los servicios evitando toda imposición que implique un uso eficiente de los recursos de los prestadores; ... f) fundar la Interconexión en principios de orientación de costos, transparencia, igualdad, reciprocidad y no discriminación”.

La interconexión es una necesidad para todos los operadores de redes y servicios.

Se trata de permitir a los abonados de uno u otro servicio telefónico -básico y/o celular- la comunicación con cualquier abonado de una u otra compañía en condiciones de igualdad.

Si bien existen algunos contratos de interconexión los mismos no se efectuaron con la transparencia que exigen los acuerdos internacionales ratificados por el país.

También a través del Decreto N° 764/00 se crea el Reglamento del Servicio Universal, cuyos objetivos son: a) que los habitantes de todo el territorio nacional puedan acceder al servicio de telecomunicaciones, especialmente aquellos que viven en zonas de difícil acceso, o que tengan limitaciones físicas o necesidades sociales especiales, b) promover la integración de la Nación, favorecer la cultura, educación y salud pública, el acceso a la información, las comunicaciones entre instituciones educativas, bibliotecas, centros de salud.

Desde una perspectiva social, es el derecho fundamental que todos los ciudadanos tienen de comunicarse para alcanzar la pertenencia plena dentro de una comunidad. A su vez, es un elemento básico para el ejercicio del derecho a la libertad de expresión y comunicación.

Desde un punto de vista económico es la posibilidad de acceder a los servicios de telecomunicaciones con una calidad determinada y precios accesibles, con independencia de su localización geográfica.

El concepto de eficiencia es fundamental ya que el servicio debe generar un beneficio

social a los usuarios, superior al costo de proveerlo. La aplicación del servicio universal permite resolver distintos problemas: 1.- la prestación de servicios de telecomunicaciones a precios accesibles para personas de bajos ingresos, 2.- la extensión de la red a zonas no atendidas (rurales, distantes, no rentables), alcanzando la cobertura geográfica, 3.- la promoción del servicio de telefonía a personas discapacitadas, 4.- la integración social de todos los habitantes del país.

El costo de proveer el S.U. es generalmente elevado y, en consecuencia, no rentable, por ello, resulta indispensable un Marco Regulatorio adecuado para optimizarlo y alcanzar los objetivos sociales y económicos que se propone.

Para ello, el Estado debe realizar un análisis económico de las prestadoras del servicio y enmarcar al S.U. en un contexto social y legal, real.

A la fecha no está constituido el Fondo Fiduciario del Servicio Universal (FFSU), a pesar hallarse prevista su implementación antes del 01/01/2001 .

Quiénes se benefician y quiénes se perjudican con la aplicación parcial del Decreto de Desregulación de los Servicios: Los beneficiados resultarían ser: los prestadores históricos cuando corresponda su aporte, las prestadoras entrantes, las empresas de telefonía celular, los operadores independientes, las empresas proveedoras de servicio de internet, las empresas de TV por cable que proveen servicios de banda ancha, entre otras.

Los perjudicados serían todos los usuarios y ciudadanos del país, especialmente aquellos que habitan en zonas no rentables y no pueden acceder al servicio y quienes no pueden acceder al servicio de internet o banda ancha a un precio abordable. Esta situación profundiza las desigualdades regionales e impide su inserción en la Argentina de hoy.

Puntualmente, con relación a la Carta, la misma resulta abstracta y carente de precisiones, y en ese contexto se menciona que la licenciataria ha cumplido aceptablemente con sus obligaciones sin brindar mayores detalles.

No se detallan los reclamos pendientes, sólo se establece como fecha tope para su resolución el 30/06/2006.

No se precisa el monto de las inversiones para el desarrollo y modernización de la infraestructura de las redes nacionales que hace a la esencia del servicio público.

No se hace mención expresa a la deuda por multas que mantiene la licenciataria.

El monto adeudado en concepto de multas, según la CNC, asciende a \$ 39,5 millones, sin incluir las multas afectadas por el régimen del Decreto N° 1503/98 o las que quedaron sin efecto.

Para el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION este monto debería destinarse al Fondo Fiduciario del Servicio Universal.

Por todo lo reseñado el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION rechazó la Carta de Entendimiento porque resulta vaga, abstracta, y no define cuestiones de fondo, como ser: metas, obligaciones, inversión en infraestructura en las redes, interconexión, Servicio Universal, Fondo Fiduciario del Servicio Universal.

Se solicitó que se redefina el contexto en el que se discute esta Carta de Entendimiento, esto es Marco Regulatorio - Organo de Control, para procurar la protección y

defensa de los usuarios en el marco del art. 42 de la Constitución Nacional.

4. Informe presentado en la audiencia pública para discutir la carta de entendimiento arribada entre la UNIREN y Telefónica de Argentina S.A.

Por Resolución Conjunta del Ministerio de Economía y Producción y del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios N° 151 y 599 de 2006, se convocó a Audiencia Pública para tratar la Carta de Entendimiento entre la UNIREN y la empresa Telecom Argentina S.A.

En fecha 18 de mayo de 2006 se celebró la Audiencia Pública en la cual del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, fijó posición sobre la Carta de Entendimiento.

A continuación se transcribe una síntesis de la exposición efectuada por la Institución en la referida Audiencia.

En primer lugar se efectuó un análisis económico financiero de la empresa y al igual que lo manifestado en la Audiencia Pública de Telefónica de Argentina S.A., el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION entendió que era necesario, para discutir la Carta de Entendimiento y para que los servicios de telecomunicaciones satisfagan debidamente los intereses de los usuarios y ciudadanos, contar con: información adecuada y veraz, un Marco Regulatorio que resulte apto y eficaz para la resolución de los conflictos que pudieran suscitarse entre cualquiera de las partes involucradas (Estado - Prestadores - Usuarios), Organismos de Regulación y de Control diseñados para lograr el cumplimiento de sus objetivos, fijación de metas y obligaciones precisas y verificables. Situación que no se resuelve en la normativa ni en la Carta de Entendimiento, la creación de un método o normas de procedimiento que determinen la forma en que las prestadoras presentarán los informes sobre sus cumplimientos, y los mecanismos de verificación.

El conjunto normativo y esa Carta de Entendimiento no contemplaba debidamente estas premisas. El PEN sólo “compromete sus esfuerzos” para conformar “en el futuro” un marco jurídico estable que permita regular la actividad del sector, a cuyo efecto elevaría un proyecto de ley al Poder Legislativo y no se preveía ninguna herramienta a fin de hacer eficiente a la Autoridad de Control.

En la Audiencia Pública para discutir la Carta de Entendimiento de Telecom Argentina S.A., se reiteraron los conceptos vertidos relativos a la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC), la problemática de la Interconexión y la falta de implementación del Servicio Universal.

En cuanto a la Carta de Entendimiento la misma resultó abstracta e imprecisa, y en ese contexto se mencionaba que la licenciataria había cumplido “aceptablemente” con sus obligaciones sin brindar mayores detalles, no se detallaban los reclamos pendientes, solo se establecía como fecha tope para su resolución el 30/06/2006, y no se precisó el monto de las inversiones para el desarrollo y modernización de la infraestructura de las redes nacionales que hacen a la esencia del servicio público.

En conclusión el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION rechazó esa Carta de Entendimiento porque la consideró vaga, abstracta, y no definía cuestiones de fondo como ser: Inversión en infraestructura en las redes, Interconexión, Servicio Universal y Fondo

Fiduciario del Servicio Universal. Siendo necesario que se redefina el contexto en el que se discutía la Carta de Entendimiento (Marco Regulatorio y Organo de Control) considerando que no se podía dilatar más la implementación del Fondo Fiduciario del Servicio Universal, para procurar la protección y defensa de los usuarios.

5. Informe presentado en la audiencia pública para discutir la carta de entendimiento arribada entre la UNIREN y Aeropuertos Argentina 2000 S.A.

Por Resolución Conjunta del Ministerio de Economía y Producción y del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios N° 728 y N° 1584 de 2006, se convocó a Audiencia Pública para tratar la Carta de Entendimiento entre la UNIREN y la empresa Aeropuertos Argentina 2000 S.A.

En fecha 27 de octubre de 2006 se celebró la Audiencia Pública en la cual del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, fijó posición sobre la Carta de Entendimiento.

Para comenzar a abordar este tema, es imprescindible conocer la diversidad de problemáticas que afectan directamente o indirectamente a los usuarios que utilizan el sistema de transporte aéreo y consecuentemente los 32 aeropuertos concesionados a Aeropuertos Argentina 2000:

- Incertidumbre sobre el destino e integridad de los equipajes.
- Riesgos de alteración de su contenido (introducción de estupefacientes).
- Demora, cancelación o desvío de los vuelos.
- Vuelos reprogramados sin aviso previo o antelación suficiente.
- Envíos postales que no llegan a destino.
- Falta de seguridad.
- Deficiente información ante diferentes reclamos.
- Diversas deficiencias en los estacionamientos vehiculares.
- Excesivas tarifas de los estacionamientos.
- Falta de limpieza de los sanitarios.
- Precios excesivos en las confiterías de los aeropuertos.
- Falta de mangas para casos de lluvia intensa.
- Insuficiencia o mal funcionamiento de radares.
- Mal funcionamiento de scanners.
- Demora en el cumplimiento de las inversiones de la concesionaria.
- Ineficiencias del ORSNA en el control de la concesión.
- En algunos aeropuertos no encuentran lugar donde denunciar estas problemáticas.

Sentados los múltiples inconvenientes a los que se enfrenta el usuario, fundamentalmente en los aeropuertos del interior del país, podemos afirmar que el aeropuerto

es una unidad operativa en la que interactúan distintas jurisdicciones. Es por tal motivo que debería existir una coordinación general de esta unidad operativa que proteja los intereses y derechos de los usuarios, como así también debería elaborarse un manual instructivo, a disposición de los usuarios, que detalle esta interacción entre las distintas jurisdicciones y especifique donde deben ser realizados los diversos reclamos.

Así las cosas, urge el dictado de una ley que regule todo el sistema aeroportuario. Normativa que debería haber sido dictada previa a la firma del acuerdo con el concesionario.

En este sentido, se manifestó que el Estado debería haber abordado a todo el sistema aeroportuario en su conjunto, debido a que una estructura edilicia e instalaciones confortables resultan un aspecto importante pero no suficiente para optimizar el bienestar de los usuarios.

Concretamente, con relación a la Carta de Entendimiento se destacó que en materia tarifaria para vuelos internacionales, la tasa que paga el usuario debe fijarse en pesos y posibilitar el cobro en dólares, en tanto que las tarifas que pagan las compañías aéreas para vuelos internacionales deben establecerse según criterios y moneda internacional.

Otros puntos que se cuestionaron fueron la reducción del canon y su transformación en variable y que una Oferta Pública de Acciones de AA2000 implique la prórroga automática del contrato por 10 años, sin un análisis previo sobre sus implicancias financieras sobre la rentabilidad de la concesión.

Como aspectos positivos de esta Carta de Entendimiento, y que el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION solicitó en anteriores acuerdos, se destacan la implementación de un sistema de contabilidad regulatoria, y la definición de relaciones técnicas financieras que permitan el control indirecto por parte del concedente, lo que es un avance en la exigencia del cumplimiento de ratios de endeudamiento que aseguren el equilibrio financiero de la empresa de largo plazo. Sumado a ello, es importante la exigencia de un programa de consultoría de diagnóstico final de pasivos medioambientales y remediación de esos pasivos.

Por último se destacó que la debilidad de otros acuerdos arribados quedó demostrada en que su mayoría fueron aprobados mediante sanción ficta.

6. Informe presentado en la audiencia pública para discutir la carta de entendimiento arribada entre la UNIREN y All Mesopotámica S.A. y All Central S.A.

Por Resolución Conjunta del Ministerio de Economía y Producción y del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios N° 151 y N° 599 de 2006, se convocó a Audiencia Pública para tratar la Carta de Entendimiento entre la UNIREN y las empresas All Mesopotámica S.A. y All Central S.A.

En fecha 21 de diciembre de 2006 se celebró la Audiencia Pública en la cual del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, fijó posición sobre la Carta de Entendimiento.

Tal como se efectuó en anteriores Audiencias Públicas, se remarcó la necesidad de crear un Marco Regulatorio del sistema ferroviario de pasajeros y de carga.

De los informes realizados por distintos organismos e incorporados a los expedientes de renegociación surgen irregularidades e incumplimientos al contrato:

En materia de inversiones, la concesionaria no presentó documentación contable

alguna que de sustento a las sumas que dijo haber invertido; algunas de las tareas que la concesionaria denunció como inversiones, constituyeron meros trabajos de mantenimiento; la cantidad y calidad de trabajos realizados por la concesionaria no eran siquiera comparables a los que efectivamente debió haber realizado conforme a la oferta que formaba parte del Contrato de concesión; en el caso de las inversiones obligatorias los desvíos al programa de inversión habían sido permanentes y muy significativos; y el mantenimiento de la infraestructura era extremadamente deficitario.

En cuanto a la integridad de la infraestructura ferroviaria, la modalidad propia del sistema de concesión y la no afectación del sistema ferroviario de cargas al régimen de servicio público han conducido a que las concesionarias operadoras sólo presten servicios sobre los que exista una demanda de transporte, lo que se ha dado en llamar usualmente como “servicios de demanda”. Esta situación, sumada a que las concesionarias no disponen de la cantidad de personal suficiente como para mantener una custodia permanente en todas y cada una de las estaciones concesionadas, generó la existencia de gran cantidad de ramales sobre los cuales no operan.

Es un error que la velocidad para trenes de pasajeros y de cargas sea igual dado que si una vía está para trenes de cargas a 50 km. para pasajeros estará en el orden de los 70 km. No sería conveniente aplicar el criterio de fijar iguales velocidades para pasajeros que para cargas.

Respecto a las obras de arte y el estado de las mismas, dijo la CNRT que después de 10 años de concesión existían casos en que el propio concesionario admitía que ciertas partes de la infraestructura (vía y obras de arte) se encontraban en mal estado, lo que demostraba que los planes de mantenimiento aplicados por el concesionario no habían sido capaces de llevar la infraestructura al estado deseable.

No hubo sanciones específicas por infraestructura en estado reconocidamente malo, no hubo obligaciones de mantenimiento tendientes a alcanzar resultados concretos, sino en el mejor de los casos, meras descripciones de tareas y montos comprometidos -difíciles de auditar- más ligados a la facturación que a las necesidades de recuperar la infraestructura.

Respecto de los cruces la concesionaria no remitió la documentación técnica de éstos y tendidos paralelos de servicios (luz, gas, telecomunicaciones) para su autorización habiéndose constatado el establecimiento de cruces ferroviarios sin autorización.

Las barreras semiautomáticas, no fueron autorizadas por la autoridad de control por no satisfacer ciertas condiciones de seguridad exigibles y se está en discusión con el concesionario.

El sistema de gobierno de la circulación de trenes fue instalado hace más de 4 años a pesar de que no fue formalmente autorizado.

Con relación a los Seguros y Garantías, se observó que los seguros obligatorios presentaban irregularidades: no se había renovado la garantía de cumplimiento del contrato encontrándose sin cobertura desde el mes de septiembre de 2003. Asimismo no había renovado ni contratado seguro alguno que amparara el riesgo de responsabilidad civil con posterioridad al 26 de agosto de 2000 fecha a partir de la cual venció la última póliza.

En cuanto al régimen tarifario el Límite Superior Tarifario fijado en el contrato de concesión ha sido superado desde el año 2002.

Las obligaciones contractuales respecto a los inventarios de bienes de la concesión registran permanentes incumplimientos.

En lo concerniente a la calidad de servicio del concesionario no había alcanzado los requisitos mínimos de velocidad de circulación y carga por eje.

El concesionario había reutilizado activos sin la previa autorización del concedente.

En cuestión de seguridad la cantidad de descarrilamientos ocurridos en el corredor de ALL Central S.A. superó en forma sostenida el promedio de la red de carga concesionada. El estado deficitario de las vías resultó la principal causa.

Si de sanciones se trata, el grado de incumplimiento alcanzado por All Central, ponderado por la cuantía de las multas impuestas lo convertía en el concesionario de carga de peor desempeño, destacándose que, producto de los significativos apartamientos a sus obligaciones, All Central reunía varias causales de rescisión y resolución del contrato.

En la Carta de Entendimiento se otorgaban múltiples facultades de control y fiscalización a la Secretaría de Transporte de la Nación.

La Secretaría había dado acabadas muestras de su ineficacia para exigir niveles de calidad en la prestación del transporte público, ejemplo de ello fue la deficiente prestación del servicio ferroviario de pasajeros del área metropolitana, como ser no controlar el destino de los subsidios recibidos por los concesionarios; no mostrando la voluntad de exigir mejoras en la calidad del servicio; y con el amparo de la emergencia económica, se permitió a las empresas un permanente incumplimiento de los contratos.

Llamó la atención que en las Cartas de Entendimiento no existiera referencia alguna al tema tarifario y en especial a los Límites Superiores Tarifarios (LST), toda vez que la tarifa media en toneladas de granos había variado con posterioridad al 2002 entre el 35% y el 163%, para las distintas concesionarias. Sólo se efectuó una mención en los informes de justificación.

Asimismo, a pesar de encontrarse vencidos los seguros de responsabilidad civil y de garantía de cumplimiento de contrato, nada se dijo sobre éstos en las Cartas de Entendimiento.

El alto nivel de incumplimiento de los Concesionarios a sus obligaciones asumidas ante el Estado Nacional, muy especialmente en lo concerniente a los planes de inversión y mantenimiento, era justificado por la UNIREN por la merma de los ingresos estimados por las empresas en sus ofertas, tanto en tonelajes como en distancias medias, siendo ésta una variable que compone el riesgo empresario que decidieron asumir al momento de tomar la concesión.

En la Carta de Entendimiento no se preveían inversiones, sólo obras de mantenimiento. Esto fue evidente en la forma que se define el monto a invertir por los concesionarios: como porcentaje de los ingresos.

Las verdaderas inversiones, en la compra de material rodante, mejora tecnológica o construcción, requerían de una inversión inicial y un recobro progresivo que no estaba previsto en los acuerdos.

Los incumplimientos de los concesionarios fueron financiados a 17 años, sin intereses

y serían destinados a inversiones que deberían haber realizado.

El Estado Nacional, previo a la firma de las Cartas de Entendimiento, debía contar con el inventario de los bienes concesionados y conocer el estado de conservación de los mismos, y a partir del cual realizar un plan de mantenimiento e inversiones, no a posteriori como se planteaba en los acuerdos. Esto en el marco de la protección de bienes que integran el patrimonio nacional.

El método utilizado para definir las categorías de los tramos que componen la red se basa en la densidad de circulación (cargas) y los recorridos de los servicios interurbanos (pasajeros).

El método y su categorización fue rechazado por el Defensor del Pueblo de la Nación porque se violaban los principios básicos del servicio público, no reflejaba las necesidades potenciales de la demanda insatisfecha y no constaban estudios en los cuales se haya consultado a los usuarios del servicio como tampoco evaluación alguna por parte de la CNRT.

Asociaciones de los Productores Rurales informaron a la Defensoría del Pueblo que existía una muy baja oferta ferroviaria.

Esto hacía que el transporte de granos y en general de todos los productos agropecuarios de importantes regiones del país, dependieran casi exclusivamente del transporte automotor de carga, el cual por los volúmenes transportados no era el medio más apto para satisfacer las necesidades del comercio exterior.

Para determinadas distancias y productos, el transporte ferroviario compite con el transporte automotor de carga. En estos casos, si la red ferroviaria es ineficiente, es sustituida por el transporte automotor de cargas. Ello implica una sobreutilización de las redes viales con el consecuente deterioro y riesgo para los que la circulan.

Este modelo ferroviario desincentivaba a la demanda a utilizar la red ferroviaria. En varias regiones del país la demanda del servicio ferroviario de carga sería mayor si éste fuese eficiente.

Previo a firmar las Cartas de Entendimiento con los concesionarios ferroviarios de carga, el Estado Nacional debería haber discutido con los distintos sectores productivos las necesidades de la red, definiendo así una potencial demanda y sobre esta base diagramar un plan de inversiones que deban cumplir los concesionarios.

Por todo lo expuesto, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION consideró que estarían dadas las condiciones para que se rescindan los contratos de concesión.

Asimismo, atento las irregularidades observadas se indicó que se denunciaría a la Fiscalía Nacional de Investigaciones Administrativas a fin de que tome la intervención que le compete, dado que estaría comprometido el estado y conservación de parte del patrimonio nacional.

Por último, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION hizo reserva de derechos de iniciar las acciones administrativas y legales que correspondieran.

7. El robo de cables y su incidencia en la prestación de los distintos servicios públicos.

Atento el notorio incremento de robos de cables de cobre correspondientes a los servicios públicos de telefonía y de electricidad durante el transcurso del año 2006, se continuó con la investigación vinculada al robo de cables.

Los afectados son tanto usuarios domiciliarios como así también las escuelas, hospitales, comisarías, cuarteles de bomberos, cárceles nacionales y provinciales, municipios, y otras instituciones y organismos gubernamentales y de bien público.

Así las cosas, se encuentran en serio riesgo actividades que el Estado está obligado a proteger, esto es, la educación, la salud y la seguridad pública.

Conforme surge de la gran cantidad de quejas recibidas en esta Institución, tanto los usuarios del servicio básico telefónico como de electricidad sufren a menudo y de manera sistemática interrupciones en la prestación de los mismos, llegando estas en algunos casos a 90 días.

Debe resaltarse, como caso testigo, el de los usuarios del servicio de gas de la Ciudad de La Plata, que se vieron privados del servicio debido a la sustracción de flexibles de cobre de las cabinas de gas de varias viviendas, sin tomar recaudo alguno sobre el corte del paso de gas. Esta situación, dejó sin suministro a los habitantes del Barrio de Tolosa, y debería señalarse como una nueva modalidad delictiva que se estaría registrando en la periferia platense.

También se cita la interrupción de las transmisiones de Radio Nacional Mendoza, con motivo del robo de 500 metros de cable de la línea hexafilar que comunican la planta transmisora y las antenas.

A más de lo expuesto, cuadra destacar el corte prolongado de energía eléctrica que afectó a más de 20 mil personas domiciliadas en las localidades de Tancacha, Hernando, General Fotheringham, Las Isletillas, Punta del Agua, Pampayasta Sud y una amplia zona rural de la Provincia de Córdoba. Ello tuvo su origen en el robo de 120 metros de cables en la línea de 33 mil voltios que nace en la Central de Segunda Usina (Embalse) y llega hasta Hernando.

La línea de emergencia proveniente de la central Las Playas de Villa María, se vio afectada atento el robo de 900 kg. de cables de cobre entre Dalmacio Vélez y Luca.

En la Ciudad de Perico, Provincia de Jujuy, fueron sustraídos 1.900 metros de cable de cobre de media tensión del Aeropuerto Internacional Dr. Horacio Guzmán.

En otro orden corresponde señalar que, sin perjuicio de no considerarse un servicio público, se recibieron quejas por parte de clientes de televisión por cable, originadas en la irregular prestación del servicio.

Sumado a esto, las prestadoras telefónicas exigieron a los usuarios damnificados el pago de la factura, a pesar de no haber podido brindar el servicio.

Los usuarios del servicio ferroviario ven menoscabados sus derechos atento a las continuas interrupciones en las frecuencias producidas a raíz de los robos de cables.

Por su parte, las ex líneas Sarmiento y Mitre, debieron suspender servicios atento a que el robo de cables inutilizó el sistema de señales ocasionando inconvenientes tales como,

que las barreras se bajasen manualmente. Además de los costos que implica la reposición del material y el restablecimiento del sistema de señalización, debe tenerse en cuenta, a partir de tales premisas, la posibilidad de conductas imprudentes por parte de peatones y automovilistas.

Respecto al servicio de agua potable cuadra indicar que, en la Ciudad de Bahía Blanca, sustrajeron 100 metros de cable subterráneo que abastecen de energía eléctrica a una bomba. A partir de tal robo la interrupción del suministro de agua potable afectó a los vecinos de los barrios Palihuem Villa Miramar, y la zona de Bahía Blanca Plaza Shopping.

Debe tenerse en cuenta que las telecomunicaciones, la electricidad, el gas, el agua y el transporte ferroviario de pasajeros son servicios públicos, con lo cual debe asegurarse su prestación en condiciones de continuidad, regularidad, igualdad, generalidad, universalidad y calidad.

El escenario planteado dista de ello, toda vez que la prestación de estos servicios se ve permanentemente interrumpida.

Conforme el artículo 42 de la Constitución Nacional, las autoridades deben proveer al control de la calidad y eficacia de los servicios públicos.

Existe una estrecha relación entre el precio del mercado interno de estos productos y el incremento en los robos de cables telefónicos y de transmisión de energía eléctrica.

El precio de los desechos y desperdicios de estos metales en el mercado interno, se encuentra determinado por el volumen y el precio de las exportaciones.

Oportunamente y de conformidad con las atribuciones conferidas por el artículo 28 de la Ley N° 24.284, este DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION recomendó al Ministerio de Economía y Producción que arbitre las medidas necesarias para: a) la creación de un Registro Nacional de Productores y Exportadores de los Desperdicios y Desechos de Cobre y sus aleaciones; b) la exigencia por parte del Estado de un certificado de acreditación del origen no delictivo emitido por autoridad competente en forma previa al otorgamiento del permiso de exportación; c) hasta tanto se arbitren las nuevas medidas, evaluar la suspensión transitoria de las exportaciones de los desperdicios y desechos de cobre y sus aleaciones.

El Ministerio de Economía y Producción dictó las Resoluciones Nros. 395/2005; 275/2005 y 200/2006.

Mediante Resolución N° 395/2005 se suspendieron por el término de NOVENTA (90) días las exportaciones de desperdicios y desechos de cobre y de aluminio; se creó en el ámbito de la Secretaría de Industria, Comercio y de la Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de Economía y Producción, el Registro de Productores y Exportadores de Desperdicios y Desechos de Cobre y Aluminio, quedando la misma facultada para establecer los requisitos y demás formalidades que deberán cumplimentar las personas físicas y jurídicas que soliciten inscribirse en el mencionado Registro, y se determinó que vencido el referido plazo, los exportadores que deseen proceder a la exportación de las mercaderías en cuestión deberán acreditar su inscripción en el Registro creado a tal efecto, junto con un Certificado de Legalidad Fiscal del origen de las mercaderías a exportar que será extendido por la AFIP, entidad autárquica en el ámbito del Ministerio de Economía y Producción.

Por Resolución N° 275/05, se estableció el procedimiento para las Inscripciones en el

Registro de Productores y Exportadores de Desperdicios y Desechos de Cobre y Aluminio.

A través del dictado de la Resolución N° 200/06 se suspendieron por el término de CIENTO OCHENTA (180) días las exportaciones de desperdicios y desechos de cobre y de aluminio y de sus aleaciones, y se estableció que vencido ese plazo, los exportadores que deseen proceder a la exportación de las mercaderías en cuestión deberán tramitar su inscripción en el Registro creado por Resolución ME N° 395/2005, en los términos y condiciones previstas en la Resolución N° 275/05 de la Secretaría de Industria, Comercio y de la Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de Economía y Producción y acreditar con un Certificado de Legalidad Fiscal extendido por la AFIP, el origen de las mercaderías a exportar.

A pesar del bloque normativo citado, el mercado interno de metales no ferrosos no se encontraría protegido.

Por su parte la Subsecretaría de Información para la Prevención del Delito del Ministerio de Seguridad del Gobierno de La Provincia de Buenos Aires, presentó un Proyecto de ley al respecto que cuenta con media sanción del Senado.

Así las cosas, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION entiende esencial, arbitrar las medidas conducentes a fin de lograr un adecuado resguardo y prevención del mercado interno de metales no ferrosos.

A título de colaboración se consideran puntos relevantes a tener en cuenta para cubrir en forma ajustada el objetivo que se plantea, los siguientes:

- La existencia de un libro en el que deberán asentarse los datos y operaciones comerciales que realicen todas las personas físicas y/o jurídicas titulares y/o responsables de comercios y/o locales y/o industrias en forma principal, secundaria ó accesoria, permanente ó eventual con metales no ferrosos.
- La creación de un Registro de Control de Comercios vinculados a la comercialización e industrialización de metales no ferrosos.
- La participación de la AFIP en cuanto al manejo de información referida al total de personas físicas y/o jurídicas inscriptas bajo los códigos de actividades relacionadas al comercio de metales no ferrosos; como así también respecto a las tareas de inspección sobre las operaciones comerciales de las mismas.

En atención a lo expuesto a través de la Resolución D.P. N° 71/06 se recomendó a la Secretaría de Comunicaciones y a la Secretaría de Energía que, teniendo en cuenta los afectados por la problemática en crisis, brinde su colaboración en la búsqueda de una solución integral de la temática en cuestión. Ello en el entendimiento que para tales fines se requiere de la actuación mancomunada de parte de todos los organismos involucrados. Asimismo, se puso en conocimiento de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo la referida resolución a efectos de que arbitre las medidas conducentes a fin de legislar en lo concerniente a la protección del mercado interno de material no ferroso a fin de lograr un adecuado resguardo y prevención del mismo.

8. Inconvenientes para obtener la baja de distintos servicios.

Se han recibido miles de quejas, vía telefónica, escritas, como por email, relativas a

las dificultades para efectivizar la baja en distintos servicios públicos domiciliarios como así también en los servicios de interés público y/o de interés general.

Existe una masa crítica de usuarios que no ven satisfechas sus solicitudes de desvinculación del servicio cuando lo solicitan.

Como punto de partida, es importante señalar que en la actualidad las modalidades de contratación del servicio más utilizadas por las empresas son vía telefónica o por correo electrónico.

Merece señalarse que el usuario que contrató el servicio tiene el derecho de decidir cuando desvincularse del mismo, resultando por demás abusivas aquellas cláusulas contractuales que obligan a permanecer en el mismo por un tiempo determinado.

Los usuarios denuncian también la falta de adecuada o suficiente información acerca de las condiciones de contratación y por ende, las condiciones para dar de baja el servicio.

Sobre esto último, resulta reiterativo que los usuarios cuestionen las demoras de las empresas en operar los pedidos de baja, y la deficiente atención por parte de los operadores de los “call centers” de las distintas prestadoras.

Los titulares de los servicios, deben atravesar verdaderos “calvarios” a efectos de lograr, según el caso, la suspensión de la facturación y/o la baja del servicio.

En la gran mayoría de las situaciones, los usuarios reclaman la falta de solución a sus problemas, debiendo repetir sus reclamos en dos o tres oportunidades a los fines de obtener alguna contestación.

En oportunidad de formular reclamos, los usuarios reciben sugerencias o respuestas insólitas, inconsistentes y, en muchas ocasiones, carentes de toda lógica.

La realización de reclamos en forma personal no siempre es posible, ya que algunas empresas no disponen de oficinas comerciales para esos fines.

A modo de ejemplo en los servicios de interés público y/o de interés general, podemos señalar que los usuarios manifiestan que cuando la baja es solicitada telefónicamente o por correo electrónico la misma no queda debidamente registrada.

De igual manera sucede con algunos servicios públicos domiciliarios, donde la solicitud de desvinculación del servicio no es registrada, produciéndose reclamos por facturación por parte de las empresas, meses o años más tarde a la petición del usuario.

Así como algunas empresas adhieren a los servicios telefónicamente o vía correo electrónico, de igual manera, aplicando el principio de reciprocidad, el usuario debe poder desvincularse del mismo, en el momento en que lo solicite.

Así las cosas, debe establecerse que si la contratación se efectuó telefónicamente o por correo electrónico, la baja debe poder efectuarse por el mismo medio, con las debidas garantías para el usuario que la misma se hará efectiva.

Sobre la problemática relativa a las dificultades para obtener la baja del servicio, resulta fácil advertir que la regulación existente a la fecha no alcanza para contemplar las distintas situaciones por la que atraviesan los usuarios.

Actualmente existe un proyecto de modificación integral de la Ley de Defensa del

Consumidor, que tendría dictámenes de las Comisiones de Defensa del Consumidor, Justicia y Comercio de la Cámara de Diputados de la Nación.

En el proyecto referido, esta situación tendería a resolverse.

Debe tenerse presente que, si bien en algunos servicios existen mercados en competencia, no resulta menos cierto que ello de ninguna manera podría justificar una falta de protección de los derechos constitucionalmente consagrados en favor de los usuarios y consumidores.

Ello debería ser así por cuanto la reforma de la Constitución Nacional del año 1994, consagró expresamente a favor de los consumidores y usuarios de bienes y servicios el derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad, e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.

En tal sentido, el artículo 42 de la Constitución Nacional establece la obligación de todas las autoridades nacionales de tutelar los derechos e intereses de los usuarios, toda vez que contempla el derecho de éstos a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos.

Ello implica necesariamente que las autoridades nacionales deben proveer precisamente a la protección de ese derecho constitucional.

Como ya se dijo, la falta de una normativa expresa implica no preservar el interés general de los usuarios.

De continuar así la situación, ante la falta de una adecuada regulación, se estaría permitiendo que las empresas satisfagan sus intereses comerciales, sacrificando los derechos y los intereses de los usuarios.

Sentados todos estos aspectos, y a los fines de garantizar debidamente los derechos de los usuarios en los términos del artículo 42 de la Constitución Nacional, se recomendó a la Secretaría de Coordinación Técnica del Ministerio de Economía y Producción de la Nación que hasta tanto se modifique la Ley de Defensa del Consumidor, dicte una normativa transitoria para que los usuarios puedan desvincularse del servicio (público domiciliario, de interés público o de interés general) cuando lo soliciten y utilizando el mismo medio que en la contratación.

9. Inclusión del impuesto inmobiliario en las facturas de servicios públicos nacionales.

Fue aprobada la reforma fiscal que sustituyó el artículo 12 de la Ley de la Provincia de Buenos Aires N° 13.145, autorizándose a la Dirección Provincial de Rentas para designar con carácter general, sectorial o para determinada categoría de contribuyentes, a empresas prestadoras de servicios públicos como agentes de recaudación del Impuesto Inmobiliario, previo acuerdo con el Ente Regulador u Organismo de Control correspondiente.

Lo que se intentaba era el cobro del impuesto inmobiliario Provincial a través de la factura de los servicios públicos.

Con relación a la incorporación de impuestos o tasas en las facturas de servicios públicos, corresponde efectuar las siguientes consideraciones.

El usuario es únicamente responsable de pago, por los consumos del servicio que efectivamente realice en el domicilio de prestación.

El impuesto inmobiliario se establece a través de una Ley Provincial y es obligatorio para los usuarios en su carácter de contribuyentes, siendo la Provincia el titular del poder tributario, denotando el derecho de cobro de la misma.

Resulta necesario distinguir entonces, el consumo de energía eléctrica o bien el de gas, originado por un usuario en su carácter de cliente de la empresa prestadora del servicio, del impuesto que se fija, que resulta obligatorio y en donde el ciudadano reviste el carácter de contribuyente.

La empresa prestataria es ajena a la relación entre el Estado Provincial y los contribuyentes obligados al pago de un impuesto.

Resulta lesivo al derecho de los usuarios, la inclusión en una misma factura el cobro del servicio eléctrico y el impuesto inmobiliario, vetándose el derecho al pago de los consumos efectivamente realizados.

Tal situación tornaría compulsivo el pago del tributo en trato, toda vez que de no concretarse la cancelación de la factura, la empresa operaría con el corte del servicio, sin previo aviso.

Asimismo se aclara que el usuario como contribuyente, tiene la obligación de pago del impuesto inmobiliario, lo que se cuestiona es que la exigencia de la misma sea en forma compulsiva a través del pago de la factura, y ante la negativa del usuario al pago, es sancionado con el corte de servicio en su domicilio, cuando la deuda objetada no corresponde con la prestación.

Cobrar el impuesto inmobiliario en las facturas de servicios públicos domiciliarios en forma inescindible de la boleta por facturación del servicio, resulta a todas luces violatorio de principios básicos constitucionales, tales como el artículo 17 y 42 de la Constitución Nacional.

En atención a ello, devino necesario recomendar en virtud de lo dispuesto por el artículo 28 de la Ley N° 24.284 al ENARGAS, ENRE, CNC y ETOSS, que se abstengan de dictar normas que autorizan el cobro de impuestos provinciales y municipales no vinculados con el servicio, b) en caso de firmarse acuerdos con los organismos provinciales o municipales debe de respetarse el principio de libertad y voluntad del ciudadano y teniendo en cuenta los siguientes parámetros: 1) que el concepto se aclare debidamente en la factura; 2) que tanto dicho concepto como su monto se incluyan en la factura en forma discriminada después de la suma total de los demás rubros; 3) que en ningún caso las distribuidoras estarán facultadas para suspender el suministro o servicio por la falta de pago del impuesto.

La recomendación fue publicada en el Boletín Oficial.

10. Multas fotográficas en rutas nacionales con radares no homologados.

Se inició una actuación a raíz de la presentación efectuada por una persona damnificada por la imposición de una multa impuesta por la Municipalidad de Villa Paranacito, en la Ruta Nacional N° 12 KM.134.

Conforme las atribuciones conferidas por el artículo 86 de la Constitución Nacional,

se solicitó informes a la Municipalidad de Villa Paranacito, y atento a lo dispuesto en el artículo N° 24 de la Ley N° 24.284, se requirieron informes a la ex-Secretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor y a la Secretaría de Transporte dependiente del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.

La Secretaría de Transporte informó que interviene solicitando a Metrología Legal, dependiente de la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y del Consumidor, se informe si el equipo cinemómetro en cuestión se encuentra aprobado por ese organismo.

La ex-Secretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor, consultada acerca de las medidas que dispuso a raíz de la utilización de un equipo cinemómetro que se hallaba prohibido para el control de velocidades en circulación en rutas nacionales, respondió que fue remitida a la Secretaría de Transporte con fecha 09/06/04, dado su carácter de autoridad de aplicación de la Ley N° 25.650 a sus efectos.

Ante las respuestas citadas precedentemente se cursaron pedidos de informes a la Secretaría de Transporte, solicitándole que precise concretamente las medidas que adoptaría, teniendo en cuenta que la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor determinó que el cinemómetro utilizado para imponer la multa cuestionada por el quejoso, se encontraba prohibido para el control de velocidades de circulación en rutas nacionales.

Dicha Subsecretaría remitió copia de la respuesta elaborada por la Comisión Nacional de Tránsito y la Seguridad Vial.

Al respecto, la citada Comisión informó que el Decreto N° 779/95 Reglamentario de la Ley de Tránsito N° 24.449 establece en su Anexo I - Sistema Nacional de Seguridad Vial - Apartado 9.5. que la Comisión Nacional del Tránsito y la Seguridad Vial, queda facultada para “Proponer o aprobar los dispositivos de utilización en la vía pública...”. Agregando al mismo tiempo: “...esta Comisión Nacional, no ha aprobado ningún dispositivo de control vehicular en rutas nacionales como medición de velocidad de vehículos automotores de transporte público y privados de carga de pasajeros o de uso particular.”.

Complementó aquella respuesta citando la Ley N° 25.650, la cual prohíbe el uso del sistema de radar-foto para el control vehicular en las rutas nacionales como medición de velocidad de vehículos automotores de transporte público y privados, de carga, de pasajeros o de uso particular cuando este no cumpla con la reglamentación metrológica y técnica establecida por la Resolución N° 753/98 de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería (Reglamentaria de la Ley Nacional N° 19.511 de metrología), la cual mediante el artículo 2° establece que la Secretaría de Transporte de la Nación será la autoridad de aplicación de la citada ley.

La Comisión Nacional de Tránsito y Seguridad Vial culminó su informe reseñando que “...la Subsecretaría de Transporte Automotor ha dado intervención a la Dirección Nacional de Vialidad, autoridad competente en materia de infraestructura vial a los efectos del contralor del cumplimiento de la normativa legal, conforme lo establecido en el Artículo 2° de la Ley de Tránsito N° 24.449.”.

Atento al tenor de la información descrita precedentemente se solicitó informes a la Dirección Nacional de Vialidad, a los fines de conocer el tratamiento brindado a la intervención solicitada por la Comisión Nacional del Tránsito y la Seguridad vial, y se cursó

otra requisitoria a la Secretaría de Transporte, a fin de que precise concretamente qué medidas adoptó como autoridad de aplicación, tomando en cuenta que el cinemómetro utilizado para imponer la multa cuestionada por el interesado (Acta Contravencional N° 1199751) se encontraba prohibido para el control de velocidades de circulación en rutas nacionales, conforme lo dictaminado oportunamente por la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor.

La Dirección Nacional de Vialidad en respuesta acompañó copia del Dictamen N° 15029, mediante el cual sostiene que la Municipalidad de Villa Paranacito no contaría con la autorización para el uso de este tipo de equipos por el Organo de Control de Concesiones Viales (OCCOVI), según lo dispuesto por el Decreto N° 87/2001, ello en su carácter de responsable de colocar los carteles indicadores de velocidad.

En tal sentido dicha Dirección informó que ha intervenido en el tema recomendando retirar el cartel de máxima sesenta kilómetros por hora, por estar colocado en zona rural, no existiendo en ese lugar motivo o razón alguna para la disminución brusca de la velocidad.

Atento a la información recabada, con fecha 29 de diciembre de 2004 el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, dictó la Resolución N° 62/04, donde en su artículo primero recomendó a la Secretaría de Transporte que arbitre las medidas necesarias a los fines de que la totalidad de las Comunas y Municipios del país se abstengan de aplicar multas en rutas nacionales y provinciales con aparatos cinemómetros que no cumplan con la reglamentación metrológica y técnica establecida por la Resolución N° 753/98 de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería (Reglamentaria de la Ley Nacional N° 19.511 de Metrología).

Con fecha 29 de septiembre de 2005, la Secretaría de Transporte emitió la Resolución N° 762, en la cual dispone en su Artículo 1°: “Declárese la ilegalidad de la utilización de los equipos de radar-foto empleados por la Municipalidad de Villa Paranacito, Provincia de Entre Ríos, para medir la velocidad de circulación en la Ruta Nacional N° 12, tanto a la fecha 16 de agosto de 2003 como a la actualidad por no cumplir con la reglamentación metrológica y técnica establecida por la Resolución N° 753/98 de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería (Reglamentaria de la Ley N° 19511 de Metrología).

Independientemente de la Resolución emanada de la Secretaría de Transporte, mediante NOTA AS. GAB. N° 2588 del 18 de octubre de 2005, suscrita por un Asesor de Gabinete de la referida Secretaría, se informa cómo se dará cumplimiento a la Recomendación efectuada por el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION.

El citado informe establece cuatro pautas: 1.- consulta a Metrología (Secretaría de Industria, Comercio y Minería) por reclamos iniciados ante la Secretaría, relacionados con la aplicación de multas impuestas por municipios del país mediante el sistema de radar foto, a fin de que informe si cumple con la reglamentación metrológica y técnica establecida por la Resolución N° 753/98 de la Secretaría de industria, Comercio y Minería; 2.- verificación de la regularidad del procedimiento sancionatorio, observándose el cumplimiento de la identificación del contraventor y el procedimiento de la infracción; 3.- en caso de incumplimiento de los requisitos legales establecidos en la normativa vigente, se procederá mediante el dictado de un acto administrativo a declarar la ilegalidad de la utilización del equipo radar-foto del que se trate y la consecuente nulidad de la multa aplicada, todo ello según el criterio establecido en las actuaciones correspondientes al interesado; y 4.- Crear un Registro de reclamos iniciados en la Secretaría de Transporte, relacionados con la aplicación

de multas mediante sistema de radar-foto.

La Resolución N° 762/05 sólo declara la ilegalidad de la utilización de equipos de radar-foto empleados por la Municipalidad de Villa Paranacito, Provincia de Entre Ríos, ilegalidad que ya existía en virtud de la normativa vigente, específicamente la Ley N° 25.650.

Al mismo tiempo, la Resolución N° 762/05, menciona el Decreto N° 779 de fecha 20 de noviembre de 1995, reglamentario de la Ley de Tránsito N° 24.449, el cual establece en su Anexo I - Sistema Nacional de Seguridad Vial - Apartado 9.5 que la Comisión Nacional del Tránsito y la Seguridad Vial, queda facultada para “proponer o aprobar los dispositivos de utilización en la vía pública”.

La Comisión Nacional del Tránsito y la Seguridad Vial, no ha aprobado ningún dispositivo de control vehicular en rutas nacionales, como medición de velocidad de vehículos automotores de transporte público y privado, de carga, de pasajeros o de uso particular.

En función de lo descripto en los párrafos precedentes, la utilización de cinemómetros resulta ilegal por no cumplir con la reglamentación metrológica (regulado por la Ley N° 19.511, reglamentada, en cuanto a los cinemómetros, por la Resolución N° 753/98), aplicada al transporte según lo dispuesto por la Ley N° 25.650; y por no hallarse aprobado por parte de la Comisión Nacional del Tránsito y la Seguridad Vial ningún dispositivo de control vehicular en rutas nacionales, como medición de velocidad de vehículos automotores de transporte público y privado, de carga, de pasajeros o de uso particular.

Es dable destacar que no obran antecedentes de que la Secretaría de Transporte haya requerido a la Municipalidad de Villa Paranacito que se abstuviera de utilizar cinemómetros que la misma Secretaría declaró ilegal mediante la Resolución N° 762/05.

Al respecto, cabe mencionar que en esta Institución siguieron llegando quejas por parte de personas que aún continúan recibiendo multas por supuestas infracciones de tránsito, por parte de diversos municipios y comunas del país, constatadas mediante el uso de aparatos cinemómetros que no cumplen con la normativa vigente.

Sumado a ello y en atención a la permanente afectación de los derechos de los usuarios de rutas provinciales y nacionales, se consideró conveniente que los radares que no cumplan con la normativa vigente sean retirados, toda vez que la declaración de ilegalidad de utilización de los mismos no resulta suficiente para que los municipios se abstengan de utilizarlos.

Así las cosas, la Resolución N° 762/05 y el Informe de la Secretaría de Transporte no dan cumplimiento al artículo 1° de la Resolución DPN N° 62/04, esto es, que la totalidad de las Comunas y Municipios del país se abstengan de aplicar multas en rutas nacionales y provinciales con aparatos cinemómetros que no cumplen con la reglamentación metrológica y técnica establecida por la Resolución N° 753/98 de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería (Reglamentaria de la Ley Nacional N° 19.511 de Metrología).

De todo lo expuesto, y a los fines de proteger los derechos de los usuarios de rutas provinciales y nacionales, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION recomendó: a) al igual a lo resuelto en la Resolución ST N° 762/05, declare la ilegalidad de la utilización de los equipos de radar-foto en todos los municipios y comunas del país, en los cuales se hayan utilizado o se utilicen aparatos cinemómetros que no cumplen con la reglamentación

metrológica y técnica establecida por la Resolución N° 753/98 de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería (Reglamentaria de la Ley Nacional N° 19.511 de Metrología), b) notifique a cada uno de los municipios y comunas, el acto administrativo que declara la ilegalidad de los aparatos cinemómetros que no cumplan con la reglamentación metrológica y técnica establecida por la Resolución N° 753/98 de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería (Reglamentaria de la Ley Nacional N° 19.511 de Metrología) y c) proceda al retiro de aquellos equipos radar-foto que esa Secretaría declare ilegales.

11. Demora en el pago de una deuda consolidada.

La Secretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación solicitó la intervención de esta Institución a efectos de impulsar las actuaciones administrativas referidas al pago de una deuda consolidada conforme surge de las constancias acompañadas y del manifiesto retardo en su liquidación.

En dicha nota, se adjuntó información suministrada a esa Secretaría por la Presidencia de la Nación, tales como los Dictámenes nros. 1475/04, 1789/04 y 1306/05 de la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Universidad de Buenos Aires (UBA) y la Resolución N° 483/05 de la Secretaría de Hacienda y Administración de la UBA, donde consta la legitimidad de la deuda reclamada por el interesado y el grave perjuicio económico que la dilatación del pago le está ocasionando.

En los Dictámenes nros. 1475/04 y 1789/04 de la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la UBA, de fecha 02/09/2004 y 07/10/2004, respectivamente, se reconoce que la UBA mantenía una deuda por PESOS CIENTO TRECEMIL CUATROCIENTOS TREINTA Y SEIS CON VEINTE CENTAVOS (\$113.436,20) con el interesado, en concepto de compra de medicamentos por parte del Hospital de Clínicas.

Posteriormente, por Resolución N° 483/05 la deuda es reconocida también por la Secretaría de Hacienda y Administración de la UBA.

Por Dictamen N° 1306/05 de la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la UBA, de fecha 27/06/2005, se ratifica lo opinado en el Dictamen N° 1789/04 y se considera correspondiente para la cancelación de la deuda el Bono de Consolidación Sexta Serie.

La Sindicatura General de la Nación (SIGEN) informó a esta Institución que por Nota N° 1464/2006 dirigida a la Auditoría General de la Universidad de Buenos Aires, indicó que “dado que los primeros Formularios de Requerimiento de Pago fueron suscriptos...con posterioridad a la entrada en vigencia del art. 73 de la Ley N° 25.827, que dejó sin efecto la posibilidad de ofrecer a los acreedores bonos de consolidación cuando se trate de deudas corrientes, se produce la paradoja que siendo deuda legítima y exigible carece de medio de pago...”, y acompañando a la citada Nota el Expte. 32.555/04 exigió que el Auditor consulte a la Autoridad de Aplicación, a efectos de que se expida acerca del medio de pago a utilizar para atender deudas corrientes.

Según Nota N° 1819/06 del Director de Administración de la Deuda Pública del Ministerio de Economía de la Nación al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, ratifica lo afirmado por la SIGEN, sosteniendo que “... no resulta válida la opción prevista en el Artículo 5° del Decreto N° 2140/91 y el Artículo 9° inc. d) del Anexo IV del Decreto N° 1116/00 cuando hubiese sido ejercida con posterioridad a la fecha de dictado de la Ley

Nº 25.827.”.

De lo expresado surge que la opción de pago elegida por la UBA no es viable de acuerdo a la normativa vigente, motivo por el cual es necesario que se busque otro medio de pago válido.

Mientras se continuaba dilatando el pago de la deuda, el interesado se encontraba en una grave situación económica que puede traducirse, incluso, en la pérdida de su vivienda familiar, situación que podría ser revertida con una pronta solución a esta problemática.

Por todo lo expuesto, se recomendó a la Secretaría de Hacienda y Administración de la Universidad de Buenos Aires, que: a) instrumente las medidas necesarias a fin de determinar el medio de pago válido para atender deudas corrientes, en los casos en que los acreedores suscribieron los Formularios de Requerimiento de Pago con posterioridad a la entrada en vigencia de la Ley Nº 25.827; b) ultimar las herramientas pertinentes para que se cancele a la brevedad la deuda que la UBA mantiene con el interesado.

12. Actualización del registro de importadores y exportadores.

A través de la Resolución General Nº 2144/2006 se han reglamentado los procedimientos aplicables para la actualización del Registro de Importadores y Exportadores, la acreditación del requisito de solvencia económica y la constitución y devolución de la Garantía de Actuación previstas en el Decreto Nº 1214/2005.

Se recibieron en esta Institución múltiples consultas efectuadas por parte de Importadores y Exportadores debido a los inminentes perjuicios que la reglamentación citada acarrearía sobre su actividad comercial.

Respecto a la Actualización del Registro de Importadores y Exportadores, la R.G Nº 2144/06 ha previsto la ubicación de los operadores en diferentes grupos: de acuerdo a su situación tributaria, frecuencia en operaciones y deficiencias en el domicilio fiscal.

Asimismo, la referida normativa prevé un volumen de ventas brutas anuales o un patrimonio neto de PESOS TRECIENTOS MIL (\$300.000) a los fines de acreditar la Solvencia Económica.

Puntualmente para los supuestos en que los sujetos no acrediten esa solvencia económica y quieran operar, la regulación requiere la constitución de Garantías de Actuación en efectivo o mediante aval bancario por un monto de PESOS TREINTA MIL (\$30.000).

Atento lo expuesto corresponde efectuar algunas consideraciones.

No debe perderse de vista la gran cantidad de Pequeñas y Medianas Empresas que, si bien superan el límite de facturación anual del Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes PESOS CIENTO CUARENTA Y CUATRO MIL (\$144.000), no alcanzarían un volumen de ventas anuales como así tampoco poseerían un Patrimonio Neto de PESOS TRECIENTOS MIL (\$300.000).

Estos sujetos, solo podrían continuar operando a partir de la constitución de la garantía en efectivo o mediante aval bancario por un monto de PESOS TREINTA MIL (\$30.000).

Conforme las manifestaciones vertidas por los Importadores y Exportadores en las

consultas dirigidas a esta Institución, ambas modalidades resultarían de imposible cumplimiento, dado que no cuentan con el monto en efectivo exigido y existe una sistemática negativa por parte de las entidades bancarias a otorgar avales, por no resultar rentables para las mismas.

Consecuentemente, atento al exiguo plazo previsto en la norma para actualizar el Registro, y teniendo especialmente en cuenta la situación vulnerable en la que se encuentran los Pequeños y Medianos contribuyentes antes citados se recomendó a la AFIP que evalúe la posibilidad de extender el plazo previsto en el artículo 8º de la R.G. Nº 2144/2006 hasta tanto brinde respuesta a los términos de la Nota D.P Nº 11017/IV, esto es, hasta tanto evalúe la posibilidad de flexibilizar los requisitos para la constitución de garantías.

En virtud de lo expuesto, se ha publicado en el Boletín Oficial del día 24 de noviembre de 2006 la Resolución Nº 2162/06 (AFIP) en referencia al Código Aduanero por la cual se establece que: para los sujetos que deban acreditar la solvencia económica exigida, en los términos de la R.G. Nº 2144, que el cumplimiento de la obligación de constitución de la garantía de actuación sería exigible por el Organismo a partir del 1º de marzo de 2007, inclusive.

Asimismo la AFIP pone en conocimiento que se evalúa la incorporación de nuevos instrumentos (seguros de caución, entre otros) a los fines de la constitución de la garantía exigida.

13. Cajeros automáticos: insuficiente prestación del servicio.

Se presenta una ciudadana residente en la Ciudad de Río Ceballos, Provincia de Córdoba, indicando que en esa localidad opera solo UN (1) cajero automático, integrante de la Red Link, perteneciente al Banco de la Provincia de Córdoba.

Señala la presentante, que el servicio resulta notoriamente insuficiente con relación a la cantidad de habitantes que habitan en esa ciudad, máxime si se considera la gran afluencia turística con que cuenta. Asimismo, destaca que se forman grandes filas para acceder al servicio en esa única terminal y que cuando el cajero está fuera de servicio, no cuentan los usuarios con alternativas para realizar sus operaciones.

El Banco Central de la República Argentina (BCRA) confirmó lo expuesto por la quejosa en lo relativo a la existencia de un solo cajero automático en la localidad.

Mediante Resolución Nº 644/97 de fecha 30 de septiembre de 1997 (B.O. 8/10/97), el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTySS) dispuso la obligatoriedad del pago de remuneraciones mediante acreditación en cuentas bancarias para toda empresa con dotaciones mayores a CIEN (100) trabajadores.

Para así resolver, se consideró que "...el procedimiento de acreditación de las remuneraciones en cuentas bancarias es un moderno mecanismo de pago que pretende dificultar el fraude y garantizar la percepción íntegra, real y tempestiva de la remuneración, sin que esto ocasione costo alguno al trabajador ni lo limite en el ejercicio de sus derechos."

La resolución citada fue objeto de modificación, cuando el MTySS dispuso la ampliación del citado régimen a toda empresa que superase los VEINTICINCO (25) trabajadores, mediante Resolución Nº 790/99 de fecha 8 de noviembre de 1999 (B.O. 11/11/99).

Según datos recabados del Banco Central de la República Argentina, existían a diciembre de 2005, CUATRO MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y UN (4651) cajeros automáticos en todo el país (uno por cada 7800 habitantes aproximadamente), con una distribución geográfica irregular por provincia, toda vez que en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires operan 1706 (uno por cada 1.600 habitantes) y en la Provincia del Chaco operan sólo 80 (uno por cada 12.300 habitantes) mientras que en la Provincia de Córdoba se habilitaron 470 cajeros (uno por cada 6.500 habitantes).

La irregularidad en la prestación del servicio se advierte claramente en el caso planteado por la ciudadana de Río Ceballos, toda vez que un solo cajero automático debe prestar el servicio a más de 16.000 habitantes y a los turistas que confluyen a esa localidad.

Según estadísticas del Ente Rector del sistema financiero, los usuarios potenciales del servicio de cajeros son 22 millones (circulan actualmente 12,5 millones de tarjetas de débito y 9,5 millones de tarjetas de crédito), mientras que la cantidad de cuentas abiertas para pago de remuneraciones mediante el sistema instaurado por el MTySS, supera los 5,4 millones.

En virtud de ello, el PEN dictó el Decreto N° 1606/2001 de fecha 5/12/2001 (B.O. 6/12/2001) que en su artículo 4° dispone: “Declárase que los sistemas de pago por medios electrónicos constituyen servicios públicos sujetos a regulación, para asegurar su prestación a precios razonables y el libre acceso de nuevos usuarios y la interconexión de redes, de modo de asegurar la competencia y extensión del servicio, siendo el Ministerio de Economía la autoridad de aplicación designada al efecto, que podrá dictar las normas adecuadas para ello.”.

De la información brindada por la Subsecretaría de Servicios Financieros del Ministerio de Economía de la Nación y por el Banco Central de la República Argentina, se desprende que el artículo citado no se encuentra reglamentado, no existiendo a la fecha regulación vigente del servicio conforme los parámetros de accesibilidad perseguidos por la norma.

Por el contrario, la regulación emanada del Banco Central de la República Argentina que actualmente rige en la materia, no establece un mínimo de prestación del servicio acorde con la cantidad de usuarios potenciales, siendo privativo de las entidades financieras adoptar la decisión de instalar cajeros automáticos (Sección 9, Capítulo II de la Circular CREFI-2).

Los derechos derivados del artículo 14 bis de la Constitución Nacional y la Ley de Contrato de Trabajo, imponen la necesidad de regular la materia de modo de asegurar la oportuna y efectiva percepción de los haberes de los trabajadores sujetos a este régimen.

La importante proporción de asalariados que perciben haberes por acreditación en cuenta bancaria, permite inferir la estrecha interrelación entre la extensión y calidad del servicio y la integridad de prestaciones salariales que revisten carácter alimentario.

Por todo lo expuesto, se recomendó al Ministerio de Economía de la Nación, en su carácter de autoridad de aplicación de lo establecido por el artículo 4° del Decreto N° 1606/2001, que: a) disponga las medidas que resulten necesarias en orden a garantizar la extensión y calidad del servicio de cajeros automáticos y el libre acceso de los usuarios en todo el territorio nacional, y b) se establezcan, al efecto, parámetros cualitativos y cuantitativos mínimos de prestación, en orden a remover cualquier limitación a los derechos remuneratorios de los ciudadanos.

En el mismo sentido, se exhortó al Banco de la Provincia de Córdoba, entidad a la que pertenecía el único cajero automático operativo de la ciudad, a que instale cajeros automáticos (ATM) adicionales en la Ciudad de Río Ceballos, en cantidad suficiente para atender a los requerimientos del servicio de su población permanente y transitoria.

Respecto de lo recomendado al Ministerio de Economía, esa cartera informó haber iniciado la recolección de datos sobre los aspectos a contemplar ante la eventual reglamentación del Art. 4º del Decreto N° 1606/2001.

Por otra parte, el Banco de la Provincia de Córdoba informó haber acogido favorablemente la exhortación formulada y puesto una nueva terminal en funcionamiento sólo un mes después de ser notificados.

14. Agencias de turismo estudiantil: incumplimientos.

Un ciudadano solicita la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación, ante la imposibilidad de cumplimiento, por parte de la Agencia de Turismo Estudiantil Zaiga Travel de la Empresa Tours and Travel S.R.L., del contrato para la prestación del servicio de “viaje de egresados” de su hijo.

Se presentaron con el mismo objeto CUARENTA Y CINCO (45) padres de alumnos damnificados y la Señora Defensora del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.

En la última de las presentaciones citadas, se hace referencia a los quebrantos y la imposibilidad de cumplimiento de los contratos por parte de otras agencias que brindaban servicios de similares características.

Todas las presentaciones coinciden en atribuir el daño sufrido por los jóvenes y sus familias, a la ineficacia de la labor de fiscalización de la Secretaria de Turismo sobre las Agencias de Turismo Estudiantil.

Los contratos suscriptos entre la agencia Zaiga Travel y alumnos de diversos centros educativos del país que están en estas condiciones, rondan -según los datos recabados- los SEIS MIL (6000).

La actividad de las agencias de turismo estudiantil se encuentra regulada en general por la Ley N° 18.829 de Agencias de Viajes y, en particular, por la Ley N° 25.599 de Agencias de Turismo Estudiantil.

Año a año, la comunidad estudiantil y sus familias han visto frustradas sus expectativas y sus intereses económicos ante hechos de similares características, evidenciando así la insuficiencia de la normativa vigente y de la acción de fiscalización de los organismos competentes, para prevenir estos daños.

Al respecto se debe notar que la operatoria comercial de servicios turísticos estudiantiles comprende, tanto objetiva como subjetivamente, una relación de consumo tutelada por la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor (LDC).

La operatoria comercial del servicio de turismo estudiantil reviste la particularidad de coleccionar -en cuotas- los pagos del servicio con gran anticipación a la fecha de prestación efectiva, debiendo estar totalmente cancelados a esa fecha.

Ello torna necesario establecer especiales recaudos en resguardo de esos fondos, a fin

de que no se vean burladas las expectativas de quienes con tanto esfuerzo, han depositado durante meses su confianza en este tipo de empresas.

Así lo establece el artículo 42 de la Constitución Nacional, cuando ordena a las autoridades proveer a la protección del derecho a la seguridad e intereses económicos de los usuarios y consumidores de bienes y servicios.

En tal sentido, se debe observar que la Ley N° 18.829, exige para todas las Agencias de Viaje la constitución de un fondo de garantía que tiene por objeto “la protección del turista” y que, conforme lo informado por la Secretaria de Turismo de la Nación (SECTUR) es imputable solo a las multas que se pudieran imponer a las agencias por incumplimientos contractuales.

Calculado el monto del fondo de garantía acorde al cumplimiento de ese objeto, resulta evidente que el mismo será insuficiente para restituir los montos pagados por los usuarios a las agencias de turismo estudiantil ante la eventualidad de un quebranto.

En consecuencia devino imperativo, a los fines de efectivizar los derechos constitucionalmente reconocidos, imponer a este tipo de empresas, como condición para el otorgamiento de la autorización para funcionar, la constitución de garantías acordes con el volumen de sus operaciones, que desalienten maniobras defraudatorias y al mismo tiempo atiendan al resarcimiento en caso de incumplimientos contractuales.

Por otra parte, la recolección previa de los pagos de los estudiantes antes apuntada, imponían la necesidad de profundizar los controles de la SECTUR sobre este tipo de empresas: la auditoría formal y substancial de sus estados contables, la integridad de las garantías ofrecidas, la calidad de las prestaciones cumplidas, el cumplimiento de los demás recaudos establecidos en las leyes que regulan la actividad.

En tal sentido, se entendió necesario establecer un canal de reclamos y procedimientos ágiles con la aptitud de detectar situaciones de riesgo y prevenir eventos dañosos.

Se debía tener en cuenta asimismo, que la LDC ha venido a establecer una serie de mecanismos tendientes a efectivizar los derechos reconocidos por el artículo 42 de la Constitución Nacional a los consumidores y usuarios en la relación de consumo.

Entre ellos se puede mencionar el control, por parte de la autoridad de aplicación, de las cláusulas abusivas insertas en contratos de adhesión (art. 38); la reglamentación de las garantías legales y convencionales; los procedimientos y sanciones ante las denuncias de los usuarios (art. 45 y concordantes); las condiciones de la oferta y la publicidad, todos los cuales aportarían a la transparencia y seguridad de las operaciones.

El PEN ha observado, al promulgar la Ley N° 25.599, el artículo 10 inciso b) que instituía a la Subsecretaría de Defensa del Consumidor como autoridad de aplicación de la ley en las relaciones de consumo generadas entre turistas estudiantes y prestadores, y el artículo 11 que determinaba la aplicación de la LDC a esas relaciones.

En consecuencia, se debe destacar la necesidad del reconocimiento expreso de la competencia de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor en las relaciones de consumo que se establezcan entre los estudiantes y los prestadores turísticos.

En el mismo sentido de lo apuntado precedentemente, se encuentra tramitando

actualmente un proyecto de ley modificatorio de la Ley N° 25.599, que tuvo media sanción de la Cámara de Diputados de la Nación.

Hasta tanto las modificaciones a la ley fueran sancionadas y promulgadas, devenía necesario recomendar a las autoridades competentes la adopción de medidas tendientes a proteger los derechos de los turistas estudiantes y sus familias.

Por ello, se recomendó a la Secretaría de Turismo de la Nación, que arbitre las medidas tendientes a aportar seguridad y transparencia a la oferta de servicios turísticos estudiantiles procurando: a) Establecer la obligación de las agencias de turismo estudiantil de constituir garantías para cada contingente contratado, suficientes para la restitución de los pagos adelantados por los estudiantes en caso de insolvencia del prestador; b) Eficientizar los canales y procedimientos de tramitación de denuncias; c) Incrementar los controles a los prestadores, que incluyan la realización de auditorías periódicas y preventivas y d) Determinar la intervención de los organismos de Defensa del Consumidor en todo cuanto se encuentre comprendido dentro de las relaciones de consumo establecidas entre estudiantes y prestadores.

El organismo indicó, respecto del primer punto, haber contemplado la cuestión adecuadamente en el proyecto de resolución reglamentaria que se encuentra supeditado a la sanción de la ley que se encuentra en trámite parlamentario.

Indicó asimismo que hasta la sanción de la ley, y a los efectos de prevenir de futuros incumplimientos por parte de las agencias, se había dictado la Resolución S.T. N° 451/06 en la que se incorporaron nuevos requisitos, como solicitarles que mensualmente declaren bajo juramento los servicios comprometidos para el año calendario posterior y que presenten certificados de los prestadores que avalen los servicios comprometidos.

15. Mutuales y cooperativas: irregularidades en préstamos a jubilados y pensionados.

En los últimos años, se han recibido numerosas presentaciones de ciudadanos en las que se denunciaba el descuento indebido en haberes previsionales, en el marco de la operatoria de descuentos no obligatorios en favor de terceras entidades -conocida como “código de descuento”- de cuotas sociales o servicios mensuales de préstamos presuntamente otorgados por entidades mutuales o cooperativas a las que los presentantes niegan estar vinculados.

En otras tantas, se denunciaron los excesivos intereses aplicados a los préstamos, que en oportunidades se ha verificado, superan el CIENTO OCHENTA PORCIENTO (180%) anual (T.E.A.), así como el cobro de altísimas comisiones o cuotas sociales que elevan el costo financiero total (CFT) a niveles que superan injustificadamente el costo promedio de préstamos en el mercado financiero.

Se han recibido también, denuncias de beneficiarios del sistema previsional a quienes los prestadores financieros reclamaban el pago de cuotas en mora correspondientes a los créditos que se les otorgaran, a pesar de que habían sido oportunamente descontadas de sus haberes previsionales mediante el “código de descuento” asignado a la asociación mutual por la ANSeS, ante la que los gestionaran.

Al ser intimados por mandatarios del banco otorgante o su cesionario, no es aceptado como comprobante de pago el recibo de haberes con la constancia del descuento a favor de la

mutual o cooperativa, único medio de prueba con el que cuentan.

En estos casos, la cuestión revestía particular gravedad en razón de que la mora es registrada en bases de datos de deudores del sistema financiero, imposibilitando a los denunciados el acceso a nuevos créditos a pesar de haber cumplido con sus obligaciones.

Dada la trascendencia y competencia del tema, éste ha sido trabajado en conjunto con el Area V, a cuyo informe al respecto nos remitimos en función de evitar redundancias.

CAPITULO V

ACTUACION DEL AREA V: SEGURIDAD SOCIAL Y EMPLEO

INTRODUCCIÓN.

Como nota distintiva de este período se destaca el hecho positivo de la formulación por parte de las autoridades respectivas de un conjunto de anuncios y el dictado de las consecuentes medidas dirigidas a implementar cambios en el ámbito previsional.

Esas medidas si bien significaron un avance en la dirección correcta, no pudieron alcanzar una eficacia plena ya que su implementación se vio obstaculizada por la falta de provisión a las dependencias encargadas de aplicarlas, de adecuados y suficientes medios materiales para posibilitar su inmediata puesta en práctica.

Una de las manifestaciones de la falta de coordinación entre lo dispuesto por algunas de estas normas y la correlativa provisión de medios idóneos para su ejecución, se evidenció en la excesiva demora que debieron sufrir los interesados para acceder al servicio de atención telefónica a través del cual se realiza el otorgamiento de turnos para iniciar el trámite de solicitud de beneficio previsional.

Esta demora, perjudica especialmente a quienes no se hallan percibiendo ingreso alguno, por lo que dependen del otorgamiento del beneficio para su subsistencia. Tal el caso de quienes ya no reciben su ingreso habitual por haber cesado en su actividad, por el agotamiento de su vida laboral, por el fallecimiento del cónyuge en actividad, o por incapacidad.

Por otra parte, la ANSeS habilitó recientemente la posibilidad de solicitar turnos de atención mediante Internet, lo que si bien presenta una forma adicional de acceder al organismo, no representa una opción viable para un número considerable de personas que por motivos socioeconómicos o culturales, carecen de los medios o de los conocimientos que les permitirían utilizar dicha alternativa.

Debe también considerarse que a partir de la sanción de las leyes nros. 24.476 (modificada por el Decreto N° 1454/05) y 25.994, se posibilitó el acceso a los beneficios de la seguridad social de una gran cantidad de ciudadanos que hasta entonces se hallaban imposibilitados de acceder a esas prestaciones.

Ahora bien, el universo de los beneficiarios del sistema previsional que acceden al mismo a través de los requisitos establecidos por la Ley N° 24.241 y todos aquellos que pretenden incorporársele ahora a través de las condiciones establecidas por las nuevas normas, confluye en un único sistema administrativo que ya se hallaba al borde del colapso por la insuficiencia de medios materiales y humanos para el procesamiento de los trámites normales.

La convergencia de estos dos importantes caudales de expedientes en un mismo sistema de gestión ineficaz redundan en situaciones injustas como la discriminación y/o postergación que deben sufrir quienes hayan reunido los requisitos de edad y aportes establecidos por la Ley N° 24.241. Todos los trámites deberían ser expeditos pero, lamentablemente, o es así.

Se debe considerar que alrededor de 300.000 personas se jubilaron a través de la prestación anticipada y las moratorias que entraron en vigencia durante el año 2005 y que en el corriente año se estima que otras 300.000 seguirán el mismo camino.

A consecuencia de lo expuesto, resultan especialmente perjudicados quienes no poseen ingreso mensual ni obra social y dependen exclusivamente del inicio y finalización de su trámite jubilatorio para su subsistencia económica y atención médica, ya que sufren las consecuencias de la implementación intempestiva de normas cuyo espíritu resulta ajeno al sistema que habilita su derecho, pero cuyas consecuencias deben injustamente sufrir.

Resulta por lo tanto imperioso proveer a la ANSeS de los recursos presupuestarios suficientes destinados a obtener los medios materiales y humanos que le permitan, por ejemplo, establecer un centro de atención autónomo destinado a satisfacer con exclusividad las solicitudes de beneficios de aquellas personas, que durante 30 años de vida laboral, cumplieron con el pago de sus aportes conforme a lo previsto por el régimen jubilatorio que establece la Ley N° 24.241.

En conclusión, y atento a los elementos reunidos respecto de la cuestión planteada, puede manifestarse que resulta evidente la necesidad de que la ANSeS reorganice el sistema de gestión establecido para la atención al público que concurre a las distintas dependencias del organismo para realizar sus trámites, estableciendo en un término perentorio mecanismos sencillos y expeditos que garanticen la atención de los interesados, la recepción de solicitudes y en general la realización de los diferentes trámites ante ese organismo, en lapsos razonables y proporcionados a su respectiva complejidad.

Por otra parte, sería deseable el establecimiento de canales preferentes destinados a la recepción de solicitudes de beneficios cuyos requisitos se hallen cumplimentados en su totalidad, y de aquellas pertenecientes a personas que se encuentren en situaciones especiales que merezcan ser consideradas individualmente, como el caso de la invalidez.

TEMÁTICA.

Entre los temas que motivan los reclamos ingresados a este Área, se observa la reiteración de quejas originadas en las condiciones abusivas impuestas a los tomadores de créditos otorgados a los beneficiarios del sistema previsional por parte de entidades mutuales.

En relación a esta operatoria, se produjo la baja por parte de la ANSeS de treinta y nueve mutuales, obteniéndose el reintegro a los beneficiarios de los importes cobrados en exceso.

Por lo tanto, y para prevenir la repetición de situaciones perjudiciales para los beneficiarios del sistema previsional, se estima que la ANSeS debería adoptar los recaudos necesarios tendientes a modificar la reglamentación de la operatoria establecida para efectuar descuentos a favor de terceras entidades o “códigos de descuento” en lo relativo a las tasas de interés, a la retención de los pagos de las mutuales intermediarias, y a la falta de valor cancelatorio de la constancia del descuento en el recibo de haberes, respectivamente.

En la misma línea, y para una mayor solidez del sistema de protección de los beneficiarios, se considera necesario que el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social extreme las medidas de control previstas en la ley respecto de las entidades mutuales, y adopte todos los recaudos necesarios para modificar la reglamentación del servicio de gestión de préstamos para asociados a las mismas conforme a las pautas señaladas precedentemente, y que similar criterio se aplique a la reglamentación de la operatoria de préstamos de consumo por parte de entidades cooperativas comprendidas en la Ley N° 20.337.

Por otra parte, y con motivo de haber concluido la etapa de investigación y habiendo llegado al convencimiento de estar ante hechos presumiblemente delictivos de acción pública, se giraron al PROCURADOR GENERAL DE LA NACION, los antecedentes relacionados a la operatoria de descuentos a favor de terceras entidades.

También sobre el tema, pudo constatarse que ya se ha puesto en práctica el régimen de créditos a jubilados y pensionados implementado por el Banco de la Nación Argentina a través de la operatoria de descuentos no obligatorios a favor de terceras entidades, de acuerdo con la habilitación otorgada por la ANSeS mediante Resolución N° 190/06, con lo que se espera, dadas las condiciones ventajosas en que se efectúa el otorgamiento de los mismos, una disminución de los reclamos en la materia.

Por otra parte, se encuentran avanzados los estudios para la puesta en práctica de un sistema mediante el cual el Banco de la Nación Argentina tomaría a su cargo el reembolso de créditos otorgados por mutuales, pasando a sustituirlos como acreedor de los beneficiarios en condiciones acordes a su realidad socioeconómica.

En lo que hace al trabajo propio del Área, se mantuvo el ingreso de nuevas actuaciones en niveles similares a los del período anterior, debiendo señalarse además que continúa siendo la que canaliza el mayor número de actuaciones con relación a la totalidad de las ingresadas a la Defensoría.

De este modo, el importante caudal de quejas recibidas no hace más que poner en evidencia las múltiples falencias y la falta de articulación del sistema previsional en su conjunto, siendo los aludidos reclamos la deplorable consecuencia de las situaciones injustas

que las mismas generan.

Cabe destacar que se realizaron reuniones con autoridades de la ANSES a fin de intercambiar ideas respecto de la implementación de soluciones a las cuestiones planteadas por los beneficiarios del sistema previsional que acuden a la Institución.

En ese sentido, debe destacarse especialmente la concurrencia a la Defensoría del Sr. Director Ejecutivo de la ANSeS, Sr. Sergio Massa, quien manifestó que como consecuencia de las recomendaciones efectuadas por el Defensor del Pueblo de la Nación se habían incrementado los controles sobre la operatoria de las entidades mutuales en el otorgamiento de préstamos a beneficiarios del sistema previsional.

1. Sistema de turnos telefónicos para iniciar trámites en la ANSeS.

La actuación se origina en los inconvenientes sufridos por los interesados con motivo de la decisión de la ANSeS de implementar un sistema de atención telefónica como única vía de acceso para la recepción de solicitudes de trámites ante el organismo.

Dichos inconvenientes consisten en la imposibilidad de comunicarse con el número 0800-2226737, ya que la mencionada línea se halla constantemente ocupada debido a la cantidad de llamadas realizadas por los usuarios, las que exceden la capacidad del organismo para atenderlas.

Como consecuencia de la demora en comunicarse con la ANSeS y la correlativa dilatación del lapso para otorgar el turno necesario para iniciar el trámite ante el organismo, se produce la pérdida para el requirente de las sumas retroactivas dado que las mismas se calculan desde la presentación inicial hasta el dictado del acto administrativo que resuelve acordar la prestación mencionada.

Por lo tanto, habiéndose verificado la situación apuntada, se resolvió recomendar al Director Ejecutivo de la Administración Nacional de la Seguridad Social que elimine el sistema de turnos telefónicos y toda otra restricción para el inicio de solicitudes de trámites a cargo de ese organismo y adopte las medidas necesarias para que los beneficiarios o aquellos que van a revestir tal calidad, puedan promover las mismas en el día de su presentación sin otras exigencias sustanciales y/o formales que resulten de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos y su reglamentación.

2. Reclamos por la imposibilidad de acceder a un turno para iniciar un trámite previsional.

No obstante la recomendación formulada, tal cual fuera reseñado en los párrafos precedentes, persistieron los reclamos interpuestos por los interesados ante esta Institución con motivo de la imposibilidad de acceder a un turno para iniciar un trámite de índole previsional ante la Administración Nacional de la Seguridad Social.

Así, se recibieron denuncias donde se manifestaba que a los interesados en obtener un turno ante la ANSeS les insumió más de un mes de intentos telefónicos el poder contactarse con el Call Center de esa Administración Nacional, para finalmente no obtener respuesta u obtener como tal una grabación expresando que “todas las líneas se encuentran ocupadas, aguarde unos instantes o intente nuevamente”.

En su respuesta a lo recomendado, esa Administración insistió en mantener el sistema

de atención telefónica al público con el fin de ordenar su asistencia a las Unidades de Atención, manifestando que dicho sistema telefónico resultaba un mecanismo idóneo para tales fines, aunque "...susceptible de ser mejorado", no obstante lo cual, de la evidencia reunida surge claramente que la cuestión planteada aún no se encuentra resuelta y que no sólo el sistema resulta "...susceptible de ser mejorado", sino que ya en su modalidad actual demuestra que adolece de serias deficiencias.

Esas deficiencias van mucho más allá de una mera incomodidad para el interesado, ya que el hecho de dilatar el momento del otorgamiento del necesario turno para iniciar el trámite, significa para el requirente un perjuicio patrimonial significativo consistente, en la mayoría de los casos, en la pérdida de las sumas retroactivas, dado que las mismas se calculan a partir de la fecha de inicio del trámite.

Esta situación se ve asimismo agravada por el incremento del flujo de solicitudes de beneficios a partir de la sanción de la Ley N° 25.994, la cual posibilitó que muchos ciudadanos que hasta entonces se encontraban excluidos de los beneficios de la seguridad social, se hicieran acreedores a los mismos, resultando así que el universo de los beneficiarios y de quienes pretenden serlo concluye siendo derivado a un único sistema, el de atención telefónica.

Ahora bien, la falta de eficacia en el servicio de atención telefónica de la ANSeS se transforma en una compuerta que retiene un flujo mayor del que libera, lo que produce un efecto acumulativo que de no revertirse conducirá sin duda alguna al colapso del sistema.

Es decir que el mantenimiento del sistema implementado por la ANSeS para atender al público, tal cual se encuentra al presente instrumentado, provoca situaciones injustas o perjudiciales para los administrados que no tienen ni ingreso mensual ni obra social, y que dependen exclusivamente del inicio y finalización de su trámite para su subsistencia económica y atención médica.

La situación expuesta vulnera principios establecidos en normas de diferente jerarquía, como por ejemplo el artículo 14 de la Constitución Nacional que establece el derecho "de peticionar a las autoridades", los derechos de la seguridad social establecidos en el artículo 14 bis de la Carta Magna y también incorporados en los tratados a que hace mención el artículo 75, inciso 22 de la misma, como por ejemplo: la DECLARACION AMERICANA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL HOMBRE (artículo N° XVI), la DECLARACION UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS (artículo N° 25) y el PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES (artículo 9), que establecen una especial protección al jubilado y/o a aquel que va a revestir dicha condición.

Por lo tanto, se decidió reiterar la recomendación a la Administración Nacional de la Seguridad Social para que modifique el sistema de atención al público, estableciendo en un término perentorio mecanismos sencillos y expeditos que garanticen la atención en tiempo útil de los interesados y la recepción de solicitudes y presentación de los diferentes trámites que pueden ser realizados ante tal Administración.

3. Otorgamiento de créditos por parte de mutuales y cooperativas a beneficiarios del sistema previsional.

En esta Institución se han recibido numerosas presentaciones de ciudadanos en las que se denuncia el descuento indebido en sus haberes previsionales, en el marco de la operatoria de descuentos no obligatorios en favor de terceras entidades conocida como “código de descuento”, de cuotas sociales o servicios mensuales de préstamos presuntamente otorgados por entidades mutuales o cooperativas a las que los presentantes niegan estar vinculados.

Los créditos cuestionados no son aquellos que las entidades sociales mencionadas otorgan bajo la figura de “Ayuda Económica” con recursos propios o con fondos provenientes del ahorro de sus asociados, sino aquellos gestionados para éstos a través de convenios de colaboración con personas de otro carácter jurídico, como entidades bancarias y financieras comprendidas en la Ley N° 21.526, créditos en los que las entidades sociales resultan intermediarias.

También se han efectuado denuncias sobre los excesivos intereses aplicados a los préstamos, que en ciertos casos, según se ha verificado, superan el CIENTO OCHENTA POR CIENTO (180%) anual (T.E.A.), así como el cobro de altísimas comisiones o cuotas sociales que elevan el costo financiero total (CFT) a niveles que superan injustificadamente el costo promedio de préstamos similares en el mercado financiero.

Existen también denuncias de beneficiarios del sistema previsional a quienes los prestadores financieros reclaman el pago de cuotas en mora correspondientes a los créditos otorgados, a pesar de que ya habían sido oportunamente descontadas de sus haberes previsionales mediante el “código de descuento” asignado a la asociación mutual por la ANSeS. Esta situación se agrava aún más ya que al ser intimado el presunto deudor por mandatarios de la mutual otorgante o su cesionario, no se acepta como comprobante del pago el recibo de haberes donde figura el descuento, único medio de prueba con el que éste cuenta para acreditar el cumplimiento puntual de su obligación.

En estos casos, el perjuicio resulta aún mayor en razón de que la mora es registrada en las bases de datos de deudores del sistema financiero, imposibilitando a los denunciados el acceso a nuevos créditos a pesar de haber cumplido con sus obligaciones.

3.1. Marco normativo – Falencias.

Resulta un hecho indiscutible que las magras prestaciones de la seguridad social y el constante deterioro del sistema público de salud han determinado la marginación de los mayores de edad, no sólo del mercado del consumo, sino de la satisfacción de sus necesidades básicas. En consecuencia, las entidades financieras evitan asumir el incremento del riesgo que supone el otorgamiento de créditos a quienes traspasan la barrera de los sesenta y cinco años de edad.

Ante esta realidad, el legislador vino a suplir la insuficiencia, reconociendo que el principio de intangibilidad de la remuneración puede ceder exclusivamente a favor de un tipo de entidades sin fines de lucro, conformadas por los propios trabajadores o jubilados, con vistas a que los mismos obtengan el acceso a prestaciones de primera necesidad al mejor costo.

Del juego armónico de las leyes nros. 24.241 y 20.321 (modificada por Ley N° 25.374), resulta la intervención de dos autoridades con relación a la operatoria de los préstamos bajo análisis, a saber, la ADMINISTRACION NACIONAL de la SEGURIDAD SOCIAL (ANSeS) respecto del otorgamiento y supervisión de los códigos de descuento para afectación de haberes y el INSTITUTO NACIONAL DE ASOCIATIVISMO Y ECONOMIA SOCIAL (I.N.A.E.S.) respecto de la constitución y vida de las asociaciones a cuyo favor se establecen esos códigos.

Por lo tanto, regulan actualmente la asistencia crediticia aquí cuestionada, la Resolución ANSeS N° 212/2006 (y sus modificatorias) respecto de la operatoria de descuentos no obligatorios a favor de terceras entidades (o los llamados “Códigos de Descuento”), y la Resolución INAES N° 1528/2002 modificada por Resolución INAES N° 1402/2003, respecto del servicio de “gestión de préstamos” que las mutuales brindan a sus asociados mediante convenios con personas de otro carácter jurídico (bancos, financieras, cooperativas).

La reglamentación de esta intermediación de créditos bancarios o “gestión de préstamos” -se destaca- resulta sustancialmente diferente de aquella dictada por el INAES para el servicio de “Ayuda Económica” que las asociaciones mutuales prestan con recursos propios o fondos provenientes de ahorros de sus asociados (Resolución N° 1418/2003), la que contiene detalladas previsiones respecto del contenido de los reglamentos del servicio, destino de los préstamos, publicidad, fondos para incobrables y fondo de garantía, entre otros aspectos.

Ahora bien, el privilegio que supone para mutuales y cooperativas, la exclusividad de tramitar ante la ANSeS y percibir de ese organismo los importes correspondientes a descuentos directos sobre los haberes de sus asociados, no puede en su implementación perder de vista las bases jurídico-éticas sobre las cuales ese privilegio fue concedido, ya que “el mutualismo conjuga la libertad individual con la solidaridad social - esta última, una de las más preciadas virtudes de los hombres en el ámbito de la convivencia comunitaria - y ha implementado aquella en función de ésta, en beneficio simultáneo y armónico del conjunto y de quienes lo integran” (de los considerandos de la Res. INAES N° 1402/2003, en la que el Instituto rechaza la impugnación de la Federación de Mutuales de Capital Federal y Gran Buenos Aires, fundamentando sus facultades para dictar normas de la naturaleza de las mencionadas).

Esto contrasta con las innumerables denuncias recibidas en esta Institución, originadas en prácticas abusivas y sistemáticas violaciones al deber de información por parte de estas organizaciones que devienen en daños a los beneficiarios del sistema previsional, los que pudieron haber sido evitados de haber mediado una eficiente y oportuna intervención de las autoridades de control competentes.

Consecuentemente, el sistema debería estar dotado de las más calificadas herramientas normativas aptas para bloquear la distorsión de su propósito de servicio y los consecuentes perjuicios, sea que estos provengan de errores, de fallas del sistema o de su utilización fraudulenta, ya que los mecanismos de control que aporten a la transparencia de su operatoria, más que obstaculizarla, constituyen un capital del que todo el sistema habrá en definitiva de beneficiarse.

Cabe concluir entonces que las falencias del sistema han derivado en la producción de

daños a los titulares de créditos en los siguientes órdenes: a) aplicación de tasas de interés desproporcionadas respecto del mercado general de créditos; b) cobro de cuotas sociales y otros gastos de gestión que llegan hasta a triplicar el costo del crédito; c) sistemática violación al deber de información por parte de las entidades otorgantes y de las mutuales intermediarias; d) descuentos indebidos de cuotas sociales o servicios no solicitados; e) retención por parte de las mutuales intermediarias de los pagos de las cuotas descontadas de haberes que deberían destinar a las entidades financieras otorgantes; y f) falta de valor probatorio de la constancia del descuento en el recibo de haberes;

3.2. Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor.

El legislador ha entendido, al sancionar la Ley N° 24.241, que la intangibilidad de la remuneración puede ceder ante el derecho constitucional de asociarse con fines útiles (art. 14 CN), confiriendo a determinados tipos de entidades sociales el privilegio de practicar descuentos directos de los haberes previsionales de sus integrantes.

Del mismo modo y con similar jerarquía, el constituyente de 1994 ha reconocido a los consumidores y usuarios el derecho a la protección de su seguridad e intereses económicos y el derecho a condiciones de trato equitativo y digno (Conf. Art. 42 CN) instando a los poderes del Estado a la adopción de medidas de acción positivas en protección de esos derechos, interviniendo en un campo hasta entonces regido exclusivamente por la autonomía de la voluntad de los contratantes, en virtud del reconocimiento de la debilidad estructural de uno de ellos.

En tal sentido, el legislador ha definido el ámbito de aplicación de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor (LDC) desde una perspectiva subjetiva, identificando al consumidor y usuario con las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final, o beneficio propio o de su grupo familiar o social y, desde una perspectiva objetiva, atendiendo a los elementos de la “relación de consumo”:

Por otra parte, el artículo 36 LDC ha extendido expresamente los efectos de la protección a las operaciones de crédito para la adquisición de cosas o servicios, mientras que el artículo 5° de la Ley 21.526 de Entidades Financieras (LEF) habilita la intervención de otras autoridades en cuestiones no contempladas por esa norma.

En la medida en que el cliente sea consumidor final de la operación de crédito, activa o pasiva, ésta constituye un contrato de consumo..., se trata de una prestación de servicio realizada por el banco en su calidad de persona jurídica pública o privada con carácter profesional a favor de persona física o jurídica que contrata a título oneroso para consumo final (“Martinelli c/ Banco del Buen Ayre”, L.L.B.A., 1998-511).

Estos préstamos quedan clasificados como “créditos de consumo”. En términos estrictamente económicos, éste está caracterizado como aquel que suministra medios cancelatorios para la adquisición de bienes de consumo o para la ejecución de servicios que no tienen carácter reproductivo (Contratación bancaria, Consumidores y usuarios, E. A. Barbier, De. Astrea, 2002, p. 326).

Por consiguiente, los créditos objeto de cuestionamiento son, tanto objetiva como subjetivamente, créditos de consumo y por tanto, les resultan plenamente aplicables los derechos reconocidos a usuarios y consumidores por el Artículo 42 de la CONSTITUCION

NACIONAL y las disposiciones de la Ley 24.240, las que se integran a las leyes generales y especiales aplicables (conf. LDC, art. 3°).

3.3. Modificaciones propuestas - Fundamentos.

3.3.1. Tasas de interés.

De las investigaciones realizadas por esta Institución, se ha determinado la aplicación de tasas de interés ostensiblemente superiores al promedio de plaza, en aquellos créditos gestionados por las mutuales para sus asociados ante entidades financieras, superando en oportunidades el CIENTO OCHENTA POR CIENTO (180%) anual (TEA).

Conforme establece la Comunicación "A" 3052 del BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA (BCRA), las tasas de interés compensatorio en operaciones de crédito son libremente concertadas entre el cliente y la entidad financiera.

El asociado a una mutual no participa en modo alguno de las tratativas precontractuales con el banco, las que son realizadas por la mutual como parte de un negocio de mayores proporciones, del que la asociación obtiene beneficios económicos.

Al depositar su confianza en una entidad profesional y sin fines de lucro, y delegarle la gestión del préstamo, el asociado alberga las legítimas y razonables expectativas de que la intervención de la mutual será beneficiosa para su interés. Esa situación objetiva -base de la contratación- es la que autoriza a atribuir obligaciones conforme a esa conducta que la generó. (La Confianza en el Sistema Jurídico - Weingarten, Celia, Ed. Jurid. Cuyo, 2003, pág. 126).

Por su intermediación en el servicio de crédito y por ser parte de un mismo negocio jurídico, instrumentado a través de diferentes contratos interrelacionados del que tanto la asociación como la entidad otorgante obtienen beneficios económicos, la entidad social resulta solidariamente responsable por su gestión, en los términos del artículo 40 de la LDC.

El INAES ha sostenido que: "...más allá de que el servicio al que en definitiva acceda el asociado (préstamo en dinero) lo sea a través de convenios de la mutual con otras personas jurídicas, ello no exime a ésta del control que necesariamente debe efectuar sobre las prestaciones que ella misma publicita y facilita a través del código de descuento que obtiene de los empleadores o de las entidades de la seguridad social. Adviértase en tal sentido que es la mutualidad la que a través de sus órganos sociales decide de qué modo brinda los servicios por los que debe responder ante sus asociados, y el hecho de que los mismos sean cumplidos por terceros y que el contrato que en definitiva se celebre lo sea entre el asociado y otra persona jurídica, no puede resultar en una desvinculación total de la mutual ni constituirse ésta en un mero intermediario de servicios." (de los considerandos de la Res. INAES N° 1402/2003).

En razón de ello, deviene necesario que la reglamentación de este servicio establezca parámetros para la determinación de las tasas de interés aplicables, conforme los promedios de tasas del mercado u otros criterios que contemplen la protección jurídica de la confianza depositada por el asociado en la entidad social de que se trate.

3.3.2. Cobro de cuotas sociales y otros gastos de gestión.

Esta Institución verificó la existencia de casos en los cuales, las comisiones cobradas por una mutual a los asociados por la gestión del préstamo, superaba el CUARENTA POR CIENTO (40 %) de la suma otorgada.

En otros supuestos, los compromisos sociales asumidos por el asociado (integración de capital a la cooperativa otorgante) llegan a quintuplicar el valor del crédito otorgado, descontando de los haberes del titular del beneficio previsional CINCO MIL PESOS (\$5000) por un monto efectivamente recibido de NOVECIENTOS OCHENTA PESOS (\$980), crédito al que, por otra parte, se le había aplicado una tasa superior al CIENTO TREINTA POR CIENTO (130%) para su devolución.

La inequidad se evidencia, desde que también se ha verificado, en otros tantos casos, el descuento de cuotas sociales de entre DOS PESOS (\$ 2.-) y CINCO PESOS (\$ 5.-), lo cual resulta -en principio- razonable, aún cuando no se puede soslayar que por su naturaleza, estos créditos suelen otorgarse por montos muy bajos (doscientos a trescientos pesos), en cuyo caso la incidencia de la cuota no resulta despreciable en el costo final del dinero.

Debe destacarse en este punto, que generalmente los tomadores se asocian como condición impuesta para el otorgamiento y a su solo efecto, sin intenciones de usufructuar otros beneficios y renunciando cuando finaliza el pago de las cuotas del préstamo.

En muchos casos son las mismas entidades financieras las que tramitan la incorporación del jubilado a la mutual con la que previamente han suscripto convenio, cuando éste se presenta en sede del banco a solicitar un préstamo.

En razón de lo antedicho, el servicio de “gestión de préstamos” se funda en la inaceptable ficción de que es el mismo jubilado quien, asociándose con sus pares, negocia la obtención de servicios en las condiciones más beneficiosas para sus intereses, ficción legal que no puede resultar en la vulneración lisa y llana de derechos constitucionalmente tutelados.

En todos estos casos, se desprende claramente de los elementos recabados en las investigaciones, que uno de los factores determinantes de la producción del daño es la escasa e inexacta información brindada a los solicitantes en la oferta del servicio, durante las tratativas precontractuales, en los formularios suscriptos y aún en la etapa post-contractual.

La Res. ANSeS N° 212/2006 exige la presentación de la Resolución estatutaria o Acta de Asamblea de la cual surja o fije la cuota (conf. Art. 6°, inc. i), previsión que no resulta suficiente para determinar la correspondencia de su monto con los servicios prestados.

Por lo expuesto, resulta necesario: a) establecer dentro de la normativa reglamentaria de la operatoria de gestión de préstamos, parámetros concretos según los cuales las cuotas sociales y otros gastos de gestión resulten proporcionales a los servicios recibidos y al monto del préstamo, de tal forma de no incrementar su costo en forma desproporcionada, y b) que la ANSeS exija el cumplimiento de los recaudos mencionados en el punto a) precedente, dentro de los requisitos a las entidades para su incorporación y permanencia en el sistema de descuentos.

3.3.3. Sistemática violación al deber de información por parte de las entidades otorgantes y de las mutuales intermediarias.

Como se adelantara, es común en estas operatorias la insuficiencia de la información brindada al tomador del servicio de crédito, debido a que “la relación banco-cliente se encuentra enmarcada dentro de un profundo desnivel genético-funcional, pues estamos en presencia de una relación entre un profesional y un profano, en la cual el cliente asume el rol del más débil; así, es dentro de esta estructura contractual donde el deber de información adquiere mayor relevancia” (Gherzi, Carlos, *La Responsabilidad de las Entidades Bancarias*, Ed. Universidad, 2003, pág. 108).

Ese desequilibrio, trasladado al análisis de la operatoria aquí cuestionada, resulta agravado en la medida que se trata de un sector extremadamente vulnerable o, en los términos del art. 954 del Cod. Civil, personas que -más allá de los pactos- merecen tutela jurídica por actuar condicionados por su necesidad.

Muchas veces los préstamos se ofrecen a través de escuetos avisos clasificados o folletos y publicidades que transmiten información inexacta, insuficiente e imprecisa sobre la oferta del servicio, sin tener en cuenta que “La información es un bien preciado, susceptible de valor económico y consecuentemente de protección jurídica” (CNCom., Sala B, 23/2/99, “Banco de Galicia y Buenos Aires c/L.H.P.M. y otros). Debe destacarse en este sentido el rol fundamental que cumplen la oferta masiva y la publicidad en la formación de la voluntad del consumidor o usuario al tomar la decisión de contratar, importancia que ha llevado al legislador a otorgarles carácter vinculante (Conf. Arts. 7° y 8° LDC).

Sin embargo, rara vez se entrega al asociado el doble ejemplar del contrato de mutuo, y la información en él consignada sobre las condiciones del préstamo resulta a menudo escasa, inexistente o engañosa.

“La doctrina y la jurisprudencia nacional y comparada es uniforme en la exigencia de que los contratos predispuestos, celebrados por adhesión, deben redactarse de manera clara, completa, en el lenguaje de la gente común, y ser asequibles al adherente. La validez del contrato depende de que se mantenga la equivalencia en la relación negocial además de satisfacer los recaudos de moralidad y licitud. No puede privarse al adherente de lo que razonablemente tenía derecho a esperar del contrato” (Alterini, L.L. 1998-B-772)” (CNCom., Sala B, 4/4/98, “Finvercon SA c/Pierro, Claudia A.)

Asimismo, ha tomado intervención esta Institución en reclamos en los que el daño al jubilado deriva de estipulaciones contractuales abusivas, ampliando los derechos de su contraparte en forma inequitativa, prestando conformidad para la prórroga de jurisdicción, facultando al otorgante a practicar otros descuentos o modificar a su criterio la tasa de interés y otras de las consideradas nulas por el artículo 37 de la LDC y normativa reglamentaria, sin tener en cuenta que “también la buena fe debe presentarse en la celebración del contrato no incluyendo cláusulas abusivas que trasladen el riesgo económico al usuario. El derecho a la información se considera automáticamente violado al introducirse cláusulas abusivas” (Capel. CC Mar del Plata, Sala II, “Valentini, Patricia c/BNL s/amparo”, E.D., 189-243).

El artículo 36 LDC establece taxativamente la información que debe consignarse en las operaciones de crédito para la adquisición de cosas o servicios, ordenando al BCRA adoptar las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción, disposición que analógicamente deben observar el INAES y la ANSeS en sus respectivos

ámbitos de competencia y con relación a la operatoria aquí cuestionada.

En consecuencia, y a fin de corregir las irregularidades apuntadas, las modificaciones a la reglamentación deberían necesariamente prever: a) autorización previa de los contratos de adhesión por parte del organismo de defensa del consumidor correspondiente; b) obligación de la entrega del doble ejemplar del contrato, el que necesariamente debe incluir todos los datos de la operación exigidos por el art. 36 de la LDC y observar los demás requisitos legales en cuanto a la calidad de la información; c) encuadramiento de la oferta, la publicidad e información del servicio dentro de los criterios éticos rectores de la actividad mutual y acorde con lo establecido por la Ley N° 24.240 para las operaciones de crédito para el consumo; d) obligación de brindar la información en cabeza de la entidad ante la que el asociado gestiona su solicitud.

3.3.4. Descuentos indebidos de cuotas sociales o servicios no solicitados.

Al respecto, ha dictado la ANSeS la Resolución N° 212/2006 estableciendo nuevos requisitos para las entidades que solicitan el ingreso a la operatoria de descuentos y el circuito para el trámite de las denuncias y reclamos administrativos, incluidos aquellos provenientes de esta Institución.

No obstante comprender el circuito un procedimiento para detectar y otro preventivo para anticipar la producción de daños, los hechos descriptos en denuncias recibidas recientemente indicarían que el sistema no da adecuada respuesta a diversos supuestos en los que las maniobras se producen en períodos relativamente breves, prolongándose el daño durante los meses que lleva su detección y neutralización.

De esa forma, se han recibido denuncias referidas a la adulteración de los datos contenidos en los contratos de préstamo -que los solicitantes suscriben muchas veces con campos en blanco-, a la incorporación masiva de socios a una mutual -para la que los afectados no han prestado su consentimiento- mediante padrones obtenidos en forma ilícita y otras de similar naturaleza.

La normativa de la ANSeS deberá entonces: a) prever mecanismos, como la constitución de fondos de garantía u otros, con capacidad de desalentar y dar rápida respuesta a este tipo de ilícitos, los que no deben comprometer los fondos previsionales; b) establecer con el INAES, canales de comunicación permanente ante las denuncias por irregularidades y controles cruzados.

3.3.5. Retención de los pagos por parte de las mutuales intermediarias - falta de valor probatorio de la constancia del descuento en el recibo de haberes.

Una de las cuestiones de mayor relevancia en cuanto a deficiencias normativas que facilitan el abuso hacia los titulares de beneficios previsionales, es la falta de valor probatorio del pago, del recibo de haberes con la constancia de los descuentos practicados.

Debe recordarse que la mutual en cuyo favor se establece el privilegio del código de descuento, cobra las cuotas descontadas de los haberes de sus asociados de la ANSeS, para destinarlas a los prestadores financieros ante los que gestionaran los créditos que toman sus asociados.

Como se adelantó, se han verificado numerosos casos en los que las entidades

financieras reclaman a los jubilados, saldos originados en retenciones por parte de la mutual intermediaria, de los montos oportunamente descontados de haberes y derivados por la ANSeS a la mutual.

Los supuestos en los que esto sucede, pueden tener origen en retenciones temporarias, errores en la imputación de las cuotas, insolvencia de la asociación, maniobras fraudulentas u otros, pero en cualquiera de los casos, el asociado que ha controlado el descuento en sus haberes, no toma conocimiento de su mora mucho tiempo después, con motivo de la consulta a bases de datos de deudores o ante el reclamo judicial o extrajudicial de la entidad financiera, siendo el único responsable de abultadas sumas de dinero originadas en la mora.

Con sustento en la normativa dictada por el INAES, las entidades financieras no aceptan el recibo de haberes con la constancia del descuento como comprobante de pago, indicando a los tomadores del crédito que deben realizar el pago y luego reclamar a la mutual intermediaria.

En las condiciones actuales, al vincularse el asociado en el contrato de mutuo con el banco otorgante, no sólo asume la responsabilidad de los pagos comprometidos sino que garantiza los posibles incumplimientos de la mutual intermediaria y aún los de la ANSeS.

No resulta un dato menor la evolución normativa que se verificó en este particular aspecto desde su primera reglamentación con la Resolución INAES N° 1255/2000, su sustitución por la Res. INAES N° 970/2001, luego por la Res. INAES N° 1528/2002 hoy vigente, con la inaceptable modificación introducida por la Res. INAES N° 1402/2003.

En las dos primeras de las citadas, pesaba sobre el banco la obligación de notificar al tomador los incumplimientos de la mutual, previsión que hoy no está vigente.

Con diferente intensidad, en todas ellas (hasta la Res. N° 1528/2002, artículo 3°) se establecía el valor cancelatorio del recibo de haberes hasta que la Res. N° 1402/2003 vino a sustituir el artículo 3°, eliminando toda previsión que tutele al asociado ante las retenciones de sus pagos por parte de la asociación.

En cambio, se le impone a la mutual la obligación de reintegro en otro supuesto - descuentos en exceso de lo comprometido- a cuyo efecto se invierte indebidamente la carga de la prueba, debiendo el asociado “demostrar documentadamente” tal circunstancia (conf. Res. N° 1528/2002, art. 3°).

La asunción por parte de los tomadores de un crédito de esta doble responsabilidad, respecto de sus propias obligaciones y de los potenciales incumplimientos de la asociación que intermedia en los pagos, resulta insostenible a la luz de principios constitucionales de tutela de consumidores y usuarios, quienes gozan del derecho a la protección de sus intereses económicos (Artículo 42 C.N.).

El derecho a condiciones de trato equitativo y digno también se vulnera, al colocar a estos ciudadanos en una posición de riesgo injustificada respecto de aquellos ciudadanos que solicitan y contratan en forma directa con un banco un préstamo para consumo, sin la intermediación de una entidad social.

Del mismo modo, resulta violatorio del deber de información que debe dominar todo el íter contractual como derivación del principio de buena fé (art. 1198 Cod. Civ.), la eliminación de la obligación del otorgante de informar al tomador del incumplimiento de la

mutual, toda vez que no es dable exigirle a aquél que realice esa verificación mensualmente, luego de que los descuentos se practicaran en sus haberes en tiempo y forma.

Por otra parte, tampoco es dable responsabilizar al titular del beneficio previsional de las consecuencias de posibles demoras de la ANSeS en girar los importes retenidos a la mutual, consecuencias que deben asumir el banco o la mutual que gestionó el préstamo - según lo que entre ellos convengan- como parte de su riesgo empresario.

En virtud de lo anterior, se entiende que la normativa reglamentaria, debe necesariamente prever: a) el valor probatorio del pago del recibo de haberes con la constancia del descuento; b) la liberación del deudor a partir de la fecha de la liquidación de haberes; c) la responsabilidad plena de la asociación intermediaria a partir de la recepción del pago por parte de la ANSeS; d) la obligación del banco otorgante de notificar al tomador del crédito los incumplimientos de la mutual; e) la prohibición de informar a bases de datos de deudores del sistema financiero la morosidad del asociado, sin acreditar previamente que la mora le es imputable por no haberse podido efectivizar el descuento correspondiente; f) que a fin de dar publicidad de una situación financiera adversa y evitar daños a los futuros contratantes, los informes a bases de datos sean emitidos respecto de la mora de la mutual.

Por lo tanto, y dado que es misión de esta Institución la defensa y protección de los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses tutelados en la Constitución Nacional y las leyes, ante hechos, actos u omisiones de la Administración Pública y el control del ejercicio de las funciones administrativas públicas (Conf. Art. 86 CN), se resolvió, con motivo de haber concluido la etapa de investigación y habiendo llegado al convencimiento de estar ante hechos presumiblemente delictivos de acción pública, girar al PROCURADOR GENERAL DE LA NACION, los antecedentes relacionados con la operatoria descripta precedentemente.

Se resolvió también reiterar lo recomendado a la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL, para que arbitre las medidas tendientes a modificar la reglamentación de la operatoria de descuentos a favor de terceras entidades o “códigos de descuento” conforme las pautas señaladas en los puntos III-a) a III-e) precedentes.

Y por último se formuló recomendación al INSTITUTO NACIONAL DE ASOCIATIVISMO Y ECONOMIA SOCIAL: para que: a) que arbitre las medidas tendientes a modificar la reglamentación del servicio de gestión de préstamos para asociados a entidades mutuales, conforme las pautas señaladas en los puntos III-a) a III-e) de los párrafos precedentes, y b) que similares criterios se apliquen a la reglamentación de la operatoria de préstamos de consumo por parte de entidades cooperativas comprendidas en la Ley N° 20.337; ya que ha sido expresa la voluntad del legislador de dotar al INAES “de competencias para dictar, dentro del marco fijado por la Ley N° 20.321, normas que reglamenten el desenvolvimiento de las entidades mutuales, especialmente en lo relativo a las prestaciones mutuales, tendientes a evitar el falseamiento del concepto mutual que debe ser celosamente preservado por el Estado” (de los considerandos de la Res. INAES N° 1402/2003).

4. Implementación por parte del Bco. de la Nación Argentina de una línea de créditos para jubilados y pensionados.

El interesado solicitó la intervención del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA

NACION por entender que las deducciones realizadas en sus haberes eran mayores a las autorizadas, dentro del marco de la operatoria de descuentos no obligatorios a favor de terceras entidades establecida por la ANSeS mediante Res. N° 230/99 y sus modificatorias.

Según manifestó, había accedido a un crédito por la suma de PESOS NOVECIENTOS CINCUENTA (\$ 950), cuya devolución se pactó mediante DIECIOCHO (18) cuotas de PESOS NOVENTA Y OCHO (\$ 98), con una Tasa Efectiva Anual (T.E.A.) superior al CIENTO TREINTA POR CIENTO (130 %), habiéndosele deducido de su remuneración hasta julio de 2005 la suma total de PESOS TRES MIL DOSCIENTOS VEINTIDOS CON CUARENTA Y NUEVE CENTAVOS (\$ 3.222,49) en concepto de cuota social correspondiente a la entidad que concedió el crédito (fs. 1).

Resulta así indiscutible el elevado costo del citado crédito, mientras que por otra parte, se observa que las cláusulas del contrato de préstamo no se ajustarían a las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 (analizado en la Resolución DP N° 83/05), situación similar a la de numerosas actuaciones iniciadas ante ésta Institución.

De la respuesta brindada por la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL, surge la intervención del INSTITUTO NACIONAL DE ASOCIATIVISMO Y ECONOMIA SOCIAL. Asimismo se formuló un pedido de informe al BANCO DE LA NACION ARGENTINA, entidad que informó que: “dispone de una línea de préstamos para los jubilados y pensionados de la ANSES que tramitaron un poder ante ese organismo, por lo que se les acreditan los beneficios en una cuenta de ahorro abierta en ésta Institución” (fs. 40/41), que “el cobro de las cuotas se realiza con descuentos en la cuenta donde se depositan los haberes, con la debida y previa autorización del beneficiario, y que “no deduce las cuotas de los préstamos directamente de los haberes del usuario (tal como se puede entender en su nota) para lo cual resultaría necesario firmar un convenio con la ANSeS o participar del Régimen de descuentos no obligatorios que tiene en uso este organismo para tales fines. El Banco de la Nación Argentina no tiene implementada ninguna de estas opciones”.

Asimismo la entidad bancaria agregó, “con su línea de préstamos para jubilados y pensionados, cubre una necesidad social que otras entidades no atienden y, si lo hacen, es con costos mucho más elevados” y que posee las siguientes características: en pesos, amplio destino, interés del 14,50%, 36 meses de plazo máximo, 20% de afectación de ingresos netos, 2% más IVA por gastos administrativos y el 0,55% sobre el saldo de la deuda en concepto de seguro de vida.

Consultada dicha institución manifestó no solo su interés “en participar directamente del ‘Régimen de descuentos no obligatorios’ del ANSeS, sino que considera que es su misión como Banco Público, poder prestar asistencia crediticia a los jubilados y pensionados del ANSeS” (fs. 105), agregando que para ello resulta “imprescindible poder descontar las cuotas directamente en los recibos de haberes, como forma de asegurar el recupero del capital prestado y también para facilitar los pagos evitando la formación de colas en las sucursales, que en última instancia termina soportando el propio beneficiario”, expresando asimismo que “los préstamos para este segmento se instrumentarían en condiciones más benéficas, en relación con las ofrecidas por otras entidades que hoy prestan el servicio”.

Ahora bien, el artículo 1° de la Resolución ANSeS N° 230/99 (BO 22/04/99) dispone taxativamente las entidades autorizadas a participar en la operatoria de descuentos no

obligatorios a favor de terceras entidades, mientras que la parte final del considerando noveno de la citada norma, después de señalar los sujetos que deberían intervenir, detalla las excluidas a saber: “las entidades financieras, las sociedades comerciales y las asociaciones civiles sin personería gremial, compañías de seguro, empresas comerciales de sepelios y empresas comerciales de cementerios”.

No permitir a las Entidades Bancarias Oficiales que contribuyan a facilitar el acceso al crédito de la clase pasiva en mejores condiciones a las existentes constituye una interpretación restrictiva del artículo 14, inciso b) de la Ley N° 24.241. Más aún, el artículo 1° del Decreto N° 1.099/00 (BO 27/03/00) sustituye dicho inciso cuyo nuevo texto reza: "No pueden ser enajenadas ni afectadas a terceros por derecho alguno, salvo las prestaciones mencionadas en los incisos a) y b) del artículo 17, las que previa conformidad formal y expresa de los beneficiarios, pueden ser afectadas a favor de organismos públicos, asociaciones sindicales de trabajadores con personería gremial, asociaciones de empleadores, obras sociales, cooperativas, mutuales y entidades bancarias y financieras comprendidas en la Ley N° 21.526, con las cuales los beneficiarios convengan el anticipo de las prestaciones o el otorgamiento de créditos. Las deducciones por el pago de obligaciones dinerarias no podrán exceder del CUARENTA POR CIENTO (40%) del haber mensual de la prestación resultante del previo descuento de las retenciones impuestas por las leyes;".

Por lo tanto, dado que el artículo 4° de la citada norma establece que “la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL dependiente del MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y FORMACION DE RECURSOS HUMANOS dictará las normas reglamentarias que requiera la implementación del presente”, se resolvió recomendar al señor Director Ejecutivo de la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL (ANSeS) que habilite al BANCO DE LA NACION ARGENTINA, en su carácter de Banco Público, a brindar préstamos a los jubilados y pensionados de todo el país, en el marco de la operatoria de descuento no obligatorios a favor de terceras entidades, como asimismo a la Presidenta del BANCO DE LA NACION ARGENTINA que solicite ante la ANSeS la suscripción del convenio que permita en forma inmediata acceder a la operatoria de descuentos no obligatorios a favor de terceras entidades.

5. Asignaciones familiares a personal militar que percibe menos de \$100 como haber de retiro.

La actuación se inició con motivo de la presentación de beneficiarios de retiros y pensiones militares pertenecientes al Instituto de Ayuda Financiera para el Pago de Retiros y Pensiones Militares, ante la suspensión del pago de sus asignaciones familiares.

Atento a lo dispuesto en el artículo N° 24 de la Ley N° 24.284, se solicitaron informes al Instituto de Ayuda Financiera para el Pago de Retiros y Pensiones Militares y a la Secretaría de Coordinación del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

El Instituto de Ayuda Financiera para el Pago de Retiros y Pensiones Militares, dependiente del Ministerio de Defensa de la Nación, informó que la suspensión de este concepto obedece a la aplicación del Decreto N° 368/04, que establece que quedan excluidos de la prestación de las asignaciones familiares los haberes inferiores a pesos cien (\$100).

Se pidió a la Secretaría de Coordinación del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social que informara si había intervenido en el dictado del decreto en cuestión,

cuales fueron las razones tenidas en cuenta para establecer un piso de pesos cien (\$100) para el pago de asignaciones familiares y si se contemplaron los casos en que el estado abona haberes inferiores a esa suma, como ocurre con los retiros y pensiones militares.

Esta Secretaría contestó que oportunamente tomó intervención al respecto, considerando que el personal militarizado o con estado policial de las Fuerzas de Seguridad Policiales está excluido de los regímenes nacionales generales de seguridad social, por lo tanto, entre otros, del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones y del Régimen de Asignaciones Familiares.

En su responde adjuntó también un informe realizado por la Gerente de Asignaciones Familiares de la ANSeS respecto de este tema, en el que expone que el tope de remuneraciones mínimo de pesos cien (\$100) dispuesto por el Decreto N° 368/04 es aplicable a los trabajadores, beneficiarios de la Ley de Riesgos de Trabajo y beneficiarios del Seguro por Desempleo; quedando excluidos de su aplicación los beneficiarios del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones.

Asimismo, informó que la utilización de este tope no es nuevo, sino que viene siendo aplicado desde mayo de 2001 en virtud de lo establecido por el Decreto N° 452/01, modificado posteriormente por el Decreto N° 805/01, vigentes hasta el dictado del Decreto N° 368/04, que resulta de aplicación en la actualidad. Señaló además que uno de los fundamentos principales de la implementación de esta norma, es evitar que los empleadores declaren a sus dependientes con bajas remuneraciones al solo efecto de acceder a las asignaciones familiares, problemática conocida en esta Defensoría por las numerosas denuncias recibidas al respecto.

De lo expuesto se infiere que no corresponde la aplicación de este tope en los casos de pensiones y retiros militares, en primer término porque no encuadran en la categoría de trabajadores, beneficiarios de la Ley de Riesgos de Trabajo ó beneficiarios del Seguro por Desempleo; y tampoco se encuadran como beneficiarios del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones.

El espíritu de la norma por el que se dispuso la aplicación de este tope mínimo, es el de evitar fraudes contra el erario público por parte de empleadores inescrupulosos, cuestión abstracta en este caso ya que el empleador es el mismo Estado Nacional y es inadmisibles suponer que recurra en su contra con estas prácticas.

A más de lo señalado resulta del caso recordar que la asignación por hijo es la primera prestación legalmente prevista en nuestro país, se creó en el año 1957 y se paga mensualmente por cada hijo menor que concurre regularmente a un establecimiento de enseñanza.

La aplicación de este tope mínimo castiga a las familias y en especial a los niños que menos tienen, y que años atrás el Estado creyó necesario ‘ayudar’, asignándoles mensualmente una suma fija de pesos para atender los gastos que demanda su crianza y educación. Además, la aplicación de este tope mínimo atenta abiertamente contra los derechos consagrados en la Ley N° 26.061 de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

Esta ley en el artículo 7°, señala que “Los Organismos del Estado deben asegurar políticas, programas y asistencia apropiados para que la familia pueda asumir adecuadamente

esta responsabilidad, y para que los padres asuman, en igualdad de condiciones, sus responsabilidades y obligaciones”, mientras que el artículo 17 indica que “los Organismos del Estado deben desarrollar un sistema conducente a permitir la continuidad y la finalización de los estudios de las niñas, niños y adolescentes”.

El artículo 28 por su parte, establece que “las disposiciones de esta ley se aplicarán por igual a todos las niñas, niños y adolescentes, sin discriminación alguna... o cualquier otra condición del niño o de sus padres o de sus representantes legales”, y los artículos 29 y 30 preveen respectivamente que “los Organismos del Estado deberán adoptar todas las medidas administrativas, legislativas, judiciales y de otra índole, para garantizar el efectivo cumplimiento de los derechos y garantías reconocidos en esta ley”, y que “los miembros de los establecimientos educativos y de salud, públicos o privados y todo agente o funcionario público que tuviere conocimiento de la vulneración de derechos de las niñas, niños o adolescentes, deberá comunicar dicha circunstancia ante la autoridad administrativa de protección de derechos en el ámbito local, bajo apercibimiento de incurrir en responsabilidad por dicha omisión”.

Por todo lo expuesto, se decidió recomendar al Ministerio de Defensa de la Nación que no se aplique el tope de remuneraciones mínimo de pesos cien (\$100), dispuesto por el Decreto N° 368/04, en los retiros y pensiones de los beneficiarios del Instituto de Ayuda Financiera para el Pago de Retiros y Pensiones Militares.

6. Falta de normativa que determine el destino del saldo de la Cuenta de Capitalización Individual de los titulares de beneficios de retiro por invalidez y/o pensión por fallecimiento pertenecientes al Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes.

La actuación se inició en atención a las presentaciones realizadas por ciudadanos que se hallaban afiliados al Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes y que pertenecían al Régimen de Capitalización del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones.

Los reclamos se fundaron en la falta de devolución de las sumas acumuladas en la Cuenta de Capitalización Individual (CCI) a los titulares de retiro por invalidez y/o pensión por fallecimiento que se hallaban afiliados al Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes

El dictado del Decreto N° 1124/03 (BO 28/11/03) permitió resolver las solicitudes de prestaciones por invalidez presentadas por monotributistas (Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes) afiliados al Régimen de Capitalización del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones o por los derechohabientes cuando el causante revestía tal condición, al considerarlos adheridos al Régimen Previsional Público de dicho Sistema. Ello, en razón de que los monotributistas afiliados al régimen de capitalización habían quedado sin la cobertura del seguro que establece el artículo 99 de la Ley N° 24.241 por no haber recibido las AFJP el aporte que por imperativo legal resultó voluntario.

Pero el citado Decreto N° 1.124/03 no resuelve la situación de las sumas de dinero acumuladas en la Cuenta de Capitalización Individual a favor de cada beneficiario.

Se solicitaron informes a la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones. El primero de los citados organismos hizo saber que “la situación respecto de la falta de normativa que determine el destino del saldo de la Cuenta de

Capitalización Individual de un monotributista, en el marco de lo dispuesto por las previsiones del Decreto N° 1124/03, de la Ley N° 25.865 y del Decreto N° 806/04, aún no se ha definido”, agregando que “ello depende del dictado de normas complementarias en la órbita de la Secretaría de la Seguridad Social, organismo a quien se ha asignado la competencia específica para cumplir dicha función” (fs. 27).

La Secretaría de Seguridad Social, por su parte, mediante Nota SSS N° 1.271/05, del 18/05/06, informó que “se encuentra actualmente abocada a la formulación de las normas reglamentarias pertinentes. La complejidad del tema bajo análisis impide determinar una fecha precisa para la conclusión de esta tarea, tal cual se lo solicita en el punto 3 de su presentación, sin perjuicio de lo cual se le hace saber que se está trabajando con la mayor celeridad posible, involucrando a todos los organismos con competencia en la materia” (fs. 32), conceptos reiterados mediante Nota SSS N° 2.600/06, del 10/07/06, aunque señaló que “aun no existen precisiones respecto de la fecha de finalización del proyecto” (fs. 39).

El DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION en la Resolución N° 38/03, fechada el 23/04/03, señaló que las dificultades a las que aludía la Secretaría de Seguridad Social de la Nación no eran excusa para deslindar la responsabilidad del Estado Nacional, en razón de que se encuentran a su cargo la adopción de medidas que permitan subsanar la situación planteada, de acuerdo al imperativo constitucional de garantizar la seguridad social.

Habiendo transcurrido más de SEIS (6) años desde la sanción de la Ley N° 25.239, que instauró el Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes (Monotributo) y originara el problema bajo análisis, y más de DOS (2) desde el dictado del Decreto N° 1124/03, surge de lo expuesto que existe una demora en el dictado de la normativa que determine el destino del saldo de la Cuenta de Capitalización Individual, por parte de la Secretaría de Seguridad Social de la Nación.

Cabe señalar que el constituyente ha establecido atinadas previsiones respecto de los derechos de la seguridad social, ya sea en forma directa por medio del Artículo 14 bis de la Carta Magna, o mediante la incorporación de tratados que hace el Artículo 75, inc. 22, como por ejemplo la DECLARACION AMERICANA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL HOMBRE (Artículo N° XVI), la DECLARACION UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS (Artículo N° 25) y el PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES (Artículo N° 9), que establecen una especial protección al jubilado y/o aquel que va a revestir tal condición.

Por todo lo expuesto se resolvió recomendar a la Secretaría de Seguridad Social de la Nación que dicte la normativa que determine el destino del saldo de la Cuenta de Capitalización Individual de todos los titulares de beneficios de retiro por invalidez y/o pensión por fallecimiento que pertenecían al Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes y se encontraban afiliados al Régimen de Capitalización del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones.

CONCLUSIONES.

En el transcurso del año 2006 se ha podido verificar un aumento de la colaboración entre los organismos previsionales y esta Defensoría merced a la eficaz política de contactos personales, en un marco institucional, llevada a cabo por todos los integrantes del Area, lo

que posibilitó un tratamiento más fluido y eficaz de los reclamos presentados.

Por otra parte, la concurrencia a la sede de la Defensoría de la máxima autoridad de la ANSeS, Sr. Sergio Massa, puso en evidencia la medida en que ese organismo aprecia y valora la intervención de esta Institución en el tratamiento de los problemas de su incumbencia y el aporte que su colaboración significa para la solución de las cuestiones planteadas por los interesados.

Debe destacarse también el compromiso asumido por las autoridades del Banco de la Nación Argentina en su carácter de banco público, de facilitar el acceso a una línea de créditos a otorgarse en condiciones sumamente favorables a los beneficiarios del sistema previsional, a cuyo efecto la institución crediticia gestionó ante la ANSeS el respectivo código de descuentos.

Dicho compromiso fue asumido ante funcionarios de esta Institución en reuniones mantenidas con representantes del Banco con los que se estableció un canal de comunicación fluido y provechoso.

Lamentablemente, no puede decirse otro tanto de la actitud asumida por el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES) en relación a la recomendación formulada con motivo de las situaciones injustas creadas por las condiciones abusivas impuestas a los tomadores de créditos otorgados a beneficiarios del sistema previsional por las entidades mutuales, antes que se encuentran bajo el control de ese Instituto.

En efecto, la recomendación efectuada a ese organismo no ha recibido respuesta hallándose al presente vencidos con exceso los plazos fijados para ello. Debiendo destacarse que tal como lo señala la citada resolución, la colaboración activa de este organismo resulta absolutamente necesaria para permitir el control eficaz del accionar de las entidades involucradas y asegurar la transparencia y equidad de sus operaciones, especialmente en lo relacionado con el otorgamiento de créditos a beneficiarios del sistema previsional que los reciben en tal carácter, y donde se detectaran las gravísimas irregularidades precedentemente expuestas.

Con respecto a la Resolución N° 83/06 por la que se recomendó a la Secretaría de Seguridad Social de la Nación que dicte la normativa que determine el destino del saldo de la cuenta de capitalización individual de los titulares de beneficios de retiro por invalidez y/o pensión por fallecimiento pertenecientes al Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes afiliados al Régimen de Capitalización del SIJP, ese organismo en su respuesta manifestó que se encuentra al presente tramitando un proyecto de Decreto para solucionar la situación planteada.

Según lo informado, cuando conforme a los artículos 1° y 3° del Decreto N° 1124/2006 y el artículo 19 de la Ley N° 25.865, el Régimen Previsional Público tome a su cargo el otorgamiento de las prestaciones de retiro por invalidez y pensión por fallecimiento del afiliado en actividad, pequeño contribuyente inscripto en el Régimen Simplificado, afiliado al Régimen de Capitalización, el monto acumulado en concepto de aportes obligatorios en la cuenta de capitalización individual de los afiliados involucrados, deberá ser transferido a la ANSeS para la financiación de tales prestaciones, lo que significa una respuesta positiva a la recomendación formulada por esta Institución.

Por todo lo expuesto puede considerarse que el Área ha realizado a lo largo del

período una tarea que no sólo le permitió tramitar eficazmente los reclamos usuales de los interesados, sino que avanzó en forma decidida en la investigación de las causas y posibles remedios de temas capitales dentro del ámbito previsional que inciden por su naturaleza en el bienestar de amplios sectores de quienes se encuentran incluidos en el sistema.

CAPITULO VI

ASESORIA LEGAL Y CONTENCIOSO

INTRODUCCIÓN

En uno de sus tantos discursos memorables, Martín Luther King manifestó textualmente “Lo que más me preocupa no es el grito de los violentos, ni de los corruptos, ni de los deshonestos, ni de los sin carácter, ni de los sin ética; lo que más me preocupa, es el silencio de los buenos”.

En virtud de esa preocupación que ha calado hondo en el espíritu de esta Institución, de sus autoridades, así como de la totalidad de los funcionarios que la integran, y bajo el lema de ser “la voz de los que no tienen voz”, el Defensor del Pueblo de la Nación, durante el año 2006, no sólo ha continuado con los procesos judiciales deducidos en años anteriores sino que ha decidido tomar activa participación en lo que hace a la protección del medio ambiente, en defensa de las personas que habitan nuestro país y deben gozar, sin dudas, de un ambiente sano.

Sabido es que si bien la problemática ambiental existió siempre, fue recién con la reforma de nuestra Constitución Nacional (1994), concretamente en la nueva redacción de su artículo 41, que se reconoció expresamente el derecho de los habitantes a gozar de un ambiente sano, así como la obligación de preservarlo y, además, frente a la existencia de un daño ambiental, la obligación de recomponerlo. Para ello, el citado artículo dispone que “Las autoridades proveerán a la protección de este derecho...”.

Varios años después (2002) se dictó la Ley N° 25.675 (Ley General del Ambiente) que reglamentó, entre otras cuestiones, no sólo el daño ambiental sino la obligación de recomponer el ambiente. Y en esa inteligencia, no hay dudas que es función esencial e indelegable del Estado promover el bienestar general, siendo su responsabilidad la de garantizar el uso y goce a un medio ambiente sano.

Máxime, teniendo en cuenta que la protección del ambiente se encuentra reconocida por el derecho internacional convencional, debiendo destacarse la Declaración de Estocolmo

sobre el Medio Ambiente Humano (1972), concretamente los Principios 1, 2, 4, 5, 6, 19, 22. Su Principio 1, que reza: “El hombre tiene el derecho fundamental a la libertad, la igualdad y el disfrute de condiciones de vida adecuadas en un medio ambiente de calidad tal que permite llevar una vida digna y gozar de bienestar, y tiene la solemne obligación de proteger y mejorar el medio ambiente para las generaciones presentes y futuras...”. Cuadra además tener en cuenta lo establecido en la Declaración de Río (1992) y la de Johannesburgo (2002).

También se encuentra reconocido por la Convención Americana de Derechos Humanos, artículo 11, (Pacto de San José de Costa Rica) ratificado por Ley N° 23.054 y por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (aprobado por Ley N° 23.313), que en su artículo 12.2.b que dispone que los Estados Partes reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental, y para ello, deberán adoptarse medidas a fin de asegurar “El mejoramiento en todos sus aspectos de la higiene del trabajo y del medio ambiente”.

Todos los Tratados señalados, sabido es, a partir del año 1994, poseen rango constitucional de conformidad con lo dispuesto por el artículo 75, inciso 22, de la Constitución Nacional.

Además, y con independencia de la protección del medio ambiente y el derecho a gozar de un ambiente sano (artículo 41 CN y Ley N° 25.675), no hay dudas que allí se encuentran íntimamente vinculados otros derechos fundamentales: el derecho a la vida y el derecho a la salud, este último reconocido por el artículo 33 de nuestra Constitución. La reforma del año 1994, otorgó en su artículo 75, inciso 22, jerarquía supralegal a los Tratados Internacionales que, en su conjunto, reconocen sin duda alguna el derecho a la vida y, por ende, el derecho a la salud. A modo de ejemplo, se citan: la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, la Convención Americana sobre Derechos Humanos (art. 25), y el Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales, entre otros.

Por ello y en virtud de la legitimación procesal que le reconocen el artículo 86 de la Constitución Nacional y el artículo 30 de la Ley N° 25.675 es que el Defensor del Pueblo de la Nación ha tomado intervención en el juicio “MENDOZA, Beatriz Silvia y otros c/ ESTADO Nacional s/ daños y perjuicios (daños derivados de la contaminación ambiental Río Matanza-Riachuelo)” (M. 1569.XL), que tramita por ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación, solicitando a dicho Tribunal que se condene a los responsables a que arbitren la totalidad de las acciones necesarias que conduzcan al cese de la actividad contaminante y a la recomposición del ambiente dañado (prioritariamente, del suelo, del aire y del agua) de la zona que corresponde a la Cuenca Matanza-Riachuelo.

Asimismo, participa en otros procesos judiciales (que más abajo se indican), con la finalidad de tutelar al ambiente que pudiera encontrarse afectado procurando, asimismo, la protección de la salud de los habitantes que habitan aquellos lugares agredidos.

En el plano del derecho ambiental el accionar judicial de la Institución tiene por fin compatibilizar el desarrollo económico con la preservación del medio ambiente. Es lo que conceptualmente se conoce como desarrollo sustentable. Pero ese concepto no tolera: la dejadez absoluta, la absoluta despreocupación por el entorno que nos rodea y tampoco la búsqueda sin limitaciones de ganancias económicas. De allí, la necesidad de tener que actuar en muchas ocasiones en el marco de un proceso judicial.

La visión moderna del desarrollo no debe buscar únicamente elevar los niveles de bienestar de la sociedad, sino que debe preocuparse fundamentalmente por dejar a las generaciones futuras un mundo con aceptables niveles de salud ambiental. El desarrollo que debemos defender es aquel que mejore la calidad de vida de la población respetando el equilibrio de los ecosistemas, y que repare los daños causados o que pueda eventualmente generarse.

La libertad, la justicia, la igualdad, el derecho a la vida, a la salud, el derecho a la educación, así como el derecho a gozar de un ambiente a sano, a veces resuenan en el mundo como meras prédicas vacías de contenido; sin embargo, esta Institución, no pierde las esperanzas y día a día lucha, como decía Antonio Machado para que sólo se trate de “palabras viejas que (sin dudas) han de volver a sonar”.

TEMÁTICA.

1. Acciones judiciales en las que intervino el Defensor del Pueblo de la Nación durante el año 2006.

1.1.- Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION c/ ASOCIACION FRANCESA FILANTROPICA Y DE BENEFICIENCIA - PROVINCIA SERVICIO DE SALUD S.A. s/ proceso de conocimiento” (expte. N° 604/06).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1° Instancia en Civil Comercial Federal N° 3, Secretaría N° 5 (originario). Actualmente, se encuentra radicado por ante el Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Civil N° 100 (expte. N° 49.801/06).

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION.

Demandada: ASOCIACION FRANCESA FILANTROPICA Y DE BENEFICIENCIA - PROVINCIA SERVICIO DE SALUD S.A.

Objeto del proceso:

El Defensor del Pueblo promovió los presentes obrados a fin de que se condene solidariamente a las codemandadas a que adopten las medidas que fueren necesarias para garantizar a sus afiliados la prestación ininterrumpida de todos sus servicios médico-asistenciales, en el ámbito del territorio nacional, los que a la fecha no brinda la Asociación Francesa Filantrópica y de Beneficencia Asociación Civil, sea porque los ha suspendido, o porque lo hace con demoras.

Estado de trámite:

Con fecha 14/02/06 se sorteó demanda. Desde el 21/12/06 el expediente se encuentre en el Fiscal de donde retornó el 10/03/06.

Mediante resolución del 13/03/06, el tribunal se declaró incompetente y mandó a intervenir a la Justicia Nacional en lo Civil.

Se apeló la medida, recurso que fue concedido en relación el 29/03/06, presentándose

el memorial el 31/03/06.

Remitidos los antecedentes a la Cámara Federal, interviene Sala II, encontrándose el expediente con autos al acuerdo desde el 18/04/06.

Por sentencia del 23/05/06, notificada el 06/06/06, la Excm. Cámara confirmó la resolución recurrida. Atento ello, el Defensor del Pueblo consintió dicha resolución y solicitó la urgente remisión de la causa a la justicia civil para su tratamiento.

El 15/06/06 se dispuso la remisión a la justicia civil, quedando los autos radicados por ante el Juzgado Nacional de 1º Instancia en lo Civil Nº 100 (expte. Nº 49.801/06).

Por resolución fechada el 11/07/06 el Tribunal dispuso hacer lugar a la medida cautelar solicitada por el Defensor del Pueblo, como así también declararse incompetente para entender en autos y ordenando la remisión del expediente al juez del concurso del Hospital Francés.

La resolución arriba mencionada fue objeto de apelación tanto por la actora, como por Provincia Servicio de Salud S.A., encontrándose al 14/09/06 en plena substanciación de los recursos impetrados.

El 19/09/06, los autos quedaron radicados por ante la Sala “M” del fuero.

Con fecha 17/10/06 nos notificamos personalmente de la sentencia de Cámara del 13/10/06, por la que confirmó la medida cautelar dictada por el “a quo” y fijó posición respecto a la competencia del fuero Civil y Comercial Federal. Atento ello, se elevaron los autos a la Corte Suprema de Justicia de la Nación con fecha 15/11/06, asignándose Nº D-1341/06.

Incidente de ejecución de medida cautelar: Autos “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION c/ ASOS. FIL. Y DE BENEFL. Y otro s/ incidente civil” (expte. Nº 100.676/06).

Con fecha 22/11/06 se denunció a través del presente incidente el incumplimiento de la medida cautelar por parte de la demandada, respecto de un ciudadano en particular.

Atento las connotaciones del incidente planteado, el Tribunal de grado desestimó el incidente, con costas en el orden causado, criterio similar siguió posteriormente la Sala “M”, ante una apelación planteada por el Defensor del Pueblo de la Nación.

1.2. Autos: “CASTRO, José Luis y otros c/ EN - PEN - CAJA NACIONAL DE AHORRO Y SEGURO EN LIQUIDACION s/ juicio ordinario y beneficio de litigar sin gastos” (expte. Nº 106/04).

Tribunal interviniente:

Juzgado Federal de Reconquista, Provincia de Santa Fe.

Partes intervinientes:

Actora: CASTRO, José Luis y otros.

Demandada: ESTADO NACIONAL (Poder Ejecutivo Nacional) y CAJA NACIONAL DE AHORRO Y SEGURO (en liquidación).

Carácter de la intervención del Defensor del Pueblo:

La parte actora solicitó que se le confiera vista del proceso.

Objeto del proceso:

La acción tiene por finalidad que aquel que resulte civilmente responsable abone a cada uno de los litisconsortes activos la suma de \$ 1.880.- atento la rescisión unilateral del contrato de seguro de vida obligatorio, Ley N° 13.003.

Estado de trámite:

Con fecha 21/02/06 se recepcionó oficio por el que se confirió vista del proceso al Defensor del Pueblo, quien manifestó tomar debida nota del inicio del proceso y agradeció la vista conferida.

1.3. Autos: “OCAMPO, Ana María y otros c/ EN - PEN - CAJA NACIONAL DE AHORRO Y SEGURO EN LIQUIDACION s/ juicio ordinario y beneficio de litigar sin gastos” (expte. N° 121/04).

Tribunal interviniente:

Juzgado Federal de Reconquista, Provincia de Santa Fe.

Partes intervinientes:

Actora: OCAMPO, Ana María y otros.

Demandada: ESTADO NACIONAL (Poder Ejecutivo Nacional) y CAJA NACIONAL DE AHORRO Y SEGURO (en liquidación).

Carácter de la intervención del Defensor del Pueblo:

La parte actora solicitó que se le confiera vista del proceso.

Objeto del proceso:

La acción tiene por finalidad que aquel que resulte civilmente responsable abone a cada uno de los litisconsortes activos la suma de \$ 1.880.- atento la rescisión unilateral del contrato de seguro de vida obligatorio, Ley N° 13.003.

Estado de trámite:

Con fecha 16/03/06 se recepcionó oficio por el que se confirió vista del proceso al Defensor del Pueblo.

Mediante presentación del 31/03/06, el Defensor del Pueblo manifestó que tomó debida nota de los autos y agradeció la vista conferida.

1.4. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION c/ ESTADO NACIONAL - MINISTERIO DE ECONOMIA y PRODUCCION - RESOLS. 296/06 y 298/06 s/ proceso de conocimiento” (expte. N° 13.452/06).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 10, Secretaría N° 19.

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION.

Demandada: ESTADO NACIONAL - PODER EJECUTIVO NACIONAL.

Objeto del proceso:

El Defensor del Pueblo promovió los presentes obrados a fin de que se declare la inconstitucionalidad:

a) del artículo 4° de la Ley N° 25.790, en la parte pertinente, toda vez que luego de señalar que corresponderá al H. Congreso de la Nación expedirse dentro del plazo de SESENTA (60) días corridos de recepcionadas las propuestas de los acuerdos de renegociación (de servicios públicos concesionados), dispone en su último párrafo lo que sigue: “Cumplido dicho plazo sin que se haya expedido, se tendrá por aprobada la misma...”.

La inconstitucionalidad que se plantea se vincula con la prohibición constitucional de sanción tácita o ficta, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 82 de la Constitución Nacional.

b) del Decreto N° 296/06 (B.O. 17-3-2006), toda vez que en su artículo 1°, ratifica el Acta Acuerdo de renegociación contractual suscripta con fecha 16 de diciembre de 2005, por la UNIREN y la empresa concesionaria AUTOPISTAS DEL SOL S.A.;

c) del Decreto N° 298/06 (B.O. 20-3-2006), toda vez que en su artículo 1°, ratifica el Acta Acuerdo de renegociación contractual suscripta con fecha 16 de diciembre de 2005, por la UNIREN y la empresa concesionaria GRUPO CONCESIONARIO DEL OESTE S.A.

d) Se impugnan las Resoluciones Nros. 171 y 172 del día 17/4/06 dictadas por el OCCOVI, por las cuales se ponen en vigencia a partir de la fecha antes indicada los aumentos tarifarios dispuestos en los decretos impugnados; y finalmente se impugna toda otra norma que se dicte como consecuencia de las aquí cuestionadas y que tenga por finalidad ampliar, interpretar o complementar y de cualquier manera poner en ejecución las renegociaciones aprobadas fictamente y que se cuestionan en autos.

Estado de trámite:

Con fecha 17/04/06 se sorteó demanda.

El Tribunal dispuso, con fecha 18/04/06, cumplimentar con Ley 25.344 y ordenó la formación de incidente de medida cautelar.

Mediante resolución de fecha 26/05/06 se dispuso correr traslado de la demanda por el término de 60 días. El oficio se diligenció el 20/06/06.

Por presentación del 08/08/06, el Defensor del Pueblo denunció el dictado de la Ley N° 26.122 y solicitó se ordene la citación de terceros oportunamente ofrecida.

Ínterin, se contestó un traslado conferido en el marco de un recurso de reposición interpuesto por el Estado Nacional contra una resolución que ordenó correr traslado de la presentación del 08/08/06 donde se denunció el dictado de la Ley N° 26.122.

Por cédula diligenciada el 13/10/06 se notificó sentencia del 05/10/06 por la que se rechazó el recurso de reposición intentado por la contraparte. Asimismo, el 20/10/06 se contestó traslado conferido respecto del planteo de falta de legitimación activa deducido por el Estado Nacional. Su tratamiento quedó diferido para el dictado de la sentencia definitiva.

Atento el estado de autos, la actora solicitó se cite como terceros a las empresas involucradas.

Al 06/02/07, se registran sendas presentaciones de las empresas citadas como tercero, donde contestan el traslado conferido y deducen excepción de falta de legitimación activa respecto del Defensor del Pueblo de la Nación.

Incidente de medida cautelar:

El 21/04/06 se acompañaron las copias para la formación del incidente.

Mediante resolución de fecha 25/04/06, el tribunal rechazó la medida cautelar solicitada.

1.5. Autos: “ASOCIACION FRANCESA FILANTROPICA Y DE BENEFICENCIA s/ concurso preventivo (incidente de medidas cautelares por el Defensor del Pueblo)” (expte. N° 53.191/06).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Comercial N° 20, Secretaría N° 39.

Partes intervinientes:

Concursada: ASOCIACION FRANCESA FILANTROPICA Y DE BENEFICENCIA.

Objeto del proceso:

El Defensor del Pueblo de la Nación interviene en autos a los fines de obtener el dictado de una medida cautelar tendiente a que no se interrumpa cualquier tratamiento o asistencia que se venga llevando a cabo dentro del marco de las prestaciones médico-asistenciales que reciben los afiliados de la concursada, como así también a brindar las prestaciones que le fueran requeridas en el marco del Plan de Salud que por su naturaleza no admitan dilación.

Estado de trámite:

Promovido el proceso el 27 de abril de 2006, en el mismo día el Tribunal interviniente admitió la medida peticionada, resolución que una vez notificada, ha quedado firme.

Frente a nuevos incumplimientos en la prestación de los servicios a los afiliados, el Defensor del Pueblo denunció los hechos ante el Tribunal y solicitó se intime a los responsables a cumplir acabadamente con lo dispuesto en la sentencia del 27/04/06.

Atento lo solicitado, el juzgado decidió correr traslado tanto al nosocomio como a la sindicatura, quienes aludieron a la toma de una serie de medidas tendientes a prestar un servicio médico eficiente.

En razón del contenido de las respuestas brindadas por las involucradas, se dispuso conferir un plazo perentorio al nosocomio para que informe puntualmente cuáles fueron las medidas a que se alude en el informe y se decidió asimismo designar un perito médico auditor único de oficio a efectos de que controle la debida prestación de los servicios médicos por parte de la concursada conforme lo ordenado en la sentencia de fecha 27/04/06.

Al 09/11/06, se removió al perito médico auditor y se nombró uno nuevo en su reemplazo.

Con fecha 27/12/06 la Sindicatura acompañó un nuevo informe y en la misma fecha el Tribunal intimó a aquella para que, en el plazo de cinco días, asuma las medidas para regularizar la falta de personal en enfermerías y guardias.

1.6. Autos: “PERALTA, Marcelo Omar y otro c/ DIRECTORES, GERENTES, MIEMBROS DEL CONSEJO DE VIGILANCIA Y/O SINDICOS DE TELECOM ARGENTINA STET FRANCE TELECOM S.A. Y TELEFONICA DE ARGENTINA S.A. s/ ordinario” (expte. N° 06-P-02).

Tribunal interviniente:

Juzgado Federal N° 2 de la Ciudad de Córdoba.

Partes intervinientes:

Actora: PERALTA, Marcelo Omar.

Demandada: DIRECTORES, GERENTES, MIEMBROS DEL CONSEJO DE VIGILANCIA Y/O SINDICOS DE TELECOM ARGENTINA STET FRANCE TELECOM S.A. Y TELEFONICA DE ARGENTINA S.A.

Carácter de la intervención del Defensor del Pueblo:

Citado como tercero por la parte actora.

Objeto del proceso:

Se promueven acciones civiles ordinarias de reparación de los daños y perjuicios económicos vinculados por una relación de causalidad adecuada con la utilización de los servicios telefónicos nacional e internacional instrumentados por medio de las tarjetas telefónicas prepagas.

Estado de trámite:

Por presentación de fecha 15/05/06, el Defensor del Pueblo manifestó que se encontraba abocado a la investigación de la problemática planteada en autos a través de la actuación N° 1986/05, razón ésta que obsta -por el momento- a que tome participación en estos obrados.

1.7. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION c/ ESTADO NACIONAL - M° DEL INTERIOR - RENAPER s/ amparo ley 16.986” (expte. N° 18.330/06).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 12, Secretaría N° 23.

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION.

Demandada: ESTADO NACIONAL; M° DEL INTERIOR; REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAPER).

Objeto del proceso:

Se promueve la presente acción de amparo a fin de que se ordene a la demandada a

asegurar la emisión y entrega oportuna de los documentos nacional de identidad no provistos hasta la fecha a los habitantes de la Prov. de Santa Fe, así como respecto de aquellos que día a día inician su trámite ante el RENAPER.

Estado de trámite:

Se promovió la demanda con fecha 26/05/06.

El 02/06/06 se cumplimentó con la Acordada N° 7/94.

Al 12/06/06 hay dictamen fiscal favorable respecto de la competencia del juzgado y orden de requerir de la demandada el informe previsto por el art. 8° de la Ley N° 16.986.

El 20/06/06 se requirió, mediante oficio de estilo, el informe de ley.

El 26/06/06 se presentó el RENAPER, acompañando el informe del art. 8° y planteando excepciones de previo y especial pronunciamiento (defecto legal; legitimación activa y pasiva y competencia originaria de la CSJN).

Conferidos los traslados de ley, los mismos fueron contestados mediante presentación del 07/07/06.

Por resolución del 30/08/06, notificada el 05/09/06, el tribunal dispuso rechazar la demanda incoada, fallo contra el cual se interpuso recurso de apelación el 07/09/06.

Atento ello, los autos quedaron radicados por ante la Sala II del fuero.

Presentados los agravios por parte de la Institución, y contestado el traslado de los mismos, el expediente registra autos al acuerdo el 14/12/06.

1.8. Autos: “MENDOZA, Beatriz c/ ESTADO NACIONAL s/ ordinario” (expte. N° M-1569/04).

Tribunal interviniente:

Secretaría de Juicios Originarios de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Partes intervinientes:

Actora: MENDOZA, Beatriz.

Demandada: ESTADO NACIONAL.

Carácter de citación del Defensor del Pueblo:

Se presentó como “Amicus Curiae”.

Objeto del proceso:

Se relaciona la demanda incoada con la problemática ambiental respecto de la cuenca Matanza-Riachuelo.

Estado de trámite:

Mediante presentación 08/06/06, se presentó ante la CSJN el Defensor del Pueblo de la Nación, solicitando ser tenido como “Amicus Curiae” para aportar al conocimiento y consideración de V.E. elementos de hecho y derecho tendiente a que sea respetado el derecho a un ambiente sano, equilibrado y apto para el desarrollo humano y al derecho a la salud de

los habitantes de toda la zona que comprende la cuenca Matanza-Riachuelo.

Por resolución del 20/06/06, se decidió no dar curso a la intervención llevada a cabo por el DPN atento a la etapa del proceso en que ha sido plasmada, ello en los términos de la Acordada N° 28/2004.

Posteriormente, por presentación fechada el 21/07/06, el Defensor del Pueblo se presentó nuevamente en autos a efectos de tomar intervención como tercero, en los términos del art. 30 de la Ley N° 25.675.

El Máximo Tribunal, por sentencia del 24/08/06, resolvió admitir la intervención de la Institución como tercero interesado en los términos de la ley arriba citada y de acuerdo a lo previsto en el art. 90 del CPCCN.

Entre los días 5 y 12 de setiembre de 2006, se llevaron a cabo audiencias en las que tuvieron oportunidad de exponer los distintos sectores involucrados en la problemática planteada en autos.

Mediante cédula diligenciada el 06/02/07, la Corte Suprema anotició la realización de una nueva audiencia para el 20/02/07, en donde los estados involucrados deberán brindar al Tribunal una serie de explicaciones respecto del proceso de saneamiento.

1.9. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION c/ ESTADO NACIONAL - M° DE ECONOMIA Y PRODUCCION - SEC. DE COMUNICACIONES s/ proceso de conocimiento” (expte. N° 26.156/06).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 5, Secretaría N° 9.

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION.

Demandada: ESTADO NACIONAL; M° DE ECONOMIA Y PRODUCCION; SECRETARIA DE COMUNICACIONES; MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS; SUBSECRETARIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Objeto del proceso:

Se promueve la presente acción con la finalidad de que se condene a los organismos responsables a que se instrumenten y pongan en vigencia el Contrato de Fideicomiso y el Reglamento de Administración establecidos en los arts. 10.3.1 y 10.3.2 del Reglamento General del Servicio Universal (RGSU).

La materialización de los instrumentos referidos en el párrafo anterior permitirá que pueda operar el Fondo Fiduciario del Servicio Universal (FFSU), creado por el art. 10 del Anexo III del citado RGSU, aprobado por el artículo 3° del Decreto N° 764/00, fondo donde deberán depositarse los aportes de inversión establecidos en la misma norma legal (art. 19.1, Anexo III), devengados a partir del 1° de enero de 2001 (art. 28, Anexo III), por los prestadores de servicios de telecomunicaciones (art. 19, Anexo III).

Estado de trámite:

Se promovió la demanda con fecha 14/08/06.

El 18/08/06 se cumplimentó con la Acordada N° 7/94.

Mediante oficio librado en los términos de la Ley N° 23.455, diligenciado el 17/10/06, se notificó a la Procuración del Tesoro de la Nación la existencia de los presentes obrados.

Agregadas las constancias y previo a proveer el traslado de la demanda, el Tribunal dispuso que se oficie a la demandada a efectos de que remita las actuaciones administrativas labradas en su sede.

Atento ello, el Defensor del Pueblo solicitó, con fecha 03/11/06, que se aclare a qué actuaciones administrativas se hace referencia.

En virtud de lo arriba manifestado, el Tribunal dispuso remitir las actuaciones a la Fiscalía Federal correspondiente a efectos de que se expida sobre la competencia del Tribunal y la habilitación de la instancia.

1.10. Autos: “FUNDACION CENTRO DE DERECHOS HUMANOS Y AMBIENTE c/ SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA (SENASA) - ordinario - daños y perjuicios - demanda recomposición ambiental” (expte. N° 26.156/06).

Tribunal interviniente:

Juzgado Federal N° 1 de la ciudad de Córdoba.

Partes intervinientes:

Actora: FUNDACION CENTRO DE DERECHOS HUMANOS Y AMBIENTE (CEDHA).

Demandada: SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA (SENASA).

Carácter de citación del Defensor del Pueblo:

Se presentó a estar a derecho en virtud de lo normado por el art. 30 de la Ley N° 25.675.

Objeto del proceso:

Se promovió la presente acción con la finalidad de que se condene a la demandada, y a su costa, a la recomposición del ambiente dañado en el predio ubicado en calle Avellaneda 1708, Barrio Alta Córdoba, así como también de sus inmediaciones y zonas aledañas que hubieren resultado contaminadas.

Estado de trámite:

Con fecha 05/12/06 se presentó el Defensor del Pueblo de la Nación a estar a derecho.

1.11. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION c/ ESTADO NACIONAL - M° DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS - RESOL. 1961/06 s/ proceso de conocimiento” (expte. N° 48.414/06).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1º Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal Nº 6, Secretaría Nº 11.

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION.

Demandada: ESTADO NACIONAL; Mº DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS.

Objeto del proceso:

Se promueve la presente acción con la finalidad de que se declare la nulidad por ilegitimidad de la Resolución Nº 1961, dictada por el ministerio demandado, acto administrativo por el cual se facultó a la Secretaría de Transporte a implementar la adecuación de los costos de explotación en los rubros materiales, mantenimiento por terceros, gastos generales, seguros y otros rubros que hacen a la explotación del servicio, ello hasta tanto se concluyan los procesos de renegociación emprendidos en el marco de la Ley Nº 25.561 respecto de los contratos de concesión vigentes del servicio de transporte ferroviario de pasajeros y superficie del Area Metropolitana de Buenos Aires.

Se solicitó asimismo, y como medida cautelar, la suspensión de los efectos derivados de la resolución impugnada y, en consecuencia, que el Estado Nacional se abstenga de efectuar cualquier pago compensatorio de mayores costos derivados del acto cuestionado en autos.

Estado de trámite:

Se promovió la demanda con fecha 27/12/06.

El 01/02/07 se cumplimentó con la Acordada Nº 7/94. Expediente a Fiscalía Federal para que emita dictamen respecto de competencia y habilitación de instancia.

2. Procesos judiciales en cuyo marco se dictaron fallos relevantes durante el año 2006 y que se iniciaron en años anteriores.

2.1. Autos: "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ ESTADO NACIONAL - PODER EJECUTIVO NACIONAL - Dto. 2437/02 s/ proceso de conocimiento" (expte. Nº 180.763/02).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1º Instancia en Contencioso Administrativo Federal Nº 5, Secretaría Nº 9.

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN.

Demandada: ESTADO NACIONAL, PEN.

Objeto del proceso:

La acción de amparo está dirigida a obtener la declaración de inconstitucionalidad del Decreto Nº 2437/02 (B.O. 03/12/2002).

Estado de trámite:

Se sorteó la demanda con fecha 04/12/02.

Mediante resolución del 12/12/02 se notificó resolución por la que se hizo lugar a la medida cautelar peticionada por el Defensor del Pueblo.

Posteriormente, con fecha 19/12/02, se amplió demanda solicitando se decrete la nulidad de las Resol. N° 2763 y 2764 (ENARGAS) por las cuales se aprobaron cuadros tarifarios relacionados con el decreto impugnado, solicitando como medida cautelar la suspensión de los efectos de dichos actos administrativos.

A través de sentencia de fecha 23/12/02 se dispuso suspender provisoriamente las Resoluciones nros. 2763 y 2764 (ENARGAS).

Con fecha 12/02/03 se solicitó el traslado de demanda al PEN y al Enargas como así también se disponga la citación de los terceros requerida en el escrito inicial, habiéndose diligenciado oficios a los codemandados con fecha 28/02/03 por los que se confirió traslado de la demanda incoada.

Al 21/04/03 se encontraba notificada la demanda al Poder Ejecutivo Nacional y Enargas, como así también citadas 12 licenciatarias del servicio público de gas y electricidad.

Contestadas que fueron las citaciones, con fecha 8/10/03 se solicitó la declaración de puro derecho, petición que se reiteró el 17/12/03, además de petitionar el libramiento de oficios requeridos en la demanda como prueba informativa.

Librados los oficios, el Juzgado N° 3 remitió el expediente ofrecido por el Defensor como prueba, encontrándose incontestado el librado a la Secretaría de Transporte al 27/4/04. Atento ello, con fecha 30/04/04 se reiteró el libramiento de oficio a idéntico fin que el anterior.

Por resolución de fecha 08/06/04 se ordenó oficio reiteratorio, el cual una vez suscripto por el Tribunal, fue diligenciado el 24/06/04.

Atento encontrarse reunida en el expediente la prueba documental ofrecida por las partes, con fecha 26/11/04 se solicitó la declaración de la causa como de puro derecho, petición que se reiteró con fecha 30/12/04.

Mediante resolución del 23/02/05, el Tribunal ordenó correr traslado de la presentación de la actora respecto a declarar la causa como de puro derecho.

Ante el silencio observado por la contraparte, con fecha 06/05/05 se solicitó la declaración de la causa como de puro derecho.

Por resolución del 21/06/05 el Tribunal decretó la causa como de puro derecho.

Habiendo quedado firme la declaración de puro derecho dispuesta por el Tribunal, con fecha 12/09/05 se solicitó el dictado de sentencia definitiva. Se dictó autos a sentencia el 14/11/05.

Mediante cédula diligenciada el 12/12/06, se notificó sentencia del 28/11/06, por la que se rechazó la demanda planteada por la Institución, quien recurrió dicho decisorio mediante recurso de apelación, con fecha 19/12/06.

2.2. Autos: "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION C/ FERROVIAS S.A.C. y OTRAS/ amparo ley 16.986" (expte. N° 23.466/05).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 11, Secretaría N° 21.

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN.

Demandada: FERROVÍAS S.A.C. Y ESTADO NACIONAL (SECRETARÍA DE TRANSPORTE).

Objeto del proceso:

La presentación tiene por fin que se condene:

1.- A la empresa FERROVIAS S.A.C.:

a. A brindar a los usuarios del servicio ferroviario explotado por la empresa un servicio digno y eficiente en lo que se refiere a las condiciones mínimas de seguridad e higiene, particularmente en lo que hace al estado general de las estaciones, el estado de los vagones para el uso de personas discapacitadas, de manera tal que las prestaciones conformen las exigencias constitucionales que establecen que los usuarios y consumidores tienen derecho a condiciones de trato equitativo y digno y que las autoridades deben proveer a la protección de esos derechos y a la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y,

b. A garantizar el normal desenvolvimiento y desplazamiento de las personas discapacitadas en los accesos a los andenes de las estaciones y a las formaciones y también dentro de ellos, dando cumplimiento al mandato contenido en el artículo 75, inciso 23 de la Constitución Nacional y a lo normado en la Ley N° 24.314;

2.- AL ESTADO NACIONAL - SECRETARIA DE TRANSPORTE para que ejecute los controles y acciones necesarias para que la empresa codemandada cumpla debidamente con las obligaciones emergentes del contrato de concesión; como así también a que una vez que se haga lugar a este amparo extorne los controles necesarios para garantizar el efectivo acatamiento de la sentencia que se dicte en autos.

Todo ello en el término que fije V.S. y bajo apercibimiento de la aplicación de sanciones económicas que disponga el Tribunal.

Estado de trámite:

Con fecha 28/07/05 se sorteó la demanda. Y en cumplimiento de la Acordada 07/94, se acompañó la documental el 01/08/05.

Atento la conexidad solicitada, el Tribunal dispuso la remisión del expte. al Juzgado N° 3.

Desestimada esta última, se reciben los autos en devolución el 23/08/05.

Previa vista al fiscal, se habilitó la instancia el 29/08/05 y se ordenó el libramiento de los oficios pertinentes a fin de requerir de las codemandadas el informe circunstanciado del art. 8° de la ley.

Por presentación del 15/09/05 se complementó el objeto a fin de que se condene al Estado Nacional a que lleve adelante todas las acciones positivas para garantizar una eficiente prestación del servicio ferroviario.

Con fecha 07/10/05 el Estado Nacional presentó su informe del art. 8° de la Ley N° 16.986, del cual el Tribunal confirió traslado por el término de dos días, el cual fue contestado el 20/10/05. Asimismo, en igual fecha, se solicitó que se de por decaído el derecho a Ferrovías de presentar el informe, atento no haberlo hecho hasta el presente.

El 21/10/05 el Tribunal informó que se encontró traspapelado el informe presentado por la codemandada Ferrovías S.C.A., por lo que dispuso agregarlo, darlo por contestado en legal tiempo y forma y correr traslado del mismo a la parte actora.

Mediante presentación del 03/11/05 se contestó el traslado conferido respecto del informe presentado por la codemandada Ferrovías S.C.A.

Con posterioridad a dicha presentación, el Tribunal ordenó vista al Agente Fiscal, donde el expediente registró pase desde el 07/11/05 al 01/02/06, habiendo solicitado el representante del Ministerio Público oficio a la Comisión Nacional de Integración de Personas con Discapacidad.

Atento lo peticionado por el Fiscal, el tribunal ordenó libramiento de oficio a dicho organismo, oficio que fue diligenciado el 14/02/06.

Al 10/04/06, se siguen diligenciando oficios.

Cumplidas las medidas para mejor proveer dispuestas por el Tribunal, se dispuso conferir nueva vista al Sr. Agente Fiscal a efectos de que se expida sobre el fondo de la cuestión planteada. El expediente, al 14/09/06, sigue en dicho ministerio público.

Vuelto de la vista, el expediente cuenta con autos para sentencia del 26/09/06.

Mediante cédula diligenciada el 06/11/06, se notificó sentencia definitiva del 01/11, por la que se hizo lugar al amparo impetrado.

La sentencia fue objeto de recurso de apelación por parte del Estado Nacional, el que fue concedido; y de recursos de revocatoria y de aclaratoria por parte de Ferrovías S.C.A.

Desestimado el recurso de revocatoria planteado por la empresa codemandada y resuelta la aclaratoria mencionada, el expediente fue elevado a la Cámara para el tratamiento del recurso de apelación deducido por el Estado Nacional. Interviene Sala II.

2.3. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION C/ TRENES DE BUENOS AIRES (TBA) y OTRA s/ amparo ley 16.986” (expte. N° 23.469/05).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 2, Secretaría N° 3.

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN.

Demandada: TRENES DE BUENOS AIRES S.A. Y ESTADO NACIONAL (SEC. DE TRANSPORTE).

Objeto del proceso:

La presentación tiene por fin que se condene:

1.- A la empresa TRENES DE BUENOS AIRES (TBA):

a. A brindar a los usuarios del servicio ferroviario explotado por la empresa un servicio digno y eficiente en lo que se refiere a las condiciones mínimas de seguridad e higiene, particularmente en lo que hace al estado general de las estaciones, el estado de los vagones para el uso de personas discapacitadas, de manera tal que las prestaciones conformen las exigencias constitucionales que establecen que los usuarios y consumidores tienen derecho a condiciones de trato equitativo y digno y que las autoridades deben proveer a la protección de esos derechos y a la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y,

b. A garantizar el normal desenvolvimiento y desplazamiento de las personas discapacitadas en los accesos a los andenes de las estaciones y a las formaciones y también dentro de ellos, dando cumplimiento al mandato contenido en el artículo 75, inciso 23 de la Constitución Nacional y a lo normado en la Ley N° 24.314;

2.- AL ESTADO NACIONAL - SECRETARIA DE TRANSPORTE para que ejecute los controles y acciones necesarias para que la empresa codemandada cumpla debidamente con las obligaciones emergentes del contrato de concesión; como así también a que una vez que se haga lugar a este amparo extorne los controles necesarios para garantizar el efectivo acatamiento de la sentencia que se dicte en autos.

Todo ello en el término que fije V.S. y bajo apercibimiento de la aplicación de sanciones económicas que disponga el Tribunal.

Estado de trámite:

Con fecha 28/07/05 se sorteó la demanda. Y en cumplimiento de la Acordada 07/94, se acompañó la documental el 01/08/05.

El 12/08/05 salió auto inicial habilitando la instancia y ordenando el libramiento de los oficios de estilo a los fines de requerir el informe del art. 8° de la ley.

El 18/08/05 se libró cédula a TBA y se dejó oficio a confronte.

Con fecha 01/09/05 TBA presentó el informe del art. 8° del que se ordenó correr traslado por cédula.

Mediante presentaciones fechadas el 24/10/05, se procedió a contestar los traslados conferidos.

Luego de su pase al Fiscal, el expediente registra un pedido de informes por parte del Tribunal a través de 3 oficios diligenciados por la parte actora. Al 07/03/06 se encuentran los tres oficios respondidos.

El 14/03/06 se acompañó nueva documental (fotos) dando cuenta del deplorable servicio prestado por la concesionaria y se solicitó urgente resolución del amparo incoado.

El Tribunal dispuso tener presente lo expuesto y seguir los autos según su estado.

Al 11/07/06 resta que el Ministerio de Economía remita un antecedente administrativo solicitado por el Tribunal como medida para mejor proveer.

Cumplimentada con fecha 19/10/06 la medida para mejor proveer pendiente de producción, se solicitó del Tribunal provea la inspección ocular solicitada en el escrito de inicio. Mediante cédula diligenciada el 30/11/06, se notificó sentencia definitiva dictada el 23/11/06, por la que se rechazó la demanda e impuso costas en el orden causado.

Contra dicho decisorio se alzó el Defensor del Pueblo mediante recurso de apelación, con fecha 01/12/06. Elevado a Cámara, interviene Sala III.

2.4. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION C/ UGOFE S.A. - LINEA SAN MARTIN y otra s/ amparo ley 16.986” (expte. N° 23.473/05).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 12, Secretaría N° 23.

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN.

Demandada: UGOFE S.A. (LÍNEA SAN MARTÍN) Y ESTADO NACIONAL (SEC. DE TRANSPORTE).

Objeto del proceso:

La presentación tiene por fin que se condene:

1.- A la empresa UGOFE S.A. -LINEA SAN MARTIN-:

a. A brindar a los usuarios del servicio ferroviario explotado por la empresa un servicio digno y eficiente en lo que se refiere a las condiciones mínimas de seguridad e higiene, particularmente en lo que hace al estado general de las estaciones, el estado de los vagones para el uso de personas discapacitadas, de manera tal que las prestaciones conformen las exigencias constitucionales que establecen que los usuarios y consumidores tienen derecho a condiciones de trato equitativo y digno y que las autoridades deben proveer a la protección de esos derechos y a la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y,

b. A garantizar el normal desenvolvimiento y desplazamiento de las personas discapacitadas en los accesos a los andenes de las estaciones y a las formaciones y también dentro de ellos, dando cumplimiento al mandato contenido en el artículo 75, inciso 23 de la Constitución Nacional y a lo normado en la Ley N° 24.314;

2.- AL ESTADO NACIONAL - SECRETARIA DE TRANSPORTE para que ejecute los controles y acciones necesarias para que la empresa codemandada cumpla debidamente con las obligaciones emergentes del contrato de concesión; como así también a que una vez que se haga lugar a este amparo extorne los controles necesarios para garantizar el efectivo acatamiento de la sentencia que se dicte en autos.

Todo ello en el término que fije V.S. y bajo apercibimiento de la aplicación de sanciones económicas que disponga el Tribunal.

Estado de trámite:

Con fecha 28/07/05 se sorteó la demanda. Y en cumplimiento de la Acordada 07/94, se acompañó la documental el 01/08/05.

Atento la conexidad solicitada, el Tribunal dispuso la remisión del expte. al Juzgado N° 3.

Desestimada esta última, se reciben los autos en devolución el 02/09/05.

Previa vista al fiscal, se habilitó la instancia el 09/09/05 y se ordenó el libramiento de los oficios pertinentes a fin de requerir de las codemandadas el informe circunstanciado del art. 8° de la ley.

Por presentación del 15/09/05 se complementó el objeto a fin de que se condene al Estado Nacional a que lleve adelante todas las acciones positivas para garantizar una eficiente prestación del servicio ferroviario.

Al 19/11/05 se tienen por presentados los informes del art. 8° de la Ley N° 16.986, como así también las contestaciones a los informes ordenadas por el Tribunal.

Con fecha 01/02/06 se solicitó que se provea la citación de tercero efectuada por el Estado Nacional respecto de la CNRT, la que fue ordenada el 03/02/06.

El 10/03/06 se presentó la CNRT solicitando ampliación del plazo para producir el informe del art. 8° de la ley.

El 14/03/06 se acompañó nueva documental (fotos) dando cuenta del deplorable servicio prestado por la concesionaria y se solicitó urgente resolución del amparo incoado.

El Tribunal dispuso tener presente lo manifestado y atento al estado de autos, se notificó ampliación de plazo a la CNRT para que produzca el informe requerido en autos.

Presentado el informe por parte de la CNRT, el Tribunal dispuso correr traslado del mismo a la parte actora, traslado que fue contestado con fecha 21/04/06.

A través de resolución fechada el 09/05/06, el Tribunal dispuso hacer lugar a la demanda incoada por el Defensor del Pueblo, resolución contra la que se alzaron el Estado Nacional, La Comisión Nacional de Regulación del Transporte y la empresa Ugofe S.A.

Concedidas las apelaciones deducidas, el expediente quedó radicado por ante la Sala I del fuero.

Conferidos los traslados de los agravios, los mismos fueron contestados con fecha 23/06/07.

Con fecha 05/09/06, la Institución quedó formalmente notificada de la sentencia dictada el 24/08/06, por la que confirma el decisorio de 1° instancia con costas a la vencida.

Contra tal decisorio, tanto el Estado Nacional como la empresa codemandada, interpusieron sendos recursos extraordinarios, cuyos traslados fueron contestados mediante presentaciones del 15/12 y 20/12/06.

Desde el 02/02/07, autos a resolver.

3. Procesos radicados por ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación con anterioridad al año 2006 y que se encuentran en trámite.

3.1. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION C/E.N. -P.E.N. M° DE ECO.O Y SERV. PU S/ AMPARO LEY 16.986”. (Expte. Nro. 52.515/95).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de Primera Instancia en la Contencioso Administrativo Federal N° 8, Secretaría N° 15.

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN.

Demandada: ESTADO NACIONAL, (Poder Ejecutivo Nacional y Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos), AGUAS ARGENTINAS S.A. y el ENTE TRIPARTITO DE OBRAS Y SERVICIOS SANITARIOS.

Objeto procesal:

Con motivo de la reciente aplicación por parte de Aguas Argentinas S.A., de la facultad contenida en el art. 5° del Decreto N° 787/93 y disposiciones concordantes, se promovió formal acción de amparo tendiente a que se declare la nulidad del artículo 5° y concordantes del capítulo I, anexo VII, del Decreto N° 787/93 (aprobatorio de la adjudicación en concesión de los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales al consorcio Aguas Argentinas S. A.); de las Resoluciones N° 0008 y N° 00012 dictadas por el ente regulador demandado; y de toda otra norma que disponga que la facturación del componente medido a efectuar con motivo de la provisión de agua potable y desagües cloacales en los edificios afectados al régimen de propiedad horizontal se efectúe en forma global, con cargo al consorcio de copropietarios respectivo. Asimismo, a fin de evitar el daño inminente e irreparable que derivará para los usuarios del servicio público en cuestión la aplicación del sistema mencionado supra (que se aplicará a partir del primer bimestre del año 1996), se solicitó, como medida cautelar, que la empresa Aguas Argentinas S. A. se abstenga de efectuar cualquier tipo de modificación en la facturación del servicio a su cargo que implique llevar a la práctica lo dispuesto por las normas impugnadas en el presente amparo.

Estado de trámite:

Con fecha 28/12/95, el juzgado interviniente hizo lugar a la medida cautelar peticionada por la actora, la cual fue confirmada por la Sala de Feria el pasado 23/1/96.

Con fecha 22/02/96 se diligenciaron los oficios requiriendo de los codemandados la producción del informe prescripto por el art. 8° de la Ley N° 16.986.

El 5/3/96, se retiró copia del informe producido por Aguas Argentinas S. A. en los términos del art. 8° de la Ley N° 16.986.

Con fecha 08/03/96 se contestó el traslado conferido por el Juzgado respecto del informe producido por Aguas Argentinas S. A.

El 15/03/96 se retiró copia de los informes presentados por el ETOSS y por el Estado Nacional.

Con fecha 19/03/96 se procedió a contestar el traslado conferido por el Juzgado

respecto de los informes del E. N. y el ETOSS.

El 10/04/96 se notificó sentencia de 1º instancia rechazando la acción de amparo.

Con fecha 12/04/96 se dedujo contra la sentencia definitiva recurso de apelación.

El 11/06/96, se notificó sentencia de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal por la que se dispuso hacer lugar parcialmente al recurso de apelación deducido por los actores, revocando, en consecuencia el fallo de primera instancia.

El 03/07/96 se corrió traslado a la Institución de los recursos extraordinarios deducidos por los codemandados Estado Nacional, Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios y Aguas Argentinas S. A., por el plazo de 10 días.

Con fecha 17/7/96 se procedió a la contestación de los recursos extraordinarios.

El 16/09/96 se notificó resolución de la Cámara del fuero por la que se hizo lugar, parcialmente, a los recursos extraordinarios deducidos por los codemandados.

Con fecha 17/10/96 se remitió el expte. a la Corte Suprema de Justicia de la Nación, asignándosele el N° 1084/96 y que tramita con intervención de la Secretaría N° 4 de ese alto Tribunal.

Mediante presentación del 24/09/97, el Defensor del Pueblo de la Nación recusó con expresión de causa, en los términos del art. 17, inc. 7º, del CPCC, al ministro del Alto Tribunal, Dr. Adolfo Vázquez.

Por oficio diligenciado el 11/12/97, la Corte Suprema de Justicia de la Nación notificó resolución por la que desestimó la recusación presentada en autos.

Con fecha 14/09/00, la Corte Suprema de Justicia dictó sentencia definitiva por la que confirmó la sentencia de segunda instancia.

Mediante presentación de fecha 7/9/01 se solicitó regulación de honorarios profesionales.

Con fecha 24/09/01 se requirió del Tribunal el trámite de ejecución de sentencia (arts. 499 y sstes. del ritual), la aplicación de astreintes y la suspensión de la instalación de medidores por parte de Aguas Argentinas S. A.

Ante el requerimiento, el Tribunal dispuso requerir de la empresa Aguas Argentinas S. A. que informe en el plazo de 5 días si cumplimentó con la sentencia dictada por la Corte Suprema.

Contestado que fue el traslado por la codemandada, del mismo se corrió traslado a esta Institución, el que se contestó con fecha 12/12/01.

Al 15/05/02, el expediente se encuentra radicado "ad effectum videndi" en la Sala III del fuero (solicitado en los autos "Asociación Cruzada Cívica c/ Aguas Argentinas s/ amparo" N° 13.450/01), habiéndose presentado varios escritos tendientes a que se obtengan fotocopias del expediente de marras, y se permita continuar con el trámite de ejecución de sentencia.

Con fecha 11/12/02 se tiene por devuelto el expediente en 1º Instancia por lo que, con fecha 12/12/02, se solicitó se resuelva el pedido de astreintes deducido por el Defensor del

Pueblo.

Mediante presentación de fecha 03/02/03 se reiteró petición de resolución sobre las astreintes.

Por resolución de fecha 21/03/03, el tribunal interviniente declaró que la sentencia dictada en autos, y que se encuentra pasada en autoridad de cosa juzgada, alcanza a todos los usuarios afectados por las normas cuya nulidad se declaró y dispuso intimar a la empresa Aguas Argentinas S. A. para que en plazo de cinco días de notificada acredite haber dado cumplimiento con la sentencia supra aludida (fs. 1058/1060).

Contra dicho decisorio, Aguas Argentinas S. A. dedujo recurso de apelación, el que fue concedido, con fecha 30/04/03, en relación y en los términos del art. 246 del CPCCN. Asimismo, esta Institución dedujo contra dicha resolución recurso de reposición con apelación en subsidio, el que fue presentado con fecha 07/05/03.

Por resolución del 22/05/03, el Tribunal desestimó los recursos de reposición y apelación en subsidio deducidos por la Institución y confirió traslado del memorial presentado por Aguas Argentinas.

El traslado fue contestado con fecha 27/05/03.

Mediante cédula diligenciada el 02/09/03 se notificó resolución de la Sala III del 15/08/03, por la que se dispuso hacer lugar al recurso de apelación planteado por Aguas Argentinas S.A. y por ende, dejar sin efecto la sentencia de fs. 1058/60.

Contra dicha sentencia se interpuso, con fecha 10/09/03, recurso extraordinario.

Contestado que fue el traslado por parte de Aguas Argentinas S.A., con fecha 20/10/03 se solicitó de la Cámara Federal la concesión del recurso interpuesto.

Por resolución de fecha 30/12/03 la Sala interviniente dispuso conceder el remedio federal, elevándose las actuaciones a la Corte Suprema el 26/02/04. Número asignado D - 123/04. Interviene Secretaría N° 4.

3.2. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION c/ P.E.N. - Min. de Econ. - Min. de Infraestructura y Vivienda s/ amparo” (expte. N° 15.568/01)

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 11, Secretaría N° 21.

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION.

Demandada: ESTADO NACIONAL - Min. de Econ. - Min. de Infraestructura y Vivienda.

Objeto del proceso:

Se declare la inconstitucionalidad del art. 3° del Decreto N° 976/01 en cuanto establece una tasa sobre la transferencia o importación del gasoil de \$ 0,05.

Se peticionó asimismo el dictado de una medida cautelar tendiente a que se suspenda

la aplicación de la resolución recurrida hasta tanto se dicte sentencia definitiva, en tanto equivale a un impuesto más allá de la denominación que se le otorgue.

Estado de trámite:

Se sorteó demanda el 17/08/01.

Salió auto inicial, sin que el Tribunal se haya pronunciado respecto de la medida cautelar peticionada en el escrito inicial.

Se presentó, con fecha 10/09/01, escrito solicitando se resuelva la medida cautelar.

Mediante cédula diligenciada el 24/09/01, se notificó resolución por la que se desestimó la medida cautelar peticionada.

Contra dicha resolución se dedujo, con fecha 25/09/01, recurso de apelación.

Con fecha 10/10/01 se formó el incidente de apelación de medida cautelar (expte. N° 20.528/01), siendo sorteada la Sala II para su tratamiento.

Con fecha 16/10/01 se confirió traslado por dos días del informe del art. 8° acompañado por la contraparte.

Al no haberse acompañado copias de la documentación para traslado, con fecha 17/10/01 se solicitó se intimara a la contraria a hacerlo, bajo apercibimiento de ley, sin perjuicio de la suspensión de plazos procesales hasta tanto se resuelva la cuestión.

A partir del 31/10/01 -estando el traslado pendiente de contestación- se acordaron una serie de suspensiones de los plazos procesales. El último, de fecha 28/11/01, por el plazo de 30 días.

Reanudados los plazos procesales, con fecha 29/04/02 se denunció en autos el dictado del Decreto 652/02 y se contestó un traslado que se encontraba pendiente a las suspensiones.

El 08/05/02 pasó a la Fiscalía, del que volvió el 04/06/02. Posteriormente, pasó a sentencia, situación en el que se encuentra desde el 06/06/02.

A su vez, el incidente de la cautelar se encuentra en Cámara, con autos al acuerdo, desde el 11/10/01.

Con fecha 27/08/02 se notificó sentencia de primera instancia favorable, habiéndose aplicado las costas a la vencida.

En virtud del recurso de apelación deducido por el Estado Nacional contra la sentencia definitiva, el expediente fue remitido a la Cámara Federal con fecha 09/09/02.

Mediante cédula diligenciada con fecha 17/09/02, la Sala IV confirió traslado de los agravios por el término de 48 horas, traslado que fue contestado el 19/09/02. Al 23/04/03 el expediente se encuentra a despacho.

Con fecha 24/06/03 se notificó sentencia de Cámara favorable.

Mediante cédula diligenciada con fecha 07/08/03 se corrió traslado del recurso extraordinario presentado por el Estado Nacional, por el plazo de 10 días. El traslado fue contestado con fecha 20/08/03.

Por resolución de fecha 30/09/03, notificada el 02/12/03, la Sala IV del fuero, decidió

conceder el recurso extraordinario en cuanto cuestiona normas de naturaleza federal y desestimarlos respecto de los planteos de arbitrariedad y gravedad institucional.

Mediante cédula diligenciada el 22/12/03, se notificó sentencia de la Sala IV de fecha 18/11/03 por la que desestimó el recurso de apelación planteado por el Defensor del Pueblo contra la sentencia que desestimó la medida cautelar requerida en la demanda.

Con fecha 27/02/04 se dispuso la elevación a la Corte Suprema de Justicia para el tratamiento del recurso extraordinario planteado por el Estado Nacional, asignándose el N° D-148/04.

3.3. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ ESTADO NACIONAL - ART. 2°, INC. A), DTO. 1570/01 y ART. 1°, INC. C), DTO. 1606/01 s/ amparo” (expte. N° 29.225/01)

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 9, Secretaría N° 17.

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN.

Demandada: PODER EJECUTIVO NACIONAL.

Objeto del proceso:

Se declare la nulidad, por inconstitucionalidad, del art. 2°, inc. a) del Decreto N° 1570/01 y su complementaria, esto es el art. 1°, inc. c) del Decreto 1606/01, por resultar violatorios de los arts. 1°, 14, 14 bis y 17 de la Ley Fundamental como así también de diversos instrumentos internacionales incorporados a nuestra Carta Magna por el art. 75; advirtiendo que la impugnación abarca a toda otra norma de igual y inferior jerarquía que complemente a las que se cuestionan en el presente pleito.

Estado de trámite:

Se inició con fecha 21/12/01.

Atento la similitud de objeto procesal con otros procesos que tramitan con intervención del Juzgado N° 6 del fuero, se dispuso su remisión en la misma fecha, Tribunal que dispuso su remisión a la Corte Suprema de Justicia de la Nación, en el marco del amparo deducido por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.

Devuelto que fue el expediente a 1° instancia, con fecha 07/02/02 se amplió la impugnación respecto de la Ley N° 25.561; los decretos nros. 71/02, 141/02 y 214/02; Resoluciones del M. de Economía nros. 06/02, 09/02, 10/02, 18/02 y 23/02 y las Comunicaciones del B.C.R.A. “A 3426” y “A 3446 I”, sin perjuicio de otras normas que las complementen.

Se amplió la impugnación, con fecha 28/02/02, al Decreto N° 320/02.

Con fecha 29/04/02 se solicitó el libramiento de oficios al Estado Nacional y al B.C.R.A. para que produzcan los informes del art. 8° de la Ley N° 16.986.

Contestado que fueron los informes antedichos, el expediente se encuentra a sentencia desde el 03/06/02.

Con fecha 08/07/02, el Tribunal dictó sentencia definitiva, acogiendo la pretensión de la parte actora, imponiendo las costas en el orden causado.

Posteriormente, y como consecuencia del dictado del Decreto 1316/02 por el que se coarta la posibilidad de acceder a la jurisdicción, el Defensor del Pueblo de la Nación del Pueblo planteó el pedido de nulidad del mismo, cuestión que fue resuelta favorablemente con fecha 25/07/02.

Entre los días 07/08/02 y 08/08/02 se contestaron los traslados de los agravios planteados por el Estado Nacional y el Banco Central de la República Argentina contra la sentencia que hizo lugar al amparo, como así también el planteo deducido por el Estado Nacional por el que se peticiona la declaración de nulidad de todo lo actuado a partir de la resolución que decretó la nulidad del Decreto N° 1316/02.

Con fecha 13/09/02 nos notificamos personalmente de la sentencia de la Sala V por la que, por unanimidad, confirmó la resolución de 1° instancia, en cuanto declaró la ilegitimidad del art. 2°, inc. a), del Decreto N° 1570/01, de la reprogramación dispuesta por la Resolución N° 6/02 del Ministerio de Economía, con la modificación de la Resolución N° 46/02 y su anexo y del art. 2° del Decreto N° 214/02; desestimó la nulidad planteada por el Estado Nacional; y confirmar la sentencia apelada en cuanto pronunció la inconstitucionalidad de los arts. 1°, 2° y 3° del Decreto N° 1316/02; y por mayoría: en lo que respecta a la acreencia bancaria que individualmente cada ahorrista se considere con derecho a percibir, deberá acudir ante los tribunales que correspondan a fin de acreditar el reclamo patrimonial interpuesto, ejerciendo cada afectado el ejercicio de su derecho subjetivo caracterizado por la singularidad de cada caso.

El 08/10/02 se notificaron sendos recursos extraordinarios planteados por el Estado Nacional tanto en el principal como en el incidente de nulidad.

Asimismo, el 16/10/02 se notificaron dos recursos extraordinarios deducidos por el Banco Central en igual sentido que el Estado Nacional.

Dichos traslados fueron contestados con fecha 17/10/02 y 24/10/02 respectivamente.

Mediante resoluciones de fecha 13/11/02 la Sala V dispuso conceder parcialmente los recursos extraordinarios interpuestos, quedando los expedientes radicados en la Corte Suprema con fecha 02/12/02 (principal N° 2080/02) y 10/12/02 (incidente N° 2113/02), respectivamente.

Con fecha 14/02/03 se amplió demanda en relación al art. 62 de la Ley N° 25.725 (de Presupuesto Nacional) en cuanto ratificó el Decreto N° 1316/02.

Asimismo, el 04/04/03 se impugnó el Decreto N° 739/03 en cuanto establece un sistema optativo para los ahorristas poseedores de “Bonos Cedros”.

3.4. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ ESTADO NACIONAL - PODER EJECUTIVO NACIONAL - Dto. 1819/02 s/ amparo ley 16.986” (expte. N° 166.535/02).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1º Instancia en Contencioso Administrativo Federal Nº 7, Secretaría Nº 13. A partir del 17/12/02 quedó radicado en el Juzgado Federal de la Seguridad Social Nº 7 (expte. Nº 53.852/02).

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN.

Demandada: ESTADO NACIONAL, PEN.

Objeto del proceso:

La acción de amparo está dirigida a obtener la declaración de inconstitucionalidad del Decreto Nº 1819/02 (B.O. 12/09/2002).

Estado de trámite:

Sorteado el 04/10/02. Con fecha 08/10/02 se acompañó la documental y se presentó como apoderado el Dr. Bugallo.

Atento a no encontrarse en letra el expediente desde su retorno de la vista al Sr. Fiscal operado el 08/11/02, con fecha 03/12/02 se solicitó búsqueda del mismo.

Mediante cédula diligenciada el 06/12/02 se notificó resolución del Tribunal por el que se declaró incompetente y ordenando la remisión de las actuaciones a la Justicia Federal de la Seguridad Social.

Con fecha 13/12/02 se remitió el expediente a la Justicia Federal de la Seguridad Social, quedando radicado, a partir del 17/12/02, en el Juzgado Nº 7 del fuero.

A través de resolución de fecha 19/02/03 el Juzgado se declaró competente.

Con fecha 04/02/03 se amplió demanda, solicitándose la declaración de nulidad de la Decisión Administrativa Nº 8/2003 en cuanto dispuso que la restitución del 13% será cancelada mediante bonos del Gobierno Nacional.

Acompañado que fue el informe del art. 8º, el expediente pasó a sentencia.

Con fecha 20/02/03 el Tribunal interviniente dictó sentencia definitiva acogiendo la demanda incoada.

Apelada que fue la sentencia por parte de la demandada, con fecha 28/02/03 se contestaron los agravios, recibiendo la Cámara del fuero el expediente con fecha 07/03/03. Interviene Sala II.

Con fecha 23/04/03 se impugnó la Decisión Administrativa Nº 8/03 en cuanto reglamenta sobre la emisión de bonos cancelatorios de la restitución del 13%.

Mediante presentaciones de fecha 30/04/03 y 20/05/03 se requirió del Tribunal interviniente el dictado de la sentencia con carácter urgente y preferente despacho.

El expediente pasó a Sala de Firma de la Sala con fecha 26/05/03.

Con fecha 28/05/03, la Sala II dispuso desestimar el recurso de apelación interpuesto, ratificando el decisorio de 1º instancia.

Contra dicho decisorio se alzó el Ministerio de Trabajo mediante recurso ordinario de apelación -en los términos de la Ley Nº 24.463- ante la Corte Suprema de Justicia de la

Nación, el que fue concedido por la Cámara con fecha 09/06/03.

Por entender que el recurso interpuesto resultaba improcedente, la Institución planteó, con fecha 12/06/03, recurso de reposición contra el auto que dispuso conceder el recurso ordinario de apelación referido.

Por cédula diligenciada el 27/06/03 se notificó resolución de Cámara por la que se desestimó el recurso de reposición interpuesto por la actora.

El expediente fue remitido a la Corte Suprema de Justicia de la Nación con fecha 01/07/03 para el tratamiento del recurso ordinario planteado por la demandada, asignándosele el N° D 700/03.

Mediante cédula diligenciada con fecha 02/09/03 se confirió traslado de los fundamentos del recurso deducido por el Estado Nacional, traslado que fue contestado por presentación del 08/09/03.

CAPITULO VII

INFORMES ESPECIALES.

Independientemente de los informes especiales reseñados en las distintas áreas, bajo la dependencia directa de la Dirección de Derechos Sociales se han desarrollado los que a continuación se detallan.

INFORME ESPECIAL SOBRE LA SITUACIÓN CARCELARIA EN LA REPÚBLICA ARGENTINA.

Actuación N° 5873/04, caratulada “Observatorio Internacional de Prisiones s/ solicitud de intervención en relación a las condiciones de detención en las unidades carcelarias” y sus agregadas N° 3433/04 y 3300/04.

Se investigó la problemática del sistema carcelario en Argentina asociada a la cuestión de la violación sistemática de derechos humanos y como manifestación de la vulnerabilidad social (derechos económicos, sociales y culturales) que condiciona la vida de grandes sectores de la población.

Durante la etapa investigativa y de formulación del Informe se contó con la activa colaboración del Observatorio Internacional de Prisiones, delegaciones del Defensor del Pueblo de la Nación en el interior del país y Defensorías del Pueblo provinciales.

1. Principales cuestiones.

Entre las cuestiones principales que se analizaron, deben resaltarse las siguientes:

- El sistema carcelario argentino es un medio violento, en el cual tienen lugar diferentes formas de degradación de los derechos humanos de los internos.
 - El sistema no ha sido capaz de incorporar mecanismos de protección de los derechos civiles y sociales de los internos y ha transformado a la inseguridad sobre su goce en una segunda pena “de facto”, y en el caso de los procesados, en una pena anticipada.
 - Se constataron las siguientes violaciones a los derechos humanos:
-

- muertes de internos;
 - hacinamiento;
 - problemas agudos de higiene y condiciones de salud;
 - Carencia de acceso a servicios sanitarios o duchas;
 - Enfermedades relacionadas con la falta de higiene y con la pobreza;
 - Malos tratos.
- El hacinamiento en las cárceles es una forma cruel y degradante de la prisión e incide negativamente sobre todas las otras condiciones carcelarias.
 - La extensión de los procesos penales:
 - Aproximadamente, el 80% de los presos del país son procesados.
 - En las unidades penitenciarias de Prov. de Buenos Aires bajo los regímenes cerrado, semiabierto y abierto mostraron que solamente 3.922 internos (17.7%) se encuentran bajo condena, mientras que 18.190 internos (82.3%) se encuentran procesados.
 - Se determinaron los siguientes factores sistemáticos:
 - Existe una significativa dificultad del sistema penitenciario para establecer una relación entre lo que pasa “adentro” del penal y lo que pasa “en la sociedad”.
 - Una de las formas en que el sistema penal podría reconducir esta situación es a través de la actividad laboral y académica de los internos.
 - Si bien en muchos casos se han previsto y existen espacios para dichas actividades, se carece de los insumos necesarios para desplegarlas y se desaprovecha la capacidad instalada.
 - No toda la población penitenciaria está incorporada al sistema laboral o educativo del medio carcelario.
 - Las personas en edad económicamente activa son las de mayor densidad al interior del sistema.
 - Entre la población penal con condena y procesada según última situación ocupacional relevada la mayoría eran desocupados o tenían empleos precarios.
 - En el plano educativo, la mayoría de los procesados y condenados tenía baja instrucción.

2. Conclusiones.

- Una política integral para el sistema carcelario supone la intervención estatal con un enfoque multidireccional.
 - En el orden de lo social, debe realizarse una labor que incorpore a las distintas instituciones como parte de la red de contención que hoy está en crisis terminal.
 - En lo judicial, deben atenderse la mora en la administración de justicia y las
-

inconsistencias administrativas del sistema.

- El servicio penitenciario debería integrar orgánicamente oficinas que atiendan la situación de los derechos humanos.
- La institución carcelaria cerrada y hermética, se transforma en uno de los tantos “ghettos” que ya tiene esta sociedad y reproduce situaciones de violencia y degradación humana.
- El factor político debe sumar la acción concreta de todos los actores del sistema.

3. Acciones arbitradas.

Se recomendó a señor MINISTRO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS DE LA NACION que:

A) Se convoque a un consejo de coordinación en el marco de una amplia representación multisectorial y federal, que tenga por función la elaboración de un diagnóstico del sistema penitenciario en su conjunto (federal y provincial) y la proyección de una política nacional estratégica, integral y coordinada para el largo plazo, cuya ejecución sea de carácter descentralizado con pleno resguardo de las competencias provinciales.

B) Formule un plan de intervención que tenga por objeto establecer condiciones de seguridad, salubridad, higiene, educación y aquéllas necesarias para cumplir el régimen de progresividad, en las instituciones carcelarias del sistema penitenciario federal, determinar las responsabilidades de cada uno de los organismos que intervienen en la actividad penitenciaria, arbitrar las medidas correspondientes para que se de cumplimiento a las Reglas Mínimas para el Tratamiento de Reclusos y a las normas nacionales e internacionales que imponen el trato digno de toda persona privada de libertad, disponer la separación de personas con prisión preventiva y personas penadas, de mayores y menores de edad y de los internos según sus calificaciones de conducta, disponer las acciones para garantizar la vigencia de los derechos humanos de los niños y niñas que se encuentran alojados con sus madres internas, preservando el vínculo materno infantil, disponer la inmediata atención de la salud para todos los internos que sufran enfermedades, discapacidades físicas o mentales y problemas de adicciones, poniendo especial atención en la situación de las personas con enfermedades infectocontagiosas, garantizar una cantidad de disponibilidades estructurales y funcionales suficientes para asegurar la higiene, la salud y la alimentación de la población penitenciaria, tomando también medidas de acción positiva respecto de la sobrepoblación en las unidades carcelarias y disponer la ejecución inmediata de los planes de educación y trabajo existentes en todas las unidades carcelarias del sistema.

Se exhortó al Poder Ejecutivo de cada una de las provincias del país a tomar las mismas medidas, con relación a los sistemas penitenciarios provinciales.

INICIATIVA POPULAR “PORQUE LA VIDA VALE” POR UN PLAN INTEGRAL DE SEGURIDAD VIAL.

La Defensoría del Pueblo lanzó una iniciativa popular, propugnando una serie de medidas que se consideran fundamentales para comenzar a revertir la grave situación de inseguridad vial que reina en el país.

La iniciativa, que se encuentra en etapa de junta de firmas, promueve el siguiente proyecto de ley:

Porque la Vida Vale: Plan de Seguridad Vial.

1. Fundamentos.

La política de seguridad vial forma parte de la política general de protección de los Derechos Humanos.

Superados los conceptos que llevaban a considerar los siniestros de tránsito como accidentes, y aceptándose por el contrario, que son consecuencia de una sumatoria de factores predeterminados y evitables, se advierte con claridad que las consecuencias irreparables de aquellos, consistentes en pérdidas de vidas humanas, lesiones discapacitantes y daños materiales, significan la vulneración de los derechos a la seguridad, a la salud, al goce de una vida digna.

La realidad del tránsito en nuestro país y sus gravísimas consecuencias son tan evidentes que no se requiere en esta oportunidad su reafirmación.

Existe consenso en el sentido de que todos los sectores involucrados deben, de manera rápida, decidirse a la realización de acciones que aborden lo que ha sido calificado como epidemia social por la Organización Mundial de la Salud.

Aportando a tal necesidad, el Defensor del Pueblo de la Nación y las organizaciones que suscriben el presente han considerado oportuno utilizar el mecanismo que la Constitución Nacional prevé para recabar la opinión directa de los ciudadanos y poner a su consideración la presente iniciativa popular que propone la declaración de la Emergencia Vial en todo el territorio nacional, la creación de una Autoridad Nacional de Seguridad Vial que dependa directamente del Presidente de la Nación, en virtud de la trascendencia que se le atribuye, la instrumentación de un Plan Nacional de Educación Vial y de un Programa Nacional de Información y Difusión sobre la prevención de siniestros viales, la unificación de los criterios y requisitos para la expedición por parte de las autoridades competentes de la licencia de conducir en el territorio nacional, la participación de las empresas concesionarias de la red vial nacional en todas las actividades comprendidas en la ley y la priorización en la ejecución de obras en la red vial nacional de las destinadas a dotar de seguridad al tránsito.

Por ello, solicitamos del Honorable Congreso de la Nación la aprobación del proyecto que acompañamos.

2. Iniciativa Popular.

Porque La Vida Vale - Plan Integral de Seguridad Vial en la República Argentina.

Capítulo I - De la Emergencia Vial.

Artículo 1°.- Emergencia Vial.- Declárase la Emergencia Vial en todo el territorio de la Nación, por el término de dos años, a partir de la entrada en vigencia de la presente ley, con el objeto de garantizar el ejercicio del derecho a la circulación en condiciones que aseguren la integridad de las personas que transitan por la vía pública.

Artículo 2°.- Efectos.- La totalidad de los organismos con incumbencias en materia de

tránsito y seguridad vial deben:

a) cumplimentar en forma rigurosa todas las acciones positivas ordinarias y extraordinarias que les competan e incrementar la cantidad, intensidad, calidad y efectividad de los controles de la circulación vehicular, obteniendo el cumplimiento estricto de la normativa vigente por parte de la totalidad de la población circulante.

b) Remitir mensualmente a la autoridad de aplicación un informe circunstanciado acerca de los operativos, ordinarios o extraordinarios realizados, personal dedicado a los mismos, zonas del territorio nacional en las que se efectúan, así como toda otra información relevante.

c) Formular en el plazo de 30 días un listado de las zonas de alto riesgo remitiendo el mismo a la Autoridad de Aplicación para la procuración de operativos especiales en cada uno de ellos y para la determinación, de resultar necesario, de límites de velocidad inferiores a los generales.

d) A los efectos del artículo anterior se tomarán especialmente en cuenta los espacios físicos, horarios, franjas etarias y toda otra circunstancia que permita identificar la situación de riesgo.

Artículo 3°.- Autoridad de Aplicación.- Créase en el ámbito del Poder Ejecutivo Nacional una unidad ejecutora como AUTORIDAD NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL, la cual tendrá a su cargo:

a) Disponer lo necesario para que los organismos competentes ejecuten las acciones establecidas en la normativa nacional de tránsito y en la presente ley.

b) Poner en ejecución plena el Registro Nacional de Antecedentes del Tránsito, el cual a partir de la presente pasa a depender de la citada Autoridad.

c) Coordinar con los organismos competentes la unificación de los principios normativos de circulación terrestre y las políticas de seguridad y educación vial.

d) Asistir al Ministerio de Educación de la Nación en la elaboración del Plan Nacional de Educación Vial.

e) Instrumentar con los organismos con incumbencias en materia de tránsito y seguridad vial un sistema periódico de información de actuaciones preventivas y de control, con los alcances que fije la reglamentación.

f) Participar, con efecto vinculante, en la elaboración y ejecución de toda política pública que prevea la realización de obras en la red vial nacional, y el mejoramiento de la infraestructura, con el objeto de que aquéllas contemplen prioritariamente la seguridad en el tránsito.

g) Las demás competencias que el Poder Ejecutivo Nacional le atribuya reglamentariamente.

Capítulo II - Plan Nacional de Educación Vial y Programa Nacional de Información y Difusión sobre la Prevención de Siniestros Viales.

Art. 4°.- Educación vial formal.- El MINISTERIO DE EDUCACION DE LA NACION elaborará en el plazo de 120 días corridos el PLAN NACIONAL DE

EDUCACIÓN VIAL, el que será incorporado a la educación formal curricular obligatoria en el período lectivo inmediato posterior.

Art. 5°.- Educación vial informal.- Créase en el ámbito de la AUTORIDAD NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL el PROGRAMA NACIONAL DE INFORMACION Y DIFUSION SOBRE LA PREVENCION DE SINIESTROS VIALES, que tendrá a su cargo la distribución de información actualizada sobre circulación responsable y prevención de siniestros viales en forma gratuita, activa, permanente y masiva en todo el territorio nacional.

Capítulo III - Licencia de Conductor.

Art. 6°.- Unificación de la licencia de conducir.- LA AUTORIDAD NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL propenderá a la unificación de los criterios y requisitos para la expedición de la Licencia de Conducir en el territorio nacional.

Art. 7°.- Validez.- Modificase el artículo 14 inc. a) de la Ley N° 24.449, el que quedará redactado en los siguientes términos: “Las licencias otorgadas por municipalidades u organismos provinciales, en base a los requisitos establecidos en el art. 14, habilitará a conducir en todas las calles y caminos de la República. El cumplimiento de los citados requisitos en el otorgamiento de las Licencias por parte de las jurisdicciones competentes será certificado previamente por La AUTORIDAD NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL. Se realizarán inspecciones periódicas al mismo efecto. No tendrán validez nacional las Licencias que hubieran sido otorgadas sin contarse con la certificación prevista en el párrafo anterior”.

Art. 8°.- Período de prueba.- Los conductores que obtengan su licencia por primera vez, estarán sujetos a un período de prueba por el plazo de dos años. La autoridad competente revisará el otorgamiento para su ratificación o inhabilitación.

Capítulo IV - Participación de las Empresas Concesionarias.

Art. 9°.- Participación de las empresas concesionarias.- Declárase de interés público en el marco de la emergencia vial establecida, la participación de la totalidad de las empresas concesionarias de la Red Vial Nacional a los siguientes fines:

a) Facilitar la utilización de la infraestructuras de las estaciones de peaje por parte de las autoridades competentes con el objeto de la realización de diversos tipos de control vehicular, entre ellos, habilitación para circular por rutas nacionales, control de alcoholemia, estado de los elementos de seguridad del vehículo y su aptitud para circular, inspección técnica vehicular, documentación, habilitación y descanso de las tripulaciones y choferes.

b) Aprovechamiento de zonas de las estaciones de peaje o aledañas para el estacionamiento de vehículos cuya circulación sea suspendida por la autoridad competente.

c) participación de las empresas concesionarias en el PROGRAMA NACIONAL DE INFORMACION Y DIFUSION SOBRE LA PREVENCION DE SINIESTROS VIALES, de conformidad con el capítulo II de la presente.

Capítulo V - Ejecución de Plan Nacional Estratégico de Seguridad Vial.

Art. 10.- Plazo.- El Poder Ejecutivo Nacional pondrá en ejecución integral el PLAN

NACIONAL ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD VIAL durante el primer año del transcurso de la presente ley.

Art. 11.- Invitación a adherir.- Invitase a las Provincias y a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a adherir a la presente ley.

Art. 12.- De forma.

USO SUSTENTABLE DE LA TIERRA.

En el marco de la investigación general sobre uso sustentable de la tierra y sin perjuicio del tratamiento de casos puntuales, se concluyeron dos investigaciones de campo de nivel provincial.

La primera luego de una profunda recorrida por los bosque nativos de la región norte de la Provincia de Santiago del Estero, durante el mes de mayo, se elaboró un informe especial y se dictó resolución N° 45/06 denunciando ante el Procurador General de la Nación la situación de falta de acceso a la justicia y un sin fin de atropellos, vejaciones y violaciones a los derechos humanos que sufren los habitantes rurales de la provincia.

La segunda se llevó a cabo en forma similar la región de la frontera agrícola de la Provincia de Córdoba, elaborándose un informe especial cuyas conclusiones revelaron la persistencia de sistemática violación a los derechos humanos sobre la población rural de esas regiones. El mismo fue remitido a las autoridades políticas y judiciales de la provincia en el mes de noviembre.

JORNADA SOBRE SEGURIDAD VIAL EN LA REPÚBLICA ARGENTINA.

El 21 de noviembre de 2006 se realizó en la sede de la Institución una jornada dedicada a la problemática de la seguridad vial en el país, en la que el Defensor del Pueblo de la Nación y las organizaciones de la sociedad civil participantes acordaron los siguientes puntos de diagnóstico:

- Resulta necesaria la declaración de “emergencia vial” en la República Argentina para poner un punto final a la pérdida de vidas y a la vulneración de la integridad física y psíquica de las personas a causa de siniestros del tránsito.
- La política de seguridad vial debe formar parte de la política general de protección de los derechos humanos.
- Se considera indispensable una política especialmente dirigida a la educación vial como parte de la educación en derechos y la formación de una conciencia ciudadana.
- La educación vial debe incorporarse a la currícula del sistema educativo pero también debe alcanzar a quienes no forman parte de él, brindando información adecuada para prevenir los siniestros viales.
- Existe una especial preocupación por que la formación en seguridad vial alcance a la población joven.
- Es muy relevante la educación vial de los niños, pues ellos son transmisores del

cambio en el seno familiar.

- Es necesario poner en ejecución plena el Registro Nacional de Antecedentes del Tránsito.
 - Es indispensable procurar la unificación de los criterios de expedición de licencias de conducir, garantizando una licencia de calidad que acredite la capacitación de los conductores y las conductoras.
 - Es indispensable que se concrete una progresiva modificación infraestructural que priorice la construcción de rutas seguras.
 - El Estado debe procurar, a través de la creación normativa y la fiscalización, el aseguramiento del 100% del parque automotor.
 - La política de seguridad vial requiere de una asignación presupuestaria y la creación de una autoridad nacional de seguridad vial en el ámbito de las estructuras superiores del Estado.
-

CAPITULO VIII

**AREA RELACIONES INTERNACIONALES,
AREA RELACIONES INSTITUCIONALES,
AREA PRENSA,
DATOS ESTADISTICOS**

AREA RELACIONES INTERNACIONALES.

Introducción.

En el marco de las Relaciones Internacionales, el Defensor del Pueblo de la Nación tuvo una activa participación en todo lo referido a la organización de la Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, la Asamblea Anual de la Red de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de las Américas, el Seminario Internacional sobre Derechos Económicos Sociales y culturales, y la culminación del Plan de Acción que sobre “Educación” se desarrolló para todo el continente americano.

Además, se trabajó en una amplia agenda que se detalla a continuación:

1. Relaciones Europa - América Latina y la cuestión de la pobreza, el desarrollo y la democracia. Mesa redonda: Procuradores de Derechos Humanos y Defensores del Pueblo en América Latina y Europa.

A pesar que la situación de los derechos humanos en Centro y Sudamérica y en los viejos y nuevos países miembros de la Unión Europea es muy diferente, la Cumbre EU-ALC en Viena, en Mayo del 2006, fue una oportunidad ideal para que se encuentren defensores del pueblo y procuradores de derechos humanos para intercambiar sus experiencias, y para hacer una revisión de las redes existentes y promover el crecimiento y ampliación de las mismas.

No cabe duda que, ante la creciente cooperación económica entre las regiones, la

colaboración en el ámbito de los derechos humanos debe de ser intensificada. La mesa redonda formuló un intercambio general de informaciones sobre el trabajo actual de los procuradores de derechos humanos, y la situación fáctica y legal en sus países y las redes existentes.

Esta iniciativa busca dar ayuda y sugerencias para una reorientación temática dentro de la cooperación europea para el desarrollo:

- El rol de los procuradores de derechos humanos en las comisiones de la verdad.
- El trabajo bajo condiciones de conflictos armados.
- La impunidad, especialmente en casos de violencia contra mujeres.
- El rol de los procuradores de derechos humanos en la protección de los observadores, especialmente en los casos de violencia contra mujeres.
- La cooperación de los procuradores de derechos humanos con las iniciativas de la sociedad civil.
- Redes existentes, especialmente entre Europa y América Latina y las experiencias respectivas (positivas y negativas).
- Propuestas para una mejor cooperación.

En este marco el Defensor del Pueblo de la Nación disertó sobre: “Protección de los Derechos Humanos en Latinoamérica: situación actual y retos inmediatos”

2. Decimoséptima Sesión de la Reunión Anual del Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales para la Promoción y la Protección de los Derechos Humanos (CIC).

SALA XVIII, PALACIO DE LAS NACIONES. GINEBRA, 12-13
DE ABRIL 2006

3. Los Ombudsman de América acordaron proteger “derecho a la educación”.

Los Ombudsman del continente americano firmaron en Puerto Vallarta (México) un plan de acción para la promoción y protección del derecho a la educación.

Los Ombudsman integrantes de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección del Continente Americano, firmaron el llamado “Plan de Acción para la Promoción y Protección del Derecho a la Educación”, que busca que todos los niños y adolescentes tengan acceso a educación de buena calidad, gratuita, obligatoria y que la terminen.

Asimismo, el Plan tiene como objetivo “eliminar todas las formas de discriminación que limiten el acceso pleno y equitativo al proceso de educación y contribuir a forjar una cultura de derechos humanos”.

Los encargados de los derechos humanos en la región firmaron el acuerdo durante la Asamblea General Extraordinaria de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), que se celebró el 19 y 20 de junio en el estado de Nayarit, en el oeste mexicano.

Participaron de este encuentro de los Ombudsman de España, Guatemala, El

Salvador, Ecuador, Paraguay, Argentina, Bolivia, Colombia, Canadá, Costa Rica, Honduras, Nicaragua, Panamá, Perú y Venezuela.

Otra de las metas del encuentro es asegurar que los instrumentos internacionales de derechos humanos sean ratificados y armonizados con las legislaciones nacionales de cada país.

La Red de Instituciones Nacionales vigilará de manera “permanente” el nivel de cumplimiento del derecho a la educación en diversos campos de acción “como la disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad”.

En este sentido, la Red revisará que los Estados aseguren educación gratuita y obligatoria, que eliminen la discriminación y que los programas académicos incluyan valores democráticos y de respeto a los derechos humanos.

Según el “Diagnóstico sobre el Derecho a la Educación en el Continente Americano” -desarrollado por la CNDH y varias dependencias de las Naciones Unidas-, muchas de las violaciones a los derechos humanos se originan porque la educación no incorpora el respeto de las garantías fundamentales.

El estudio, determinó que alrededor de 92 millones de personas mayores de 15 años no han concluido sus estudios primarios en 29 países de América Latina y el Caribe, y que 36 millones declaran no saber leer ni escribir.

Además, 11 de los 29 países analizados registran analfabetismo declarado superior al 10 por ciento y, entre estos, seis presentan tasas iguales o superiores al 20 por ciento en la población.

Adicionalmente, la investigación concluyó que el 25 por ciento de las niñas y los niños en edad escolar deserta de la escuela antes de llegar al quinto grado de educación primaria.

3.1. Plan de Acción para la Promoción y Protección del Derecho a la Educación.

Nuevo Vallarta, Nayarit. México. 19 junio de 2006.

3.1.1. Introducción.

El derecho a la educación está reconocido en el conjunto de instrumentos internacionales y regionales de derechos humanos, y constituye una exigencia ética, establecer con urgencia los mecanismos institucionales para que su ejercicio y disfrute sea una realidad en nuestras sociedades. Desde la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano y de conformidad con lo dispuesto en los llamados “Principios de París”, las instituciones nacionales estamos llamadas a colaborar en la elaboración de programas relativos a la enseñanza y la investigación en la esfera de los Derechos Humanos y participar en su aplicación en el ámbito escolar, universitario y profesional; dar a conocer los derechos humanos y la lucha contra todas las formas de discriminación, en particular con la discriminación racial o social, sensibilizando a la opinión pública; así como, cooperar con las Naciones Unidas y los demás organismos de este sistema y las instituciones nacionales de otros países que sean competentes en las esferas de la promoción y protección de los Derechos Humanos, para hacer de la Educación en Derechos Humanos una realidad en

nuestra región y el resto del mundo.

El derecho a la educación debe ser una prioridad en nuestro continente ya que es el elemento fundamental para que los países de nuestra región se incorporen a un desarrollo real y sustentable. Sin embargo, el entorno existente en la actualidad en materia de derecho a la educación en América Latina, refleja realidades como las que a continuación se enlistan:

- Alrededor de 92 millones de personas mayores de 15 años no han concluido sus estudios primarios en 29 países y territorios de América latina y el Caribe .
- De ese total, 36 millones de personas declaran no saber leer y escribir .
- 11 de los 29 países analizados de nuestro continente en las Metas del Milenio, registran una tasa de analfabetismo declarado superior al 10% y seis de éstos presentan tasas iguales o superiores al 20% en la población de 15 y más años de edad .
- Al comienzo de la presente década, cerca de 92 millones de latinoamericanos de 15 años de edad (alrededor de un 25%) no habían concluido la educación primaria .
- El 25 % de los niñas y niños en edad escolar deserta de la escuela antes de llegar al quinto grado sin haber adquirido la formación elemental indispensable.

Por ello, y porque los miembros de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección del Continente Americano reconocemos que el derecho a la educación es un derecho humano fundamental e imprescindible para el ejercicio de todos los demás derechos, motor indispensable para el desarrollo de la humanidad y herramienta primaria para que los adultos y los niños, económica y socialmente, marginados puedan superar la pobreza, suscribimos hoy este Plan de Acción para la Promoción y Protección del Derecho a la Educación.

Consideramos una necesidad urgente que las instituciones nacionales de derechos humanos del Continente Americano impulsemos un Plan de Acción que permita, conforme a nuestro mandato constitucional, vigilar que el Estado cumpla con su cometido de respetar y garantizar el derecho a la educación.

Así, de manera conjunta presentamos el siguiente Plan de Acción, que fue elaborado en cuatro etapas, mismas, que a continuación se enlistan:

3.1.2. Estructura y antecedentes.

3.1.2.1. Primera fase: Copán Honduras. Comienzo de la elaboración de un plan de acción en materia de derecho a la educación.

La primera fase de este Plan de Acción surgió como resultado del Seminario Internacional “El Derecho a la Educación y las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos”, que tuvo lugar en el Municipio de Copán Ruinas, Honduras, en septiembre de 2005.

El Comisionado Nacional para los Derechos Humanos de Honduras fue anfitrión de este importante evento. Su titular, el Dr. Ramón Custodio López, inauguró el Seminario, junto con el Emb. Salvador Campos Icardo, entonces Secretario Ejecutivo de la Comisión

Nacional de los Derechos Humanos y representante del Secretario General de la Red de Instituciones; la Dra. Yvonne Donders; de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura y el Sr. Santiago Martínez Orense; de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos.

Además, se contó con la presencia de 12 Instituciones Nacionales de la Red, representadas por expertos, funcionarios, y defensores de Argentina, Bolivia, Canadá, Costa Rica, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay y Venezuela, así como con representantes del Instituto Interamericano de Derechos Humanos.

En este Seminario se intercambiaron interesantes experiencias en materia de derecho a la educación y se inició con la búsqueda de una metodología común para la promoción y protección del derecho a la educación desde las instituciones nacionales del continente.

Como resultado de los trabajos de este Seminario, la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano formularon los siguientes:

Declarativos.

Reafirmando el carácter universal, interdependiente e indivisible de todos los Derechos Humanos;

Reconociendo que la Educación es un derecho humano que se enmarca tanto en el ámbito de los derechos económicos sociales y culturales como en el de los civiles y políticos y que la satisfacción y garantía de este derecho representa la posibilidad de ejercer los demás derechos humanos;

Reconociendo que la educación puede y debe contribuir a lograr un mundo más seguro, más próspero y ambientalmente más puro y que, al mismo tiempo, favorece el desarrollo social, económico y cultural, la tolerancia, la paz, la comprensión y la cooperación internacional;

Considerando que la promoción y la protección del Derecho a la Educación es una cuestión prioritaria para la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano y que, este Seminario constituye una oportunidad única para realizar un análisis cuidadoso de la vigencia de este derecho fundamental en nuestros países, de los instrumentos internacionales, regionales y nacionales que garanticen el Derecho a la Educación; así como sus mecanismos de protección; a fin de potenciar y promover una observancia cabal de este derecho, en forma justa y equitativa en nuestro continente;

Observando con preocupación que los esfuerzos por satisfacer las necesidades básicas de educación se ven seriamente obstaculizados por problemas tales como: la falta de voluntad política de algunos de los gobiernos, la reducción en el gasto social y en particular el gasto destinado a la educación y el aumento de la carga de la deuda externa de muchos de nuestros países,

Preocupados por los obstáculos que entorpecen el pleno disfrute del derecho a la educación tales como: la desnutrición que padecen porcentajes altos de nuestras poblaciones, la violencia criminal, el limitado acceso a los servicios de salud, el trabajo infantil, los conflictos armados, la inequidad, exclusión y la discriminación que se da entre las naciones y

dentro de ellas.

Preocupados por el difícil acceso que tienen los migrantes al pleno ejercicio del derecho a la educación, expresamos la urgente necesidad de reafirmar la universalidad de este derecho;

Subrayando la responsabilidad ineludible de todos los Estados, de conformidad con los compromisos adquiridos con la firma y ratificación de los diversos instrumentos internacionales, de cumplir, satisfacer y fomentar la garantía del derecho a la educación a los miembros de sus comunidades sin distinción alguna por motivos de raza, sexo, idioma, nacionalidad, religión; capacidad, entre otros posibles motivos de exclusión y discriminación;

Recordando que de conformidad con lo dispuesto en los “Principios de París”, las Instituciones Nacionales de los Derechos Humanos debemos colaborar en la elaboración de programas relativos a la enseñanza y la investigación en la esfera de los Derechos Humanos y participar en su aplicación en el ámbito escolar, universitario, profesional y el respectivo contexto; además de dar a conocer los Derechos Humanos y la lucha contra todas las formas de discriminación, en particular con la discriminación racial o social, sensibilizando a la opinión pública; así como, cooperar con las Naciones Unidas y los demás organismos de este sistema y las instituciones nacionales de otros países que sean competentes en las esferas de la promoción y protección de los Derechos Humanos;

Considerando que la paz es una condición fundamental para el disfrute del derecho a la educación y subrayando la necesidad de que los procesos de paz recojan el derecho a la educación como un componente importante.

Reiterando la dignidad intrínseca e invaluable aporte de los Pueblos Indígenas y otros al pluralismo de las sociedades, se manifiesta la importancia de que los programas de educación dirigidos a ellos se desarrollen sobre la base de sus valores y su idioma.

Resuelven fortalecer la cooperación con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura para el avance del desarrollo de los derechos económicos, sociales y culturales y en especial el derecho a la educación.

Durante este Seminario, y tomando en consideración que la Red de Instituciones tiene como uno de sus objetivos principales el impulsar el trabajo en materia de derecho a la educación, se acordó la necesidad de que las instituciones nacionales asumieran un compromiso para que instaran e impulsaran a los Estados como entes responsables de la garantía de este derecho a las siguientes acciones:

- a) Asegurar que las necesidades de aprendizaje de todos los jóvenes y adultos se satisfagan mediante un acceso equitativo al proceso de la educación integral y permanente.
 - b) Procurar que todos los niños, niñas y jóvenes tengan acceso a una enseñanza gratuita y obligatoria de buena calidad y la terminen.
 - c) Eliminar del derecho a la educación todas las formas de discriminación que limiten el acceso pleno y equitativo al proceso educativo.
 - d) Mejorar los aspectos cualitativos y cuantitativos de la educación, garantizando los parámetros más elevados, para conseguir resultados de aprendizaje reconocidos y medibles y la realización plena de la persona.
-

- e) Contribuir a forjar una cultura de derechos humanos.
- f) Asegurar que la educación en derechos humanos reciba la debida atención en los planos nacional, regional e internacional.
- g) Velar porque los instrumentos internacionales y regionales de derechos humanos sean progresivamente ratificados y armonizados con las legislaciones nacionales.

Conscientes de la problemática para que los Estados garanticen la plena vigencia del Derecho a la Educación de Calidad en nuestras naciones, y de que la vigencia de este derecho pasa necesariamente por la implementación de una serie de acciones de índole política, económica, social y cultural, en donde los Gobiernos respectivos tienen una responsabilidad directa en ello; la Red de Instituciones Nacionales consideró que era imperativo monitorear de manera permanente el nivel de realización del derecho a la educación en los siguientes cuatro campos de acción:

- a) Asequibilidad o disponibilidad.
- b) Accesibilidad
- c) Aceptabilidad:
- d) Adaptabilidad:

3.1.2.2. Segunda fase: diagnóstico sobre el derecho a la educación en el continente americano.

La segunda fase de este proceso consistió en la elaboración de un cuestionario basado en los temas de asequibilidad o disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad que cada una de las Defensorías de la región debía contestar con el fin de que la Secretaría General de la Red de Instituciones elaborara un Diagnóstico sobre el Derecho a la Educación en el Continente Americano.

3.1.2.3. Tercera fase: Guayaquil, Ecuador. Elaboración del plan de acción.

Los miembros de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano, se reunieron en Guayaquil, Ecuador, los días 24, 25 y 26 de mayo de 2006; para la celebración del Taller Internacional “El Derecho a la Educación”, como seguimiento al Seminario Internacional “El Derecho a la Educación y las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos”, celebrado en Copán Ruinas, Honduras.

Este taller, que contó con la participación de Defensores del Pueblo o representantes de las Instituciones Nacionales de Argentina, Bolivia, Nicaragua, Ecuador, Honduras, Venezuela, El Salvador, Costa Rica, Perú, México, Panamá y Guatemala, tuvo como objetivo principal el de cumplir con la tercera fase del Plan de Acción y acordar una metodología común para la promoción y protección del derecho a la educación desde las instituciones nacionales de derechos humanos.

Para estos efectos, la Red contó con el apoyo de la Red Latinoamericana de Investigación de Defensores del Pueblo (LARNO), órgano de la UNESCO encargada de realizar investigaciones sobre derechos económicos sociales y culturales en América Latina.

Asimismo, la Red podrá contar también con el soporte de otras organizaciones expertas en el tema.

El Plan de Acción tendrá los siguientes objetivos:

- 1) Exigir de los Estados el cumplimiento de sus obligaciones de respeto, garantía y satisfacción frente al derecho a la educación.
- 2) Fiscalizar que las políticas públicas en materia de educación o que se relacionan con dicha temática, sean diseñadas y aplicadas dando cumplimiento a las obligaciones de los Estados frente al derecho humano a la educación.
- 3) Tutelar de manera eficaz a las víctimas de violaciones al derecho a la educación.
- 4) Promover entre la población el más amplio conocimiento y ejercicio del derecho a la educación en sus distintos contenidos, y entre los funcionarios y funcionarias que diseñan y aplican las políticas públicas relacionadas con tal derecho, el más exacto cumplimiento de los deberes de respeto, garantía y satisfacción, desde sus respectivos ámbitos de competencia.
- 5) Velar por la incorporación adecuada de la educación en derechos humanos en los distintos niveles de enseñanza.
- 6) Desarrollar las capacidades en cuanto a fiscalización, tutela y promoción del derecho a la educación, en sus diversos contenidos y desde una visión integral.

En virtud de que las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos tienen como una de sus principales labores la de velar por que se garantice y salvaguarde el derecho a la educación, entre otros derechos, con las siguientes acciones en las siguientes 4 áreas de intervención se comprometen a observar la realización del pleno ejercicio de este derecho:

- Asequibilidad o disponibilidad.
 - Instar a los gobiernos para que cumplan con la metas ya establecidas en la Declaración del Milenio para asegurar la educación básica universal y gratuita.
 - Instar a los gobiernos para que aseguren la disponibilidad de establecimientos educativos, recursos pedagógicos, tecnológicos adecuados y cuerpo docente en todo el territorio nacional, con especial énfasis en las zonas rurales y apartadas.
 - Instar a los gobiernos, en especial a los Ministerios de Educación para que implementen métodos pedagógicos que incluyan conocimientos, análisis críticos, programas, técnicas, planes de estudio, libros de texto y materiales didácticos que conduzcan al aprendizaje de los derechos humanos.
 - Instar a los gobiernos a la elaboración de planes de estudio y materiales didácticos que promuevan la inclusión de los derechos humanos en los niveles de educación preescolar, primaria, medio y superior y buenas prácticas.
 - Promover que entre los gobiernos, la educación en derechos humanos figure explícitamente en los objetivos de reforma y desarrollo de las políticas educativas y en las normas de calidad de la educación.
 - Exigir a los Estados un presupuesto adecuado para la educación, que asegure gratuidad, asistencia, permanencia y programas de alfabetización.
-

- Accesibilidad
 - Observar y proteger que los criterios en los que se sustentan nuestros respectivos sistemas educativos, estén libres de cualquier forma de exclusión y discriminación basados en raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, origen nacional, origen étnico, origen social, posición económica, discapacidad; etc.
 - Instar a nuestros gobiernos a extender y mejorar la protección y alfabetización de todos los niños y las niñas, en especial la educación de la infancia más vulnerable y desfavorecida mediante todos los modos en los que se imparte (académica, no académica e informal).
 - Verificar que el Estado suprima los obstáculos que limitan el acceso a la educación, en especial de las niñas, de las adolescentes embarazadas y de los niños y niñas que viven en zonas rurales, los pertenecientes a grupos minoritarios, a grupos étnicos, los migrantes, los refugiados y desplazados internamente, los afectados por conflictos armados, los discapacitados, los afectados por el virus de inmunodeficiencia humana y el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (VIH-SIDA), y los privados de la libertad, entre otros.
 - Instar a los gobiernos para que asignen suficientes recursos (financieros, humanos, tiempo) para la educación, en especial a los programas en derechos humanos.
 - Promover entre los gobiernos la definición del estatus obligatorio u optativo de la educación en derechos humanos así como, a considerarla separada o interdisciplinaria.
 - Observar y proteger los criterios que fomentan la educación plurilingüe y la educación multicultural.
 - Observar que la educación de nuestros países tenga como componentes básicos la igualdad, la equidad y la justicia.
 - Aceptabilidad:
 - Observar y participar activamente en la inclusión de contenidos que permitan el libre, sano y armónico desarrollo de la personalidad humana reconociendo el valor de la dignidad de las personas conforme a los principios democráticos y de los Derechos Humanos.
 - Observar y, en la medida de lo posible, participar en todas las fases de diseño, implementación, monitoreo y evaluación de planes y programas de acción para obtener una educación de calidad; garantizando los mecanismos que permitan el aumento de los matriculados y su permanencia en la escuela.
 - Promover una cultura universal del derecho a la educación, con especial atención en la esfera de los derechos humanos mediante el intercambio de experiencias y diálogo con la finalidad de fortalecer el respeto de los derechos humanos y promover la tolerancia, la igualdad entre los sexos y la no-discriminación en una sociedad libre y democrática.
 - Observar a la educación como un proceso para abordar importantes cuestiones como la atención a la salud; el VIH/SIDA; la equidad de género; la
-

interculturalidad y cuestiones éticas más amplias como los valores humanos y los derechos humanos.

- Instar a los gobiernos a suprimir las disparidades entre los géneros en la enseñanza, en particular garantizando el acceso pleno de las mujeres a una educación de igual calidad y disfrute de igualdad de oportunidades.
- Observar que exista una transversalización en la temática de los derechos humanos en la currícula de la educación, basada en valores humanos que reflejen los conceptos de democracia, equidad, solidaridad y respeto entre otros.
- Adaptabilidad:
 - Vigilar y proponer que se armonicen los contenidos educativos tomando en cuenta los criterios y estándares establecidos en la legislación internacional y regional, observando el interés superior de la niñez.
 - Fomentar los conocimientos sobre instrumentos y mecanismos para la protección de los derechos humanos y la capacidad de aplicarlos a nivel mundial, local, nacional y regional.
 - Favorecer la interdependencia, la indivisibilidad y la universalidad de los derechos humanos, incluso los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, así como el derecho al desarrollo.
 - Instar a los gobiernos a establecer un departamento o dependencia del Ministerio de Educación para que se encargue de la política educativa relativa a la educación en Derechos Humanos.
 - Proteger la permanencia de los niños niñas y adolescentes en las escuelas, e instar a los estados para que dispongan de políticas orientadas a mitigar la deserción escolar.
 - Introducir en los planes de educación mecanismos de accesibilidad y oportunidad en el derecho a la educación de grupos excluidos reconociendo su dignidad y sus derechos humanos.

Además, las Instituciones Nacionales deberán realizar como parte de sus actividades cotidianas, las siguientes acciones:

- Alentar a los gobiernos a que firmen y ratifiquen los instrumentos internacionales y regionales de derechos humanos.
 - Vigilar la armonización de la legislación nacional conforme a los compromisos adquiridos en materia de derechos humanos, así como la efectiva aplicación de dichos instrumentos.
 - Utilizar y/o desarrollar indicadores de medición y los componentes de la educación, es especial de la educación en Derechos Humanos para determinar su cumplimiento.
 - Elaborar diagnósticos sobre la situación del Derecho a la Educación en los respectivos países, y participar activamente en la elaboración de un informe regional anual.
-

- Extraer conclusiones sobre la existencia y la práctica del derecho a la educación que permitan adoptar los cambios y medidas necesarias para hacer frente a sus desventajas y limitaciones.
- Hacer uso de los mecanismos universales y regionales de protección de los derechos humanos a fin de proteger el derecho a la educación.
- Elaborar informes especiales y alternativos ante los Organismos Internacionales y regionales de Derechos Humanos.
- Incluir información sobre el cumplimiento del derecho a la educación, con especial énfasis en la educación en derechos humanos en los informes nacionales presentados a los mecanismos internacionales de vigilancia pertinentes, en especial al Comité de los Derechos del Niño y el Comité de los Derechos Económicos; Sociales y Culturales.
- Formar y capacitar al personal de las Instituciones Nacionales en materia de Derechos Humanos y a los docentes en temáticas afines.
- Fortalecer el sistema de quejas y-o denuncias respecto al Derecho a la Educación.
- Monitorear los Centros Educativos y vigilar su infraestructura y que los procesos de enseñanza sean impartidos con pleno respeto los derechos humanos.
- Promover la ejecución de actividades de divulgación que permitan llevar a la ciudadanía la información relativa a la educación como derecho humano fundamental.
- Instar a las instituciones encargadas de satisfacer el derecho a la identidad, a poner en práctica mecanismos que garanticen de manera eficaz y eficiente la materialización del mismo.

La Secretaría General de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano solicitará información sobre las actividades desarrolladas para cumplir con este Plan de Acción, mediante informes anuales con indicadores concretos el avance y cumplimiento de estas acciones a cada institución nacional. Estos indicadores e informes deberán contar o reflejar las siguientes características:

- Desarrollar procedimientos de supervisión y evaluación sistemática de los indicadores y contenidos de la educación, especialmente de la educación en derechos humanos.
- Fomentar el uso generalizado y mejorado de los datos demográficos estadísticos.
- Promover la creación de sistemas de información.
- Crear sistemas de seguimiento a largo plazo.
- Dar a conocer las buenas prácticas que en la materia hayan implementado las instituciones.

Asimismo, se deberá instar a los gobiernos para que acaten las recomendaciones emitidas de los informes de los Comités de vigilancia de las Naciones Unidas.

La responsabilidad primordial de la ejecución del Plan de Acción incumbirá a las Instituciones de la Red representadas por expertos, funcionarios y defensores de Argentina, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, México, Panamá, Paraguay, Perú y Venezuela.

La Secretaría General de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano facilitará la cooperación de la UNESCO y el OHCHR como los organismos de las Naciones Unidas cuyos mandatos y programas sean de utilidad para la consecución del Plan de Acción para la Promoción y Protección del Derecho a la Educación, asimismo, se contará con el apoyo del experto Luis Eduardo Pérez Murcia.

4. Octava Conferencia Internacional de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos Santa Cruz (República de Bolivia), 24 a 26 de octubre de 2006

Breve extracto de la Declaración de Santa Cruz

1. La Octava Conferencia Internacional de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos estuvo dedicada al tema del rol de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH) en relación con la migración. La Conferencia fue organizada, del 24 al 26 de octubre de 2006, por el Defensor del Pueblo de Bolivia en cooperación con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) y el Comité Internacional de Coordinación (CIC) de las INDH. Los participantes manifestaron su agradecimiento a la Defensoría del Pueblo, el ACNUDH, Rights and Democracy, el Fondo Especial para Defensores del Pueblo e Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de América Latina y el Caribe, la Red de INDH de las Américas y el Consejo Británico.

2. Las INDH expresan su agradecimiento a la Defensoría de Bolivia por la excelente organización de la conferencia y su cálida hospitalidad, y aprecian la acogida que les ha deparado la ciudad de Santa Cruz. Acogieron con satisfacción el mensaje de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y agradecieron las interesantes intervenciones del Relator Especial de las Naciones Unidas para los derechos humanos de los migrantes, el Presidente del Comité sobre los Trabajadores Migratorios y otros oradores principales, así como los fructíferos debates y deliberaciones. Las organizaciones no gubernamentales (ONG) de todo el mundo aportaron una valiosa contribución al foro organizado antes de la conferencia y participaron activamente en la propia conferencia. Ésta se vio aún más enriquecida con la participación del Presidente de la República de Bolivia y del Prefecto del Departamento de Santa Cruz.

Adoptada en Santa Cruz el 26 de octubre de 2006

5. XI Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (F.I.O.) V Asamblea General de la Red de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de las Américas (R.I.N.).

Seminario Internacional: “Los Derechos Económicos, Sociales y Culturales y los Defensores de los Derechos Humanos”

28 - 29 - 30 de noviembre y 1º de diciembre de 2006.

*Buenos Aires***5.1. Programa.**

Organizado en conjunto entre nuestra Institución, la Federación Iberoamericana del Ombudsman, la Red de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de las Américas, y la Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos de las Naciones Unidas se llevó a cabo este importante evento que se detalla a continuación:

Miércoles 29 de Noviembre

9:00 - 11:00 Primer Panel Principios generales de los D.E.S.C.- La responsabilidad del Estado en su promoción, protección y cumplimiento.

Moderador: Secretario Ejecutivo de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos México: Sr. D. Javier Moctezuma Barragán.

Relator: Defensor del Pueblo Municipal Argentino. Ciudad de Vicente López (Pcia.Bs.As): D. Carlos Constenla.

Expositores:

1º) Defensor del Pueblo de Bolivia: D. Waldo Albarracín.

2º) Raonador del Ciutada del Principado de Andorra: D. Pere Canturri Montanya.

3º) Comisión Nacional de Derechos Humanos de Canadá: D. Sebastian Sigouin.

9:00 -11:00 Segundo Panel Principales instrumentos internacionales relacionados con los D.E.S.C. y el Protocolo Opcional del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Moderador: Alto Comisionado de las Naciones Unidas: D. Santiago Martínez-Orense.

Relatora: Defensora del Pueblo Autonómica Española. Defensora del Pueblo de Navarra: Da. M^a Jesús Aranda Lasheras.

Expositores:

1º) Comisionado Nacional de los Derechos Humanos de Honduras: D. Ramón Custodio López.

2º) Defensor del Pueblo de la República de Colombia: D. Volmar Antonio Pérez Ortiz.

Miércoles 29 de Noviembre

11:30 - 13:30 Tercer Panel Principios Generales sobre el Papel de los D.E.S.C. y la Responsabilidad de las Instituciones Intervinientes.

Moderador: Defensoría del Pueblo de España. Defensora Adjunta Ira. Da. M^a Luisa Cava Llano y Carrió

Relator: Procurador de Derechos Humanos Estatal Mexicano. Estado de Hidalgo: D. Alejandro Straffon Ortiz.

Expositores:

1º) Procuradora Para la Defensoría de los Derechos Humanos de El Salvador: Da. Beatrice Alamanni de Carrillo

2º) Defensor del Pueblo de Ecuador: D. Claudio Mueckay Arcos

3º) Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala: D. Sergio Fernando Morales Alvarado.

11:30 - 13:30 Cuarto Panel Como implementar los D.E.S.C - Modos y Modalidades: La Defensa y otros medios jurídicos.

Moderador: Defensor del Pueblo Adjunto (M.C.) de la Nación Argentina: D. Jorge Cermesoni.

Relatora: Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Da. Alicia Pierini.

Expositores:

1º) Proveedor de Justicia de la República de Portugal: D. Henrique Nascimento Rodrigues.

2º) Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos: Da. Carmen Rosa Villa.

3º) Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Argentina): D. Carlos A. Bermúdez.

Miércoles 29 de Noviembre de 15 a 17 Hs

15.00 - 17:00 Quinto Panel Nuevos Desafíos y Alcances de los D.E.S.C.

Moderador: Defensor del Pueblo de Paraguay: D. Manuel María Páez Monges.

Relatora: Defensora del Pueblo de Panamá: Da. Mónica Isabel Pérez Campos.

Expositores:

1º) Defensora General de la Nación Argentina: Da. Stella Maris Martínez.

2º) Vicepresidente del Capitulo Chileno del Ombudsman: D. Roberto Garretón.

3º) Comité Para la Defensa de la Salud, La Ética y Los Derechos Humanos (CODESEDH): D. Norberto Liwski.

15:00 - 17:00 Sexto Panel Juzgabilidad de los D.E.S.C. y Amparo legal

Moderador: Procurador para la defensa de los Derechos Humanos de Nicaragua: D. Omar Cabezas Lacayo

Relator : Alto comisionado para los derechos Humanos: D. Santiago Martínez -Orense

Expositores:

1º) Ministro de la Corte Suprema de Justicia de la Nación Argentina: Da. Carmen Argibay

2º) Universidad de Alcalá de Henares: D. Guillermo Escobar Roca.

3º) Presidente de la Fundación Ambiente y Recursos Naturales (F.A.R.N.): D. Daniel A. Sabsay

JUEVES 30 de Noviembre (de 9:00 a 15:00)

9:00 - 11:00 Presentación del Informe Anual sobre Derechos Humanos de la Federación Iberoamericana de Ombudsman: Derecho a la Salud.

11:30 - 13:00 Panel de Conclusiones y Cierre :

Defensor del Pueblo de La Nación Argentina: D. Eduardo Mondino

Presidente de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (F.I.O.): D. Enrique Múgica Herzog.

Secretario General de la R.I.N.: D. Javier Moctezuma Barragán.

Relatores:

Panel 1 D. Carlos Constenla

Panel 2 Da. M^a Jesús Aranda Lasheras.

Panel 3 Da. Beatrice Alamanni de Carrillo

Panel 4 Da. Alicia Pierini

Panel 5 Da. Mónica Isabel Pérez Campos.

Panel 6 D. Santiago Martínez -Orense

13:00-13:30 CIERRE DEL SEMINARIO Y ENTREGA DE CERTIFICADOS

JUEVES 30 de Noviembre (tarde)

15:30 Hs Asamblea de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (F.I.O.)

1 de Diciembre

10:00 - 17:00 Hs. Reunión del Fondo Especial para los Defensores del Pueblo y las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos en Latinoamérica y el Caribe.

XI Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsman “América Latina es el continente de la exclusión social” dijeron Ombudsman de Iberoamérica reunidos en la primera jornada del Seminario Internacional que se desarrolla en Argentina, sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en el marco del Décimo Primer Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO).

El Primer Panel trató sobre los “Principios generales de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (DESC) y la responsabilidad del Estado en su promoción, protección y cumplimiento”. Participaron, como moderador, el Secretario Ejecutivo de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México, Javier Moctezuma Barragán, como relator el Defensor del Pueblo de Vicente López, Carlos Constenla y como expositores, el Defensor del Pueblo de Bolivia, Waldo Albarracín, el Raonador del Ciudadano del Principado de Andorra, Pere Canturri Montanya y el representante de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de Canadá, Sebastian Sigouin. Albarracín se refirió a los DESC como “una asignatura pendiente de los Estados que se jactan de ser democráticos pero son escenario de la violación constante del derecho a la salud, la educación o la vivienda digna, permitiendo tremendas asimetrías entre sus pobladores y una convivencia plagada de injusticias que permite

ciudadanos de primera y de segunda”. “El Estado no puede actuar con la doble moral de reconocer los derechos primarios y no los derechos colectivos. La defensa de los DESC implica transformaciones estructurales profundas que muchas veces, por presiones de los grandes grupos de poder, no pueden avanzar” finalizó el Defensor boliviano. Por su parte, los representantes de Andorra y Canadá, en carácter de delegados de países con otro panorama social y económico se refirieron a la problemática que atraviesan respecto a la inmigración, la seguridad social y la discriminación por discapacidad, credo, raza o sexo; que requiere un firme rol del Estado, para suplir las falencias y para educar a los ciudadanos en la defensa de sus derechos.

El Segundo panel trató sobre los “Principales instrumentos internacionales relacionados con los DESC y el Protocolo Opcional del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales”. Participó como moderador el Alto Comisionado de las Naciones Unidas, Santiago Martínez-Orense, como Relatora la Defensora del Pueblo Autónoma Española y Defensora del Pueblo de Navarra, M^a Jesús Aranda Lasheras, y como Expositores el Comisionado Nacional de los Derechos Humanos de Honduras, Ramón Custodio López, el Defensor del Pueblo de la República de Colombia, Volmar Antonio Pérez Ortiz. El Defensor hondureño aseguró que “América Latina es el continente de la exclusión. Los Estados cometen muchas veces el delito de tolerancia. Por eso es necesario el desarrollo de normas legales para proteger los DESC”. Pérez Ortiz dijo que “el reto que enfrentamos en Colombia es la violencia y difiere de la realidad de otros países, y en eso estamos trabajando duramente para apoyar a las víctimas de la confrontación armada y resguardar sus derechos. La violencia ha generado el desplazamiento forzado de una cifra de personas que fluctúa entre los dos y los tres millones de ciudadanos”.

En el Tercer Panel se habló de los “Principios Generales sobre el Papel de los DESC y la Responsabilidad de las Instituciones Intervinientes” con la participación de la Defensora Adjunta del Pueblo de España, M^a Luisa Cava Llano y Carrió como moderado y de la Procuradora Para la Defensoría de los Derechos Humanos de El Salvador, Beatrice Alamanni de Carrillo, del Adjunto del Defensor del Pueblo de Ecuador, René Maugé Mosquera y de la Adjunta del Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala, María Eugenia Morales Aseña de Siena como expositores. Los representantes centroamericanos coincidieron en que el modelo agroexportador y neoliberal que se ha implementado en sus respectivos países ha inducido a la pobreza y a la negación de los DESC y ha generado graves condiciones de exclusión. Según Aseña de Sierra, “el 75% de la población guatemalteca se ha refugiado en la economía informal, por lo que el modelo no ha sido capaz de superar el lastre de la pobreza. Aquí incide también la cuestión étnica ya que ocho de cada diez indígenas son pobres”. A su turno, Alamanni de Carrillo propuso crear, en el marco de la FIO, un Observatorio sobre políticas públicas con el fin de monitorear el nivel de cumplimiento de los DESC en los diferentes países latinoamericanos.

El Cuarto panel estuvo referido a “Como implementar los DESC. Modos y modalidades: la Defensa y otros medios jurídicos”. Como moderador se desempeñó el Defensor Adjunto (MC) de la Defensoría nacional, Dr. Jorge Cermesoni y fueron expositores el Proveedor de Justicia del Portugal, Dr. Henrique Rodrigues; el Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Dra. Carmen Rosa Villa y el Defensor del Pueblo de Santa Fe, Argentina, Dr. Carlos Bermúdez. El defensor lusitano puso especial énfasis en los temas de seguridad social y el control de la función pública, mientras que el

Ombudsman santafesino destacó que se debe dar respuesta a la violencia: “El Estado es para que los ciudadanos no tengan miedo y no tengan hambre”, puntualizó Bermúdez, quien describió un programa de prevención de la violencia dictado en 41 escuelas de su provincia con 5 mil participantes. Concluyó diciendo que los excluidos sociales de hoy no están por debajo de los esclavos del pasado más reciente. Por su parte, la Dra. Carmen Rosa Villa, de Naciones Unidas, señaló que erróneamente se había pensado que los derechos civiles y políticos serían los únicos que correrían riesgos y no ha resultado así: “La falta de atención de los otros derechos, los sociales, económicos y culturales, amenazan la paz y crean graves conflictos”, agregó para después preguntarse si —en materia de atención de la salud, por ejemplo— los Estados tienen en cuenta elementos tan decisivos como la accesibilidad y la calidad de la atención que se presta a la gente.

El quinto panel trató sobre “Nuevos Desafíos y Alcances de los DESC”. Fue moderado por el Defensor del Pueblo del Paraguay .Manuel María Páez Monges, y relatado por la Defensora del Pueblo de Panamá, Mónica Isabel Pérez Campos. Expusieron el Vicepresidente del Capítulo Chileno del Ombudsman, Roberto Garretón, la Defensora General de la Nación Argentina, Stella Maris Martínez y el representante del Comité Para la Defensa de la Salud, La Ética y Los Derechos Humanos (CODESEDH) Norberto Liwski. Garretón hizo una diferenciación entre la globalización y el universalismo destacando que este último puede imponer obligaciones a un Estado fuerte y eficiente, mientras que la primera necesita de las debilidades del mismo. La globalización no tiene reglas, es excluyente, mientras que para el universalismo la extrema pobreza no sirve y los DESC no pueden esperar. Tanto Martínez como Liwski opinaron que la pobreza, la desigualdad y la exclusión social en América Latina son desafíos a superar por los gobiernos por lo que recomendaron promover programas de educación, observar la redistribución de la riqueza y construir un sistema de verificación del gasto social.

El sexto panel estuvo centrado en la “Juzgabilidad de los DESC y el amparo legal”, con la moderación del procurador de Nicaragua, Omar Cabezas Lacayo, y la exposición a cargo de la Ministra de la Corte Suprema, Dra. Carmen Argibay; el catedrático Dr. Guillermo Escobar Roca, de la Universidad de Alcalá, de España, y el Dr. Sergio Sabsay, de la Fundación Ambiente y Recursos Naturales. La Dra. Argibay se preguntó qué sucede con la educación en la Argentina, que durante mucho tiempo tuvo fama internacional por su muy buen nivel. “Pasa que —se respondió la integrante de la Corte Suprema— en nuestra turbulenta historia desde 1930 hasta nuestros días lo primero que se destruyen son las escuelas y con ellas la enseñanza. Porque un pueblo ignorante es fácil de dominar. Quien piensa, y para eso esta fundamentalmente la escuela, para enseñar a pensar, no es fácilmente dominable. Por lo menos tiene un poco más de armas para resistir a la dominación. Entonces, quien quiere apoyarse en la dominación por la fuerza no le conviene tener un pueblo educado”. A su turno el Dr. Sabsay se refirió especialmente al amparo colectivo como valiosa herramienta y recurso que amplió la legitimación de los intereses colectivos en temas como el medio ambiente y los derechos de usuarios, entre otros. “La judicialización per se —dijo Sabsay— no soluciona pero es un primer paso para que impere la plena vigencia de los derechos colectivos” y agregó que con la nueva constitución de la Corte Suprema argentina se ha producido un verdadero salto ideológico y en sus fallos viene mostrando una clara y franca apertura. El Dr. Escobar Roca, profesor de Derecho Constitucional en Alcalá de Henares, dijo que la Constitución es un arma cargada de futuro y que los juristas deben darse un baño de realidad: “Se necesita hacer una Constitución a favor de los derechos sociales y para ello

hay que volver a los principios fundamentales: derecho, democracia, libertad de las personas”.

Jornada Jueves 30 Se realizó la Presentación del Informe Anual sobre Derechos Humanos de la Federación Iberoamericana de Ombudsman que esta vez estuvo dedicado al Derecho a la Salud. Tras las palabras de apertura del Defensor del Pueblo de la Nación, Eduardo Mondino, que resaltó el trabajo que hizo la FIO conjuntamente la participación de diversos organismos de la sociedad civil. A su turno, el representante del Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo (CICODE), Manuel Guedán, resaltó los logros del programa de apoyo a las Defensorías del Pueblo que ya capacitó 682 alumnos en toda latinoamérica. “El programa se compone de los cursos on line, para los integrantes de las diversas Defensorías, la actualización del portal de la FIO, las publicaciones e informes especiales que realiza la organización y la asistencia técnica en los casos que sea requerida”, explicó Guedán. Finalmente, Guillermo Escobar Roca, de la Universidad de Alcalá de Henares de España, habló sobre el Informe del Derecho a la Salud destacando que solo “conociendo la realidad, esta puede cambiarse; no hay crítica más contundente que la descripción de la realidad”. Escobar resaltó que “el problema más acuciante en materia de Salud en América Latina es falta de medio para atender los reclamos de la población, sobre todo del alto porcentaje correspondiente a los sectores más vulnerables”.

AREA RELACIONES INSTITUCIONALES.

Introducción.

En el aspecto Institucional, la actividad del Defensor del Pueblo de la Nación, se enmarcó este año en un proceso de participación, compromiso e interacción con las organizaciones no gubernamentales, las Defensorías del Pueblo del Exterior, Nacionales, Provinciales y Municipales, las Comisiones y Representantes de Derechos Humanos en cualquier ámbito del que se tratara y las Organizaciones Nacionales e Internacionales promotoras de ellos. Del mismo modo participó activamente en el desarrollo de seminarios, conferencias, disertaciones, exposiciones etc. que sobre esta temática en particular y otras de su incumbencia en general, le fueron solicitadas tanto, por las Instituciones Gubernamentales de la Nación, las Provincias y los Municipios como, asimismo, de la sociedad civil.

Tan amplio espectro impone una tarea de intervencional ardua, cuando no compleja, más aún cuando, como en el caso, se trata de llegar a todos y cada uno de los rincones de la Argentina con el mensaje de reivindicación y defensa de los Derechos consagrados por nuestra Constitución.

Fueron parte del mencionado proceso la puesta en ejecución de los convenios de cooperación técnica suscriptos oportunamente con Defensorías Nacionales del Exterior, Provinciales y Municipales Argentinas, con Universidades Argentinas y del Exterior, con organizaciones no gubernamentales nacionales que apoyan regionalmente la tarea del Defensor, y del exterior que abonan técnicamente su labor. Además otro factor importante para la presencia institucional del Defensor fue, como se verá, la presencia en eventos nacionales e internacionales, la organización de seminarios nacionales e internacionales, la participación de la Institución (dentro de sus posibilidades) en cuanta jornada fue requerida. Cabe especial mención la actividad en asesoramiento, promoción y difusión de ésta Institución de la Constitución tanto en aquellos lugares donde se buscó su inserción formal (reforma Constitucional de Neuquén y de Tucumán), como en los que simplemente buscaban saber su alcance a los efectos de utilizarla y/o promoverla en su región. Cabe señalar que ésta tarea permite hoy a la Defensoría del Pueblo de la Nación de disponer de una verdadera red de difusión, trabajo y participación activa, tanto en nuestro país como en el exterior.

1. Convenios de cooperación.

Con el propósito de fortalecer las relaciones funcionales con Defensorías Provinciales y Municipales y con organizaciones no gubernamentales que apoyan la tarea del Defensor, se han firmado nuevos convenios y otros están prontos a firmarse, a saber:

- a) Convenio de cooperación técnica entre el Defensor del Pueblo de la Nación y la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto, Provincia de Córdoba.
 - b) Convenio de cooperación técnica entre el Defensor del Pueblo de la Nación y la Fundación Padre Luis Farinello.
 - c) Proyectos de Convenio con la Defensoría del Pueblo de General Pueyrredón, Pcia. de Buenos Aires.
 - d) Proyecto de Convenio con la Defensoría del Pueblo de La Matanza.
-

2 Participación y Organización en Congresos y/o Eventos

En este marco se señalan los encuentros Nacionales e Internacionales en los cuales la Institución ha participado y/o organizado.

2.1. FIO (Federación Iberoamericana de Ombudsman).

2.1.1. Reforma de los Estatutos de la F.I.O.

Por resolución PFIO N° 004/2006 de fecha 16 de febrero de 2006, la Presidencia de la FIO convocó a la Asamblea General Extraordinaria, a celebrarse en Nuevo Vallarta, Nayarit, México, los días 19 y 20 de junio de 2006, donde se abordó la Reforma del Estatuto, donde el Defensor del Pueblo de la Nación, propuso entre otras modificaciones; la incorporación con vos y voto en éste organismo internacional de los Defensores del Pueblo Municipales, haciendo especial hincapié en las características de los Argentinos cuyas condiciones eran concordantes con los principios de París y los habilitaba perfectamente para su desempeño en ésta institución. Moción ésta que fue aprobada e incorporada al instrumento legal.

2.1.2. XI Congreso de la F.I.O. Buenos Aires.

Con fecha 28, 29, 30 de Noviembre y 1° de Diciembre y en el Marco del XI Congreso Ordinario de la F.I.O., La Defensoría del Pueblo de Argentina fue la organizadora y anfitriona de un Seminario Internacional sobre “Derechos Económicos Sociales y Culturales y los Defensores de los Derechos Humanos”. Simultáneamente se realizó en el marco de dicho evento la Quinta Asamblea General de la Red de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de las Américas; la Reunión de la Red de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsman y la Reunión del Fondo Especial para los Defensores del Pueblo y las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos en Latinoamérica y el Caribe.

Cabe señalar que estos cinco eventos contaron con la presencia de más de 200 representantes entre Defensores del Pueblo, Procuradores, Comisionados y Presidentes de Comisiones Públicas de derechos humanos de casi 26 países de distintas partes del mundo, como de todas las defensorías del pueblo de la Argentina (Provinciales y Municipales) y representantes de distintas organizaciones no gubernamentales de Argentina, España, Chile y Uruguay como asimismo de Universidades Argentinas y de España. Se contó además con la activa participación y colaboración de miembros de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, de la Defensoría General de la Nación, del Honorable Congreso Nacional Argentino y del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos.

Sintéticamente podemos referir que en la Asamblea de la Federación Iberoamericana de Ombudsman se trató entre otros temas: la presentación del nuevo estatuto de la misma, la presentación de EURO-SOCIAL-Justicia junto a la información de los proyectos aprobados y en preparación y. la presentación de la Organización Iberoamericana de la Juventud con quien se firmó del Convenio. Asimismo el Convenio firmado con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos para América Latina y el Caribe.

Es menester señalar que esta conjunción de eventos de Derechos Humanos fue trascendente, no sólo por la simultaneidad inédita de los mismos sino debido a que permitió un intercambio riquísimo de experiencias, poco frecuente dada la cantidad de

representaciones, en el rico marco del tema central del seminario internacional. En las mesas redondas se desarrollaron herramientas y metodología para ayudar a las Defensorías a promover y proteger los DESC en el desempeño de sus mandatos en sus respectivos países

2.2. Seminario “Un Mundo Accesible” “Los derechos humanos en relación a las personas con discapacidad”. Fundación La Nación.

2.3. II Seminario Internacional “La violencia en la familia, escuela y Sociedad” Buenos Aires Argentina.

El Defensor Eduardo Mondino disertó en la ciudad de Rosario, refiriéndose a la violencia en cada grupo humano, inmersa en diferentes contextos socioeconómicos en donde tiene lugar, en tanto es una consecuencia política de las relaciones de poder.

2.4. Seminario Internacional “Una visión del sector energético y de los usuarios de la energía”.

Disertación sobre Servicios Públicos y Regulación Económica que organizó la Facultad de Derecho de la Universidad Austral. Buenos Aires, Argentina.

2.5. Seminario Internacional sobre “Educación y Derechos Humanos” Organizado por la Defensoría del Pueblo de Jujuy.

El Defensor Nacional se refirió a “Los derechos humanos y su inserción en todos los Niveles del Sistema Educativo como espacio o asignatura curricular”, Democracia, Derechos Humanos y Defensores del Pueblo”, Humanismo Personalista y Derecho a la Educación, la Paz Perpetua como utopía de nuestro tiempo y “la acción preactiva del Ombudsman en materia educativa”.

2.6. Taller de Mediación Comunitaria.

Junto al ministro de Justicia de la Provincia de Córdoba y el Supremo tribunal de Justicia disertó en Embalse Córdoba en la mediación “Atención Primaria de la Justicia”.

La idea fue difundir el instituto de la mediación comunitaria capacitando a los funcionarios estatales para que utilicen las herramientas adquiridas en la practica cotidiana de sus propias organizaciones.

2.7. Encuentro hispano argentino sobre derechos y garantías del ciudadano. Disertación sobre “funciones y rol de las defensorías del pueblo”.

2.8. Congreso Argentino de Derechos del Consumidor.

Durante dos jornadas ofrecieron conferencias y paneles donde expuso el Defensor del Pueblo de la Nación sobre los derechos del consumidor destinados a profesionales del Derecho, de manera de difundir los derechos del consumidor, que se denominan de tercera generación, derechos colectivos, que junto con los ambientales son considerados como los más modernos.

2.9. Protección de los derechos Humanos en Latinoamérica: Situación Actual y Retos Inmediatos. Viena Austria.

Seminario Internacional “Integración Regional, Cooperación Intercontinental entre la Unión Europea y América Latina y la Cuestión del Desarrollo y la Democracia”.

2.10. Seminario Internacional sobre Seguridad y Derechos Humanos.

Organización de un Seminario Internacional sobre Seguridad y Derechos Humanos con la participación de autoridades del Instituto Interamericano de Derechos Humanos (I.I.D.H.), la Vicepresidencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos; la Corte Suprema de Justicia de la Nación, la Defensoría General de la Nación, la Universidad de Buenos Aires, el Ministerio de Seguridad de la Provincia de Buenos Aires. Asimismo participaron defensorías nacionales del exterior y provinciales y municipales argentinas.

2.11. IV Seminario y II foro Internacional Migraciones y Refugio.

Se propuso facilitar la articulación de forma descentralizada y en red, de entidades y movimientos en acciones concretas, tanto a escala local como internacional para la mejora de las condiciones de los migrantes y refugiados.

También se pretende el reconocimiento de los derechos de los migrantes en los países de acogida.

3. Interacción con Defensorías del Pueblo Provinciales y Municipales de Argentina.

El Defensor del Pueblo de la Nación instruyó al área para que se mantuviera un fluido contacto con todas las Defensorías del Pueblo del País, a los efectos de interactuar en los temas cuyas actuaciones, involucraran a la Provincia o Municipio donde éstas se originaran. Además se participó activamente de las reuniones de la Asociación que las nuclea (A.D.P.R.A. Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina) como asimismo se las asistió en sus requerimientos y se las visitó toda vez que ellas así lo solicitaran.

A manera de reseña se señala:

- a) 3.1. 31.03.2006 Ciudad de Río Cuarto. Córdoba. Participación en la Primera Asamblea Anual de A.D.P.R.A. (Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina) y en el seminario “Protección de los Derechos del Consumidor y su incidencia en la realidad actual”.
 - b) 3.2. 29.06.2006 Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Participación en la Segunda Asamblea Anual de A.D.P.R.A. y en el “Encuentro Hispano Argentino sobre Derechos y Garantías del Ciudadano”.
 - c) 3.3. 30.08.2006 Provincia de Jujuy Participación en la tercer Asamblea Anual de A.D.P.R.A. y en el “Seminario Internacional sobre Educación y Derechos Humanos”.
 - d) 3.4. 9.11.2006 Provincia de Córdoba Participación en la Cuarta Asamblea Anual de A.D.P.R.A. y en la Jornada Académica “Órganos de Control y Potestades del Defensor del Pueblo.
-

AREA PRENSA.

1. Comunicación Institucional.

En relación con la comunicación, el Area Prensa del Defensor del Pueblo de la Nación ha permanecido a la altura de las herramientas tecnológicas con el objetivo de utilizar todo aquello que brinde eficacia a la hora de comunicar.

Todos los años se propone informar sobre una nueva metodología de comunicación detallada en profundidad y, a continuación, describir las tácticas comunicacionales que vienen utilizando en años anteriores.

Si bien otros años fue el turno del programa de radio, los micros de TV, los audios digitales, la página web o la comunicación por telefonía móvil, este año es la ocasión del vídeo en línea. 2006 ha sido un año donde el vídeo en línea ha enriquecido la llegada del mensaje al receptor con ventajas inmediatas, permitiendo agregar rico contenido en el sitio web propio o ajeno.

Una de las funciones principales de la Oficina de Prensa es la de comunicar las actividades y resoluciones del Defensor del Pueblo de la Nación. En este caso, el uso del vídeo en línea (para ser visto desde Internet) se convirtió en un verdadero componente clave de nuestra estrategia de comunicación.

Su éxito consistió en permitir que su contenido sea libre, de modo que no sólo los medios de comunicación en línea puedan emitirlo y hablar de él, sino también que otros puedan descargarlo fácilmente, redistribuirlo e incluso publicarlo directamente en sus propios sitios. Se tiene en claro que con su puesta a disposición de todo aquel que desee levantarlo, redistribuirlo y volver a publicarlo, el grado de exposición crecerá a niveles muy altos. Lo más importante es que la difusión, en este caso, se da de manera automática y permanece en el tiempo.

Si bien se continúa trabajando con los medios tradicionales de comunicación, se puso énfasis en el vídeo en línea dado que una de sus principales ventajas es que su difusión puede tener un número potencialmente ilimitado de canales de distribución. Miles de sitios, a través de los motores de búsqueda, están disponibles para tomar el contenido y ofrecerlo, a su vez, a otros.

Pensando en los medios de comunicación en Internet, que tienen por objetivo transmitir las noticias de último momento (al menos la mayoría de ellos), se trabajó con la meta de brindar la información de algún acontecimiento institucional prácticamente en tiempo real a medida que transcurrían los hechos (algún acto, seminario o congreso, por ejemplo). Además de texto y audio, un vídeo puesto a disposición para ser bajado y emitido en sus medios rápidamente.

Cabe destacar que otras de las ventajas, fue el rápido estudio de la herramienta comunicacional detallada. La mayoría de los medios, al menos por ahora, no están acostumbrados a recibir material de esta forma. Esto hizo que la aceptación y publicación fueran consideradas con más atención.

Otro de los puntos a destacar es la comprobación de que la utilización de este tipo de

distribución es factible a un costo resultante muy bajo. Pero no sólo se trata del presupuesto: casi no existen intermediarios para hacer el ofrecimiento. Con sólo informar a la red antes formada y actualizada, es suficiente.

The screenshot shows the Clarín.com website interface. At the top, there is a navigation bar with the site logo, user statistics (571.705 Usuarios únicos), and the date (MARTES 21 NOV 2006). Below this, there are tabs for 'ÚLTIMO MOMENTO', 'EDICIÓN IMPRESA', and 'CLASIFICADOS'. The main content area features a headline: '17:34 | Avanza una iniciativa popular para mejorar la seguridad vial'. The article text describes an initiative pushed by families and victims of traffic accidents, aiming to bring a road emergency plan to the Argentine Congress. To the right, there is a 'más información' section with a link to the full text. Below the article, there are three video thumbnails with titles like 'VIDEO.01: Hay que instalar el tema como política pública', 'VIDEO.02: Un vehículo es un arma', and 'VIDEO.03: Pedimos 2 años de...'. The browser's address bar shows the URL: http://www.clarin.com/diario/2006/11/21/um/m-0131376€.

1.1. Prensa y Medio Ambiente.

Durante 2006, el Area Prensa desarrolló una intensa actividad en la difusión de temas y problemáticas que afectan al medio ambiente, lo que trajo como resultado una gran cantidad de demandas y reclamos por parte de particulares y grupos ambientalistas, generándose una mayor toma de conciencia del público en general.

Como parte del plan de comunicación en temas ambientales, podemos mencionar algunas de las acciones realizadas en este período.

1.1.1. Cuenca Matanza – Riachuelo.

En mayo de este período informado, a través de una Conferencia de Prensa que se realizó en la sede de la Institución, el Defensor del Pueblo y un conjunto de organizaciones participantes de un estudio interdisciplinario integral, presentaron el Informe Especial de Seguimiento de la Cuenca Hídrica Matanza - Riachuelo, trabajo de investigación que fundamentó las causas y consecuencias sanitarias y ambientales que afecta a una importante población (alrededor de 4.6 millones de habitantes) que reside en la Cuenca. También el Informe plantea propuestas concretas, viables y efectivas para revertir la grave contaminación del agua, el suelo y el aire que actualmente presenta la Cuenca Matanza - Riachuelo.

En esa oportunidad, la Oficina de Prensa dio una amplia difusión del Informe por medio de comunicados; se encargó de la distribución del Cuadernillo de dicho trabajo (con un resumen de los puntos principales de la investigación) a los periodistas de información general y temas ambientales de los medios gráficos, radiales y televisivos, principalmente de Buenos Aires. También se difundió el material sobre la grave situación de la Cuenca a revistas, periódicos y medios especializados en temas de medio ambiente.

La difusión incluyó - vía mails - las distintas organizaciones no gubernamentales vinculadas directa o indirectamente con dicha temática, con una síntesis de los aspectos salientes del Informe (Salud y Medio Ambiente; Basurales; Industrias; Agua potable y cloacas; Inversiones; entre otros puntos).

El tema siguió siendo prioridad para la Oficina de Prensa del Defensor, y a través de gacetillas, declaraciones del Defensor, cables de Agencias Noticiosas, se continuó señalando la falta de un Plan Integral de Saneamiento de la Cuenca.

Cabe destacar, que debido a la activa presencia y compromiso de la Institución en este tema, la Corte Suprema de Justicia de la Nación convocó al Defensor del Pueblo de la Nación a las tres Audiencias Públicas que realizó el Alto Tribunal sobre la Cuenca Matanza - Riachuelo.

En cada una de las Audiencias, el Defensor aportó el conocimiento y experiencia institucional en esta materia, brindando elementos de hecho y derecho para que sea respetado el derecho a un medio ambiente sano, equilibrado y apto para el desarrollo humano y el derecho a la salud de los habitantes de toda la zona que comprende dicha Cuenca.

Con la Oficina de Prensa de la Corte se coordinaron acciones para realizar una cobertura completa de las Audiencias (fotos, filmación, grabación, etc.), y se dio amplia difusión a la postura que el Ombudsman nacional planteó en cada una de sus intervenciones, atento la trascendencia social y ambiental del caso.

La difusión y comunicación del tema tuvo como objetivo llamar la atención de los distintos sectores responsables en el cuidado y prevención del Riachuelo, como así también generar conciencia entre los ciudadanos en general.

1.1.2. Cuenca Río Reconquista.

Atendiendo graves denuncias de vecinos, el Defensor del Pueblo de la Nación recorrió en barco algunos tramos del Río Reconquista afectados por alta contaminación. Nos estamos refiriendo la zona de Benavídez (Barrio El Arco), Rincón de Milberg y el Arroyo Lola, entre otros lugares conflictivos por la grave contaminación en el partido de Tigre.

La recorrida se realizó con técnicos universitarios, representantes de ONG's y vecinos residentes en la zona afectada. La Oficina de Prensa del Defensor, invitó a periodistas de agencias de noticias, medios gráficos, televisivos y radiales, fotógrafos de distintas publicaciones, etc. para que los profesionales de la comunicación vieran y escucharan in situ los testimonios de vecinos afectados por la contaminación ambiental. Dicha convocatoria tuvo una respuesta muy positiva por parte de los periodistas, fotógrafos y camarógrafos, lo que se tradujo en notas que aparecieron en los distintos medios.

Es preciso señalar, que el Ombudsman Nacional había iniciado tiempo atrás una actuación por las numerosas denuncias recibidas y efectuó una recorrida por tierra

verificando la situación de los habitantes más perjudicados. La prensa se hizo eco de esta problemática y lo reflejó en numerosos espacios periodísticos.

1.2. Conferencias de Prensa, Encuentros y Audiencias.

En esta línea de trabajo, la Oficina de Prensa de la Defensoría realizó conferencias de prensa y difundió encuentros con distintas instituciones, organismos y autoridades (ej.: conferencia de prensa con diputados nacionales por la Ciudad de Buenos Aires), sobre temas ambientales, denunciando problemas de contaminación del aire, el agua y el suelo que se producen en distintos lugares del país, formulando propuestas viables y concretas para que se revierta esta situación.

Estamos convencidos que en la medida que se profundice la comunicación de estas problemáticas, mayor será la conciencia y reacción de la sociedad para que no se vulneren sus derechos a tener un ambiente sano, equilibrado, libre de contaminación ambiental.

2. Colección Biblioteca del Defensor del Pueblo de la Nación.

Para cumplir con las propuestas metas de ejercer un rol activo, anticipatorio, preventivo, facilitador y catalizador de las voluntades colectivas, desde la Defensoría del Pueblo de la Nación se viene realizando una serie de exhaustivos trabajos de investigación, en los que se abordan problemas puntuales que afectan los derechos de los argentinos.

La publicación y difusión de dichos trabajos e informes, por medio de esta Colección de textos puntuales, responde a la intención de divulgar la labor realizada, así como al objetivo de completar la tarea de docencia, a la vez preventiva y pedagógica, que el Defensor del Pueblo de la Nación ha asumido a los fines de dar respuesta a las demandas cotidianas que surgen desde la sociedad.

Los cuadernillos del Defensor se distribuyen en los ámbitos vinculados a la temática que se trate. Es decir, organismos públicos, organismos no gubernamentales, universidades, instituciones, empresas, particulares, y todos aquellos actores y /o sectores que directa o indirectamente estén relacionados con dicho tema.

2.1. Seguimiento del Riachuelo.

El informe especial de seguimiento de la Cuenca Hídrica Matanza-Riachuelo reflejó, en un nuevo cuadernillo, la inoperancia verificada en el período 2003-2005. Los datos consignados en el trabajo del Ombudsman nacional contaron con el respaldo de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires y un conjunto de organizaciones participantes: la Universidad Tecnológica Nacional, la Universidad Nacional de La Matanza, la Asociación Popular La Matanza, la Asociación de Vecinos “La Boca”, el Centro de Estudios Legales y Sociales, la Fundación Ambiente y Recursos Naturales, la Fundación Ciudad, la Fundación Metropolitana, Greenpeace y Poder Ciudadano.

La publicación tuvo muy amplia difusión y se recibieron pedidos de ejemplares desde medios de comunicación y organizaciones no gubernamentales de todo el país, interesados todos por el episodio concreto a que se hacía referencia y por su implicancia —como reflejo— en otras situaciones de afectación crónica del medio ambiente.

2.2. Seguridad Vial.

Con el abordaje sobre la problemática de la Seguridad Vial se publicó el primer trabajo que integra la Colección de la Biblioteca del Defensor del Pueblo de la Nación. La publicación se basó en una profunda investigación efectuada en el ámbito de la Defensoría con la participación de las organizaciones de la sociedad civil especializadas en las materias de seguridad vial y de salud pública, y con la colaboración de la Representación Argentina de la Organización Panamericana de la Salud.

La publicación - que refleja un exhaustivo Informe Especial - fue difundida a través de una conferencia de prensa que se realizó en la sede de la Defensoría Nacional. Dicho trabajo tuvo una importante repercusión en medios locales, nacionales e internacionales. Gran cantidad de notas se generaron a partir de la publicación lo que posibilitó instalar el tema en el debate público sobre la gravedad de este verdadero flagelo que afecta ingentes recursos materiales y humanos.

3. Campaña Institucional.

En el 2006 se desarrolló una intensa Campaña Institucional con una cobertura en todo el país (TV : Canales de Aire, Canal 2 de La Plata, “Servicios Complementarios” de Capital Federal, Señales Satelitales “Crónica TV”, “TN”, “América 24” ; Radios : AM y FM) con el objetivo de que la gente conozca y utilice - cada vez más - esta herramienta constitucional que tiene como misión la defensa de los derechos de los ciudadanos.

La Campaña abarcó tres períodos claramente diferenciados: Abril 2006 (del 10 de Abril hasta el 15 de Mayo), Septiembre 2006 (del 23 de Septiembre hasta el 22 de Octubre), y Diciembre 2006 (del 10 hasta el 22 de Diciembre). La misma se difundió en todos los canales de aire y en 362 emisoras de todo el país.

La Campaña Institucional, como viene sucediendo en los últimos años, tuvo una importante repercusión, incrementándose la correspondencia recibida, aumentando la atención al público y recibiendo un significativo número de consultas al 0810-333-3762 desde distintos lugares de todo el país.

El eje central fue la transmisión de contenidos formativos - educativos acerca de las funciones, competencias y alcances de la Institución, con mensajes claros y directos, además de símbolos y esloganes diferentes de lo que ofrece la pauta de propaganda y publicidad de los medios masivos de comunicación social.

4. Artículos de Opinión.

Semanalmente se enviaron diferentes artículos a los principales diarios del interior llevando la opinión del Defensor del Pueblo de la Nación sobre los temas de mayor actualidad. Como siempre, el objetivo fue que cada habitante conozca mejor tanto sus derechos como el accionar de la Institución.

También se confeccionaron artículos de opinión dirigidos a diferentes medios especializados que apuntan a un público específico al que le interesa conocer el pensamiento del Defensor Nacional sobre temas puntuales.

Debemos agregar la colaboración prestada a través de diversos artículos referente a problemáticas locales y regionales que se vieron reflejados en publicaciones y medios

zonales.

A todo esto, también sumamos nuestra contribución con diversas agencias de noticias, entre ellas DyN, Noticias Argentinas, Telam y AICA, de las cuales se nutren cotidianamente los diferentes medios periodísticos del país.

5. Comunicados de Prensa.

Diariamente se elaboran en el Area comunicados o gacetillas de prensa que reflejan y difunden el accionar, declaraciones, exhortaciones y resoluciones del Defensor del Pueblo de la Nación en temas de competencia de la Institución dentro de todo el ámbito nacional.

Estas gacetillas con la información breve y concisa, son distribuidas en los distintos medios de comunicación, gráficos, agencias noticiosas, canales de TV, radios, etc. tanto en capital federal como en el interior del país.

Cabe destacar además que los comunicados se vuelcan al sitio del Defensor del Pueblo de la Nación en Internet: www.defensor.gov.ar.

6. Coberturas Especiales.

En diversas oportunidades el Defensor del Pueblo de la Nación recorrió y mantuvo contacto directo con los vecinos y usuarios afectados por diferentes problemáticas. En esas oportunidades fue acompañado por un contingente de periodistas de los principales medios gráficos, radiales y de televisión especialmente invitados por el Area de Prensa, que facilitó el transporte y demás elementos requeridos para hacer posible las coberturas.

Podemos enumerar la presencia en las localidades de Llavallol (denuncia por altos niveles de nitratos en el agua potable y problemas en la red cloacal), Benavídez, en la cuenca del Río Reconquista (graves niveles de contaminación en el partido de Tigre). En este último caso, varios tramos del río fueron recorridos por los periodistas de los distintos medios acompañados por técnicos universitarios, representantes de ONG y vecinos de la zona.

En otras visitas y encuentros -a la Villa Inflamable del Polo Petroquímico Dock Sud, a la exposición hecha en la Plaza de los Dos Congresos por el Movimiento Nacional de Fábricas Recuperadas por los Trabajadores- así como también en varias audiencias realizadas en la sede de la Defensoría junto a Las Madres del Dolor, Usuarios Desesperados del Sarmiento, etc., se efectuó una cobertura periodística multimedia consistente en fotos, comunicados y videos que se enviaron vía e-mail o en DVDs a distintas páginas web de los principales medios nacionales.

De esta manera, en el mismo lugar de los hechos y en el menor tiempo posible, los medios periodísticos contaron con el material en los distintos formatos de audio y video, sin necesidad de enviar sus propias cámaras.

Igualmente, utilizando equipos digitales de última generación se realizaron fotografías e inserts filmados que, enviados vía e-mail, permitieron a las distintas páginas web una cobertura inmediata de las noticias generadas por el Ombudsman Nacional.

7. Newsletter.

El envío de newsletters periódicos a todas las personas u organizaciones relacionadas

al Ombudsman Nacional, lo vinculó fuertemente con la sociedad y sirvió para mantener informado al público en general.

Generalmente se envía un newsletter cuando aparece alguna noticia vinculada al Defensor del Pueblo de la Nación en los medios gráficos o digitales, así como cuando el Ombudsman realiza alguna actividad específica como visitas, actos o conferencias.

El propio particular puede inscribirse para recibir -vía e-mail- este boletín electrónico de información, ya sea de una temática en particular o de todo lo que se genere.

Actualmente tenemos dividida la información en los siguientes temas:

- 1) Trabajo y Seguridad Social.
- 2) Medio Ambiente.
- 3) Economía.
- 4) Derechos Humanos.
- 5) Cultura y Educación.
- 6) Salud y Acción Social.

También utilizamos esta misiva informativa, enviada por correo electrónico, para mantener informados a los productores de medios de comunicación gráficos, radiales o televisivos sobre las actuaciones que lleva el Defensor del Pueblo o sobre declaraciones que vierte sobre temas de actualidad.

Semanalmente, además, se le enviaron a los distintos Defensores del Pueblo del interior del país el temario del programa radial que realizamos, donde además ellos mismos participan regularmente con sus distintas problemáticas.

8. Página Web (www.defensor.gov.ar).

Dentro de la página web del Defensor del Pueblo de la Nación, el Area de Prensa tiene a su cargo la actualización de los contenidos informativos, para que puedan ser de fácil acceso para los diversos medios periodísticos.

Este año hemos introducido, como recurso que facilita el acceso a los artículos originales referidos al Ombudsman nacional, los enlaces directos (o links) que reconducen al navegante a la publicación en cuestión.

Continuamos con la actualización constante de comunicados de prensa (algunos contienen además imágenes y sonido) y todas las semanas subimos a la web los artículos de opinión del Defensor Nacional que se publican en diversos diarios y periódicos del país.

Regularmente se traducen estos contenidos al inglés, para aquellas personas angloparlantes que quieren informarse sobre las actividades de la Institución, además de mantenerse comunicados con los diversos Ombudsman del mundo.

Además, seguimos presentando a todas las emisoras de radio que transmiten el programa "La Gente y su Defensor", en su séptimo año consecutivo de emisión, con sus direcciones de correo electrónico y página respectiva.

Cada miércoles, a primera hora, ya están actualizados en formatos WAV y MP3 los

audios del programa para que sean directamente bajados por las radios -más de 70 sobre un total de 220- así como se actualiza el temario de cada programa y cada bloque para que las emisoras puedan organizar convenientemente sus programaciones.

9. Programa Radial.

“La Gente y su Defensor”, el programa de radio semanal producido integralmente y distribuido por el Area de Prensa desde 1999, fue transmitido por más de 200 emisoras de todo el país y llegó a la emisión N° 369 cuando concluía 2006. Por su perfil de servicio comunitario, mereció los premios “El Faro de Oro” y “La Gaviota Federal”, que se suman a los seis galardones y declaraciones de interés público obtenidos con anterioridad.

Lo singular de este emprendimiento es su permanencia en el tiempo, lo que marca una doble característica: la adhesión constante de un número tan significativo de radioemisoras de todo el país y la voluntad comunicacional de sostener esta vía de información desde la Defensoría Nacional.

Aproximadamente 150 de esas emisoras reciben el programa por vía postal, mientras que otras 70 lo bajan libremente desde Internet, en la página www.defensor.gov.ar/prensa/programa de radio. Esta última alternativa también está al alcance del usuario de la web, que cada semana tiene la posibilidad de escuchar el programa con sus contenidos renovados.

El programa vehiculizó durante 2006 el testimonio del Ombudsman Nacional y su equipo profesional de colaboradores en las distintas Areas, así como dio espacios regularmente a la mayoría de los Defensores del Pueblo provinciales y municipales y a numerosos investigadores principales del CONICET. Estos últimos describieron los hallazgos más recientes de la ciencia argentina que han sido puestos al servicio de la comunidad.

10. Síntesis de Prensa.

Dentro de las tareas diarias del Area de prensa se encuentra la realización de

la Síntesis Informativa de Capital Federal, basada en el resumen de noticias de la totalidad de diarios capitalinos, y la Síntesis del Interior con los principales medios gráficos provinciales además de la extracción de noticias de las páginas web o versión online de muchos de ellos.

Dichas Síntesis tienen como objetivo por un lado brindar la información actualizada de los distintos temas de competencia del Defensor del Pueblo a la vez que permite recoger denuncias, falencias y testimonios publicados por los diferentes medios de prensa que posibilitan a esta Institución actuar de oficio y proceder en consecuencia.

La información obtenida se divide de acuerdo a las distintas áreas de trabajo de la Defensoría y distribuye en siete secciones:

- Primera sección con temas de urgente atención Institucional y referidos exclusivamente al Defensor del Pueblo de la Nación.
 - Segunda sección: con noticias referidas a defensores provinciales y municipales.
 - Tercera sección: con temas sobre Derechos Humanos, Administración de Justicia,
-

Mujer , Niñez y Adolescencia.

- Cuarta sección: Salud, Acción Social, Educación y Cultura .
- Quinta sección: sobre Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable
- Sexta sección: informa sobre todo lo referido a Usuarios, Servicios Públicos, Finanzas, y Tributos.
- Séptima sección : con Seguridad Social y Empleo.

Todo el caudal informativo se vuelca además diariamente en la red de Intranet que intercomunica a todas las Áreas de la Institución permitiendo que cada profesional pueda acceder a las noticias más relevantes desde su lugar de trabajo.

Asimismo, ante el requerimiento puntual que formulan las distintas Areas de la Defensoría, se realizan seguimientos de temas relevantes y de actualidad. (Por ejemplo: graves episodios de contaminación ambiental, situación de las cárceles, prestación de servicios públicos, cartas de lectores con reclamos de seguridad social, etc.)

10.1. Auditoría de Medios.

Se incorporó a la Síntesis de Prensa la auditoría de medios electrónicos con el fin de recabar la información publicada sobre la Defensoría del Pueblo en radio y televisión.

De esta manera, se puede medir más fehacientemente la repercusión que tienen las acciones y mensajes del Defensor del Pueblo de la Nación en la opinión pública.

La auditoría cubre las entrevistas realizadas a Eduardo Mondino en radios de alcance nacional, en canales de aire y cable y en algunas radios del interior, así como la mención de su figura por parte de conductores, columnistas, entrevistados y oyentes de dichos medios.

También se cubren la lectura de comunicados e informes elaborados por la Defensoría y se miden impactos y repercusión de los temas que se informan a la prensa.

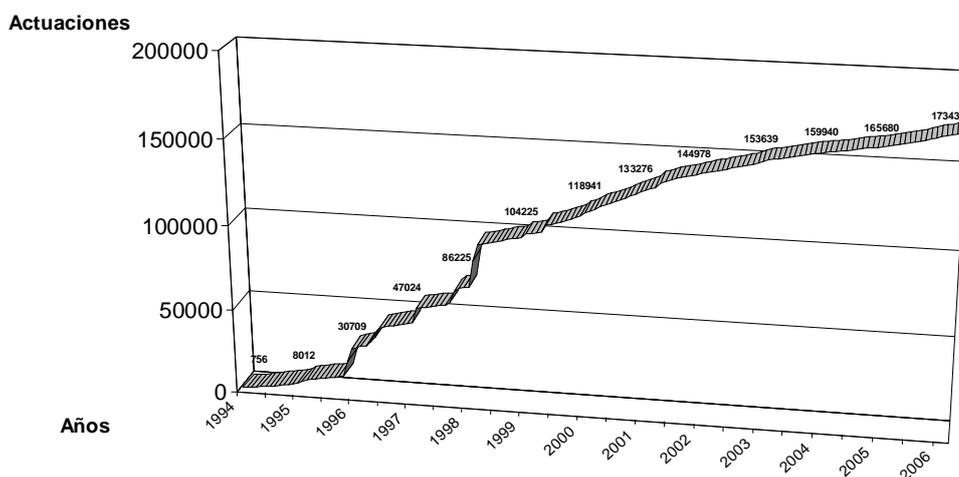
DATOS ESTADISTICOS.

1. Cantidad de actuaciones.

Durante el año 2006, ante el Defensor del Pueblo de la Nación fueron iniciadas 7.758 actuaciones. De ellas, 40 fueron impulsadas al haberse detectado la problemática, por la propia Institución.

La sumatoria total de actuaciones iniciadas desde el 17 de octubre de 1994, fecha de comienzo de las actividades, alcanza la cantidad de 173.438.

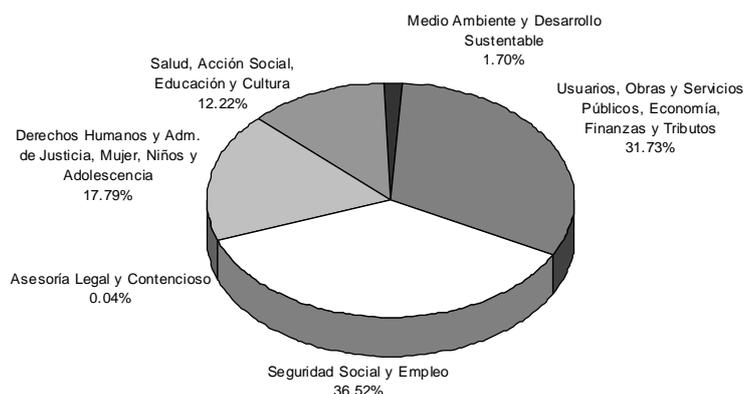
Actuaciones iniciadas acumuladas



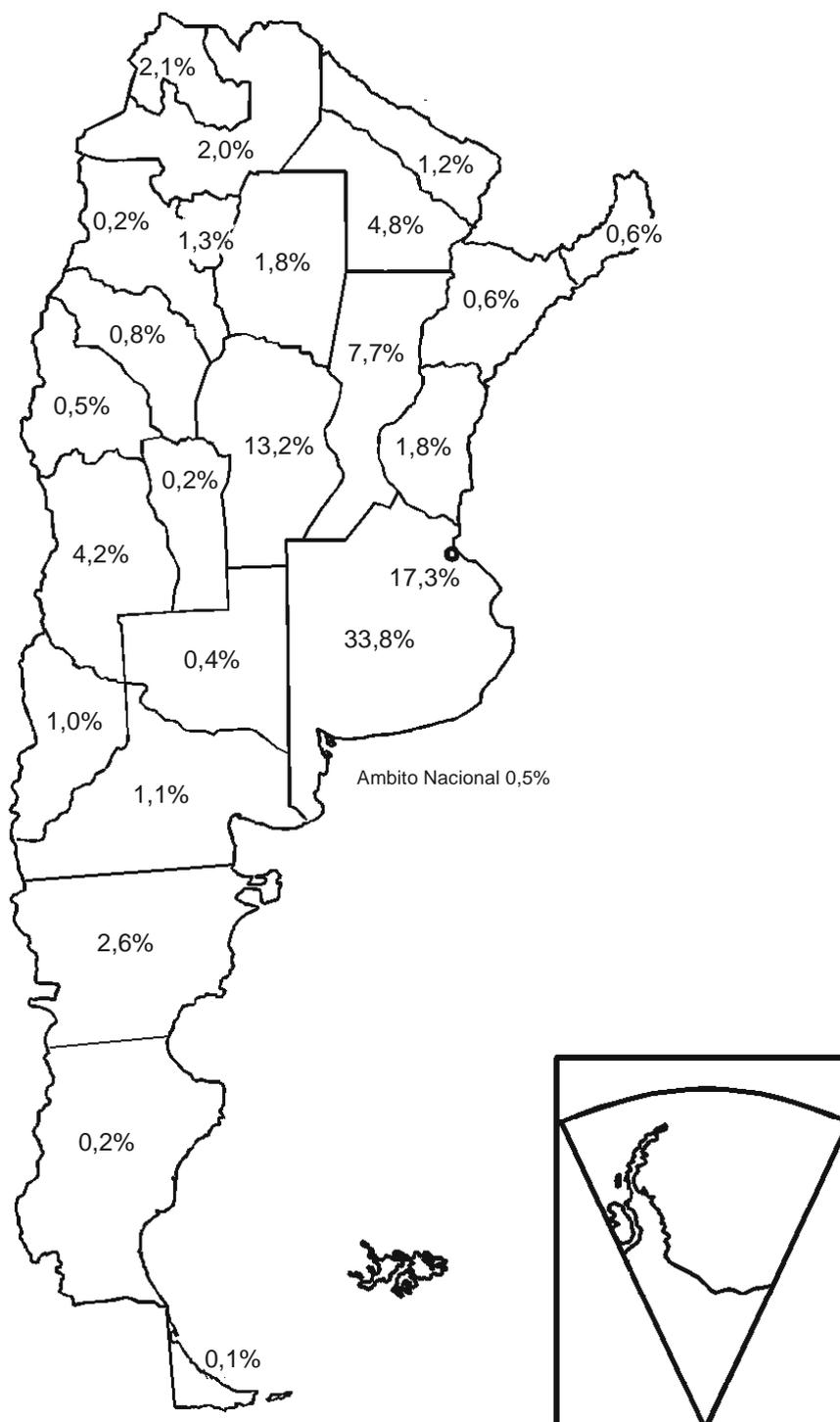
2. Incidencia temática por área.

La distribución que han tenido las actuaciones en orden a su incidencia temática puede analizarse en el gráfico siguiente:

Composición por áreas

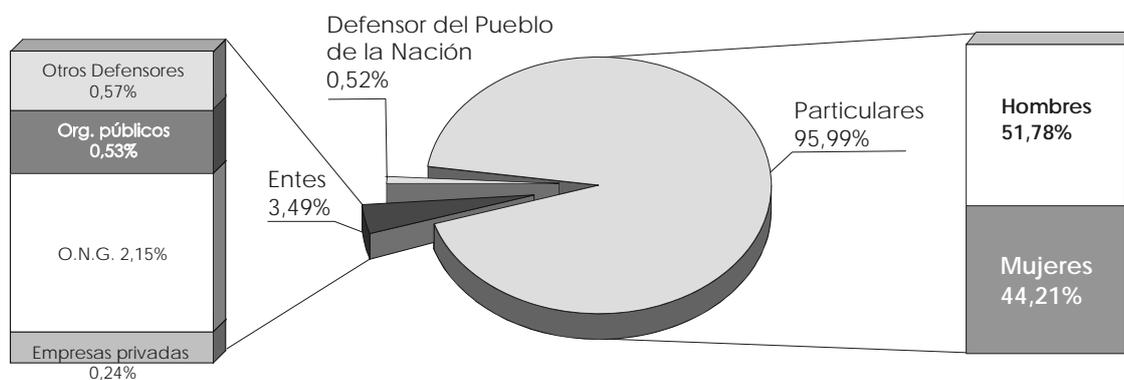


3. Actuaciones por jurisdicción.



4. Composición de los denunciantes.

Oficio: (40)	0.52 %
Entes: (271)	3.49 %
Otros Defensores: (44)	0.57 %
Org. Públicos: (41)	0.53 %
O.N.G.: (167)	2.15 %
Empresas privadas: (19)	0.24 %
Particulares: (7447)	95.99 %
Hombres: (4017)	51.78 %
Mujeres: (3430)	44.21 %



Defensor del Pueblo de la Nación

Tel. 0810-333-3762 / 011-4819-1500

defensor@defensor.gov.ar

Suipacha 365

C1008AAG - Ciudad de Buenos Aires

República Argentina