



DEFENSOR
DEL PUEBLO DE LA NACIÓN

INSTITUCIÓN NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS

INFORME ANUAL - 2016



VIGÉSIMO TERCERO INFORME ANUAL

www.DPN.gob.ar ▲

ISSN 2314 3789



**DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACIÓN**

Institución Nacional de Derechos Humanos

Suipacha 365 – C1008AAG

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

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

✉ defensor@defensor.gov.ar

ISSN 2314 3789

www.DPN.gov.ar ▲

PRESENTACIÓN AL HONORABLE CONGRESO DE LA NACIÓN

Siguiendo a Borges, "Dios te libre, lector, de prólogos largos", intentaré ser breve en homenaje a los Sres. Legisladores, al lector y al Maestro, porque aquí no se trata de mi actuación sino la de quienes han conformado equipos de investigación, de apoyo y administrativos, guiados por la fuerza del deber hacia la Institución y hacia quienes ésta sirve.

Por ello y remitiéndome al prólogo del año pasado que alude al rol asumido por la Defensoría como única Institución Nacional de Derechos Humanos ante las Naciones Unidas, y al hecho que si bien no hay Defensor titular hay una Defensoría que actúa en plenitud, y más todavía, la presente introducción o umbral al texto concluye aquí.

Me queda agradecer a quienes me acompañan; y a los funcionarios de la Administración que facilitan nuestra tarea día a día -cumpliendo con sus deberes, claro está-, como a los miembros de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo del H. Congreso de la Nación pues, todos, han colaborado para que nuestra tarea sea ejercida en libertad, como desde hace años acontece. Este respeto de nuestra independencia, no hace más que consolidar el Estado de Derecho -entendido como sometimiento a la ley y, más precisamente, al Derecho, a la Justicia en definitiva-, cuestión de suma importancia porque, hoy, la Democracia, no se concibe sin mediar República ni tal noción de Estado de Derecho.

Juan José Böckel.



Autoridades de la Defensoría del Pueblo de la Nación

Subsecretario General: Dr. Juan José BÖCKEL.

Área Identidad y Ciudadanía: Jefa, Dra. Soledad PATANÉ.

Área Salud, Acción Social, Educación y Cultura: Jefa, Dra. Mónica DEL CERRO.

Área Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable: a/c, Dr. Leandro GARCÍA SILVA.

Área Usuarios, O. y S. Públ., Economía, Finanzas y Tributos: Jefa, Dra. Mariana GROSSO.

Área Seguridad Social y Trabajo: Jefa, Dra. Julieta GHIOLDI.

Área Grupos Vulnerables: Jefa, Dra. Daniela PEARCE.

Área Asesoría Legal y Técnica: Jefes, Dres. Daniel BUGALLO OLANO y

Mariano GARCÍA BLANCO

Área Relaciones Institucionales: Jefe, D. Tomás DADIC.

Área Relaciones Internacionales: Jefe, Dr. Juan Carlos MAZZINI.

Área Comunicación: a/c, Sra. Georgina STURLA.

Área Administración y Recursos Humanos: Jefe, Dr. Raúl VEIGA.

Área Contabilidad y Finanzas: Jefe, Roberto DE FRANCESCO.

Área Registro, Notificaciones y Archivo: Jefe, Dr. Enrique GARCÍA.

Área Informática: Jefe, Lic. Guillermo BARELLO.

Coordinación ODS: Dr. Mariano GARCIA BLANCO.

Asistencia ODS: Jefes de Área; Oficina Jurisprudencia,

Documentación y Biblioteca; Lic. Alejandra GARCÍA MARTÍNEZ; y agentes de la planta.



INDICE

ACTUACIÓN DEL ÁREA 1 - DE IDENTIDAD Y CIUDADANÍA (PÁGINAS 23- 41)

INTRODUCCIÓN

1. DERECHO A LA IDENTIDAD

- 1.1 DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD (DNI)
 - 1.1.1 PRESUNTA DUPLICIDAD DE DNI
 - 1.1.2 CERTIFICACIÓN DE DATOS
 - 1.1.3 INCONVENIENTES CON LA NUMERACIÓN DE DNI
 - 1.1.4 DIFICULTADES PARA LA RENOVACIÓN DEL DNI
 - 1.1.5 DNI OBSERVADOS
 - 1.1.6 FALTA DE DNI POR DIFICULTADES PARA ACCEDER A LAS OFICINAS DEL REGISTRO CIVIL (COMUNIDADES INDÍGENAS)
- 1.2 PARTIDAS DE NACIMIENTO
 - 1.2.1 RECTIFICACIÓN DE PARTIDAS DE NACIMIENTO
 - 1.2.2 SOLICITUD DE PARTIDAS DE NACIMIENTO
 - 1.2.3 CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN NEGATIVA
- 1.3 IDENTIDAD BIOLÓGICA
 - 1.3.1 PROGRAMA DE DERECHO A LA IDENTIDAD
 - 1.3.2 BÚSQUEDA DE PARADERO

2. DERECHO A LA VIVIENDA

3. LEYES REPARATORIAS

- 3.1 LEY N° 24.043 - INDEMNIZACIÓN PARA EX DETENIDOS
- 3.2 LEY N° 26.564 (DESDE 1955) - AMPLIACIÓN DE LOS BENEFICIOS DE LAS LEYES N° 24.043 Y N° 24.411
- 3.3 LEY N° 26.913 - PENSIÓN PARA EX PRESOS POLÍTICOS DE LA REPÚBLICA ARGENTINA
- 3.4 LEY N° 25.914 - NACIDOS EN CAUTIVERIO O MENORES DETENIDOS
- 3.5 DEMORAS EN LOS TRÁMITES DE SOLICITUD DE BENEFICIOS

4. VETERANOS DE GUERRA DE MALVINAS

5. CASOS DESTACADOS

- 5.1 PRESUNTA DISCRIMINACIÓN A PORTADOR DE HIV
- 5.2 FALTA DE PAGO DEL VIÁTICO A AUTORIDADES DE MESA ELECTORAL
- 5.3 REGISTRO NACIONAL DE REINCIDENCIAS - CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES
- 5.4 DIRECCIÓN NACIONAL DE LOS REGISTROS NACIONALES DE LA PROPIEDAD DEL AUTOMOTOR Y CRÉDITOS PRENDARIOS

6. OFICINA DE GESTIÓN DE CONFLICTO

- 6.1 TALLERES, CAPACITACIONES Y DIPLOMATURAS
- 6.2 JORNADAS, PANELES, ENCUENTROS, CHARLAS Y CONFERENCIAS
 - 6.2.1 JORNADA SOBRE GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL CAMPO EDUCATIVO

ACTUACIÓN DEL ÁREA 2 DE SALUD, ACCIÓN SOCIAL, EDUCACIÓN Y CULTURA (PÁGINAS 42 - 85)

INTRODUCCIÓN

1. SALUD

1.1 SALUD PÚBLICA

1.1.1 PROHIBICIÓN DE FUMAR EN LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

1.1.2 TROMBOFILIA. VETO A LA LEY N° 27.335

1.1.3 DESNUTRICIÓN INFANTIL

1.1.4 DENGUE, ZIKA Y FIEBRE CHIKUNGUNYA

1.1.4.1 PROYECTO DE LEY SOBRE DECLARACIÓN DE INTERÉS NACIONAL DE LA LUCHA CONTRA EL DENGUE

1.1.5 HOSPITAL SAN BERNARDO DE LA PROVINCIA DE SALTA

1.1.6 FEDERACIÓN DE ENFERMEDADES POCO FRECUENTES (EPF)

1.1.7 FALTA DE COBERTURA PARA PACIENTES ONCOLÓGICOS

1.1.8 COBERTURA PARA PACIENTES OSTOMIZADOS

1.1.9 PRESUNTA FALTA DE PROFESIONALES DE LA SALUD, EN HOSPITALES PEDIÁTRICOS DE LA PROVINCIA DE MENDOZA

2. OBRAS SOCIALES

2.1 CONSIDERACIONES PREVIAS

2.2 PROGRAMA MÉDICO OBLIGATORIO (PMO)

2.2.1 CANASTAS BÁSICAS DE SALUD (CBS)

2.3 ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

2.4 RECLAMOS VINCULADOS CON OBRAS SOCIALES

2.5 RECLAMOS VINCULADOS CON INSTITUTOS PROVINCIALES

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

3.1 RECLAMOS VINCULADOS CON EL INSSJP

4. PROGRAMA FEDERAL ;INCLUIR SALUD; (PRO.FE)

4.1 NORMATIVA APLICABLE

4.2 DATOS ESTADÍSTICOS SOBRE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

4.3 PRESTACIONES

4.4 LA NACIÓN Y LAS PROVINCIAS

4.5 DIRECCIÓN NACIONAL DE PRESTACIONES MÉDICAS (DNPM)

4.6 ASPECTOS A MEJORAR – UGP BUENOS AIRES

4.7 RECLAMOS VINCULADOS CON EL PRO.FE

5. EMPRESAS DE MEDICINA PREPAGA (EMP)

5.1 RECLAMOS VINCULADOS CON LAS EMP

6. ACCIÓN SOCIAL

6.1 CASOS VINCULADOS CON ACCIÓN SOCIAL

6.2 CASOS VINCULADOS CON LA SALUD

7. EDUCACIÓN

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

7.2 RECLAMOS VINCULADOS CON EL PROGRAMA DE RESPALDO A ESTUDIANTES DE ARGENTINA (PROGRESAR)

7.3. CONVALIDACIONES DE TÍTULOS

7.4 RECLAMOS VINCULADOS CON EL PROGRAMA NACIONAL DE FORMACIÓN PERMANENTE “NUESTRA ESCUELA”

7.5 RECLAMOS VINCULADOS AL PLAN CONECTAR IGUALDAD

7.6 RECLAMOS VINCULADOS CON ESCUELAS DEL INTERIOR DEL PAÍS

7.7 OTROS RECLAMOS VINCULADOS CON EDUCACIÓN

8. CULTURA

8.1. MONUMENTOS HISTÓRICOS NACIONALES

8.1.1 IGLESIA DE SANTA FELICITAS

8.1.2 IGLESIA DE NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED DE LA CIUDAD DE ALTA GRACIA, PROVINCIA DE CÓRDOBA

8.2 PATRIMONIO HISTÓRICO

8.2.1 ESTACIÓN FERROVIARIA DE LA CIUDAD DE MAR DEL PLATA

9. RESOLUCIONES Y EXHORTOS DICTADOS DURANTE 2016

10. CAPACITACIÓN Y ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

11. CONCLUSIONES

ACTUACIÓN DEL ÁREA 3 - MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO (PÁGINAS 87 - 125)

INTRODUCCIÓN

1. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

1.1 BOSQUES

1.2 IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY N° 26.331

1.3 HUMEDALES

1.3.1 SITIOS RAMSAR

1.3.1.1 ARGENTINA Y LA CONVENCIÓN RAMSAR

1.3.2. DELTA DEL PARANÁ

1.4 PESCA

1.5 ÁREAS PROTEGIDAS

1.5.1 RESERVAS NATURALES URBANAS EN LA REGIÓN METROPOLITANA DE BUENOS AIRES

1.5.1.1 LAGUNA SANTA CATALINA

1.5.1.2 BAÑADOS DE ROCHA

1.5.2 PARQUE NACIONAL CALILEGUA

1.5.2.1 POZO CAIMANCITO E-3

1.5.3 PARQUE NACIONAL NAHUEL HUAPI

1.5.4 AREA NATURAL PROTEGIDA BAHÍA SAN ANTONIO, RÍO NEGRO

1.6 ESPECIES PROTEGIDAS E INVASIONES BIOLÓGICAS

1.6.1 MEJILLÓN DORADO: CONTAMINACIÓN BIOLÓGICA

1.6.2 CONSERVACIÓN DE LA TARUCA O VENADO ANDINO

1.6.3 CAZA INDISCRIMINADA DE PUMAS Y ZORROS EN PATAGONIA

2. GESTIÓN DE CUENCAS HÍDRICAS

2.1 CUENCA DEL DESAGUADERO-LAGUNAS DE GUANACACHE

2.2 CUENCA DEL SALÍ DULCE

2.3 CUENCA DEL RÍO SENGUER

3. SUSTENTABILIDAD DE LAS ACTIVIDADES PRODUCTIVAS Y DE SERVICIOS

3.1 AGROQUÍMICOS

3.1.1 ESCUELAS FUMIGADAS

3.1.2 TOMATERAS

3.2 HIDROCARBUROS

3.2.1 EXPLORACIÓN DE HIDROCARBUROS EN LAS ÁREAS SELVA MARÍA Y YACIMIENTO NORTE, PROVINCIA DE FORMOSA

3.2.2 EXPLOTACIÓN NO CONVENCIONAL DE HIDROCARBUROS EN ALLEN, PROVINCIA DE RÍO NEGRO

3.2.3 POZOS PETROLEROS ABANDONADOS EN LA CUENCA NEUQUINA

3.3 MINERÍA

3.3.1 MINERÍA DEL LITIO

3.3.2 MINA "GONZALITO", PROVINCIA DE RÍO NEGRO

3.3.3 DERRAME EN LA MINA VELADERO, PROVINCIA DE SAN JUAN

3.4 CAMPOS ELECTRO-MAGNÉTICOS

3.4.1 INVESTIGACIÓN SOBRE LOS POSIBLES EFECTOS DE LOS CAMPOS MAGNÉTICOS SOBRE LA SALUD

3.4.2 CENTRO TRANSFORMADOR EN OLIVOS, PROVINCIA DE BUENOS AIRES

3.5 INDUSTRIA

3.5.1 EMPRESA REFINOR S.A., CAMPO DURÁN, PROVINCIA DE SALTA

3.5.2 SECTOR INDUSTRIAL PLANIFICADO (SIP) DE ALMIRANTE BROWN

3.5.3 RIESGO AMBIENTAL EN EL BARRIO LAS MERCEDES, VIRREY DEL PINO, MUNICIPIO DE LA MATANZA

3.6 RUIDOS Y VIBRACIONES

3.6.1 TIRO FEDERAL ROSARIO

3.7 OBRA PÚBLICA

3.7.1 AMPLIACIÓN DE LA AVENIDA PARQUE GENERAL PAZ

3.7.2 ATROPELLAMIENTO DE FAUNA SILVESTRE EN LA CONEXIÓN FÍSICA ROSARIO-VICTORIA

3.7.3 INUNDACIONES EN VILLA CELINA, PARTIDO DE LA MATANZA

3.8 ACTIVIDADES DE SERVICIO

3.8.1 MODIFICACIÓN ARTIFICIAL DEL CLIMA DESDE AERONAVES

4. GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS

4.1 RESIDUOS DE APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS

4.2 GESTIÓN DE LOS RESIDUOS EN EL ÁREA METROPOLITANA DE BUENOS AIRES

4.3 BASURAL MUNICIPAL DE LAS HERAS

5. INSTRUMENTOS DE LA POLÍTICA AMBIENTAL

5.1 SEGURO AMBIENTAL

5.2 ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

5.2.1 MINERÍA EN ANDALGALÁ, PROVINCIA DE CATAMARCA

5.3 ORDENAMIENTO AMBIENTAL DEL TERRITORIO

5.3.1 EMPRENDIMIENTO INMOBILIARIO EN VILLA GIARDINO, PROVINCIA DE CÓRDOBA

5.4 EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL

5.4.1 TENDIDO FERROVIARIO

5.4.2 PROYECTO REACTOR NUCLEAR ARGENTINO MULTIPROPÓSITO RA-10

5.4.3 TENDIDO ELÉCTRICO EN VILLA MERLO, PROVINCIA DE SAN LUIS

6. SEGUIMIENTO DEL CASO MATANZA – RIACHUELO

7. GESTIÓN DE ACTUACIONES

8. COLABORACIÓN CON INVESTIGACIONES DE LAS DEFENSORÍAS PROVINCIALES

8.1 HUNDIMIENTO DE BUQUES EN EL RÍO PARANÁ

9. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

9.1. SOSTENIBILIDAD DE LOS SISTEMAS DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS

(OBJETIVO 2, META 2.4)

9.2 GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS HÍDRICOS/CUENCAS

(OBJETIVO 6, META 6.5)

9.3 GESTIÓN DEL RIESGO/REDUCCIÓN DE MUERTES POR DESASTRES

(OBJETIVO 11, META 11.5)

9.4 GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS/PREVENCIÓN-REDUCCIÓN- RECICLAJE-REUTILIZACIÓN

(OBJETIVO 12, META 12.5)

9.5 CAMBIO CLIMÁTICO/ESTRATEGIAS Y PLANES NACIONALES (OBJETIVO 13, META 13.2)

9.6 GESTIÓN SOSTENIBLE DE ECOSISTEMAS MARINOS, PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN,

RESTAURACIÓN (OBJETIVO 14, METAS 14.1 Y 14.2)

9.7 GESTIÓN SOSTENIBLE DE BOSQUES, PREVENCIÓN DE LA DEFORESTACIÓN, RESTAURACIÓN

(OBJETIVO 15, META 15.2)

9.8 USO SOSTENIBLE DE ECOSISTEMAS TERRESTRES Y DE AGUA DULCE/GESTIÓN DE HUMEDALES

(OBJETIVO 15, META 15.1)

9.9 LUCHA CONTRA LA DESERTIFICACIÓN DE TIERRAS

(OBJETIVO 15, META 15.3)

ACTUACIÓN DEL ÁREA 4 DE USUARIOS, OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, (PÁGINAS 126 - 165)

INTRODUCCIÓN

1 PRINCIPALES QUEJAS

- 1.1 PORCENTAJE DE QUEJAS POR TIPO DE RECLAMO
- 1.2 PORCENTAJE DE QUEJAS SEGÚN DOMICILIO DEL RECLAMANTE

2. CANTIDAD DE CAUSAS RESUELTAS

3. SERVICIO DE GAS

- 3.1 TARIFA SOCIAL FEDERAL
- 3.2 FALTA DE REGLAMENTACIÓN DE LA LEY SOBRE RÉGIMEN TARIFARIO PARA ENTIDADES DE BIEN PUBLICO
- 3.3 AUDIENCIAS PÚBLICAS: POSICIÓN DE LA DEFENSORÍA SOBRE LOS NUEVOS CUADROS TARIFARIOS
- 3.4 INCREMENTO DE LA TARIFA DEL SERVICIO DE GAS
- 3.5 AUDIENCIA PÚBLICA POR PRECIO DEL GAS A BOCA DE POZO Y TARIFAS TRANSITORIAS
- 3.6 AUDIENCIA PÚBLICA REVISIÓN TARIFARIA INTEGRAL METROGAS S.A. Y GAS NATURAL BAN S.A.
- 3.7 PROGRAMA HOGARES CON GARRAFAS
- 3.8 INCREMENTOS EN EL PRECIO DE LA GARRAFA DE 10 KG
- 3.9 EXTENSIÓN DE REDES DE GAS NATURAL
 - 3.9.1 CASO EN EL BOLSÓN, PROVINCIA DE RÍO NEGRO
 - 3.9.2 CASO EN GENERAL PUEYRREDÓN, PROVINCIA DE BUENOS AIRES

4. SERVICIO DE ELECTRICIDAD

- 4.1 AUDIENCIA PÚBLICA REVISIÓN TARIFARIA EDENOR Y EDESUR
- 4.2 AUDIENCIA PÚBLICA RTI TRANSENER Y PRECIO ESTACIONAL DE LA ENERGÍA EN EL MERCADO ELÉCTRICO MAYORISTA
- 4.3 TARIFA SOCIAL PARA ELECTRODEPENDIENTES
- 4.5 RIESGOS A LA SEGURIDAD PÚBLICA POR DEFICIENCIAS EN EL TENDIDO DE LA RED
- 4.6 INTIMACIONES PARA SUSPENDER EL SERVICIO ELÉCTRICO POR PARTE DE EDES

5. SERVICIO DE AGUA Y SANEAMIENTO

- 5.1 INCREMENTO EN LA FACTURACIÓN DEL SERVICIO
- 5.2 FALTA DE AGUA EN BERNARDO DE IRIGOYEN, PROVINCIA DE MISIONES
- 5.3 PRESENCIA DE GLIFOSATO EN EL AGUA
- 5.4 CUESTIONAMIENTOS A FACTURACIÓN EN FORMA GLOBAL A LOS CONSORCIOS

6. SERVICIO DE TRANSPORTE AUTOMOTOR DE PASAJEROS Y SERVICIO FERROVIARIO

- 6.1 TARIFA SOCIAL SUBE
- 6.2 INCONVENIENTES CON LA ADQUISICIÓN Y CARGA DE LA TARJETA SUBE
- 6.3 FALTANTE DE TARJETAS SUBE
- 6.4 PRESUNTA SUSPENSIÓN DEL TREN UNIVERSITARIO

7. SERVICIO DE TRANSPORTE AEROCOMERCIAL

- 7.1 FALTA DE ILS EN EL AEROPUERTO DE CATAMARCA
- 7.2 FALTA DE RESPUESTA A UNA RECOMENDACIÓN POR PARTE DE LA ANAC

8. SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

- 8.1 FALTA DE SERVICIO TELEFÓNICO
- 8.2 CAÍDA DE UN POSTE TELEFÓNICO
- 8.3 FALTA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- 8.4 CUESTIONAMIENTOS POR FACTURACIÓN DE "SERVICIOS PREMIUM"
- 8.5 NUEVO REGLAMENTO DE TELEFONÍA CELULAR
- 8.6 FALTA DE SEÑAL EN MIRAMAR, PROVINCIA DE BUENOS AIRES
- 8.7 CUESTIONAMIENTO A LA INSTALACIÓN DE LÍNEAS INALÁMBRICAS

9. SERVICIO POSTAL

10. SERVICIOS VIALES Y SEGURIDAD VIAL

- 10.1 DEFICIENTE ESTADO DE LA RUTA NACIONAL N° 34
- 10.2 DEFICIENTE ESTADO DE LA RUTA NACIONAL N° 127
- 10.3 DEFICIENTE ESTADO DE LA RUTA NACIONAL N° 152
- 10.4 FALTA DE RESPUESTA A LOS RECLAMOS DE LOS VECINOS DE YALA, PROVINCIA DE JUJUY
- 10.5 DEFICIENTE ESTADO DE LA RUTA NACIONAL N° 22 TRAMO CIPOLLETTI -VILLA REGINA
- 10.6 INFRACCIONES DE TRÁNSITO EN RUTAS NACIONALES

11. ACTIVIDAD BANCARIA Y FINANCIERA

- 11.1 PROGRAMA DE CRÉDITOS ARGENTA DE LA ANSES
- 11.2 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- 11.3 DEFICIENCIAS EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN SUCURSALES DEL BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA
- 11.4 CRÉDITOS PROCREAR PARA LA CONSTRUCCIÓN, AMPLIACIÓN Y REFACCIÓN DE INMUEBLES
- 11.5 CUESTIONAMIENTOS A LA CALIDAD DE LOS COMPROBANTES DE LAS ENTIDADES BANCARIAS

12. ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE INGRESOS PÚBLICOS (AFIP)

- 12.1 DEMORA EN LA DEVOLUCIÓN DE IMPORTES RETENIDOS EN CONCEPTO DE ADELANTO DE IMPUESTO A LAS GANANCIAS

13. CONTRATO DE SEGUROS: DENEGACIÓN O DEMORAS EN LA COBERTURA Y FALTA DE INFORMACIÓN**14. TELEVISIÓN DIGITAL**

- 14.1 FALTA DE ENTREGA DE DECODIFICADORES
- 14.2 DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA SEÑAL

15. DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**ACTUACIÓN DEL ÁREA 5 DE SEGURIDAD SOCIAL Y TRABAJO (PÁGINAS 167 - 181)****INTRODUCCIÓN****1. MARCO NORMATIVO**

- 1.1 ASIGNACIONES FAMILIARES PARA MONOTRIBUTISTAS
- 1.2 LEY N° 27.253 Y RESOLUCIÓN GENERAL N° 3906 AFIP. RÉGIMEN DE REINTEGRO POR COMPRAS EN COMERCIOS DE VENTA MINORISTA Y SU IMPLEMENTACIÓN
- 1.3 SUBSIDIO POR DESEMPLEO
- 1.4 LEY N° 27.346, RESOLUCIÓN GENERAL AFIP N° 3976, Y DECRETO N° 1253/16

2. TEMAS DE MAYOR IMPACTO

- 2.1 ACTUALIZACIÓN DEL MONTO DE HABER DEVENGADO CORRESPONDIENTE A JUBILADO O PENSIONADO FALLECIDO, SIN JUICIO SUCESORIO
- 2.2 PERJUICIOS OCASIONADOS POR LA LIQUIDACIÓN DE COMPAÑÍAS DE SEGUROS DE RETIRO
- 2.3 FALTA DE PREVISIÓN NORMATIVA POR PARTE DE LA LEY N° 26.970
- 2.4 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA PARA LA ACREDITACIÓN DE FE DE VIDA DE LOS TITULARES Y/O APODERADOS DE JUBILACIONES PENSIONES DEL SIPA Y PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS (PNC)
- 2.5 DESVINCULACIONES DE TRABAJADORES DEL ESTADO
- 2.6 PROBLEMÁTICAS VIGENTES PROVENIENTES DEL EXTINTO SISTEMA DE CAPITALIZACIÓN
- 2.7 BENEFICIARIOS PREVISIONALES QUE NO CUENTAN CON LA GARANTÍA DEL HABER MÍNIMO
- 2.8 FALTA DE COBERTURA DE LA ASIGNACIÓN FAMILIAR Y DE LA ASIGNACIÓN UNIVERSAL POR HIJO (AUH)
- 2.9 FALTA DE RECONOCIMIENTO DE ASIGNACIONES FAMILIARES A BENEFICIARIOS QUE PERCIBEN HABERES PREVISIONALES INFERIORES A \$200
- 2.10 FALTA DE PERCEPCIÓN DE INCREMENTOS DISPUESTOS POR LEY DE MOVILIDAD N° 26.417
- 2.11 APORTES VOLUNTARIOS Y DEPÓSITOS CONVENIDOS. FALTA DE REGLAMENTACIÓN PARA LA PERCEPCIÓN DE LOS MISMOS
- 2.12 DESEMPEÑO DE LOS ORGANISMOS BAJO EL EJIDO DE COMPETENCIA DE ESTA INSTITUCIÓN, RECEPTORES DE ACCIONES EJERCIDAS POR ESTA DEFENSORÍA NACIONAL

ACTUACIÓN DEL ÁREA 6 ASESORÍA LEGAL Y TÉCNICA (PÁGINAS 182 - 199)

INTRODUCCIÓN

1. PROTECCIÓN INDIVIDUAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

2. PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

3. PROTECCIÓN COLECTIVA DE LOS DERECHOS HUMANOS

3.1 AUDIENCIA PÚBLICA

3.1.1 ANTECEDENTES

3.1.2 CONSECUENCIAS DE LA FALTA DE REALIZACIÓN DE AUDIENCIA PÚBLICA. DOCTRINA Y SENTENCIA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

3.1.3 COROLARIO

4. ACCIONES JUDICIALES EN LAS QUE INTERVIÑO EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN DURANTE 2016

5. JUICIOS YA INFORMADOS QUE REGISTRARON NOVEDADES DURANTE 2016

6. SANCIONES FICTAS

7. CONCLUSIONES

ACTUACIÓN DEL ÁREA 7 GRUPOS VULNERABLES (PÁGINAS 202 - 281)

INTRODUCCIÓN

ACTUACIÓN DE LA OFICINA DE DISCAPACIDAD

INTRODUCCIÓN

1. TEMAS DE MAYOR IMPACTO

2. ACCESIBILIDAD. CONVENCIÓN INTERNACIONAL SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y LEY N° 24.314

2.1. COMUNICACIÓN SONORA EN SUBTES PARA PERSONAS CIEGAS

2.2. RUPTURA DE LA CADENA DE ACCESIBILIDAD EN EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE METROBUS

2.3. ACCESIBILIDAD EN ESTACIONES DEL FERROCARRIL URQUIZA

2.4. FACILITAR EL ACCESO AL DERECHO PREVISTO EN LA LEY N° 25.635 MEDIANTE TARJETA SUBE

2.5. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y/O MOVILIDAD REDUCIDA AL

TRANSPORTE AUTOMOTOR DE LARGA DISTANCIA. PROYECTO COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DE TRANSPORTE (CNRT)

2.6. INVESTIGACIÓN SOBRE ACCESO A SILLAS DE TRASLADO PARA PERSONAS CON ATROFIA MUSCULAR ESPINAL EN AEROPUERTOS

2.7. ACCESO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL A LOS SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN

2.8. INVESTIGACIÓN SOBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN DE PERSONAS SORDAS E HIPOACÚSICAS

2.9 DERECHO A LA COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE PRÁCTICAS DE LENGUAJE SENCILLO Y DE FÁCIL

ACCESO DIRIGIDO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

3. DERECHO A TRANSITAR CON AUTONOMÍA Y EN CONDICIONES DE SEGURIDAD

3.1. IMPEDIMENTO A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD A VIAJAR SOLA EN UNA AEROLÍNEA

4. DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL

4.1. DERECHOS DE UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD MENTAL INTERNADA EN UNA CLÍNICA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

4.2. DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL EN LOS HOSPITALES JOSÉ T. BORDA Y BRAULIO A. MOYANO

4.3. DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL EN EL HOSPITAL INTERZONAL "DOMINGO CABRED"

5. DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

6. DERECHO A UN TRATO ADECUADO

6.1. TRATO ADECUADO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL EN EL ÁMBITO BANCARIO.

7. DERECHO AL ESPARCIMIENTO Y LA RECREACIÓN

7.1 DERECHOS DE NIÑOS Y NIÑAS CON DISCAPACIDAD A GOZAR DE UN ESPECTÁCULO EN ÁMBITO PÚBLICO O PRIVADO

8. DERECHOS DE NIÑAS Y NIÑOS CON DISCAPACIDAD Y SUS FAMILIAS

8.1. DERECHO A UNA VIVIENDA DIGNA PARA UNA FAMILIA DE UNA NIÑA CON DISCAPACIDAD. CRÉDITOS ASEQUIBLES

8.2. DERECHOS DE NIÑOS Y NIÑAS CON DISCAPACIDAD A UNA COBERTURA INTEGRAL DE PRESTACIONES A CARGO DEL PROGRAMA FEDERAL INCLUIR SALUD. LEY N° 24.901. ORIENTACIÓN FAMILIAR

8.3. DEMORAS QUE PONEN EN PELIGRO EL DERECHO A REHABILITACIÓN DE UN NIÑO CON DISCAPACIDAD Y A LA ECONOMÍA FAMILIAR

8.4. DERECHOS DE UN NIÑO A LA CONTINUIDAD DE SU TRATAMIENTO DE REHABILITACIÓN AMBULATORIO Y A SU INCLUSIÓN SOCIO-EDUCATIVA

8.5. DERECHOS DE UN NIÑO CON DISCAPACIDAD SEVERA A UNA ASISTENCIA INTEGRAL, TRASLADO, CUIDADOS DOMICILIARIOS Y MEJORAS DE VIVIENDA Y ENERGÍA ELÉCTRICA.

9. CERTIFICADO ÚNICO DE DISCAPACIDAD (CUD)

9.1. DIFICULTADES PARA SU OBTENCIÓN

9.2. VALIDEZ COMO INSTRUMENTO PÚBLICO EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL

9.3. EXIGENCIAS SUPERNUMERARIAS DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE AUTOMOTOR

9.4. RESTRICCIÓN DE EMPRESAS DE MEDIA Y LARGA DISTANCIA DE TRANSPORTE AUTOMOTOR A LA AUTONOMÍA Y LA LIBERTAD DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD

10. DERECHO AL TRABAJO Y AL EMPLEO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

10.1. INCUMPLIMIENTO DEL DECRETO N° 609/14. OBLIGACIÓN DE APLICAR LOS "AJUSTES RAZONABLES"

10.2. CASOS DE PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA LEY N° 25.689 Y OTROS RECLAMOS LABORALES

11. DERECHO A LA EDUCACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES CON DISCAPACIDAD

11.1. REUNIONES CON ONGS Y REPRESENTANTES DEL GRUPO ART.24

11.2. ACTUACIONES INICIADAS EN EL MARCO DE LOS ENCUENTROS CON ONGS DEDICADAS A PROMOVER LA INCLUSIÓN EDUCATIVA DE NIÑOS, NIÑAS, JÓVENES O ADULTOS CON DISCAPACIDAD

12. SOLICITUDES DE SUBSIDIOS. LEY N° 22.431

13. PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE

14. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS). AGENDA 2030

15. CONVENIOS

ACTUACIÓN DE LA OFICINA DE GÉNERO

INTRODUCCIÓN

1. TEMÁTICAS DE INTERVENCIÓN

1.1 PREVENCIÓN, ASISTENCIA Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES

1.1.1. MARCO NORMATIVO

1.1.2. INVESTIGACIONES SOBRE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

1.1.3. #NIUNAMENOS #PARODEMUJERES

1.2. CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE PARTO HUMANIZADO Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA OBSTÉTRICA

1.2.1. MARCO NORMATIVO

1.2.2. MESAS DE TRABAJO

- 1.2.3. EXHORTACIONES SOBRE VIOLENCIA OBSTÉTRICA
- 1.3. VIOLENCIA LABORAL. PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN INSTITUCIONAL ANTE DENUNCIAS POR VIOLENCIA DE GÉNERO, ACOSO SEXUAL Y DISCRIMINACIÓN DE GÉNERO
 - 1.3.1. CASOS PRESENTADOS
 - 1.3.2. PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN INSTITUCIONAL ANTE DENUNCIAS POR VIOLENCIA DE GÉNERO, ACOSO SEXUAL Y DISCRIMINACIÓN DE GÉNERO
- 1.4. PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL COLECTIVO LESBIANAS, GAYS, BISEXUALES Y PERSONAS TRANSEXUALES (LGBT)
 - 1.4.1. MARCO NORMATIVO
 - 1.4.2. INVESTIGACIÓN DE OFICIO SOBRE POLÍTICAS PÚBLICAS DESTINADAS A LOGRAR UNA IGUALDAD DE GÉNERO Y EL PLENO DERECHO A LA IDENTIDAD DE LAS PERSONAS LGBT
 - 1.4.3. SOBRE EL TRÁMITE DE OTRAS DENUNCIAS
 - 1.4.4. CASOS RESUELTOS Y EXHORTACIONES ESPECÍFICAS SOBRE DENUNCIAS DEL COLECTIVO LGBT
 - 1.4.5. REUNIONES CON ENTIDADES U ORGANIZACIONES ESPECÍFICAS Y ASISTENCIA A EVENTOS ESPECIALES
 - 1.4.6. CONVENIOS CON ONGS QUE ABOGAN POR LOS DERECHOS DEL COLECTIVO LGBT
- 1.5. ACCESO A LOS TRATAMIENTOS DE REPRODUCCIÓN MÉDICAMENTE ASISTIDA (RMA)
 - 1.5.1. EXHORTACIONES SOBRE RMA
- 1.6. ACCESO A LA INTERRUPCIÓN LEGAL DEL EMBARAZO (ILE)

2. OTRAS ACCIONES E INTERVENCIONES DE LA OFICINA DE GÉNERO

- 2.1. PRESENTACIÓN DE INFORME ANTE EL COMITÉ PARA LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN CONTRA LA MUJER (CEDAW)
- 2.2. PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN DE UN INFORME REGIONAL SOBRE VIOLENCIA OBSTÉTRICA
- 2.3. DISERTACIÓN EN EL CONGRESO IBEROAMERICANO SOBRE VIOLENCIA OBSTÉTRICA
- 2.4. CAPACITACIÓN A OPERADORXS DE LA LÍNEA 144
- 2.5. PARTICIPACIÓN EN LA XIII CONFERENCIA REGIONAL SOBRE LA MUJER DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE, ORGANIZADA POR LA COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (CEPAL)

3. CONCLUSIONES

ACTUACIÓN DE LA OFICINA DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

INTRODUCCIÓN

1. ÁMBITO DE INTERVENCIÓN

2. TEMAS DE MAYOR IMPACTO

- 2.1 CASO D.

3. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

4. CONCLUSIONES

ACTUACIÓN DE LA OFICINA DE PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD

INTRODUCCIÓN

- 1.1. LA PRISIÓN PREVENTIVA COMO REGLA
- 1.2.- UTILIZACIÓN DE COMISARÍAS COMO CENTROS DE DETENCIÓN PERMANENTE
- 1.3.- EL PRETENDIDO FIN RESOCIALIZADOR DE LA PENA PRIVATIVA DE LIBERTAD

2.- TEMAS DE MAYOR IMPACTO

- 2.1.- ALIANZA ESTRATÉGICA POR NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES AFECTADOS POR EL SISTEMA PENAL (NNAASP)
- 2.2.- "PROGRAMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE. AGENDA 2030"
- 2.3.- CURSOS Y SEMINARIOS

3. ALIANZAS ESTRATÉGICAS

INTRODUCCIÓN

1. TEMAS DE MAYOR IMPACTO

- 1.1 RECONOCIMIENTO TERRITORIAL
- 1.2 PERSONERÍA JURÍDICA
- 1.3 PARTICIPACIÓN Y CONSULTA PREVIA, LIBRE E INFORMADA
- 1.4 ACCESO A LA JUSTICIA
- 1.5 DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES

2. INVESTIGACIONES DESTACADAS

- 2.1 COMUNIDAD PARAJE LA PUNTANA, PROVINCIA DE SALTA
- 2.2 COMUNIDAD AZUL PAMPA., PROVINCIA DE JUJUY
- 2.3 COMUNIDADES SAWA Y AGUAS VERDES, PROVINCIA DE SAN JUAN
- 2.4 COMUNIDAD MAPUCHE LOF WINKUL NEWEN
- 2.5 COMUNIDAD HUARPE PELATAY, PROVINCIA DE MENDOZA
- 2.6 COMUNIDADES INDÍGENAS BIÓSFERA DE YABOTÍ, PROVINCIA DE MISIONES
- 2.7 RALLY DAKAR 2016
- 2.8 COMUNIDAD AVA GUARANÍ DE IWI IMEMBY, PROVINCIA DE BUENOS AIRES
- 2.9 RECONOCIMIENTO DE DOCUMENTO KACHI YUPI
- 2.10 COMUNIDAD AGUAY-POTY, PROVINCIA DE MISIONES
- 2.11 DECRETO P.E.N 672/2016 DE CREACIÓN DEL CONSEJO CONSULTIVO Y PARTICIPATIVO DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS DE LA REPÚBLICA ARGENTINA
- 2.12 MESA DE DIÁLOGO CONFLICTO LA TROCHITA

3. VISITAS A TERRITORIO

- 3.1 PROVINCIA DE FORMOSA
- 3.2 PROVINCIA DE SALTA
- 3.3 PROVINCIA DE CHACO

4. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

5. PRESENTACIONES ANTE SISTEMA DE NACIONES UNIDAS

- 5.1 EXAMEN PERIÓDICO UNIVERSAL (EPU)
- 5.2 FORO PERMANENTE PARA LAS CUESTIONES INDÍGENAS

ACTUACIÓN DE LA OFICINA POR LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS

INTRODUCCIÓN

1. TEMAS DE MAYOR IMPACTO

- 1.1 RECONOCIMIENTO TERRITORIAL
- 1.2 PERSONERÍA JURÍDICA
- 1.3 PARTICIPACIÓN Y CONSULTA PREVIA, LIBRE E INFORMADA
- 1.4 ACCESO A LA JUSTICIA
- 1.5 DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES

2. INVESTIGACIONES DESTACADAS

- 2.1 COMUNIDAD PARAJE LA PUNTANA, PROVINCIA DE SALTA
- 2.2 COMUNIDAD AZUL PAMPA., PROVINCIA DE JUJUY
- 2.3 COMUNIDADES SAWA Y AGUAS VERDES, PROVINCIA DE SAN JUAN
- 2.4 COMUNIDAD MAPUCHE LOF WINKUL NEWEN
- 2.5 COMUNIDAD HUARPE PELATAY, PROVINCIA DE MENDOZA
- 2.6 COMUNIDADES INDÍGENAS BIÓSFERA DE YABOTÍ, PROVINCIA DE MISIONES
- 2.7 RALLY DAKAR 2016
- 2.8 COMUNIDAD AVA GUARANÍ DE IWI IMEMBY, PROVINCIA DE BUENOS AIRES
- 2.9 RECONOCIMIENTO DE DOCUMENTO KACHI YUPI
- 2.10 COMUNIDAD AGUAY-POTY, PROVINCIA DE MISIONES
- 2.11 DECRETO P.E.N 672/2016 DE CREACIÓN DEL CONSEJO CONSULTIVO Y PARTICIPATIVO DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

2.12 MESA DE DIÁLOGO CONFLICTO LA TROCHITA

3. VISITAS A TERRITORIO

3.1 PROVINCIA DE FORMOSA

3.2 PROVINCIA DE SALTA

3.3 PROVINCIA DE CHACO

4. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

5. PRESENTACIONES ANTE SISTEMA DE NACIONES UNIDAS

5.1 EXAMEN PERIÓDICO UNIVERSAL (EPU)

5.2 FORO PERMANENTE PARA LAS CUESTIONES INDÍGENAS

ACTUACIÓN DE LA OFICINA DE TRATA DE PERSONAS Y MIGRANTES

INTRODUCCIÓN

1. ATENCIÓN DE CASOS INDIVIDUALES

1.1 BÚSQUEDA DE PERSONAS

1.1.1 CASO EN VILLA DEVOTO

1.1.2 CASO EN PUENTE 12

1.2 TRATA Y EXPLOTACIÓN DE PERSONAS

1.2.1 CASO EN CALLE AZOPARDO

1.2.2 CASO EN CERES, PROVINCIA DE SANTA FE

2. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE TRATA Y EXPLOTACIÓN DE PERSONAS.

2.1 ENTREVISTAS

2.2 PRINCIPALES OBSERVACIONES REALIZADAS

3. INFORMES ESPECIALES Y ELABORACIÓN DE MATERIAL DIDÁCTICO DE CONCIENTIZACIÓN

3.1 INVESTIGACIONES CUANTITATIVAS Y CUALITATIVAS

3.2 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LAS VÍCTIMAS

3.3 MATERIAL ELABORADO POR LA OFICINA

4. CONVENIOS

5. CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN Y PREVENCIÓN

5.1 CAPACITACIONES

ACTUACIÓN DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN (PAG 282 - 289)

OBJETIVOS

1. REDES SOCIALES
 - 1.1 WHATSAPP
 - 1.2 FACEBOOK
 - 1.3 TWITTER
 - 1.4 INSTAGRAM
 - 1.5 YOUTUBE
 - 1.6 NEWSLETTER
 - 1.7 FLICKR
 - 1.8 FOURSQUARE
2. ISSUU
3. OBSERVATORIO DE FEMICIDIOS
4. PÁGINAS WEB
5. PROGRAMA DE RADIO "LA GENTE Y SU DEFENSOR"
6. COMUNICADOS DE PRENSA: GACETILLAS Y COLUMNAS DE OPINIÓN
7. SÍNTESIS DE NOTICIAS
8. DISEÑO DE PIEZAS GRÁFICAS

ACTUACIÓN DEL ÁREA DE RELACIONES INSTITUCIONALES E INTERIOR (PAG 290 - 305)

INTRODUCCIÓN

1. CONVENIOS

- 1.1 COOPERACIÓN TÉCNICA CON LA AUDITORÍA GENERAL DE VILLA MARÍA
- 1.2 COOPERACIÓN TÉCNICA CON LA HONORABLE LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE MENDOZA
- 1.3 COOPERACIÓN TÉCNICA CON LA ASOCIACIÓN CIVIL "MADRES DEL DOLOR";
- 1.4 COOPERACIÓN TÉCNICA CON LA LIGA ARGENTINA DE PROTECCIÓN AL DIABÉTICO (LAPDI)
- 1.5 COOPERACIÓN TÉCNICA CON EL CONSEJO NACIONAL DE COORDINACIÓN DE POLÍTICAS SOCIALES
- 1.6 COOPERACIÓN TÉCNICA CON LA FUNDACIÓN DESCIDA
- 1.7 COOPERACIÓN TÉCNICA CON LA FUNDACIÓN COMISIÓN CATÓLICA ARGENTINA DE MIGRACIONES (FCCAM)
- 1.8 COOPERACIÓN TÉCNICA CON LA FUNDACIÓN PARA ESTUDIO E INVESTIGACIÓN DE LA MUJER (FEIM)
- 1.9 COOPERACIÓN TÉCNICA CON EL MINISTERIO PÚBLICO DE LA DEFENSA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
- 1.10 COOPERACIÓN TÉCNICA CON EL FORO DE ABOGADOS DE SAN JUAN
- 1.11 GRUPO DE TRABAJO INTERDISCIPLINARIO DERECHOS SOCIALES Y POLÍTICAS PÚBLICAS
- 1.12 COOPERACIÓN TÉCNICA CON LA ASOCIACIÓN DE TRAVESTIS, TRANSEXUALES Y TRANSGÉNEROS DE ARGENTINA (ATTTA) Y "LA FULANA"; ESPACIO DE LESBIANAS Y MUJERES BISEXUALES
- 1.13 ADENDA AL CONVENIO CON LA FEDERACIÓN ARGENTINA DE LESBIANAS, GAYS, BISEXUALES Y TRANS (FALGBT)
- 1.14 COOPERACIÓN TÉCNICA CON EL COMISIONADO PARLAMENTARIO PARA EL SISTEMA PENITENCIARIO DE LA REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY
- 1.15 CONVENIO ESPECÍFICO CON EL CONSEJO NACIONAL DE LAS MUJERES
- 1.16 CONVENIO MARCO CON EL CENTRO LATINOAMERICANO DE ADMINISTRACIÓN PARA EL DESARROLLO
- 1.17 COOPERACIÓN TÉCNICA CON EL CENTRO UNIVERSITARIO DE IDIOMAS (CUI)
- 1.18 COOPERACIÓN TÉCNICA CON LA FUNDACIÓN MICROJUSTICIA
- 1.19 COOPERACIÓN TÉCNICA CON LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE JUJUY
- 1.20 COOPERACIÓN TÉCNICA CON LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN PLURINACIONAL DE BOLIVIA

2. PLENARIOS DE LA ASOCIACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO DE LA REPUBLICA ARGENTINA (ADPRA)

- 2.1 I PLENARIO. CIUDAD DE VILLA CARLOS PAZ, CORDOBA. 8 Y 9 DE ABRIL
- 2.2 II PLENARIO. CIUDAD DE CORRIENTES. 11 Y 12 DE AGOSTO
- 2.3 III PLENARIO. CIUDAD DE SAN MIGUEL DE TUCUMÁN. 21, 22 Y 23 DE SEPTIEMBRE
- 2.4 IV PLENARIO Y JORNADA UNICEF. SAN CARLOS DE BARILOCHE. 2, 3 Y 4 DE NOVIEMBRE

3. ACTIVIDADES INTERINSTITUCIONALES DE CARÁCTER INTERNACIONAL CON LA FEDERACIÓN

IBEROAMERICANA DE OMBUDSMAN (FIO)

3.1 TALLER DE EXPERTOS PARA LA ELABORACIÓN DE UNA PROPUESTA Y PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL PARA LA FIO 2016 – 2020

3.1.1 REUNIÓN EXTRAORDINARIA DEL CONSEJO RECTOR PARA LA PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL FIO 2016-2020. LISBOA, PORTUGAL. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO POR LA DEFENSORÍA, VINCULADO A LA AGENDA 2030 DE NACIONES UNIDAS. 10 Y 11 DE MARZO

3.1.2 PROPUESTA PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL PARA LA FIO 2016 – 2020

3.2 PROPUESTA ARGENTINA PARA QUE FIO ADHIERA A LOS ODS: PRESENTACIÓN DEL CUADERNILLO RESUMEN DEL TRABAJO DE LAS ACTUACIONES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN ARGENTINA

3.3 XXI CONGRESO Y ASAMBLEA GENERAL DE LA FIO. SANTA CRUZ DE TENERIFE, ESPAÑA. 22, 23 Y 24 DE NOVIEMBRE

4. ACTIVIDADES CON EL INSTITUTO LATINOAMERICANO DEL OMBUDSMAN (ILO)

4.1 SEMINARIO INTERNACIONAL «LOS NUEVOS DESAFÍOS PARA LAS INSTITUCIONES DEFENSORAS DE LOS DERECHOS HUMANOS». BUENOS AIRES. 19 Y 20 DE MAYO

4.2 VIIª ASAMBLEA GENERAL. BUENOS AIRES. 20 DE MAYO

4.2.1 DECLARACIÓN DE BUENOS AIRES

5. OTRAS ACTIVIDADES

5.1 VISITA DEL RELATOR ESPECIAL DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE RACISMO, DISCRIMINACIÓN RACIAL Y XENOFobia

5.2 VISITA DEL MINISTRO FEDERAL DE JUSTICIA Y LA EMBAJADORA DE AUSTRIA

5.3 VISITA DE LA RELATORA ESPECIAL SOBRE VIOLENCIA DE GÉNERO DE LA ONU, DUBRAVKA

SIMONOVIC. INFORME SOBRE LA CREACIÓN DEL OBSERVATORIO DE FEMICIDIOS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN

5.4 PARTICIPACIÓN DE LA FERIA DEL LIBRO DE LA MATANZA Y DEL PROGRAMA DE LA DEFENSORÍA EN

LAS ESCUELAS, CON LA PRESENTACIÓN DEL LIBRO «LOS CHICOS CUENTAN»; DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE La Matanza.

OFICINA DE INTERIOR INTRODUCCIÓN

1. TEMAS QUE DIERON ORIGEN A MAYOR NÚMERO DE RECLAMOS
2. CANTIDAD DE CASOS RESUELTOS
3. DIFUSIÓN Y DOCENCIA
4. CONCLUSIÓN

ACTUACIÓN DEL ÁREA RELACIONES INTERNACIONALES (PÁGINAS 306 - 315)

INTRODUCCIÓN

1. CONSEJO DE DERECHOS HUMANOS DE LAS NACIONES UNIDAS (31ª REUNIÓN), 29 FEBRERO AL 24 DE MARZO DE 2016 | DEBATE ANUAL DE ALTO NIVEL SOBRE LA INCORPORACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS (RESOLUCIÓN 16/21 HRC) | TEMA: LA AGENDA 2030 PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LOS DERECHOS HUMANOS, CON ÉNFASIS EN EL DERECHO AL DESARROLLO

1.1 DECLARACIÓN DEL CIC

2. 29ª CONFERENCIA ANUAL DEL COMITÉ INTERNACIONAL DE COORDINACIÓN DE LAS INSTITUCIONES NACIONALES PARA LA PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS (CIC) ; DESAFÍOS ACTUALES A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

2.1 PRESENTACIÓN

2.2 CONTEXTO

2.3 OBJETIVOS

2.4 SUBTEMAS

2.5 RESULTADOS

2.5.1 DECLARACIÓN FINAL ADOPTADA POR LA ALIANZA GLOBAL DE INSTITUCIONES NACIONALES DE DERECHOS HUMANOS EN SU CONFERENCIA ANUAL DE 2016 "RETOS ACTUALES PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS"

3. PROCESO DE REACREDITACIÓN

3.1 SUBCOMITÉ DE REACREDITACIÓN

4. ENCUENTRO CON INDH REGIONALES

5. OBSERVACIÓN DE PROTESTA SOCIAL

6. VISITAS INTERNACIONALES

6.1 RELATOR ESPECIAL DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE RACISMO, DISCRIMINACIÓN RACIAL Y XENOFOBIA

6.2 MINISTRO FEDERAL DE JUSTICIA Y LA EMBAJADORA DE AUSTRIA

6.3 RELATORA ESPECIAL SOBRE VIOLENCIA DE GÉNERO DE NACIONES UNIDAS

6.4 DEFENSOR DEL PUEBLO DE BOLIVIA

PROGRAMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE. AGENDA 2030. (PÁGINAS 316 - 329)

ESTADÍSTICAS (PAG 330 - 333)

IDENTIDAD Y CIUDADANÍA

1. ACTUACIÓN DEL AREA



INTRODUCCIÓN

Conforme lo establece nuestra Constitución Nacional en su artículo 86, el Defensor del Pueblo tiene la misión de defensa y protección de los derechos, garantías e intereses tutelados en la Carta Magna. El Área I de Identidad y Ciudadanía coadyuva con el Defensor en su misión, abordando lo referido a los derechos no contemplados por las demás Áreas específicas; entre ellos se destacan el derecho a la identidad jurídica, a la identidad biológica, a petionar ante las autoridades, a la libertad de expresión, a la no discriminación, el derecho a la memoria verdad, justicia y su correspondiente reparación, vivienda, a un nivel de vida adecuado, deporte, recreación y desarrollo integral de las personas, seguridad ciudadana, entre otros. Actuamos ante vulneración de derechos de los ciudadanos en temas vinculados con la Defensa Civil y las acciones ante catástrofes; ex combatientes de Malvinas, colegios y asociaciones profesionales; Inspección General de Justicia, Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES), Instituto Nacional contra la Discriminación, Xenofobia y el Racismo (INADI), organizaciones religiosas, padrones electorales, Registro Nacional de las Personas (RENAPER), Registro Nacional de Reincidencia, Registros Nacionales de la Propiedad del Automotor y Créditos Prendarios, promoción y protección familiar; Registros de la Propiedad Inmueble; leyes reparatorias, entre otros.

Derecho a la Identidad

El derecho a la identidad es un derecho fundamental de todo ser humano, y es indispensable para poder beneficiarse de los demás derechos fundamentales.

Se encuentra reconocido en nuestra Constitución Nacional en forma expresa a través del art. 75 inc. 22 con la incorporación con jerarquía constitucional de distintos Tratados Internacionales de Derechos Humanos, tales como la Convención de los Derechos del Niño (art. 8), Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (art. 24), Declaración Universal de Derechos Humanos (art. 15) y Convención Americana sobre los Derechos Humanos (art. 3, 18 y 20).

Este derecho consiste en el reconocimiento jurídico y social de una persona como sujeto de derechos y responsabilidades y, a su vez, le otorga pertenencia a un Estado, un territorio, una sociedad y una familia, condición necesaria para preservar la dignidad de las personas. La identidad de una persona constituye un proceso que comienza antes del inicio de su vida y se prolonga más allá de su muerte.

El Estado, tiene el deber de asegurar los medios necesarios para contar con una identidad particular y su constatación con carácter oficial, así como proveer los mecanismos institucionales y normativos que operen el servicio público de registro y certificación de la existencia de una persona, y las variaciones a su estado civil.

Es fundamental que cada individuo cuente con una identidad, que ésta sea preservada y que pueda en todo momento acreditarla, haciendo valer su propia personalidad en todas las actividades y manifestaciones legítimas que desee.

Sin embargo, durante 2016 hemos recibido en la Defensoría distintos pedidos de intervención frente a la vulneración del derecho a la identidad, siendo los más característicos la duplicidad de DNI, demoras y/o inconvenientes en las rectificaciones de partidas de nacimientos, certificación de datos, DNI observados, siendo algunos casos dignos de destacar.

Documento Nacional de Identidad (DNI) - Presunta duplicidad de DNI

Una ciudadana requirió la intervención de esta Institución manifestando problemas por una presunta duplicidad de DNI que le imposibilitaba realizar trámites ante Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES). Por tal motivo, y a requerimiento de esta Defensoría, el RENAPER produjo respuesta informando que por error en la toma del trámite se había producido la duplicidad de la que diera cuenta la presentante. Una vez advertido y verificado el error, el RENAPER procedió a inhibir una de las matrículas dando vigencia al número que le correspondía originariamente a la presentante, instruyendo al área de jurídicos para que anulase el duplicado. A ello se abonó copia de la certificación para ser presentada ante la ANSES, y poder así dar por satisfecho su reclamo y solución del problema planteado.

Certificación de datos

Al igual que en 2015, se tramitaron varios casos en los que los ciudadanos denunciaban presunta duplicidad en el número de DNI, es decir haber tomado conocimiento a través de distintos organismos públicos o privados que otro ciudadano poseía su mismo número. Realizadas las gestiones pertinentes se obtuvieron por parte del RENAPER los certificados de datos con el número correspondiente a cada uno de los presentantes, para eventualmente presentarlos por ante la autoridad que así lo requiera. Asimismo, el RENAPER explicó que en muchos casos de supuesta duplicidad se debe a errores en los asientos de las bases informáticas de otros organismos, públicos o privados.

En 2016, se presentaron los siguientes casos:

- La interesada manifestó que al presentarse a cobrar su haber jubilatorio en la sucursal Paraná del Banco Nación le informaron que en los registros figuraba como desaparecida y que, de acuerdo a sus recibos de sueldos, existía otra persona de sexo masculino con su mismo número de documento, que sería un ciudadano con domicilio en Tandil. Se requirió al Banco, que informara la fuente para sostener que la interesada se encontraba fallecida, en respuesta manifestó que el error se

debió a un cruzamiento de datos y que el mismo estaría solucionado. Con posterioridad, se comunicaron del Banco haciendo saber que la interesada habría cobrado su haber sin inconvenientes corroborando la información suministrada con la interesada quien agradeció la gestión y resultado de la intervención.

- Una ciudadana de Entre Ríos realizó una presentación ante la oficina del Defensor de esa provincia por los inconvenientes que estaba padeciendo ante la presunta duplicidad de su DNI.

En su presentación, destacaba que tomó conocimiento que otra persona tendría su mismo número de matrícula al realizar una compra en un comercio de Paraná. Luego se dirigió al Registro Civil local donde le informaron que no existiría duplicidad de su DNI. Sin embargo, en ANSES le indicaron que existía otro ciudadano, que figuraba con el mismo número de CUIT. En ese marco, se cursó un pedido de informes al RENAPER, a fin de obtener información sobre la supuesta duplicidad del documento, y recibimos certificación del Organismo dando cuenta que la ciudadana se encontraba identificada bajo el número que siempre había tenido. Al entender que el error se encontraría en las bases de datos del ANSES y AFIP, se sugirió a la interesada que concurriera a dichas Instituciones con la certificación de datos del RENAPER brindada por la institución y se derivó la actuación para ser evaluada por los responsables de las áreas IV y V, la primera de Usuarios, Obras y Servicios Públicos, Economía, Finanzas y Tributos, que contempla AFIP y la segunda, que aborda temáticas referidas a la ANSES para la prosecución, de corresponder, de la actuación.

Inconvenientes con la numeración de DNI

Un tema frecuente en la Defensoría son las presentaciones de ciudadanos por inconvenientes en la numeración del DNI.

Es el caso de una señora que se acercó a esta Institución planteando dicha problemática. Detalló en su presentación que el RENAPER le comunicó telefónicamente que su número de matrícula le correspondería a otra persona y que a ella le tocaría otro número, que hasta el momento desconocía. Estaba transitando la licencia por maternidad y el

cambio le implicaría una serie de trámites y dificultades para gozar de los beneficios propios por su estado, por desconocer su nueva numeración de DNI. En ese marco, tomamos contacto con el RENAPER, a fin de obtener información sobre la cuestión y solicitar la correspondiente certificación de datos, confirmando el Organismo requerido que a la presentante se le había cambiado la numeración del DNI, adjuntando la correspondiente certificación de datos en donde surgía su nuevo número. De esa manera, se envió la copia de la nota y el original de la certificación, para que la interesada pueda realizar los trámites correspondientes.

Dificultades para la renovación del DNI

Se promovió una actuación de oficio ante una nota periodística que dio cuenta de problemas con la renovación del DNI de un ciudadano de 76 años que al presentarse a tramitar la misma ante una oficina del RENAPER en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se encontró con que no había sistema, negándosele información. Ante su insistencia le brindaron los teléfonos de la Sede Comunal 10 ya que dicha oficina no poseía línea telefónica propia, donde tampoco fue atendido Según lo expresado por otros ciudadanos, dichas cuestiones son habituales.

Entendiendo el hecho en el marco de las competencias del Defensor, se inició una investigación a fin de determinar si existía alguna disfuncionalidad en la atención del centro de documentación rápida del RENAPER cuestionado. Como primera medida se puso en conocimiento de los hechos al Organismo, quien en respuesta expresó que efectivamente el Centro de documentación rápida N° 10 habría tenido inconvenientes con el sistema por 72 hs, produciéndose demoras y la interrupción total de la atención a los ciudadanos, informando además que habían tomado intervención y que el inconveniente se encontraba solucionado, de modo tal que estaban dadas las condiciones para que el ciudadano pudiera renovar su DNI sin ninguna dificultad.

DNI observados

Se han recibido diferentes reclamos a lo largo del

año vinculados al desconocimiento que tienen los ciudadanos respecto de las razones por las cuales sus trámites de DNI se encuentran observados por RENAPER. Si bien a través de la página web pueden conocer el estado del trámite, para el caso “observado”, no tienen información de los motivos de dicha observación.

Un caso a destacar, es el de una ciudadana que debió atravesar por esta circunstancia. En su presentación manifestó que su trámite de DNI se encontraba observado y que intentó infructuosamente conseguir información por parte del RENAPER. Se cursó requisitoria al Organismo, quien informó que ante distintos datos que necesitan corroborar, la ciudadana “al momento del inicio del trámite aporte copia del DNI, pasaporte o cédula donde conste huella digital legible para la realización del cotejo dactiloscópico”. De esta manera, dimos a conocer la respuesta a la interesada, quien aportó la documentación solicitada, lo que reanudó el trámite y permitió recibir en su domicilio el nuevo DNI.

En igual sentido, se recuerda el caso de una señora que presentó una queja manifestando haber tramitado su DNI tras el robo de sus pertenencias en diciembre de 2015, donde le informaron que en diez días recibiría el nuevo ejemplar en su domicilio. Desde entonces, concurrió cuatro veces al RENAPER, donde era citada a para cumplir con distintas instancias del trámite sin darle mayores detalles de la demora de su ejemplar, más que la referencia a que había existido un error.

Desde la Institución corroboramos a través de la página web del Ministerio del Interior y Transporte que el trámite había sido observado, por lo que cursó pedido de informes al RENAPER a fin de obtener mayor información sobre la cuestión. El Organismo requerido dio respuesta destacando que “se ha procedido a rehacer la documentación sobre la base del DNI presentado por la ciudadana, quien podrá presentarse en la oficina seccional que elija para cumplimentar el trámite que le ha sido observado; en esta oportunidad no tendrá inconvenientes para que se le de curso a su solicitud”. Se puso en conocimiento la respuesta a la

interesada, quien al tiempo obtuvo su nuevo DNI. Falta de DNI por dificultades para acceder a las oficinas del Registro Civil (Comunidades Indígenas). Hay grupos específicos, como es el caso de los niños y adultos pertenecientes a comunidades indígenas quienes por su situación de vulnerabilidad tienen dificultades para acceder al reconocimiento de su identidad, en muchos casos no han inscripto sus nacimientos. Por lo tanto, algunos no cuentan con DNI y esa circunstancias conlleva la imposibilidad de poder beneficiarse del goce de otros derechos fundamentales como ser al estudio, a trabajos registrados, a programas de salud, a planes asistenciales, a subsidios, a votar, entre otros.

Invocando esta problemática, se presentó un grupo de personas ante la Oficina del Defensor del Pueblo de la Nación en la provincia de Chaco, haciendo saber que en los parajes Pampa Chica, Campo Medina, Lote Cuatro, Campo Nuevo, Cuarta Legua, Lote Diez, Santa Rita, Santos Lugares, Diez de Mayo, Campo Los Toros, Colonia Ombú, Tres Leguas, Las Muñecas y Campo Alemania, no existían oficinas del Registro Civil para tramitar el DNI y que debían viajar hasta las ciudades Pampa del Indio o General San Martín para poder tramitar el documento, debiendo en algunos casos viajar 30, 40, 50 y hasta 60 kilómetros, no contando con los medios físicos ni económicos para ello.

Para poder documentar a todos los habitantes de dichas zonas, en su gran mayoría pertenecientes a comunidades indígenas, la Defensoría del Pueblo de la Nación, colaboró en la organización y ejecución de un operativo en territorio, junto al Defensor del Pueblo del Chaco y la Secretaría de Asuntos Registrales de dicha provincia, a fin de llevar a la localidad de Miraflores y parajes aledaños un Registro Móvil. Con el objetivo de colaborar e intentar documentar a la mayor cantidad de personas posibles, quien se encuentra a cargo de la receptoría del Defensor en Chaco, junto a un equipo de la Defensoría del Pueblo local, localizaban a ciudadanos de otros parajes más distantes para trasladarlos hasta la oficina móvil y luego los regresaban a sus domicilios. De esta manera, se logró documentar a más de 670 integrantes de las comunidades.

Partidas de Nacimiento

Rectificación de Partidas de Nacimiento

El origen de este tipo de requerimientos se suele dar, en la gran mayoría de los casos, por dos razones: la primera, en donde el interesado solicita la rectificación de su partida por un error por parte de la Administración al momento de confeccionarse la misma, y la segunda, es a raíz de los efectos que se generan en los casos de reasignación de un nuevo número de DNI a una persona (por duplicidad), quien debe rectificar su partida de nacimiento como así también las partidas de nacimientos de sus hijos.

Este es el caso de una ciudadana que realizó una presentación solicitando la intervención de la Defensoría debido a la demora para obtener las partidas de nacimiento rectificadas de sus cuatro hijos.

Expresó que al intentar solicitar la Asignación Universal por Hijo (AUH) ante el ANSES, descubrió que el número de DNI que tenía hasta el momento, no le pertenecía, debiendo esperar que el RENAPER se expida asignándole nuevo número de matrícula. Una vez obtenido el nuevo DNI debió solicitar la rectificación de las partidas de nacimiento de sus hijos, ante el registro correspondiente.

Ante la demora en expedirse, se solicitó al RENAPER de la provincia de Buenos Aires que informara el estado del expediente poniendo hincapié en la necesidad urgente de la interesada por contar con las partidas.

Ante la falta de respuesta por parte del Registro, se realizaron distintas gestiones oficiosas para que se resolviera el expediente, logrando finalmente que le entregaran las partidas rectificadas de todos sus hijos, las cuales presentó ante ANSES para iniciar el pedido de asignación es universales.

Solicitud de Partidas de Nacimiento

El Defensor del Pueblo de la Nación recibe frecuentemente solicitudes de copia certificada de partida de nacimiento de ciudadanos o ciudadanas que viven actualmente en una determinada provincia y nacieron en otra, y les es materialmente imposible afrontar los gastos que implica trasladarse a su ciudad de origen para tramitar la partida de

nacimiento ante el Registro correspondiente, por lo cual recurren a esta Institución en búsqueda de una solución.

De esta manera, y entendiendo dichas solicitudes en el marco de las competencias que habilita a este Organismo para proceder en el caso, se cursaron distintos pedidos de informes a los distintos Registros Civiles provinciales o bien, a través de las casas de provincia, a fin de solicitar que se remitan los documentos en cuestión.

Tal es el caso, de un interesado de Rosario, quien pidió la intervención del Defensor ante inconvenientes en la obtención de las partidas de nacimiento de sus cinco nietos. Argumentó la necesidad de contar con ellas para realizar la actualización de los DNI de cada uno de los menores, quienes por razones de violencia familiar, debieron trasladarse junto a su madre desde la provincia de Buenos Aires a Rosario.

Se cursaron pedido de informes al Registro Provincial de las Personas perteneciente a la provincia de Buenos Aires, para remita la documentación requerida y luego de distintas gestiones oficiosas, recibimos nota del organismo, adjuntado las partidas de nacimiento de tres de los menores dado que dos habían sido anotados en otros distritos de la República Argentina.

A través de la Oficina del Defensor en Rosario se enviaron los originales recibidos y se corroboró con el ciudadano que los documentos le fueron entregados. El interesado agradeció la gestión y manifestó que respecto de las otras dos partidas las tramitaría en un futuro viaje a su lugar de origen, dándose por concluida la presente actuación. Otra ciudadana oriunda de la provincia de San Luis se acercó a la Oficina del Defensor de esa provincia solicitando nuestra intervención a fin de obtener la partida de nacimiento de su hija, argumentando la necesidad de contar con la misma, para tramitar la renovación del DNI de la menor y no disponer de los recursos necesarios para viajar y realizar la gestión. Se cursó pedido a la Coordinación Externa de la Casa de la Provincia de San Luis, quien envió rápida respuesta con copia certificada de la partida de nacimiento solicitada. El original fue enviado por correo y entregado en mano a la interesada a través de la Receptoría del Defensor del Pueblo en San Luis.

Habiéndose corroborado la recepción de la documentación por parte de la particular, se concluyó la actuación. En igual sentido, otro ciudadano tucumano, solicitó nuestra intervención a fin de obtener su partida de nacimiento, que se encontraba en Salta, donde había nacido. Cursamos un pedido a la Casa de dicha Provincia, cuya respuesta fue recibida con la documentación solicitada, la que enviamos al interesado a través de la Receptoría del Defensor del Pueblo en Tucumán. Corroborada su recepción, se concluyó la actuación.

Una ciudadana de Tucumán, recurrió al Defensor a través de nuestra Oficina en esa provincia, para obtener las partidas de nacimiento de sus dos hijos, oriundos de Mendoza. La interesada argumentó la necesidad de contar con las partidas de sus hijos para realizar distintos trámites y no tener los recursos necesarios para viajar y realizar la gestión. Se cursó un pedido a la Casa de la Provincia de Mendoza, a fin de solicitar nos remitan los documentos en cuestión y luego de distintas gestiones oficiosas, personal de la Defensoría retiró la documentación de dicha sede. Habiéndose enviado la documentación requerida al interesado a través de la Receptoría del Defensor del Pueblo en Tucumán, para que las mismas sean entregadas en mano a la solicitante.

Certificado de Inscripción Negativa

Es el trámite a través del cual se solicita a la Oficina del Registro Civil del lugar de nacimiento de una persona, que expida un certificado donde haga constar que el nacimiento del solicitante no se haya inscripto en esa dependencia.

El certificado de inscripción negativa es requerido para poder realizar la inscripción cuando el nacimiento no se realizó dentro del plazo establecido, ya sea que deba realizarse a través de una inscripción administrativa (de los 60 días a los 12 años del nacimiento), o bien a través de inscripción judicial (más de 13 años de edad). Al igual que las partidas de nacimientos este certificado, debe gestionarse ante el Registro Civil del lugar donde se produjo el nacimiento.

Una ciudadana solicitó la intervención del Defensor a través de la receptoría en Rosario, para obtener una "certificación negativa de inscripción" de su hija. La particular, adujo que tuvo a la menor,

en mayo de 2014 en el Hospital Jorge O. Vázquez en Juan José Castelli, Chaco, pero a los días regresó a su ciudad natal para inscribirla y le solicitan dicho trámite expedido por el Registro Civil correspondiente a la jurisdicción donde nació la menor. También destacó no contar con los medios necesarios para trasladarse hasta esa provincia para tramitar dicha documentación personal.

Se cursó un pedido a la Casa de la Provincia de Chaco y a los días recibimos comunicación telefónica de su representante dando cuenta que el certificado de inscripción negativa de la menor fue girado desde la provincia y personal de la Defensoría debería retirarlo por el Area de Registros de dicho lugar. Una vez retirada la documentación y agregada copia al expediente, se envió original junto a una nota dirigida a la interesada a través de la receptoría del Defensor en Rosario, Provincia de Santa Fe, por carta certificada, para que le fuera entregada en mano a la misma.

Identidad Biológica

Programa de Derecho a la Identidad

Después de más de un quinquenio de vigencia del Programa de Derecho a la Identidad del DPN, surge la necesidad de redoblar los esfuerzos, como así también de buscar nuevas herramientas útiles que permitan mejorar su objetivo: aportar elementos valiosos que permitan al interesada/o encontrar a sus padres biológicos.

Cabe recordar, que dicho Programa consiste en una investigación administrativa que se plasma a través de pedidos de informes a distintos organismos nacionales (en los términos del artículo 23 de la Ley N° 24.284) y provinciales con el fin de recabar información que permita identificar a la familia biológica, siempre y cuando exista en aquellos documentación obrantes en sus registros.

Abordamos tanto casos de personas que han sido adoptadas legalmente como así también los casos de niños que han sido entregados sin intervención judicial.

Como se afirmó en otras oportunidades, la búsqueda de los padres biológicos de quienes solicitan la intervención de la Defensoría del Pueblo constituye una problemática compleja y el éxito depende de la utilización de múltiples herramien-

tas: la información que podría haber en distintos registros públicos, recurrir a distintas base de datos, aportes que pueda generar la familia o el círculo cercano que conoce el origen biológico de quien lo busca, ubicación y entrevistas a los testigos del nacimiento, requerir expedientes judiciales de adopción, etc.

Un caso que refleja la diversidad de acciones que pueden acarrear este tipo de investigaciones es el de una señora que se acercó al Organismo en búsqueda de su madre biológica, aportando dos pistas: la obstetra que constató el nacimiento según la partida de nacimiento; y el apellido de un letrado que habría intervenido en su supresión de identidad. En razón de ello, se cursó requerimiento a la Dirección de Registro, Fiscalización y Sanidad de Fronteras del Ministerio de Salud de la Nación para que informe si la persona que figuraba como partera se encontraba matriculada y remita cualquier dato filiatorio de la misma. Si bien la respuesta del Organismo fue afirmativa, no se registró el número del DNI de la profesional, dato necesario para saber a través de la base de datos del sistema previsional si desempeña tareas bajo relación de dependencia. A efectos de contar con tal dato, se cursó pedido de informes a la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), quien otorgó el título de obstetra. Se cursaron requerimientos a la ANSES y del Instituto de Previsión Social de la Provincia de Buenos Aires. En ambos casos, la respuesta fue negativa.

Por otra parte, tanto el Colegio de Abogados de la Provincia de Buenos Aires como el Colegio Público de Abogados de la Capital Federal respondieron en forma negativa sobre la existencia de un matriculado con el apellido denunciado por la presentante. Actualmente, se están evaluando distintas acciones a fin de proseguir con la investigación, informando los resultados provisorios a la interesada y solicitando su colaboración con el aporte de nuevos datos.

Durante el transcurso del año se realizaron distintas presentaciones ante la Defensoría solicitando la colaboración del Organismo para la búsqueda de identidad biológica:

» Un señor se acercó para buscar a su padre biológico, aportando una pista suministrada por la madre biológica, consistente en el nombre del progenitor (sin apellido) quien cursaba estudios

en el Instituto Superior de Educación Física N° 1 "Dr. E. Romero Brest" previo a su gestación. Dicho Colegio aportó el listado de alumnos de diversos cursos con sus respectivos DNI, del que surgieron tres personas que tenían tal nombre. Por su parte, el RENAPER informó el último domicilio denunciado de las personas identificadas, consiguiendo con ese dato que el interesado se entrevistara con uno de ellos, quien accedió a realizarse un estudio de ADN.

» En otro caso, se inició una investigación con el aporte de la interesada quien sostuvo que en su apropiación pudieron haber intervenir sus abuelos paternos quienes la habrían traído de un viaje de Europa, solicitando la intervención de esta Institución para conocer si los mismos salieron y/o ingresaron del país durante 1967 y, en caso afirmativo, si existen registro del ingreso de dichas personas con un neonato o niño. En respuesta a nuestra requisitoria la Dirección Nacional de Migraciones confirmó el ingreso de sus abuelos en la fecha señalada y se solicitó amplíe la información para confirmar si registra el ingreso de una menor y cualquier dato que la permita identificar a la misma, ello con el fin de corroborar o no la hipótesis planteada por la presentante.

» Otra ciudadana solicitó la intervención de la Defensoría narrando diversos hechos que permitiría dudar sobre si se produjo la muerte de un niño que alumbró en marzo del 1981 en el Hospital General de Agudos Dr. Pirovano. La primera línea de investigación consistió en saber si existe registro de inhumación del menor en cuestión y en razón de ello se cursó requerimiento a la Dirección General de Cementerios del Ministerio de Ambiente y Espacio Público del Gobierno. En respuesta al requerimiento cursado, dicha Dirección expresó que "según las constancias del sistema Informático de los Cementerios de la Ciudad de Buenos Aires (SI-CBA), no constan datos de inhumación del niño, en ninguno de los tres Cementerios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Flores-Recoleta-Chacarita), ni tampoco consta el haber ingresado a Crematorio para su cremación".

El Hospital Pirovano remitió copia de los asientos del libro de partos del período en que se produjo el mismo, donde consta el nacimiento del niño. De la documentación recolectada surgió que el neonato habría fallecido según el certificado de defun-

ción obrante en la investigación, aunque se desconoce el destino del cuerpo del mismo. Se solicitó al Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas Del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires una copia legible de la documentación adjunta que corresponda al acta de defunción y todo otro escrito que permita conocer el destino del cuerpo de dicho menor, continuando hasta la fecha con la implementación de distintas acciones tendientes a esclarecer los hechos denunciados.

Búsqueda de paradero

Se recibió una presentación, derivada de la Defensoría del Pueblo de Bolivia, en la cual una señora de nacionalidad boliviana solicitó la intervención de esta Institución a fin de conocer el paradero de su hijo biológico. Relató que su hijo nació en Argentina en 1971 y que, cuando tenía 6 meses de edad, se enfermó y, ante esta situación y varios problemas económicos que tuvo, se vio en la necesidad de dejarlo en oficinas del Ministerio de Bienestar Social con sus documentos y ropa, volviéndose a su país natal. Posteriormente por varios años trató de recuperar la custodia de su hijo pero que la persona que se hizo cargo del niño, cambio varias veces de domicilio, y no lo pudo ubicar más.

Se realizaron múltiples pedidos de informes a diferentes organismos públicos -a la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia de la Nación, a la Dirección General del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, al RENAPER- y a raíz de información recibida, se llegó a la conclusión de que podría estar detenido en una Unidad Penal. Con ese dato, se efectuaron una serie de requerimientos a diferentes juzgados y patronatos de liberados, para determinar si continuaba privado de su libertad y de ser así en que unidad penitenciaria. Finalmente se pudo determinar que se encontraba detenido en el Complejo Penitenciario Federal de Ezeiza, información que fue suministrada a la presentante.

Derecho a la Vivienda

En relación a la vivienda, los temas más frecuentes por los que se acercaron los ciudadanos en búsqueda de ayuda, suelen ser los vinculados a

demora en la escrituración de viviendas de Programas Nacionales, el mal estado de las viviendas adquiridas a través de un Programa o Plan Nacional de Viviendas, programas habitacionales inconclusos, entre otros.

Este es el caso de un ciudadano que se comunicó vía correo electrónico señalando la falta de conclusión de obras relacionadas al Plan Federal de Viviendas de la localidad de Tolosa, falta de gas natural, ausencia de SUM, unidad sanitaria, entre otras, acompañando en su denuncia, testimonio fotográfico del estado actual del barrio y las viviendas. Formulada la requisitoria del caso, la Secretaría de Vivienda y Hábitat del Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda de la Nación informó que "conforme a nuestros registros, las obras ejecutadas en la localidad de Tolosa, partido de La Plata corresponden al ACU 762/05, la cual se encuentra finalizada con un avance físico del 100%, por lo que no se inició una investigación administrativa al figurar la misma cumplida, no existiendo a la fecha otro registro de obras ejecutadas en la localidad referida".

Atento a que la información suministrada no se condecía con los testimonios fotográficos, se comisionó a personal de la Institución para constituirse en el lugar de los hechos. Ante las incongruencias detectadas por esta Defensoría, la citada Secretaría inició inmediatamente una auditoría para determinar el avance físico real de las obras denunciadas, toda vez que el avance financiero no se concordaba con lo que fuera rendido por el Ente Ejecutor mediante declaración jurada. Tiempo después, el citado organismo remitió copia del informe producido por la Dirección de Control de Gestión del FONAVI del 23/09/2016, arribando la auditoría a las siguientes conclusiones:

"De los tres acuerdos visitados concluimos: a) El ente executor no posee documentación de ninguna de las obras referidas; b) Del ACU 762/05, 410 viviendas en Ringuelet y Tolosa se construyeron 402 que se encuentran terminadas. El Instituto de Vivienda de la Provincia de Buenos Aires presenta Acta de Recepción definitiva por las 410 viviendas; c) Del ACU 1978/07, 182 viviendas en Ringuelet, 150 se encuentran terminadas y entregadas mientras que 32 viviendas no fueron terminadas y la obra respectiva se encuentra paralizada hace varios años, d) Del ACU 1260/08, 115 viviendas en

Tolosa cuenta con un avance financiero de 17,5% y la obra no se inició; e) Por lo tanto se solicita al municipio presentar ante esta secretaría un relevamiento pormenorizado del estado actual de las Obras sin concluir”.

Se requirió información ampliatoria a la Secretaría de Vivienda y Hábitat del Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda de la Nación teniendo en cuenta las irregularidades mencionadas y se notificó al interesado lo actuado.

Leyes Reparatorias

El presente apartado trata sobre la demora y/o inconvenientes en resolver las solicitudes de beneficios en el marco de “leyes reparatorias” para aquellas personas que fueron objeto de de violaciones de derechos humanos cometidas por el Estado en tiempos de interrupción del orden institucional, las cuales se encuentran previstas en las Leyes Nros. 24.043, 24.321, 24.411, 25.914, 26.564 y 26.913. Todas estas leyes forman parte de las distintas políticas públicas llevadas adelante por el Estado, a partir de la recuperación de la democracia, cuyo objetivo es “la reparación integral de las víctimas del terrorismo de Estado” y de alguna manera, entre otras tantas medidas, reparar los daños provocados por los responsables de los delitos de lesa humanidad.

Durante el transcurso de 2016 se han incrementado significativamente las quejas ante este Organismo por esta temática a raíz de las demoras por parte de la Secretaría de Derechos Humanos en expedirse.

Ley N° 24.043 - Indemnización para ex Detenidos

Prevé una reparación patrimonial para las personas que estuvieron detenidas a disposición del Poder Ejecutivo Nacional o por orden emanada de tribunales militares, dentro del período comprendido entre el 6 de noviembre de 1974, fecha en que se declaró el estado de sitio, y el 10 de diciembre de 1983. Asimismo, contempla un incremento para quienes hubieran muerto durante el cautiverio o sufrido lesiones gravísimas.

Uno de los tantos casos que se tramitó ante esta Defensoría es el de un interesado que se acercó

planteando la demora en resolver su expediente administrativo en el que solicitaba la reparación patrimonial prevista en Ley N° 24.043 en trámite ante la Secretaría de Derechos Humanos de la Nación, pese hallarse en situación apremiante (v. gr.: vive en una casa prestada), delicados problemas de salud, como así también cuenta con más de 76 años de edad.

Ante nuestra intervención y distintas gestiones pertinentes, la Dirección de Gestión de Políticas Reparatorias informó que se le había reconocido el beneficio solicitado, adjuntaron copia de la resolución dictada, la que se puso en conocimiento del interesado.

Ley N° 26.564 (desde 1955) - ampliación de los beneficios de las leyes N° 24.043 y N° 24.411

Esta Ley prevé una reparación patrimonial ampliando los beneficios que otorgan las leyes N° 24.043 y N° 24.411, sus ampliatorias y complementarias a los siguientes beneficiarios:

» A aquellas personas que, entre el 16 de junio de 1955 y el 9 de diciembre de 1983, hayan estado detenidas, hayan sido víctimas de desaparición forzada, o hayan sido muertas en alguna de las condiciones y circunstancias establecidas en las mismas.

» A las víctimas del accionar de los rebeldes en los acontecimientos de los levantamientos del 16 de junio de 1955 y del 16 de septiembre de 1955, sea que los actos fueran realizados por integrantes de las Fuerzas Armadas, de seguridad o policiales, o por grupos paramilitares o civiles incorporados de hecho a alguna de las fuerzas.

» A los militares en actividad que por no aceptar incorporarse a la rebelión contra el gobierno constitucional fueron víctimas de difamación, marginación y/o baja de la fuerza.

» A quienes hubieran estado en dicho período, detenidos, procesados, condenados y/o a disposición de la Justicia o por los Consejos de Guerra, conforme lo establecido por el Decreto N° 4161/55, o el Plan CONINTES (Conmoción Interna del Estado), y/o las leyes Nros. 20.840, 21.322, 21.323, 21.325, 21.264, 21.463, 21.459 y 21.886.

» A quienes hubieran sido detenidos por razones

nidas, desaparecidas o muertas, la Ley prevé que los beneficios sean percibidos por sus causahabientes conforme a los términos de las Leyes Nros. 24.043 y N° 24.411.

Dentro de la gran cantidad de quejas recibidas invocando la demora en resolver la solicitud del Beneficio previsto en Ley N° 26.564, se destaca la de una ciudadana que inició su solicitud en 2012 y al momento de recurrir a nuestra Institución no contaba con novedades en relación a la misma.

Se cursó pedido de informe a la Dirección de Gestión de Políticas Reparatorias, quienes informaron que el expediente había sido dictaminado y archivado en la Coordinación de fondos del Archivo de la CONADEP-SDH con resolución Ministerial N° 719. Se sugirió a la interesada que se acerque a dicha dependencia para tomar vista de la Resolución recaída ya que según sus dichos nunca fue notificada.

Ley N° 26.913 - Pensión para ex presos-políticos de la República Argentina

Esta Ley otorga una pensión graciable para aquellas personas que acrediten haber estado detenidas por causas políticas, gremiales y/o estudiantiles hasta el 10 de diciembre de 1983, de acuerdo a las previsiones establecidas por la norma.

Un caso para destacar, entre tantos que se han presentado, es la solicitud de intervención de una ciudadana quien se presentó en la Institución ante la demora en resolverle la solicitud de beneficio por Ley N° 26.913, manifestando que cumplía con los requisitos legales y que había presentado la documentación correspondiente. Ante nuestra requisitoria, la Secretaría de Derechos Humanos a través de la Dirección de Gestión de Políticas Reparatorias informó que tenía informe técnico positivo en el Departamento Técnico Administrativo de la Secretaría antes mencionada. Contando con dicha Información, tiempo después, corroboramos a través del sistema informático de la ANSES que se le había otorgado el beneficio solicitado, haciendo saber a la interesada que próximamente sería puesto al cobro.

Ley N° 25.914 - Nacidos en cautiverio o menores detenidos

Esta Ley establece beneficios para las personas que hubieren nacido durante la privación de la libertad de sus madres, o que siendo menores hubiesen permanecido detenidos en relación a sus padres, siempre que cualquiera de éstos hubiese estado detenido y/o desaparecido por razones políticas, ya sea a disposición del Poder Ejecutivo Nacional y/o tribunales militares; y para aquellas que por alguna de esas circunstancias, hayan sido víctimas de sustitución de identidad.

Uno de los tantos casos que se han presentado es el de un ciudadano solicitando la intervención de la Defensoría en relación a un expediente que inicio en 2015 donde pedía acogerse a beneficio previsto en Ley N° 25.914 desconociendo el estado del trámite al momento de presentarse en esta Institución. Se solicitó información a la Secretaría de Derechos Humanos quien informó que el interesado "había solicitado dicho beneficio por haber sido privado de su libertad junta a su madre en 1974. De las constancias agregadas surge que él y su madre fueron imputados por tenencia de municiones de guerra y material para la preparación de explosivos (artículo 189 bis del Código Penal) siendo sobreseído total y definitivamente en 1975. No surge ni del relato de los hechos ni de las pruebas acompañadas que la detención padecida por el causante sea en relación a su madre, pues fue el mismo detenido e imputado. Por tal razón, se remitió el expediente a la Ley N° 26.564 para analizar la posibilidad de encuadrar el caso en las previsiones del art. 5° de dicha Norma". Esta información fue suministrada al interesado asesorándolo en relación a la misma.

Demoras en los trámites de solicitud de beneficios

A partir de mediados de 2016, la Defensoría recibió más de doscientas quejas por demoras en los trámites de solicitudes de beneficios en el marco de alguna o varias de las "leyes reparatorias". Advirtiéndose un incremento inusual respecto de años anteriores y con el fin de investigar si ello se correspondía con una falla sistemática de la administración, se dio inicio a una investigación de ofi-

cio conforme las previsiones del art. 15 de la Ley N° 24.284 tendientes a procurar prever los mecanismos que permitan eliminar o disminuir dicho carácter. En ese marco, se formularon mecanismos que permitan eliminar o disminuir dicho carácter. En ese marco, se formularon distintos pedidos de informes a la Secretaría de Derechos Humanos a fin de indagar los motivos a los que obedece la demora en resolver.

Frente al retraso inicial de brindar respuesta y la gran cantidad de presentaciones realizadas en el último período, se mantuvieron reuniones con funcionarios de dicha Secretaría con el fin de obtener mecanismos para canalizar en forma eficaz y eficiente una rápida respuesta a las solicitudes de beneficios en el marco de las “leyes reparatorias” e indagar los motivos a los que obedecía la demora en expedirse. Producto de la investigación llevada a cabo, la Dirección de Gestión de Políticas Reparatorias brindó respuesta a través de un informe general y otro que da cuenta de la situación individual de cada caso.

El Informe General refleja la situación actual y los motivos a los que obedece la demora en resolver los expedientes, a saber: “1.- La refacción de las oficinas de la calle 25 de mayo 544/552 en razón de su situación edilicia; 2.- la gran cantidad de expedientes a resolver lo que motivó un relevamiento de los casos cuyo resultado arrojó un total de 8.816 casos, según el siguiente detalle: Ley N° 20.043: 3982 casos, Ley 24.321: 520 casos, Ley N° 24.411: 1006 casos, Ley N° 25914: 4045 casos, Ley N° 26564: 3.392 casos, Ley N° 26913: 8.816 casos, Area Exilio 5.931 casos; 3- En cuanto a la Unidad Ad Hoc Exilio existe un atraso administrativo subsistente; 4. Necesidad de realizar saneamiento de la base de datos; 5.- Se llevó adelante un relevamiento de las resoluciones ministeriales de beneficios reparatorios otorgados”.

Asimismo informaron que a fin de agilizar la información se implementó un área de recursos humanos y un correo electrónico institucional de consulta de estado de los expedientes y se implementará el sistema de expediente digital GDE para los nuevos beneficios reparatorios a iniciarse. Además, se encuentran trabajando en el mejoramiento de los procedimientos respecto de la comprobación de las lesiones previstas en las leyes Nros. 24.043 y

25.914 y de la conformación de las juntas médicas.

Veteranos de Guerra de Malvinas

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

Se destaca la presentación de un Comodoro retirado residente en la provincia de Córdoba, quien manifiesta haber iniciado los trámites pertinentes ante el ANSES para ser incluido en las Leyes N° 23.848 y 24.892 y así poder acceder a los beneficios de la “Pensión Honorífica de Veteranos de Guerra del Atlántico Sur”, y que pese a que han transcurrido 23 meses no ha tenido respuesta a su petición.

En tal sentido, se cursó pedido de informe al Director Ejecutivo de la ANSES, como así también se realizaron gestiones ante la Unidad de Asistencia a Veteranos de Malvinas, logrando que en noviembre de 2016, le sea otorgado el mencionado beneficio.

También se han recibido algunas quejas vinculadas a la demora y falta de respuesta en la resolución del expediente en trámite por ante el Ministerio de Defensa, relacionado a distintas solicitudes de ex soldados conscriptos que durante el conflicto de Malvinas prestaron servicios militares, con motivo de haberse encontrado convocados y desplazados en diferentes bases del territorio nacional, en apoyo a las actividades que tenían lugar en los Teatros de Operaciones Malvinas (TOM) y del Atlántico Sur (TOAS), quienes solicitan ser incluidos en los beneficios previstos por Ley N° 23.848, toda vez que la ley mencionada no incluye a los

ex soldados conscriptos, “movilizados” entre sus beneficiarios.

Ante la falta de respuesta a los reclamos y presentaciones de pronto despacho de los interesados, realizamos distintos requerimientos al Ministerio de Defensa quien evidenció una falta de colaboración para remitir respuesta a los pedidos de informes cursados.

Casos destacados

Presunta discriminación a portador de HIV

Durante 2016 se han recibido algunas denuncias de ciudadanos que relatan hechos que entienden sería discriminatorios, por los cuales realizaron las correspondientes denuncias ante el INADI planteando ante el Defensor del Pueblo, en su gran mayoría, la falta de información del curso dado a su denuncia y en algunos casos las demoras en resolver por parte del Organismo.

Es el caso de un ciudadano quien en su queja manifiesta haber sido víctima de malos tratos y discriminación en el ámbito de una Facultad Nacional por ser portador de HIV, denunciando los hechos ante la Institución Universitaria y ante el INADI. Se formularon los requerimientos del caso, obteniendo respuesta por parte del INADI quien refirió al estado del expediente iniciado en junio de 2015, y que el mismo se encontraba para Dictaminar. Luego de un tiempo, y en respuesta a distintas requisitorias cursadas, el Organismo informó que el presentante había interpuesto recurso de revisión el 16 de mayo de 2016, remitiéndose el mismo a la Dirección de Asuntos Jurídicos para que se expida, quien dictaminó en los siguientes términos: "estima pertinente declarar improcedente el recurso interpuesto por el recurrente. Sin perjuicio de ello, y en virtud de garantizar los derechos invocados por el presentante, se proceda a la revisión del mismo por ante la Dirección de Asistencia a la Víctima". Realizada la revisión, esta última confirmó el Dictamen sosteniendo que "no surgían elementos que permitan encuadrar la conducta denunciada en los términos de la Ley N° 23.592, normas concordantes y complementarias, precedentemente citadas, como conducta discriminatoria", información que fue notificada al interesado.

Falta de pago del viático a autoridades de Mesa Electoral

Se recibieron al inicio de 2016 diversas presentaciones de ciudadanos solicitando la intervención del Defensor del Pueblo, por la falta de pago del viático por haberse desempeñado como autoridad de mesa para las elecciones nacionales de 2015. Al respecto, se requirió información a la Dirección

Nacional Electoral, respondiendo sobre el estado de trámite de cada uno de los reclamos presentados. En tal sentido, se puso en conocimiento a los interesados sobre la respuesta dada de cada presentación, por parte del Organismo requerido, obteniendo en la gran mayoría resolución favorable a su pretensión.

Registro Nacional de Reincidencias - Certificado de Antecedentes Penales

Se presentó un ciudadano solicitando la intervención del Defensor del Pueblo, manifestando haber gestionado un certificado de antecedentes penales, ante el Registro Nacional de Reincidencias, para ser presentado en lugares de trabajo, y que en el mismo surge que registra una causa judicial en 1976. El interesado manifestó que ha solicitado el referido certificado en varias oportunidades, desde 1997, para ser presentado en diferentes lugares para conseguir trabajo y nunca tuvo antecedentes registrados, y que este informe le ocasiona un grave perjuicio e impedimento a la hora de buscar empleo. Se le informó que debía requerir al Juzgado interviniente la certificación del estado de su situación procesal para luego presentarlo ante las autoridades pertinentes. Una vez obtenida la certificación emitida por la Cámara en lo Criminal de la Tercera Circunscripción Judicial, se remitió, a través de esta Institución, el documento original al Área Legal y Técnica del Registro Nacional de Reincidencias para que expida un nuevo certificado de antecedentes penales.

Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad del Automotor y Créditos

Durante 2016 se recibieron algunas denuncias por ante el Defensor vinculadas a la actividad desarrollada por los Registros Seccionales de la Propiedad del Automotor dependientes de la Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad del Automotor y Créditos Prendarios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación normalmente vinculadas a la agilización de trámites, liberación de certificados de transferencia, pagos de aranceles.

Un ciudadano requirió la intervención de esta Ins-

titución para solicitar que el Registro de la Propiedad Automotor, rectificara el número de DNI que figura en su título en razón de corresponderle a otra persona, lo cual le ocasionaba la imputación de multas que no le corresponden. Realizada la investigación correspondiente, el Registro solicitó la remisión del legajo y subsanó el error en la carga de datos, ordenando al encargado del Registro la modificación en el sistema informático, que permitió así dar solución al problema planteado y corregir de este modo los datos consignados erróneamente. A ello se agrega que se requirió al encargado del Registro que extreme los recaudos de control a los fines de evitar que se repitan situaciones similares a la comentada.

Oficina de Gestión de Conflicto

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

Talleres, Capacitaciones y Diplomaturas

»Taller sobre intercambios de experiencias y articulación en mediación comunitaria. En la Defensoría del Pueblo de la Nación se llevó a cabo durante los meses de febrero y marzo de 2016 un taller sobre intercambios de Experiencias y Articulación en Mediación Comunitaria donde participaron directivos y mediadores de la Dirección de Mediación del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, del Ministerio de Justicia de la Nación, de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires y del Consejo de la Magistratura de la Ciudad. También han concurrido investigadores de la Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires y del CAJ del Barrio Villa 31.



» Taller de formación en mediación comunitaria en la localidad de Escobar Entre abril y julio de 2016 se realizó un taller destinado a referentes sociales, funcionarios municipales, docentes e integrantes de la sociedad civil. La convocatoria fue realizada por la Defensoría del Pueblo de Escobar y la Defensoría del Pueblo de la Nación .



» Diplomado y postgrado universitario “Conflicto Social, Urbana y territorial. Prevención-gestión-transformación de conflictos”. Villa María-Córdoba.



» Curso de Operadores Comunitarios en Gestión de Conflictos. Pilar, Provincia de Buenos Aires. Se llevó a cabo en la localidad de Pilar entre agosto y octubre un curso de cinco encuentros de operadores comunitarios en gestión de conflictos. La convocatoria fue realizada por la Defensoría del Pueblo de la Nación, el Municipio y la Defensoría del Pueblo de Pilar.

» Curso de Formación en Gestión de Conflictos y Mediación en la Comunidad. Itzaingó, Provincia de Buenos Aires. Se llevó adelante entre octubre y noviembre un curso de cinco encuentros destinado a funcionarios municipales, directivos de escuela, dirigentes vecinales y miembros de la sociedad civil sobre Gestión de conflictos y Mediación en la comunidad. Fue organizado por la Defensoría del Pueblo de la Nación, la de la Provincia de Buenos Aires y la de Itzaingó. Asimismo, contó con el patrocinio del Municipio de esa localidad.

Jornadas, Paneles, Encuentros, Charlas y Conferencias

» Jornada de Capacitación e intercambio de experiencias en mediación. San Miguel de Tucumán. Dicha jornada se realizó el 5 de abril en la sede del Centro de Mediación Judicial y fue organizada por la Defensoría del Pueblo de la Nación, en convocatoria conjunta con el Poder Judicial. En este encuentro participaron integrantes del Poder Judicial de la provincia y mediadores del registro.



» Jornada de Acceso a la Justicia y Mediación. Ciudad Autónoma de Buenos Aires El 5 de julio se llevó adelante en la Legislatura una jornada para debatir el estado del acceso a la justicia en la Ciudad. Fue organizada por la Defensoría del Pueblo de la Nación, el Consejo de la Magistratura de la Ciudad, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad, y el Gobierno de la Ciudad..



» 1er Congreso Argentino de Mediación. San Miguel de Tucumán Se brindó un taller de Mediación Comunitaria en el Congreso Argentino de Mediación organizado por el Poder Judicial de la Provincia de Tucumán que se llevó adelante el 21 de octubre en la Ciudad de San Miguel de Tucumán. También se participó ese mismo día de la ponencia presentada por la Defensoría del Pueblo de la Provincia sobre experiencias del Centro de Mediación Comunitaria.

» Taller sobre Gestión Constructiva de Conflictos



Urbanos, sociales y Territoriales. Río Cuarto. Córdoba

El 27 de octubre se llevó adelante en el Salón Blanco del Palacio Municipal, un taller destinado a dirigentes sociales, líderes comunitarios, miembros de juntas vecinales, mediadores, docentes, concejales y funcionarios municipales. Se organizó desde la Defensoría del Pueblo de la Nación con un trabajo activo de la Delegación en esa ciudad, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad y el Municipio de Río Cuarto.



Jornada sobre Gestión de Conflictos en el campo educativo

» Escuela de la República de Costa Rica, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El 29 de febrero se realizó una jornada de formación a todo el cuerpo directivo y docente de la escuela primaria sobre la temática de gestión de conflictos en el ámbito educativo e interculturalidad.



» Colegio San Pablo Norte. Los Polvorines. Provincia de Buenos Aires.

El 14 de septiembre se llevaron adelante dos encuentros con alumnos del colegio secundario San Pablo Norte de Los Polvorines sobre la temática de gestión de conflictos y cultura y discriminación.



» Alumnos de la UBA.

Durante mayo, junio y agosto se llevaron adelante jornadas con alumnos del Ciclo Básico Común (CBC) y de la Facultad de Derecho de la UBA sobre la temática de difusión de derechos y el rol de la Defensoría del Pueblo de la Nación en la tutela de los Derechos Humanos.

SALUD ACCIÓN SOCIAL EDUCACIÓN CULTURA

2. ACTUACIÓN DEL AREA



INTRODUCCIÓN

El Área de Salud, Acción Social, Educación y Cultura, presenta el vigésimo primer Informe Anual, correspondiente al año 2016. Durante el período se iniciaron, 601 actuaciones, con un total de 786 firmantes de esas actuaciones, de las cuales 16 correspondieron a investigaciones iniciadas de oficio, para esclarecer situaciones que -en principio- resultarían responsabilidad de la Administración Pública.

Se derivaron a los organismos competentes para resolverlas, 6 actuaciones. En ese mismo ciclo se aconsejó la conclusión de 785 actuaciones, finalizando así la tarea correspondiente, de acuerdo con las herramientas Institucionales de acción. De estas actuaciones, 126 tuvieron resolución definitiva y favorable.

Es del caso destacar que de conformidad con lo estipulado por Resolución DP N° 46/16, dictada en este ámbito, se incluyó, entre las Competencias 'En particular, los derechos reproductivos y la salud sexual reproductiva', momento a partir del cual se continúa con el trabajo respectivo; en principio en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS), vinculados con el tema, que tramitan por actuaciones Números. 8318/15 y 1243/16.

El Área en su conjunto interviene en el "Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030", en el marco de colaboración con la Organización de las Naciones Unidas y con las propias autoridades públicas de nuestro país, ello en tanto el Defensor del Pueblo de la República Argentina, en su calidad de Institución Nacional de Derechos Humanos (INDH) decidió su implementación a fines de 2015.

Por su parte la Oficina de Educación, ha participado resolviendo, además de las cuestiones planteadas que resultan de su competencia, en la sustanciación de temas de su especialidad vinculados con la Agenda 2030. La publicación permanente y participación en el Programa de radio 'La Gente y su Defensor' de los trabajos realizados, conlleva la construcción de un vínculo con la sociedad, a través también del Portal de esta Institución 'www.dpn.gov.ar' 'salud, acción social, educación y cultura', cuya consulta se recomienda. Similar aporte constituye la apertura hacia nuevas formas de comunicación, así las redes sociales permiten la ampliación de las primigenias fronteras, estableciendo un mecanismo útil de difusión y conocimiento de las actividades que se realizan.

Los trabajos de mayor impacto social y su consecuente difusión, permiten el conocimiento de los trabajos que exhiben tanto las disfunciones detectadas, como la 'colaboración crítica y activa' que se dirige hacia los organismos involucrados con el propósito de corregirlas, a esto se agregan los artículos y trabajos que incorporan opiniones sobre distintos temas.



SALUD

Salud Pública.

Prohibición de Fumar en la Facultad de Filosofía y Letras. Se solicitó la intervención de esta Institución, porque en la Facultad de Filosofía y Letras de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE BUENOS AIRES no se daba cumplimiento a la Ley Nacional N° 26.687 y su decreto reglamentario.

Dichas normas establecen "que está prohibido fumar en espacios públicos cerrados y en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires", sin embargo se alegó que se fumaba entro del recinto, en clara violación a la ley. El problema surge no solo porque los alumnos y profesores fuman, sino también debido a la falta de carteles indicadores que señalen la prohibición de fumar. Además de la Ley Nacional, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires rige la Ley N° 1799 y su modificatoria, que en su artículo 2° dispone "*Se prohíbe fumar en todos los espacios cerrados con acceso público del ámbito público y privado de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*".

A mayor abundamiento, el Decanato de esa Facultad dictó la Resolución N° 725/1988 que establece "*la prohibición de fumar en las aulas y demás sitios donde se impartan clases y/o conferencias del edificio de la calle Puan 470*" y el 09/04/2003 el entonces Decano notificó por "*MEMORÁNDUM a los Departamentos, Institutos, Personal y Dirección Técnica de Profesores, recordando a los destinatarios el contenido de la Resolución y les solicitó que dispongan la exhibición del Memorándum a fin de que se de cumplimiento efectivo a la misma*".

No obstante la normativa vigente ante el incumplimiento de lo indicado en el ámbito de la Facultad mencionada, en sede de esta Defensoría del Pueblo de la Nación, con fecha posterior a la resolución y al memorándum se recibieron quejas que han tramitado actuaciones que llevan el número 1222/03 y 4113/04, relativas a la violación, por parte de la Facultad de Filosofía y Letras, a la prohibición de fumar.

Luego de la intervención de esta institución las situaciones fueron resueltas, sin perjuicio de lo cual volvieron a suceder.

Ante el planteo del denunciante y conforme lo establecido por el art. 41 y 86 de la Constitución Nacional y la ley 24.284, se solicitaron informes, a través de la respuesta obtenida pudo establecerse que la Facultad había adoptado las medidas conducentes para procurar que no se fume en ese ámbito.

Trombofilia. Veto a la Ley N° 27.335.

Cabe recordar que las 'trombofilias' son desórdenes de la coagulación de la sangre con tendencia a la hipercoagulabilidad (formar coágulos, cálculos o trombos). Alrededor del 10% de la población es portador de este rasgo; pueden ser asintomáticas, pero se asocia a un mayor riesgo de trombosis tanto en hombres como mujeres.

El riesgo de la trombosis en mujeres aumenta durante el embarazo y el puerperio, durante la toma de anticonceptivos orales que contengan estrógenos, con el uso de hormonas que se usan en la estimulación ovárica en los tratamientos de fertilización asistida y con el uso de terapia de reemplazo hormonal durante el embarazo 1. Las consecuencias en el embarazo pueden asociarse con mayor riesgo de complicaciones gestacionales, como aborto temprano recurrente de menos de 10 semanas de gestación, muerte fetal intrauterina, parto prematuro, restricción de crecimiento intrauterino, desprendimiento prematuro de placenta y preeclampsia. En el mecanismo que lleva a las complicaciones de embarazo están implicadas la hipercoagulabilidad y la inflamación, afectando el normal desarrollo embrionario y fetal por mala irrigación e hipoflujo. Se detecta a través de un análisis de sangre específico, que se realiza en laboratorios especializados en hemostasia. El estudio completo incluye alrededor de 16 determinaciones que deben ser solicitadas por el médico especialista. Cuándo estudiar la trombofilia sigue siendo tema de debate en el mundo hoy. En general, los consensos internacionales sugieren estudiarla cuando la mujer tiene antecedentes de dos o más abortos de menos de diez (10) semanas de gestación y/o una o más muertes fetales intrauterinas de más de diez (10) semanas de gestación y/o un parto prematuro de menos de 34 semanas

Conf. Dra. Adriana Sarto (MN 74.919, especialista en hematología de la reproducción y asesora de Halitus Instituto Médico

de gestación, y/o preeclampsia severa o temprana y/o restricción de crecimiento intrauterino con un peso por debajo del percentilo 10 y/o antecedentes de desprendimiento prematuro de placenta. peso por debajo del percentilo 10 y/o antecedentes de desprendimiento prematuro de placenta. El antecedente familiar de primer grado de trombosis o complicaciones gestacionales asociadas a trombofilia también es una situación a contemplar. En mujeres que tienen diagnóstico de enfermedades autoinmunes, como el lupus eritematoso sistémico, la artritis reumatoidea y tiroiditis de Hashimoto, entre otras, debería contemplarse el estudio de ciertos anticuerpos. Otras situaciones como la insulinoresistencia o el síndrome metabólico, deben tenerse en cuenta para decidir si estudiar alguna trombofilia en particular. En mujeres que tienen diagnóstico de enfermedades autoinmunes, como el lupus eritematoso sistémico, la artritis reumatoidea y tiroiditis de Hashimoto, entre otras, debería contemplarse el estudio de ciertos anticuerpos. Otras situaciones como la insulinoresistencia o el síndrome metabólico, deben tenerse en cuenta para decidir si estudiar alguna trombofilia en particular. En cuanto al tema que nos ocupa, ello es la posible detección precoz de la trombofilia, sería del caso establecer la procedencia de realizar tales estudios en el contexto del PMO y/o el Plan Materno Infantil, precisando en qué casos y , por otra parte, si la autoridad sanitaria nacional ha contemplado la posibilidad de efectuar estudios a la totalidad de la población involucrada o si, desde la mirada de la salud pública, en orden a la relación costo-beneficio se justifica o no hacer los estudios para su detección precoz. A través de su respuesta el Ministerio de Salud de la Nación indicó que no se disponen datos sobre incidencia de la enfermedad en Argentina, ni en la mayoría de los países. Continúa señalando, que el período del embarazo no resulta propicio para realizar los análisis de trombofilia, por lo que recomiendan un diagnóstico bioquímico varios meses antes de programar un nuevo embarazo, respetando recomendaciones nacionales e internacionales; de confirmar mediante al menos 2 determinaciones positivas separadas por 12 semanas, mediante método ELISA estandarizado, o bien, transcurridos los 90 días postparto o post evento obstétrico desfavorable, asociado a esa patología.

El control de posibles casos de trombofilia, está previsto dentro de las acciones de clasificación de riesgo obstétrico al recibir a las mujeres en su primer consulta prenatal y confección sistemática y completa de la Historia Clínica Perinatal. Una vez establecidos los antecedentes clínicos (trombosis venosa o arteria, etc.) y obstétricos definidos, se deriva a la embarazada a los consultorios de alto riesgo obstétrico para realizar un manejo interdisciplinario. Se señala que la Dirección Nacional de Maternidad e Infancia, espera desarrollar un documento científico con Recomendaciones para el diagnóstico y manejo de mujeres con trombofilia antes, durante y después del embarazo. Manifiestan que debe avanzarse con prudencia en la temática, teniendo presente criterios diagnósticos clínico-bioquímicos, establecidos por los consensos nacionales e internacionales que definen la trombofilia adquirida, las hereditarias, como las recomendaciones del momento oportuno y adecuado para realizar las determinaciones de laboratorio y evitar sobrediagnosticar y sobremedicar a mujeres en edad reproductiva.

Finalmente, pese a la divergencia de criterios, se dictó la ley N° 27.335, por la que se estableció la cobertura de la patología en forma preventiva, incluyéndola en el Programa Médico Obligatorio. Ante ello el Poder Ejecutivo Nacional procedió a vetarla, a través del dictado del decreto N° 1281, de diciembre de 2016. El veto presidencial argumenta, que *"el estudio temprano, aun en edad pre fértil y fértil en mujeres asintomáticas, no sólo no se encuentra recomendado por entidades científicas nacionales e internacionales, sino que está expresamente desaconsejado"*. A su vez, recuerda que *"la cobertura de los métodos de diagnóstico y tratamiento de la trombofilia en los casos debidamente justificados por el médico tratante, está asegurada por el Programa Médico Obligatorio"*.

Desnutrición infantil:

De acuerdo con lo informado en 2015, se solicitaron informes a los distintos Ministerios provinciales de salud y a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), para contar con los elementos de juicio necesarios para producir una evaluación; te-

niendo en cuenta el cambio de autoridades tanto a nivel nacional como provincial, se ha obtenido respuesta de las jurisdicciones siguientes: Río Negro, Tierra del Fuego, La Pampa, San Juan, Santiago del Estero, Formosa, Chaco, Chubut, Tucumán, Buenos Aires, Santa Fe y La Rioja, se continúa trabajando para obtener la información faltante, a los fines de contemplar la situación dada en todo el ámbito del territorio.

Dengue, zika y fiebre chikungunya:

Se procedió a elevar a la Comisión Bicameral Permanente del Defensor del Pueblo un proyecto de ley, elaborado en este ámbito, destinado a producir la declaración de interés nacional del Dengue, Zika y Fiebre Chikungunya, se acompaña para vuestro conocimiento el texto en cuestión.

Proyecto de ley Declárase de interés nacional la lucha contra el Dengue.

ARTÍCULO 1°:

Declárase de interés nacional la lucha contra el Dengue en sus cuatro variantes serotípicas, como así del Zika y la Fiebre Chikungunya, todas transmitidas por el Aedes Aegypti comprendiendo la detección, diagnóstico, tratamiento, prevención, asistencia de la enfermedad, como también las medidas destinadas a evitar su propagación con el propósito de erradicar dichas enfermedades del país.

ARTÍCULO 2°:

Las disposiciones de la presente ley serán de aplicación en todo el territorio de la República.

ARTÍCULO 3°:

La autoridad de aplicación será el Ministerio de Salud de la Nación, a través de las dependencias competentes. Esta autoridad sanitaria procurará que las disposiciones que dicten en las distintas jurisdicciones guarden concordancia respetando

la uniformidad de criterios, en función de las particularidades regionales que existen.

ARTÍCULO 4°:

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

ARTÍCULO 5°:

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

- a) Desarrollar programas destinados al cumplimiento de las acciones previstas en el artículo 1°, gestionando los recursos para su financiación y ejecución;
- b) Establecer un Plan de Contingencia para el Control del Dengue, del Zika y la Fiebre Chikungunya, en nuestro país, precisando las actividades a realizar, las tareas que cada actividad comprende, como así señalando las dependencias responsables de su concreción;
- c) Promover la capacitación de los recursos humanos que se afecten a las tareas de investigación, promoción y difusión de los medios de prevención, coordinando las actividades correspondientes con otros organismos públicos y privados, nacionales, provinciales, municipales e internacionales;
- d) Cumplir con el reporte obligatorio del Dengue, del Zika y la Fiebre Chikungunya, en tiempo oportuno de acuerdo con la forma establecida;
- e) Promover la concreción de acuerdos en el ámbito del MERCOSUR, sea con los Estados Partes o Asociados y con los países de la Región para la formulación y desarrollo de programas comunes relacionados con la prevención y lucha contra el Dengue, del Zika y la Fiebre Chikungunya en la zona;
- f) Arbitrar las medidas necesarias para llevar a conocimiento de la población las características de la enfermedad, sus causas, medios de transmisión, principalmente, difundiendo las acciones de prevención.

ARTÍCULO 6°:

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

ARTÍCULO 7°:

Se incorporará la prevención del Dengue, del Zika y la Fiebre Chikungunya, a los programas educativos de los niveles primario, secundario y terciario, en orden a la educación de la población en la materia. En la esfera de su competencia actuará el Ministerio de Educación de la Nación, requiriéndole a las provincias y a la ciudad autónoma de Buenos Aires hacer lo propio.

ARTICULO 8°:

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

ARTÍCULO 9°:

Los gastos que demande el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley serán solventados por la Nación, imputándose a rentas generales.

ARTÍCULO 10°:

Comuníquese al Poder Ejecutivo.

HOSPITAL SAN BERNARDO DE LA PROVINCIA DE SALTA.

Oportunamente se inició, de oficio, una investigación a raíz de la nota publicada en el portal de la provincia de Salta "Informatesalta", a través de la que se denunciaban irregularidades en la atención

que brinda el Hospital 'San Bernardo'; hospital público de gestión descentralizada.

El citado portal refería la ocurrencia de mala atención, largas esperas en espacios insuficientes y falta de medicamentos, también se indica que pacientes se encuentran ubicados en los pasillos, filtraciones de agua, falta de higiene, residuos patogénicos en recipientes en lugares donde se encuentra la gente que recurre al hospital.

En consecuencia, y siendo que se trata de un nosocomio de la ciudad de Salta, de esa provincia, se estableció contacto con el responsable de la Oficina que esta Institución posee en la misma, a fin de que estableciera, en principio, la verosimilitud de la denuncia.

El citado responsable manifestó que ante una visita había observado irregularidades que, a su criterio, ameritaban la realización de un seguimiento. Tratándose de un hospital público que asiste a parte de la población en condiciones de vulnerabilidad, se procedió a solicitar informes a las autoridades del Hospital.

El Gerente General del Hospital Público de Gestión Descentralizada (H.P.G.D.) de Salta, informó al respecto, indicando que se trata de un Hospital de Complejidad IV, que atiende las demandas sanitarias de la capital, como así también las del interior, de otras provincias y países vecinos. También hace saber que se cuenta con personal médico y de apoyo, existiendo una gran demanda de asistencia en el Hospital. Destaca que se realizan gestiones para el cobro de prestaciones realizadas a pacientes con obra social, en algunos casos con mucha demora en los pagos. En cuanto a la asistencia anual de pacientes, se indica que la misma es de aproximadamente 206.000 entre concurrentes a la guardia y consultorio externo.

Con relación al sistema de reclamo de los usuarios, se hace saber que las formas de denuncias y quejas se realizan a través de buzones destinados a tal fin -buzones, libros de actas y formularios-, conjuntamente con la página web del Hospital con formulario de contacto; y se sigue el proceso de resolución para las mismas. Los pacientes para ser atendidos por Guardia esperan en las salas dispuestas a tal fin, sea en Consultorios Externos o para Guardia General.

Ante la gran demanda, la espera aproximada para ser atendido en Consultorios Externos es de dos horas como máximo, según la cantidad de pacien-

tes que tenga el profesional a cargo y es por orden de llegada.

En caso de la Guardia Central, se realiza un triage evaluando la emergencia o urgencia del caso y es asistido sin demora en caso de urgencia o emergencia. Si las consultas son sin urgencias se atienden por orden de llegada. Finalmente, se hace saber que la planta física del Hospital se encuentra con realización de mejoras, sobre todo en quirófanos y sector de cocina.

Hay zonas pendientes de resolución ante lo cual se presentaron proyectos y están siendo evaluados para su realización. Por otra parte se adjuntó el informe de la visita in situ, realizada por la Oficina Salta de esta Institución, del que surgen algunos detalles que no constaron en la respuesta producida por el Hospital San Bernardo.

En tal sentido se destaca que la atención diaria de pacientes es de 1000, en una proporción de 70% por consultorios, en tanto del 30% de pacientes por guardia.

En cuanto al personal del Hospital se indica que es de un total de 1600, de los cuales 530 son médicos. Se reitera que la cantidad de camas es de 405. Poseen 10 quirófanos, que no siempre funcionan por distintos problemas. Con relación a la atención por consultorios externos, se hace saber que es en el sector de traumatología donde un paciente puede tener un mes de espera desde que solicita el turno hasta que es atendido. Si se trata de un tratamiento de urgencia, la atención es inmediata.

En el caso de las consultas, pueden ser transferidas al centro asistencial más cercano al domicilio del paciente, mediante una derivación. Detalla que el Hospital San Bernardo es el nosocomio más importante de la Región Norte del país y muchas veces llegan derivaciones de zonas de otras provincias vecinas. Internamente y dentro de la provincia de Salta sucede lo mismo, distintos centros de salud de menor complejidad también derivan al citado hospital.

En particular, el informe refiere que muchos ciudadanos bolivianos y residentes en Bolivia, viajan para operarse de patologías cardíacas, tales como, colocación de marcapasos; ello así, tanto por la excelencia como por la gratuidad de las prestaciones. En los casos de los pacientes extranjeros se intenta que abonen la consulta y/o prestación. En

tanto, para los pacientes nacionales todo es absolutamente gratuito, no existen bonos; es por ello que llegan pacientes de otros nosocomios, que atienden sus patologías de base en ellos, que al conocer la gratuidad de todos los servicios del Hospital San Bernardo, concurren para hacerse estudios aumentando su demanda habitual.

Una situación especial se indica con relación a los anestesiólogos, en cuanto a las demandas del gremio, lo que muchas veces produce que las cirugías programadas sean reprogramadas con la consecuente insatisfacción y queja de los pacientes. También son frecuentes las quejas de pacientes con relación a los turnos, y no así en cuanto a la espera. Esto obedece a los cambios de fecha de los turnos debido a que los médicos deben priorizar la atención de lo urgente y no lo programado. Como consecuencia de los antecedentes recabados sobre los servicios de salud prestados por el Hospital San Bernardo, puede señalarse, prima facie, que los mismos resultarían adecuados a la demanda.

No obstante ello, se distinguen situaciones anómalas, con relación a: 1.-cobro por los servicios prestados a pacientes con obra social y por la afluencia de pacientes extranjeros procedentes de Bolivia y/u otros países limítrofes; 2.-infraestructura del hospital: quirófanos y cocina estarían en refacción; 3.-demoras para los pacientes con turnos para consultorios externos, reprogramados por las urgencias; 4.-reprogramación de cirugías por temas con el gremio de anestesiólogos; 5.-aumento de la demanda de estudios por parte de pacientes de otros nosocomios.

Las circunstancias expuestas determinaron la necesidad de poner los antecedentes del caso en conocimiento del MINISTERIO DE SALUD PUBLICA de la PROVINCIA DE SALTA, cuestión que fuera tramitada oportunamente, no habiéndose registrado nuevas quejas sobre el particular.

Federación de enfermedades poco frecuentes.

Esta entidad con la que hemos trabajado largamente, elaboró un Manual de Derechos de las personas que padecen estas enfermedades, ello

coincidió con la celebración que se lleva adelante cada cuatro años el 29 de febrero. Tal iniciativa es coincidente con la difusión que realiza esta Área respecto de los Derechos del Paciente en general. Es del caso mencionar, que durante la semana en que se realizó la conmemoración del Día Mundial de las Enfermedades Poco Frecuentes (EPF), se izó, en el frente de esta Defensoría, la bandera de la Asociación a la que suscriben numerosas ONG's, vinculadas con distintas patologías así consideradas, mostrando así el trabajo conjunto que viene desarrollándose desde que se suscribiera, oportunamente, un Convenio de Colaboración con dicha Federación.

Falta de cobertura para pacientes oncológicos.

A través de una nota periodística publicada por el matutino 'Clarín', de fecha 28 de agosto de 2016, titulada: 'Conseguir remedios, la otra lucha de 600 pacientes con cáncer', se señalaba que los pacientes involucrados no reciben la cobertura correspondiente a través del Banco Nacional de Drogas Oncológicas y que cuando son derivados al Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, se verifican faltantes. Cabe destacar que dicho organismo brinda este servicio, por única vez, con lo cual sólo se logra una solución parcial al problema; se destaca que la situación afecta a personas sin cobertura de ninguna índole. Ello dio lugar a la promoción de la correspondiente investigación para determinar la veracidad de los hechos y asimismo, para conocer las medidas que las autoridades responsables hubiesen adoptado para solucionar la situación, de acuerdo con los principios de los Tratados Internacionales vinculados con la protección de los derechos humanos y en especial del derecho a la salud. Solicitados los informes correspondientes al Banco Nacional de Drogas Oncológicas y a la Secretaría de Promoción, Programas Sanitarios y Salud Comunitaria de la Nación, se registró el ingreso de sendos expedientes originados en el Ministerio de Salud de la Nación. En primer término, indicó el *'Banco Nacional de Drogas Oncológicas que inició, oportunamente, todas las adquisiciones necesarias para el mantenimiento del stock adecuado de los medicamentos incluidos en el vademecum'*.

Indica y detalla los informes y expedientes elaborados en el transcurso del año, señalando que puso en conocimiento de las autoridades superiores la situación del Banco, en función del stock crítico y los faltantes de productos, por los que se le habrían indicado las medidas a adoptar, dándose así el inicio de compras de urgencia, según fuera referido. Precisa, también, que en virtud de encontrarse en curso las contrataciones previamente mencionadas, 'excede a este Banco la posibilidad de estimar el tiempo en que dichas solicitudes concluirán'.

Expresa que el Banco realiza una planificación anual en la que estima, en función de los consumos

promedio, las contrataciones que se requerirán para satisfacerlos, iniciándose las correspondientes solicitudes, en función de las normas en vigor, para mantener el stock necesario para el ejercicio. En virtud de lo cual sostiene haber previsto coordinar con las jurisdicciones un estimativo de sus escaseces para acudir en auxilio, en aquellos casos de necesidad.

Por último refiere que se estarían llevando a cabo gestiones para dar una pronta solución a la situación actual. Debe destacarse que al haber conformado el informe del Banco de Drogas, las autoridades superiores quedan vinculadas con los datos y demás menciones contenidas en este.

El Banco se encarga de poner de resalto que cumple con los tiempos y formalidades que exige la legislación administrativa vigente, sin perjuicio de lo cual no se obtienen los resultados correspondientes que estarían dados por la satisfacción de la demanda de quienes reciben medicación oncológica a través de esa instancia, más allá que tales medicamentos forman parte del Vademecum Oncológico.

Se advierte que los inconvenientes para completar las necesidades de los pacientes, son de diversa índole; así, los tiempos administrativos y burocráticos; la falta de oferta para algunos medicamentos, el ofrecimiento de medicamentos con sobrepuestos o bien con precios que objeta la SIGEN, de acuerdo con sus funciones. Se manifiesta un claro enfrentamiento entre las necesidades que el Estado debe satisfacer y las dificultades que también debe resolver para asistir al eslabón más débil de la cadena, ello es el paciente oncológico que re-

quiere de esa ayuda para comenzar, continuar o concluir los tratamientos que se le indican.

Este desequilibrio de fuerzas, no debe ni puede ser soportado por el ciudadano que, si bien comprende las dificultades burocráticas que se han explicado a través del informe elaborado por el Banco, debe obtener el servicio comprometido por el Estado, pues es el garante de la satisfacción de estas necesidades.

En definitiva queda, a quienes pueden obtener asistencia letrada, el inicio de acciones judiciales que habrán de obligar al Estado a realizar de cualquier forma la compra de los medicamentos, pues deberá cumplir el mandato judicial; atrás quedarán los esfuerzos de aquellas Instituciones que creen que la instancia judicial es la última ratio y que en el contexto de la modernización y las nuevas estructuras de gobierno deben observarse, modificarse y plantearse estas situaciones, como prioritarias.

El pedido debe centrarse en concentrar esfuerzos, el Estado puede seguramente hacer más de lo que ha hecho hasta ahora para resolver los faltantes que, como se ha reseñado, no son nuevos pero recaen siempre sobre las mismas espaldas.

Los recursos deben utilizarse justamente para solucionar en tiempo útil estas cuestiones, pensando no sólo en el cumplimiento de los requerimientos burocráticos, sino en su rápida modificación; si fuese necesario, como parece, para contribuir a la modernización de los distintos estamentos, en particular del Ministerio de Salud de la Nación, en lo que se refiere a estos aspectos.

En virtud de todo lo expuesto, considerando el tiempo transcurrido desde el inicio de los trámites correspondientes, el derecho a la salud que le asiste a los pacientes oncológicos que pudieran verse afectados, esta Institución estimó procedente, EXHORTAR al MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN, para que arbitre con carácter urgente las medidas necesarias para concretar la provisión de los medicamentos faltantes en el Vademecum Oncológico, para los pacientes afectados. Asimismo el asunto fue puesto en conocimiento del Ministerio de Modernización de la Nación, para que articule los mecanismos necesarios para dar solución a la cuestión, conjuntamente con el Ministerio de Salud de la Nación.

Cobertura para pacientes ostomizados.

La investigación que comenzó en 2015, referida a la falta de reglamentación de la ley N° 27.071, correspondiente a la 'Cobertura total de los dispositivos y elementos para las personas ostomizadas'. Adoptadas las providencias del caso, el Ministerio de Salud de la Nación remitió información a través de la que señala que el proyecto de reglamentación de la ley por la que se consultara, fue elaborado en el curso del 2015.

Dicho proyecto; prevé, entre otras cuestiones, que el Ministerio de Salud, deberá proceder en el término de 180 días a desarrollar una Guía de Buenas Prácticas Clínicas para el Cuidado y Tratamiento de pacientes ostomizados, en el marco del Programa de Garantía de Calidad en la Atención Médica. Con respecto a la adhesión de las jurisdicciones, según se indica a través del artículo 10 de la ley, se señala que se realizará la propuesta en la próxima reunión del Consejo Federal de Salud

(CO.FE.SA.), de la que no especifica fecha. Finalmente, con fecha 16 de mayo de 2016, se produjo el dictado del decreto N° 828/2016, suscripto el 7 de julio del corriente año, por el que se aprobó la reglamentación de la ley N° 27.071. Presunta falta de profesionales de la salud, en Hospitales Pediátricos de la Provincia de Mendoza. Se inició una investigación de oficio debido a la presunta falta de profesionales médicos e insumos en Hospitales Pediátricos de las localidades de Guaymallén y Las Heras, en la Provincia de Mendoza. Se denunciaba por una parte, que en uno de estos hospitales, existía un número mayor a seiscientos niños que esperaban por una cirugía, los que no eran operados por falta de insumos, mientras que en otro de los hospitales para niños de esa misma provincia, había tres quirófanos que no se usaban por falta de médicos. En razón de lo expuesto, se solicitaron informes dirigidos a las autoridades de los nosocomios involucrados y del Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes de la Provincia de Mendoza, a fin de que a la mayor brevedad, se concediera una solución viable a las problemáticas expuestas.

Todo ello, a fin de asegurar el derecho a la salud de los niños de esas localidades, dado que resulta ésta una facultad inalienable de la población y en particular de dicha franja etaria., derecho éste que

se refleja tanto en nuestra Carta Magna, como en los Tratados Internacionales con rango constitucional que se ocupan del tema y a los que oportunamente adhiriera nuestro país. Las autoridades a cargo de los hospitales requeridos, respondieron que a consecuencia de la investigación llevada adelante por esta Institución, se cumplieron acciones auspiciosas para solucionar la problemática planteada, con lo que se procedió a concluir nuestra intervención.

OBRAS SOCIALES.

Consideraciones previas.

En el transcurso del año 2016 se han tramitado, actuaciones relacionadas, con irregularidades en la afiliación de los beneficiarios, la derivación de aportes o vinculados con traspasos de una obra social a otra. En su mayoría, los afectados iniciaban el reclamo ante la SSSALUD. Como consecuencia de la demora por parte del organismo de control en la tramitación de los expedientes iniciados, los afectados, solicitaban la intervención de esta Institución a los fines de agilizar la resolución de los mismos. En gran parte de los casos, se obtuvo resolución favorable luego de cursar los pedidos de informes respectivos. También fue recurrente, la presentación de reclamos relacionados con irregularidades en los tratamientos de rehabilitación y atención a las personas con discapacidad, y en particular, esta Institución advirtió la demora o falta de pago a los profesionales intervinientes por parte de las obras sociales involucradas, que generaban un perjuicio en los tratamientos correspondientes a los beneficiarios con distintas discapacidades. Se registraron otras dificultades referidas al acceso a tratamientos médicos produciéndose dilaciones, suspensiones e irregularidades en la provisión de medicamentos y autorizaciones, para ciertos tratamientos, en su mayor parte vinculados con drogas de alto costo y baja incidencia. En menor medida, se observaron demoras e irregularidades en la provisión de insumos, y otros elementos, prótesis y ortesis, y en el pago de reintegros en concepto de gastos médicos. Por otra parte, se han solucionado o encauzados reclamos a través de mecanismos de comunicación directa, debido a que se ha observado que

al actuar mediante estos canales, se obtuvieron, resultados exitosos o parcialmente favorables. Es, que ante cada caso reclamado, surge la falta de coincidencia entre la urgente necesidad de la prestación y los tiempos que demandan los trámites administrativos.

Programa médico obligatorio (PMO).

Está Institución ha seguido, a través de distintas Actuaciones, las cuestiones vinculadas con el Programa Médico Obligatorio (PMO), canasta de prestaciones médicas que obligatoriamente deben brindar tanto las Obras Sociales que integran el sistema nacional, como las Empresas de Medicina Prepaga (EMP).

En tal sentido es de señalar, que las Actuaciones destacadas, en orden a los temas tratados, han sido la N° 2394/05, sobre tratamientos de ortodoncia; la N° 4452/05, sobre PMO definitivo, que siguió trámite conjunto con la N° 3444/06, sobre fertilización asistida y la N° 5824/09, que comenzó debido al reclamo sobre medicamentos destinados a pacientes diabéticos y luego se extendió al tratamiento de la actualización del mencionado Programa, concluyendo con el dictado de la Resolución N° 0041/2011. Concretamente, se recomendó al MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN que, adoptase las medidas conducentes, tendientes a la implementación de mecanismos aptos y hábiles para modificar y actualizar el PMO, dando la seguridad jurídica indispensable, en orden a criterios sanitarios compatibles con la evolución tecnológica actual.

Por otra parte, se presenta nuevamente la posibilidad de retomar este tema, en tanto se plantearon casos en que, tanto, beneficiarios del sistema como los asociados a las EMP, deben recurrir, en no pocas ocasiones, a los Tribunales competentes para plantear sus reclamos y así obtener las prestaciones que el Programa y las leyes que lo han ampliado, reconocen. Obviamente, este mecanismo hace que algunas entidades esperen que el paciente interponga la acción, que por lo general, son amparos, para cumplir con los requerimientos y aún en casos en que obtuvieron pronunciamientos favorables los interesados, deciden no cumplir con las mandas judiciales.

Para comprender cuáles son los motivos que de-

terminan la necesidad de actualizar el PMO y conocer cuáles son los mecanismos para proceder en ese sentido, cabe establecer las notas distintivas de las Canastas Básicas de Salud (CBA).

En términos generales pueden señalarse aspectos que hacen al concepto de *Canasta Básica de Salud*. La metodología de priorización se ha orientado a la definición de CBS. En suma, es el piso mínimo de un plan de salud, de ahí su denominación, sin embargo se generan fuertes presiones para la inclusión de nuevos procedimientos o servicios tan pronto como aparecen, terminando finalmente con una lista exhaustiva de ellos, con lo cual la canasta pierde su carácter de básica o mínima.

Para contener el gasto y teniendo en cuenta que la exclusión de prestaciones es muy difícil de lograr, se concibe la posibilidad estratégica de ‘compartir riesgos’ con los beneficiarios y prestadores de los servicios ofrecidos. Así, los mecanismos para compartir los costos con el beneficiario son los copagos, topes y aranceles máximos, deducibles y montos máximos

El ‘Estado’, por su parte, debe asumir un rol complementario, ayudando solidariamente a aquellos que no tienen medios para asegurarse un nivel mínimo de acceso a actividades curativas y preventivas y debe alentar en forma directa o indirecta las actividades de promoción, en este último supuesto mediante la entrega de incentivos adecuados (ej. beneficios adicionales para aquellos que inviertan en estas actividades, tal como exenciones impositivas) para alentar al sector privado a invertir recursos en esas actividades. asegurados. La Organización Panamericana de la Salud (OPS)/Organización Mundial de la Salud (OMS), definió al Conjunto de prestaciones de salud: Objetivos, Diseño y aplicación (2003), en los términos siguientes:

“...La definición de un conjunto de prestaciones de salud es un instrumento que puede contribuir a alcanzar diversos objetivos de la política de salud: equidad, eficiencia, seguridad jurídica, participación social, suficiencia financiera y control del gasto entre otros. El diseño y aplicación de un conjunto de prestaciones debe tener en cuenta tanto los objetivos de la política de salud, como el contexto y las características del sistema de salud en que se diseña y aplica...”

El Programa Médico Obligatorio (PMO) no puede resultar una limitación en las coberturas establecidas, ya que deben ser entendidas como un “piso

prestacional”; por lo que no puede, como principio, derivar en una afectación del derecho a la vida y a la salud de las personas, que tiene jerarquía constitucional (CS, Fallos: 323:1339), máxime cuando la ley 23.661 tiene como objetivo fundamental proveer el otorgamiento de prestaciones de salud integrales que tiendan a la protección de la salud con el mejor nivel de calidad disponible (cfr. CN-Civ. y Com. Fed., sala III, causa N° 2216/04 del 15-11-05 y Sala de FERIA, causa N° 13.572/06 del 19-1-07; sala III, causa N° 103.689/13, 11-3-14, “B. J. H. c. Osde Binario S.A. medida autosatisfactiva”) 2 . En suma, a juicio de esta Institución, existen tres situaciones que requieren mayor énfasis en su corrección:

»La *primera* se vincula con el reconocimiento de las prestaciones expresamente reconocidas por el PMO y disposiciones complementarias, cuyo otorgamiento no merece controversia alguna;

» la segunda se relaciona con la necesidad que se impone a algunos actores del sistema (beneficiarios o adherentes) con respecto al inicio de acciones de orden judicial para obtener el servicio solicitado;

» la tercera, por su parte señala la necesidad de proceder a resolver en la instancia administrativa competente, ello es la SSSalud, los diferendos que pudieran surgir, de modo de contener la demanda judicial injustificada, evitando el derrotero de los beneficiarios que deben recibir las prestaciones correspondientes.

»En orden a lo expuesto, se solicitaron informes al Ministerio de Salud de la Nación, sin perjuicio de lo cual la respuesta proviene de la SSSalud.

El mencionado organismo, responde a través de la Gerencia General que, por expediente N° 9977/16, del registro de ese Organismo se tramitó la Licitación Privada N° 02/16, Disposición N° 037/16 SSSalud, para contratar un servicio de revisión integral y evaluación del PMO, produciéndose la apertura de los pliegos el 22 de abril de 2016.

Señala que aún no se puso en marcha el proceso de revisión integral y evaluación del PMO, motivo por el que no están en condiciones de contestar las consultas en cuestión, sin perjuicio de lo cual

una vez que se inicien las actividades se comunicará a esta Institución. Por su parte indica que la constitución del Consejo Nacional Consultivo de Salud es resorte del Ministerio, respecto de lo cual cabe destacar que el cuestionario fue dirigido a esa cartera, siendo respondida por la Superintendencia, motivo por el que ha quedado pendiente el respectivo conteste. Seguidamente refiere que no cuenta aún con información para responder lo solicitado.

Seguidamente con fecha 2 de agosto próximo pasado se anunció la creación de la Cobertura Universal de Salud, destinada a aquellas personas que carecen de cualquier cobertura, las que podrán acceder a las prestaciones que brinda el sistema público de salud. En el mismo acto se anunció la elevación de proyectos de ley, promoviendo la creación de la Agencia Nacional de Evaluación de Tecnologías de Salud (AGNET), organismo que, entre otras responsabilidades, tendrá a su cargo la revisión del PMO.

Esta cuestión continuará siendo analizada durante el próximo período.

Atención de personas con discapacidad.

Recientemente se ha conocido a través de las redes sociales que *'La Superintendencia de Servicios de Salud no tomará acciones ante las reiteradas infracciones de las obras sociales y prepagas contra personas con discapacidad'*. Esta cuestión ha sido difundida por ASDRA, que es la Asociación Síndrome de Down de la República Argentina, que realizó un pedido sobre el particular.

Según se relata, la mencionada Superintendencia informó, que las familias de personas con discapacidad que presentaran problemas vinculados on la prestación de servicios por parte de las obras sociales y/o las empresas que prestan servicios prepagos de salud, deberán realizar sus reclamos en forma particular de acuerdo con las previsiones contenidas en la Resolución N° 075/1998, del registro de ese Organismo.

Aclara la publicación de la Asociación que *'...el pedido de directivos y familiares de ASDRA era que la Superintendencia de Servicios de Salud, más allá de los reclamos individuales que cada familia pueda hacer en su caso concreto, adoptara una iniciativa general*

exigiendo a obras sociales y prepagas que cumplan en tiempo y forma con las obligaciones de cobertura integral, es decir con el 100% de las prestaciones de educación, salud, rehabilitación y otras establecidas en las leyes 22.431, 24.901 y demás normativa concordante. Este pedido se debe a que 'en muchos casos en forma sistemática y con interpretaciones restrictivas, se cercenan o limitan derechos reconocidos por la ley de las personas con discapacidad'.

Si bien es cierto que existe un mecanismo de reclamo individual, que bien vale señalar que se trata de una resolución dictada en 1998, que no ha merecido actualización alguna pese al tiempo transcurrido y a los avances legislativos operados en materia de discapacidad, nada obsta a que la autoridad de aplicación ante los incumplimientos en que incurrir las entidades obligadas, dicte normas superadoras brindando indicaciones de carácter general.

Es decir, a nuestro entender no existen fundamentos para no dar curso al pedido formalizado por la Asociación, es más, habrá que tener en cuenta en esta instancia que existen normas constitucionales que ameritan tomarse en consideración, previo a brindar una respuesta que proviene, nada menos, que de la autoridad llamada a dirigir el sistema, como lo es la SSSalud. En suma, parecería que nada se opone a considerar en otros términos el pedido que, como se señalara, realizó ASDRA.

Sin perjuicio de ello cabe recordar también que de acuerdo con nuestra Constitución Nacional y en particular el artículo 75, inciso 22, los tratados y concordatos tienen jerarquía superior a las leyes. Tal el caso de la ley 26.378, por la que se aprobó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo, aprobados mediante resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas A/RES/61/106, el día 13 de diciembre de 2006.

A mayor abundamiento se destaca que esta Defensoría recibe, no en pocas ocasiones quejas vinculadas con la demora o falta de concreción oportuna, de prestaciones que las entidades obligadas deben brindar a las personas con discapacidad, en especial a los niños, niñas, adolescentes y adultos mayores.

Frecuentemente, están referidas a la falta de transporte, de maestra integradora, de acompañante terapéutico, de reconocimiento de establecimien-

tos destinados a rehabilitación y de determinados servicios de salud vinculados con las distintas discapacidades, entre otros.

Por otra parte el hecho que las personas con discapacidad que sufran dificultades vinculadas con los servicios que deben brindar las obras sociales y las empresas de medicina, tengan que plantearlas individualmente, no exime a la autoridad competente de establecer normas de carácter general que contengan la producción de negativas o dilaciones que resultan extrañas al propósito que deben cumplir.

En consecuencia, se inició la correspondiente investigación de oficio con el fin de establecer si el organismo de aplicación sostiene la postura comunicada a ASDRA, o bien está dispuesta a colaborar con las personas con discapacidad, facilitando su acceso a las prestaciones que en tal calidad le corresponden, en orden a la legislación vigente y en particular a la ley 26.378. Se solicitaron informes a la SSSalud, cuya respuesta se aguarda.

Reclamos vinculados con obras sociales (ley n° 23.660)

» El pedido consistió en que el hijo de un afiliado a la Obra Social de Ceramistas, no figuraba como tal en el "Padrón de Beneficiarios de los Agentes Nacionales del Seguro de Salud" de la SSSALUD, situación que había reclamado a la Autoridad de Aplicación. Efectuadas las constataciones pertinentes y luego de que la Superintendencia actualizara dicho padrón, el menor figuró en el mismo padrón como afiliado a la OBRA SOCIAL mencionada, brindándose solución al caso.

» Un trabajador aportante al monotributo, desde el mes de febrero de 2016, quien había optado por la OSECAC se quejaba porque dicha obra social no lo había afiliado ni a él ni a su cónyuge y, en consecuencia, no les eran brindadas las prestaciones médico asistenciales. Ante ello y las constancias de los aportes, siguiendo las indicaciones recibidas desde esta Institución ante OSECAC y ante la SSSALUD, se logró que la Obra Social les diera a ambos el alta respectiva.

» La interesada denunciaba que OSECAC, cobraba bonos superiores a los copagos previstos

por el PMO, sin entregar constancia alguna, por lo que realizó el reclamo ante la SSSALUD, organismo al que se instó para que brindara una respuesta acorde a la denuncia formalizada.

El responde obtenido resultó insuficiente, ya que indicaba que 'iban a solicitar los comprobantes de los cobros indebidos', sin advertir que la denuncia se refería a la falta de entrega de los recibos correspondientes a dichos pagos.

Atento los antecedentes y resultados de la investigación, se dirigió un exhorto para que se resolviera la situación denunciada por la quejosa, adoptando las medidas a que diera lugar la inconducta de la obra social, y evitando que se continuara exigiendo a los beneficiarios de la OSECAC dicho pago.

» Un beneficiario del sistema nacional, se presentó ante esta Institución manifestando que padecía cáncer de colon, que poseía un certificado de discapacidad y que era afiliado monotributista a la Obra Social de los Empleados de Comercio y Actividades Civiles (OSECAC), desde el mes de julio de 2008, según surgía del padrón de monotributistas de la SSSalud. Manifestaba que en el mes de junio de 2015 y en el mes de enero de 2016 fue derivado con autorización de OSECAC, desde la provincia de San Juan a la Ciudad de Buenos Aires, a fin de realizarse estudios complementarios sobre su dolencia, y que en ambas oportunidades la obra social otorgó el 100 % de cobertura a su cargo para el traslado, comedor, hospedaje, pasaje aéreo, conforme la documentación que adjuntaba.

Su queja consistía en que, en el mes de agosto de 2016 fue nuevamente derivado por OSECAC a la CAPITAL FEDERAL, pero sin haberle otorgado ninguna de las coberturas que había tenido en las dos oportunidades anteriores, habiendo recibido por parte de la Obra Social una carta documento que rezaba: *"la provisión de pasajes en avión a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para la atención en el Instituto Oncológico Henry Moore, [cuya derivación ya fue autorizada...](#) en virtud de lo informado por el Área Médica de la Obra Social y el [cambio en la modalidad aplicable](#), deberá presentar en su delegación cabecera los gastos de dichos traslados y estadía para poder proceder a su reintegro oportunamente..."* Los reclamos del interesado tanto a OSECAC como a la SSSALUD en la Delegación San Juan, no tuvieron una respuesta

satisfactoria. Por ello, se exhortó a la SSSALUD a que arbitrara, las medidas necesarias para establecer cuál era la postura de ese organismo, respecto del cambio de modalidad operada por la OSECAC, con relación al reconocimiento de los gastos de traslado y demás, que el beneficiario en cuestión había obtenido en las dos oportunidades anteriores.

»Se recibió la denuncia del hijo de un afiliado a la Obra Social de Servicios Sociales Bancarios, quien solicitaba la cobertura de un centro de tercer nivel para su padre. Se trataba de un afiliado de 93 años de edad, que se encontraba innecesariamente internado, a la espera de una derivación a un centro de tercer nivel. Desde esta Institución se cursaron pedidos de informes a la Obra Social, y se le solicitó intervención a la SSSALUD; quienes finalmente notificaron que esa Obra Social había accedido a brindar la derivación correspondiente.

»Se recibió una denuncia por parte de una persona domiciliada en Mar del Plata, quien manifestaba tener dificultades para ejercer la opción de cambio de obra social. Al momento de derivar sus aportes, había elegido la Obra Social del Personal de Panaderos (OSPEP), pero por error los aportes comenzaron a girarse a la Obra Social de Docentes Privados (OSDOP). Entonces se solicitó la intervención de la SSSALUD, organismo que finalmente informó que habían intimado a OSPEP para que corrigiera dicho error, lográndose que la interesada pudiera concretar el cambio deseado.

»Se recibió la denuncia de un afiliado a la Obra Social de los Empleados de Comercio y Actividades Civiles (OSECAC), a quien le negaban la posibilidad de incorporar al grupo familiar primario a su concubina y a la hija que tenían en común, por considerar que el certificado de concubinato no era válido. A partir de ello, se solicitaron informes a la Obra Social y se estableció contacto con el departamento de empadronamientos para agilizar la cuestión. Finalmente, se logró que la familia del titular obtuviera la cobertura dentro del grupo familiar primario.

» Se recibió una denuncia proveniente de la pro-

vincia de Tierra del Fuego por parte del padre de un menor con discapacidad, quien se encontraba afiliado a OSECAC, debido a la negativa de esta última, a brindarle la cobertura de un acompañante terapéutico. Esta Institución exhortó a la Obra Social y solicitó la intervención de la SSSalud, cuestión que aún se encuentra pendiente de resolución.

» Se recibió la denuncia desde la provincia de Jujuy, por parte de un afiliado a la Obra Social de Patrones de Cabotaje de Ríos y Puertos, quien denunciaba que esta última no le entregaba la medicación oncológica que necesitaba para su tratamiento. A partir de la intervención de esta Institución, solicitándose informes y entablado contacto con el Director Médico de la Obra Social, se realizaron las gestiones conducentes para que el afiliado obtuviera la medicación que necesitaba.

»Una interesada, solicitó la intervención de esta Institución, debido a la negativa de la Obra Social del Personal de Dirección de la Industria Metalúrgica y demás actividades Empresarias (OSIM), a brindarle la cobertura del 100%, sobre el medicamento requerido - Hialuronato Sódico (CYTYSTAT)- dentro del marco del tratamiento que debía efectuar por padecer "CISTITIS INTERSTICIAL".

La beneficiaria manifestaba que la obra social involucrada, le brindaba la cobertura del 40%, por ser considerada su patología, de alto costo y baja incidencia.

Se cursaron los requerimientos de rigor, como consecuencia de los cuales la afectada obtuvo la cobertura del 100% sobre la medicación requerida.

Reclamos vinculados con institutos provinciales.

»Se ha planteado el caso de personas que siendo jubiladas nacionales, la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES) le descontó el aporte correspondiente para el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSS-JP) pero al ser a su vez, la nombrada pensionada (por fallecimiento de su esposo) bajo el sistema de la provincia de Salta; de dicha pensión se le descontaban aportes para el Instituto Provincial de Seguros de Salta. Su petición entonces consistía en que como vivía en la ciudad de Buenos Aires

que no se le descontaran de la pensión los montos correspondientes al Instituto Salteño.

Evaluada la presentación se le informó que los aportes a las obras sociales y/o institutos provinciales eran obligatorios por ley, por lo que su reclamo no presentaba una irregularidad que ameritara la intervención de esta Institución. Admitió haber efectuado consultas en distintos lugares donde había obtenido idénticas respuestas.

»Una afiliada al IPAUSS (Instituto Provincial Autárquico Unificado de Seguridad Social de Tierra del Fuego) manifestó que por cuestiones personales había tenido que mudarse a la provincia de RIO NEGRO y que pese a la existencia de un convenio de reciprocidad para la atención médico asistencial, “jamás logró una atención primaria ni de laboratorio”. Ante ello se le solicitó al Presidente de dicho Instituto Provincial, que tuviera a bien arbitrar las medidas que fueran necesarias, a fin de que los afiliados residentes en otra provincia, pudieran tener las prestaciones médico asistenciales a las que tuvieran derecho.

3. INSSJP. Instituto nacional de servicios sociales para jubilados y pensionados.

Los reclamos por prestaciones médico-asistenciales de afiliados al INSSJP-PAMI que se presentaron ante el Defensor del Pueblo de la Nación durante el año 2016, tuvieron como objeto principalmente, el rechazo o demora en el otorgamiento de subsidios económicos, que correspondían a distintos tipos de asistencias brindadas por ese Instituto Nacional; aplazamiento o negativa de traslados para tratamientos médicos, dificultad para acceder a la contratación de personal de apoyo o de asistencia gerontológica domiciliaria; inconvenientes para obtener internación geriátrica de afiliados y rechazo, demora o entrega de menor monto, en los pedidos de reintegros.

Asimismo se refirieron, demoras en las autorizaciones o rechazos en la provisión de bolsas de colostomía, distintos medicamentos, audífonos y realización de implantes cocleares, la no entrega de los insumos indispensables para intervenciones quirúrgicas y, de dispositivos para el control de la glucemia.

Hubo quejas por mala atención, corte y deficiencia en la asistencia por parte de los prestadores,

como fue el caso de los servicios de rehabilitación, e interrupción de los servicios de las farmacias en distintas localidades del país, así como excesiva demora en el otorgamiento de turnos con médi-

cos especialistas o también para la concreción de los estudios de laboratorio y, respecto del pedido de cambio o derivación a otro prestador

Con relación a inconvenientes o rechazo en la provisión de prótesis (de rodillas, de cadera, de hombro, clavos y marcapasos) y de ortesis (corset, andadores, bastones, sillas de ruedas, cama ortopédica y colchón antiescaras), se observaron numerosos reclamos al igual que en relación a concentradores, mochilas de oxígeno y lentes.

PRO.FE. Programa federal ‘Incluir Salud’. normativa aplicable:

Con el dictado de la resolución 1862/2011, del registro del Ministerio de Salud de la Nación, se determina la regulación del funcionamiento del Programa Federal de Salud ‘Incluir Salud’, su propósito consiste en *asegurar, en un marco de equidad y basado en el esquema de descentralización de gestión, la asistencia médica a los beneficiarios de pensiones no contributivas, a través de los gobiernos de las jurisdicciones donde éstos residen. A tal efecto, el Ministerio de Salud transferirá a las jurisdicciones provinciales y al gobierno de la ciudad autónoma de Buenos Aires (CABA), recursos financieros para la atención médica de los afiliados al citado Programa. (conf. art. 2º).*

Entre otros aspectos, se aprueba el Convenio a suscribirse entre el Ministerio de Salud de la Nación (MSN) y las jurisdicciones provinciales, así como con el gobierno de la CABA.

Es definido como un programa de aseguramiento público del acceso a los servicios de salud, de los *beneficiarios de pensiones no contributivas*, (por vejez, invalidez y madres de siete (7) o más Graciables y Leyes Especiales, otorgadas y a otorgarse con la intervención de la Comisión Nacional

de Pensiones Asistenciales, (CNPA) siempre que hayan solicitado su afiliación al Programa y sólo a partir del alta en el padrón “Incluir Salud”, a través de los gobiernos de las jurisdicciones donde estos residen.

El universo de los beneficiarios empadronados, hasta el mes de Diciembre de 2016, asciende a de

975.741 HABITANTES.

Incluir salud padrón vigente diciembre-2016

| Cod. Pcia. | PROVINCIA | TOTAL PDRÓN diciembre 2016 |
|------------|-----------------------|----------------------------|
| 1 | C A P I T A L FEDERAL | 20351 |
| 2 | BUENOS AIRES | 233342 |
| 3 | CATAMARCA | 13968 |
| 4 | CÓRDOBA | 64270 |
| 5 | CORRIENTES | 62986 |
| 6 | CHACO | 75145 |
| 7 | CHUBUT | 7678 |
| 8 | ENTRE RÍOS | 32693 |
| 9 | FORMOSA | 39299 |
| 10 | JUJUY | 22422 |
| 11 | LA PAMPA | 8494 |
| 12 | LA RIOJA | 12629 |
| 13 | MENDOZA | 32344 |
| 14 | MISIONES | 59979 |
| 15 | NEUQUÉN | 9353 |
| 16 | RÍO NEGRO | 11574 |
| 17 | SALTA | 49397 |
| 18 | SAN JUAN | 22244 |
| 19 | SAN LUIS | 17030 |
| 20 | SANTA CRUZ | 3231 |
| 21 | SANTA FE | 40568 |
| 22 | SANTIAGO DEL ESTERO | 78314 |
| 23 | TIERRA DEL FUEGO | 1036 |
| 24 | TUCUMÁN | 57394 |
| | TOTALES: | 975741 |

Los beneficiarios titulares también pueden solicitar la incorporación al Programa de un familiar cuando: (a) se acredite que requieren atención especial de salud; (b) no cumplan requisitos para ser titular de una Pensión no Contributiva (PNC).

Personas con discapacidad:

Dentro de la totalidad de los beneficiarios del Programa, se encuentra el universo de personas con discapacidad, cuya cifra no ha sido desagregada, estas personas no cuentan con la cobertura de una Obra Social u otra clase de cobertura médico-asistencial.

Si bien no existen datos uniformes en relación al número de habitantes que presentan ésta característica, los resultados arrojados por la ENDI (Encuesta Nacional de Discapacidad/2010) permiten tener una idea aproximada de ello. A su vez, y atento la metodología con que se realiza dicho relevamiento, se muestra a las personas con discapacidad en su calidad de miembros de hogares. La discapacidad no es sólo un atributo de las personas individuales sino que caracteriza al hogar en que esa persona vive. Mientras la discapacidad caracteriza al 7,1% de las personas, el 20,6% de los hogares -uno de cada cinco hogares de la Argentina- alberga al menos una persona con discapacidad.

Se trata de 1.802.051 hogares entre cuyos integrantes existe, al menos, una persona con discapacidad. Más allá de los resultados directos respecto de las personas con discapacidad, en los términos de la ley N° 24.901 son las familias o el resto de los miembros del hogar los que se ven especialmente involucrados por la presencia de al menos un miembro en esta situación.

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

Prestaciones:

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

La asistencia médica es prestada prioritariamente por los efectores del subsistema público de salud y, subsidiariamente por los efectores del subsistema de obras sociales y otros efectores. También se deberá priorizar, de acuerdo con la norma, el tratamiento oportuno e integral de las enfermedades crónicas, entre otros aspectos vinculados con la promoción del cuidado de la salud y distintos programas y obligaciones que le caben a la Dirección Nacional de Prestaciones Médicas, que debe atender la realización de las acciones previstas en el final del Anexo I, cuales son:

» *Coordinar el acceso al tratamiento oportuno de los pacientes a través de un Centro de Referencia de pacientes.*

» *Reorganizar su sistema de auditoría médica y realizará auditorías de efectividad clínica independientes.*

» *Monitorear los resultados sanitarios obtenidos de las acciones contenidas en los puntos precedentes.*

» *Desarrollar un sistema de gestión de beneficiarios orientado al registro de prestaciones clínicas recibidas, el que será integrado con los sistemas de información del Plan Nacer.*

» *Desarrollar un sistema de monitoreo de satisfacción de usuarios, con representación provincial, para contar con información de acceso, cobertura y calidad de atención.*

La nación y las provincias.

El Anexo III, contiene el Convenio Marco que suscribe la Nación con cada Jurisdicción. Además

del Capítulo referido a las 'obligaciones de la provincia', se previeron los 'derechos y obligaciones de la Nación', entre otras cuestiones, prevé que la Dirección Nacional debe realizar semestralmente el monitoreo de la gestión provincial de acuerdo con la herramienta de gestión respectiva.

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

Dirección Nacional de Prestaciones Médicas:

Durante el año 2016, esta Defensoría mantuvo reuniones de trabajo con la Dirección Nacional de Prestaciones Médicas (DNPM), ante la asunción de nuevas autoridades, producto del cambio de Gobierno Nacional.

En dicho marco, quien fuera Director, hasta el mes de Diciembre de 2016, impuso iniciativa diferente frente a lo observado en anteriores gestiones, presentando informes trimestrales de gestión, avance en el cumplimiento de los amparos judiciales y colaboración en las actuaciones de difícil resolución. Es de destacar que en el mes de Julio, la DNPM organizó una reunión de trabajo donde han asistido los coordinadores del Programa de todas las provincias, de la que se participó.

La DNPM ha mantenido diferentes reuniones de trabajo con las distintas Unidades de Gestión de las provincias, recibiendo inquietudes y proponiendo avances en las gestiones. En este sentido, se ha visto un desempeño aceptable en la mayoría de las provincias, salvo en la de Buenos Aires, donde se ha observado una dificultad muy grande para poder cumplir con los cometidos que tiene el Programa. En especial, durante el año en análisis han renunciado a su cargo tres coordinadores, quedando la Unidad de Gestión Provincial (UGP) acéfala de autoridad por varios meses hasta la asunción de un responsable nuevo. Sin dudas, esto ha ocasionado grandes retrocesos en lo poco

que se había podido avanzar, puesto que durante mucho tiempo la UGP careció de los instrumentos necesarios para cumplir con el pago a los proveedores, autorizar las órdenes de compra para los distintos expedientes, y en sí, falta de compromiso con la gestión encargada.

Es de hacer notar que pese a la Coordinación del Programa, se advierten dificultades en la comunicación con las distintas jurisdicciones. Esto último implica que ante incumplimientos o necesidad de requerir una solución para los casos planteados ante esta Institución, particularmente en las situaciones de mayor vulnerabilidad, las respuestas no han llegado oportunamente para los afiliados.

De acuerdo con lo anterior, durante el transcurso del año 2016 se han presentado una nómina de casos de urgente resolución a la UGP de Buenos Aires, los que tenían origen en los años 2013, 2014, 2015 y 2016, pero a la fecha siguen sin resolverse, habiendo recibido por parte de la provincia, respuestas carentes de fundamento. Más bien, se ha notado una desidia con relación al estado de vulnerabilidad de cada beneficiario, exigiéndole en algunas situaciones los trámites se volvieran a iniciar, pese a que los mismos ya habían sido iniciados con anterioridad.

Aspectos a mejorar-UGP Buenos Aires:

Falta de insumos de entrega ambulatoria:

Durante el año en análisis, se han reportado a través de las denuncias de los beneficiarios de la provincia de Buenos Aires, la falta de entrega de "pañales, bolsas de colostomía y parches para escaras".

Los insumos antes mencionados, en su mayoría, son de necesidad diaria y crónica, por lo que la falta de entrega expone al beneficiario a recurrir a ONG`s, organizaciones religiosas, ayuda de vecinos, entre otros, para lograr obtener al menos una pequeña cantidad que sea de utilidad, ante la falta de entrega total por parte del Programa.

Pese a que se ha consultado en reiteradas oportunidades, por qué motivo no se entregaban estos insumos, la respuesta de la UGP fue, que se "encontraban firmando un nuevo convenio con los proveedores".

Es de destacar en este sentido, que la UGP no entrega "constancia de negativa", ante su imposibilidad de entregar los insumos que a los beneficiarios corresponden. Esto último, les impide pre-

sentarse en el Ministerio de Desarrollo Social, para solicitar asistencia directa.

Falta de capacitación en el personal administrativo:

Esta Institución cumple una función de contención, asesoramiento e instrucción para que cada beneficiario realice los pasos, procedimientos y trámites necesarios para obtener lo que en su caso corresponde. Dado que el personal administrativo no colabora con la comunicación, ni con el acompañamiento a los beneficiarios, esta Defensoría debe articular en cada caso concreto una comunicación directa con todos los actores intervinientes a fin de que se resuelvan las cuestiones pendientes.

Es de resaltar, las reiteradas menciones de los interesados en cuanto al mal trato, falta de contención, asesoramiento, etc. por parte de los interlocutores del Programa.

En este sentido, se ha recomendado que el Programa a través de las UGP brinden "jornadas de capacitación" para el personal administrativo que tiene contacto directo con los beneficiarios, quienes ostentan una condición de vulnerabilidad que los hace altamente susceptibles, máxime cuando el funcionamiento del Programa es deficiente.

Descentralización de la UGP:

Como ocurre en todos los niveles y con todos los programas, la provincia de Buenos Aires tiene una magnitud que hace muy difícil su control y manejo. Por ese motivo el caso de la UGP no es la excepción.

Se observa que el sistema que implementa la UGP para aprobar medicamentos de alto costo, prótesis, ortesis y algunos otros insumos médicos destacados, deben pasar por la auditoría médica que se encuentra emplazada en la ciudad de La Plata. Nótese que las regiones sanitarias ubicadas en los distintos partidos que conforman la provincia de Buenos Aires, llevan en forma diaria cada prescripción médica hacia La Plata para su aprobación y luego desde La Plata vuelven a cada región para la entrega del medicamento. Este pro-

ceso tiene una demora de más de treinta días, sin embargo se han recibido denuncias de beneficiarios que manifiestan no recibir la medicación por lapsos de tiempo que superan los 3, 4 y 5 meses en algunos casos.

En este sentido se ha recomendado arbitrar medidas tendientes a agilizar el paso de información. Los medios tecnológicos en la actualidad brindan suficiente celeridad y seguridad para evitar que una receta viaje físicamente desde localidades lejanas, demorando como mínimo 30 días para su recepción.

Oficina de Compras:

Existe una gran cantidad de actuaciones que se encuentran pendientes de resolución, puesto que reclaman insumos o medicamentos que permanecen en la oficina de compras desde hace más de un (1) año. Pese a que se han hecho pedidos de informes y exhortos, a la fecha siguen sin resolverse y nunca existió por parte de la UGP una respuesta concreta que indique cuál es el motivo por el que los expedientes de compras no avanzan y demoran más de 1 año, a veces 2 o 3, en poder resolverse. Parecería necesario que se auditen las compras y se evalúe si la demora en los avances en la gestión de los expedientes corresponde a una deficiencia del Programa o si por el contrario depende de un factor externo (falta de proveedores, problemas en las licitaciones, etc.)

Aciertos-UGP Buenos Aires:

Durante el período bajo análisis, las autoridades de la UGP junto con las autoridades del Ministerio de Salud de la provincia de Buenos Aires, decidieron unificar la atención y suministro de medicación para pacientes cuya patología fuese "Diabetes, Epilepsia y enfermedades oncológicas". De esta manera los beneficiarios del Programa que padecen diabetes comenzaron a obtener la medicación a través del programa Programa de Prevención, Diagnóstico y Tratamiento del Paciente Diabético (PRODIABA), aquellos beneficiarios con epilepsia comenzaron a obtener la medicación a través de Programa de Epilepsia (PROEPI) y por últimos los beneficiarios con enfermedades oncológicas, comenzaron a recibir la medicación a través del Banco de Drogas de la provincia.

Debe destacarse en este aspecto, que la UGP no

ha implementado una buena política de comunicación de estos cambios dirigida a los afiliados, generando confusión entre los beneficiarios y entre las distintas regiones sanitarias que no tenían instrucciones claras de cómo proceder. En ese sentido la Defensoría tuvo un rol activo articulando entre los beneficiarios, la UGP y las distintas regiones sanitarias, los pasos a seguir para la concreción de las necesidades de cada beneficiario que presentó la denuncia en esta Institución.

Algunos ejemplos de casos particulares:

-Se recibió un escrito a través de la delegación del Defensor del Pueblo en Marcos Juárez, Córdoba, a través del cual un ciudadano solicitó la intervención del DPN frente al Programa Federal Incluir Salud, por las dificultades que tenía para acceder a la medicación indicada por el médico tratante.

Cómo el beneficiario tenía domicilio en la provincia de Córdoba, el requerimiento se efectuó a la Unidad de Gestión correspondiente. Luego el interesado relató que la Farmacia no le daba la medicación que ya se encontraba autorizada por Incluir Salud, alegando que era una cuestión de falta de pago desde el Programa y que en otros casos similares los solicitantes conseguían dicha medicación a través de la Defensoría de Bell Ville.

Como el quejoso dijo no entender cuál era el trámite sugerido y luego de contactarnos con la Farmacia y con la Defensoría local para obtener información del trámite, se asesoró sobre el curso a seguir y posterior a todo ello, el interesado obtuvo la medicación requerida. -Otro caso fue el que se originó a raíz del pedido de una madre que solicitó nuestra intervención ante el Programa Federal Incluir Salud, por el corte del servicio de nutrición parental que una empresa privada, brindaba para su hija que padece una discapacidad, quien depende enteramente de ese alimento para vivir y que fue notificada del corte del servicio mediante una carta documento de la empresa por falta de pago desde Incluir Salud. Se remitió un escrito al Coordinador de la UG de la provincia de Buenos Aires, el Area Legal informó que el expediente se encontraba en el sector de compras en proceso de cotización, insistiéndose en la celeridad que el caso requería.

Así fue que transcurridos los 10 días, se concretó la entrega del alimento que fue comprado a través de otra empresa privada que presta este tipo de

servicios. Situación ésta que fue corroborada con la demandante. -Desde las oficinas del Chaco, enviaron un escrito ante el reclamo de un ciudadano por la falta de entrega de una silla de ruedas que debía proveer el Programa Federal. Consultada la UGP de esa provincia, informaron que la cuestión se había solucionado. A partir de dicha respuesta, se contactó al solicitante que confirmó la entrega de la silla de ruedas requerida y agradeció la intervención de esta Institución.

-A mediados del año que se informa, se planteó el caso presentado por una madre que necesitaba la autorización para que su hija pudiera realizarse un estudio médico con anestesia que el Programa autorizaba, para ser realizado en establecimientos de salud que no efectuaban dicho estudio con anestesia, ocasionándole una pérdida de tiempo y trastornos lógicos para el traslado de su hija que padece una discapacidad.

En el caso se dictó un exhorto, a través de la Resolución N° 42/16, indicando a la Coordinación del Programa Federal Incluir Salud, que arbitrarse las medidas necesarias para concretar con celeridad la indicación médica requerida por la afiliada, cuestión que asimismo fue puesta en conocimiento de la Dirección Nacional de Prestaciones Médicas.

- En el año 2015 la madre de un adolescente de 16 años que se domicilia en la provincia de Buenos Aires, solicitó la intervención del DPN para poder agilizar la entrega de una silla de ruedas, botón gástrico, medicación y prótesis de columna vertebral para una intervención quirúrgica urgente.

Todos los pedidos habían sido presentados durante el año 2014 y principios del 2015, sin embargo el Programa no daba respuesta a nuestro pedido de urgente intervención. Así fue que en el año 2015 se libró un exhorto y se solicitó la intervención de la Procuradora General de la Nación, pero tampoco ello dio resultado. La prótesis de columna nunca se entregó y los médicos consideraron que el cuadro era irreversible. Pese a ello, y durante el año 2016 el Programa sólo entregó el botón gástrico y la medicación en forma discontinuada. Sigue pendiente la silla de ruedas y la entrega de medicamentos en forma regular.

-Se recibió la denuncia de una beneficiaria del Programa que se domiciliaba en la provincia de Córdoba. Según relataba en su denuncia, necesitaba

someterse a una intervención llamada "oculoplastia", para lo que requería una prótesis. Con motivo de ello, se comenzó a trabajar con la UGP, quien presentó muchas dificultades para conseguir la prótesis y luego para encontrar un centro médico donde pudieran realizar la intervención. Finalmente en el mes de Noviembre, la UGP respondió que se había adquirido el material y que el cirujano debía contactarse con la casa proveedora para coordinar la entrega el día de la cirugía.

-En el mes de Mayo, el equipo social del Hospital Penna, solicitó la intervención de esta Institución para poder resolver la situación de una serie de beneficiarios que se encontraban internados con alta clínica a la espera de una derivación a un centro de tercer nivel o rehabilitación. Dado que la internación prolongada e innecesaria podía causar un perjuicio en la salud de los beneficiarios, se solicitó urgente intervención a las autoridades de A.S.I (gerenciadora del Programa Federal Incluir Salud en C.A.B.A), y así fue que se comenzó a avanzar en la solución al conflicto. Dado que las vacantes en los centros de tercer nivel y rehabilitación eran de muy difícil obtención, se solicitó la intervención de la Dirección Nacional de Prestaciones Médicas, quienes contribuyeron para que los pacientes puedan ser externados en el corto plazo.

-Durante el mes de Abril de 2016, se recibió la denuncia de una beneficiaria del Programa, que tenía domicilio en la provincia de Jujuy. Se trataba de una paciente que padecía artritis reumatoidea y no recibía la medicación. Además de ello, denunciaba que su domicilio se encontraba a más de 100 km. de distancia de la UGP y no podía realizar los trámites. Como consecuencia de ello, esta Defensoría cursó un pedido de informes a la UGP de la provincia de Jujuy y a la Dirección Nacional de Prestaciones Médicas, quienes respondieron que la beneficiaria había comenzado a atenderse en el Hospital Público "Pablo Soria" y ya contaba con la medicación.

Empresas de Medicina Prepaga (EMP). Reclamos frecuentes:

Aumento de cuota: -La interesada, trabajaba en relación de dependencia estando afiliada a la Obra Social del Personal de los Organismos de Control Externo (OSPOCE),

desde el 01-01- 2006. Dicha obra social prestaba sus servicios a través de la Empresa de Medicina Prepaga SERVER SALUD, que es la EMP de la Obra Social del Personal de Dirección de la Industria Cervecera y Maltera.

Al momento de jubilarse con 69 años de edad y contando con 10 años de antigüedad como socia, decidió continuar asociada a dicha empresa y al solicitarlo, le informaron que debería pagar la suma de \$ 7.130, mensuales, cuando en el mes de febrero/2016 se le había facturado \$ 2.415.

Es de resaltar que el Dto. Reglamentario N° 1193/12 de la Ley N° 26682 en el art. 17 anteuúltimo párrafo dice: *“La diferenciación de la cuota por plan y por grupo etario sólo podrá darse al momento del ingreso del usuario al sistema. Una vez ingresado al sistema, la cuota sólo podrá modificarse por los aumentos expresamente autorizados, con excepción del régimen establecido para aquellos que alcancen los SESENTA Y CINCO (65) años de edad y que no cuenten con DIEZ (10) años de antigüedad continua en la misma entidad comprendida en los alcances de esta reglamentación. Asimismo el ARTICULO 10 de la Resolución SSSALUD 419/2012 dispone “En los casos de aumento de la cuota en razón de la edad que se realicen a las personas mayores a los Sesenta y Cinco (65) años, y que tengan una antigüedad menor a los Diez (10) años en la entidad, el costo del plan prestacional contratado deberá incrementarse únicamente en relación con el usuario que hubiere superado los Sesenta y Cinco (65) años, correspondiendo que el aumento de la cuota se realice en forma proporcional a la cantidad de años de antigüedad en la entidad, sin que puedan sufrir aumentos las cuotas del resto de los miembros de su grupo familiar”.*

Efectuado el trámite investigativo, desde esta Defensoría la empresa informó “que esta entidad ha decidido hacer lugar al reclamo impetrado por la socia y en consecuencia mantener el valor de la cuota que abonaba hasta jubilarse”.

-El caso planteado refiere, a que madre e hijo son socios de Osde Binario desde hace aproximadamente 20 años y que en el mes de junio de 2015 la empresa aumentó la cuota de \$ 2.074,21 a \$ 3.834,39, obteniendo como respuesta de la empresa, que el motivo se debía a que su hijo había cumplido 36 años, por lo que había efectuado un reclamo ante la SSSalud, organismo que ante

nuestro requerimiento sobre el estado del trámite, dispuso el reconocimiento de legitimidad del reclamo, emplazando a OSDE a adecuar los importes facturados en los meses de Mayo de 2016 y subsiguientes de conformidad a la normativa vigente, informando que la cuota a partir de setiembre no podría superar la cifra que venía abonando y que OSDE debía restituirle el cobro indebido a esa época. -Un matrimonio reclamó porque Swiss Medical S.A. les había aumentado la cuota en ocasión de cumplir 61 años cada uno de ellos, acompañaron copia de las facturas correspondientes a los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2015 y de mayo y junio de 2016.

La Empresa se manifestó en el sentido que *“los adicionales aplicados en razones de edad, se encuentran previstos por el contrato que el asociado suscribió al momento del ingreso a la empresa omitiendo referir al contenido de la Ley N° 26.682 y en particular que el artículo 28 dispone que “La presente ley es de orden público, rige en todo el territorio nacional ...”.*

También se expidió la SSSALUD, mediante la Disposición N° 1988/16, sólo respecto del cónyuge, mediante la que refirió *“Que el aumento aplicado en razón del cambio de rango etario del denunciante, resulta ser un aumento no autorizado por la normativa vigente ... e intimó a la Entidad de Medicina Prepaga Swiss Medical S.A. (RNEMP) Provisorio N° 1-1332- 8) para que se abstenga de aplicar aumentos en razón de la edad y no autorizados por la Autoridad de Aplicación de conformidad a la normativa aplicable al caso de marras ... y que proceda a reintegrar la suma que determinó por ser cobrada indebidamente, en conceptos de aumentos aplicados en razón de la edad y sin la debida autorización de la Autoridad de Aplicación ... y que proceda a adecuar los importes facturados en virtud de la normativa vigente, debiendo proceder a reintegrar su importe y toda otra suma que haya percibido indebidamente ...”*

No habiéndose hecho referencia a la situación de la cónyuge, a mayor abundamiento, esta Institución con dichos antecedentes y la evaluación efectuada, exhortó al Presidente de Swiss Medical S.A. a que arbitre las medidas tendientes a dejar sin efecto los aumentos de cuotas aplicados en razón de la edad, tal como surge de la Disposición SSSALUD N° 1988/16, en todos los aspectos que la mis-

ma indica y que con el mismo criterio establecido en la Disposición mencionada, recalculara la cuota correspondiente a la cónyuge. Asimismo, que el valor de la cuota de aquella, fuera puesto en consideración de la SSSalud para su aprobación y para la determinación de los créditos que pudieran surgir en función de las sumas abonadas en más.

Finalmente, los interesados informaron que Swiss Medical dio cumplimiento a la determinación correcta de las cuotas.

-Ciudadanos formalizaron reclamos, porque consideraron incorrectos los aumentos que recibieron en sus cuotas por parte de diversas empresas de medicina prepaga.

Atento la información que surge, de las distintas resoluciones dictadas por el Ministerio de Salud de la Nación, en cuanto al aumento de las cuotas correspondientes por parte de las empresas de medicina prepaga, a cada uno de ellos se les puso en su conocimiento cuáles eran los porcentajes de tales incrementos surgidos de la Autoridad de Aplicación, brindándoles el número de Resolución del mencionado Ministerio, la fecha a partir de la que se aplicaba el aumento, el monto del porcentaje acumulativo del mismo y la base sobre la que se debía aplicar.

-Un ciudadano manifestó que la EMP. Fundación Osdic en el año 2005, cuando cumplió 65 años, aumentó 35 % la cuota y pidió la intervención de esta Institución para que se aplique la ley de empresas de medicina prepagas N° 26.682. Agregó que fue a la SSSALUD y le respondieron que no podían tomar intervención en ese caso pues el hecho del aumento había ocurrido cuando la SSSALUD “no tenía control sobre las prepagas...”.

En el mismo sentido se le informó que efectivamente las leyes no tienen aplicación retroactiva por lo que no era posible que pudiera alcanzar su pretensión porque la ley que rige el tema en trato fue Publicada el 17/05/2011 en el B.O.

-La interesada solicitó la intervención de esta Institución ante ACCORD SALUD, empresa creada por la Obra Social Unión Personal, porque había aumentado la cuota en ocasión de cumplir 64 años. Se le informó sobre la improcedencia de dicho aumento estándose al 31/12/2016 en proceso investigativo sobre su reclamo ante la EMP y ante la SSSALUD.

-Un asociado a la EMP BOREAL COBERTURA DE SALUD, de la provincia de Córdoba prestadora de la Obra Social del Personal de la Construcción (OS-PECON), realizó un reclamo por el incremento de la cuota, pues manifestó que dicha EMP lo obligó a efectuar, junto con su grupo familiar, un cambio de plan a uno superador del PMO.

La EMP. BOREAL informó, que el problema ya había sido solucionado lo que fue ratificado telefónicamente con el propio interesado, no teniendo que abonar suma adicional alguna.

-La interesada expresó que estando en actividad era afiliada a la OBRA SOCIAL UNIÓN PERSONAL con un plan mejorado “PLAN PLATINO”, a través de la empresa de medicina prepaga de esa obra social, vale decir ACCORD SALUD. Al momento de jubilarse, esta empresa no le admite quedarse en dicho plan al mismo valor que venía abonando. Asimismo, ha dejado constancia que estuvo afiliada a dicha obra social desde hace más de 10 años. La misma afiliación y el mismo plan mejorado en ACCORD SALUD “PLAN PLATINO” tenía su cónyuge.

Durante el trámite investigativo, ACCORD SALUD les ofreció seguir asociados en el plan “310”, que es de características similares al PLAN PLATINO, manteniendo el valor de la cuota, lo que fue aceptado por los reclamantes.

-El reclamo iniciado consistió en que la EMP CENTRO MEDICO PUEYRREDÓN, a la que se encontraban asociados los presentantes, dejó de prestar los servicios médico-asistenciales en la ciudad de Luján, provincia de Buenos Aires, desde el 30 de marzo de 2016, fecha desde la que no contaban con los servicios de farmacia, emergencias, prestaciones ambulatorias ni internación en la ciudad. Mientras tanto seguía abonando una cuota aproximada de \$ 6000 por mes.

Alegan la imposibilidad económica de asociarse a otra empresa de medicina prepaga atento la edad avanzada de cada uno de ellos, como asimismo la dificultad de trasladarse a otra ciudad, siendo que la más cercana en la que la empresa tiene prestadores, se encuentra aproximadamente, a 35 km. de su domicilio.

Se solicitaron informes a dicho Centro Médico, el que respondió que el “servicio en la Localidad de Luján se encuentra activo ... se canalizan mayorita-

riamente a través de la atención de las especialidades de la Clínica Güemes de esa Localidad”, como, asimismo, informó los datos (nombre, domicilio y teléfono) de los prestadores en las distintas especialidades médico - asistenciales; información que se puso en conocimiento de los interesados.

-El interesado solicitó la intervención por no estar de acuerdo con la Resolución 412/16 de la SSSALUD, dictada a raíz de su reclamo. De dicha resolución surge que la EMP MUTUAL FEDERADA 25 DE JUNIO SOCIEDAD DE PROTECCIÓN RECÍPROCA había fijado un valor diferencial, a los fines de asociar a la hija del interesado como integrante del grupo familiar primario, atento que en la declaración jurada presentada, manifestó la existencia de una patología preexistente.

Analizados por la SSSALUD la estructura de costos presentada por la EMP autorizó a dicha empresa a cobrar el valor diferencial.

Evaluados los antecedentes y teniendo en cuenta lo dispuesto por la normativa vigente, y siendo la SSSALUD la Autoridad de Aplicación de dichas normas y demás complementarias, se evaluó que no existía disfuncionalidad en los términos del procedimiento administrativo fijado por la Ley N° 24284 lo que así se informó al interesado.

-Reintegro de copagos reclamados a una Empresa de Medicina Prepaga: El interesado reclamó a través de esta Institución, una respuesta a su pedido de reintegro de copagos, cobrados por una empresa de medicina prepaga por el tratamiento del trastorno alimentario de su hija; y también, de los copagos que abonó por consultas y prácticas médicas realizadas en tal concepto.

Manifestó, asimismo, que no tuvo contestación de la prepaga a los reclamos que inició por Cambio de Plan, pues desde la incorporación de la empresa médica privada a otro Grupo de Salud, fue transferido del Plan al que pertenecía -en el que sólo le cobraban copagos en consultas médicas- a otro Plan más desventajoso para él; incumpléndole así, la promesa de mantenerle inalterables las condiciones prestacionales del Plan anterior. Detalló el titular, cada uno de los reclamos que presentó en la empresa de salud involucrada y acompañó las constancias pertinentes.

Por su parte el denunciante inició un pedido de esa índole ante la Superintendencia de Servicios

de Salud (SSSalud), organismo en el que a través de la ley N° 26.682 y el Decreto N° 1993/1, se delegó la facultad de contralor de la Entidades de Medicina Prepaga; por lo que se entabló contacto directo con aquél, quien manifestó haber presentado un reclamo en la SSSalud en el mes de octubre de 2016, sin respuesta a la fecha de inicio de estos obrados.

En razón de la orientación recibida el requirente expresó, que en primer lugar y previo a otra diligencia, se dirigiría en consulta a la Superintendencia aludida, para recabar informes sobre el estado de trámite de su reclamo, agregando que comunicaría a esta Defensoría el resultado arrojado por dicha averiguación.

Transcurridos unos días, se contactó con nuestra Institución la madre del titular, para comunicar que desde la SSSalud le informaron, que serían reintegrados a su hijo todos los copagos reclamados, con lo cual se concluyó favorablemente esta actuación.

Acción social:

Durante el año 2016 en orden a lo observado en el período anterior, no se ha advertido un incremento de solicitudes de intervención, vinculadas con disfuncionalidades producidas a partir de los pedidos de ayuda de quienes reclaman planes asistenciales que el Estado otorga para remediar en alguna medida la vulnerabilidad socioeconómica con la que convive buena parte de la población. En tal sentido cabe referir a continuación, los casos más relevantes observados en dicho período, a saber:

Solicitud de Asistencia al Ministerio de Desarrollo Social de la Nación (M.D.S.N.):

-Una ciudadana se dirigió al Defensor del Pueblo para que interviniera en su favor y el de otras dieciséis familias, que convivían con ella en un Hotel de la Ciudad de Buenos Aires y estaban por ser desalojadas, según se lo informaron en febrero de 2016 las autoridades de un Programa del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación (M.D.S.N.).

Desde dicho programa, le anticipaban que sólo iban a mantener el subsidio de hotel a su hija y a su nieta, mientras que los demás deberían *hacerse cargo de los recursos habitacionales*. Agregaba la manifestante, que no era posible que el Ministerio autorizara sólo a su hija y a su nieta, cuando en definitiva ella y su familia, funcionaban como la contención de ambas, ya que su hija padecía de depresión.

La reclamante, informaba también la situación de otra vecina del hotel que transitaba una problemática similar a la de su hija y solicitaba una solución para esa ciudadana y para otros habitantes de ese hotel, como niños con discapacidad y ancianos con problemas de salud.

Por tal motivo, la situación fue puesta en conocimiento del Ministerio citado, para la resolución de los casos correspondientes.

Surgió de la respuesta obtenida, que tanto la requirente como sus vecinos en el hotel, continuarían gozando del subsidio habitacional, por ende permaneciendo en ese alojamiento, agregando que no había indicación alguna de dar de baja ningún subsidio y que por ello, se había iniciado una investigación interna dado el contenido de la nota que sin indicación de las autoridades responsables había sido enviada a la interesada.

-Presuntas Irregularidades en el Alta del Monotributo Social, por parte del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación (M.D.S.N.) y la Administración Federal de Ingresos Públicos (A.F.I.P.). En este caso, la interesada se quejó de presuntas irregularidades en el alta de afiliación como monotributista social.

Surgió de su relato, que tributaba desde enero de 2016 y que la AFIP le retenía los pagos aún cuando no figuraba dada de alta como contribuyente y agregó que eso sucedía porque en Desarrollo Social, le habían dado de alta en primer término, y luego de baja.

Explicó también, que la A.F.I.P. no le derivaba sus pagos a la Obra Social, por lo que carecía de aportes y de la cobertura médica-asistencial pertinente, dichos éstos, que fueron corroborados con la consulta efectuada a la página electrónica de la S.S.SALUD, de la que surgió que si bien se encontraba al día con los pagos del Monotributo, no aparecía afiliada a ninguna obra social. Sin embargo de la consulta formulada al Sistema Registral

de la A.F.I.P., resultó que se encontraba inscrita en el Monotributo.

Por ello, se solicitaron informes tanto al M.D.S.N. como a la A.F.I.P. poniendo en conocimiento de estas administraciones la cuestión expuesta y solicitando información sobre el curso dado a estos pedidos.

En respuesta a esos requerimientos, tanto el M.D.S.N. como la A.F.I.P., comunicaron el Alta definitiva de la interesada, orientándola asimismo respecto de los pasos a seguir para su afiliación a la Obra Social, por lo que se determinó la conclusión favorable de estos actuados.

Casos vinculados con la salud.

-Falta de provisión de una Prótesis Auditiva para una niña, por parte del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación (M.D.S.N.), En este caso la madre de la interesada denunció la presunta demora del M.D.S.N. en la provisión de un audífono para su hija menor, de seis (6) meses de edad.

De la documentación acompañada resultó que su solicitud ante Desarrollo Social databa de septiembre de 2015, lo que determinó la formulación de un pedido de informes con carácter urgente, dirigido al M.D.S.N. Dicho organismo produjo una respuesta al respecto, sin que ello implicara una solución para la requirente.

Las instancias seguidas, así como las respuestas obtenidas, fueron comunicadas a la interesada. Se realizaron distintos pedidos al organismo en cuestión para que actualizara la información, sin que de ello hubiera surgido una salida adecuada para la situación planteada.

En consecuencia, se consideraron agotadas las gestiones realizadas, dictándose la Resolución DP N° 00050/2016, mediante la que se exhortó al Ministerio responsable, para que arbitrara con urgencia, las medidas necesarias para concretar la provisión del un procesador BAH4, para la utilización de soft band, elemento indispensable para proceder al implante coclear que la niña requería. Pasado un tiempo sin novedades, se contactó directamente a una funcionaria de la Dirección de Asistencia Directa por Situaciones Especiales (D.A.D.S.E.), a quien se le reseñaron los términos de la Exhortación aludida y se le hizo saber la situación de salud que atravesaba la pequeña, así como la necesidad de que se actuara en el caso con la mayor premura, dado la patología de la

niña. A pesar de lo expuesto, y atento a la inacción observada por parte de las autoridades del M.D.S.N., se dispuso informar sobre el asunto, a la Jefatura de Gabinete de Ministros, por no haberse cumplido con el pedido que formalmente se realizara en protección de los derechos de la niña, considerando además, que pertenecía a un grupo vulnerable, por padecer una discapacidad que iba en desmedro de su calidad de vida y posible desarrollo.

Dicho trámite no llegó a materializarse, debido a que en el ínterin y en razón de la insistencia de esta Institución para llegar a la pronta resolución del caso, se obtuvo nueva respuesta de la D.A.D.S.E. de la que surgió que se informó telefónicamente a la presentante el nombre y demás datos de la droguería asignada, manifestándole asimismo, que esta empresa le iba a entregar con la autorización del Ministerio, el implante osteointegrado solicitado para su hijita.

Luego de unos días desde esta última comunicación y cuando convinieron ambas partes, la Droguería interviniente, procedió a entregar en mano a la reclamante, la prótesis solicitada para su niña, con lo cual se concluyó favorablemente la intervención de esta Institución.

-Falta de provisión de una Prótesis para un Enfermo Oncológico por parte del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación (M.D.S.N.). En este caso la madre del interesado, domiciliado en la Provincia de Buenos Aires, indicó que su hijo que había sido diagnosticado con un "Tumor de Células Gigantes en Fémur Distal Derecho" y cursaba su tratamiento en el Instituto de Oncología Angel H. Roffo, gestionaba un trámite ante el M.D.S.N., para la colocación de una *Prótesis No Convencional Tumoral de Fémur Distal con Rodilla Articulada con Vástago no Cementado (Titanio) -solicitada con urgencia, por su médico, por "Fractura Patológica"* y por el Material solicitado en esa oportunidad: *"1 Sistema de reconstrucción no convencional de Fémur distal en Titanio sintetizado con Osteo Síntesis Biopseada, 3/ TAC, 2 Dosis de Sustituto Óseo. Osteoinductivo maleable, Descartables más Asistencia Técnica"*.

Manifestó también la presentante, que su reclamo se debía a que si bien su hijo hacía un año que convivía con este problema y le habían asignado una prótesis, ésta ya no le servía, debido al accidente que había sufrido recientemente, que le

demandaba la colocación de otro tipo de prótesis. Añadiendo, que el especialista le había comunicado que si su hijo no se operaba oportunamente, corría el riesgo de perder la pierna afectada.

Debido a lo expuesto, se contactó a un referente de la Dirección de Asistencia Directa por Situaciones Especiales (D.A.D.S.E.) para que en forma urgente arbitrara los medios necesarios a su alcance, para que el titular accediera a todos los materiales y prestaciones requeridas para su cirugía.

La D.A.D.S.E. informó a esta Institución, que solicitó, un *Sistema de Reconstrucción Femoral Distal en Titanio según TC, dos dosis de Sustituto Óseo Osteoconductor* y que a principios de

noviembre, estableció contacto telefónico con el titular, a quien le informó que *VASCULART* entregaría el material quirúrgico requerido; acotando también, que posteriormente se modificó dicho pedido a: *Endoprótesis No Convencional Modular de Fémur Distal con Rodilla Articulada con Vástagos No Cementados (Titanio)* y que tal reclamo se encontraba en el área de Presupuesto a la espera de la Licitación. Luego se comunicó, que el 21 de noviembre de 2016 fue aprobada la entrega de la prótesis y que fue notificado el titular.

Días después, informó la requirente, que su hijo fue operado con éxito en el Instituto Roffo, donde le implantaron la prótesis que con la intervención de esta Institución le fue provista a través de la D.A.D.S.E., por lo que se procedió a la inmediata conclusión favorable de esta actuación.

-Demora en la provisión de un Medicamento Oncológico, por parte del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación (M.D.S.N.). La titular, afectada con Linfoma Hodgkin, solicitó la intervención de esta Institución por la presunta demora en la provisión de un medicamento por parte del M.D.S.N.

Refirió haber presentado en octubre de 2016 ante la Delegación Córdoba de ese Ministerio, la documentación necesaria para la provisión de la droga BRENTUXIMAB, con la que debía realizar el tercer ciclo de su tratamiento oncológico y manifestó que llegó a esta Defensoría, porque desde la Delegación aludida, le dijeron que su trámite había ingresado en Buenos Aires a mediados de Octubre de 2016 y que debido a ello es que no pudo continuar su tratamiento.

Por ello y para agilizar el proceso administrativo, se tomó contacto con un referente de la Dirección

de Asistencia Directa por Situaciones Especiales (D.A.D.S.E.), para que informara acerca del caso planteado, sobre el tema contestó que el subsidio había sido entregado en su totalidad (6/6) para dos ciclos de tratamiento, y que existía un subsidio ingresado que se encontraba en el área de presupuesto, en el que se solicitaron nueve ampollas, para tres ciclos de tratamiento.

Debido a lo expuesto, se le solicitó a la interesada que informara la nueva fecha asignada para la aplicación del tercer Ciclo de su tratamiento, a fin de comunicarla a la D.A.D.S.E. y a efectos de que en función de eso, agilizaran la resolución de su trámite.

Dirección aludida, *para que arbitrara los medios a su alcance, para que la denunciante accediera con urgencia a la provisión de la droga pedida, para posibilitarle la realización del 3er Ciclo de su tratamiento, y así alcanzar cuanto antes, su Transplante de Médula*; el que según denunciara la titular, se encontraba autorizado.

En contestación a ese pedido, la Dirección interviniente informó que en los primeros días de noviembre, se había efectuado la primera entrega de tres viales, agregando que tenían que llamar para dar curso a las sucesivas entregas; que se iba a solicitar a los médicos la entrega de otros tres viales y que en los próximos días se contactaría a la titular para notificarla.

Dicha respuesta fue informada a la interesada, procediéndose a la conclusión favorable de estos obrados.

-Demora en la provisión de un Medicamento de Alto Costo Baja Incidencia, por parte del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación (M.D.S.N.) La presentación llegó derivada de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, donde tramitaba un Expediente referido a ese reclamo. Planteó la Institución mencionada, que la madre del titular, domiciliada en Santa Fe, Provincia de Santa Fe, concurrió en representación de su hijo de dos años de edad, afectado con Mucopolisacaridosis Tipo VI, "cuadro clínico rápidamente progresivo" conforme surgía del resumen de Historia Clínica que acompañó en fotocopia.

Manifestó, asimismo, la Defensora provincial, que el niño requería una medicación de alto costo, Galsufase (Naglazyme), que fue solicitada desde el Hospital Iturraspe al M.D.S.N., primero

mediante un expediente en el que se pidieron dos (2) meses de medicación y posteriormente, a través de otro expediente. Ello, por imposibilidad de ser provisto por el Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe.

Señaló también dicha funcionaria, que si bien se solicitó medicación para dos meses en el primer trámite, sólo se entregó para un mes, desconociendo los motivos por los que no fueron provistos los dos meses reclamados y que en el marco del segundo expediente no se había recibido respuesta de la administración nacional consultada, por lo que derivó dicho trámite a esta Defensoría para nuestra intervención, atento a hallarse dicho reclamo dentro del ámbito de nuestra incumbencia. Para suministrar mayor agilidad al procedimiento administrativo y, previo a solicitar formalmente informes, se estableció contacto con un referente de la Dirección de Asistencia Directa por Situaciones Especiales (D.A.D.S.E.), para pedir información sobre el caso planteado.

Surgió de la respuesta enviada, que *se autorizó a la empresa Suizo Argentina a entregar la totalidad de 24 Vial 5 Mg de Gasulfasa*, se le notificó telefónicamente a la mamá del niño, comunicándole que desde ese momento debería contactarse con la empresa proveedora y coordinar la entrega, considerándose de esta forma, cumplido el objeto social, por lo que se procedió a concluir favorablemente estos actuados.

-Presuntos inconvenientes con la provisión de un medicamento, por parte del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación (M.D.S.N.). La interesada solicitó la intervención de esta Institución, debido a aparentes dificultades por parte del M.D.S.N. para la provisión del medicamento que requería, La D.A.D.S.E. para dar curso a su pedido, le solicitó a la afectada que presentara la negativa firmada por una autoridad de los centros asistenciales que la atendían.

Atento a que la negativa reclamada ya había sido acompañada por la titular, se entabló contacto telefónico con la Dirección de Asuntos Judiciales del M.D.S.N. y se acordó remitir dicha documentación, la cual había sido emitida oportunamente por el Instituto de Tisioneumonología "Prof. Dr. Raúl Vaccarezza".

El área jurídica de ese Ministerio le solicitó a esta institución que deriváramos a la denunciante a la

D.A.D.S.E., munida de una nota para dar inicio al trámite correspondiente para la provisión del medicamento y también de toda la documentación original que la nombrada poseyera al respecto. Posteriormente, se presentó el cónyuge de la afectada para retirar la nota aludida y dirigirse a la D.A.D.S.E., y luego informó que en esa dependencia le habían iniciado el trámite pertinente y que le señalaron que en un plazo de DIEZ (10) días se concretaría la entrega de la medicación reclamada, por lo cual agradeció la atención recibida por parte del Área de Salud de esta Institución. Demora en la habilitación de un consultorio médico por parte del Ministerio de Salud de la Nación (MSN.).

Solicitó la interesada la intervención del Defensor del Pueblo ante el Ministerio, por la presunta demora de ese organismo, en resolver el trámite de habilitación de su consultorio médico.

Para investigar al respecto, se requirieron informes al precitado Organismo. Surgió de la respuesta dada por ese Ministerio, que en el marco del Expediente por el que cursó el reclamo de la titular, a mediados de mayo de 2016, se emitió una Disposición autorizando a ejercer a la Médica requirente en su consultorio; por lo que se le envió nota informándola al respecto a la que se le adjuntó fotocopia de la contestación aludida y en consecuencia, se dio por concluida favorablemente esta actuación.

Educación:

Durante este período se han iniciado 49 actuaciones a partir de la solicitud de diversos firmantes, a su vez la Oficina tiene a su cargo la tramitación de 5 investigaciones vinculadas con los ODS. De estas 49 actuaciones, 21 han sido resueltas satisfactoriamente. También se han podido canalizar 26 consultas a través de diversos mecanismos de solución.

Consideraciones previas.

Tal como fuera señalado previamente, a partir de este año ha iniciado sus actividades, en el ámbito del Área II de la Defensoría del Pueblo de la Nación, la Oficina de Educación y Cultura.

Esta Oficina se ocupa de velar por el respeto de

los derechos y libertades de los ciudadanos a una educación de calidad en todos los niveles y modalidades, al acceso, permanencia y egreso dentro del sistema educativo en condiciones de igualdad. Esto implica también la obligación de eliminar toda forma de discriminación en todos los niveles del sistema educativo, fijar estándares mínimos y mejorar la calidad.

Del mismo modo desde esta Oficina se promueve y protege el derecho a la cultura, al disfrute y participación en el arte; la producción cultural y la protección del patrimonio cultural, así como actuar de oficio en defensa de los derechos e intereses personales o colectivos, cuando se detecten actos que afecten el pleno goce de estos derechos.

Además, tiene como objetivo trabajar en forma cooperativa con investigadores, profesionales y organizaciones nacionales, internacionales, gubernamentales y no gubernamentales en el desarrollo de temas claves que permitan incidir en el diseño e implementación de políticas públicas relacionadas con la educación y la cultura y generar acciones tendientes a difundir estos derechos entre todos los ciudadanos.

Becas vinculadas a dos programas vigentes: Programa Nacional de Becas Bicentenario (PNBB) para Carreras Científicas y Técnicas que otorga becas de estudio a alumnos de bajos recursos de carreras consideradas prioritarias por el Ministerio de Educación y Deportes de la Nación (MED).

En algunos casos se habían suspendido las becas, aduciendo la falta de una declaración jurada o cálculos errados, por lo que el organismo consideraba que los ingresos familiares superaba el máximo que figura como requisito para acceder a la beca.

En otros casos se denunciaba la falta de depósito del monto de las cuotas pese a que aparecían como depositadas en la página web. Se procedió al envío de pedido de informes en donde el organismo reconoció que en algunos momentos hubo problemas técnicos en la página web, así como dificultades en el procesamiento de la información enviada por las universidades, todo lo cual generaba errores en la liquidación y bajas.

A partir de nuestra intervención y la presentación de las documentaciones pertinentes, en donde quedaba claro el error del organismo, se fueron solucionando cada una de las situaciones.

Programa de Respaldo a Estudiantes de Argentina

Programa de Respaldo a Estudiantes de Argentina (PROGRESAR):

Estas son becas destinadas a jóvenes de bajos recursos que asisten a Instituciones educativas públicas, cuyo ingreso sea inferior o igual al valor de tres Salarios Mínimo, Vital y Móvil.

Muchos de los estudiantes denunciaron la suspensión del beneficio, repentinamente y sin motivo. Y frente la presentación de su reclamo ante la ANSES, recibieron la explicación de que en base a la información recogida por las instituciones educativas, ya no cumplían con los requisitos para mantener el plan, por lo cual se habría suspendido el pago de la beca.

Analizada la documentación, nos pusimos en contacto a través de correo electrónico con la Coordinadora Operativa de Becas de la ANSES a quien le solicitamos información sobre el estado de situación de los casos que llevaba adelante esta Oficina. Luego de lo cual se verificó que la ANSES contaba con datos erróneos. Se procedió entonces a solicitarle que rectificara dicha información a partir de la documentación aportada, con el fin de solucionar este inconveniente y en consecuencia, se realizara la gestión del pago incluyendo meses adeudados. Otro de los inconvenientes registrados con este programa se da frente a la situación en la que los estudiantes se mudan de una jurisdicción a otra y deben cambiar el lugar donde reciben el importe de la beca. El trámite de cambio de boca de pago, de una provincia a la otra, suele tardar aproximadamente 60 días, se realizó entonces el seguimiento de los casos a fin de lograr reducir los plazos. Convalidaciones de Títulos: Varios reclamos se han tramitado en esta Oficina relacionados con la convalidación de títulos extranjeros, las demoras han alcanzado en algunos casos hasta tres años.

A partir de diferentes gestiones e indagaciones se detectó que, cuando el interesado debe rendir obligaciones académicas para su acreditación, las universidades que se ofrecen son escasas, muchas veces alejadas del lugar de residencia del solicitante. Sumado a esto, en caso de ser necesario coordinar con otra institución, la reasignación de universidad demanda largos trámites. Asimismo en los casos en los que habiendo rendido las asignaturas y presentado toda la documentación, que-

daba sin resolver la validación en el Área Jurídica del Ministerio de Educación y Deportes de la Nación.

En virtud de ello, se realizaron reuniones con las autoridades de la Secretaría de Políticas Universitarias de la Dirección Nacional de Gestión Universitaria del Ministerio de Educación y Deportes, para abordar algunos puntos conflictivos que encontramos en el área de certificaciones, convalidaciones y legalizaciones, presentando cada uno de los casos que llevaba adelante esta Oficina, haciendo notar que existe un importante volumen de trámites detenidos.

Oficina, haciendo notar que existe un importante volumen de trámites detenidos. Se mantuvieron además en forma periódica, comunicaciones formales e informales, pedidos de informes y reiteraciones a partir de las cuales se pudieron ir resolviendo hasta el momento el 60% de los casos.

Universidades:

Durante este período se han tramitado diversas actuaciones vinculadas con universidades, en algunos casos ser referían a cambio en los planes de estudio, lo que daba lugar a que se sumarannuevas materias, cierre de carreras e inconvenientes en el cómputo de equivalencias entre universidades. Todo lo cual generaba dificultades para continuar o la imposibilidad de concluir la carrera.

Se procedió en todos los casos a solicitar informes a las universidades para establecer la real situación académica, así como las resoluciones internas de cada universidad para ser analizadas, junto con el marco normativo vigente que rigen a las instituciones de educación superior. A partir de ello, algunos casos fueron resueltos y otros se encuentran en vías de hacerlo. -A modo de ejemplo se informa el caso de una demora en la expedición y entrega de un título universitario por parte de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora (U.N.Z.L.).

La interesada acompañó las constancias que acreditaban su "Solicitud de Título" efectuado ante esa Casa de Altos Estudios, manifestando que en la Universidad le dijeron que los títulos iban a la Ciudad de La Plata para su firma y que el proceso demoraba en total un mínimo de dos años y medio. Agregando que su pedido a esta Institución, se debía a que ya llevaba un año y tres meses de espera y necesitaba su título para presentarlo en

su trabajo en un lapso máximo de tres (3) meses. Como primer medida y a fin de dar mayor agilidad al procedimiento administrativo, se contactó en forma directa a una referente de la Facultad de Ciencias Sociales de la U.N.Z.L., a quien se le aportaron todos los datos del trámite, incluido el del expediente en el que cursaba el pedido de título universitario, a fin de que brindara información al respecto. A consecuencia de ello, la agente consultada informó con gran celeridad a esta Institución, que el título legalizado ya se encontraba a disposición de la quejosa en esa Casa de Altos Estudios, por lo que para retirarlo debía presentarse munida de su D.N.I., en el Rectorado de esa Universidad.

Agregando asimismo, que también la titular podía optar por asistir al Acto de Colación de Grado, pero que para ello debía esperar la notificación de la Universidad para confirmar o denegar su asistencia, lo que seguramente le alargaría los plazos de entrega de su diploma.

La novedad obtenida, fue comunicada el mismo día a la interesada, quien expresó su agradecimiento por nuestra intervención y confirmó que pasaría a retirar su título por el Rectorado de la Universidad, dado su urgencia en el plano laboral; con lo cual se concluyeron favorablemente estos actuados.

-Otros reclamos se vinculan con la entrega de certificados, así como la validez de cursos y tecnicaturas realizadas en o a través de universidades.

Si bien en algunos casos no hemos encontrado disfunciones administrativas por parte de la universidad, un tema que consideramos necesario abordar, es el referido a la promoción de estos cursos que en muchos casos puede ser engañosa. Retomaremos este tema más adelante en el presente informe.

Tramitación de títulos secundarios y terciarios extranjeros:

Se presentaron distintos casos en los que las personas solicitaban nuestra intervención, en relación a la imposibilidad de gestionar en la Dirección de Validez Nacional de Títulos y Estudios del MED, el turno necesario para poder iniciar el trámite de convalidación de sus títulos secundarios y/o terciarios, señalando que la solicitud solo podía ha-

cerse a través de la web de dicha Dirección.

Se verificó que efectivamente, esa era la única forma de gestionarlo. Que dicho sistema no permitía avanzar sino que remitía a la página inicial, que telefónicamente solo respondía un contestador y no era posible hacer la consulta con algún referente del área. A partir de lo cual se envió un pedido de informes, a fin de que nos indicaran la vía para obtener la disponibilidad de turno en el plazo más breve posible.

Finalmente, representantes de la Dirección requerida se pusieron en contacto con esta Institución, brindando un teléfono directo para que los interesados pudieran gestionar los turnos, resolviéndose así la situación planteada.

Programa Nacional de Formación Permanente "Nuestra Escuela":

Durante este período, esta Defensoría recibió diversos reclamos vinculados a este programa. Uno de los inconvenientes que se reiteraba, hacía referencia a la falta de entrega de los certificados de los cursos realizados. Se mantuvieron entonces, diversas comunicaciones con funcionarias de este Programa, con el fin de indagar sobre el estado de trámite de los certificados, que a esa fecha no habían sido entregados. La información recibida fue, que por orden del nuevo Ministro de Educación, cada jurisdicción debía ser la responsable de entregar los certificados bajo la modalidad que ellos eligiesen. Todo lo cual generó situaciones confusas y grandes demoras.

Cabe señalar además, que la dilación en la entrega no solo respondía a un problema de logística entre las jurisdicciones, sino que también obedeció al gran volumen comprometido, en el proceso de firma de las diversas autoridades educativas nacionales y universitarias, que intervienen conjuntamente en la emisión de cada certificado, para los más de 40.000 docentes cursantes de todo el país. En virtud de nuestra intervención, los docentes fueron recibiendo parte de la documental, sin embargo a la fecha, se siguen adeudando certificados de cursos aprobados en el año 2014.

-Otro inconveniente sobre el que se intervino, refiere a las presuntas irregularidades en el cómputo

del puntaje para la carrera docente, la información brindada desde el Instituto Nacional de Formación Docente (INFoD) es que todos los cursos

otorgaban puntaje docente, no obstante al momento de presentar el certificado, algunas jurisdicciones no lo computaban. A partir de ello se envió un pedido de informes a la Dirección Nacional de Formación Continua, mencionando las disfunciones que con mayor frecuencia surgían en el Programa Nacional de Formación Permanente “Nuestra Escuela”, con el objetivo de encauzar nuestra actuación hacia la normalización del reconocimiento y acreditación de la formación docente, en las diferentes jurisdicciones. -En los últimos días de diciembre, se recibieron numerosos reclamos referidos a cambios en el régimen de cursada, de los 13 postítulos virtuales de formación docente, gratuita para educadores de todos los niveles y modalidades del país. Las resoluciones ministeriales 2546, 2548 y 2555, publicadas en el Boletín Oficial el pasado 23 de diciembre, establecen que los docentes-cursantes de distintos postítulos del programa “Nuestra Escuela”, tendrían tiempo hasta el 30 de diciembre para regularizar sus trámites de inscripción. Además, se determina como fecha de cierre de los postítulos el 29 de diciembre de 2017, y se obliga a los cursantes que estuvieran inscriptos en más de una especialización, a optar sólo por una. A partir de todo ello, se han iniciado hasta el momento nuevas actuaciones y se está analizando cada caso en particular.

Uniformes Escolares en Escuelas Públicas:

Se inician diferentes actuaciones, a partir del reclamo presentado por miembros de distintas comunidades indígenas de la provincia de Formosa y de Salta, debido a que en las escuelas secundarias públicas donde concurren sus hijos, se exigiría a los alumnos el uso de uniforme escolar. Muchas familias no podrían solventar ese costo, convirtiéndose entonces en un obstáculo para el acceso a estas instituciones educativas y el cumplimiento de la obligatoriedad de la educación secundaria señalada en la Ley de Educación Nacional (LEN). A partir de las indagaciones realizadas, observamos que estas situaciones se repetían en varias localidades y que estarían fundadas en “Acuerdos de convivencia Escolar”. Asimismo nos comunica-

mos con la Dirección Nacional del Sistema Jurídico Argentino (SAIJ) a los fines de indagar la existencia de normativa al respecto. De la información suministrada, nada surge sobre la obligatoriedad del uso de uniformes escolares en escuelas públicas. Se procedió entonces, a solicitar informes a las autoridades educativas provinciales para indagar sobre esta temática y saber así cuáles eran, eventualmente, las directivas o estrategias implementadas dentro de estas escuelas frente a los alumnos que no contaran con recursos económicos para adquirir el uniforme solicitado. En ambos casos, las respuestas hicieron referencia a la facultad participativa de los actores, concretada en estos acuerdos institucionales entre directivos, padres y estudiantes, al tiempo que señalaron que el no uso del uniforme escolar, no impide el derecho a asistir y educarse en una escuela dependiente de esos Ministerios.

Esta información fue remitida a cada uno de los actores, con el fin de garantizar el acceso de los estudiantes a los establecimientos educativos.

Es importante señalar, que estas actuaciones fueron, de alguna manera, una puerta de entrada a una problemática más amplia que profundizaremos en este informe y que será parte de nuestras líneas de acción para el año 2017.

Plan Conectar igualdad:

Se han iniciado actuaciones, debido a problemas con equipos de estudiantes de escuelas secundarias de la provincia de Salta que dejaron de funcionar, por tal razón fueron entregados a los responsables de las escuelas para su reparación. Transcurrido más de un año, continuaban sin tener noticias respecto a su destino y cuándo volverían a contar con sus notebooks.

Se realizaron diversas indagaciones a partir de las cuáles se establece que los equipos habían sido enviados a Buenos Aires para su reparación.

Sin embargo no resulta posible hacer el rastreo de los equipos averiados, ni a través del referente de la escuela, del servicio de correo, o del servicio técnico contratado, etc., por lo cual, se formalizaron pedidos de informes a la Dirección General Ejecutiva y a la Dirección de Soporte Técnico del Programa Conectar Igualdad.

A partir de nuestra gestión, la ANSES dio instruc-

ciones a las autoridades escolares para que reasignaran notebooks ociosas de la escuela a los estudiantes, hasta tanto los equipos fueran reparados. Nos encontramos realizando el seguimiento de estos casos, dado que aún no se habría concretado la entrega de ninguno de estos equipos. Además, se presentaron reclamos ligados a la falta de distribución de una notebook, a una estudiante de un Profesorado. Por la documentación aportada, aparecían los equipos enviados pero a otra institución educativa, y también que se encontraría en poder de la interesada la notebook solicitada. Nada de lo que aparece por sistema se condecía con la realidad. Por lo que se procedió a iniciar una actuación, para solicitar que subsanaran los errores administrativos, y resolvieran la situación de la interesada.

Vacantes:

Frente al inicio de cada ciclo lectivo, uno de los temas recurrentes y que amerita nuestro seguimiento, es la falta de vacantes en escuelas públicas, que se registra fundamentalmente en el nivel inicial y la escuela media. Si bien los reclamos surgen especialmente en la Ciudad de Buenos Aires, esta problemática se repite en distintos puntos del país.

Según los datos relevados en 2016 a través de los medios de comunicación del nivel inicial, hubo 27.781 alumnos preinscriptos, de primaria 18.636; y de escuela media 14.279. De ese total se asignaron 20.412 vacantes. Habiendo quedado en lista de espera 7.369 aspirantes. En tanto, de las 18.636 solicitudes para escuela primaria, se habrían asignado 18.519. El Ministerio de Educación porteño, publicó los listados de las vacantes de la primera etapa de inscripción, en la que se debían anotar los chicos que empiezan en 2017 nivel inicial, primer grado de primaria y primer año de la secundaria. Son numerosos ya, los casos en los que los niños se encuentran en lista de espera.

Centralidad:

Si bien es cierto que nuestro sistema educativo nacional es de carácter federal, descentralizado, es decir que cada jurisdicción tiene autonomía y que, para un adecuado funcionamiento a nivel país, se

establecen acuerdos dentro del Consejo Federal de Educación; esto no resulta tan cierto, cuando se trata de la gestión de algunos trámites, como por ejemplo la convalidación de títulos extranjeros de todos los niveles.

Un extranjero que reside en cualquier punto del país, debe concurrir a la Ciudad de Buenos Aires para iniciar los trámites, en la Dirección de Validez Nacional de Títulos y Estudios, en el caso de títulos secundarios o terciarios. En el caso de títulos universitarios, deben realizarlos en la Dirección Nacional de Gestión Universitaria. Todo lo cual implica un alto costo en tiempo y dinero, no existiendo alternativas viables para hacerlo desde el lugar de residencia, para personas que no se encuentran en condiciones de afrontar dichos costos. Ya sea para costear viaje y estadía, o para la contratación de gestores. Por lo tanto, consideramos que este es un tema que es necesario investigar y trabajar con las autoridades educativas, para la construcción de propuestas superadoras, en aras de facilitar estos procesos para una gran cantidad de personas.

Escuelas del interior del país:

A partir de las actuaciones originadas por los reclamos de las comunidades indígenas de Salta y Formosa, que fueron descriptas más arriba en relación al uso de uniformes escolares, hemos detectado una problemática bastante más compleja que implica varios temas, alguno de los cuales pasaremos a describir.

- Muchos estudiantes que concurren a estas escuelas viven en parajes alejados, con escasos medios de transporte lo que genera que, con mucha frecuencia, lleguen tarde, perdiendo una hora o más de clases. Considerando estas situaciones particulares, los docentes no les computan estas llegadas tarde, sin embargo esto está muy lejos de solucionar el tema central, que es la cantidad de horas de clase que estos alumnos pierden, y por lo tanto la igualdad de condiciones en relación a otros estudiantes.

-Otro problema detectado, es el de la conectividad, si bien en general hay conectividad dentro de la escuela, las comunidades de los pueblos originarios, así como otros grupos de escasos recursos, no tienen acceso a este servicio fuera del esta-

blecimiento escolar, por lo cual toda tarea que se solicita desde la escuela, que implica búsqueda de información y trabajo a través de las redes, resulta prácticamente imposible para estos alumnos, que en algunos casos tratan de remediarlo utilizando locutorios cercanos, con el costo económico que ello implica. Consideramos que el foco del trabajo, debe reunir a todas las autoridades vinculadas (educativas, de transporte, de vialidad, intendencia, etc.) para que garanticen servicios de transportes y accesos, que permitan concurrir a estos niños en tiempo y forma a las escuelas, así como estrategias tendientes a resolver el problema de conectividad, entre otros temas, de manera de garantizar el derecho a la educación de todos estos niños. Para lo cual, iremos profundizando nuestras investigaciones, requiriendo información de las autoridades, realizando seguimientos periódicos y recomendaciones.

Publicidad Engañosa:

Un tema no menor, sobre el que se está poniendo atención de esta Institución, tiene que ver con la publicidad engañosa o incompleta que lleva a que mucha gente realice cursos o carreras que finalmente no cuentan con validez, o si bien son válidos, no les permite por ejemplo, matricularse para poder acceder a un trabajo.

Es preciso señalar, que una institución puede contar con el reconocimiento oficial otorgado por el organismo competente, reconocimiento que obtuvo sobre la base de una carrera. Pero esa institución puede dictar otra u otras carreras no reconocidas oficialmente, que al publicitarse omiten señalar que dicha carrera no está reconocida.

También existen institutos, que mediante acuerdos con otras instituciones educativas de otras jurisdicciones, generan cursos o carreras online que no cuentan con la convalidación a nivel nacional, o que la entrega de certificados implica grandes demoras donde no queda claro la responsabilidad de la institución sede y la que expide las titulaciones. En el caso de las universidades, el panorama aparece relativamente claro, dado que existe control por parte del MED y de la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) en relación a las carreras de grado y posgrado. No obstante, en muchos casos se ofrecen cursos con

certificados dados por las direcciones o secretarías de extensión de las universidades, pero sin detallar al interesado información sobre la clase de título o certificado que se entrega, y que generalmente no es un título habilitante.

Ante la necesidad de trabajo hay gente que decide iniciar, por ejemplo, cursos de enfermería en institutos educativos sin saber que éstos no cuentan con ningún tipo de habilitación, situación que descubren cuando intentan matricularse como enfermeros en el Ministerio de Salud. Tal fue el caso en Jujuy, en el que el Ministerio de Salud se negó a otorgar matrícula y registro profesional a las certificaciones expedidas por la Universidad de Congreso, en convenio con UPCN, ya que no contaban con el reconocimiento oficial de la Dirección Nacional de Gestión Universitaria del MED, dado que se trataba de un curso de extensión y por lo tanto no se constituía como Carrera de Nivel Superior con titulación oficial.

El común de la gente, no se encuentra familiarizado con cierta terminología como para poder discriminar entre curso de extensión universitaria, tecnicatura, tecnicatura superior, carrera de pregrado etc. Por lo tanto, nos abocaremos a realizar un seguimiento de la regulación de la publicidad y la promoción de la información, con el fin de estimular el desarrollo de mayor transparencia, como así también trabajar en la difusión de información clave, al momento de elegir tanto instituciones educativas como tipos de cursos y carreras, con el objetivo de lograr el empoderamiento de los estudiantes.

Cultura.

Iglesia de Santa Felicitas declarada Monumento Histórico Nacional:

Se inició de oficio la investigación a raíz de los hechos de público conocimiento, que daban cuenta sobre el estado de deterioro edilicio de la "Iglesia Santa Felicitas", emplazada en el barrio de Barracas, de esta Capital Federal.

El citado edificio forma parte del Complejo Histórico Cultural de Santa Felicitas, el que fue declarado en el año 2001 Área de Protección Histórica por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires; en tanto en el año 2012, la Iglesia fue declarada monumento histórico y artístico nacional, a través

del Decreto del PEN N° 1113/12. En consecuencia, se solicitaron informes a la Comisión Nacional de Monumentos, Lugares y Bienes Históricos. A raíz de ello, la citada Comisión Nacional, hizo saber que no contaba con un relevamiento actualizado del estado de mantenimiento de la Iglesia Santa Felicitas; señalando que el dominio del inmueble referenciado, corresponde al Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Por lo expuesto, se procedió a solicitar informes, a la Comisión de Preservación del Patrimonio Histórico Cultural con competencia en jurisdicción local; requerimiento que nunca fue respondido.

Entre tanto, se conoció que el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, renovará el sistema lumínico como parte del plan de conservación. Los trabajos incluirían restauraciones en el interior y la fachada del edificio.

Por otra parte, la Comisión Nacional de Monumentos, Lugares y Bienes Históricos, actualizó la respuesta producida oportunamente, con la que adjuntó el Informe Técnico mediante el que formula recomendaciones y un diagnóstico integral en base a un relevamiento, realizado sobre el Conjunto de Bienes integrados por la Iglesia de Santa Felicitas, Capilla y sus espacios exteriores anexos, y teniendo en cuenta la condición de monumento histórico de la citada Iglesia.

Iglesia Nuestra Señora de la Merced de la ciudad de Alta Gracia, de la provincia de Córdoba:

Mediante la nota D.P. N° 1810/13, se pusieron en conocimiento del Procurador General de la acción los antecedentes de la actuación N° 1491/12, en los términos del artículo 26 de la ley N° 24.284.

En consecuencia, la Fiscalía Federal en la causa N° 31347/13, caratulada "Fiscalía General ante la Cámara de Apelaciones de Córdoba" – remite actuaciones: Procuración General de la Nación expte.

M.1542/2013 –, puso en conocimiento sobre el estado del expediente "Siderides, Marcelo y otros p. ss.aa infracción art. 184, inc. 5 y Ley 25743", en la que el Juzgado Federal N° 1 dispuso el procesamiento de los imputados.

Conservación de Bienes declarados Patrimonio Histórico:

Estación Ferroviaria de la ciudad de Mar del Plata: Mediante la Resolución D.P. N° 00096/15, se dispuso

poner en conocimiento del Procurador General de la Nación las piezas de interés de la actuación N° 00459/14, en los términos del artículo 26 de la ley N° 24.284.

En consecuencia, se tomó conocimiento que la Fiscalía Federal N° 2 de la ciudad de Mar del Plata formuló, ante la Fiscalía General ante la Excm. Cámara Federal de Apelaciones de la nombrada ciudad, denuncia penal, lo que dio origen a la causa penal N° 55725, caratulada "Av. Pta. Violación a la Conservación al Patrimonio Histórico Ferrocarril Mar del Plata".

En consideración a ello, se procedió a comunicar a los Defensores del Pueblo del Partido de General Pueyrredón, el informe de marras.

Resoluciones y exhortos dictados durante 2016:

Ministerio de Salud de la Nación: Se lo exhortó, para que arbitrarse con carácter urgente, las medidas necesarias para concretar la provisión de los medicamentos faltantes en el Vademecum Oncológico, para los pacientes afectados, como para evitar que se repitieran situaciones similares a la aquí analizada.

Se puso la resolución en conocimiento del Ministerio de Modernización de la Nación, para que articulara los mecanismos necesarios para dar solución a la cuestión, conjuntamente con el Ministerio de Salud de la Nación.

»Se lo exhortó para que otorgara la jerarquía correspondiente al "Protocolo para la Atención de las Personas con Derecho a la Interrupción Legal del Embarazo", dictando el acto administrativo correspondiente a ese ámbito, según el trámite del expediente informado, o bien proponiendo el dictado de un decreto que permitiera mostrar el cumplimiento de las directrices dirigidas al Estado Nacional por los organismos internacionales, en pos de la defensa y protección de los derechos humanos de las mujeres.

»Se puso la resolución en conocimiento de la Jefatura de Ministros de la Nación, para que articulara los mecanismos necesarios para que se procediera en el sentido indicado, con la colaboración del Ministerio de Salud de la Nación.

Superintendencia de Servicios de Salud (SSSalud), se la exhortó para que se expidiera y resolviera el expediente de su registro, determinando si correspondía el reintegro solicitado a OSDE, vinculado con el conjunto de prestaciones de rehabilitación que requería la menor.

»Se la exhortó para que se resolviera la situación denunciada por la quejosa y otro, a través de los expedientes previamente indicados, adoptando las medidas a que diera lugar la conducta de la obra social, pero evitando que se continuara exigiendo a los beneficiarios de la OSECAC dicho pago.

»e la exhortó para que arbitrarse, las medidas necesarias para establecer cuál era la postura de ese organismo, respecto del cambio de modalidad operada por la OSECAC, con relación al reconocimiento de los gastos de traslado y demás, que el beneficiario en cuestión había obtenido en las dos oportunidades anteriores.

Ministerio de Desarrollo Social de la Nación: Se lo exhortó para que arbitrarse, con urgencia, las medidas necesarias para concretar la provisión de un procesador BAH4, para la utilización de soft band, elemento que se solicitaba para proceder al implante que la niña requería.

Obra Social de Empleados de la Construcción y Superintendencia de Servicios de Salud.

»Se exhortó a la Obra Social para que de manera inmediata procediera a derivar a la afiliada, a un centro de rehabilitación neurológico.

»Se exhortó a la Superintendencia para que realizara el seguimiento de las instancias adecuadas para verificar el otorgamiento, en tiempo y forma, del conjunto de las prestaciones de salud que requería el afiliado. Aclarando al respecto, que en la actualidad, en dicho organismo, se encuentra en trámite un expediente que fue identificado bajo el N° 78194/2016.

Obra Social para el Personal de Comercio y Actividades Civiles (OSECAC) y a la Superintendencia de Servicios de Salud:

» Se la exhortó a proveer la prestación de acompañante terapéutico para el afiliado. -Se exhortó a la SSSalud, para que realizara el seguimiento de las instancias adecuadas para verificar el otorgamiento en tiempo y forma, del conjunto de las prestaciones de salud que requería el afiliado.

Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP):

»Se lo exhortó a que arbitrarse -con premura- las medidas necesarias para concretar así la provisión de la silla de ruedas que requería la afiliada, a través del proveedor a cargo, o de cualquier otro que pudiera abastecer el insumo en forma inmediata. Hubo otros casos en los que se formalizaron exhortos, solicitando la provisión de sillas de ruedas.

»Se lo exhortó para que arbitrarse las medidas necesarias, que tendieran a concretar con celeridad, la provisión de la mochila de oxígeno requerida por la afiliada.

»Se lo exhortó a que arbitrarse -con premura- las medidas necesarias para resolver el expediente correspondiente y concretar así la provisión del audífono requerido por el afiliado.

»Se lo exhortó para que arbitrarse, con premura, las medidas necesarias para concretar la provisión del audífono requerido por la afiliada.

»Se lo exhortó para que arbitrarse las medidas necesarias, que tendieran a concretar con urgencia, la provisión de oxígeno a domicilio, tramitada por expediente de ese Instituto, requerido por el afiliado, a través del proveedor designado o de cualquier otro, que pudiera abastecer el insumo en forma inmediata.

»Se lo exhortó para que arbitrarse con premura, las medidas necesarias para concretar la provisión del bastón blanco requerido por la afiliada a través del proveedor a cargo, o de cualquier otro que

podiera abastecer el insumo, en forma inmediata.

»Se lo exhortó para que arbitrarse con premura las medidas necesarias para concretar la provisión de los catéteres urinarios que requiere el afiliado.

Programa Federal 'Incluir Salud' (Pro.Fe.) :

Se exhortó a la Coordinación de Prestaciones del Programa Federal Incluir Salud, de la provincia de Buenos Aires, para que arbitrarse las medidas necesarias tendientes a concretar con celeridad la indicación médica requerida para la afiliada. Se puso la resolución en conocimiento de la Dirección Nacional de Prestaciones Médicas del Ministerio de Salud de la Nación.

-Se exhortó a la Unidad Ejecutora del Programa Federal Incluir Salud, de la provincia de Catamarca a proveer al niño: Vitamina D, 2 gotas/día (5000 UI/día); Levotiroxina 25 ug diarios; Enalapril 5 mg diarios (0,2 mg/kg); Oxibutinina 5 mg. Cada 12 hs; Bicarbonato de sodio; EPO 4000 UI; Cobertura de gastos para alimentación y viajes a Buenos Aires para K, su hermana menor y sus progenitores; Sistema de gestión de trámites para solicitud de medicación y retiro de la misma a través de una unidad intermedia, correo postal o cualquier medio disponible a cargo del Programa.

»Se exhortó, asimismo, a la Dirección Nacional de Prestaciones Médicas del Ministerio de Salud de la Nación, para que realice el seguimiento de las instancias adecuadas para verificar el otorgamiento, en tiempo y forma, del conjunto de las prestaciones de salud requeridas por el beneficiario.

»Se puso la resolución en conocimiento del Ministro de Salud de la Nación y del Ministerio de Salud de la provincia de Catamarca para su consideración y a los efectos que estimara que correspondan.

»Se exhortó a la Unidad Ejecutora del Programa Federal Incluir Salud de la provincia de Buenos Aires para resolver las cuestiones contenidas en el Anexo I y II de la presente (casos pendientes), como así a tomar los recaudos para revisar los procedimientos y demás trabas burocráticas, soli-

citando apoyo al Ministerio de Salud de esa provincia, como así a la Dirección Nacional de Prestaciones Médicas del Ministerio de Salud de la Nación.

»Se exhortó a la Dirección Nacional de Prestaciones Médicas del Ministerio de Salud de la Nación, para que realice el seguimiento de las instancias adecuadas para verificar el otorgamiento, en tiempo y forma, del conjunto de las prestaciones de salud requeridas por los beneficiarios.

»Se puso la resolución en conocimiento del Ministro de Salud de la Nación y del Ministro de Salud de la provincia de Buenos Aires.

-Los antecedentes del caso también fueron puestos en conocimiento del Procurador General de la Nación.

Caja de Jubilaciones y Pensiones de la provincia de Entre Ríos y del Instituto de Obra Social de la provincia de Entre Ríos (IOSPER):

»Se la exhortó para que en forma conjunta, acuerden y procedan -a la mayor brevedad- a resolver las divergencias existentes, vinculadas con las situaciones precedentemente reseñadas, generando alternativas de modo de satisfacer las necesidades y proteger los derechos del interesado en particular, como asimismo de todos los jubilados y pensionados (actuales y futuros) docentes, que hubieren prestado servicios en establecimientos educativos de gestión privada en dicha provincia.

»Se puso la resolución en conocimiento y consideración del Secretario General y de Relaciones Institucionales del Gobierno de la provincia de Entre Ríos, a fin de que tome la intervención en aras de mediar en el conflicto planteado, buscando alternativas de solución para los supuestos como el del quejoso y de todos los beneficiarios involucrados. Se puso la resolución en conocimiento y consideración del Ministerio Público de la Defensa de la Nación.

Swiss Medical S.A.:

»Se exhortó a su Presidente para que dejara sin efecto los aumentos de cuotas aplicados, en razón de la edad, tal como surge de la Disposición SSSalud N° 1988/16 en todos los aspectos que la misma indica; con el mismo criterio establecido en la Disposición mencionada recalculó la cuota correspondiente a su cónyuge; recalculada que fuera la cuota, ponerla en consideración de la Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación, para su aprobación y para la determinación de las sumas de crédito en función de las sumas abonadas en más.

»Se puso la resolución en conocimiento de la Superintendencia de Servicios de Salud en función de lo establecido en la Ley N° 26.682 a fin de que tomara la intervención de su competencia.

Gobierno de la ciudad de Buenos Aires y Comisión Nacional de Monumentos, Lugares y Bienes Históricos:

»Se puso en conocimiento del Gobierno el Informe Técnico elaborado por la Comisión Nacional de Monumentos, Lugares y Bienes Históricos sobre la Iglesia Santa Felicitas, declarada monumento histórico nacional, a los fines que estimara corresponder.

»Sin perjuicio de ello se puso el asunto en conocimiento de la citada Comisión.
Decana de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tucumán.

»Se la exhortó para que adoptase las medidas necesarias para resolver prontamente el trámite relacionado con la convalidación del título del interesado.
Secretaría de Políticas Universitarias del Ministerio de Educación de la Nación.

»Se la exhortó a implementar las medidas necesarias para que todas las universidades nacionales con las cuales ese Ministerio hubiere celebrado convenio, a los efectos de cumplir con las obligaciones académicas dispuestas desde esa Secretaria,

se encontraran en condiciones de dar curso inmediato a dichos trámites.

»Se puso la resolución en conocimiento de la Rectora de la Universidad Nacional del Tucumán para que desde ese Rectorado se tomaran las medidas necesarias para garantizar que cada una de las Facultades que componen esa Universidad, se encontrara en condiciones de recibir y agilizar los trámites de todos aquellos profesionales que eligieran esa Casa de Altos Estudios para cumplir con las obligaciones académicas dispuestas desde el Ministerio de Educación de la Nación.

Capacitación y actividades institucionales:

El 3 de febrero de 2016, reunión con la Directora del RIEA (Registro de Instituciones Educativo Asistenciales) DGEGP CABA.

»El 25 de febrero de 2016 se procedió a colocar en el frente de la sede de esta Institución la bandera conmemorativa de las Enfermedades Poco Frecuentes, dado que el 29 de febrero se conmemora el Día Internacional de dichas Enfermedades.

»En el marco del Programa de Capacitación en Temas de Salud Pública y Derechos Humanos, la Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica, la Dra. Mónica Teresita del Cerro, brindó una charla por video conferencia, los días 9 y 10 de marzo de 2016, referida al 'Rol del Defensor del Pueblo de la Nación como mediador entre pacientes y prestadores de servicios de salud'.

»El 14 de marzo de 2016 el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva de la Nación, a través de la Secretaría de Planeamiento y Políticas y la Federación Argentina de Enfermedades Poco Frecuentes FADEPOF, firmaron un Convenio de Colaboración para el estudio genético de la enfermedad de Stargardt (*distrofia macular juvenil*) que se llevará a cabo con la participación del Hospital Garrahan.

»El 15 de marzo de 2016 se mantuvo una reunión, en sede de esta Institución, con el Director de Prestaciones Médicas de la Nación, en la que se trató la

situación actual del Programa Federal 'Incluir Salud' y los mecanismos de acción más adecuados para mejorar los servicios médico- asistenciales que se deben brindar a la población beneficiaria.

»El Grupo Cooperativo Argentino de Hemostasia y Trombosis, Grupo CAHT, se participó de la Primera Reunión Científica 2016, realizada el 18 de marzo de 2016.

»El 30 de marzo de 2016, en el marco del Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Subsecretario General se participó de una Jornada sobre "Agenda 2030"..

»El 7 de abril de 2016, en el marco del 'Día Mundial de la Salud', bajo la consigna 'Vence a la Diabetes', se participó del Encuentro Argentino del Día Mundial de la Salud', 'Afrontar la diabetes desde la ciudadanía Saludable' en orden a la Campaña Mundial de la OMS 2016/Diabetes

¿Epidemia mundial?.

»El 8 de abril de 2016 se mantuvo una reunión, en sede de esta Institución, con el Director de Prestaciones Médicas de la Nación, en la que se trató la situación actual del Programa Federal' Incluir Salud', particularmente en la provincia mencionada, informando sobre las medidas adoptadas para mejorar los servicios médico-asistenciales que debe recibir la población beneficiaria.

-El 11 de abril, se realizó una reunión en el Ministerio de Cultura, Secretaría de Gestión Patrimonial con Sycs., Subsecretaria de Patrimonio Cultural con el objetivo de conocer las nuevas autoridades, los cambios producidos en las diferentes áreas, así como iniciar conversaciones para poder disponer de información para el tratamiento de las actuaciones ODS relativas al patrimonio cultural.

»El 12 de abril se realizó una reunión en Ministerio de Educación y Deportes de la Nación con el Director de Gestión Federal y Programación Educativa, la Dirección Nacional de Planeamiento Educativo, el Programa Nacional Mapa Educativo, con el objetivo de conocer los cambios producidos en las diferentes áreas así como iniciar conversaciones para poder disponer de información sobre el sis-

tema educativo nacional para el tratamiento de las actuaciones ODS.

»El 12 de abril se realizó una reunión en Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación con la Dirección de Educación Ambiental, con el objetivo los cambios producidos en las diferentes áreas así como los proyectos de ley sobre educación ambiental, e iniciar conversaciones para poder disponer de información para el tratamiento de las actuaciones ODS, entre otros temas.

»El 16 de abril se llevó a cabo una reunión con el Titular del INSSJP, con relación a la modificación del régimen de prescripción de algunos medicamentos, ello, a los fines de establecer el alcance e implementación de la medida y garantizar la custodia de los derechos de los afiliados.

»El 22 y 23 de abril hubo una participación en las 25° Jornadas Internacionales de Educación "La educación en el tiempo: interrogantes, desafíos y propuestas" en el marco de la 42° Feria Internacional del Libro de Buenos Aires.

»Entre el 27 y el 30 de abril de 2016, la APSA XXXI, se organizó el Congreso Argentino de Psiquiatría; Psicoterapia en psiquiatría; Teorías, técnicas y articulación en el equipo multidisciplinario, a realizarse en la ciudad de Mar del Plata.

»El 2 de mayo se realizó una reunión con el equipo de Asuntos Públicos de Google Argentina con el objetivo de intercambiar información sobre programas desarrollados por ellos en materia educativa "[Google For Education](#)" y explorar posibilidades de un trabajo en común en relación a la promoción de la Educación y Derechos Humanos.

»El 2 de mayo, se produjo la disertación a sobre Rehabilitación basada en la comunidad-Experiencias Latinoamericanas. Carrera de especialización en Desarrollo Infantil. Facultad de Medicina UBA. Hospital Pedro de Elizalde.

»El 6 de mayo se reunieron en la sede del Ministerio de Educación de la Nación con la Directora

Nacional de Información y Estadística Educativa, a efectos de conocer a las nuevas autoridades, así como iniciar conversaciones para poder disponer de información estadística confiable sobre el Sistema Educativo Nacional para el tratamiento preciso de las actuaciones ODS/ONU.

»El 9 de mayo se llevó a cabo una reunión en la sede de la Asociación “Enseña por Argentina” con la representante del área de Desarrollo Regional.

»La Institución brindó su auspicio para la 2da. *CONFERENCIA MUNDIAL DE CUIDADOS PALIATIVOS PEDIÁTRICOS*, actividad que se llevó adelante los días 18 al 21 de mayo de 2016, en el Centro de Docencia y Capacitación Pediátrica ‘Dr. Carlos Gianantonio’ de la Sociedad Argentina de Pediatría, en consideración a la importancia científica del evento.

-El 3 de junio de 2016 se realizó el Encuentro entre el Observatorio de Salud de la Facultad de Derecho de la UBA y el Observatorio de Psiquiatría y Salud Mental de la APSA.

»El 17 de mayo se realizó una reunión con el Presidente Mundial de “Scholas Occurrentes”.

»El 20 de mayo se realizó una reunión en la sede de la Comisión de Promoción y Asistencia de los Centros de Desarrollo Infantil Comunitarios (Co-CeDIC) dependiente de la Secretaria Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia del Ministerio de Desarrollo Social, con la Presidente y la Secretaria Ejecutiva y las representantes de la Oficina de Educación y Cultura.

»Con fecha 23 de mayo de 2016, se concretó la firma de un Convenio de Colaboración entre esta Institución y la LAPDI (Liga Argentina de Protección al Diabético).

»El 30 de mayo de 2016 Se realizó una reunión en la sede de la Dirección Nacional de Gestión Universitaria, dependiente de la Secretaría de Políticas Universitarias del Ministerio de Educación y Deportes.

»El 2 de junio se realizó una reunión con la responsable de la línea de acción “Escuela de Ciudadanía”

de la ONG Pontificia “Scholas Occurrentes”.

»El 03 de junio se realizó una reunión en la sede de la Fundación Sustentabilidad, Educación, Solidaridad: (SES).

»El 3 de junio se produjo un encuentro entre los Observatorios de Salud de la Facultad de Derecho de la UBA y el de Psiquiatría y Salud Mental de la APSA.

»Nuevamente en el marco del Programa de Capacitación en Temas de Salud Pública y Derechos Humanos, la Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica, la Dra. Mónica Teresita del Cerro, brindó una charla por video conferencia, durante el curso del mes de junio de 2016, referida a la ‘Resolución de los casos conflictivos en materia de salud para evitar la judicialización de las cuestiones’.

»El 14 de junio en la sede de la Defensoría se realizó una reunión con la Directora Ejecutiva del Proyecto Educar 2050.

»El 24 de junio se suscribió un Convenio de Colaboración entre esta Institución y la Fundación DESCIDA, en el marco del trabajo que se realiza respecto de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sustentable).

»El 28 de junio se realizó una nueva reunión con el Director Nacional de Prestaciones Médicas, en función de los avances producidos en el marco del Programa Incluir Salud.

»El 29 de junio de 2016 Desayuno de Trabajo con la Fundación Cimientos, la Coordinadora Nuevas Estrategias de Acompañamiento, la Fundación SES, la Fundación Educar 2050, la Directora Ejecutiva de la Fundación Enseña X Argentina.

El 4 de julio, se participó de una Jornada Nacional de presentación del CUS, (Cobertura Universal de Salud) liderada por el Director Nacional de Prestaciones Médicas.

»El 11 de julio en sede del Ministerio de Educación y Deportes de la Nación, se entrevistó al Director General de la Unidad de Financiamiento Interna-

cional.

»El 14 de julio se entrevistó al Director Nacional de Infraestructura del Ministerio de Educación y Deportes de la Nación.

»El 28 de julio se realizó una reunión en la sede de la Dirección Nacional de Gestión Universitaria, dependiente de la Secretaría de Políticas Universitarias del Ministerio de Educación y Deportes.

»La Dra. Mónica T. del Cerro, tuvo una participación en el Programa Radial 'Libro de Quejas', auspiciado por la Universidad Abierta Interamericana (UAI), oportunidad en la que fue consultada sobre la situación del Programa Federal Incluir Salud.

»El 30 de agosto, se entrevistó con la Directora General Ejecutiva del Programa Conectar Igualdad de la Administración Nacional de la Seguridad Social.

»El 1º de septiembre, se participó del Simposio Internacional sobre Educación Inicial organizado por la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI).

»El 7 y 8 de septiembre se participó del I Foro Abierto de Ciencias Latinoamérica y Caribe (CILAC) 2016, que se realizó en la ciudad de Montevideo, República Oriental del Uruguay.

»El 19 de septiembre, se realizó una reunión en la sede de la Dirección Nacional de Cooperación Internacional, del Ministerio de Educación y Deportes, con el Secretario de la Comisión Nacional Argentina de Cooperación con la UNESCO (Organización de la Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura).

»Los días 26, 27 y 28 de septiembre se realizó en Lima, Perú, el Seminario "Los derechos de los niños, niñas y adolescentes", organizado por la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), la Red de Niñez y Adolescencia de la FIO, la GIZ

»Agencia Alemana de Cooperación Técnica- (Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit). Con el auspicio de UNICEF -United Nations International Children's Emergency Fund- (Fondo

Internacional de Emergencia de las Naciones Unidas para la Infancia)-, la UE (Unión Europea) y la Defensoría del Pueblo de Perú.

»El 29 de septiembre también en Lima, se participó de la Jornada "Las oficinas de ombudsman y su contribución al logro de la meta 8.7 de los ODS" organizada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el lanzamiento de la "Iniciativa Regional América Latina Libre de Trabajo Infantil".

»En el mes de octubre se hizo entrega a la Dra. Norma Patitucci del certificado que acredita que ha completado el curso de 80 hs. cátedra sobre "La Prevención en Vih: Aprendiendo a Comunicar III" destinado a la Formación de Capacitadores para Prevención del VIH, organizado por la Fundación DESCIDA, auspiciado por la Dirección General de Fortalecimiento del Ministerio de Desarrollo Humano y Habitat del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

»El 6 de octubre en el Ministerio de Educación y Deportes de la Nación, se realizó el "1er Diálogo Buenos Aires" en el marco de la iniciativa "Compromiso por la Educación" que lleva adelante la citada cartera.

»El Congreso Nacional de Estudiantes de Medicina se llevó a cabo los días 6, 7 y 8 de octubre de 2016, en la ciudad de Santa Fe, en la Universidad Nacional del Litoral Allí, disertó la Jefe del Area, Dra. Mónica T. del Cerro sobre, la "Cobertura de los problemas de Salud. El trabajo en la Defensoría del Pueblo de la Nación".

»El 25 de octubre se participó de la reunión de trabajo coordinada por el Secretario de Asuntos Políticos e Institucionales del Ministerio del Interior

»El 2 de noviembre se participó de la mesa de trabajo en la que se abordó el tema de los niños indocumentados, y cómo las escuelas son referentes indispensables para la detección y asistencia, frente a esta problemática. Estuvieron presentes además, representantes de SENAF (Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia), Ministerio del Interior, Dirección Nacional de la Juventud, Procuración de Penitenciaría, Ministerio del Interior -Di-

rección de Comunicación, Ministerio de Justicia, Subsecretaría de Educación de Merlo, Fundación Microjusticia Argentina.

» Los días 8 y 9 de noviembre se participó del Seminario Internacional 2016, organizado por la Oficina Regional para América Latina del [Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación](#) (IPE) UNESCO.

» Los días 10 y 11 de noviembre pasados, se llevaron a cabo las «Jornadas Nacionales de Derecho de la Salud» en la ciudad de Mar del Plata.

» El 25 de noviembre, se realizó el 2do. Diálogo Buenos Aires de Compromiso por la Educación, en el cual se participó junto con cerca de 200 referentes de organizaciones sociales, organismos oficiales, sindicatos, empresarios, académicos, rectores universitarios, supervisores, directivos, docentes y miembros de cooperadoras escolares.

» En el marco de la creación del Observatorio de Femicidios, se recibió la visita de la Relatora especial sobre violencia de género de la ONU (Organización de las Naciones Unidas), Dubravka Simonovic, quien estuvo en Argentina, reuniendo información sobre el tema, para después elevar un informe ante el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas en junio de 2017. De la reunión participaron el Dr. Juan José Böckel, la Jefa del Área de Salud, Dra. Mónica del Cerro y la Jefa de Grupos Vulnerables, Dra. Daniela Pearce.

» El 30 de noviembre, en el marco de los Encuentros Regionales impulsados por Naciones Unidas y el Defensor del Pueblo de la Nación, participó, la Jefe del Área 2, Dra. Mónica T. del Cerro, en Córdoba del encuentro sobre «La relación entre la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 y las recomendaciones internacionales, el Examen Periódico Universal (EPU): Hacia el informe 2017.

» El 2 y 3 de diciembre, se participó en el Taller Regional: «Prácticas Institucionales sobre Intervenciones Defensoriales en Conflictos Sociales».

» El 6 y 7 de diciembre, se participó del Encuentro: Agenda 2030, Avances en la adaptación argentina de los ODS.

» El 13 de diciembre, se llevó a cabo una reunión estratégica de trabajo con el Área Social de la Dirección de Asistencia Directa por Situaciones Especiales (DADSE).

» El 19 de diciembre, se llevó a cabo la última reunión anual abierta del observatorio de salud de la Universidad de Buenos Aires, bajo el título «¿Qué nos dejó el 2016 y que nos prepara el 2017 en Derecho y Salud?».

» El 20 de diciembre, el Defensor del Pueblo de Bolivia visitó la Defensoría del Pueblo de la Nación.

CONCLUSIONES:

En carácter de Institución Nacional de Derechos Humanos, se realiza una tarea activa de colaboración que permite al Estado Nacional comprender cuál es el reclamo de la sociedad, para lo cual las autoridades encargadas deben gestionar y corregir las falencias que se informan, así como colaborar con esta Institución en función de los principios que reconoce la Alianza para el Gobierno Abierto y las prácticas de buena gobernanza. En orden a los temas informados y a la actividad realizada pueden formularse las conclusiones siguientes.

Salud en general y acción social:

Los derechos consagrados en materia de salud pública, se estiman incorporados en las agendas de políticas públicas tanto a nivel nacional, como también provincial y municipal. En los últimos años se sancionaron leyes y se crearon programas que consagran diversas coberturas.

Sin perjuicio de ello persisten diferencias en la realización de tales derechos; es así que atento a la forma de gobierno que adoptara Argentina, de acuerdo con las previsiones contenidas en la Constitución Nacional, de conformidad con el artículo 1º, republicana y federal, se destacan aque-

a los grupos vulnerables, en tanto estos dependen casi exclusivamente de los establecimientos públicos para su atención y asistencia.

Superar estas barreras implica un esfuerzo conjunto destinado a que estas desigualdades permitan alentar la implementación de las políticas necesarias para corregir los desvíos.

Esto evidencia una gran fragmentación en todo el territorio nacional. El carácter federal del país, tal como se señalara, no permite al Estado Nacional lograr el cumplimiento de las normas vigentes, aún aquellas comprometidas a través de la incorporación de los Pactos y Tratados Internacionales. En algunos casos el dictado de leyes y otras normas quedan a la espera de su reglamentación o puesta en marcha, de modo que los derechos alcanzados se tornan ilusorios.

La legislación sanitaria, en general, es amplia y nutrida de numerosas posibilidades, en tanto su puesta en práctica dista de cumplir con las expectativas tenidas en mira al momento de su sanción; pues los trámites siguen caminos burocráticos que parecen no tener fin o bien no se les aplica el ritmo necesario para su puesta en marcha dentro de los tiempos previstos. El acatamiento jurisdiccional diferencial de las normas en vigor señala una desincronización entre las distintas instancias que no contribuye a mejorar las diferencias que se presentan. Sólo la firme voluntad política podría tender a la homogeneización necesaria entre los ciudadanos y los distintos actores (Estados, prestadores, personal de salud y otros) que intervienen en el sistema sanitario nacional, sin dejar de observar que los intereses de los sectores involucrados también pueden influir respecto de las dificultades que impiden la concreción de estas mejoras (empresas de salud en general, industria farmacéutica, y otros).

Por su parte no es menor la necesidad de implementar políticas y programas basados en estadísticas actualizadas, completas y confiables que permitan diseñar estrategias de intervención adecuadas, particularmente, para los problemas prevalentes que deben enfrentar los ciudadanos.

El presupuesto destinado al sector salud, debe aplicarse adecuadamente, para que comiencen a evidenciarse progresos significativos, evitando la subejecución, o el dispendio cuando el gasto no responde reales necesidades de la población.

No sólo se trata de disponibilidad presupuestaria sino también de medidas destinadas a revertir fallencias, particularmente, se insiste, dirigidas a los sectores desfavorecidos.

Asimismo, no es menor el énfasis que debe ponerse en la difusión y enseñanza permanente de los derechos que asisten a los ciudadanos en materia de salud, de forma integral, lo cual redundaría en el fomento de la promoción y prevención de la salud en general.

El país enfrenta graves problemas sanitarios derivados de la desnutrición, de enfermedades otrora desconocidas que se presentaron a través de las migraciones, como el Zika y la Fiebre Chikunguya y otras, la mortalidad neonatal y materna, el embarazo adolescente, las consecuencias de la violencia en todas sus modalidades, de la explotación y trata de personas, el contagio de VIH y otras enfermedades prevenibles y algunas otras que resurgen como la sífilis y la tuberculosis, el movimiento de personas que se desplazan hacia Argentina para recibir, pese a todo, atención que no obtienen en sus territorios de origen, falta de agua potable, de servicios sanitarios y demás.

El desafío consiste en garantizar el acceso a la salud formando una red articulada, contando para ello con los servicios existentes, evitando la superposición de recursos, desarticulando las trabas burocráticas, en particular, para aquellos sectores sensibles. Los organismos de contralor, tienen un rol relevante, el Ministerio de Salud de la Nación y los Ministerios provinciales aunando esfuerzos para trazar lineamientos coherentes y útiles para la población involucrada, asumiendo ese rol activamente, promoviendo las medidas en tiempos razonables, cambiando los sistemas anacrónicos, agilizando la compra de insumos, como resulta en el caso de medicamentos destinados a pacientes oncológicos o con VIH/SIDA, pero más aún adelantándose a los problemas, efectivamente ello requiere de un enorme esfuerzo, pero más aún de una firme voluntad y compromiso con la tarea.

Los organismos responsables y las entidades integrantes de los sistemas de salud, como la Superintendencia de Servicios de Salud, el INSSJP, el Programa Federal 'Incluir Salud', las obras sociales que integran el Sistema Nacional, pero también aquellas que se encuentran en otros sistemas, como las de las provinciales, municipales, de las

como las de las provinciales, municipales, de las fuerzas armadas y de seguridad, las empresas de medicina prepaga y demás efectores y actores deben entender que el eslabón más débil de la cadena, el ciudadano, debe contar con la resolución de sus problemas sanitarios en tiempo oportuno, evitando la imposición de trámites y tareas adicionales en el momento en que se plantean problemas de salud y sanitarios.

El tiempo necesario para que los organismos oficiales retomen o continúen sus tareas cuando se producen cambios de gobierno de acuerdo con los períodos democráticos, también implican para el conjunto de la población la adaptación a nuevas modalidades y/o sistemas que impactan fuertemente, aún cuando los cambios sean atendibles y positivos, por ello la forma de comunicar y difundir las medidas en cuestión adquieren relevancia, en tanto la misión de la comunicación en estos casos consiste en brindar un ámbito lo suficientemente seguro para que estos problemas no configuren una suerte de violencia indirecta, que agrega no pocas dificultades para los ciudadanos.

Por lo tanto se estima puede encontrarse, en la apropiada comunicación, una vía por donde transite el respeto y el resguardo de nuestros derechos fundamentales. Queda así planteado un verdadero desafío para los organismos y organizaciones involucrados.

Educación y Cultura:

El sistema educativo argentino se caracteriza por ser extenso, heterogéneo, con 24 jurisdicciones que representan a cada provincia y a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, cuya gestión es parcialmente descentralizada territorialmente, con rendimientos desparejos y realidades socioculturales de contexto aún más disímiles.

En virtud de ello pueden observarse un modelo de enseñanza que no alcanza a dar respuestas a la nueva y compleja realidad social, importantes desigualdades en relación al acceso, permanencia y egreso del sistema, así como el tipo y cantidad de programas tendientes a subsanar situaciones que se registran a lo largo de nuestro territorio de sobreedad, repitencia y abandono, así como la cobertura necesaria para alcanzar el cumplimiento de la obligatoriedad del nivel inicial y del nivel secundario. Es importante señalar que el marco normativo que encuadra el hacer educativo en la Argentina constituye un sólido andamiaje jurídico. No obstante en muchos casos se encuentra parcialmente implementado.

A partir de la nueva gestión se han diseñado una serie de propuestas auspiciosas enmarcadas en Plan Argentina Enseña y Aprende 2016-2021 que organiza una agenda de trabajo conjunta entre las autoridades nacionales y de cada jurisdicción, que abarca todas las políticas de ingreso, permanencia, aprendizaje de calidad y egreso de los estudiantes, la Formación Docente, Procesos de diseño, implementación y evaluación de la política educativa así como campañas orientadas a lograr el compromiso de la sociedad en su conjunto.

En un mundo que cambia con rapidez se debe dar prioridad a la educación, volver a restablecer su condición de igualadora, ofrecer mayores competencias, habilidades y destrezas a niños, jóvenes y adultos y, fundamentalmente, evitar brechas educativas.

MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE

3.



INTRODUCCIÓN

Durante 2016 el Área de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable desarrolló su tarea de defensa de los derechos ambientales establecidos en el artículo 41 de la Constitución Nacional (CN), los tratados internacionales y las leyes de presupuestos mínimos de protección ambiental, de cumplimiento obligatorio para todos los niveles de gobierno (nacional, provincial y municipal). Lo hizo a través de una serie de actuaciones que abarcan, en diferentes escalas, las principales cuestiones ambientales que enfrenta el país.

El trámite de estas actuaciones dio lugar a pedidos de informes y recomendaciones a las autoridades en los casos en que se determinó un incumplimiento de los principios y normas que buscan garantizar la sostenibilidad de las actividades humanas. En materia judicial ejerció el rol de asegurar la participación ciudadana en la ejecución de la sentencia dictada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN) en el caso “Matanza-Riachuelo” (Causa Mendoza), coordinando el funcionamiento del Cuerpo Colegiado que integra junto con la Fundación Ambiente y Recursos Naturales (FARN), Greenpeace Argentina, Centro de Estudios Legales y Sociales (CELS), Asociación Ciudadana por los Derechos Humanos y Asociación de Vecinos “La Boca”. Al mismo tiempo el área participó activamente en los foros y espacios deliberativos donde se discutieron políticas y normas ambientales. Un punto a destacar lo constituye la incorporación de la perspectiva que surge de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS) en la tarea del Área, en consonancia con la implementación en esta institución del Programa de Seguimiento y Evaluación de aquéllos.

Las secciones que organizan este informe dan cuenta de la diversidad de problemáticas en materia ambiental que abarcan buena parte de las eco regiones argentinas, todos los sectores de actividad económica (agropecuaria, minería, industria, energía, obras y servicios tanto públicos como privados), así como la gestión ambiental de las áreas protegidas. El bienestar y el desarrollo económico y social dependen fuertemente de garantizar un ambiente sano. Resulta hoy evidente que no es posible lograr un progreso viable y duradero a costa de la degradación ambiental, ya que el buen funcionamiento de los ecosistemas garantiza las condiciones que hacen posible el desarrollo (aire limpio, agua en calidad y cantidad suficiente, un clima estable, regulación del ciclo del agua, mantenimiento del suelo) y permiten la producción de los recursos indispensables para vivir (alimentos sanos, fibras industriales, espacios recreativos).

La degradación del ambiente además genera afectaciones a la salud, pobreza, desplazamiento de poblaciones y conflictos, en la medida que los afectados reclaman justamente por sus derechos.

La tarea de la Defensoría privilegia un enfoque preventivo y anticipatorio, instando a las autoridades a incorporar las lecciones aprendidas, a generar mecanismos de información pública accesibles y significativos, a ampliar el conocimiento sobre las condiciones de sustentabilidad del ambiente, a garantizar la participación ciudadana en las decisiones de modo previo a su ejecución, a realizar las evaluaciones ambientales y a exigir la adecuación de los proyectos para evitar impactos negativos.

La sustentabilidad del desarrollo requiere una toma de conciencia y un esfuerzo compartido para el buen funcionamiento de la institucionalidad ambiental, esto implica establecer un modo de decidir acerca de las políticas públicas e inversiones que incorpore tempranamente la evaluación participativa de la dimensión ambiental, respetando los ciclos naturales y las aspiraciones sociales en el marco de la democracia.



Protección de la biodiversidad

Bosques

En las últimas décadas, la pérdida de bosques nativos ha alcanzado niveles tan críticos, que en 2004 la Argentina fue declarada como “país en estado de emergencia forestal” por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (Informe GEO ARGENTINA). Es en ese contexto que se sanciona la ley de Presupuestos Mínimos de Protección Ambiental de los Bosques Nativos N° 26.331 a fines de 2007.

La Defensoría del Pueblo de la Nación ha realizado el seguimiento de la implementación de la Ley N° 26.331 desde el momento de su sanción y a través de los distintos momentos de su implementación. A la fecha, casi todas las jurisdicciones han realizado los Ordenamientos Territoriales de Bosques Nativos (OTBN) que exige la ley.

Sin embargo, como se señaló en informes anteriores, el trabajo realizado puso de manifiesto que restan resolver numerosas dificultades de implementación, entre ellas:

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

- » Persistencia de desmontes ilegales.
- » Escaso desarrollo de alternativas de aprovechamiento sustentable para los bosques de categoría II y III (amarillo y verde).
- » Insuficientes incentivos para la conservación de bosques de categoría I (rojos). Como consecuencia, las investigaciones continúan su trámite. En lo inmediato, se encuentran centradas en realizar el seguimiento de la actualización de los OTBNs (cuyo plazo vence en 2016 o 2017, según el caso), monitoreando tanto el proceso como los criterios de las actualizaciones quinquenales, según lo previsto en la ley nacional. Por otra parte, sigue adelante la investigación sobre los desmontes ilegales en la provincia de Salta, en bosques de alto valor de conservación. Esperamos que esta investigación permita establecer un caso testigo de remediación de daño ambiental en una provincia con gran actividad forestal y ampliación de la frontera agropecuaria, que cuenta con un ordenamiento territorial de bosques aprobado por ley y una autoridad de aplicación fortalecida mediante el aporte de los fondos de la ley. Adicionalmente, durante el año en curso se inició el seguimiento de las acciones del Estado Nacional para dar cumplimiento a la Meta 15.1 de los ODS: “promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y reforestación a nivel mundial”.

Implementación de la Ley N° 26.331

La política para la protección de los bosques nativos que establece la Ley N° 26.331 tiene dos componentes fundamentales: el ordenamiento ambiental del territorio, que determina las categorías de protección de los bosques nativos; y el Fondo Nacional para el Enriquecimiento y la Conservación de los Bosques Nativos, que establece un sistema de incentivos económicos para la conservación de los mismos y para fortalecer las capacidades de las autoridades locales de aplicación. Esta Defensoría entiende que ambos componentes resultan necesarios para un adecuado cumplimiento de los presupuestos mínimos de protección, por cuanto

su éxito depende no sólo de la existencia de normas de ordenamiento ambiental y de regulación de las actividades antrópicas, sino que se nutre también de un sistema integrado de incentivos que logren un balance adecuado entre el uso del poder de policía estatal y el apego voluntario a las normas.

Por tanto, las provincias no sólo deben elaborar el OTBN sino que deben mantenerlo actualizado mediante una revisión quinquenal. Al respecto, la investigación realizada muestra que sólo Santiago del Estero y San Juan han aprobado la actualización de sus OTBNs. En ambos casos, la información se encuentra en revisión para su acreditación por parte de la autoridad nacional.

Las provincias de Salta, Chaco, Corrientes, Formosa, Chubut, Tucumán, Río Negro, Mendoza, Córdoba, Santa Cruz, Misiones, Catamarca y Jujuy tienen vencido el plazo previsto de actualización de sus OTBNs, siendo muy dispares las situaciones de cada jurisdicción. Según las autoridades locales, los motivos de la demora se relacionan con la escasez de personal capacitado para ejecutar esta tarea de alta complejidad; las dificultades para ejecutar el fondo de bosques (en particular el 30% relacionado con el fortalecimiento institucional); la falta de consideración de la temática como un proceso continuo y progresivo; y la inestabilidad institucional derivada de los cambios de gestión luego de las elecciones.

Por su parte, Neuquén, Tierra del Fuego, San Luis, Santa Fe, Entre Ríos y La Rioja se encuentran dentro del plazo previsto para la actualización (que debe realizarse entre fines de 2016 y mediados de 2020, según el caso).

Debe destacarse que la máxima autoridad nacional ha señalado que, en el proceso de actualización, las jurisdicciones deben tener presente el concepto de no-regresión inscrito al principio de progresividad (que surge del art. 4º de la Ley General del Ambiente Nº 25.675). Por lo tanto, los cambios en los OTBNs no podrán implicar una disminución de los niveles de conservación alcanzados. Lo anterior ha sido impulsado activamente por esta Defensoría del Pueblo en numerosas ocasiones, y ha sido puesto de manifiesto en las

Resoluciones DPN Nº 63/13, 64/13 y 26/14.

Finalmente, luego de 7 años, la provincia de Buenos Aires sancionó la ley de OTBN el 21 de diciembre próximo pasado. De esta manera, todas las jurisdicciones cuentan con su ordenamiento territorial de bosques nativos. El OTBN debe ser acreditado por la Nación previo a recibir las partidas presupuestarias, de las provincias, previstas en el Fondo Nacional para el Enriquecimiento y la Conservación de los Bosques Nativos.

Ley Nº 7543 de OTBN de la Provincia de Salta.

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

Como se señaló con anterioridad, la investigación puso de manifiesto que desde la implementación de la Ley de Bosques, en Salta se desmontaron cerca de 250.000 ha de bosques de categoría I (rojo) y II (amarillo) protegidos por la ley 26.331. Muchos de estos afectaron territorios que eran reclamados por comunidades originarias. Asimismo, la investigación realizada mostró que existía un procedimiento irregular de recategorización de predios que es contrario a lo establecido en la Ley Nº 26.331 y lo estipulado por el Consejo Federal de Medio Ambiente (COFEMA), el cual permitía el desmonte en bosques que debieran estar protegidos. Esto llevó que, en 2014, se dictara la Resolución Nº 26/14 en la cual se exhortó al Gobernador de la provincia de Salta a profundizar los mecanismos de control, sancionar los desmontes ilegales, y to-

mar las medidas necesarias para recomponer el ambiente dañado por los desmontes. También se exhortó a la entonces SAyDS a fiscalizar el mantenimiento de la superficie de bosques nativos en Salta (en particular previo a otorgar los fondos que prevé la ley) y promover las medidas necesarias para la restauración de los bosques protegidos que fueron desmontados.

Durante 2015 se inició el proceso de seguimiento de la resolución, que se extenderá durante los próximos años. La información recabada durante este periodo muestra que: La provincia solicitó una prórroga a la Nación para finalizar la actualización de su OTBN que se encontraba vencido. Durante 2016 se avanzó en el proceso sumando, a las tres categorías de conservación, corredores ecológicos y áreas de valor de conservación.

Adicionalmente, se incorporó el concepto de “paisajes sustentables” como un modelo de gestión del territorio donde la producción se realiza en forma compatible con la gestión de los ambientes naturales. Estas nuevas medidas generaron desconfianza y críticas tanto en los sectores ambientalistas como productivos.

Las consultas realizadas a la autoridad de aplicación provincial para conocer qué acciones concretas y/o tipos de usos se proponen para los corredores y los paisajes sustentables, no fueron respondidas a la fecha.

Si bien la provincia impuso multas y exigió que los propietarios implementen medidas de recomposición, a la fecha no se han detectado actividades de restauración del bosque desmontado ilegalmente. Adicionalmente, la autoridad de aplicación local falló en informar cómo se establecen las prioridades para el control de la deforestación.

La Defensoría del Pueblo sigue participando de los encuentros del Consejo Asesor para actualizar el OTBN, y articula una red con los distintos grupos de interesados (ambientalistas y productores, en total unos 50 integrantes) circulando, a través de internet, toda la información generada.

Por otra parte, se continúa trabajando en conjunto con el Laboratorio de Análisis Regional y Teledetección (LART) de la Facultad de Agronomía de la Universidad de Buenos Aires (UBA) para determinar el impacto de los desmontes en la provincia de Salta. Esto se realiza a partir de la aplicación de un índice elaborado por el LART que estima la pérdi-

da de servicios ecosistémicos (IPSE).

Los conflictos por la expansión de la frontera agropecuaria y los desmontes que esto trae aparejado siguen activos. En particular, en 2016 ingresó un reclamo por el desmonte de bosques categorizados como “rojos” y “amarillos” en los departamentos de Orán y San Martín, los cuales fueron incorporados a la investigación. La actuación sigue en curso.

Humedales

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

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

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

En Argentina, los humedales cubren el 25% de la superficie del país y abarcan todas las regiones.

Durante el año en curso se inició el seguimiento de las acciones del Estado Nacional para dar cumplimiento a la Meta 15.1 de los ODS, priorizando las acciones encaradas por el Estado Nacional para velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los humedales. En el marco de la misma, se presentaron las observaciones y sugerencias al proyecto de Ley de Presupuestos Mínimos de Humedales en discusión en el Honorable Congreso de la Nación (ver apartado 9.2).

Sitios Ramsar

Desde 2013 esta Defensoría se encuentra investigando, de oficio, los avances de la gestión e implementación de los sitios Ramsar de la Argentina, así como las dificultades. Se parte de la premisa de que, siendo éstos los humedales designados como de "importancia internacional", la gestión de los mismos debiera servir como modelo de trabajo en otros humedales relevantes del país, aún cuando no se encuentren alcanzados por la Convención.

para alcanzar las metas previstas por la Convención. Para ello, se enviaron pedidos de informes a las autoridades ambientales nacionales y provinciales.

Durante 2016 se actualizó y completó la información recabada, utilizando como parámetro de comparación cinco criterios básicos que Ramsar estableció como "lineamientos para la gestión de sitios":

- » Existencia de un plan de manejo para el sitio que sea participativo, adaptativo (con revisiones periódicas), con objetivos de manejo mensurables (con indicadores), con enfoque precautorio, y con zonificación por usos;
- » Presencia de recursos suficientes según el tamaño del sitio para su implementación y realizar las tareas de control (administradores, presupuesto, personal capacitado);
- » Manejo del sitio integrado con la gestión de las cuencas hídricas (que son la fuente del agua);

- » Evaluaciones y monitoreos periódicos (de la gestión; de las características ecológicas; de riesgos y amenazas); y

- » Manejo participativo sostenido incluyendo a las comunidades locales en la toma de decisiones.

La investigación muestra que el 70% de los sitios no cuentan con un plan de manejo acorde con los lineamientos de la Convención Ramsar o el mismo se encuentra desactualizado. A pesar de ello, la mayoría de los sitios realizan actividades de monitoreo de los recursos y, en la medida de lo posible, acciones de control y vigilancia. Al respecto, consultadas por los desafíos y dificultades que encuentran para la gestión, las autoridades locales manifiestan tener problemas relacionados con la

escasez de recursos (principalmente económicos, pero también se incluye la falta de personal y la necesidad de capacitación del mismo), a lo que se suma el gran tamaño de los sitios y, en muchos casos, la superposición de jurisdicciones que dificulta las tareas.

Respecto de la incorporación de la participación social en la toma de decisiones, sólo 8 de los 22 sitios indicaron implementar mecanismos de participación en forma sostenida para incorporar la mirada de las comunidades locales en la gestión. En particular, corresponde destacar que la interacción con las autoridades hídricas es baja: de los 18 sitios vinculados directamente a una cuenca hídrica, sólo siete manifiestan tener mecanismos formales de interacción. Adicionalmente, en la mayoría de los casos no se encuentran creados los Comités de Cuenca que ordena la Ley N° 25.688. Por tanto, la investigación realizada a la fecha señala que existen numerosas dificultades para alcanzar la adecuada implementación y gestión de estos sitios, por lo que la investigación continúa su curso.

Por tanto, la investigación realizada a la fecha señala que existen numerosas dificultades para alcanzar la adecuada implementación y gestión de estos sitios, por lo que la investigación continúa su curso.

Argentina y la Convención Ramsar

En 1991, la República Argentina adhirió a la Convención sobre los Humedales Ramsar mediante la Ley N° 23.919 y dentro de ese marco, identificó 22 sitios de importancia internacional, los cuales gozan de la protección que brinda dicha Convención. Los mismos totalizan 5.600.000 hectáreas, de las cuales sólo el 35% son áreas protegidas.

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

Delta del Paraná

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

Cuenta con un Plan Integral Estratégico para la Conservación y el Desarrollo Sostenible de la Región Delta del Paraná (PIECAS-DP), desarrollado en forma consensuada por la Nación y las tres provincias que lo integran (Entre Ríos, Buenos Aires y Santa Fe). El mismo establece los objetivos para el manejo del Delta y las pautas para su implementación a llevar a cabo entre la Nación y las provincias. Desde 2008 el Defensor del Pueblo de la Nación se encuentra realizando el seguimiento del mismo en el marco de las resoluciones DP Nros. 149/08, 145/09, 146/09, 147/09 y 1/15, y aboga por el manejo interjurisdiccional del sitio.

Actualmente, la principal amenaza se relaciona con la construcción de terraplenes y diques con el objeto de drenar los humedales para implantar cultivos, actividades ganaderas y emprendimientos inmobiliarios; a la fecha se han detectado 389 endicamientos que cubren una superficie de casi 250.000 hectáreas y más de 5.000 km de terraplenes, siendo Entre Ríos la provincia más afectada. El efecto más relevante de estas obras es la pérdida de la capacidad de regulación hídrica del humedal. Siendo que el agua no puede fluir normalmente, los pulsos de crecidas regulares del río Paraná generan inundaciones amplificadas con el consiguiente impacto en las poblaciones locales y los sistemas productivos.

La investigación realizada puso de manifiesto que esta problemática es recurrente y tiene su origen en el avance de la frontera agropecuaria siguiendo el modelo de producción de la pampa húmeda –inadecuado para este tipo de ecosistema–; en la falta de ordenamiento ambiental del territorio; y en las deficiencias en los sistemas de monitoreo y control de las actividades (entre los que se cuen-

tan las complicaciones emanadas de un cuerpo normativo profuso, desactualizado y carente de armonización).

Debe considerarse que por tratarse de un humedal -y en particular de un humedal interjurisdiccional- la dinámica hídrica debería gestionarse en un todo de acuerdo al Régimen de Gestión Ambiental de Aguas establecido por la ley de presupuestos mínimos N° 25.688.

Llama particularmente la atención que el Consejo Regulador del Uso de Fuentes de Agua de Entre Ríos (CORUFA), que es quien tiene la facultad de autorizar los endicamientos o terraplenes e imponer las sanciones en caso de incumplimiento, no ha respondido ninguna de las requisitorias realizadas durante el año, a pesar de las numerosas insistencias y reclamos telefónicos. Esto ha generado malestar y desconfianza entre las diversas ONGs y asociaciones de productores locales que participan activamente del seguimiento de este tema.

Durante 2016, un sector del Delta del Paraná fue declarado sitio Ramsar. Se trata de una distinción importante que pone de manifiesto la relevancia del Delta para nuestro país en cuanto a los servicios ecosistémicos que presta a la sociedad. Si bien no implica medidas de conservación directas, sería de esperar que esta distinción se traduzca en un impulso al PIECAS-DP y en el control de las obras que afectan la dinámica hídrica. Hasta tanto esto suceda, la investigación continúa su curso.

Pesca

A fines de la década del '90, debido a la sobrepesca se generó una reducción drástica de los cardúmenes de muchas especies y la consecuente crisis en el sector, con pérdida de puestos de trabajo y cierre de empresas, lo que puso de manifiesto la importancia de realizar un manejo sustentable del recurso. Por ello, esta Defensoría del Pueblo investiga la gestión pesquera desde 2006, usando a la 'merluza común' como estudio de caso uno de los principales componentes de las capturas pesqueras y uno de los principales productos de exportación.

Como se informó en años anteriores, la investigación mostró que, a pesar de las medidas implementadas por las autoridades pesqueras nacio-

nales y provinciales para evitar el colapso de la pesquería, en los últimos 25 años se perdió el 70% del total de las poblaciones de merluza del país debido a la sobrepesca, con lo que el recurso alcanzó un nivel crítico, sin indicios de recuperación sostenida (Resolución DPN N° 170/11).

Durante los años posteriores, el seguimiento del tema mostró una leve pero sostenida mejora en el estado de las poblaciones de merluza. Sin embargo, durante 2015, la investigación tomó un nuevo giro debido a la denuncia de que el Instituto Nacional de Investigación y Desarrollo Pesquero (INIDEP) no estaba colectando la información en la que se basan las decisiones de manejo de las pesquerías. La investigación realizada puso de manifiesto que durante los últimos quince años, las campañas de investigación que realiza el INIDEP sufrieron reiteradas discontinuidades a causa de conflictos no resueltos entre la administración y los gremios marítimos. Y, en particular, en 2014 y 2015 no se realizaron en lo absoluto. La falta de información técnica afecta la confiabilidad de las decisiones sobre las cuotas de pesca. Así las cosas, no es posible garantizar que la gestión de la actividad pesquera se esté desarrollando en el marco de la sustentabilidad, fomentando la conservación a largo plazo de los recursos, conforme estipula la Ley Federal de Pesca N° 24.922 (Art. 1°). Por ello, en 2015 se emitió la Resolución DPN N° 92/15 solicitando al INIDEP, a la Subsecretaría de Pesca de la Nación y a la Secretaría de Trabajo de la Nación que agoten las instancias para dar solución al problema y garantizar las campañas de investigación. Durante 2016 se realizó el monitoreo de la situación. La información recabada muestra que se reanudaron las negociaciones y se mantuvieron reuniones con el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, lo que derivó en una propuesta de modificación del Régimen Laboral Específico para el Personal Embarcado del INIDEP (Decreto N° 630/94) que fue aceptada por la totalidad de las organizaciones gremiales. Este es un paso fundamental para resolver este conflicto de larga data. No obstante, la investigación continuará adelante para verificar que efectivamente esta medida se traduzca en la normalización de la actividad en los buques de investigación.

Por otra parte, en 2016 la Defensoría del Pueblo

recibió la visita del Director de la “Iniciativa de Transparencia Pesquera” (FITI, por sus siglas en inglés), un programa global para impulsar que la gestión pesquera se realice en un marco de transparencia y participación, tanto para la generación de información como para la toma de decisiones. En este contexto, se requirió la información disponible en la Defensoría, así como sesoramiento respecto de los temas centrales que tendría que abordar el país para garantizar que la actividad pesquera se desarrolle en el marco de la sustentabilidad.

Áreas Protegidas Reservas Naturales Urbanas en la Región Metropolitana de Buenos Aires

Laguna Santa Catalina

En 2008 la DPN inició una investigación que impulsó la preservación del área conocida como “Laguna Santa Catalina”. Con posterioridad, la Provincia de Buenos Aires declaró al sitio como Reserva Natural y Paisaje Protegido Provincial (Ley local N° 14.294).

Por su parte, ACUMAR, organismo interjurisdiccional con facultades prevalentes de regulación, control y fomento respecto de toda actividad con incidencia ambiental en la cuenca Matanza Riachuelo (ley 26.168), identificó a la reserva como una de las 15 áreas de protección ambiental prioritarias para conservar la biodiversidad de dicho territorio (<http://www.acumar.gov.ar/>).

En igual sentido, el Juzgado Federal de Primera Instancia de Quilmes, otrora a cargo del proceso de ejecución de la sentencia de la CSJN antes citada, requirió acciones protectorias (resolución del 28/03/2011, Expte. FSM N° 52000150/05).

No obstante ello, en la investigación se corroboró la existencia de actividades que amenazaban su preservación, así como también disfuncionalidades administrativas en la implementación del área protegida. En particular, se observó el incumplimiento de una medida esencial para avanzar en su concreción: la realización de una verificación

dominial de las parcelas que la integran, “mediante el correspondiente estudio de títulos, a fin de identificar a los titulares de las mismas y de tal manera efectuar la categorización de la reserva natural (...); así como constatar el cumplimiento de los cargos que oportunamente se establecieron sobre dicho predio” (art. 12, Ley local 14.294).

La situación descrita se consideró contraria al principio de prevención, el cual establece que “Las causas y las fuentes de los problemas ambientales se atenderán en forma prioritaria e integrada, tratando de prevenir los efectos negativos que sobre el ambiente se pueden producir” (art. 4º, Ley 25.675).

Por lo expuesto, se exhortó a la Provincia de Buenos Aires, a través de la Jefatura de Gabinete de Ministros, a que arbitre los medios necesarios para proceder a la inmediata realización de la verificación dominial antes mencionada (con el estudio de títulos correspondiente), y a que impulse la reglamentación y cumplimiento de las acciones previstas en las leyes provinciales 14.294, 10.907 y 12.704, a fin de implementar efectivamente el área protegida “Laguna Santa Catalina” (Resolución D.P. Nº 94/15).

Bañados de Rocha

La desprotección del humedal conocido como “Bañados de Rocha” motivó, en 2012, la presentación de un amparo judicial por parte de la Defensoría. Con posterioridad, la Provincia de Buenos Aires declaró al sitio como Reserva Natural Integral y Mixta (Ley Local Nº 14.488). En 2016 se continuaron monitoreando las tareas que llevan a cabo el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS), la Municipalidad de Esteban Echeverría y la ACUMAR para implementar el área protegida. Las actividades fueron tanto en el ámbito judicial como en el administrativo. En Septiembre, por decreto provincial, se aprobó el reglamento de funcionamiento del Comité de Gestión de la reserva, el cual es necesario para efectivizar su institucionalización. Actualmente, la provincia de Buenos Aires tramita la delimitación de la línea de ribera de la Laguna de de Rocha, fundamental para la demarcación final de predio.

Parque Nacional Calilegua

El Subsecretario General a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación exhortó, mediante Resolución D.P.Nº 89/15, a la Dirección Provincial de Minería y Recursos Energéticos de la Provincia de Jujuy, titular del poder de policía hidrocarburífero, a que haga cesar la explotación petrolera dentro del Parque Nacional Calilegua (PNC).

Además, exhortó a la Administración de Parques Nacionales a que:

- » Detalle los daños ambientales identificados;
- » Elabore y ejecute un plan de recomposición ambiental de la zona afectada por la explotación pasada y presente;
- » Impulse las acciones legales que correspondan a fin de determinar las responsabilidades que le caben a las empresas concesionarias actuales y pasadas del YPC;
- » Elabore un proyecto de ley de creación del PNC, e impulse su tratamiento por ante el Honorable Congreso del Nación. La Legislatura de la Provincia de Jujuy sancionó la Ley Nº 5889 mediante la cual se ordenó el cese de la explotación petrolera en el PNC. La mencionada ley faculta al Poder Ejecutivo Provincial a realizar las acciones que resulten necesarias para remediar pasivos ambientales derivados de la explotación hidrocarburífera. A tales efectos, se creó una comisión técnica –conformada por autoridades provinciales y nacionales□ para la inspección y evaluación del daño ambiental y la proposición del plan de remediación. Durante 2016, se realizó un seguimiento de la labor de la comisión técnica y se solicitó información sobre los avances en el plan de relevamiento y remediación, sin haber recibido respuesta hasta la fecha.

Pozo Caimancito E-3

El Subsecretario General a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación exhortó, mediante Resolución D.P.Nº 67/15, a la Secretaría Legal y Administrativa del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación, como administradora de los pasivos de YPF S.E.; a YPF S.A., como continuadora jurídica de YPF S.E., a la Secretaría de Energía de la Nación, como titular del poder de policía hidrocarburífera al momento del abandono del pozo, a la Dirección

Provincial de Minería y Recursos Energéticos de la Provincia de Jujuy, como titular del poder de policía hidrocarburífera y a la Secretaría de Gestión Ambiental de la Provincia de Jujuy como titular a que, conjuntamente, elaboren un plan para hacer cesar la contaminación generada por el pozo Caimancito e-3, ubicado en la provincia de Jujuy y remedien la zona afectada.

El pasivo ambiental generado por el pozo Caimancito e-3 será parte del plan de remediación del PNC, mencionado en el 1.4.2.

Parque Nacional Nahuel Huapi

El Parque Nacional Nahuel Huapi tiene un alto simbolismo para la Argentina por ser el primero que se creó en el país en 1903. Con un flujo turístico de 800 mil visitantes al año es el factor más importante de desarrollo de la región andina.

Este Parque está fuertemente asociado a la conservación del huemul (*Hippocamelus bisulcus*), única especie de ciervo de América del Sur catalogada como “En Peligro” de extinción (a nivel internacional, UICN), e integra los libros rojos de Argentina (SAyDS, Resolución N° 1030/2004) y Chile, únicos países en donde habita. En 2004 se declararon aproximadamente 50.000 ha. dentro del Parque Nacional Nahuel Huapi (cuencas del Ñirihuau y Challhuaco) como “área crítica” para la conservación del huemul.

En 2016 la Defensoría del Pueblo recibió dos reclamos distintos relacionados con problemas de gestión dentro del Parque Nacional. Por un lado, se denuncian problemas de manejo y la posible enajenación de las áreas críticas Ñirihuau-Challhuaco”, claves para la conservación del huemul. Por otra parte, se reclama que Vialidad Provincial de Neuquén está realizando movimientos de suelos y obras sin autorización sobre la ruta provincial N° 63 (conocida como Paso Córdoba) a la vera del río Traful.

La información recopilada a la fecha muestra que el “área crítica Ñirihuau-Challhuaco” se encuentra severamente deteriorada, con presencia de ganado caballar y vacuno, asentamientos no autorizados y circulación de vehículos sin control por parte de la Administración de Parques Nacionales (APN). Debe considerarse que la posible extinción de una especie como el huemul es un problema ambiental que afecta a todos los argentinos, en tanto for-

ma parte de su patrimonio natural y cultural (es “Monumento Natural Nacional”, Ley N° 24.702; y “Monumento Natural Provincial”, leyes Nos. 2.103 de Sta. Cruz, 4.793 de Chubut y 2.646 de Río Negro, y se encuentra amparada por los Convenios internacionales CDB y CMS ratificados por las leyes Nos. 24.375 y 23.918, respectivamente). Por otra parte, debe tenerse en cuenta que siendo ésta una especie protegida que sólo habita en Argentina y en Chile (donde también se encuentra amenazada y existen programas para su recuperación), los problemas de gestión en este sector particular del Parque Nacional comprometen la conservación de la especie a mediano y largo plazo y podrían generar un conflicto ambiental de índole internacional.

Asimismo, la situación antes descrita implica un riesgo para el visitante ya que el Área Crítica Challhuaco-Ñirihuau no reúne las condiciones de seguridad que debieran garantizarse en un sector abierto a la visita pública.

Por tanto, esta Defensoría del Pueblo realizó reuniones con las autoridades de Parques Nacionales para manifestar la necesidad de reafirmar el ejercicio jurisdiccional de la APN en todo el territorio del Parque Nacional, en particular a través de la ocupación efectiva y permanente de las áreas críticas Ñirihuau y Challhuaco por personal idóneo; y de establecer canales de comunicación activos con las autoridades locales.

Area Natural Protegida Bahía San Antonio, Río Negro

El Área Natural Protegida Bahía San Antonio, en la provincia de Río Negro, fue creada por ley provincial N° 2.670 para proteger los sitios de descanso, alimentación y nidificación de aves playeras como el Playero Rojizo (*Calidris canutus rufa*), categorizada como “En Peligro” de extinción. Fue designada Sitio Internacional de la Red Hemisféricas de Reservas para Aves Playeras y reconocida como un Área Importante para la Conservación de las Aves por BirdLife Internacional debido a su excepcional valor biológico y protege al menos dos especies que sólo habitan en esta zona (el caballito de mar patagónico, *Hippocampus patagonicus*; y una lagartija que habita las dunas frontales, *Lio-laemus martorii*).

En 2015 esta Defensoría recibió varios reclamos de ONGs nacionales y locales relacionados con la modificación de los límites de la reserva por parte del Municipio de San Antonio Oeste. Según se indica, el nuevo código de ordenamiento territorial reinterpreta los límites del área establecidos en la Ley N° 2.670, reconociendo sólo una porción de la reserva, y dejando, por tanto, sin protección muchos de las zonas críticas para la conservación de las especies.

La investigación realizada señala que la Secretaría de Ambiente de Río Negro, autoridad de aplicación de la reserva, no fue consultada ni informada respecto de la modificación del código de ordenamiento territorial del Municipio y su implicancia para la reserva. En octubre, el conflicto se recrudece cuando el Municipio autoriza que la competencia Enduro Extremo se realice dentro de los límites del área protegida. La información ecabada en la presente investigación señala que la competencia se realizó sin la correspondiente Evaluación de Impacto Ambiental. La circulación de vehículos (a alta velocidad) afectó particularmente el sector "Parque Dunar Punta Perdices", un sitio que:

» en el mes de octubre- es seleccionado por muchas especies para anidar. Esta zona está considerada en el Plan de Manejo de relevancia paisajística por la presencia de médanos vivos, la vegetación asociada y grandes espacios intermareales utilizados por las aves playeras para alimentarse y descansar y, por tanto no se permite en la misma la circulación vehicular (excepto para actividades de control).

Por su parte, la Secretaría de Ambiente de la Nación advierte que la situación planteada en la reserva de Bahía San Antonio impacta sobre el trabajo de velar por el cumplimiento de los compromisos internacionales y nacionales contraídos en torno a la protección del ambiente (Convención CMS, Ley N° 23.918 y CBD, Ley N° 24.375), e indica que iniciará una investigación sobre el tema. Por tanto, la presente investigación continúa su curso para hacer el acompañamiento de las medidas que se tomen para garantizar la integridad del área protegida.

Especies protegidas e invasiones biológicas

Mejillón dorado: contaminación biológica

En los Informes que esta Defensoría presentó en el Congreso de la Nación en 2014 y 2015, pueden encontrarse todos los detalles de la investigación realizada sobre este tema, hasta que la actuación fue concluida y archivada el 14 de abril de 2015.

Cabe recordar que el mejillón dorado, es una especie exótica altamente contaminante que llega a los puertos adherido al casco de los buques provenientes del lejano oriente.

Específicamente, teniendo en cuenta el reclamo recibido, se investigó el deterioro del agua del río Paraná que, como consecuencia de esta contaminación biológica, produjo un desequilibrio en la cadena trófica del ambiente natural, redundando en perjuicio de la salud humana, de la biodiversidad y de algunas actividades económicas como, por ejemplo, la pesca.

El producto de esa investigación realizada por el Defensor del Pueblo de la Nación (Resolución DPN N° 31/14), fue incorporado en el amparo ambiental, que iniciara la Asociación Identidad Ecológica contra el Poder Ejecutivo Nacional.

Según el informe del Defensor, la contaminación biológica causada por el mejillón dorado, se producía por la falta de control a los barcos que entran en puertos argentinos con un lastre no inspeccionado y violentando las reglas que determinan que ese lastre debe ser volcado a no menos de 200 metros de profundidad.

Sobre el particular, la Cámara Federal de Rosario, Sala B, falló el 1° de diciembre de 2016, ordenando a la Prefectura Naval Argentina, bajo apercibimiento de ley, que inspeccione los barcos que entran a puerto argentino, y aplique el Convenio Internacional para el Control y la Gestión del Agua de Lastre y los Sedimentos de Buques, aprobado por la Ley N° 27.011, en orden al control de esos barcos para evitar que se siga contaminando el río Paraná.

Conservación de la taruca o venado andino

A fines de 2014 un grupo de ONGs inició un reclamo relacionado con la introducción del ciervo colorado en La Rioja para realizar un coto de caza. El ciervo colorado es una especie europea, altamente invasora y perjudicial para la fauna local, lo cual quedó demostrado cuando –luego de su introducción en la Patagonia argentina– llevó al borde de la extinción al huemul, un venado característico del sur del país. En particular, el ciervo colorado puede ser especialmente nocivo para el Venado Andino o Taruca (*Hippocamelus antisentis*), una especie nativa presente en La Rioja, Jujuy y Salta que se encuentra amenazada de extinción y fue declarada Monumento Natural de la Nación (Ley N° 24.702).

Por lo tanto, la investigación se centró en dos líneas concretas de trabajo: a) analizar si la introducción de ciervo colorado en La Rioja se está realizando con las salvaguardas necesarias para que no constituya una amenaza para la Taruca, es decir, con una evaluación de impacto ambiental previa y con los debidos controles; y b) impulsar la realización del Plan Nacional para la Conservación de la Taruca y/o adecuar la información existente para que considere el accionar en casos como el que aquí se presenta.

Durante 2016, la Secretaría de Ambiente de La Rioja informó que se estaban realizando las tareas de fiscalización con inspecciones en el lugar, a fin de investigar la presencia de ciervo colorado y garantizar la conservación de la taruca. No obstante, no informa los resultados de las inspecciones, a pesar de las numerosas insistencias realizadas para tener acceso a esa información.

A pesar del mandato emanado de la Ley N° 24.702, a la fecha, no se han producido avances en el Plan Nacional de Conservación de la Taruca o Venado andino, el cual debiera ser coordinado por las autoridades nacionales. Sin embargo, durante 2016, la provincia de La Rioja anunció el inicio de un programa provincial de conservación de la especie y su hábitat, aunque no respondió la requisitoria donde se solicitaba copia del mismo (o de su cronograma de elaboración).

Por su parte, las autoridades nacionales indicaron

que se están realizando estudios genéticos y monitoreos para obtener información técnica sólida que confirme el estado de conservación de la especie a nivel nacional. Y que se están evaluando alternativas para la creación de nuevas áreas protegidas que incluyan a la especie.

Estas acciones son a futuro y de largo plazo y no resuelven, por sí mismas, la amenaza concreta que representa para la especie la introducción del ciervo colorado, por lo que la investigación sigue adelante hasta tanto sea posible determinar si se han tomado las debidas medidas precautorias.

Caza indiscriminada de pumas y zorros en Patagonia

A mediados de 2015 la Defensoría del Pueblo de la Nación recibió un reclamo relacionado con la cacería sistemática de pumas y zorros en Río Negro, Neuquén, Chubut y Santa Cruz. El motivo que se esgrime es que, en los últimos años, las poblaciones de estas especies se incrementaron notablemente y comenzaron a depredar el ganado, creando problemas con los productores ganaderos.

No obstante, y a pesar de que se capturan numerosos animales por año (por ejemplo, Santa Cruz informó que en el plazo de un año y medio se capturaron 1106 pumas y 1928 zorros), cuatro décadas después la situación no ha mejorado. Este es un indicador de que el control se estaría realizando en forma inadecuada.

La información recibida durante 2016 deja de manifiesto que aún no se han podido implementar medidas que tiendan a reducir el conflicto puma-ganado. En general, no hay una capacidad instalada en las jurisdicciones para hacer frente a esta problemática ya que se encuentran en una situación de escasez de personal, con baja disponibilidad de vehículos y de fondos de rápida respuesta, y con una pobre capacitación en el tema. Tampoco se cuenta con un Plan de Manejo para el puma y el “proyecto zorros” (del Programa Nacional de Manejo y Uso Sustentable de Especies Silvestres de la Nación) no ha podido revertir la situación aquí planteada.

Es particularmente preocupante que las provincias manifiesten no tener datos respecto de la real depredación de pumas y zorros sobre el ganado (ni certeza respecto de las pérdidas económicas que

esto implica), y que la decisión de realizar la “caza control” se haya tomado sin realizar Evaluaciones de Impacto Ambiental y sin contar con estudios poblacionales de ninguna de las dos especies.

Dado que mucha de la información remitida contiene especificaciones técnicas, se constituyó un grupo de trabajo con profesionales y referentes en el tema para analizar el material en conjunto.

Aún quedan pendientes las respuestas de la Dirección de Recursos Naturales de Neuquén y del Consejo Agrario Provincial de Santa Cruz, las cuales son clave para conocer el alcance territorial de esta problemática. Por tanto, la investigación continúa vigente.

Gestión de Cuencas Hídricas

Los ecosistemas desconocen los límites creados por el hombre y ecológicamente se comportan como unidades indivisibles. En particular el agua cumple un papel determinante en el desarrollo económico y social y, al mismo tiempo, desempeña la función básica de mantener la integridad del entorno natural.

La cooperación ambiental alcanza su máxima expresión cuando las jurisdicciones involucradas asumen el desafío de gestionar conjuntamente el sitio que comparten, más allá de sus límites políticos. Las cuencas compartidas por más de una jurisdicción enfrentan el desafío alcanzar una gestión integral y multisectorial de todos sus componentes que permita maximizar el bienestar económico y social de manera equitativa, sin afectar los derechos las poblaciones ubicadas “aguas abajo” ni la sostenibilidad de los sistemas naturales.

Esta sección muestra la importancia de lograr la plena implementación de la Ley de Aguas N° 25.688, que regula los usos y dirime las distintas responsabilidades de la gestión. Al respecto, en 2016 esta Defensoría del Pueblo se ha incorporado a las reuniones organizadas por el Ministerio de Ambiente de la Nación para proponer una reglamentación de esta Ley (conforme lo solicitado oportunamente en la resolución DPN N° 39/07).

En sintonía con lo anterior, en este apartado se presentan una serie de casos investigados que dan cuenta de la necesidad de constituir organismos interjurisdiccionales de cuenca a fin de determinar las reglas de distribución, el manejo, el uso, y la protección de las aguas compartidas, garantizando su gestión y la participación ciudadana.

Cuenca del Desaguadero Lagunas de Guanacache

En 2013 el pueblo Huarpe Lagunero de las provincias de San Luis, San Juan y Mendoza solicitó la intervención de esta institución, denunciando que el humedal constituido por las Lagunas de Guanacache (declarado Humedal de Importancia Internacional – RAMSAR 2007) sufre un proceso de desecamiento, lo cual llevaría a la extinción del humedal. Este proceso estaría relacionado con un inadecuado manejo del agua de las cuencas de los ríos de San Juan y Mendoza, que integran la cuenca del río Desaguadero.

En el marco de esta actuación se realizaron pedidos de informes a las autoridades ambientales e hídricas de las tres provincias y de la Nación, así como a la APN que integra el sitio Ramsar con el Parque Nacional Sierra de las Quijadas, a la Jefatura de Gabinete de Ministros, al COFEMA y al Consejo Hídrico Federal-COHIFE.

El objetivo de los mismos fue conocer los avances en la gestión del sitio Ramsar, que incluye la restauración de los sistemas de bañados y lagunas de Guanacache, Desaguadero y Del Bebedero y la forma en que esta gestión se integra con el manejo de los recursos hídricos.

A la fecha, la investigación puso de manifiesto que a la fecha no se encuentra constituido el Comité Interjurisdiccional de Cuenca del río Desaguadero conforme lo ordena la Ley N° 25.688. A la vez, se detectaron distintos problemas en la implementación del sitio que deben subsanarse, pero también acciones concretas orientadas a captar y retener agua en la zona, lo cual beneficiaría tanto a los ecosistemas como a los habitantes de los mismos. En particular, a principios de 2014 se inauguraron las obras de restauración iniciadas por las provincias de San Luis y Mendoza, centradas en acumular agua de lluvia.

El seguimiento de las mismas mostró que están resultando exitosas ya que permiten contar con un volumen de agua durante varios meses e incluso se pudo verificar la presencia de aves acuáticas típicas de la zona. Esto alivió el padecimiento de los habitantes locales ante la intensa sequía. Sin embargo, debe destacarse que las obras realizadas constituyen medidas paliativas ya que no implican la recuperación del funcionamiento del humedal, históricamente regido por los ciclos de

crecidas de los ríos San Juan, Mendoza y Desaguadero y sus afluentes.

Estos ríos actualmente, tienen un escaso caudal ya que el agua es retenida aguas arriba, las ciudades de Mendoza y San Juan para el uso urbano y la realización de actividades productivas. De esta forma, asegurar el acceso al agua de los habitantes de la cuenca baja y media y recuperar el sistema de lagunas y bañados del sitio Ramsar, requiere impulsar todas las acciones que permitan determinar e implementar el caudal socio-ecológico o ambiental, lo cual requiere establecer una Autoridad Interjurisdiccional de Cuenca para la cuenca del río Desaguadero (con intervención de todas las provincias involucradas y la Nación) que trabaje en forma coordinada con los administradores del humedal de importancia internacional. Desde la comunidad Huarpe de Aguas Verdes, sudeste de la provincia de San Juan, sumaron una nueva denuncia que impacta sobre las Lagunas de Guanacache y el pueblo Huarpe. Según manifiesta el Cacique de la comunidad, el Departamento de Hidráulica de la Subsecretaría de Recursos Hídricos y Energéticos del Ministerio de Infraestructura y Tecnología de la provincia de San Juan habría autorizado a una empresa de construcción a extraer el limo que se deposita a lo largo del “Canal Cuatro”, el cual se extiende aproximadamente por 10 km desde la Ruta N° 40 hasta la primera laguna del sistema. El movimiento de maquinarias sobre el canal generaría obstáculos, específicamente ramas de árboles y montículos de tierra, que impiden el normal escurrimiento del agua y, por lo tanto, interrumpen la alimentación de agua hacia el sistema de lagunas.

Según el Régimen de Gestión Ambiental de Aguas, Ley Nacional N° 25.688, se entiende “por agua, aquella que forma parte del conjunto de los cursos y cuerpos de aguas naturales o artificiales, superficiales y subterráneas, así como a las contenidas en los acuíferos, ríos subterráneos y las atmosféricas”; y se entiende por utilización de las aguas, entre otras cuestiones, “el estancamiento, modificación en el flujo o la profundización de las aguas superficiales”.

Asimismo, el Código de Aguas de la Provincia de San Juan, Ley N° 4.392, establece en su artículo 148 sobre Obstáculos en los Acueductos, que “Queda prohibido poner obstáculos en los acueductos, sean estos canales, ramos o desagües, que pudieran entorpecer o interrumpir el libre curso de las aguas. Solo podrá disponerlo o autorizarlo

el Departamento de Hidráulica por motivos técnicos debidamente establecidos. El quebrantamiento de esta veda será considerado infracción y castigado conforme a lo dispuesto en este Código o en ley especial”.

A su vez, en su artículo 6° establece que “para utilizar las aguas objeto de esta ley, se deberá contar con el permiso de la autoridad competente”. Se cursó un pedido de informe al Departamento de Hidráulica de la Subsecretaría de Recursos Hídricos y Energéticos del Ministerio de Infraestructura y Tecnología de la Provincia de San Juan, a fin de constatar lo denunciado e indagar si se autorizó la interrupción del canal y en caso afirmativo, cuáles son los motivos técnicos para tal autorización.

Al respecto, el Departamento de Hidráulica indica que en base a lo informado por la Junta de Riego e Inspección Técnica del Departamento de Sarmiento, “la empresa, cuenta con permiso para realizar necesariamente y anualmente el desembanque del material limoso que se deposita en el lecho del Dren (Canal 4) por acción de arrastre de crecientes aluvionales aguas arriba sobre el Dren Canal Cuatro, provenientes de los Drenes Bofinger, San Carlo y Retamito, y evitar la obstaculización y obstrucciones que impidan el normal escurrimiento del agua proveniente de los fenómenos naturales dereferencia”.

Agrega que se realizó una inspección al dren, desde la Ruta Nacional N° 40 al Este, en una distancia de aproximadamente 10 mil metros, encontrándose en condiciones de escurrimiento normal en caso de crecientes.

En la respuesta, se indica que la empresa tiene permiso para desembarcar el material limoso, no la obstaculización del mismo. Debido a que no adjuntaron documentación sobre el permiso otorgado, se estableció comunicación telefónica con el Departamento de Hidráulica a fin de consultar e indagar más respecto de la respuesta recibida.

Informaron que no adjuntaron documentación porque no es una obstaculización sino un desembanque que no implica, según manifiestan, el taponamiento del canal. Se requirió más información sobre el permiso otorgado, específicamente quién lo otorga y cada cuanto se renueva, y se comprometieron a informar al respecto. Hasta la fecha no se recibió constancia de tal permiso. Se mantuvieron conversaciones telefónicas con el área de legales del Departamento de Hidráulica, que indicaron que tal autorización no existiría.

Asimismo, dado que la Ley General del Ambiente

Nº 25.675, establece en su artículo 11 que “Toda obra o actividad que, en el territorio de la Nación, sea susceptible de degradar el ambiente, alguno de sus componentes, o afectar la calidad de vida de la población, en forma significativa, estará sujeta a un procedimiento de evaluación de impacto ambiental, previo a su ejecución”, se consultó si la empresa se sometió a dicho procedimiento y si los vecinos fueron debidamente consultados, tal como lo indica la

mencionada Ley en su artículo 20: “Las autoridades deberán institucionalizar procedimientos de consultas o audiencias públicas como instancias obligatorias para la autorización de aquellas actividades que puedan generar efectos negativos y significativos sobre el ambiente” Según indicó la Secretaría de Estado de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Provincia de San Juan, la empresa se encuentra tramitando la obtención de la DÍA (Declaración de Impacto Ambiental), no habiendo cumplido aún con todo el proceso establecido en la Normativa Ambiental Vigente Ley Nº 504-L (Nº 6.571) y su Decreto Reglamentario Nº 2067.

Cuenca del Salí Dulce

La Cuenca del Salí-Dulce comprende territorios de cinco provincias del noroeste argentino (Catamarca, Salta, Tucumán, Santiago del Estero y Córdoba). Su principal curso de agua es el Río Salí, que nace de la confluencia de dos ríos salteños, recorre la Provincia de Tucumán de norte a sur y recoge las aguas de unos veinte afluentes, desaguando luego en el Embalse de Río Hondo. A partir del embalse, el Río Salí cambia su nombre por el de Río Dulce, atraviesa la Provincia de Santiago del Estero de noreste a sudeste, y desemboca en la Laguna de Mar Chiquita, en la provincia de Córdoba.

Sus aguas se encuentran fuertemente afectadas por los efluentes de la actividad industrial, principalmente la cachaza y la vinaza de los ingenios tucumanos, pero también los desechos de la industria cítrica, los frigoríficos y los efluentes cloacales de las grandes ciudades.

La investigación de la Defensoría del Pueblo aborda las acciones del Estado para reducir la contaminación y lograr la recuperación del Salí-Dulce; a la vez que realiza un acompañamiento sostenido de todo el proceso desde 2007 (año en que se conformó un nuevo Comité Interjurisdiccional de Cuenca y se estableció un Plan de Gestión para la misma).

Debe destacarse que, a partir de 2010, la entrada en vigencia de la Ley de biocombustibles Nº 26.093 [que promueve la producción de bioetanol para mezclar con las naftas] produjo un marcado incremento en la generación de vinaza en Tucumán. Esto impactó directamente en los cuerpos de agua, donde se vertía este efluente, y provocó el colapso del embalse de Río Hondo, que sufrió numerosos episodios de floraciones algales y mortandades masivas de peces. Esta “crisis del Embalse” motivó que la provincia de Santiago del Estero llevara el caso a la justicia reclamando el cese de la actividad contaminante, constituyéndose así en un verdadero punto de inflexión para la gestión de la cuenca que generó nuevos acuerdos e impulsó acciones directas para implementar mejores prácticas productivas y controles más efectivos en los ingenios y otras empresas.

Durante 2016 se trabajó en conjunto con la Defensoría del Pueblo de Santiago del Estero en un informe especial que compila los datos diarios de la calidad del agua de 12 afluentes del Embalse, medidos por la provincia de Santiago del Estero. Esta publicación analiza y sistematiza los más de tres mil datos de calidad de agua de cada afluente tomados dos veces por día entre 2012 y 2015, y realiza una caracterización diferencial del estado en que los ríos y arroyos tucumanos ingresan al embalse compartido con Santiago del Estero. La misma será presentada durante 2017.

Adicionalmente se está avanzando en la incorporación de la información a un Sistema de Información Geográfica para poner a disposición de la sociedad; y en recomendaciones a las autoridades para la construcción de un Sistema de Gestión Hídrica y/o de Información Ambiental que contemple tanto el embalse de Río Hondo como los ríos y arroyos de la cuenca.

Por otra parte, el Área de Ambiente participa regularmente de las reuniones de la Mesa Nacional para la Gestión Sustentable de la Vinaza Sucro-Alcoholera convocada por el Ministerio de Ambiente de la Nación y con participación de los Ministerios de Energía, de Agroindustria, de Ciencia y Técnica, y de Producción. En la misma se analizan y proponen alternativas tecnológicas para reducir la generación de vinaza y realizar un adecuado tratamiento de este residuo evitando el vertido a los cuerpos de agua y la disposición inadecuada en el suelo.

Cuenca del Río Senguer

Habiendo determinado que no se encuentra en funcionamiento el Comité Interjurisdiccional de la Cuenca del Río Senguer, y que no existía plazo certero para ello, se exhortó a las dos Provincias involucradas (Santa Cruz y Chubut) y a la Subsecretaría de Recursos Hídricos de la Nación a conformar el mismo. Ello se puso en conocimiento, a su vez, del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación. La conformación del Comité de Cuenca resulta necesaria para que puedan realizarse diagnósticos integrales del estado del recurso hídrico (tanto de su calidad como de su caudal), y planes generales de aprovechamiento sustentable del mismo.

Por otro lado, para abordar las demás cuestiones a las que refería la denuncia recibida (sobre problemas en la provisión de agua en Caleta Olivia y otros poblados del norte de Santa Cruz), se cursó un pedido de informes a la Provincia de Santa Cruz para conocer las alternativas que se prevén para el abastecimiento de agua a esas localidades, diferentes a la proveniente del Lago Musters. Ello con el objetivo de evaluar la sustentabilidad de las mismas. Los mismos no han sido contestados.

Sustentabilidad de las Actividades Productivas y de Servicios Agroquímicos Escuelas fumigadas

Tomando como base lo dicho en el Informe Anual 2015, durante 2016 hemos continuado con el seguimiento de la Resolución DPN N° 29/14, a través de la cual, la Defensoría exhortó a los funcionarios nacionales y provinciales, responsables de las áreas de agricultura, educación, ambiente, producción y salud, como así también a los de la Comisión Nacional de Investigación sobre Agroquímicos (CNIA), Consejos Federales, áreas de Ciencia y Tecnología y de Investigación y Desarrollo, a tomar medidas de precaución para evitar la exposición a agroquímicos en las escuelas rurales; resultando un total de 148 funcionarios exhortados en todo el país.

Como consecuencia de la recomendación contenida en la citada Resolución DPN N° 29/14, y las tareas de seguimiento llevadas a cabo por el área de ambiente durante el año 2015, a comienzos de 2016, en el departamento Concepción del Uru-

guay, Provincia de Entre Ríos, se iniciaron trabajos de monitoreo ambiental de siete escuelas rurales en base a un muestreo de suelo y agua y se colocaron, también, dispositivos que permitieran determinar la cantidad de agrotóxicos presentes en el aire.

Por otro lado, en base a que, a partir de la denuncia presentada por la Comunidad Mapuche de los Toldos durante la investigación sobre el uso indebido de agroquímicos, y en razón de considerar la posible comisión de delitos de acción pública, esta Defensoría remitió a la Procuraduría General de la Nación el caso de las "Escuelas Fumigadas", y a su vez ésta derivó el tema a la Unidad Fiscal de Medio Ambiente (UFIMA).

Así es que la UFIMA, tomó intervención en el asunto y llegó a demostrar que dos empresas de la zona observada (General Viamonte, Provincia de Buenos Aires) estaba transgrediendo la ordenanza municipal N° 2785/10, que fija las distancias mínimas de las fumigaciones al casco urbano, afectando las plantaciones vecinas.

En ese caso, la UFIMA firmó una Resolución producto de la "Investigación preliminar por Av. Inf. Ley N° 24.051 por aplicaciones y vuelco de agroquímicos en la localidad de La Toldos, partido de Gral. Viamonte, Provincia de Buenos Aires", e informó, que se estarían utilizando productos que podrían generar a los vecinos graves problemas respiratorios, dermales, náuseas, dolores de cabeza, etc., debido a las reiteradas aplicaciones muy cercanas a los centros poblados, por debajo de lo que exige la norma antes citada.

En base a los hechos señalados en este informe técnico, la UFIMA consideró que se encontraban reunidos los extremos necesarios como para formalizar la aplicación de denuncia penal, y por lo tanto resolvió:

- » Formular ampliación de denuncia ante el Departamento Judicial Junín a fin de que se investigue las aplicaciones con agroquímicos por parte de las empresas relevadas.
- » Poner en conocimiento del Ministerio de Asuntos Agrarios de la Provincia de Buenos Aires, los hechos informados con el objeto de que adopte las medidas pertinentes en el ámbito de su competencia.
- » Solicitar a la Asociación Gremial del Magisterio de Entre Ríos que de aviso de inmediato a la UFIMA ante cualquier parámetro irregular detectado

en los análisis de muestras de agua efectuadas en la escuela rural que dio origen a la denuncia. Asimismo, la posición de la Defensoría en cuanto al paquete tecnológico que acompaña a la agricultura industrial, explicitada en la Resolución DPN N° 29/14, se vio respaldada por el INTA que publicó un estudio científico donde dice haber comprobado que los plaguicidas más utilizados en Argentina permanecen en el suelo entre cuatro días y seis meses. De esta manera, ese organismo especializado en la materia, estaría respaldando la importancia de profundizar en la investigación de las derivas secundarias y terciarias, como recomendara esta Defensoría en el Artículo 1° de la mencionada Resolución. “Proponer líneas de investigación y desarrollo que incluyan, entre otros temas: el estudio profundo del comportamiento de los agroquímicos una vez utilizados; especialmente las consecuencias ambientales (salud de la población y calidad de los bienes comunes) de las derivas secundarias y terciarias, y las posibles medidas de protección; las etapas necesarias para concretar eficientemente la transición en el cambio de tecnología para alcanzar una producción agrícola sustentable.”

También el equipo técnico de la Red de Universidades Nacionales del Conurbano Bonaerense (RUN-CoB), adelantó parte de su informe final como respuesta a la Resolución sobre la que estamos informando, tomando a la agroecología como una propuesta en defensa de los recursos naturales, la biodiversidad, la salud de las personas y la del ambiente en sustitución de los agrotóxicos.

Cabe destacar que el informe concluye que “Existen alternativas de producción que todavía son nichos, un nuevo paradigma en la forma de pensar la agricultura. Este paradigma está compuesto por tres elementos que están dominando el debate agrícola internacional: la sostenibilidad, la complejidad y la incertidumbre. Deben estar en la agenda de la investigación agrícola y se tienen que diseñar políticas pensando en estos tres elementos”.

Esta conclusión reafirma también la recomendación de la Defensoría en el Artículo 5° de la Resolución N° 29/14.

“Proponer al ejecutivo las medidas económicas necesarias y posibles que permitan incentivar con subsidios a los productores agropecuarios dispuestos a implementar un cambio de tecnología”. No obstante todas estas acciones desarrolladas por instituciones del Estado, más las campañas del tipo “paren de fumigar escuelas”, continuó habien-

do denuncias de nuevas fumigaciones terrestres por ejemplo, frente a la Escuela N° 44, Provincia de Entre Ríos, y de agricultores de San Bernardo, en la provincia del Chaco, quienes pusieron en conocimiento de autoridades provinciales, la incidencia negativa sobre sus cultivos con la aplicación de químicos que se realizó en una estancia, estimándose que el daño alcanzaría a 10 mil hectáreas de montes y 2 mil hectáreas de cultivos. Después de dos años desde la recomendación que nos ocupa, hemos visto que los trabajos científico-técnicos siguen confirmando y ampliando detalles de los resultados antes arribados.

Asimismo, los reclamos de las ONGs y vecinos autoconvocados, por las consecuencias asociadas al uso de los agroquímicos, también continúan tanto o más que antes porque el aumento de conocimiento que tiene la población sobre el tema, principalmente los perjudicados directos, hace que inmediatamente se presenten denuncias.

Sintetizando, el Estado, en todos sus niveles (nacional, provincial y municipal) y poderes (Ejecutivo, Legislativo y Judicial), no ha encontrado aún la forma de detener este gran impacto ambiental que produce la actividad agrícola, a pesar de contar con información fidedigna producida por sus propios organismos de investigación y desarrollo, como el INTA, de las Universidades Nacionales, como la RUNCOB, entre muchas y de la UFIMA.

Por este motivo, la Defensoría se plantea continuar con el seguimiento del tema.

Tomateras

En 2013 se recibió una denuncia por impactos en la salud de la población derivado del uso de agroquímicos en las tomateras del Paraje Puerto Viejo (Partido de Lavalle, Provincia de Corrientes), que combinaba amenazas ambientales y factores de vulnerabilidad en un cuadro complejo.

En relación a las condiciones en que se aplican los productos fitosanitarios, se cursó un pedido de informes a la CNIA, y se realizaron reiterados intentos de contacto con el Consejo Profesional de Ingenieros Agrónomos de Corrientes, con el fin de conocer la opinión de ambos acerca de la ausencia de un sistema de controles directos por parte del Estado en la normativa local y nacional al respecto. Se obtuvo, finalmente, la respuesta del primero de los mencionados, aunque no así del segundo, y se encuentran en evaluación los pasos a seguir. La CNIA confirma, en su nota, que ningún organismo

nacional realiza controles directos de la aplicación de los productos, y señala que no se ha realizado ni se prevé realizar un diagnóstico de la situación, mientras que el anteproyecto para el fortalecimiento de los sistemas de control provinciales elaborado por la Comisión "fue descartado años atrás".

Acerca del control de la sanidad de los alimentos producidos con agroquímicos, el SENASA contestó al pedido de informes oportunamente remitido, indicando que, en función de la presente investigación, durante la segunda mitad del año realizaría un muestreo de tomate dirigido a los productores de Lavalle.

Muestreo de tomate dirigido a los productores de Lavalle. Finalmente, acerca de la situación de vulnerabilidad de la población, se cursaron pedidos de informes a la Municipalidad de Lavalle y al Ministerio de Desarrollo Humano e Igualdad provincial, para conocer si se han ejecutado, para la población rural del partido, mejoras del aislamiento y la solidez de las viviendas (colocación de contrapisos, reemplazo de los materiales inestables o poco resistentes), instalación domiciliaria con conexión a red, mejoramientos de las conexiones a la red de agua potable u otros mecanismos de provisión de agua segura según correspondiera, instalación de baños y cocinas en el interior de las mismas, y toda otra medida conducente a la minimización de la exposición de la población ante la posibilidad de dispersión o derrames de agroquímicos. También se consultó al Ministerio de Salud de la Provincia acerca de los recursos humanos con que cuentan los centros de salud del Depto. de Lavalle, o los circuitos de derivación, para el acceso al diagnóstico y tratamiento de patologías relacionadas a la intoxicación aguda o crónica por agroquímicos (toxicólogos, neumonólogos, gastroenterólogos u otros especialistas); sobre la capacitación de los profesionales acerca de esta problemática para mejorar su detección; y sobre la existencia de guardias de 24 hs para la atención de emergencias en los centros de salud, y los circuitos de derivación previstos ante casos de intoxicación aguda por agroquímicos. Estos pedidos de informes no han tenido respuesta aún.

Hidrocarburos

Exploración de hidrocarburos en las áreas Selva María y Yacimiento Norte, provincia de Formosa
Se inició una investigación a raíz de la solicitud de

intervención formulada por una comunidad indígena ante la presunta perforación de un pozo petrolífero sobre el río Pilcomayo, en la Provincia de Formosa. Existe preocupación en los miembros de la comunidad indígena ante la posible contaminación del curso de agua

La empresa provincial REFSA formó una Unión Transitoria de Empresas (UTE) junto a Petro AP, controlada por la petrolera china JHP International, para la exploración, explotación, comercialización y/o transporte de hidrocarburos de las áreas Selva María y Yacimiento Norte ubicadas en el Departamento de Ramón Lista, Provincia de Formosa. En marzo del corriente, se realizaron sendas audiencias públicas con el objetivo de poner a consideración de la comunidad, los estudios de factibilidad ambiental vinculados con la exploración de las dos áreas.

A fin de esclarecer los hechos denunciados, se solicitó información al Ministerio de la Producción y Ambiente de la Provincia de Formosa sobre los estudios de factibilidad presentados por la UTE. Ante la falta de respuesta, se envió una nota al Gobernador de la Provincia de Formosa para que, a título de colaboración, arbitre las medidas que resulten necesarias para que el mencionado ministerio remita la información solicitada.

No obstante ello, hasta la fecha no se ha recibido respuesta.

Explotación no convencional de hidrocarburos en Allen, provincia de Río Negro.

Se solicitó la intervención de esta Defensoría ante la presunta afectación de derechos colectivos por la explotación de hidrocarburos no convencionales en la ciudad de Allen, Provincia de Río Negro. El yacimiento Estación Fernández Oro (EFO), lindero a la ciudad de Allen, es el de mayor producción gasífera de la provincia de Río Negro y representa aproximadamente el 50% de la producción de gas de la citada provincia. Desde 2006, cuando la empresa estadounidense Apache adquirió la concesión del yacimiento EFO, la actividad hidrocarburiífera se intensificó y, en 2010, se inició la explotación de gas de formaciones de arenas compactas (tight gas).

La Ley N° 25.675 (Ley General del Ambiente) dispone que las autoridades deberán institucionalizar procedimientos de consultas o audiencias públicas como instancias obligatorias para la autorización de aquellas actividades que puedan generar efectos negativos y significativos sobre el ambiente. No obstante la obligatoriedad de convocar a

una audiencia o consulta pública, los proyectos de explotación de hidrocarburos no convencionales en el yacimiento EFO no cuentan con ese requisito. Al ser consultada, la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Provincia de Río Negro (SAyDS) manifestó que la Ley N° 3.266 otorga un marco de discrecionalidad a la autoridad de aplicación respecto a la convocatoria de audiencia pública, en tanto el artículo 9° de la mencionada ley establece que la autoridad de aplicación convocará a audiencia pública cuando conforme a la reglamentación corresponda. Ante la falta de reglamentación que determine la ineludible convocatoria a la audiencia pública en relación a la actividad evaluada, se puede omitir su llamado.

Esta interpretación es contraria al orden público ambiental vigente, plasmado en la Constitución Nacional y Ley General del Ambiente. Cabe recordar que la Ley General del Ambiente es una ley marco en materia de presupuestos mínimos que ha sido sancionada por el Congreso de la Nación

en virtud del mandato del tercer párrafo del artículo 41 de la Constitución Nacional. Sus principios y disposiciones son obligatorios en todo el territorio de la República Argentina, por lo que la obligación de realizar audiencias o consultas públicas para autorizar cualquier actividad susceptible de degradar el ambiente, se impone en cualquier punto del país descartando la discrecionalidad que la SAyDS alega.

En razón de ello, el Subsecretario General a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación exhortó, mediante Resolución D.P.N° 13/2016, a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Provincia de Río Negro, a que en todas aquellas actividades que puedan generar efectos negativos y significativos sobre el ambiente y en particular, en todo proyecto de explotación de hidrocarburos no convencionales, deberá instrumentar los mecanismos de participación ciudadana exigidos en la Ley General del Ambiente en sus artículos 19, 20 y 21. Asimismo, exhortó a la Legislatura de la Provincia de Río Negro a que adecue la legislación provincial referida a lo ambiental a las disposiciones y principios establecidos en la Ley N° 25.675 (Ley General del Ambiente).

Pozos petroleros abandonados en la cuenca Neuquina

En el portal de noticias "Río Negro" se publicó la nota titulada "Peligro: hay cientos de pozos petroleros descuidados", mediante la cual se informa que existen alrededor de 3 mil pozos petroleros abandonados en las provincias de Neuquén y Río Negro, que representan un riesgo potencial para el medio ambiente. Son 2270 en Neuquén (1392 fuera del ejido urbano y 878 dentro de las zonas pobladas) y en Río Negro son 669.

La cuenca neuquina abarca las provincias de Mendoza, Neuquén, Río Negro y La Pampa y es la más importante del país por sus reservas y producción de petróleo y gas en yacimientos convencionales y por su potencial en recursos no convencionales. Está enmarcada por dos cuencas hídricas de extrema trascendencia nacional: la de los ríos Limay, Neuquén y Negro, que involucra a las provincias de Buenos Aires, Río Negro y Neuquén, y la del Río Colorado, que incluye, además de las mencionadas, a las provincias de La Pampa y Mendoza.

El abandono defectuoso de pozos petroleros implica un riesgo para las actividades económicas que dependen de estos cuerpos de agua y para la salud de las poblaciones aledañas. A modo de ejemplo, el río Colorado es fuente para el abastecimiento de agua potable de todas las poblaciones ribereñas y de otras que se encuentran fuera de la cuenca pero que reciben el agua a través de extensos acueductos, como es el caso de la ciudad de Santa Rosa, capital de la provincia de La Pampa. Además, el agua del mencionado río se utiliza para regar alrededor de 158.161 hectáreas destinadas a la producción de una variedad de cultivos.

El peligro de daño ambiental afecta los intereses de todas aquellas provincias que comparten el recurso hídrico, creando un problema interjurisdiccional, por lo que en el ámbito de esta Defensoría se decidió iniciar una investigación. A tales efectos, se solicitó información al Ministerio de Energía y Minería de la Nación, a la Secretaría de Estado de Energía de la Provincia de Río Negro y a la Subsecretaría de Minería, Energía e Hidrocarburos de la Provincia de Neuquén.

Minería Minería del litio

Desde fines de 2011, la Defensoría del Pueblo de la Nación investiga los impactos de la extracción de

litio en el Noroeste del país, particularmente en las cuencas Olaroz- Cauchari y Salinas Grandes-Guatayoc (Salta y Jujuy). El objetivo inicial fue identificar las posibles consecuencias sobre el ambiente tanto de los proyectos en curso como de los previstos a futuro, y las acciones destinadas a mitigar los efectos negativos. El informe "Estudio regional general de los recursos hídricos y su eventual impacto por explotación minera de litio y sustancias relacionadas en dos zonas de la puna jujeña y salteña" fue realizado en 2012 con el objetivo de contribuir al análisis de los impactos de la minería del litio en la cantidad y calidad de agua disponible para los ecosistemas y para las distintas actividades humanas, ante las dificultades para acceder a la información disponible sobre estas cuestiones. El mismo puso de manifiesto que existe el riesgo de que la minería del litio genere un faltante de agua para otras actividades distintas de la minería e impacte negativamente en el ecosistema de los salares y los medios de vida de los habitantes locales. En particular de las comunidades kolla que habitan la zona desde tiempos ancestrales y reclaman por el derecho a ser consultados y participar de las decisiones que involucren sus territorios y afecten sus modos de vida.

A partir de las conclusiones del Informe, la investigación se reorientó a analizar la información disponible (y utilizada) para la toma de decisiones, en especial para realizar las Evaluaciones de Impacto Ambiental y para programar las medidas de prevención y mitigación de los impactos detectados. A este respecto, tanto las autoridades nacionales y provinciales, así como el Ministerio de Ciencia y Técnica de la Nación, manifestaron no contar con información de base esencial, en la escala adecuada, para el análisis de los riesgos sobre el ambiente y otras actividades productivas, y para la toma de decisiones en este sentido. Tampoco pudo identificarse la existencia de una línea de base ambiental (ecológica, económica y social) que pueda ser utilizada como referencia para evaluar las modificaciones en el ambiente.

Durante 2016, el grado de conflictividad se incrementó cuando se dio a conocer que se había iniciado un agresivo programa de exploración de litio en Tres Quebradas (Catamarca) dentro del sitio Ramsar "Lagunas Altoandinas y Puneñas de Catamarca", un humedal de importancia internacional de alta fragilidad que protege grandes concentraciones de flamencos altoandinos y numerosas especies endémicas y amenazadas. Por

tanto, con el objeto de impulsar la producción de la información faltante o deficitaria, se realizaron reuniones en el Ministerio de Ciencia y Técnica de la Nación y con los responsables del Área de Medio Ambiente de Y-TEC (una empresa de tecnología de YPF y del CONICET que se propone identificar necesidades del sector energético y realizar investigación, desarrollo e innovación para dar respuesta a las mismas).

Por otra parte, la investigación mostró deficiencias en los mecanismos de participación ciudadana previo a la aprobación de los emprendimientos en general, y en particular el no-cumplimiento del Convenio 169 de la OIT para alcanzar el consentimiento libre e informado de las comunidades indígenas de la zona, tanto en Salta como en Jujuy. Por ello, esta cuestión se trabaja en colaboración con la Oficina de Pueblos Indígenas.

La minería del litio es una actividad nueva para nuestro país, aún incipiente y de gran importancia estratégica. No obstante, la escasez de información ambiental esencial, las pobres medidas de control y la alta conflictividad social que trae aparejada son cuestiones que deben ser atendidas y requieren un seguimiento sostenido, por lo que la investigación sigue activa.

Mina "Gonzalito", provincia de Río Negro

A partir de una solicitud de intervención, se inició una investigación en relación al pasivo ambiental generado por ex fundición de la mina de plomo "Gonzalito", sita en la localidad de San Antonio Oeste, provincia de Río Negro. La mina "Gonzalito" fue explotada desde el año 1951 hasta 1984, con un régimen de extracción continuó produciendo aproximadamente 62 mil toneladas (t) de concentrado de Plomo (Pb) y 13 mil t de concentrado de Zinc (Zn). El procesamiento del mineral consistía en molienda y concentración por celdas de flotación selectiva que se realizaba en una planta construida en el lugar del yacimiento. Los concentrados de Zn se vendían como tal mientras que los concentrados de Pb se llevaban a la localidad de San Antonio Oeste, ubicada a 115 km de la mina, donde se montó una planta de fundición. El mineral que llegaba a la planta pasaba por un proceso de concentración del mineral y la escoria producida durante dicho proceso era acumulada en pilas. A fin de esclarecer los hechos denunciados, se solicitó información al Defensor del Pueblo de

Río Negro, a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Provincia de Río Negro y al Coordinador General del Subprograma de Gestión Ambiental Minera de la Secretaría de Minería de la Nación.

De la información remitida surge que el Estado Nacional firmó un contrato de préstamo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para la ejecución del "Programa de gestión ambiental para una producción sustentable en el sector productivo" (BID N° 1865/OC-AR), en el marco del cual se llevaría a cabo el saneamiento del pasivo ambiental. Este Programa se compone de dos Subprogramas: Subprograma I sobre

Promoción de la Producción Limpia, a cargo de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, y el Subprograma II sobre Gestión Ambiental Minera (GEAMIN), a cargo de la Secretaría de Minería de la Nación. Uno de los componentes del Subprograma II se titula "Apoyo a la Gestión Ambiental de las áreas mineras degradadas por actividad pretérita" que comprende la remediación del pasivo ambiental generado por la explotación de la Mina Gonzalito, en la localidad de

San Antonio Oeste, provincia de Río Negro.

Las obras correspondientes a la remediación se habían iniciado en 2015 por parte de la empresa que resultó adjudicataria de la licitación, Ezequiel Walter Silva, pero en 2016, se decidió rescindir el contrato con dicha empresa debido a incumplimientos en lo que hace a la calidad de los trabajos y los recursos dedicados a los mismos.

Derrame en la Mina Veladero, provincia de San Juan

Durante 2016 se continuó con el seguimiento de las consecuencias ambientales surgidas a partir del derrame de una solución cianurada, ocurrido en septiembre de 2015, en la mina Veladero de la empresa Barrick Gold en la provincia de San Juan, específicamente sobre la Cuenca del río Jachal.

En el Informe 2015 de la Defensoría del Pueblo de la Nación se había informado detalladamente sobre las referencias que describen este incidente y que ha sido, se podría decir, inédito respecto a su dimensión e importancia sobre el medio ambiente circundante.

A dicha recopilación de información debe agregar-

se la obtenida durante 2016, información suministrada por la Secretaría de Control y Monitoreo Ambiental del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sustentable y que vuelca los resultados obtenidos por la Comisión de Técnicos de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de 2015 y que no se hizo público hasta marzo de 2016. En dicha Comisión participaron personal técnico de la Subsecretaría de Control y Fiscalización Ambiental, de Residuos Peligrosos, de Prevención y Recompensación Ambiental, de la Dirección de Gestión Ambiental de los Recursos Hídricos del Ministerio.

Los objetivos del informe fueron, en el momento de su ejecución y según lo anotado por las autoridades correspondientes, dos:

» Colaborar, ante el desastre de contaminación, con las autoridades locales, que son la que tienen la competencia del caso.

» Analizar objetivamente la información provista por la empresa MAGSA y Barrick recabada en campo.

No fue objeto de esa Delegación, en cambio, determinar las causas del mismo, o si se pudo haber prevenido, u obtener un dictamen técnico sobre las medidas adoptadas por la firma.

Destacan en el informe que, más allá del análisis de riesgos y su ponderación para trazar planes de contingencias, el tema más importante al cual se encuentran expuestas las empresas mineras del tipo de Veladero es lo referido al manejo de Cianuro, con lo cual se esperaría que el sistema se centre en el control de todos los procesos asociados al manejo de dicha sustancia, más allá de la ponderación de la probabilidad de ocurrencia de un evento. En ese sentido debería hablarse de medidas preventivas como control automático sobre el proceso o circuito; impermeabilización; piletas de recolección de las aguas del canal de Desvío Norte, previo a ser liberado al Río Potrerillos, entre otras. Esto no existe en forma satisfactoria aún.

Finalmente, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sustentable llega, prima facie, luego de publicar dicho informe de campo, y en función de una serie de consideraciones muy acertadas y atendibles, a la siguiente conclusión:

"Se puede concluir que como consecuencia de la contingencia aludida se ha producido un impacto al ambiente, respecto del cual no es factible determinar o cuantificar su magnitud en función de las consideraciones expuestas".

Aquí es necesario señalar las consideraciones

más significativas tenidas en cuenta para concluir como lo hicieron, a ser:

» Resulta llamativo que no se haya revisado el diseño de la válvula considerando las temperaturas extremas a la cual está sometida. Se requieren medidas preventivas más abarcativas para todo el circuito.

» En el recorrido se observaron, a la vera del Río Las Taguas, cinco guanacos muertos, aguas arriba y aguas debajo de la confluencia del río Potrerillos. No se pudo establecer las causas.

» No pueden tomarse como fehacientes, o definitivos, algunos valores de las análisis de aguas superficiales aportados por la firma.

» Hay muy pocos controles automáticos para detección temprana de incidentes. Sólo hay, en general, 'aforos manuales'. Esto trae mucha incerteza.

» El cálculo de volumen de solución derramada es deficiente en cuanto a su estimación porque no considera la posibilidad de errores en la estimación de los parámetros considerados. Se requiere un valor y un error asociado, o un valor máximo y un valor mínimo probable. - No se presentan valores reales, fehacientes, de la concentración y constituyentes de la solución rica derramada, PLS (solución rica de procesos), para poder estimar su dispersión en el flujo de agua con el que tomó contacto.

» El punto en el que el derrame tomó contacto con el Río Potrerillos se encuentra aproximadamente a 45 Km de la zona de amortiguación de la Reserva de Biósfera San Guillermo y a 80 Km del Parque Nacional San Guillermo, Provincia de San Juan. Debe señalarse que el cianuro libre forma complejos con los metales pesados en solución, que favorecen su solubilidad y puede entonces ser transportado a distancias mayores, razón por la cual el impacto con cianuro pudo haber llegado a la Reserva San Guillermo.

Si comparamos lo citado anteriormente en el último punto, respecto a la Reserva de la Biósfera San Guillermo, Provincia de San Juan, con lo informado en 2015 por la Administración de Parques Nacionales, resulta de la misma una primera, e importante, contradicción, en donde Parques Nacionales informó en 2015 que "no obran constancias físicas que permitan corroborar potenciales impactos ambientales sobre la reserva de San Guillermo" (que se encuentra dentro del perímetro del emprendimiento minero Veladero), mientras que los técnicos del Ministerio de Ambiente y De-

sarrollo Sustentable de la Nación, justamente en 2016, señalan lo contrario teniendo en cuenta el radio de alcance de la contaminación provocada por el cianuro derramado en dilución.

Campos Electro-Magnéticos

Investigación sobre los posibles efectos de los campos magnéticos sobre la salud.

Existe en la población una preocupación generalizada por la percepción del peligro que generan los campos electromagnéticos (CEM); prueba de ello es la cantidad de reclamos presentados ante esta Defensoría relacionados a este tema. En particular, el temor radica en la posible asociación de los CEM con el cáncer. La falta de certeza científica sobre ésta asociación genera preocupación en la población que se traduce en oposición a la instalación de subestaciones eléctricas y antenas de telefonía celular.

Ante esta conflictividad, el Ministerio de Salud de la Nación creó la Comisión Intersectorial para el estudio de las radiaciones no ionizantes (CIPERNI), de la cual la Defensoría forma parte. A fin de fijar una posición ante la CIPERNI, se inició de oficio una investigación con el objetivo de revisar la literatura científica disponible sobre los posibles efectos cancerígenos de los CEM y la normativa vigente que regula la exposición a los mismos.

Esta tarea investigativa se realizará en dos etapas: en la primera, se analizarán los CEM de extremadamente baja frecuencia, que son aquellos generados por las instalaciones de distribución y transporte de energía eléctrica, y en una segunda etapa, se evaluarán los CEM de alta frecuencia conocidos como radiofrecuencias y que son aquellos generados por, principalmente, antenas de telefonía celular y radiodifusión.

Durante 2016, se siguió recabando información sobre los CEM de extremadamente baja frecuencia. A tales efectos, se solicitó información al Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva de la Nación, al Ministerio de Salud de la Nación Ente Nacional Regulador de la Electricidad y al Ministerio de Energía y Minería de la Nación, este último aún pendiente de respuesta.

Centro transformador en Olivos, provincia de Buenos Aires

Se solicitó la intervención del Defensor ante los

posibles efectos en la salud por la exposición a campos electromagnéticos generados por un centro transformador - propiedad de EDENOR - en la localidad de Olivos, Provincia de Buenos Aires.

A fin de esclarecer los hechos denunciados, se solicitó información al Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) que, como respuesta, remitió los resultados de la medición de campo eléctrico y campo de inducción magnética y la verificación de las demás parámetros ambientales establecidos en la Resolución N° 77/98, realizados por EDENOR en la zona de influencia del Centro Transformador (CT).

La Ley N° 24.065 caracteriza como servicio público al transporte y distribución de electricidad y delega a través de la figura de la concesión, la gestión de dicho servicio en cabeza de personas jurídicas privadas (cfr. artículo 1 y 3). Sin embargo, en razón de la responsabilidad que le cabe como titular del servicio público, el Estado no se desentiende de la prestación del servicio y conserva poderes de control sobre la actividad pese a la delegación operada con motivo de la concesión. Y ese control recae en el ENRE, quien es el encargado de regular la actividad de transporte y distribución

de electricidad y controlar a las empresas concesionarias o licenciatarias privadas. La función de control que le cabe al ENRE se desvirtúa cuando se delega dicha función en cabeza de la empresa controlada, como ocurre en este caso con respecto al cumplimiento de los parámetros ambientales establecidos en la Resolución N° 77/98. La eficacia de cualquier sistema de control radica en que quien controla debe ser una persona distinta de la controlada. Esto es particularmente crítico en el momento de la verificación in situ de las condiciones ambientales, ya que el error o falsedad de los datos medidos son determinantes en el resultado del control. El hecho de que las mediciones se realicen bajo la supervisión y control operativo de la empresa regulada no otorga las garantías necesarias para considerarlas independientes y objetivas por cuanto un resultado adverso podría afectar los intereses de la empresa concesionaria.

Que por tanto, el procedimiento de verificación de los parámetros ambientales realizado por EDENOR fue considerado inválido debido a que EDENOR es quien debe cumplir con la normativa y por tanto no puede ser quien controle su cumplimiento.

Por lo expuesto, mediante Resolución D.P.N° 32/16, se exhortó al ENRE, como organismo de control, a que realice por sí o mediante el concur-

so de un organismo público sin vinculaciones con la empresa regulada, la verificación de los parámetros ambientales establecidos en la Resolución N° 77/98 en la zona de influencia del CT.

Como respuesta, el ENRE junto con personal del Instituto de Investigaciones Tecnológicas para Redes y Equipos Eléctricos de la Universidad Nacional de La Plata (IITREE-UNLP), realizaron una nueva verificación de los parámetros ambientales. Los resultados obtenidos no superan los límites máximos de exposición establecidos en la Resolución N° 77/98.

Industria

Empresa REFINOR S.A., Campo Durán, provincia de Salta.

Una comunidad indígena solicitó la intervención del DPN ante la posible afectación a la salud de la población vecina a la empresa REFINOR S.A., ubicada en Campo Durán, provincia de Salta. En particular, manifestaron su preocupación por la calidad del agua que es abastecida a la comunidad y la falta de control a la empresa REFINOR S.A. REFINOR S.A. es una refinería, que recibe petróleo crudo y gas natural proveniente de la cuenca del Noroeste y de Bolivia, a través de dos oleoductos, un gasoducto y un poliducto. En sus instalaciones se realizan las siguientes actividades: refinación de petróleo, industrialización de gas, transporte de productos y comercialización y venta.

Los habitantes de Campo Durán reciben agua de dos fuentes; una de ellas proveniente de la planta de REFINOR S.A. y que los habitantes del lugar emplearían para riego y bebida de animales, y la otra corresponde al nexo con el acueducto Itiyuri-Tartagal, obra realizada por el Municipio de Aguaray. Se extrajeron muestras del agua proporcionada por ambas fuentes, en distintos puntos de la Escuela y los resultados de las muestras colectadas, arrojaron que el agua no es apta para consumo humano. En particular, las muestras colectadas dan cuenta de la presencia de bacterias patógenas tales como coliformes y pseudomona aeruginosa. A raíz de un convenio celebrado entre la Municipalidad de Aguaray y la Provincia de Salta, a fines de 2015 se iniciaron las obras de provisión de agua potable. Durante 2016, se realizó el seguimiento de las citadas obras mediante requisitorias a los organismos involucrados. La obra se encuentra finalizada.

Sector Industrial Planificado (SIP) de Almirante Brown

La Defensoría continuó una investigación relativa a una denuncia presentada por vecinos del barrio Doña Sol en la localidad de Longchamps, aledaña al parque industrial de Almirante Brown – Provincia de Buenos Aires, sobre la falta de control de las industrias allí existentes, las cuales vierten sus efluentes líquidos en aguas del arroyo del Rey – afluente del Matanza – Riachuelo. Asimismo denunciaron los impactos derivados de la ampliación de la Planta de Transferencia de residuos perteneciente a la Coordinación Ecológica Área Metropolitana Sociedad del Estado (CEAMSE). Cabe aclarar que este parque se encuentra dentro de la Cuenca Matanza-Riachuelo, sobre la que ha dictado sentencia la CSJN el 08/07/08, y en donde la Defensoría intervino activamente¹ como coordinador del Cuerpo Colegiado, a cargo del control ciudadano sobre el cumplimiento de dicha sentencia.

Durante 2016 la investigación se centró en la recopilación y análisis de toda la información generada en la investigación previa, incorporando nuevas fuentes de información disponibles en la causa Mendoza – relativa a la Cuenca Matanza Riachuelo – y en internet.

Con referencia al SIP, la ACUMAR, está obligada a realizar un conjunto de actividades de control, como consecuencia de lo dispuesto en la Sentencia, donde se ordena la realización de inspecciones a industrias, identificación de aquellas que sean agentes contaminantes, la presentación de Planes de Reconversión Industrial (PRIs) y su eventual aprobación por parte de la ACUMAR, la adopción de medidas de clausura total o parcial y su traslado, así como la puesta en conocimiento de líneas de crédito para su reconversión.

Dentro del SIP hay 230 empresas instaladas, de las cuales 19 se han declarado Agente Contaminante, once con planes de reconversión aprobados y ocho reconvertidas.

Actualmente se priorizan las empresas para su fiscalización según diversos criterios, tales como “seguimiento particular”, aporte de carga orgánica, existencia de pasivos ambientales, tratadoras

Actuación N° 5051/08 caratulada; Defensor del Pueblo de la Nación s/ control de cumplimiento de la sentencia dictada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en el marco de la causa “MENDOZA, Beatriz Silvia y otros c/ Estado Nacional y otros s/ daños y perjuicios (daños derivados de la contaminación ambiental del Río Matanza Riachuelo)”.

Hasta la Sentencia de la CSJN del 2016

y transportistas de residuos y carga de cromo. Un total de cinco empresas dentro del SIP son de “seguimiento particular”, lo que amerita una frecuencia de dos inspecciones anuales.

Respecto de las actividades de control industrial, aplicables a éstas y todos los establecimientos de la cuenca, esta Defensoría realiza las siguientes observaciones:

» Las acciones realizadas no permiten comprobar las reducciones de vertidos, emisiones y disposición de sustancias contaminantes, ni la optimización de uso de recursos o la disminución del nivel de complejidad ambiental.

» La normativa que define a los agentes contaminantes es deficiente, por cuanto considera sólo las concentraciones de sustancias vertidas sin tener en cuenta el aporte total de las mismas.

» En consecuencia es preciso ajustar los controles y perfeccionar la normativa.

Asimismo, los establecimientos industriales no deben ser considerados sólo a nivel individual, sino en su conjunto, ya que forman parte de una agrupación industrial, en este caso el Sector Integrado Planificado de Almirante Brown (SIPAB). La normativa provincial – Ley N° 11.459 – regula su funcionamiento.

Durante 2016 se realizaron pedidos de informes a OPDS, requiriéndole si el SIPAB, que fuera ampliado en 300 has, y cada uno de los establecimientos individuales, contaban con el Certificado de Aptitud Ambiental correspondiente, así como los controles realizados.

Al intendente del Municipio también se le solicitó que informe sobre los controles a las empresas, monitoreos sobre los arroyos Del Rey y Diomede y estudios de salud realizados a la población residente dentro y en las inmediaciones del sector industrial.

En relación a la planta de transferencia de residuos del CEAMSE, ésta presenta deficiencias en la documentación ambiental pertinente. Según la respuesta obtenida de la Coordinación, la Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) y su Declaración de Impacto Ambiental (Apto) corresponden a un antiguo proyecto de un operador anterior de la planta (Hersumet-2005). Actualmente, los volúmenes operados son casi el doble de los referidos en el Estudio de Impacto Ambiental (EIA) presentado, habiéndose agregado nuevos municipios que envían sus residuos a la planta, tales como aquellos pertenecientes a la cuenca alta Matanza-Ria-

» En relación al acceso al agua potable, después de haber provisto de agua segura a los vecinos durante seis meses, se construyó una red de agua potable, de acuerdo con la Ley N° 26.221, Anexo A, mientras que no hay planes para proveer de cloacas al barrio.

» Se identificaron 18 industrias en un radio de 2 mil metros, con centro en el barrio. De ellos 6 son agentes contaminantes debido a los efluentes líquidos por encima de la norma, 2 reconvertidos y uno clausurado. Los tres agentes contaminantes restantes se encuentran en cumplimiento de PRI con plazo vencido, entre ellas la empresa denunciada Parex Klaukol.

Durante 2016 ACUMAR informó que la empresa fue controlada por medio de tomas de muestra de efluentes líquidos -resultando excedido el fósforo total respecto de la norma-, se realizaron tres inspecciones, se intimó a la empresa a presentar información sobre material particulado, que informó haber realizado controles en los conductos de la planta y monitoreos de calidad de aire y efluentes gaseosos en los últimos cinco años.

Asimismo se le solicitó realizar un plan de mejoras y de monitoreo de la calidad de aire, incluyendo PM 2.5.

El control de las emisiones gaseosas es un tema especialmente problemático, que ACUMAR realiza junto con OPDS. El organismo provincial realizó un monitoreo de calidad de aire en las inmediaciones de la Empresa Parex - Klaukol (PM 10 (24 hs) y PM sedimentable (30 días)), pero existiendo otras empresas productoras de emisiones, esto resulta insuficiente. Por otra parte, no se realizaron controles directos sobre cada empresa individual.

En referencia a la salud de los vecinos, la Autoridad de Cuenca remite nuevamente el estudio realizado en 2014, donde se evaluó el valor de plomo en sangre capilar en 74 niños menores de seis años, resultando 7 con valores superiores al valor de referencia.

Además se realizó una encuesta de síntomas auto-percibidos. A pesar de los controles realizados, los vecinos realizaron en noviembre un acampe frente a la empresa, reclamando por la falta de respuesta a pedidos de informes a autoridades municipales y provinciales. Específicamente en relación a la categorización de la empresa, su compatibilidad de la residencia de personas, el seguimiento de las personas diagnosticadas con enfermedades oportunamente y el resultado de la calidad del agua

provista. El juzgado de ejecución de Morón propuso la realización de una mesa de trabajo entre los actores involucrados.

Se prevé durante 2017 realizar una visita coordinada con los vecinos a los efectos de verificar el estado actual del barrio y contrastar las distintas fuentes de información.

Ruidos y vibraciones Tiro Federal Rosario

Varios vecinos de la ciudad de Capitán Bermúdez, Provincia de Santa Fe, solicitaron la intervención de esta Defensoría ante el presunto impacto ambiental generado por el ruido de las detonaciones provenientes del predio donde funciona el Tiro Federal Rosario. Manifestaron que el mencionado predio no cuenta con EsIA y que no se convocó a audiencia pública, conforme lo exige la normativa vigente. Asimismo, manifiestan haber cursado pedidos de informe a las distintas autoridades competentes, sin haber recibido respuesta.

A fin de esclarecer los hechos denunciados, se solicitó información al Ministerio de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe. El citado Ministerio informó que realizó una medición de ruidos y vibraciones en el predio y que los valores obtenidos son los aceptados por la normativa vigente; no obstante ello, omite acompañar copia de la medición. Asimismo, manifestó que el predio no cuenta con el respectivo Certificado de Aptitud Ambiental (CAA), sin embargo, no se entiende por qué el predio está en funcionamiento. Ante ello, se decidió enviar un nuevo pedido de informe al citado Ministerio, aún pendiente de respuesta.

Obra Pública Ampliación de la Avenida Parque General Paz

A fines de 2013 se recibió un reclamo relacionado con el riesgo de que la ampliación de la Avenida-Parque General Paz genere inundaciones en la cuenca del arroyo Medrano, en particular en la zona norte de la ciudad de Buenos Aires que ya ha sufrido un episodio previo en abril de 2013.

La investigación realizada mostró que la Evaluación de Impacto Ambiental había sido elaborada por la Facultad de Ingeniería de la UBA en marzo de 2008, usando registros pluviográficos de un pe-

ríodo amplio, pero previo al aumento en las precipitaciones registradas en la última década. Adicionalmente, la Subsecretaría de Recursos Hídricos de la Nación manifestó que no debería realizarse sobre esta cuenca ninguna obra significativa que agrave la crítica situación de la misma, por lo que recomendaba que se adopte el criterio de “impacto hidrológico cero”.

Esta Defensoría del Pueblo considera que los organismos idóneos para evaluar integralmente el impacto hidrológico que suponen las grandes obras son los Comités de Cuenca, en consonancia con la Ley N° 25.688 “Régimen de Gestión Ambiental de Aguas”. Sin embargo, el Comité Hídrico Interjurisdiccional de la Cuenca del arroyo Medrano aún no se encontraba constituido, y –en su ausencia– ninguna de las autoridades hídricas había sido consultada sobre las obras. Por tanto, en noviembre de 2015 se emitió la Resolución DPN N° 92/15 en la cual se exhortó a la urgente constitución del Comité Interjurisdiccional de Cuenca del Arroyo Medrano; y a poner a disposición de los Comités de Cuenca (o de las autoridades hídricas y ambientales) las Evaluaciones de Impacto Ambiental para que se expidan al respecto previo a otorgar la autorización de las obras.

Durante 2016 se realizó el seguimiento de la resolución. La información recabada muestra que se conformó el Comité Interjurisdiccional de la Cuenca del Arroyo Medrano (CICAM) conforme lo recomendado. El mismo se encuentra integrado por el Estado Nacional, la provincia de Buenos Aires y la Ciudad de Buenos Aires, y es presidido por la Subsecretaría de Recursos Hídricos de la Nación. A la vez, la Dirección Nacional de Vialidad informó que haber tomado conocimiento de la mencionada resolución, respecto de poner a disposición de los Comités de Cuenca los Estudios de Impacto Ambiental.

Por tanto, la presente investigación se encuentra concluida.

Atropellamiento de fauna silvestre en la conexión física Rosario Victoria. Se solicitó la intervención de esta Defensoría ante los atropellos de fauna silvestre que se producen en la conexión física entre las ciudades de Rosario, Provincia de Santa Fe y Victoria, Provincia de Entre Ríos. La mencionada conexión, inaugurada el 22 de mayo de 2003, une la ciudad de Rosario con el sector norte de la ciudad de Victoria, recorriendo una distancia de aproximadamente 60 kilómetros. La obra atraviesa el

canal del río Paraná frente a Rosario mediante un puente principal de obanques, mientras que los cursos de agua en el valle de inundación, ríos y arroyos navegables son cruzados por 12 puentes en zona de islas, vinculados entre sí mediante terraplenes. El área donde se encuentra emplazada la mencionada conexión física es de; transición entre las porciones Superior y Media del Delta del Paraná las que tienen una riqueza de fauna silvestre estimada en 243 especies: 36 de mamíferos, 157 de aves, 29 de reptiles y 21 de anfibios. En general, la diversidad de fauna silvestre del valle fluvial es alta pero puede variar de acuerdo al sector considerado. Las zonas centrales y más altas de la traza poseen mayor riqueza en este aspecto que las cercanas a las cabeceras, sobre todo cerca a Victoria. A fin de esclarecer los hechos denunciados se solicitó información a la Dirección Nacional de Vialidad (DNV) y a la Gendarmería Nacional Argentina (GNA). La información remitida permitió conocer la total ausencia de medidas eficaces para disminuir el atropellamiento de fauna silvestre en la citada conexión.

Las rutas impactan sobre la fauna de dos formas: la mortalidad de animales por atropellamiento y la fragmentación de las poblaciones a través del “efecto barrera” que ejerce el camino y el tránsito (Cfr. Varela, D (2015), Ecología de rutas en Misiones.

Evaluación de la efectividad de los pasa faunas y ecoductos. Informe con resultados para el período 2011.2014). En el caso de la mencionada conexión, ambos impactos fueron identificados en el EslA. No obstante ello, no se previó ningún tipo de medida de infraestructura para el desplazamiento de la fauna silvestre y como resultado de ello, se registra una cantidad considerable de interacciones entre fauna y vehículos, lo que dio lugar tanto a accidentes viales como una numerosa mortandad de ejemplares silvestres.

Las principales causas del atropellamiento son, por un lado el cruce de la ruta por parte de los animales en sus desplazamientos naturales, y por el otro el exceso de velocidad de los vehículos. Para evitar estas situaciones potencialmente peligrosas tanto para los viajeros como para la fauna, existen diversas estrategias disponibles. En materia de prevención resulta central reducir al máximo posible la cantidad de cruces del camino por parte de los animales, procurando que los desplazamientos de las poblaciones no requieran el cruce a nivel

de la calzada. Ello implica el diseño, construcción, y mantenimiento de obras de arte tales como pasafaua adaptados a las particularidades de las especies y poblaciones presentes en la zona, y ubicación en los puntos conflictivos y en cantidad suficiente para lograr una reducción efectiva de los atropellamiento y accidentes.

Por otro lado, en ciertas circunstancias tales como las crecidas extraordinarias, o en determinadas zonas de mayor posibilidad de interacción tales como los albardones, es preciso además tomar medidas de gestión de la circulación que minimicen la posibilidad de atropellamientos y accidentes viales. En ese sentido, la reducción de la velocidad constituye una medida eficaz y por tanto es preciso contar con medidas que efectivamente induzcan a los conductores a reducir la velocidad.

Por lo expuesto, esta Defensoría exhortó, mediante Resolución D.P.Nº 71/16 a la DNV, en tanto ejerce la propiedad y jurisdicción sobre la Conexión Física Rosario-Victoria (cfr. Decreto Nº 616/92) a que conforme una mesa de trabajo junto con los demás organismos competentes a fin de evaluar las medidas constructivas y no constructivas a adoptar para evitar y reducir el atropellamiento de fauna silvestre en la mencionada conexión.

Inundaciones en Villa Celina, partido de La Matanza

Los “Vecinos Autoconvocados” de Villa Celina, partido de La Matanza, solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo de la Nación debido a diversos problemas que afectan su calidad de vida. Entre ellos, el taponamiento de desagües pluviales, la disposición irregular de los residuos, la falta de limpieza de las márgenes de los arroyos, los vertidos cloacales clandestinos y la ausencia de un ordenamiento ambiental del territorio, los cuales provocan recurrentes inundaciones.

Según informaron, el zanjón Mollins sería el único desagote habilitado para que las aguas de lluvia escurran y no inundan la zona, pero la falta de obras y de mantenimiento no lo permiten.

Por ello, la Defensoría del Pueblo, además de reunirse con los vecinos afectados y representantes de los organismos involucrados en la problemática, envió pedidos de informes a la ACUMAR y a la Subsecretaría de Recursos Hídricos de la Nación, entre otras diligencias.

En la investigación, se pudo constatar, que la Municipalidad de La Matanza solicitó a la Subsecretaría de Recursos Hídricos de la Nación la financiación de la obra:

“Reconstitución del cauce original del Arroyo Mollins de la Localidad de Villa Madero”, debido a las intensas lluvias caídas y las sucesivas sudestadas que inundaron la cuenca baja del arroyo Mollins. Dicha Cuenca se vio afectada por rellenos indiscriminados de tierra que achicaron su capacidad de almacenar líquidos pluviales, originando inundaciones en las cuencas superiores afectando a una gran cantidad de vecinos.

Si bien la Subsecretaría otorgó a la Municipalidad de La Matanza la No Objeción Técnica (NOT), habilitándola a proseguir los trámites administrativos preparatorios de la adjudicación, el municipio no presentó las aprobaciones ambientales e hidráulicas emitidas por las autoridades ambientales necesarias para evaluar la eventual financiación de la obra por parte del organismo nacional.

Frente a esta circunstancia la Defensoría del Pueblo decidió convocar a una mesa de trabajo con el objeto de que las autoridades responsables pusieran en marcha las obras necesarias para solucionar el problema de las inundaciones. Durante esta reunión las autoridades explicaron que la obra en cuestión no solucionaría definitivamente la problemática de la subcuenca Vicente López pero mejoraría la situación. Desde el Municipio indicaron que la obra ya se encontraba en ejecución y demoraría seis meses más su conclusión.

La mencionada obra nunca se concluyó porque al no presentar las aprobaciones requeridas por la Subsecretaría, esta no procedió a financiar la misma, y los vecinos continuaron padeciendo inundaciones por la inacción de las autoridades.

Por lo que la Defensoría del Pueblo de la Nación exhortó al Municipio de la Matanza a presentar la documentación necesaria que acredite la aprobación ambiental y la aprobación hidráulica, para posibilitar el eventual financiamiento de la obra, asegurando el cumplimiento de la Ley General del Ambiente, la Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) y la garantía de participación ciudadana, procesos que deberán ser previos al inicio de las actividades; y también a la Subsecretaría de Recursos Hídricos de la

Nación a arbitrar los medios a efectos de concretar la obra. Asimismo, se puso en conocimiento a

la ACUMAR y al Juzgado Federal N° 2 de Morón, Provincia de Buenos Aires, dado que se trata de territorio comprendido dentro de la cuenca, y por lo tanto el organismo mencionado debería contemplar dentro de su Plan Hídrico una solución integral para la problemática en este barrio. El Municipio aún no ha respondido al exhortó y la obra continúa pendiente.

Actividades de Servicio Modificación artificial del clima desde aeronaves

Vecinos del este catamarqueño, en particular de los departamentos de El Alto y Ancasti, denunciaron ante la Institución que la situación de sequía que los afecta se debe al abusivo uso de métodos de control artificial de precipitaciones por parte de los empresarios agrícolas de la zona. A esta denuncia se sumaron otras dos de habitantes de los Departamentos de Punilla y Cruz del Eje al noroeste de la provincia de Córdoba y de los Departamentos de Rosario Vera Peñaloza y Chilecito en la Provincia de La Rioja, quienes manifestaron que la acción de “aviones rompe tormentas” impiden que las precipitaciones en forma de granizo dañen las superficies cultivadas pero, como contrapartida, evitan que dichas precipitaciones alcancen otras áreas (incluyendo embalses) que necesitan de agua en cualquiera de sus formas.

De esta manera, la falta de lluvias estaría alterando las condiciones del ecosistema y generando sequía con el consiguiente desabastecimiento de agua y afectando el desarrollo de sus economías regionales (cría de ganado, la siembra, el turismo). La situación se agravaría para miles de familias que no cuentan con agua segura para uso personal (consumo, higiene, mantenimiento de huerta familiar).

Se inició una investigación, en la cual fueron consultados diversos organismos públicos y, finalmente, la Defensoría exhortó al Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva de la Nación, a que promueva la investigación científica del impacto ambiental derivado de la modificación artificial del clima mediante la siembra de nubes con yoduro de plata u otras sustancias desde aeronaves. A la vez, y en base a la mejor información científica disponible, se expida acerca de los

alcances, eficacia e impactos ambientales de dicha actividad.

Actualmente, el Programa Nacional de Ciencia y Justicia que preside el CONICET presentó un Plan de Trabajo: “Estudio de los posibles efectos derivados de la modificación artificial del clima mediante siembra de nubes”, junto con su presupuesto estimado, elaborado por el Dr. Ávila del IFEG, Instituto de Física Enrique Gaviola, de la provincia de Córdoba, para investigar lo exhortado pero aún no cuentan con financiamiento para ejecutarlo.

Gestión Integral de Residuos Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos

El Defensor inició de oficio una investigación sobre el impacto ambiental provocado por los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). Los RAEE se originan cuando finaliza la vida útil de los equipos eléctricos y electrónicos entre los cuales se destacan los equipos informáticos (computadoras, notebooks, monitores, teclados, mouse), equipos de conectividad (decodificadores, módems, etc.), equipos de impresión (impresoras, copadoras, etc.), equipos de audio y video (equipos de música, video caseteras, DVD), y equipos de telefonía, (celulares, etc.). Su peligrosidad radica en que contienen metales pesados como cadmio, plomo, níquel, mercurio y plásticos bromados entre otros. A nivel nacional, no existe un sistema que garantice una adecuada gestión de los RAEE. Los RAEE serán residuos peligrosos a partir de su desmontaje y el desensamblaje de sus piezas, separando todos aquellos componentes o piezas que son asimilables a residuos domésticos de las corrientes o constituyentes peligrosos, y enumerados con gran precisión en los Anexos I y II de la Ley N° 24.051 de Residuos Peligrosos. Sin embargo, el esquema previsto en la mencionada ley no es extensible a los generadores y/o usuarios de los RAEE, dado que el artículo 2° in fine excluye a los residuos de origen domiciliario. Tampoco los RAEE pueden ser clasificados como residuos sólido urbanos habida cuenta de los componentes potencialmente peligrosos.

Tras el cambio de autoridades, durante 2016 hemos solicitado información al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sustentable y al Ministerio de

Producción sobre las acciones y planes previstos para un implementar un sistema de gestión de los RAEEs. Ambos ministerios informaron que se encuentran trabajando en un proyecto normativo para regular la gestión de RAEEs.

Gestión de los residuos en el Área Metropolitana de Buenos Aires

La Defensoría continuó una investigación originada a partir de la denuncia de A.G.O.E.C. (Asociación Gremial Obreros y Empleados de la Conservación Ecológica Ambiental y Servicios Especiales), relativa a la problemática asociada al agotamiento de la capacidad de disposición final de residuos sólidos urbanos del Complejo Norte III de CEAMSE. En total, en toda su área de cobertura habitan cerca de 14,5 millones de habitantes (incluyendo todos los Complejos, según el censo 2010), distribuidos en una superficie de 8.800 kilómetros cuadrados y recibe los residuos de 42 municipios de la Provincia de Buenos Aires y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, más operadores privados, donde se producen unas 17 mil toneladas diarias de residuos.

El reclamo se lo encuadró dentro del concepto de gestión integral de los residuos, que ha sido definido tanto en la Ley de presupuestos mínimos N° 25.916, como en las leyes de la Provincia de Buenos Aires N° 13.592 y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires N° 1.854 es la Estrategia Nacional para la Gestión Integral de los Residuos Sólidos Urbanos elaborada por la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable en el año 2005. Este concepto aborda la gestión en etapas sucesivas y jerárquicamente organizadas, a los efectos de lograr: 1. la minimización en la generación, 2. la separación en origen, 3. la recolección diferenciada, 4. la reutilización, el reciclaje y la minimización de la disposición final de los residuos.

Durante 2016 se continuó con el monitoreo de las políticas públicas sobre gestión de residuos del área metropolitana, mediante pedidos de informes y relevamiento de información publicada en internet.

A CEAMSE se le reiteró una vez más el requerimiento sobre su Plan Estratégico 2020, sin haber recibido respuesta tampoco en esta oportunidad. Debido a que se tomó conocimiento a través de

medios periodísticos de la ampliación del relleno sanitario Norte III, se le solicitó el proyecto ejecutivo y el estudio de impacto ambiental. Sobre este punto informó sobre el Proyecto ejecutivo- Memoria Técnica del Centro Ambiental Norte III - Compatibilización de los módulos NIIIA y NIIIB.

Asimismo, al OPDS se le requirió dicho proyecto, además de los requisitos ambientales, como la evaluación de impacto ambiental y realización de audiencia pública. Por otra parte se le solicitó el Plan Estratégico Ambiental, el cual incluye objetivos sobre tratamiento y disposición de RSU, apertura de 4 nuevos rellenos sanitarios en la provincia, cinco plantas de tratamiento mecánico-biológico y dos de termovalorización.

De lo solicitado, el Organismo sólo remitió las resoluciones que otorgan el certificado de aptitud ambiental a sucesivas ampliaciones de celdas del relleno sanitario, pero no informó haber realizado audiencias públicas según lo establece la ley, como tampoco el Plan Estratégico Ambiental.

Al Municipio de San Miguel, que alberga en su territorio el complejo ambiental, se le solicitó que informe sobre la habilitación de la ampliación, y los controles ambientales que realiza, sin haber recibido respuesta. En síntesis, las respuestas recibidas permiten conocer las acciones de corto plazo que realizan los distintos actores, basadas principalmente en aumentar la capacidad de disposición final de las celdas para resolver la urgencia durante unos pocos años, con el agravante de que se han firmado convenios entre ACUMAR y CEAMSE para comenzar a llevar los residuos provenientes de los municipios de la cuenca alta Matanza

» Riachuelo (Marcos Paz, Las Heras, Cañuelas, San Vicente y Presidente Perón), antes fuera del área de cobertura de CEAMSE. Estas acciones se llevan a cabo sin haber realizado audiencias públicas. Por otra parte, los planes estratégicos de mediano y largo plazo del CEAMSE y de la Provincia de Buenos Aires se desconocen.

Basural Municipal de Las Heras

El enterramiento de residuos en basurales a cielo abierto por parte de autoridades municipales es una práctica con consecuencias ambientales sumamente dañinas, pero que es habitual en aquellos municipios que no cuentan con rellenos sanitarios para la disposición final. Este es el caso del

Basural de General Las Heras, Provincia de Buenos Aires, que ameritó la presentación de una denuncia ante esta Defensoría en 2008 a causa de las quemas indiscriminadas que allí se producían.

El municipio se encuentra dentro de la Cuenca Matanza Riachuelo, donde está en ejecución el Plan Integral de Saneamiento Ambiental 2010 y su actualización de 2015 por parte de ACUMAR, obligada a cumplirlo luego de la Sentencia de la CSJN del 08/07/08 en la Causa Mendoza.

Durante los años transcurridos desde la Sentencia, numerosas acciones para la clausura del basural resultaron infructuosas, a pesar de las insistencias del Defensor del Pueblo de la Nación en incontables escritos presentados ante el Juzgado de Ejecución.

En 2016 el Municipio firmó un convenio con CEAMSE para enviar los residuos al Complejo Ambiental Norte III y de este modo permitir el cierre del basural municipal. A este respecto se le realizó un pedido de informe a la Coordinación, quien sólo informó sobre el envío de residuos, quedando sin respuesta lo atinente al proyecto de cierre del basural.

Por otra parte, la ACUMAR elaboró la actualización del Plan Integral de Saneamiento Ambiental, sobre el cual la Defensoría, como coordinador del Cuerpo Colegiado, presentó un escrito ante el Juzgado Federal de Morón, de fecha 13/09/16, donde observa que el Programa de Cierre de Basurales Municipales tiene serios problemas de planificación, por cuanto no realiza un diagnóstico de la situación, las actividades definidas no permiten alcanzar los objetivos planteados, los indicadores utilizados se refieren a la gestión del organismo pero no a los resultados obtenidos, además de no planificar una auditoría de cierre de los basurales.

Instrumentos de la Política Ambiental Seguro ambiental

El seguro ambiental, en cualquiera de sus formas, es un importante instrumento de la política y gestión para la protección del ambiente y el logro de un desarrollo sustentable (art. 41 de la CN). La existencia de actividades intrínsecamente riesgosas obliga a actuar preventiva y precautoriamente (cfme. art. 4º, Ley Nº 25.675) y exige instrumentar

mecanismos que permitan evitar y remediar los impactos negativos, así como también asumir las responsabilidades que se deriven de los mismos. Los instrumentos de garantía se erigen como un elemento esencial para habilitar la realización de actividades que conllevan un riesgo tolerable, por cuanto, de no ser posible cubrir sus potenciales efectos negativos, en virtud de la normativa vigente, correspondería su estricta limitación, ya que podrían ser perjudiciales para el bienestar de la comunidad.

En tal sentido, la Defensoría del Pueblo de la Nación comenzó en 2010 una investigación tendiente a promover la operatividad del seguro ambiental previsto en el artículo 22 de la Ley General del Ambiente (Nº 25.675), dando como resultado la Resolución D.P.Nº 8/14. Mediante la antedicha resolución, se exhortó a la entonces Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación (actual, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación) a que dicte normativa específica, de alcance general, para reglamentar el procedimiento administrativo relativo al otorgamiento de conformidades ambientales a los instrumentos de garantía sometidos a su aprobación. También se exhortó a la Superintendencia de Seguros de la Nación a que dicte normativa específica, de alcance general, para reglamentar el procedimiento administrativo para la presentación, evaluación y aprobación de la totalidad de los instrumentos de garantía previstos en la Resolución Conjunta SAyDS 178/07 y SF 12/07, la Resolución SAyDS 177/2007 y la legislación vigente.

Como respuesta, la entonces SAyDS de la Nación reglamentó el procedimiento administrativo relativo al otorgamiento de conformidades ambientales mediante la Resolución Nº 999/2014. Sin perjuicio de ello, aún queda pendiente de resolver lo dispuesto en el artículo 2 de la Resolución D.P.Nº 8/2014, dado que actualmente solamente se encuentra vigente el seguro de caución.

Acceso a la Información Pública

Minería en Andalgalá, provincia de Catamarca

Se inició una actuación a raíz de la solicitud de intervención formulada por un vecino de Andalgalá,

Provincia de Catamarca ante la falta de respuesta por parte de las autoridades nacionales y catamarqueñas a las notas presentadas a fin de obtener información sobre los proyectos de explotación de los yacimientos “Agua Rica” y “Cerro Atajo”. Con respecto al primero, el interesado solicitó información relacionada con la Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) y sus actualizaciones, y con respecto a “Cerro Atajo”, requirió conocer los convenios suscriptos entre la Provincia de Catamarca y la empresa Yamana Gold.

La empresa Minera Agua Rica LLC tiene la intención de desarrollar un depósito de cobre-molibdeno-oro denominado Proyecto Agua Rica (Proyecto) en el departamento de Andalgalá, Provincia de Catamarca. El Proyecto se divide en cuatro componentes ubicados dentro de las provincias de Catamarca, Tucumán y Santa Fe: el área de la mina, la planta de proceso, el corredor de servicios y la planta de filtros, y la instalación portuaria. El mineral y la roca estéril que se extraen del área de la mina, se transportarán por cintas a través de un túnel hacia la planta de proceso, ubicada en el Valle de Cazadero, donde se producirán concentrados de minerales usando métodos convencionales de flotación. A lo largo del corredor de servicios se tendrá una tubería que transportará el concentrado a través de las provincias de Catamarca y Tucumán, desde la planta de proceso hasta la planta de filtrado. En la planta de filtros se filtrará el concentrado y se transportará a lo largo de 800 kilómetros, a través de una vía férrea existente, hacia la instalación portuaria en el Puerto San Martín, ubicada en la Provincia de Santa Fe. La empresa presentó el Informe de Impacto Ambiental (IIA), el cual obtuvo la Declaración de Impacto Ambiental (DIA) mediante la Resolución 35/09 de la Secretaría de Minería de la Provincia de Catamarca. Luego en 2010, el Juez de Minas, Guillermo Cerda, a través de una sentencia interlocutoria, ordenó la suspensión de las actividades. Por su parte, la Secretaría de Minería emitió una resolución en el año 2011 por la cual se declaró que el IIA y la DIA son “técnica y ambientalmente inviables”. Cerro Atajo es un yacimiento de cobre y oro ubicado en el Departamento de Andalgalá, a 10 kilómetros de Bajo La Alumbra y a 25 kilómetros de Agua Rica. La Provincia de Catamarca, a través de la empresa estatal Catamarca Minera y Energética (CAMyEN) y la empresa Yamana Gold firmaron

un acuerdo para la exploración y explotación de Cerro Atajo. En Septiembre del 2015, la Secretaría de Minería de Catamarca aprobó el IIA presentado por la empresa estatal.

Durante 2016, esta Defensoría ha solicitado la información denegada al interesado a los siguientes organismos: Instituto Geográfico Nacional, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, Ministerio de Defensa de la Nación, Instituto Argentino de Nivología, Glaciología y Ciencias Ambientales, Secretaría de Estado de Minería de la Provincia de Catamarca, Catamarca Minería y Energética Sociedad del Estado (CAMYEN S.E.) y Dirección Provincial de Gestión Ambiental Minera

Emprendimiento inmobiliario en Villa Giardino, provincia de Córdoba

Ordenamiento Ambiental del Territorio.

La Defensoría inició una investigación ante la denuncia de vecinos de Villa Giardino, del Departamento de Punilla, en la provincia de Córdoba, que reclamaron por el impacto ambiental del emprendimiento inmobiliario “Pueblo Nativo Hotel”, emplazado sobre el Camino de los Artesanos, entre la ciudad mencionada y La Cumbre.

Al solicitar información a los responsables del emprendimiento, a la Municipalidad de Villa Giardino y a la Secretaría de Ambiente de la Provincia de Córdoba, se constató que el Estudio de Impacto Ambiental presentado por la empresa era insuficiente. El mismo sólo respondía a la etapa de construcción del proyecto y no había ponderado el consumo de agua subterránea de la cancha de golf (atractivo principal del emprendimiento) y la laguna artificial, y tampoco existe registro de una instancia de participación ciudadana institucionalizada. Además de los incumplimientos mencionados, el predio en el cual se encuentra emplazado el emprendimiento corresponde a bosque nativo de categorías de conservación I (rojo) y II (amarillo) según el OTBN aprobado por la provincia de Córdoba bajo el Expediente N° 5.6449/2010.

La Defensoría exhortó a la Secretaria de Ambiente

de Córdoba a exigir el cumplimiento de la Ley General del Ambiente N° 25.675 y la Ley Ambiental de Córdoba N° 7.343, tanto para el proyecto mencionado como para los futuros, solicitando que la Evaluación de Impacto Ambiental incluya todas las etapas del proyecto y sus componentes; que se garantice la participación ciudadana; el cumplimiento de la Ley de OTBN de la Provincia de Córdoba N° 9.814 junto a su respectiva reglamentación; la Ley N° 26.331 de Presupuestos Mínimos de Protección Ambiental de los Bosques Nativos; y la eventual recomposición del daño ambiental si lo hubiere.

Con motivo de la falta de respuesta por parte de la Secretaría de Ambiente de Córdoba, y habiendo transcurrido un año desde el exhorto, se notificó del mismo al Ministerio de Agua, Ambiente y Servicios Públicos de la provincia, pero tampoco hubo contestación.

Evaluación de Impacto Ambiental

Tendido Ferroviario

El Defensor del Pueblo de la Municipalidad del Partido de General Pueyrredón, Provincia de Buenos Aires, solicitó la intervención de esta Defensoría ante los posibles impactos ambientales de una obra ferroviaria que se encuentra en ejecución en el sector comprendido entre la localidad de Vivoratá (Partido de Mar Chiquita), y la estación multimodal de pasajeros de Mar del Plata (Partido de Gral. Pueyrredón). La obra comprende la renovación total de la vía sencilla existente entre las estaciones Vivoratá y Mar del Plata, y la ejecución de la Nueva Vía ascendente entre las estaciones de Camet y Mar del Plata.

La preocupación radicaba en la falta de información sobre los impactos que tendrá la mencionada obra sobre las viviendas linderas y en el ambiente en general. Dado que las cuestiones a raíz de las cuales se solicitó la intervención del DPN deberían haber sido objeto de un EsIA, se solicitó información al OPDS y a Trenes Argentinos – Infraestructura Ferroviaria.

La información remitida por ambos organismos permitió concluir que el procedimiento de evaluación de impacto ambiental de la obra bajo análisis

no había cumplido con el orden público ambiental vigente, plasmado en la CN y la Ley N° 25.675 (Ley General del Ambiente) habida cuenta de una serie de irregularidades que tornaban inválido dicho procedimiento. Por empezar, el EsIA presentado por la empresa responsable de la obra –Panedile Argentina Tesur S.A. UTE- no cumplía con las exigencias de la Ley General del Ambiente, al ser un estudio parcial en el marco del cual no se identificaron y evaluaron la totalidad de los impactos que podrían generarse una vez finalizada la obra en cuestión, es decir, en la etapa de operación ferroviaria. No obstante la parcialidad del EsIA, el OPDS lo declaró ambientalmente apto, en el marco de la Ley N° 11.723 de la Provincia de Buenos Aires, mediante Resolución N° 109/14 de fecha 21 de abril de 2014, quedando condicionada al estricto cumplimiento de los requisitos plasmados en el Anexo I de la mencionada resolución. Si bien la Ley N° 11.723 prevé la posibilidad de aprobar la realización de la obra o actividad en forma condicionada al cumplimiento de instrucciones modificatorias (cfr. artículo 20), la Ley General del Ambiente al disponer en forma expresa que las autoridades competentes deben aprobar o rechazar los EsIA, se limita a conferir facultades regladas en este aspecto que no incluyen la potestad de admitir tales evaluaciones en forma condicionada. Por tanto, la Provincia de Buenos Aires tenía vedado autorizar condicionalmente la obra en cuestión. A estas irregularidades, cabe agregar que el OPDS no convocó a audiencia o consulta pública porque entendió que la Ley N° 11.723 otorga un marco de discrecionalidad para convocar a dichas instancias de participación ciudadana.

En razón de las irregularidades que presentaba el procedimiento de EIA, la Defensoría exhortó, mediante Resolución D.P.N° 22/16, al OPDS a que:

(a) Subsane las irregularidades del procedimiento de EIA del proyecto de obra bajo análisis mediante (i) la ampliación del EsIA presentado por PANEDILE que deberá incluir una identificación y valoración de los impactos que generará la operación ferroviaria y medidas de mitigación si correspondieren; (ii) la convocatoria a una audiencia o consulta pública, y (iii) la emisión de una nueva Declaración de Impacto Ambiental DIA aprobando o rechazando el proyecto de obra.

(b) Se abstenga de aprobar obras o actividades susceptibles de degradar el ambiente en forma

condicionada al cumplimiento de instrucciones modificatorias, habida cuenta que la Ley General del Ambiente, vigente en todo el país, no prevé tal posibilidad, y (c) En todas aquellas obras o actividades que puedan generar efectos negativos y significativos sobre el ambiente deberá instrumentar los mecanismos de participación ciudadana exigidos en la Ley General del Ambiente en sus artículos 19, 20 y 21.

También exhortó a la Legislatura de la Provincia de Buenos Aires a que adecue la legislación provincial referida a lo ambiental a las disposiciones y principios de la Ley General del Ambiente.

Proyecto Reactor Nuclear Argentino Multipropósito RA-10

Se inició una investigación a partir de varias notas periodísticas que daban cuenta de la preocupación de vecinos de Ezeiza ante el posible impacto ambiental del “Proyecto Reactor Nuclear Argentino Multipropósito RA-10” (el proyecto) que se emplazará en las inmediaciones del Centro Atómico Ezeiza (CAE). En particular, manifestaron que el citado no cuenta con el respectivo EsIA y que no se implementaron los mecanismos de participación ciudadana exigidos por la Ley General del Ambiente. El propósito del proyecto es el diseño, construcción, licenciamiento, puesta en marcha y operación de un nuevo reactor multipropósito, de investigación y producción de radioisótopos, el reactor RA-10. En marzo del corriente año, se inició la etapa de construcción que incluye tanto la obra civil (remoción de tierra, elevación del terreno e impermeabilización de caminos) así como el suministro y el montaje, que se realiza a través de la Comisión Nacional de Energía Atómica (CNEA) e Investigación Aplicada Sociedad del Estado de la Provincia de Río Negro (INVAP). Otros suministros relevantes que ya están en curso son la provisión de uranio para los elementos combustibles, el agua pesada (ENSI), la instrumentación nucleónica (CNEA) y el suministro eléctrico (EDESUR).

A fin de esclarecer los hechos denunciados, se solicitó información al OPDS, quien informó que no obran antecedentes del citado proyecto en el ámbito del organismo. Ello implica que la CNEA, responsable del proyecto, no presentó el EsIA ante el OPDS, máxima autoridad ambiental en la Provincia de Buenos Aires y por ende, el citado proyecto

no cuenta con el Certificado de Aptitud Ambiental (CAA), requisito previo e ineludible al comienzo de cualquier obra o actividad. Sin embargo, en la página web de la CNEA hay varias noticias que dan cuenta de la elaboración de un EsIA de Impacto Ambiental en el marco del proceso para obtener la licencia de construcción ante la Autoridad Regulatoria Nuclear (ARN). La presentación del EsIA ante la ARN no exime a la CNEA de cumplir con la normativa ambiental vigente que exige la realización de un proceso de evaluación de impacto ambiental (artículo 11 de la Ley N° 25.675). Por ello, se solicitó información a la CNEA, aún pendiente de respuesta.

Tendido eléctrico en Villa Merlo, provincia de San Luis. Se solicitó la intervención de esta Institución ante la falta de respuesta a los pedidos de información presentados en la Empresa Distribuidora de Electricidad de San Luis (EDESAL), en el Ministerio de Medio Ambiente (MMA) - actualmente, Ministerio de Medio Ambiente, Campo y Producción y en el Ministerio de Hacienda y Obras Públicas de la Provincia de San Luis (MHyOP). En todos los pedidos se solicitó información sobre el proyecto denominado “Ampliación del Sistema Eléctrico Provincial – Lic. N° 06/2013” que comprende la construcción de una línea de alta tensión (LAT) y una estación transformadora (ET). Mediante dichos pedidos se intentó conocer si el mencionado emprendimiento cumplía con las exigencias previstas en los artículos 11, 20 y 21 de la Ley N° 25.675 (Ley General del Ambiente).

El 23 de Mayo de 2013, el Programa Infraestructura Energética, dependiente del MHyOP, presentó el Estudio de Impacto Ambiental del Proyecto “Ampliación del Sistema Eléctrico Provincial” (EsIA), elaborado por EDESAL. El EsIA fue sometido a consulta pública, por un plazo de 20 días, conforme surge de las publicaciones realizadas en el Diario La República y Boletín Oficial en la semana del 9 al 13 de Septiembre de 2013. De acuerdo con las publicaciones mencionadas, las partes interesadas podían realizar consultas al EsIA en las oficinas del Programa Gestión Ambiental dependiente del MMA, que se encuentran en el km 783 de la Autopista Serranías Puntanas de la ciudad de San Luis. La distancia entre la ET Santa Rosa, la LAT, la ET Merlo y el lugar de la consulta pública supera los 200 kilómetros, lo que habría afectado la participación ciudadana, requerida por la Ley General del Ambiente. Prueba de ello es que no se realizó nin-

guna presentación durante los 20 días que estuvo disponible el EIA para consulta, a pesar de que el 45,5% de la población encuestada en un Relevamiento Socio-Ambiental, en las intermediaciones del trazado de la línea, manifestó su disconformidad con la zona destinada para la instalación de la ET y con el trazado propuesto.

Tanto la consulta como la audiencia pública son instrumentos que habilitan la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones, y brindan la oportunidad para que todos aquellos que puedan sentirse afectados manifiesten su conocimiento o experiencia y presenten su perspectiva individual, grupal o colectiva. La instrumentación de mecanismos de participación, además de ser un imperativo legal, permite facilitar la consideración de alternativas, de las medidas de mitigación y de las compensaciones, reducir los conflictos a través de la identificación temprana de los aspectos de preocupación y litigio, lograr la transparencia y credibilidad de la propuesta, afianzar la confianza de las partes en los proponentes, facilitar la gestión de impactos propuesta sobre bases factibles, asignar los recursos en los aspectos prioritarios para la comunidad afectada, entre otras cuestiones (Cfr. SAyDS, Criterios para la elaboración de estudios de impacto ambiental, p. 16 y 17). Para ello es indispensable tomar los recaudos necesarios para garantizar una efectiva participación de la ciudadanía, y en tal sentido, resulta imprescindible que su difusión, publicidad, accesibilidad y desarrollo sean acordes a la cuestión en debate.

Además, los mecanismos de participación ciudadana se deben realizar en los lugares, idiomas y formatos necesarios para garantizar efectivamente y de buena fe la participación de las personas afectadas por el proyecto que se intenta implementar. Esto no ocurre cuando la convocatoria a realizar consultas es en un sitio a más de 200 kilómetros de distancia de la zona de influencia del proyecto, como sucedió en este caso.

Sin perjuicio de que la mencionada obra se encontraba finalizada, la Defensoría exhortó, mediante Resolución D.P. Nº 10/16, al Ministerio de Medio Ambiente, Campo u Producción de la Provincia de San Luis a que instrumente los mecanismos de participación ciudadana exigidos en la Ley General del Ambiente, para toda actividad que pueda generar impactos ambientales negativos, tomando los recaudos necesarios para garantizar una participación efectiva de los afectados por el proyecto

propuesto y el acceso de modo previo y suficiente a toda la información relevante del proyecto a evaluar, considerando especialmente al momento de la implementación de las consultas que el lugar, la publicidad, la accesibilidad y el desarrollo de proceso participativo garanticen el derecho a opinar en los procedimientos administrativos ambientales y sean acordes a la cuestión en debate.

Seguimiento del Caso Matanza – Riachuelo

Durante, la Defensoría monitoreó las actividades que persiguen mejorar la calidad de vida, recomponer el ambiente y prevenir daños en la cuenca Matanza Riachuelo. También impulsó medidas tendientes a revertir situaciones de conflictividad, derechos amenazados y población en riesgo en la misma. Ello de acuerdo a la misión que la CN le asigna (art. 86) y el rol específicamente encomendado por la CSJN para el caso (Fallos: 331:1622).

A esos fines, coordinó las tareas del Cuerpo Colegiado, que integra conjuntamente con las organizaciones Asociación Ciudadana por los Derechos Humanos (ACDH), Asociación de Vecinos La Boca (AVLB), CELS, FARN y Fundación Greenpeace Argentina.² Cabe recordar que, en la sentencia del 8 de julio de 2008, la CSJN decidió fortalecer la participación ciudadana en el proceso judicial, asignando a esta institución la tarea de recibir información actualizada y formular planteos concretos para un mejor logro del propósito del fallo (Considerando 19). Desde entonces el Cuerpo Colegiado desempeña un activo rol en el seguimiento de las acciones que diversos organismos llevan a cabo en la cuenca, y colabora con el control que compete a la CSJN y los Juzgados Federales a los cuales se les delegó el proceso de ejecución de la sentencia. A la vez, promueve el acceso a la información pública, participación social y sistema judicial por parte de las organizaciones y habitantes de la cuenca.

En 2016, esta tarea implicó la presentación de 14

Resolución D.P. Nº 100/08, del 12/08/2008. Las tareas de coordinación fueron suspendidas a partir del 1/11/2016 en razón del fallo de la CSJN que estableció que en atención a la prolongada vacancia de la institución Defensor del Pueblo de la Nación, dada la relevante función que la Corte atribuyó a dicho órgano y toda vez que su acefalía impide su adecuado funcionamiento, corresponde exhortar a la Cámara de Diputados y al Senado de la Nación,

escritos judiciales, la asistencia a 16 audiencias judiciales, la realización de 7 reuniones del Cuerpo Colegiado y la participación en 33 encuentros e intervenciones públicas. Puede consultarse un detalle de dichas actividades en el apartado “Cuenca Matanza Riachuelo” de la página web de la Defensoría del Pueblo de la Nación.³ Durante 2016, luego de que ACUMAR conformara sus principales autoridades y a raíz

de que el Juzgado Federal en lo Criminal y Correccional N° 2 de Morón ordenó la reformulación del Plan Integral de Saneamiento Ambiental (PISA)⁴, la autoridad de cuenca presentó una nueva versión del mismo, el que fue objeto de observaciones por parte del Cuerpo Colegiado.

Las mismas fueron plasmadas en la presentación realizada ante el Juzgado de ejecución mediante escrito del 13 de septiembre de 2016 en la que se solicitó a la justicia que:

» Intime a la ACUMAR y a los Estados condenados a elaborar, de modo participativo una propuesta de planificación de las políticas públicas tendientes a cumplir con los objetivos del fallo de la Corte, que contemple los presupuestos mínimos enunciados, a saber: asuma los objetivos del fallo y proponga una definición operativa de los mismos.

» Haga explícitos los diagnósticos realizados por ACUMAR o genere los que aún no hayan sido producidos, acerca del estado ambiental de la cuenca y sus dinámicas sociales, productivas y naturales, el riesgo ambiental al que se encuentra expuesta la población y los daños ya producidos en la salud de ésta, y las limitaciones u obstáculos que se presentan para su resolución.

» Identifique las diferentes líneas de acción sobre las que pretende actuar, mostrando su vinculación con los objetivos perseguidos.

» Proponga fundamentadamente intervenciones de política pública para cada una de estas líneas de acción, explicitando en todos los casos el tipo de actividades que se contemplan, sus objetivos cuantitativos y cualitativos, su alcance (territorio comprendido, identificación y cuantificación de la población a la que se dirige o instituciones abarcadas, según corresponda) y metas intermedias.

» Establezca indicadores de resultados y estime su

evolución en función de los diferentes escenarios de recomposición.

» Evalúe alternativas para alcanzar las metas propuestas en función de los recursos presupuestarios, humanos, normativos y organizativos que los Estados condenados comprometerán para implementarlos.

Posteriormente, luego de suspendida la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación en la coordinación del Cuerpo Colegiado, la CSJN celebró una audiencia pública y dictó una nueva resolución el 27 de diciembre de 2016 a fin de impulsar el cumplimiento de su sentencia de julio de 2008. La Defensoría, hasta tanto se reanuden sus tareas de coordinación del Cuerpo Colegiado una vez que el Congreso de la Nación nombre un nuevo titular de la institución, continúa realizando un seguimiento de la ejecución de la causa Mendoza y las acciones de ACUMAR.

Gestión de Actuaciones

Durante se continuó con el procedimiento iniciado en 2013 de control de gestión y seguimiento a los Pedidos de Informe, Reiteraciones y Notas a Instituciones. Los resultados obtenidos con el seguimiento efectuado, llamadas telefónicas y emails arrojaron resultados positivos en las respuestas recibidas, dado el compromiso obtenido de los diferentes funcionarios de la Administración Pública Nacional, Provincial o Municipal así como de Organismos o Instituciones descentralizadas con los que se estableció contacto.

Con este procedimiento hemos mantenido los logros de los ejercicios anteriores, minimizando las situaciones en que se hace necesario firmar una reiteración, ya que la mayoría de los funcionarios requeridos nos envían su respuesta (aunque en gran parte de los casos fuera de los términos previstos inicialmente), pero en definitiva terminamos obteniendo la información necesaria para la prosecución de los diferentes trámites.-

En 2016 se protocolizaron:

160 Pedidos de Informes

205 Notas a Instituciones

6 Reiteraciones

1 Concede Prórroga

372 en total (un 52,5 % más que el año anterior)

3 <http://www.dpn.gob.ar/resoluciones.php?idT=92&idS=3>

4 Resolución del 23/09/2015, en el expediente FSM N° 52000150/2013.

8 Resoluciones

4 Actas

25 Providencias de Archivo

En este mismo ejercicio 2016 se obtuvieron 184 respuestas a los diferentes Pedidos de Informe, Notas a Instituciones o Reiteraciones (de las cuales 159 correspondían a NDP del 2016, y 25 respuestas correspondieron a Pedidos del 2015 o anteriores).

Colaboración con Investigaciones de las Defensorías Provinciales

Hundimiento de buques en el Río Paraná

Los NDP del 2016 sin respuesta (217 en total), corresponden: 29 No requieren respuesta, por los motivos que sea, siempre según el criterio del profesional responsable de la actuación.-

3 Fueron reiteradas.-

158 No están vencidas aún.-

14 de Actuaciones Concluidas.-

1 con Exhorto.-

12 no requieren respuesta por haber sido Derivadas.-

Durante 2016 se recibieron dos requerimientos de la Defensoría del Pueblo de Corrientes para colaborar con la investigación del hundimiento de embarcaciones en el curso del río Paraná. En particular, preocupan los impactos ambientales derivados de un posible derrame de combustible de los tanques.

La investigación realizada muestra que en ambos casos se produjo derrame de combustible, los cuales fueron atendidos activando el Plan Nacional de Contingencias para mitigar los impactos ambientales. El mismo operó a través de la instalación de barreras de contención y absorción del combustible y su recolección así como de juncos y camalotes impregnados con el hidrocarburo, lográndose la remediación de las áreas afectadas.

Adicionalmente, y a solicitud de esta institución, Prefectura Naval Argentina está analizando las causas de la recurrencia de estos hundimientos (dos eventos en áreas adyacentes, en poco más de seis meses).

Toda la información recibida fue analizada y remitida al Defensor del Pueblo de Corrientes. Las actuaciones se encuentran concluidas.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Desde su creación en 2005, el Área de Ambiente y Desarrollo Sustentable ha realizado sus investigaciones en sintonía con los Objetivos del Milenio enunciados por Naciones Unidas en la Cumbre del Milenio de 2000. En especial el objetivo 8 - vinculado a asegurar un medio ambiente sostenible (metas 14 a 17)- fue clave a la hora de abordar la complejidad de los problemas ambientales y asimilar sus interrelaciones. Este acuerdo internacional respecto de cuáles debieran ser nuestras aspiraciones -ya no sólo como país o región sino como planeta- ayudó a comprender -pero por sobre todo a explicar- el hecho de que las cuestiones ambientales tienen múltiples dimensiones y que se requiere de un esfuerzo conjunto para lograr un cambio real y sostenido. Así, durante 10 años, estos objetivos operaron como un paraguas general para orientar el trabajo.

Sostenibilidad de los sistemas de producción de alimentos (Objetivo 2, meta 2.4)

El Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 2, dice textualmente:

“Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible”.

El área de ambiente investiga y realiza recomendaciones, desde hace más de 10 años, en cuanto a “promover la agricultura sostenible”. Por considerar a este punto el primer eslabón que traería aparejado mejorar la nutrición, logrando así una seguridad alimentaria que ponga fin al hambre en el mundo, la propuesta de trabajo en el marco del presente ODS, es profundizar la línea de acción iniciada, que tiene como objeto intervenir en el sistema de producción agrícola de nuestro país, incentivando la producción sostenible con la seguridad de obtener así mejores resultados en materia de nutrición, realizando las adaptaciones necesarias para lograr los resultados propuestos por el programa ODS.

Gestión integrada de los recursos hídricos/cuen-

cas (Objetivo 6, meta 6.5) Esta investigación tiene como propósito evaluar la Gestión Integrada de Cuencas Hidrográficas Interjurisdiccionales (GI-CHI) en la Argentina, en el marco del cumplimiento de la meta 6.5 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2015-2030 designados por la Organización de Naciones Unidas (ONU), la cual establece “Para 2030, poner en práctica la gestión integrada de recursos hídricos a todos los niveles, incluso mediante la cooperación transfronteriza”.

La investigación llevada a cabo hasta la fecha a dejado entrever que los organismos de cuenca que se han conformado presentan grandes deficiencias y no cumplen con lo establecido en la Ley de N° 25.675 General del Ambiente y en la Ley N° 25.688, Régimen de Gestión Ambiental de Aguas, como tampoco con los Principios Rectores de la Política Hídrica Argentina. Asimismo, la falta de información disponible de calidad a disposición del público en general es notoria y entorpece el curso de la investigación. Gestión del riesgo/reducción de muertes por desastres (Objetivo 11, meta 11.5) Se sistematizaron los lineamientos surgidos de la normativa internacional en la materia (Marco de Acción de Hyogo y Marco de Acción de Sendai especialmente) y se actualizó la situación de la normativa local (que en el corriente año tuvo modificaciones debido a la sanción de una nueva Ley de Sistema de Gestión Integral de Riesgos de Desastres y Defensa Civil). Asimismo, se indagó en cuáles son los organismos estatales competentes en relación a las etapas de prevención y preparación/mitigación de la gestión del riesgo, manteniendo reuniones y comunicación telefónica con algunos de ellos (en particular, con la Comisión Cascos Blancos y la Dirección Nacional de Análisis del Riesgo) para interiorizarnos en sus líneas de trabajo, y participando en las jornadas y plenarios realizados acerca de este tema. Simultáneamente, se relevó la información disponible y los documentos oficiales producidos acerca de las amenazas principales presentes en nuestro país, así como sobre la vulnerabilidad de la población ante las mismas. En función de ello, se trazaron nuevos objetivos de investigación y seguimiento de la política pública para el año próximo, solicitando, a la vez, la membresía en la Plataforma Nacional para la Gestión de Riesgos de Desastres.

Gestión integral de los residuos/prevención-reducción- reciclaje-reutilización (Objetivo 12, meta

12.5)Esta investigación tiene como objeto evaluar en grado de implementación de Estrategia Nacional de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos (EN-GIRSU), Objetivo: Reducción y Valorización de los residuos sólidos urbanos, en el marco del cumplimiento de la meta 12.5 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2015-2030 fijados por la Organización

de las Naciones Unidas (ONU), la cual establece: “De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización”. Esta meta pertenece al Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

Se propone estudiar las políticas públicas relacionadas con las actividades de reducción en algunas provincias que posean modelos de organización urbana que exceda el ámbito de las ciudades: áreas metropolitanas, aglomeraciones urbanas y conurbaciones que sean representativas de distintas regiones: Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), Gran Rosario, Gran Salta y la conurbación Neuquén-Plottier- Cipoletti.

Cambio climático/Estrategias y planes nacionales (Objetivo 13, meta 13.2) Esta investigación tiene como propósito evaluar las políticas públicas en cambio climático de la Argentina, en el marco del cumplimiento de la meta 13.2 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2015-2030 designados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la cual establece “Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales. La investigación llevada a cabo hasta la fecha ha permitido concluir que la Argentina carece de políticas públicas con objetivos climáticos expresos en materia de adaptación y mitigación.

Gestión sostenible de ecosistemas marinos, prevención de la contaminación, restauración (Objetivo 14, metas 14.1 y 14.2)

El objeto de esta investigación es explorar las políticas públicas implementadas por los distintos actores competentes en la materia y recabar información para poder abordar de manera técnica las distintas problemáticas que afectan a los Ecosistemas Marinos, todo en el marco del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por Las Naciones Unidas, el Objetivo 14 dice “conservar y utilizar en forma sostenible

los océanos, mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.. Gestión sostenible de bosques, prevención de la deforestación, restauración (Objetivo 15, meta 15.2)

La meta ODS indica que, para 2020, se debe “promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y reforestación a nivel mundial”. Por tanto, esta investigación está íntimamente relacionada con el seguimiento de la implementación de la Ley de Bosques en todas las provincias de Argentina (ver apartados 1.1.1 y 1.1.2) y su impacto en el mantenimiento de la cobertura boscosa del país.

Uso sostenible de ecosistemas terrestres y de agua dulce/gestión de humedales (Objetivo 15, meta 15.1)

La meta ODS estipula “velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas, en consonancia con las obligaciones contraídas en virtud de los acuerdos internacionales”. Dado que es extremadamente amplia, se priorizó la línea de investigación que aborda la conservación y el uso sostenible de los humedales del país.

Lucha contra la desertificación de tierras (Objetivo 15, meta 15.3)

Esta investigación tiene como propósito evaluar las políticas públicas en desertificación del suelo, en el marco del cumplimiento de la meta 15.3 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2015-2030 designados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la cual establece “De aquí a 2030, luchar contra la desertificación, rehabilitar las tierras y los suelos degradados, incluidas las tierras afectadas por la desertificación, la sequía y las inundaciones, y procurar lograr un mundo con efecto neutro en la degradación de las tierras”.

USUARIOS, OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, ECONOMÍA, FINANZAS Y TRIBUTOS

4. ACTUACIÓN DEL AREA



INTRODUCCIÓN

En 2016, los principales reclamos versaron sobre los incrementos tarifarios en los servicios de gas; electricidad; agua potable y cloacas, como así también sobre las dificultades para acceder a la denominada tarifa social federal.

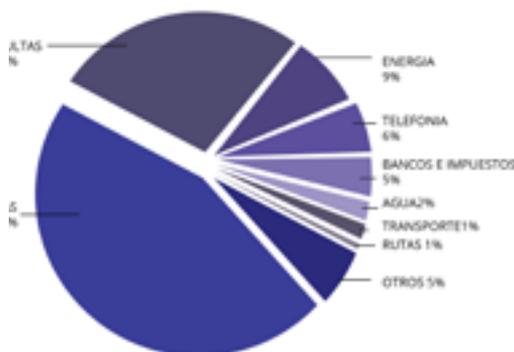
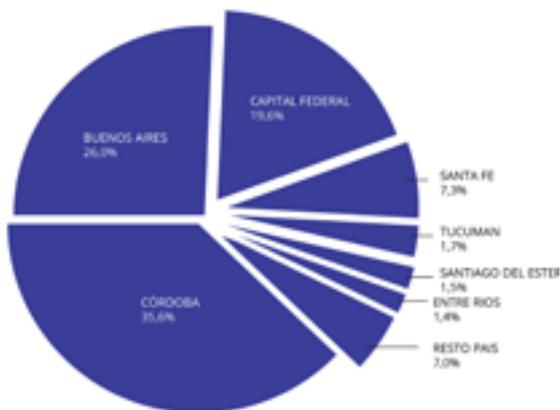
Así es que, la Institución tuvo una activa participación en defensa de los derechos de usuarios y consumidores, ya sea formulando exhortaciones, cursando pedidos de informes y participando de las Audiencias Públicas para tratar incrementos de los precios de gas y electricidad, como así también las propuestas para la Revisión Tarifaria Integral.

Por otra parte, es importante destacar que se brindó un asesoramiento permanente a las personas que concurrieron o se comunicaron con la Institución (vía telefónica o a través del mail del Área), a quienes se los orientaron para formular los reclamos a los organismos correspondientes o bien se le proporcionaron las herramientas para confeccionar recursos administrativos en los supuestos de resoluciones desfavorables.

A continuación se efectuará una síntesis del trabajo desarrollado por el Área, destacando las actuaciones promovidas de oficio como así también temas relevantes.

PRINCIPALES QUEJAS

Porcentaje de quejas por tipo de reclamo



A continuación se efectúa un desagregado, por servicio y temática de los reclamos ingresados:

a) Infracciones de tránsito

» Cuestionamientos a infracciones de tránsito sobre rutas nacionales mediante el uso de radares fotográficos en distintos municipios del país.

b) Servicio básico telefónico y telefonía celular móvil.

» Falta de servicio y demora en la reparación de servicios básicos.

» Demora o negativa de las empresas a instalar nuevos servicios o a concretar cambios de domicilio de servicios básicos.

» Inconvenientes con la adhesión y aplicación de los planes y descuentos ofrecidos por las distintas empresas, el caso de servicios básicos y celulares.

» Inconvenientes con la facturación de los servicios de telefonía básica y celular.

» Demora en operar la baja del servicio de telefonía celular.

» Reclamo de deudas por servicios no solicitados (principalmente trivias o servicios premium en telefonía celular).

» Indebida facturación del servicio de internet incluida en la facturación del servicio de telefonía básica.

A continuación se efectúa un desagregado, por servicio y temática de los reclamos ingresados:

c) Servicio de electricidad

» Solicitud de tarifa social.

» Interrupción del suministro.

» Deficiencias en la calidad del suministro (denuncias por baja tensión).

» Falta de pago de indemnizaciones por los daños producidos en artefactos eléctricos.

d) Servicio de gas

» Cuestionamientos al incremento tarifario.

» Solicitud de tarifa social.

» Solicitud y demora en la construcción de nuevas redes de gas y/o ampliación de las mismas.

e) Transporte

» Inconvenientes de las personas con discapacidad para obtener pasajes gratis.

» Alteración de recorridos y eliminación de frecuencias.

- » Falta de respuesta a los reclamos por parte de las empresas y del Organismo de Control.
- » Deficiencia en la prestación del servicio.
- » Incumplimientos, por parte de las empresas, a las sanciones impuestas por la Comisión Nacional de Regulación de Transporte (CNRT).
- » Falta de respuesta a los reclamos por parte de las compañías aéreas y de la Administración Nacional de Aviación Civil Argentina (ANAC).
- » Falta de reconocimiento de daños por averías o extravíos en el equipaje.

f) Servicio postal

- » Demoras excesivas para la entrega de las piezas postales a domicilio.
- » Demoras para recibir la notificación de la recepción de la encomienda al país.
- » Devolución de la pieza postal al país de origen debido a demoras en el proceso de clasificación.

g) Servicios viales

- » Deficiente estado de rutas nacionales e incumplimientos a los planes de obras previstos en los contratos de concesión.

h) Servicio de agua y cloacas

- » Cuestionamientos a la tarifa del servicio.
- » Solicitud de tarifa social.
- » Cuestionamiento a la facturación global.

i) Entidades financieras

- » Inconvenientes con los créditos del Programa PROCREAR.
- » Inconvenientes con la operatoria de la tarjeta ARGENTA.
- » Deficiente atención al público por parte de las entidades.
- » Impugnación de débitos.

j) Seguros

- » Falta de reconocimiento de siniestros y demora en el pago.

k) Tarjetas de crédito

- » Impugnación de gastos y comisiones.

l) Impuestos

- » Solicitud de devolución de lo retenido en concepto de adelanto de impuesto a las ganancias y bienes personales por compras o viajes al exterior.
- » Solicitud de planes de pago para cancelar deudas impositivas.
- » Errores administrativos por parte de la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), como ser: domicilio fiscal; número de Clave Única de Identificación Tributaria (CUIT); indebido reclamo de deuda.

m) Base de datos de deudores

- » Problemas para obtener un crédito por figurar erróneamente en la base de datos de deudores.
- » Indebido mantenimiento en el tiempo en la base de datos de deudores.

CANTIDAD DE CAUSAS RESUELTAS

De la totalidad de informes y/o exhortaciones realizadas durante el transcurso de 2016 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, más de un 98% de las quejas se ha resuelto favorablemente, en tanto que el 2% restante fue desfavorable por falta de competencia para modificar decisiones administrativas o la normativa, o bien porque las cuestiones planteadas por los interesados no constituían irregularidades o disfuncionalidades de la administración nacional.

SERVICIO DE GAS Y ELECTRICIDAD

Tarifa Social Federal de Gas y Electricidad

En diciembre de 2015, fue publicado en el Boletín Oficial el Decreto N° 134/15 a través del cual se declaró la emergencia del sector eléctrico nacional. En el mismo, se instruyó al Ministerio de Energía y Minería para que elabore un programa y lo ponga en vigencia, de acciones necesarias en relación a los segmentos de generación, transporte y distribución de energía eléctrica de jurisdicción nacional, con el fin de adecuar la calidad y seguridad

izar si la factura final del usuario (incluido impuestos y tasas) resultará razonable. Por otra parte, para garantizar el acceso al servicio público de gas y electricidad, las tarifas deben ser asequibles, es decir que el precio debe considerar la capacidad de pago de los usuarios y los pagos no deben disminuir la capacidad de las personas para adquirir otros bienes esenciales como alimentos, vivienda, educación o salud.

En línea con ello, la Observación general N° 4 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales del Alto Comisionado de Naciones Unidas sobre el derecho a una vivienda adecuada (Art.11, párr. 1 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales) refuerza este concepto, al desarrollar lo que se concibe como una vivienda adecuada.

El Comité entiende que la noción de adecuación es particularmente significativa en relación con el derecho a la vivienda, puesto que sirve para subrayar una serie de factores que hay que tener en cuenta al determinar si determinadas formas de vivienda se pueden considerar que constituyen una vivienda adecuada a los efectos del Pacto.

ENTRE LOS VARIOS ASPECTOS A TENER EN CUENTA Y QUE SE VINCULAN CON LA ASEQUIBILIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS FUNDAMENTALES SE ENCUENTRAN:

a) la disponibilidad de servicios, materiales, facilidades e infraestructura. Una vivienda adecuada debe contener ciertos servicios indispensables para la salud, la seguridad, la comodidad y la nutrición. Todos los beneficiarios del derecho a una vivienda adecuada deberían tener acceso permanente a recursos naturales y comunes, a agua potable, a energía para la cocina, la calefacción y el alumbrado, a instalaciones sanitarias y de aseo, de almacenamiento de alimentos, de eliminación de desechos, de drenaje y a servicios de emergencia y

b) los gastos soportables: Los gastos personales o del hogar que entraña la vivienda deberían ser de un nivel que no impidiera ni comprometiera el logro y la satisfacción de otras necesidades básicas. Los Estados deberían adoptar medidas para garantizar que el porcentaje de los gastos de vivienda sean, en general, conmensurados con los niveles de ingresos.

Por otra parte, se solicitó que los Entes analicen y evalúen la base tarifaria y los costos presentados por las empresas sobre los cuales pretendía el mayor reconocimiento tarifario.

Por último, y en las Audiencias para tratar la RTI se recordó que la Defensoría del Pueblo de la Nación participó activamente en los procesos de re-negociación de los contratos de servicios públicos llevados adelante por la ex UNIREN. En el caso de las distribuidoras y transportistas de gas y electricidad las Audiencias Públicas se realizaron en el 2005 y se ratificó lo que significaba la RTI para la Defensoría, solicitando que se tomen en cuenta y se analicen estos parámetros:

El estudio del nivel socioeconómico de los usuarios para su correcta categorización.

Establecer parámetros de calidad y modelo de control.

El estudio de costos, la fijación de una tasa de rentabilidad razonable y análisis de las inversiones, que permita eficiencia y la prestación de un buen servicio. Establecer criterios para la gestión ambiental. Exigir una estructura de financiamiento equilibrada

INCREMENTO DE LA TARIFA DEL SERVICIO DE GAS.

Se recibieron múltiples consultas y reclamos de distintos usuarios de todo el país, vinculadas con el excesivo incremento en la facturación del servicio de gas natural superior en muchos casos al 700%.

Por Resolución MEM N° 28/16 se determinaron los nuevos de gas en el punto de ingreso al sistema de transporte en tanto que por Resolución MEM N° 31/16 se instruyó al ENARGAS, a que lleve adelante el procedimiento de RTI previsto en las Actas Acuerdo de Renegociación Contractual Integral celebradas con las Licenciatarias en el marco de lo dispuesto en la Ley N° 25.561, sus modificaciones y complementarias el que debía concluirse en un plazo de un año desde el dictado de la Resolución. Asimismo, se instruyó al Ente a que efectúe, sobre la base de la situación económico-financiera de las empresas Licenciatarias y a cuenta de la RTI, una adecuación de las tarifas de transición vigentes de transporte y distribución de gas.

En cumplimiento de la instrucción recibida por

Resoluciones ENARGAS Nros. 3723/16 (TGN); 3724/16 (TGS); 3725/16 (Gas Natural Ban S.A.); 3726/16 (Metrogas S.A.); 3727/16 (Gas Nor S.A.); 3728/16 (Gas Nea S.A.); 3729/16 y 3737/16 (Gas del Centro S.A.); 3730/16 (Gas Cuyana S.A.); 3731/16 (Litoral Gas S.A.); 3732/16 (Camuzzi Gas Pampeana S.A) y 3733/16 (Camuzzi Gas del Sur S.A.), se establecieron los nuevos cuadros tarifarios para las empresas de transporte y distribución de gas natural.

En el caso de las distribuidoras de gas se observó para las categorías de clientes: R.2.2 un incremento en el cargo fijo de más del 200% y en el cargo variable un incremento entre el 350 y 400% dependiendo la distribuidora; para la categoría R.3.2 un incremento en el cargo fijo de entre un 350% y 400% y en el cargo variable un incremento entre el 260% y 300% dependiendo la distribuidora; y para la categoría R.3.4 un incremento en el cargo fijo entre el 600% y 760 % y en el cargo variable un incremento entre el 180% y 200% dependiendo la distribuidora.

Así es que se efectuó un traslado a las tarifas finales de usuarios de gas del incremento en los precios de gas en boca de pozo, del nuevo valor de las tarifas de transporte, y de un nuevo valor en la tarifa de distribución y se indicó que la adecuación tarifaria será a cuenta de la Revisión RTI y en el marco de las Actas Acuerdo de Renegociación.

En la normativa del Ente, se hizo referencia a las Audiencias Públicas realizadas en 2005 en el marco del proceso de Renegociación de los Contratos de Obras y Servicios Públicos. Por otra parte, se hizo mención a obras comprometidas en 2015 que fueron incluidas en el Plan de Inversiones de 2016, cual permite inferir que las mismas no se llevaron adelante y por otra parte se desconocía cuál fue el destino de los montos fijos establecidos por la Resolución N° 2407/12 y que los usuarios abonaron en sus facturas.

Se cursó un pedido de informes al Ente Regulador a fin de que informe, por cada una de las Licenciatarias:

- a) el cronograma de realización de cada proyecto y sus ingresos asociados en el marco del Plan de Inversiones Obligatorias de 2016;
- b) cuáles son las obligaciones emergentes del art. 5° de la Resolución ENARGAS N° 3249/15 que fueron incluidas en el Plan de Inversiones Oblig-

atorias de 2016 y c) si están previstos proyectos de expansión de redes y la cantidad de usuarios potencialmente beneficiados.

También se requirió que se informe cuál fue el destino de los montos fijos determinados por la Resolución ENARGAS N° 2407/12 y si ese Ente realizó auditoría alguna sobre los mismos y por último, que se indique el total de usuarios que estaban inscriptos en el Registro de Exceptuados a la Política de Redireccionamiento de Subsidios conforme la Resolución ENARGAS N° 2905/14 y cuántos son los que en definitiva quedaron registrados una vez realizada la adecuación, según la instrucción dada a ese Ente en el marco del art. 5° de la Resolución MINEM N° 28/16.

Esta Institución no ignoró el incumplimiento del Estado Nacional a partir del 2006 en llevar adelante la RTI, en perjuicio de empresas y usuarios, como derivación lógica de aquella omisión.

Atento la incidencia de los nuevos cuadros tarifarios en las facturas finales de los usuarios, se promovieron múltiples acciones judiciales en el país con el objeto de dejarlos sin efectos, fundamentalmente en la región patagónica.

Entre los fundamentos esgrimidos por algunos jueces se encontraba la omisión de realización de Audiencia Pública y la falta de comunicación con antelación suficiente las modificaciones tarifarias. Sumado a ello, si bien se estableció una tarifa social para el servicio, los requisitos para obtenerla resultaron más restrictivos que los que se aplicaban con anterioridad.

Los ciudadanos son a la vez, contribuyentes y usuarios de servicios públicos y por tal motivo, es importante conocer, al momento de analizar distintas medidas económicas y sociales, su capacidad financiera y contributiva. Es decir, conocer su realidad, cuya crisis se revela con el análisis del nivel de precarización de la calidad del empleo y de los niveles de ingresos de la población ocupada y la de sus respectivos hogares.

Todo ello, como la situación económico financiera de las licenciatarias y también la de los usuarios, ameritaba ser conocido y discutido en una Audiencia Pública previa, y más allá de la obligación legal de convocarla, era necesaria para que los usuarios pudieran conocer en forma anticipada la aplicación del nuevo cuadro tarifario. En ese contexto, no resultaba razonable que la aplicación de

los nuevos cuadros tarifarios dependa de la promoción o no de una acción judicial y la consiguiente resolución judicial. Máxime, cuando existía un proceso creciente de judicialización. Consideramos entonces, que el plazo de un año para efectuar la RTI resultaba por demás excesivo.

Los usuarios tienen derecho a tener certeza tarifaria; a acceder a tarifas justas y razonables; y a conocer el régimen tarifario en forma previa a su aplicación y claramente en el caso, los usuarios tenían un claro desconocimiento respecto a la aplicación de la nueva normativa dictada, la que incrementó sustancialmente las tarifas del servicio y, también, se estaba frente a la posible conculcación de un elemental principio de razonabilidad. Sumado a lo expuesto, el suministro de gas natural resulta un servicio esencial, y el Estado como titular del servicio público, debe arbitrar todos los medios necesarios para garantizar su accesibilidad y continuidad.

Los incrementos tarifarios, en una importante cantidad de usuarios, los colocaron al borde de la exclusión del servicio, en atención a los elevados costos que debían afrontar. La mayor afectación se observó en los usuarios que residían en aquellas regiones del país expuestas a condiciones climáticas extremas.

Por todo lo señalado y a los fines de evitar cortes en la cadena de pago, la suspensión del suministro por imposibilidad de abonarlo y el creciente proceso de judicialización al que se asistía, se exhortó al Ministerio de Energía y Minería de la Nación que a la mayor brevedad posible convoque a una Audiencia Pública para efectuar la RTI, de manera tal de brindar adecuada información a los usuarios y transparentar los costos de las empresas, conocer las inversiones realizadas por las mismas y las razones que pudieran justificar un incremento en las tarifas del servicio público de gas.

Audiencia Pública por precio del gas a boca de pozo y tarifas transitorias Por Resolución ENARGAS I N° 3953/16 se convocó a una Audiencia Pública a fin de considerar:

a) el traslado a tarifas de los precios de gas en el Punto de Ingreso al Sistema de Transporte y

b) las tarifas transitorias de transporte y distribución, que estarán vigentes hasta la aprobación definitiva de los cuadros tarifarios resultantes de la RTI.

La Audiencia Pública se realizó el 16 de septiembre de 2016 y esta Institución participó de la misma y fijó posición sobre los distintos temas objeto de la Audiencia, que a continuación se explicita. En cuanto a la nueva propuesta del cuadro tarifario, se señaló que a priori, el mismo parecería no vulnerar los principios de gradualidad y razonabilidad que ya fueran señalados por nuestro Máximo Tribunal (fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación en los autos:

“Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad y otro s/Ministerio de Energía y Minería s/ amparo colectivo” del 18/8/16), sin perjuicio de advertir que se estaba a la espera de las nuevas facturas para corroborarlo. Cuestionamos, que en la propuesta no fue detallada la estructura de costos -ni de gas de boca de pozo ni de transporte y distribución- y como también la eliminación del subsidio al gas en boca de pozo para la zona de la Puna para 2022.

Con relación a la tarifa social, consideramos que uno de los criterios de exclusión resultaba por demás abusivo: poseer un automóvil de menos de quince años de antigüedad y que existía una excesiva demora en la determinación de la inclusión o no al régimen de tarifa social.

Se propuso entonces que se tome como ejemplo el reglamento de Tarifa Social establecido por el ERAS (en lo que refiere a beneficiarios) o bien se restablezcan los criterios de elegibilidad de la Resolución ENARGAS I 2905/14 del ex Registro de Exceptuados a la Política de Redireccionamiento de Subsidios del Estado Nacional, ya que resultan más amplios que los vigentes. Se cuestionó la falta de reglamentación sobre el RTE para las Entidades de Bien Público, a pesar de la exhortación formulada.

Con relación a las inversiones comprometidas, no se especificó detalladamente ni el porqué de las mismas, ni cómo se llevarán adelante y se planteó que se desconocía cuál fue el destino de los montos fijos del FOCEGAS y que los usuarios continúan abonando en sus facturas a cuenta de la Revisión Tarifaria Integral.

Finalmente, se destacó que toda esta información

fue solicitada oportunamente al ENARGAS sin obtenerse respuesta alguna.

Audiencia Pública Revisión Tarifaria Integral Metrogas S.A. y Gas Natural BAN S.A.

El 7 de diciembre de 2016 se realizó la Audiencia Pública para a fin de considerar:

a) la Revisión la RTI de METROGAS S.A. y Gas Natural BAN S.A.;

b) las propuestas de modificaciones, elaboradas por esta Autoridad Regulatoria, en los Reglamentos de Servicio de Transporte y Distribución aprobados por Decreto N° 2255/92, y

c) la metodología de ajustes semestrales.

En la Audiencia Pública se expresó que el material de consulta subido a la web era sesgado (coninformación insuficiente) y puesto a disposición en forma tardía. Ello, se afirmó dado que se tomó vista de los expedientes de las Audiencias en la sede del ENARGAS, y no fueron publicadas las notas que motivaron las presentaciones de las licenciatarias ni los informes de la Gerencia de Control Económico Regulatorio del ENARGAS. Asimismo, desde la publicación de la convocatoria, el Ente continuó solicitando información a las licenciatarias.

En cuanto al Plan de Inversiones, GAS BAN S.A. informó que las mismas alcanzarían los \$ 6.567 millones en tanto que las de METROGAS S.A. llegarían a la suma de \$ 9.620 millones, dado que incluyeron obras de extensión de redes de distribución. Sin embargo, ambas distribuidoras indicaron que la ejecución dependerá de contar con ingresos suficientes como primera variable del proceso.

En la Audiencia se recordó que en el Informe Grado de Cumplimiento de Contratos elaborado por la UNIREN 2004, se dijo, en cuanto a las distribuidoras "la incorporación de usuarios al sistema y la incorporación de redes por Distribuidora, se solventó mayormente con el financiamiento por parte de los usuarios".

En lo que refiere a los costos, organigrama y estructura de las licenciatarias, surgió de los informes de la Gerencia de Control Económico Regulatorio (GCER), que el Ente detrajo gastos suntu-

arios y ajenos a la actividad regulada y recalculó los gastos recurrentes de la actividad regulada a octubre de 2016. Gas Natural Ban realizó proyecciones en un 30% superior a las realizadas por el Ente, en tanto que Metrogas en un 13,53%. En síntesis, indicamos que todo el proceso de RTI carecía de transparencia ante la falta de información adecuada y veraz en los términos del art. 42 de la Constitución Nacional.

Atento las deficiencias observadas por la Institución, en cuanto a la demora en la resolución de los reclamos como también en su rol para con las distribuidoras y transportistas, manifestamos que el ENARGAS debía recuperar su función de Órgano de Control para garantizar una debida protección de los usuarios conforme los términos del art. 42 de la CN, y mejorar del servicio de transporte y distribución de gas natural.

Exigimos que el Ente analice y evalúe los costos y la base tarifaria presentados por las licenciatarias sobre los cuales pretenden el mayor reconocimiento tarifario de manera tal de autorizar o no su traslado. Asimismo, solicitamos se transparente cómo se iba a incorporar al cuadro tarifario, aquellas modificaciones tarifarias realizadas a cuenta de la Revisión Tarifaria Integral, como así también el monto fijo establecido por Resolución I ENARGAS N° 2407/12 que abonaron los usuarios (FOCEGAS).

Consideramos que el proceso de RTI resultaba oportuno para redefinir y por consiguiente, modificar los umbrales de consumo de las distintas regiones del país, atendiendo especialmente, a las condiciones climáticas extremas.

En cuanto al mecanismo de ajuste semestral de tarifas, con independencia de los índices propuestos para los ajustes, consideramos que el ENARGAS, previa aprobación de cualquier ajuste tarifario, debía controlar que efectivamente hubieren efectuado inversiones o mejorado la calidad del servicio.

Sobre el régimen de calidad del servicio y penalidades, en las Actas Acuerdos, entre las Pautas para la RTI, se estableció que el Ente debía proceder a diseñar un sistema de control de calidad de servicio que se asiente en la utilización de relaciones sistemáticas entre las bases de datos técnicas, comercial, de costos y de mediciones de calidad a los fines de impulsar sistemas de control

y de señales eficientes; y debía evaluar la conveniencia de establecer áreas de calidad diferenciadas. Sobre este tema, que resulta esencial a los fines la protección de los derechos de los usuarios, nada se ha dicho y desconocemos si el Ente elaborará un nuevo régimen para mejorar la calidad en la prestación .

En lo que refiere a la propuesta de modificación del Reglamento del Usuario, ante cortes del suministro por cuestiones de seguridad, en primer lugar, no desconocemos que las instalaciones internas resultan ser responsabilidad del usuario. Sin embargo, el Ente no puede ignorar los reclamos que se suscitan frente abusos de algunos gasistas matriculados, ya sea por deficiencias en los trabajos realizados, como así también por la falta de precios de referencia para la ejecución de tareas necesarias para adecuar las instalaciones y garantizar la seguridad.

Los usuarios desconocen las normas técnicas exigidas por el Ente para adecuar sus instalaciones internas y resultan ser víctimas de abusos de distribuidoras y gasistas matriculados. Sobre este punto, consideramos que debía analizarse alguna alternativa, que proteja al usuario ante los abusos descriptos, teniendo en cuenta que las distribuidoras no siempre controlan debidamente el accionar de los matriculados y por otro lado cuando el Ente impone multas, como a Litoral Gas por el denominado evento de la calle Salta en la ciudad de Rosario, resulta demasiado tarde. (Resolución ENARGAS I N° 2879/14) En cuanto a los criterios de gestión ambiental cuestionamos que en el marco del procedimiento para la RTI no se incluyeran.

Respecto a la tarifa social, manifestamos que, si bien se habían efectuado modificaciones a los criterios de elegibilidad, en el caso del servicio de distribución de gas, observamos que la página web del Ente carecía de una base de datos para efectuar consultas sobre si un usuario fue incorporado automáticamente el Régimen de Beneficiarios de la Tarifa Social o bien en virtud de una solicitud en particular. Entendemos que esta es una herramienta fundamental con la que deben contar los usuarios.

Por otra parte, resultaba confusa la metodología para solicitar la tarifa social. En el procedimiento

establecido por Resolución I N° 4065/16, se indicaba que las licenciatarias deben recibir todos los formularios de solicitud de tarifa social en tanto que la página web del Ente, las solicitudes se redireccionan directamente a la página web del Ministerio de Energía y Minería.

Así las cosas, la información al usuario en la web del ENARGAS vinculada a la tarifa social resulta por demás confusa. En síntesis, las objeciones a la RTI, resultaron ser las que se pudieron elaborar con material y tiempo insuficiente y exigimos responsabilidad en la fijación del nuevo cuadro tarifario y que se tengan presente las sugerencias de esta Defensoría. Solicitamos, en suma, que en el análisis se pondere también la situación económica de los usuarios y no exclusivamente la situación financiera de las empresas, toda vez que la revisión tarifaria integral debía ser un paso adelante para todos y no sólo para las empresas. Destacamos que, para las restantes distribuidoras y transportadoras de gas se dejaron presentaciones en el ENARGAS y solicitamos que las mismas fueran agregadas a los expedientes de las Audiencias Públicas, con las mismas observaciones formuladas en la Audiencia de Metrogas S.A y Gasban S.A., excepto en lo que refiere a los informes de la GCER, las que se efectuaron de manera particular.

Programa Hogares con Garrafas

A través del Decreto N° 470/15 se creó el Programa Hogar (Hogares con Garrafas), con el objetivo de subsidiar a personas de bajos ingresos y que no cuentan con red de gas domiciliaria, subsidiando parte del costo de la garrafa de 10 kg. Este programa, creado en 2015 se mantuvo en 2016. Las quejas vinculadas al Programa Hogar disminuyeron con relación al 2015, destacándose que los principales motivos fueron: interrupción del pago sin justificación alguna y dificultades de inscripción en el padrón de beneficiarios.

Sobre este último punto, se observó errores en la base de datos dado que muchas solicitudes fueron rechazadas argumentando que los ciudadanos contaban con red de gas natural, obligando a los peticionantes a concurrir a las distribuidoras de gas para que les emitan una constancia que no contaban con red. Ello generó demoras en el cobro del subsidio. Los pedidos de informes fueron

cursados al Director del Programa Hogar, y en su mayoría se resolvieron favorablemente.

Incrementos en el precio de la garrafa de 10 kg

Se promovió una actuación de oficio atento las consultas de diferentes lugares del país, dando cuenta que se habían incrementado los precios de venta de las garrafas de 10 kg.

Se cursó un pedido de informes al Ministerio de Minería y Energía de la Nación, quien informó que las Resoluciones Nros. 70/15 de la Ex Secretaría de Energía y 57/15 de la Secretaría de Comercio que establecieron los precios máximos de garrafas de GLP de 10, 12 y 15 kg. se encontraban vigentes e indicó que el Ministerio de Energía no había autorizado incrementos en los precios máximos de referencia para ninguno de los segmentos del sector. Por último, se precisó que, se mantendrá hasta fines de 2016 el precio máximo de referencia de las garrafas, como así también el subsidio al Programa Hogares con Garrafas.

Extensión de redes de Gas Natural Se han recibido diferentes reclamos vinculados con la falta de extensión de red de gas natural y se detallan dos casos informados en 2015, cuya respuesta por parte del Ente Regulador, recién se obtuvo hacia fines de 2016.

Caso en El Bolsón, Provincia de Río Negro.

El reclamo fue derivado de la Defensoría del Pueblo de Río Negro, en el cual un interesado cuestionó la inversión que debía afrontar para lograr la conexión de su vivienda a la red de distribución de gas en el área de concesión de Camuzzi Gas del Sur, concretamente en El Bolsón, provincia de Río Negro. El Ente indicó que, respecto a la cuestión de fondo, esto es la necesidad que invoca la licenciataria para requerir obras de infraestructura para reforzar el sistema de distribución Cordillerano Patagónico, realizó auditorías técnicas en dependencias de la distribuidora a fin de verificar si dicho sistema, donde está incluida la localidad de El Bolsón, estaba en condiciones de incrementar el caudal en esa localidad e incorporar nuevos usuarios.

Se constató que eran necesarias las obras para absorber tales incrementos, sin afectar el servicio

a los usuarios existentes y para incorporar nuevos usuarios será necesario ejecutar las obras y que, en el caso puntual, hasta tanto no se concrete el proyecto integral – extensión de red de media presión y refuerzo del ramal no podrá habilitarse el consumo solicitado. Independientemente de ello continuó el Ente, en el marco del proceso de la RTI las licenciatarias están analizando para ejecutar dentro del Plan de Inversiones previsto para el quinquenio, las obras de infraestructura necesarias para satisfacer pedidos de suministro que aún se encuentran pendientes, tales como el aquí considerado.

Caso en General Pueyrredón, provincia de Buenos Aires

El Defensor del Pueblo de Gral. Pueyrredón remitió a esta Institución, copia de una actuación de oficio vinculada con las solicitudes de refuerzo de gasoducto para nuevas conexiones de gas en el Barrio Florentino Ameghino. Habiéndose cursado un pedido de informes al ENARGAS, éste informó que realizó auditorías técnicas sobre el comportamiento del Sistema de Gasoductos de la Costa y Tandil – Mar del Plata y que realizó una reseña del estado de situación del mencionado sistema.

La distribuidora confeccionó un anteproyecto de obras de infraestructura necesaria para potenciar el sistema de gasoductos referidos, las que fueron verificadas por el personal del Organismo.

Finalmente, se indicó que a los fines de posibilitar la ejecución de las obras el 10/09/15 las autoridades del entonces Ministerio de Planificación y de la Municipalidad de Gral. Pueyrredón firmaron un Convenio Marco para Obras de Provisión de Gas Natural en el Gasoducto de la Costa.

Servicio de Electricidad

En cuanto a los principales reclamos en materia de electricidad durante el 2016, se destaca que los mismos versaron sobre la solicitud de incorporación al régimen de tarifa social, interrupción en el suministro, falta de reconocimiento de los daños en artefactos eléctricos, en los cuales o bien se cursaban pedidos de informe o se asesoró debidamente a los interesados para que interpongan sus reclamos ante el Ente Regulador.

Audiencia Pública Revisión Tarifaria

EDENOR y EDESUR

Por Resolución ENRE N° 522/2016, el Directorio del Ente Nacional Regulador de la Electricidad convocó a una Audiencia Pública con el objeto de evaluar las propuestas para la Revisión Tarifaria Integral presentadas por las distribuidoras Edenor S.A. y Edesur S.A., para el período comprendido entre el 1° de enero 2017 y el 31 de diciembre de 2021. La Audiencia se realizó el 28 de octubre de 2016 y la Institución participó de la misma efectuando las consideraciones que a continuación se desarrollan.

En la actualidad el servicio se encuentra en pésimo estado y desde el 2007 la Institución advirtió al (ex) Ministerio de Planificación, a la Secretaría de Energía y al ENRE sobre la deficiente prestación del servicio y los perjuicios ocasionados a los usuarios.

Como primera medida se propuso que el ENRE debía recuperar su función de Órgano de Control para garantizar una debida protección de los usuarios conforme los términos del art. 42 de la CN, y la normalización y el mejoramiento del servicio de distribución de energía eléctrica.

En cuanto al nuevo Régimen Sancionatorio propuesto por el Ente, lo consideramos apropiado, dado que las sanciones podrán ser progresivamente crecientes y se exige mayor calidad del servicio comercial, esto es atención personalizada a usuarios para evitar que sufran pérdidas de tiempo innecesarias. Con relación a los reclamos ingresados al ENRE, se establece que la multa tendrá en cuenta antecedentes de las distribuidoras y afectación de la misma zona o grupo de usuarios. Las distribuidoras cuestionaron el nuevo Régimen Sancionatorio propuesto. Para la Institución ello no resultó novedoso dado que, la conducta de las mismas, al no abonar las multas impuestas y utilizar todo tipo de mecanismo recursivo para evitar su pago, revela una desconsideración a los usuarios. En cuanto al Plan de Inversiones, las empresas presentaron montos muy diferentes entre sí, es por ello que se indicó que el Ente debía evaluarlos, aceptarlos o bien exigir mayores montos de inversión.

Se solicitó al ENRE que analice y evalúe los costos

presentados por las distribuidoras sobre los cuales efectúan las propuestas tarifarias, de manera tal de autorizar o no su reconocimiento.

A modo de ejemplo, EDESUR pretendió trasladar mayores costos por la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor, por mayores exigencias de información, por exigencias medioambientales y por calidad de producto técnico.

Respecto a la tarifa social manifestamos que, si bien se habían efectuado modificaciones, aún no fue receptado el caso de usuarios que cuenten con certificación negativa de la ANSES y por otro lado cuestionamos la exigencia de \$ 300 para efectuar el cambio de titularidad para poder acceder a la tarifa social. Se recibieron reclamos de usuarios que no podían afrontar el pago del servicio y no cuentan con ese dinero para proceder al cambio de titularidad y solicitar la tarifa social.

En el material de consulta observamos que las distribuidoras manifestaron que ante los incumplimientos del concedente (tarifas y RTI) existía un pasivo regulatorio que no fue incluido en la propuesta realizada al Ente. Sobre esto manifestamos que, el Estado Nacional subsidió a las distribuidoras y no fue transparentado el monto. Consideramos que se debía conocer el monto total percibido y el destino de los mismos. Por otra parte, recordamos que al momento de realizarse el Informe de Justificación para renegociar el contrato de concesión (2005) se adeudaba en concepto de multas: Edesur S.A. \$ 46.4 millones y Edenor S.A. \$ 92.9 millones ¿Cuál es el monto adeudado en concepto de multas impagas desde el 2006 a la fecha? Ello, para conocer si efectivamente el Estado adeuda suma alguna y si corresponden los reclamos efectuados por las distribuidoras.

Por último, solicitamos que se avance sobre ley nacional de energía distribuida, que habilite a todos los usuarios del territorio nacional a la inyección de energía renovable a la red eléctrica, a cambio de beneficios en la tarifa eléctrica. Ya varias provincias del país cuentan un marco regulatorio para que usuarios residenciales, comerciales e industriales obtengan un descuento en el monto a pagar en sus facturas de luz. En caso de aprobarse la misma, deberían revisarse los cuadros tarifarios que reflejen esta incorporación.

Audiencia Pública RTI Transener y precio estacional de la energía en el Mercado Eléctrico Mayorista

El 14 de diciembre de 2016 se realizó la Audiencia Pública con el objeto de poner en conocimiento y escuchar opiniones sobre:

- a) el tratamiento de la determinación de los precios de referencia estacionales de la potencia y energía en el Mercado Eléctrico Mayorista, los valores resultantes y su evolución proyectada para los próximos años;
- b) el tratamiento de los criterios utilizados para la implementación del Plan Estímulo al ahorro de energía eléctrica, con incidencia en una disminución del precio estacional mayorista y para la definición del volumen de energía de los agentes prestadores del servicio público de distribución de electricidad a un precio caracterizado como de Tarifa Social.
- c) la propuesta tarifaria presentada por Transener S.A. para el próximo período quinquenal. Esta Institución participó en la Audiencia y en lo que refiere a la RTI de Transener S.A. se recordó que la Defensoría fue crítica en la Audiencia Pública en 2005 realizada para tratar la Carta de Entendimiento entre la empresa y la UNIREN en cuanto a la situación económico financiera de la empresa, el Plan de Inversiones y la falta de exigencia del pago de multas.

En el Decreto N° 134/15, a través del cual se declaró la Emergencia Energética, en lo que refiere al transporte de energía eléctrica, se advirtió que existían situaciones que afectaban la eficiencia operativa y la calidad del servicio por el riesgo asociado a los equipos de transmisión y transformación del Sistema de Transporte en Alta Tensión ante imprevistos, meteoros, atentados o fallas, que impliquen una afectación al abastecimiento de la demanda (en forma directa o limitando la capacidad de transporte; por las condiciones de saturación y una alta exigencia en algunas regiones en la red. Según se pudo observar en el material de consulta, la transportista pretendía percibir una compensación por daños y perjuicios. Sobre este punto, dijimos que la empresa firmó acuerdos con la Secretaría de Energía y el ENRE, que entre otras cuestiones reconocieron créditos por las variaciones

de costos, calculado por el IVC del Acta Acuerdo y la firma de una nueva Addenda con CAMMESA que incluyó el monto de los créditos que se generen y los intereses que correspondan hasta su cancelación. Por otra parte, se manifestó que se desconocía el detalle de las multas aplicadas, los montos y si las mismas fueron efectivamente abonadas

En cuanto a los precios en el Mercado Eléctrico Mayorista, lamentablemente no se debatió nada, sino que el Subsecretario de Energía Eléctrica en la Audiencia Pública puso en conocimiento de los presentes las decisiones ya adoptadas.

Con relación a la tarifa social ponderamos las modificaciones sobre la ampliación de los criterios de elegibilidad y de los criterios de exclusión. Sin embargo, insistimos nuevamente en que se incorporaren a los usuarios con certificación negativa de ANSES y solicitamos que la ampliación del volumen de consumo mensual dispuesta por la Res. S.E. N° 111/16 para la aplicación de la tarifa social para Misiones, Corrientes, Formosa y Chaco sea extendida a otras regiones del país, cuyas condiciones así lo requieran.

Por último, solicitamos que se analice la factibilidad de subsidiar directamente a los usuarios (demanda) beneficiarios de la tarifa social.

Tarifa Social para electrodependiente

Se promovió una actuación de oficio, ante la publicación de una nota periodística que dio cuenta que la familia de un menor que tenía que estar conectado las 24 horas a un concentrador de oxígeno para poder respirar, no podía abonar la factura del servicio de electricidad. El padre del menor solicitó ser incorporado al régimen de tarifa social y le fue denegado, toda vez que poseía un automóvil menor a quince años de antigüedad. Sobre este punto, se precisó que el rodado era utilizado para trasladar al menor con tubos de oxígeno y no podía utilizar transporte público.

Así las cosas, atento lo establecido en los artículos 3.2; 4; 6.2 y 23 de la Convención de los Derechos del Niño y el art. 7° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobadas por las Leyes Nros. 23.849 y 26.378 respectivamente y ambas Convenciones con jerarquía constitucional, se solicitó a la Subsecretaría de Coordinación de Políticas Tarifarias que in-

forme si en virtud de las particularidades del caso e independientemente que el titular del servicio posea un automóvil menor a quince años de antigüedad, se incorporaría al cliente al régimen de tarifa social, recibándose como respuesta que fue incorporado al mismo.

Riesgos a la seguridad pública por deficiencias en el tendido de la red

Se inició una actuación de oficio ante la carta de lectores publicada en el diario La Nación el 18/1/16, a través de la cual se informó que sobre la Av. Illia (ex Ruta 8) y Roberto Koch de Del Viso, provincia de Buenos Aires, existían tres columnas de hormigón de media tensión con crucetas de madera y cables para provisión de energía domiciliaria. Uno de esos cables fue derribado por un camión, torciendo también la cruceta Destaca que los días de lluvia se generan explosiones y que efectuó múltiples reclamos al ENRE y a Edenor sin obtener solución alguna.

Ante ello, se cursaron pedidos de informes al Ente Regulador y la distribuidora.

El ENRE informó que intervino en el caso librando los requerimientos pertinentes a la empresa y que posteriormente se había efectuado una inspección en la cual se concluyó que las instalaciones de la distribuidora se hallaban conforme a la normativa vigente para resguardo de la seguridad pública. Por su parte, la distribuidora informó que se renovó la línea convencional cambiándola por línea LAPE. Se tomó contacto con quien escribió la carta de lectores, quien confirmó que el problema se encontraba solucionado.

Intimaciones para suspender el servicio eléctrico por parte de EDES

La actuación se inició a raíz de la nota periodística publicada el 04/08/2016 en el diario Clarín que daba cuenta del envío, por parte de la empresa EDES de Bahía Blanca, de 9 mil avisos de suspensión del servicio de energía eléctrica por falta de pago. Se cursó una requisitoria al Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA), el cual informó que de acuerdo a la documentación aportada por la empresa EDES S.A., el 11/07/2016 la distribuidora registró en su sistema comercial 3371 movimientos, bajo el concepto de suspensiones y rehabilitaciones. De

esa cantidad, entre el 14/07/2016 y el 25/07/2016 fueron anuladas 2138 órdenes de servicio. En 256 casos, la empresa concretó suspensiones de suministros en los domicilios de consumo, motivados en la falta de pago de facturas emitidas por el servicio eléctrico. Ahora bien, en concepto de baja de suministro o retiro del medidor del domicilio de consumo se registraron 18 casos, motivados por la falta de pago de facturas. De los restantes casos, más de 700 fueron resueltos, quedando en situación normal. De lo antedicho se desprendía, conforme informaba OCEBA, que por las fechas en las cuales la empresa suspendió los suministros, ésta actuó de acuerdo a las medidas cautelares y judiciales vigentes en ese momento.

Asimismo, OCEBA describió una serie de acciones y medidas que dispuso durante el período de incertidumbre, a los fines de evitar posibles cortes de suministro, y agregó que luego de la Audiencia Pública que se celebró el 28/07/2016 en la ciudad de Mar del Plata, emitió un instructivo referente a la metodología de facturación de los cuadros tarifarios aprobados mediante la Resolución MlySP N° 22/16, el cual sería aplicable hasta que se resolviesen las causas judiciales en trámite, o así lo decidiera la Autoridad de Aplicación.

Servicio de Agua y Saneamiento

Incremento en la facturación del servicio. A raíz de la publicación en el Boletín Oficial del 1° de abril de 2016, de la Disposición N° 62 del subsecretario de Recursos Hídricos, mediante la cual se aprobaron los nuevos cuadros tarifarios para el servicio de agua potable y cloacas, se promovió una actuación de oficio.

En razón de las modificaciones introducidas por la citada Disposición y con el objetivo de efectuar un seguimiento de las nuevas tarifas y del programa de tarifa social, se solicitaron informes a la empresa Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA), al ERAS y a la Subsecretaría de Recursos Hídricos de la Nación.

Cabe destacar en este punto, que en la nota que enviamos a la citada Subsecretaría, indicamos que el esquema tarifario vigente resultaba distorsivo y carente de razonabilidad, por lo que posibilitaba profundas inequidades entre los usuarios del servicio, y sugerimos, con relación a la Comisión de Trabajo convocada por la Disposición SSRH N° 62/16, para la elaboración de una propuesta de modificación del Régimen Tarifario, sugerimos que se extremaran los recaudos a los fines

de lograr una reforma del régimen, antes de la finalización de 2016. Ello, con el fin de lograr tarifas justas y razonables; en un régimen que contuviera incentivos para racionalizar el uso del agua y que eliminara el antiguo criterio de consumo presunto en función de la superficie, zona, calidad y antigüedad del inmueble, y que distinguía a los usuarios residenciales de los no residenciales.

Asimismo, consideramos que la estructura tarifaria debía asegurar el acceso de toda la población a los servicios básicos de agua potable y saneamiento, indispensables en la vida y salud de los habitantes de una comunidad, toda vez que nos encontrábamos en presencia de derechos humanos fundamentales y por último, señalamos que la política tarifaria debía perseguir que la estructura y nivel tarifario fueran entendidos por todos los usuarios, hecho que hasta ese momento no se cumplía.

La empresa AySA informó, con relación a la solicitud de Tarifa Social, que durante abril y mayo de 2016, registró 51.489 consultas de resolución inmediata vinculadas a la modificación tarifaria.

Agregó que entre el 01/04 y el 06/06/2016 remitió al ERAS 87.297 solicitudes del Beneficio de Tarifa Social, todas ellas tramitadas y canalizadas a través del aplicativo on line dispuesto por el ERAS, el cual concentraba la totalidad de las solicitudes del beneficio para los usuarios.

El ERAS informó, también en referencia a la Tarifa Social, que al 02/06/2016 había registrado un total de 78.337 solicitudes de tarifa social aprobadas, mientras que el total de pedidos rechazados fue de 3.417. Al respecto, agregó cuadros ilustrativos que daban cuenta de la cantidad de reclamos recibidos en ese Ente, de usuarios que cuestionaban el incremento en las facturas de AySA, y de las solicitudes de inclusión en el Régimen de Tarifa Social registradas.

En lo relativo a los criterios aplicados a fin de otorgar o denegar la Tarifa Social, el ERAS indicó que en un todo de acuerdo con la Disposición SSRH N° 16/14, y la Resolución ERAS N° 19/16, el Criterio de inclusión del Programa de Tarifa Social para la modalidad Usuarios Residenciales toma en consideración el Ingreso Disponible del Hogar.

Para su cálculo se computan los ingresos nominales de todos los integrantes del hogar, descontándose los gastos de vivienda (impuestos, expensas, alquiler) y salud (cobertura médica, medicamentos). Finalmente, el ERAS indicó que para obtener el descuento por Tarifa Social, el ingreso disponible del hogar no debe superar el tope esta-

blecido para la cantidad de personas que lo componen, de acuerdo al siguiente detalle:

| Cantidad de personas que integran el hogar | Tope máximo de ingreso disponible |
|--|-----------------------------------|
| 1 | \$9918 |
| 2 | \$14877 |
| 3 | \$19836 |
| 4 | \$24795 |
| 5 | \$29754 |

Estas cifras corresponden a junio de 2016.

Por su parte, la Subsecretaría de Recursos Hídricos informó en su primera respuesta, que la Disposición SSRH N° 62/2016 eliminó los subsidios establecidos sobre la base de los zonales en marzo de 2014 mediante Resolución SSRH N°4/14, y elevó el "Coeficiente de Modificación K" al actual valor de 16,1937 que corresponde a los costos operativos y de mantenimiento para el 2016.

Del informe recibido surgió además, que la Subsecretaría de Recursos Hídricos envió una nota a la Comisión de Trabajo convocada por el artículo 11 de la Disposición SSRH N° 62/16, integrada por representantes del ERAS, de la APLA, de AySA y de la SSRH, para elaborar una propuesta de modificación del Régimen Tarifario de la Concesión de AySA, la que ya se encontraba trabajando y en la que detallaba las instrucciones a las que deberían ajustarse las tareas técnicas de la Comisión de Trabajo.

Entre esas instrucciones se hallaba la propuesta de la modificación del régimen tarifario, que debería ser presentada a la Subsecretaría el 30/09/2016.

Transcurrido un plazo, solicitamos la actualización de esta información a la Subsecretaría de Recursos Hídricos, la que indicó que la Comisión de Trabajo desde sus primeras reuniones se abocó al análisis de los distintos tipos de problemas que se detectaron en el Régimen Tarifario vigente, así como la incidencia recíproca que los distintos índices tienen sobre las tarifas y la cobertura de los costos de prestación. El tratamiento de esas cuestiones enfrentó dificultades y complejidades propias de la evaluación de un sistema aplicado en diferentes circunstancias a lo largo de los años,

desde su aprobación al presente.

Agregó además que en el ámbito de la Comisión se plantearon y analizaron aspectos relativos al Régimen de Tarifa Social, con el objeto de fortalecer y aumentar los recursos del Programa de Tarifa Social que administra el ERAS, a fin de atender la demanda de ese beneficio para aquellos usuarios que presentan dificultades para abonar las facturas, e incluir a distintas clases de usuarios que hoy no se encuentran incluidos. Esas consideraciones dieron lugar al dictado de la Disposición SSRH N° 161/16, por la que se encomendaba al ERAS el dictado de la reglamentación que estableciera medidas destinadas a adaptar o modificar el criterio aplicable hasta ese momento conforme al Reglamento vigente. Esta disposición fue luego complementada por la Resolución ERAS N° 30/2016, que debía establecer las condiciones de aplicación de la tarifa social para Usuarios No Residenciales.

La tarea de la Comisión de Trabajo se concentró además en cuestiones relativas a los coeficientes zonales y su incidencia en la recaudación de la empresa, conforme a lo dispuesto en los artículos 5° y concordantes de la Disposición SSRH N° 62/16.

Con relación a la Audiencia Pública programada, se informó que circunstancias posteriores al dictado de la Disposición SSRH N° 62/16 y las impugnaciones presentadas ante diversos tribunales, determinaron que la tarea de la Comisión también se dirigiera a analizar los fundamentos de los distintos reclamos y las decisiones judiciales resultantes. En este contexto, la Resolución del Juzgado Contencioso Administrativo Federal N° 9, de octubre de 2016, rechazó la medida cautelar interpuesta por usuarios indicando que la falta de Audiencia Pública no había vulnerado la exigencia de participación ciudadana invocada por respaldo constitucional, dado que la Sindicatura de Usuarios del ERAS había tenido oportunidad de intervenir y ser debidamente informada de las medidas a adoptar, afirmando que "...no se evidencia la presunta vulneración al derecho a la participación ciudadana invocado por la aquí actora...".

Esa decisión judicial posibilitó y amplió –en el ámbito de la Comisión de Trabajo– la consideración de otras alternativas de información y consecuente participación de los usuarios en las decisiones relativas a la modificación del Régimen Tarifario, regulación de Tarifa Social y medidas complementarias.

Estos fueron algunos de los aspectos salientes abordados por la Comisión en la primera etapa,

encontrándose en la actualidad analizando las diversas y complejas cuestiones que deben atenderse para abordar la adecuación del Régimen Tarifario de AySA, tendiente a avanzar en la micromedición de los consumos, con el objetivo principal de racionalizar el uso del servicio. De esta forma, la Comisión informó que se encontraba evaluando las opiniones de técnicos y especialistas, e intercambiando consultas con las autoridades superiores, razón por la cual debieron ampliarse los plazos oportunamente fijados.

Falta de agua en Bernardo de Yrigoyen, provincia de Misiones

Se inició la actuación ante la nota periodística publicada en el portal del diario "Territorio Digital" del 03/02/2016 que dio cuenta de la falta de agua en varios parajes situados cerca de la Ruta Nacional N° 14, y las Rutas provinciales N° 20 y 17, razón por la cual quienes habitaban en la zona debían caminar kilómetros con baldes y bidones para obtener agua ya sea para consumo personal, o para riego.

Se cursaron requerimientos al Ministerio de Hacienda, Finanzas, Obras y Servicios Públicos del Gobierno de la provincia de Misiones, y a la Secretaría de Obras Públicas del Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda.

La respuesta remitida por la Secretaría de Obras Públicas, arrojó que el Ente Nacional de Obras Hídricas de Saneamiento (ENOHSA), a través del Programa de Asistencia en Áreas con Riesgo Sanitario (PROARSA) había iniciado la ejecución de obras para el Abastecimiento de Agua Potable a Comunidades del Municipio de Bernardo de Irigoyen, las que constaban de la instalación de 24 mil metros de cañería para distribución de agua potable en varias Colonias.

Señaló a demás que, dentro del mismo proyecto se hallaban en ejecución trece perforaciones para la extracción de agua apta para consumo humano (una para cada Colona, Paraje o Barrio), conjuntamente con un Tanque elevado de PRFV de 10 metros de altura, con capacidad de 5 a 30 m3, según el caso. La obra incluía la provisión de tablero de comando, montaje de electrobomba de 1,5 HP sumergible monofásica y línea de impulsión entre esta última y cañería de subida al tanque.

Para llevar adelante ese emprendimiento, en enero de 2015 se había suscripto un Convenio Único de Colaboración y Transferencia entre el ENOHSA y la Municipalidad de Bernardo de Irigoyen, previ-

endo un plazo de 365 días.

Toda vez que el plazo aludido se encontraba vencido, a través de la Gerencia Técnica del Ente se había solicitado al Municipio la documentación que deberían presentar para continuar con el financiamiento otorgado, habiéndose comprometido el Municipio a presentarlo a la mayor brevedad. Transcurrido un plazo prudencial, se dio intervención al ENOHSA, el cual informó haber cursado una nota al Intendente de Bernardo de Irigoyen para que presentara determinada documentación que resultaba indispensable para continuar con el PROARSA y Plan Más Cerca.

Posteriormente, solicitamos informes al Municipio en cuestión, el cual confirmó que se estaban realizando obras de pozos perforados en esa localidad, y zona de influencia (trece pozos en total). En cuanto a la información solicitada por el ENOHSA, el Intendente indicó haber remitido esa documentación en mayo de 2016, la que fue considerada insuficiente, por lo que se dispuso una inspección in situ, la que se efectuó el 09/12/2016, y que el inspector actuante presentó su informe ante el ENOHSA el 29/12/2016, el cual se encontraba (conforme lo conversado telefónicamente con el Intendente) en etapa de consideración y resolución.

Finalmente, el Intendente de Irigoyen indicó que a enero de 2017, las obras se encontraban paralizadas, ya que la empresa contratista no continúa con las obras por la falta de pago de los certificados de obras correspondientes. Se agregó también copia de la presentación efectuada por el Municipio ante el ENOHSA.

Por ello, se cursó una nueva requisitoria al citado Ente, el cual se encuentra pendiente de respuesta.

Presencia de glifosato en el agua

En atención a la nota periodística emitida por la FM Activa Vera 100.9, que dio cuenta de la presencia de glifosato en el agua que provenía de la red, en la comuna Pedro Gómez Cello, departamento de San Justo, provincia de Santa Fe, se promovió la presente actuación y se solicitó información al Ente Regulador de Servicios Sanitarios de la provincia de Santa Fe.

El organismo aludido informó que de acuerdo a los últimos controles realizados por la Gerencia de Control de Calidad en la perforación que proveía de agua a la localidad de Pedro Gómez Cello, no se detectó presencia de plaguicidas, incluido glifosato.

Al respecto agregó que el prestador del servicio en la citada localidad de Pedro Gómez era la Cooperativa de Provisión de Obras y Servicios Públicos y Asistenciales, Vivienda y Crédito de Vera y Pintado y La Camila Ltda., la cual distribuía agua por red a través de aproximadamente 150 conexiones domiciliarias.

Finalmente, el Ente señaló que la calidad del agua suministrada, adecuadamente desinfectada, cumplía con los Límites Obligatorios y Máximos Tolerables establecidos en la normativa vigente para los parámetros físico-químicos, bacteriológicos y plaguicidas, y adjuntó sendas planillas con los resultados de los análisis realizados sobre muestras extraídas de tres pozos en marzo y agosto de 2016. Cuestionamientos a facturación en forma global a los consorcios En 2015 se inició una actuación de oficio ante la comunicación efectuada por un ciudadano en la que manifestó su disconformidad con el cambio de facturación a los consorcios por parte de AySA. Concretamente se indicó que la facturación se emitirá a nombre del consorcio salvo que las unidades posean o tengan factibilidad técnica de una conexión propia o exclusiva. Ello con fundamento en lo dispuesto en el artículo 5, Capítulo I, Anexo E –Régimen tarifario- del Marco Regulatorio, Ley N° 26.221.

A partir del nuevo marco regulatorio, parecería ser que se insiste en facturar de manera global a los consorcios. En atención a ello, y tomando en cuenta que la facturación global obliga al consorcio a responder por la totalidad de las unidades funcionales de cada inmueble, en 2015 se cursó un pedido de informes al Ente regulador para que informe si esa circunstancia beneficia sólo a la empresa en detrimento de los intereses económicos de los usuarios. Ello por cuanto en el supuesto que existan usuarios que no abonen su cuota parte de la factura, los restantes usuarios, a los fines de evitar el corte de suministro, deberán asumir esas sumas adeudadas. El Ente Regulador informó que de la normativa vigente surge de forma categórica que la facturación única al consorcio está autorizada por la legislación vigente. En cuanto al perjuicio que un copropietario podría tener resultaría de la mora de otro copropietario en el pago de las expensas en el debido momento, lo cual forma parte del giro normal de las circunstancias que se dan en todos los inmuebles regidos bajo el sistema de la ley de propiedad horizontal, cuyo remedio existe conforme la operatividad de los intereses aplicables en la materia.

Se citó un fallo de una acción que tramitó en el

Juzgado Contencioso Administrativo Federal N° 11, en el que un consorcio de propietarios solicitó que se declare la inconstitucionalidad e inaplicabilidad del art. 5, capítulo 1°, anexo E en cuanto permite a AySA facturar en forma unificada a los inmuebles sujetos al régimen de propiedad horizontal. Entendió el tribunal que es la mora de los consorcistas la causa del perjuicio al consorcio y esta situación particular del demandante no es suficiente argumento para tacha de inconstitucional una norma destinada a la comunidad. El Consorcio no apeló la decisión del tribunal. Atento el cambio de autoridades producido el 10 de diciembre de 2015 y toda vez que los temas relativos a la prestación del servicio de agua potable quedaron en la órbita del Ministerio del Interior y Viviendas, se puso en conocimiento del nuevo Ministro todos los antecedentes de la cuestión y se solicitó información relativa a la posible modificación.

Las nuevas autoridades, en respuesta a la requisitoria formulada, reiteraron la información oportunamente enviada y mantuvieron los criterios sobre la facturación global a consorcios. Se cursó un nuevo pedido de informes al Secretario de Obras Públicas, a fin de que informe de qué manera se opera la incorporación al Régimen de Tarifa Social, a aquellos usuarios que residen en inmuebles en los cuales la empresa factura al consorcio. La Secretaría remitió el informe proporcionado por AySA, quien indicó que el monto correspondiente al beneficio de la tarifa social se informa en la hoja 2 de la factura, bajo el título "Detalle de Unidades" en el renglón correspondiente a la Unidad beneficiaria y en la columna "otros cargos".

Servicio de Transporte Automotor de Pasajeros y Servicio Ferroviario

En cuanto al servicio de transporte de pasajeros de larga distancia y ferroviario de pasajeros se recibieron reclamos vinculados con la falta de otorgamiento de la tarifa social en el transporte, la falta de entrega de pasajes gratuitos para personas con discapacidad; pérdidas de equipajes; suspensión de servicios, entre otros. Se destaca que se cursaron pedidos de informes a la CNRT, organismo que hace varios años demora en brindar respuestas a los pedidos de informes cursados, como así también a los propios usuarios damnificados.

Tarifa Social SUBE

En la Institución se recibieron varios reclamos de usuarios que solicitaron la tarifa social, que les fue denegada por el Sistema Único de Boleto Electrónico (SUBE), a través de Nación Servicios, u carácter de Agente de Administración y Gestión del Sistema. Dentro de esos casos se encontraba el de una ciudadana de la provincia de Buenos Aires, con Certificación Negativa de la ANSES, y sin ingresos fijos (ya que vivía de trabajos esporádicos). En otro caso, la solicitante invocaba dos condiciones para solicitar tarifa social: jubilada y discapacitada, sin embargo, la tarifa social le fue denegada por no figurar en los registros de la ANSES por ser jubilada de otra Caja. Otro de los reclamos planteados, era el de una señora que percibe una pensión de Prefectura Naval de \$ 3735,55.- a quien también se le denegó la tarifa social por idéntico motivo al caso anterior.

Otro de los planteos lo realizó un hombre que trabajaba de lunes a sábados realizando tareas de limpieza en un edificio y que cobraba la suma de \$3973 bajo el convenio de maestranza, y que abonaba \$3000 por una habitación en un hotel. En este caso también le fue denegada la tarifa social. Efectuada la pertinente investigación, la misma arrojó que a través de la Resolución N° 975/2012 del ex Ministerio del Interior y Transporte, se dispuso la aplicación de Tarifa Social para los usuarios del sistema de transporte público automotor y ferroviario que posean tarjetas SUBE. En el artículo 5° de la referida norma se determinaron como grupos beneficiarios de las tarifas con atributo social los siguientes: Jubilados y Pensionados; Beneficiarios de la Asignación Universal por Hijo; Beneficiarios de la Asignación por Embarazo; Beneficiarios del Programa Jefes de Hogar; Personal del Trabajo Doméstico, Veteranos de la Guerra de Malvinas; Beneficiarios del "Programa de Respaldo a Estudiantes Argentinos" (PROGRESAR); Beneficiarios del "Programa Ingreso Social con Trabajo"; Beneficiarios de Pensiones No Contributivas; Monotributistas Sociales inscriptos en el Registro Nacional de Efectores de Desarrollo Local y Economía Social (REDLES); Otros Beneficiarios que se establezcan en el futuro.

Finalmente, para poder gozar del beneficio, los usuarios deben poseer la Tarjeta SUBE debida-

mente personalizada con el atributo social y/o el grupo de afinidad que le corresponda.

Por su parte, la Resolución N° 46/2016 del Ministerio de Transporte fijó los nuevos cuadros tarifarios vigentes a partir del 8/4/2016.

Al solicitar informes a la empresa Nación Servicios, ésta se limitó a interpretar si los casos planteados se encontraban o no contemplados dentro de los grupos arriba descritos, deslindando su responsabilidad respecto de la inclusión u omisión de potenciales beneficiarios del beneficio,

en la base de beneficiarios de ANSES. También señaló que "Nación Servicios ha participado al Ministerio de Transporte de la Nación acerca de los casos que son materia de reclamo con el objeto de dar prioridad a la creación de la base de datos única que permita la implementación del sistema, manteniendo la gratuidad". Asimismo, Nación Servicios indicó "Vale destacar que los usuarios pertenecientes a grupos beneficiarios se encuentran individualizados a partir de los registros de la ANSES, según la Resolución N° 46/2016 del Ministerio de Transporte. Si considera que debe ser agregado a dicho Registro, deberá elevar su solicitud al Ente en cuestión (ANSES)".

Por otra parte, en respuesta a un pedido de informes que esta Institución cursó al Ministerio de Transporte de la Nación a efectos de conocer los motivos por los cuales no se incluyó a quienes se encuentran percibiendo Seguro de Desempleo dentro de los beneficiarios de tarifas con atributo social, el citado Ministerio adjuntó un informe elaborado por la Subsecretaría de Gestión Administrativa de Transporte, del cual surge que "sin perjuicio de haberse priorizado en esta primera etapa a otros grupos beneficiarios, tanto desde la Secretaría de Gestión de Transporte como desde Nación Servicios Sociedad Anónima se están considerando las exigencias planteadas por los usuarios en virtud de sus diversas realidades, a efectos de evaluar los reclamos y, en su caso, de conformidad con la partida presupuestaria asignada para el ejercicio 2016, sumar grupos de afinidad o atributos sociales a los beneficiarios de la tarifa social establecidos por el artículo 5° de la Resolución N° 975/12 del Ministerio del Interior y Transporte".

De lo hasta aquí expuesto surgió con claridad la existencia de grupos que se encontraban excluidos del beneficio de la tarifa social, a pesar de re-

sultar indudable la necesidad que tienen de contar con la misma. Para el colectivo reseñado, el servicio de transporte constituye un elemento de vital importancia para esas personas puedan desarrollar su vida cotidiana, y en su caso, cumplir con sus compromisos laborales, obtener un trabajo o bien gozar efectivamente de un derecho que por ley les corresponde y que no se les concede por errores u omisiones ajenos a su voluntad, y que deberían ser subsanados inmediata y directamente por la propia Administración Pública Nacional. Así las cosas, deberían incluirse dentro de los beneficiarios de tarifa social, como mínimo, a quienes perciben el seguro de desempleo, a quienes se encuentren sin empleo (y que no perciban seguro de desempleo), a aquellos beneficiarios de jubilaciones y pensiones que no sean de la ANSES, a quienes perciban haberes mensuales inferiores a un Salario Mínimo Vital y Móvil, y a todos aquellos que fundamenten y acrediten su necesidad de contar con tarifa social. La demora o negativa del otorgamiento de la tarifa social para el servicio público de transporte a quienes la solicitan, provoca un enorme perjuicio en la economía del usuario.

En este contexto, cabe agregar que esta Institución ha creado el "Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030", a fin de colaborar con las Naciones Unidas y con las autoridades públicas de nuestro país en el seguimiento y evaluación de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible para el efectivo cumplimiento de las 169 metas por parte del Estado Nacional. En el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el N° 11 propone: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. Esta meta apunta a proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial para 2030, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación vulnerable, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.

Por las razones señaladas, y a los fines de garantizar debidamente la protección de los derechos de los usuarios y ciudadanos del país, se exhortó al señor Ministro de Transporte de la Nación que disponga las medidas que resulten necesarias a

efectos de que, a la mayor brevedad, se incorporen como dentro de los grupos beneficiarios de tarifa social a quienes perciben Seguro por Desempleo, a jubilados y pensionados que no cobren a través de la ANSES, a quienes se encuentren sin ingresos fijos, a quienes perciban sumas mensuales inferiores a un Salario Mínimo Vital Móvil, y a todas aquellas personas que justifiquen y acrediten la necesidad de contar con este beneficio. Ante la falta de respuesta por parte del citado Ministro a la exhortación efectuada, a pesar de las varias re-iteraciones, se remitió una nota al señor Jefe de Gabinete de Ministros poniéndolo en conocimiento de los hechos ocurridos, nota que a diciembre de 2016 se encontraba, pendiente de respuesta.

Inconvenientes con la adquisición y carga de la Tarjeta SUBE

Como consecuencia de las consultas recibidas en la Institución por usuarios de servicios de transporte que plantearon la imposibilidad de cargar sus tarjetas el día 03/05/16, entre las 19 y las 22 hs. aproximadamente, y sumado a los mensajes en las redes sociales, que daban cuenta de usuarios que se habían visto impedidos de viajar por no poseer Tarjeta SUBE y no poder encontrar puntos de venta de tarjeta y/o de recarga, se inició una actuación de oficio y se cursó un pedido de informes a la empresa Nación Servicios, en su carácter de Agente de Administración y Gestión del Sistema. Nación Servicios, informó que corroboró que el 03/05/2016, no hubo problemas con el funcionamiento del sistema. Asimismo, informó que ante la decisión de SBASE (autoridad de aplicación de la Red de Subterráneos) de finalizar la venta de Subtepass en sus boleterías, la empresa se puso a disposición del referido organismo a los fines de colaborar con la venta de Tarjetas SUBE en las boleterías explotadas por Metrovías, así como las alternativas que la concesionaria considere apropiadas para asegurar la mejor atención posible a los usuarios.

Atento el contenido de la respuesta brindada por parte del SUBE, se cursó otra requisitoria a Subterráneos de Buenos Aires.

Mientras se hallaba pendiente la recepción de la respuesta, en distintos medios de comunicación se difundió que a partir del 08/11/2016 se vend-

erían en las boleterías del subte las tarjetas del SUBE, a la vez que se colocarían nuevas máquinas de recarga en todas las estaciones, cumpliéndose el objetivo propuesto al iniciar la actuación de oficio.

No obstante lo antedicho, posteriormente se recibió la información solicitada a SBASE, brindando un pormenorizado análisis de los aspectos positivos del sistema de migración de Subtepass a las tarjetas sin contacto. Entre ellos, indicó que la citada tarjeta representaba un mecanismo obsoleto, y que los usuarios de esta tarjeta representaban un 4% de los usuarios, ya que el restante 96% lo conformaban los pasajeros que utilizaban el SUBE y Monedero (datos de abril de 2016). SBASE indicó además que las tarjetas sin contacto respetaban los parámetros ecológicos en mayor medida, reduciendo considerablemente el uso de cantidades significativas de papel. Asimismo, agregó que la migración del sistema permitía beneficiar a los pasajeros con descuentos progresivos y acceso al servicio de forma eficiente. En este contexto, SBASE brindó un detalle de la campaña de comunicación iniciada el 01/04/2016 a efectos de brindar adecuada información a la población a fin de que los usuarios tomaran los recaudos necesarios para realizar un correcto uso del servicio.

Finalmente, Subterráneos de Buenos Aires señaló, en cuanto a la venta de tarjetas SUBE en boleterías, que realizó todas las gestiones con los distintos actores involucrados, Metrovías S.A., Nación Servicios S.A. y SBASE, y que a partir del 8/11/2016 los usuarios podían adquirir tarjetas SUBE en las boleterías de la Red.

Faltante de Tarjetas SUBE

Se promovió una actuación de oficio en junio de 2016, ante diversas quejas vinculadas con el faltante de tarjetas SUBE en distintas bocas de expendio. Se cursó un pedido de informes a Nación Servicios S.A., quien informó que en el marco de abastecimiento de tarjetas a los comercios situados en el Área Metropolitana de Buenos Aires y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, son las Redes de Venta quienes mantienen contacto directo con los mismos y quienes se encargan de la distribución correspondiente. Asimismo, las Redes presentan trimestralmente planes mensuales, infor-

mando la cantidad de tarjetas que van a adquirir y se cumplieron las estimaciones.

Por último, se indicó que en el caso de acudir a un comercio y este no tenga stock de tarjetas, los usuarios pueden realizar las denuncias pertinentes a través de la página web de SUBE o en los centros de atención.

Presunta suspensión del tren universitario Se inició una actuación de oficio ante la publicación de una nota periodística en la que una junta vecinal que trabaja por la reactivación ferroviaria denunció una posible suspensión del denominado Tren Universitario que realiza su recorrido desde la estación de trenes de La Plata hasta el Policlínico General San Martín. Asimismo, solicitaron la ampliación del recorrido.

En atención a ello, se cursó un pedido de informes a la Operadora Ferroviaria S.E., a fin de que informe sobre la veracidad de la suspensión como así también si resultaba técnicamente posible ampliar el recorrido del tren para que el mismo llegue a zonas aledañas a Los Hornos, Altos de San Lorenzo y conectar con todos los hospitales de la región, el centro de la ciudad de La Plata y el bosque. La empresa informó que no estaba prevista la suspensión del servicio denominado Tren Universitario ni se estaba evaluando la ampliación del recorrido para zonas aledañas.

Servicio de Transporte Aerocomercial

Con relación al servicio de transporte aerocomercial, los reclamos que se recibieron fueron por extravío o daños en el equipaje, pedido de reconocimiento de gastos provocados por la cancelación o reprogramación de vuelos. Se resalta que en primera instancia se asesoró a los interesados, indicándoles el procedimiento que deberían cumplimentar a efectos de canalizar adecuadamente su reclamo. También resulta oportuno señalar que, en este servicio, las indemnizaciones se encuentran tabuladas por normas internacionales a las que adhirió la República Argentina, por lo que, en el caso de no hallarse conforme con el monto de la indemnización, los pasajeros deben, ineludiblemente, recurrir a la vía judicial.

Por último, no podemos dejar de mencionar, la excesiva demora de la ANAC en responder los pedidos de informes cursados, como así también la

falta de información al usuario que los contacta para conocer el estado de su reclamo.

En aquellos casos en que la ANAC, a pesar de las reiteraciones cursadas no remitió respuesta, se puso en conocimiento del Ministro de Transporte de la Nación como Organismo superior la situación.

Falta de sistema de aterrizaje instrumental (ILS) en el aeropuerto de Catamarca Se inició una actuación de oficio ante una noticia periodística que dio cuenta de la falta de ILS en el Aeropuerto de Catamarca, situación que, en casos de llovizna o condiciones climáticas desfavorables, generó la suspensión de vuelos, con el consecuente perjuicio a los usuarios.

Habiéndose cursado un pedido de informes a la ANAC, la misma informó que se estaba elaborando el Plan Nacional de Navegación Aérea, el cual es conformado de acuerdo a los lineamientos del Plan Regional de Navegación Aérea CAR/SAM y Plan Mundial de Navegación Aérea OACI. Asimismo, se contaba con el Plan de acción para las mejoras en los sistemas de comunicación, navegación y vigilancia para satisfacer los requisitos a corto y mediano plazo para las operaciones en ruta y área terminal, en el cual figuraba la instalación de un sistema ILS/DME en el Aeropuerto de Catamarca.

De igual manera, se cursó un pedido de informes a la Dirección General de Control de Tránsito Aéreo de la Fuerza Aérea Argentina, quien indicó que se estaban iniciando las gestiones para instalar ILS durante el 2016 y 2017, en los siguientes aeropuertos: Neuquén, Tucumán, Villa Reynolds y Sauce Viejo (reemplazo), San Luis, Catamarca, Reconquista y Viedma (no existente).

Por otra parte, se indicó que desde abril de 2016, la empresa de Navegación Aérea S.E. comenzó a percibir la tasa de aterrizaje y protección de vuelo, por lo que los emprendimientos serán llevados adelante por esa empresa.

En atención a la respuesta recibida, se cursó un requerimiento a la empresa estatal quien indicó que desde el 1° de agosto de 2016 se realizó un exhaustivo análisis sobre el estado de situación de cada aeropuerto del país y trazado un plan de prioridades, ya que el sistema de radioayudas tiene una antigüedad media nacional de 22 años (10 o 15 años máximo recomendado) lo que provoca

fallas repetitivas en las operaciones de vuelo. Del análisis surge la necesidad imperiosa de instalar un sistema de ILS en el aeropuerto de Catamarca. El análisis surgió a partir de datos estadísticos que indican un alto nivel de demoras y cancelaciones, especialmente durante los meses de junio, julio y agosto por no contar con dicho sistema. La puesta en funcionamiento del sistema de ILS fue prevista para el segundo semestre del 2017.

Falta de respuesta a una recomendación por parte de la ANAC

Por Resolución D.P. N° 91/13, se recomendó al ex Administrador de la ANAC, que inicie un sumario administrativo a fin de investigar la responsabilidad que pudiera tener personal del Organismo Nacional, con relación a la aprobación, a través de la Dirección Nacional de Transporte Aéreo, de los vuelos de la empresa Andes Líneas Aéreas, Airbus 320, matrícula EC- JGM y EC-LLJ, durante los días 05 y 17 de Enero de 2012, toda vez que las aeronaves no estaban insertas en el Anexo I del CESA de la empresa transportadora.

Se cursaron reiteraciones al ex Administrador de la ANAC y se realizaron gestiones oficiosas sin obtenerse respuesta alguna. Ésta situación fue puesta en conocimiento del ex Ministro de Interior y Transporte.

En 2016 y atento el cambio de autoridades en la ANAC, se remitieron los antecedentes de la recomendación y se cursaron pedidos de informes. La nueva gestión tampoco remitió información alguna, razón por la cual se puso en conocimiento del Ministro de Transporte de la Nación la situación descripta.

Servicio de Telecomunicaciones

Sobre este servicio persistieron los múltiples reclamos de usuarios por la excesiva demora en restablecer el funcionamiento del servicio telefónico y/o de internet, y en instalar nuevas líneas o incumplimientos en la solicitud de traslado de líneas.

En lo que refiere al servicio de telefonía celular, persistieron los reclamos por falta de señal, errores en la facturación, falta de adecuada información sobre los montos facturados y facturación

de servicios no solicitados como los denominados "sms premiums" y trivias.

Cabe destacar que el 4 de enero de 2016 fue publicado en el Boletín Oficial el Decreto N° 267/15, a través del cual se creó el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM), produciéndose la fusión de la ex Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (AFTIC) con la hasta entonces Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual (AFSCA).

El ENACOM absorbió las funciones de ambos Organismos citados, que fueron disueltos, y depende del Ministerio de Comunicaciones de la Nación.

Lamentablemente, a pesar de las modificaciones introducidas, se observó (al igual que en los años previos) una sistemática demora en responder a las requisitorias formuladas por esta Institución, lo que generó la elaboración de distintas misivas tanto al ENACOM, como al Ministerio de Comunicaciones, sin éxito en la mayoría de los casos.

Asimismo, se resalta que las licenciatarias del servicio telefónico, utilizan todos los mecanismos recursivos para incumplir las sanciones impuestas por la Autoridad de Control, demostrando así una total indiferencia para con los usuarios quienes persisten por años con los inconvenientes.

A modo ejemplificativo, se describen solo algunas de las actuaciones de mayor relevancia en materia del servicio de telefonía.

Falta de servicio telefónico

La actuación se inició a raíz de una carta de lectores publicada en el diario La Nación del 19/02/2016, que daba cuenta de los inconvenientes que un señor debía sortear a fin de lograr que Telecom Argentina S.A. retirara un módem de su domicilio, y entonces le habilitaran la línea para poder efectuar llamadas a celulares y al exterior.

El interesado contaba que era inquilino, y que la dueña poseía una línea control, y que había dado de baja el servicio de Arnet. Cuando el interesado solicitó (el 26/11/2015) el cambio de producto, le informaron que debían retirar el módem de manera previa a efectuar el cambio, por lo que el interesado solicitaba que pasaran a retirarlo. Según refería el firmante de la carta de lectores, había concurrido a la Oficina Comercial de la empresa, sita en Av. Las Heras y Agüero, C.A.B.A., a

efectos de devolver el módem, pero no se lo recibieron, por lo que permanecía a la espera de que la empresa se dignara a retirar el equipo.

Ante ello, el interesado cuestionaba que el Ente de Control tolerara actitudes como la comentada, sin aplicar multas a la empresa.

Ante ello, se inició la actuación de oficio y se cursó una requisitoria al ENACOM, a fin de indagar sobre los hechos planteados en la carta de lectores. Mientras se hallaba pendiente la respuesta del citado Ente, un integrante de la Institución se contactó telefónicamente con el usuario, quien informó que se solucionaron los problemas vinculados a la línea telefónica.

Caída de un poste telefónico

El 18/02/2016 se publicó en el diario Clarín, una carta de lectores que daba cuenta de la falta de funcionamiento de unas diez líneas telefónicas desde hacía seis meses, debido a la caída de tres postes en la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe, los cuales cortaron los cables que ingresaban a los domicilios de algunos vecinos. La suscriptora de la nota señalaba que se comunicaba dos o tres veces por semana con el Servicio de Reparaciones 114, preguntándose si habría alguna vez un ente regulador que defendiera a los usuarios.

Ante ello, promovimos una actuación de oficio y cursamos un pedido de informes al Ente Nacional de Comunicaciones, a efectos de que indicara las medidas que dispondría a los fines de solucionar a la brevedad los hechos expuestos por la interesada.

Al mismo tiempo, remitimos un correo electrónico a la firmante de la nota, a efectos de conocer si se habían producido novedades respecto de los hechos denunciados.

Si bien en julio de 2016, el ENACOM informó no haber podido individualizar la línea afectadas, en agosto del mismo año, la firmante de la nota respondió nuestro correo, confirmando el reemplazo de varios postes telefónicos, y el restablecimiento de las líneas afectadas, por lo que los vecinos de Theobald habían vuelto a contar con el servicio telefónico.

Falta de prestación del servicio

Otra de las actuaciones de oficio se inició como consecuencia de la carta de lectores publicada el 23/02/2016, en el matutino La Gaceta de la Provincia de Tucumán, donde una interesada planteaba la falta de solución al problema suscitado con Telecom Argentina S.A., a raíz de la falta de funcionamiento de su línea telefónica, agregando al mismo tiempo que durante el año sufrió continuas y largas interrupciones en la prestación del servicio telefónico.

Se cursó una requisitoria a la citada empresa, la que luego de solicitar una prórroga informó que, de acuerdo a sus registros, la línea telefónica en cuestión y el servicio de Arnet asociado a la misma se encontraban funcionando bajo parámetros de normalidad, registrándose consumos en ambas prestaciones. Asimismo, la empresa indicó que por política comercial realizaría una acreditación sobre la línea de \$500, la que se vería reflejada en la próxima o subsiguiente facturación, a partir de la aceptación de la propuesta.

Esa información escaneada fue remitida a la firmante por correo electrónico a la dirección consignada en la carta de lectores, sin haberse recibido comentarios por parte de la interesada.

Cuestionamientos por facturación de "servicios premium"

El día 09/03/2016 se publicó en el diario Clarín una nota periodística que daba cuenta de la presunta estafa a los usuarios de líneas de telefonía celular, que constaba en la facturación de los denominados "servicios premium", que no fueron solicitados ni aceptados. Si bien había habido un proyecto para reglamentar estos servicios, el mismo no prosperó, por lo que los usuarios se veían obligados a abonar estos servicios que no solicitaron ni aceptaron, o bien sufrir el descuento del crédito de sus teléfonos.

En atención a lo antedicho, se promovió una actuación de oficio y se cursó un pedido de informes al Ente Nacional de Comunicaciones, a efectos de que indicara qué medidas dispondría a los fines de evitar la facturación de servicios no consentidos por los titulares o usuarios.

El citado Organismo respondió la requisitoria

acompañando un Informe elaborado por la Dirección de Control y Fiscalización del ENACOM, del que surgió que el Servicio de Comunicaciones Móviles es prestado en régimen de competencia, por lo que sus precios son libres y de exclusiva responsabilidad de las licenciatarias. Ello, en función de las disposiciones que emanan de los pliegos y/o reglamentos respectivos para cada tipo de modalidad de servicio.

Al respecto, el artículo 34 del Reglamento General de Clientes del Servicio de Comunicaciones Móviles aprobado como Anexo I de la Resolución SC N° 490/1997, la facultad de la Autoridad Regulatoria de constituir excepcionalmente algún tipo de restricción al respecto.

El ENACOM indicó además que la relación de cada empresa con los usuarios se rige específicamente por las estipulaciones particulares sujetas a los términos y condiciones del contrato suscripto entre ellos, entre las que se encuentra el envío y recepción de SMS. Asimismo, el artículo 23 del ya citado Reglamento refiere a la confección de los contratos, describiendo la información mínima que los mismos deben contener, entre ellos, el inciso a) obliga a describir el plan de prestación del servicio: alcances y precios; y el inciso d) detalle de precios, abonos y demás servicios diferenciados.

Por su parte, la Resolución Conjunta N° 29/2014, de la Secretaría de Comunicaciones y N° 81/2014 de la Secretaría de Comercio, impone a las prestadoras la obligación de informar a los consumidores, en forma regular y gratuita, como mínimo y en relación con los SMS, el precio de su envío (ya sea dentro de los límites del Plan contratado, como su excedente, y dentro y fuera de la red, según su destino). Ello, conforme surge del artículo 1° inc. e) de la citada norma.

El inc. j) de la citada Resolución Conjunta establece que la información relacionada con las promociones ofrecidas por las prestadoras sea clara, veraz, sin ocultamiento ni exactitudes que puedan inducir a error o confusión respecto de la disponibilidad y características del servicio ofrecido, agregando el inc. k) que la información a suministrar, en forma regular y gratuita, también debe incluir todo otro cargo adicional para la utilización del servicio.

Por último, el ENACOM señaló que el artículo 28 del Decreto N° 267/2015 creó, en el ámbito del

Ministerio de Comunicaciones, la Comisión para la Elaboración del Proyecto de Ley de Reforma, Actualización y Unificación de las Leyes Nros. 26.522 y 27.078. Dicha Comisión deberá estudiar las reformas a ambas leyes, de modo tal de garantizar el acceso a la información, fomentar el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones, avanzar hacia la convergencia entre las distintas tecnologías disponibles, garantizar la seguridad jurídica para fomentar las inversiones en las infraestructuras y garantizar los derechos de los usuarios y consumidores. La actuación continúa en trámite.

Nuevo reglamento de telefonía celular

A raíz de la publicación en el Boletín Oficial, de la Resolución N° 6 – E/2016, del Ministerio de Comunicaciones, mediante la cual se declaraba la apertura del Procedimiento previsto en el Reglamento General para la Elaboración Participativa de Normas, en relación con el proyecto de Reglamento de Clientes de los Servicios Móviles, y por la cual se invitaba a la ciudadanía a expresar sus opiniones y propuestas con relación al Proyecto propuesto, se inició una actuación de oficio, y se envió una nota al ENACOM, haciendo conocer las observaciones por parte de la Institución.

En ese contexto, celebramos la apertura de este procedimiento para el dictado de un nuevo Reglamento ya que el vigente se elaboró casi veinte años atrás. Al respecto, recordamos que mediante la Resolución DP N° 31/2005, esta Institución recomendó a la entonces Secretaría de Comunicaciones, en carácter de Autoridad Regulatoria, y a los fines de garantizar debidamente los derechos de los usuarios de esos servicios en los términos del artículo 42 de la Constitución Nacional, que elaborara un nuevo marco regulatorio en materia de servicios de telecomunicaciones móvil, radiocomunicaciones móvil celular y de comunicaciones personales, contemplando la multiplicidad de situaciones que el mercado presentaba.

La resolución referida encontró fundamento en el crecimiento exponencial de las líneas de telefonía celular móvil en nuestro mercado. Consecuencia de ello, y aunque no debería haber resultado de esa manera, se observó una mayor cantidad de reclamos formulados por titulares y usuarios de

esos nuevos servicios.

Tal como se sostuvo en aquella oportunidad, era indispensable una modificación normativa que garantice debidamente los derechos de los usuarios. El servicio hoy cumple una función social diametralmente distinta al de sus inicios, toda vez que el mismo fue concebido como un artículo de lujo. En 1997, en un escenario distinto al actual, no se contemplaron situaciones y problemáticas que hoy, casi veinte años después, se presentan asiduamente. Si bien se trata de un mercado en competencia, no resulta menos cierto que ello de ninguna manera puede justificar una falta de protección de los derechos constitucionalmente consagrados en favor de los usuarios y consumidores. El hecho de que los usuarios puedan elegir libremente a su prestadora, no habilita en modo alguno, avalar una falta de especial cuidado de la parte más débil de la relación contractual, máxime si recordamos que hoy el servicio, en su modalidad de tarjeta prepaga, es utilizado por una gran cantidad de usuarios de escasos recursos.

En cuanto al Proyecto del Reglamento de Usuarios de los Servicios de Comunicaciones Móviles bajo análisis, fue opinión de esta Institución, que muchas de las problemáticas reseñadas fueron contempladas en el mismo, de manera tal de garantizar al usuario una debida protección a sus derechos. En este sentido, resultó acertada la modificación introducida a través del artículo 36 del Capítulo VIII, que establece que, en el caso de entrega tardía de la factura, en ningún caso se podrá cobrar recargo al cliente ni suspender el servicio por falta de pago durante este tiempo.

También fue alentadora la inclusión de un Capítulo dedicado al Crédito de los Servicios (Capítulo IX), en el cual se establece, en el artículo 37, que "Los prestadores que ofrezcan la modalidad de contratación prepaga total o parcial, deberán informar al cliente el plazo de vigencia de los créditos disponibles". Por su parte, el artículo 38 contempla una ampliación del plazo de duración del crédito, ya que dispone "El plazo de vigencia de cada carga de crédito para tales servicios no será inferior a 180 días corridos contados a partir de su acreditación. Los prestadores podrán ofrecer promociones u ofertas que impliquen una menor vigencia del crédito informando en cada caso la duración de dicho crédito. En caso de acumu-

lación de crédito, se debitarán en primer lugar, aquellos que posean un vencimiento más próximo". De manera complementaria y para finalizar el Capítulo, el artículo 39 asienta que, en el caso de rescisión contractual, el prestador deberá efectuar la devolución del saldo de los créditos efectivamente abonados por el cliente, dentro del plazo de treinta (30) días corridos contados a partir de la extinción del vínculo contractual. En ese caso, el cliente podrá solicitar su compensación con otros conceptos que el prestador tenga a su favor.

Las inclusiones de las disposiciones contenidas en el Capítulo comentado en los párrafos precedentes resultaron muy acertadas, ya que las cuestiones vinculadas con la carga de crédito eran causales de una gran parte de los reclamos de los usuarios (ya sea la pérdida del crédito por el vencimiento del plazo de vigencia, o bien la pérdida del crédito remanente en caso de baja del servicio).

Entendimos que es justa la inclusión, a través del artículo 55 del Capítulo XIV: Reclamos y Resolución de Controversias, de la prohibición a los prestadores de enviar informes crediticios por conceptos reclamados, mientras haya un reclamo pendiente de resolución. En el mismo Capítulo, el artículo 56 prevé que el usuario que no recibió respuesta del prestador en los plazos establecidos, o que no está satisfecho con la respuesta recibida puede optar entre dos vías:

presentar su reclamo ante la Autoridad de Aplicación; o presentar su reclamo de acuerdo con lo previsto en la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

Sin perjuicio del reconocimiento de algunos aciertos, formulamos algunas observaciones y propuestas para la elaboración definitiva del Reglamento. En el Capítulo I, Parte General, consideramos que en el artículo 1° debía hacerse referencia expresa a la Ley de Defensa del Consumidor. Puntualmente el artículo 3 de la citada ley establece que "...Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N° 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor. Las relaciones de consumo se rigen por el régimen es-

tablecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica”.

En el Capítulo VIII, Prestación de Servicios de Comunicaciones Móviles, respecto del artículo 28 relativo a las personas con discapacidad, entendimos que debería establecerse la posibilidad para las personas no videntes o con disminución visual, que el contrato se realice en el Sistema Braille.

En el artículo 29, debería incluirse como número gratuito de emergencia, el servicio S.O.S. de las autopistas, garantizando la posibilidad de realizar las comunicaciones aún sin contar con crédito en la línea.

En cuanto a los artículos 31 y 32, que establecen la libertad de precios y que los mismos deben ser razonables y no discriminatorios. Sobre este punto no resultaba claro quién determinará la razonabilidad de los precios.

El artículo 60 del Capítulo XIV establece que “La Autoridad de Aplicación resolverá los reclamos conforme las previsiones de la Ley N° 19.549 de Procedimientos Administrativos y su Decreto Reglamentario N° 1759/72 (t.o. 1991). La resolución definitiva adoptada por la Autoridad de Aplicación podrá ser recurrida tanto por el cliente como por el prestador”.

En este punto, consideramos que resulta indispensable la urgente elaboración de un procedimiento específico para la resolución de reclamos por servicios de comunicaciones (fijas y móviles) que contemple plazos más cortos para resolver, y una vía recursiva que garantice el derecho de defensa de las partes en un plazo más acotado en el tiempo. Ello, se funda en que la experiencia en el trámite de las actuaciones en esta Defensoría demostraba que los reclamos de los usuarios podían demorar hasta cinco o seis años, o aún más (ello, incluyendo la vía recursiva, claro está). A menudo ocurría que, a pesar que el usuario contaba con una decisión favorable de la Autoridad de Aplicación, las prestadoras optaban por hacer uso y abuso de la vía recursiva para evitar el cumplimiento de las medidas dispuestas por el ENACOM, así como el pago de las multas pecuniarias que se les aplicaban por esos incumplimientos. Como corolario, el único perjudicado resultaba ser el usuario, que recurrió a la Autoridad de Apli-

cación a fin de salvaguardar sus derechos, quien casi sistemáticamente veía frustrado su objetivo.

En referencia al Capítulo XIII, referido a la Suspensión y Baja del Servicio, el artículo 49 dispone, para el caso en que el cliente no hubiere cancelado el importe adeudado en el plazo establecido en el contrato, que los prestadores podrán dar de baja del servicio, previa notificación al cliente, y que esa baja no lo eximirá de cumplir con las obligaciones contractualmente asumidas. Resultaría conveniente en este caso, especificar que la notificación debe ser fehaciente.

Solicitamos que tales aportes y observaciones sean incorporados en la elaboración definitiva del Reglamento de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones Móviles.

Falta de señal en Miramar, provincia de Buenos Aires

La actuación se inició a raíz de la carta de lectores publicada en el diario La Nación del 25/01/2016, que daba cuenta de la falta de señal 3G de la empresa Claro en la localidad de Miramar, provincia de Buenos Aires. El suscriptor de la nota agregaba que la empresa le sugería utilizar el 2G para gozar de una pésima señal. Se cursaron sendos pedidos de informes a la empresa involucrada y al Ente Nacional de Comunicaciones, a efectos de investigar los hechos descriptos.

La licenciataria AMX Argentina S.A. negó que la localidad de Miramar careciera del servicio 3G, y agregó que esa localidad recibía cobertura de antenas próximas, por lo que el servicio se prestaba con normalidad conforme lo dispuesto en el Pliego de Bases y Condiciones. Asimismo, agregó que en los últimos tres años se instalaron nuevos sitios en la zona, advirtiéndose incluso que en el último año se duplicó el consumo de datos sin que se hubiera visto afectada la calidad del servicio. La empresa destacó su voluntad de continuar avanzando con la ejecución de planes de inversión y ampliando la planificación de despliegue, la cual era monitoreada entre distintas áreas de la empresa, como Calidad y Radiofrecuencia, las que evaluaban las necesidades y proponían las tareas a implementar a fin de optimizar en forma constante el servicio en la zona. También recibimos respuesta por parte del Ente Nacional de Comunicaciones, el cual

indicó que solicitó al área técnica que realizara verificaciones en la zona, y elaboró un Informe Técnico que daba cuenta de las comprobaciones realizadas sobre el servicio que presta Claro. Del citado informe surgió que las comunicaciones de voz arrojaron un 91.3% de accesibilidad y un 94.44% de retenibilidad en el caso de Claro. En el caso de Movistar la accesibilidad fue del 90.91%, y un 97.56% de retenibilidad. Para Personal, el porcentaje de accesibilidad fue del 97.73% y el de retenibilidad fue de 95.12%. En cuanto al servicio de datos de Claro, el ENACOM informó que las pruebas realizadas sobre la red con tecnología 3G arrojaron que, sobre un total de 39 pruebas realizadas, se completaron 37, y fallaron 2, con lo cual se obtuvo un 94.8% de intentos exitosos. Adicionalmente, el Ente agregó que en el marco del Pliego de Bases y Condiciones aprobado por Resolución SC N° 38/2014 para el servicio comunicaciones móviles de avanzada, que utiliza la tecnología 4G, las empresas Claro, Movistar y Personal resultaron adjudicatarias y se encontraban realizando el despliegue de radiobases de dicho servicio en todo el país, según las obligaciones de cobertura que surgían del referido Pliego. Por último, se señaló que las obligaciones de cobertura comprendidas en el Pliego alcanzan a las localidades de más de 500 habitantes; como así también más de 25.000 km de rutas nacionales, encontrándose la ciudad de Miramar, provincia de Buenos Aires, en la etapa III de despliegue, para cuyo cumplimiento se había establecido el plazo de 36 meses.

Cuestionamiento a la instalación de líneas inalámbricas

Si bien la actuación se inició en el 2015, ante la decisión de la empresa Telefónica de Argentina de reemplazar líneas de telefonía fija de par de cables por líneas inalámbricas, similar decisión a la adoptada por Telecom Argentina, su tratamiento continuó durante el 2016. Al respecto, se recuerda que la Resolución N° 151/07 de la entonces Secretaría de Comunicaciones autorizaba a las empresas a instalar tecnología inalámbrica en zonas rurales y suburbanas comprendidas dentro del área original de las licenciatarias y por vía de excepción fundada por la ex Secretaría de Comunicaciones podía instalarse en áreas con particulares circun-

stancias geográficas o ante casos de emergencia, desastres naturales y/o razones de fuerza mayor. Por su parte, la nueva ley de telecomunicaciones N° 27.078 prevé en el art. 55 que: “El Servicio de TIC comprende la confluencia de las redes tanto fijas como móviles que, mediante diversas funcionalidades, proporciona a los usuarios la capacidad de recibir y transmitir información de voz, audio, imágenes fijas o en movimiento y datos en general. A los efectos de resguardar la funcionalidad del Servicio de TIC, éste deberá ser brindado en todo el territorio nacional considerado a tales efectos como una única área de explotación y prestación. El Servicio Básico Telefónico, sin perjuicio de su particularidad normativa, reviste especial consideración dentro del marco de la convergencia tecnológica. Es por ello que la efectiva prestación del servicio debe ser considerada de manera independiente a la tecnología o medios utilizados para su provisión a través de las redes locales, siendo su finalidad principal el establecimiento de una comunicación mediante la transmisión de voz entre partes.” Si bien oportunamente no se recibió respuesta por parte de la entonces Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se cursaron sucesivos requerimientos al actual Ente Nacional de Comunicaciones, de cuyas respuestas surgieron varias cuestiones. Entre ellas, que a raíz de las denuncias recibidas por el reemplazo de las líneas fijas por líneas inalámbricas por parte de Telefónica de Argentina se inició el EXPCNC 4201/15, en cuyo marco se dictó la Resolución ENACOM N° 3769 del 10/06/2016, mediante la cual se sancionó a la citada empresa con fuertes multas, a la vez que se la intimó a abstenerse de realizar modificaciones sobre las localidades informadas en el Plan 2015, y a que restituya la prestación en las centrales detalladas en la documental provista por la empresa, de acuerdo a los estándares de calidad establecidos en la normativa vigente. De los informes remitidos por el citado Ente surgió además que no se había brindado autorización específica a las licenciatarias aludidas para llevar adelante un plan de reemplazo de líneas fijas por líneas inalámbricas. Por su parte, la Dirección General de Asuntos Jurídicos del ENACOM entendió, en el marco del EXPCNC N° 4201/15, concluyó el Dictamen N° 40 del 27/01/2016, manifestando que “en definitiva,

el cambio masivo y unilateral efectuado por la licenciataria en cuestión no puede justificarse en la independencia tecnológica para la prestación de los servicios, quedando la prestación deficiente de manifiesto ante el número de reclamos recibidos por esta autoridad de aplicación por la instalación de servicios de telefonía fija con tecnología GSM, donde además ha quedado plasmado que para realizar el recambio de tecnología en cuestión, esa prestataria ha interrumpido la prestación de los servicios". Por ello, fue, entre otros elementos de análisis, que finalmente el ENACOM sancionó a la empresa en cuestión. La actuación se encuentra a la espera de la nueva información que se solicitó al ENACOM a fin de conocer los avances producidos en el proceso sancionatorio contra Telefónica de Argentina S.A.

Servicio Postal

Durante el año se advirtió un fuerte incremento en las quejas relacionadas al servicio postal, en particular, del servicio puerta a puerta para compras realizadas por internet en el exterior por: Demoras excesivas para la entrega de las piezas postales a domicilio.

» Demoras para recibir la notificación de la recepción de la encomienda al país.

» Devolución de la pieza postal al país de origen debido a demoras en el proceso de clasificación. En atención a las excesivas demoras con la prestación del "servicio de entrega puerta a puerta", se promovió una actuación de oficio, a fin de conocer la demora en la entrega de las encomiendas; si se registraban reclamos por la devolución de las piezas al país de origen y el tiempo promedio de la entrega de los envíos con servicio de entrega puerta a puerta. Cabe agregar que también se solicitó a dicha empresa, que detalle todas las medidas arbitradas para agilizar en el corto plazo la entrega de los envíos.

El Correo Argentino comunicó que el incremento en la cantidad de envíos entrantes provenientes del exterior en forma desmesurada y fuera de cualquier proyección ocasiona que el procesamiento de clasificación sufra una excesiva demora y precisó que se estaban reasignando recursos y

optimizando los procesos para tratar de lograr la normalización del servicio.

Sin perjuicio de lo expuesto, se mantuvieron reuniones con personal de la Dirección Nacional de Aduanas, relacionada con el servicio postal, a fin de plantearles los problemas vinculados con la generación del Volante Electrónico de Pago (VEP) y los inconvenientes suscitados ante una carga errónea del monto a abonar. De igual manera y considerando insuficiente la respuesta brindada con por el Correo Oficial, se mantuvo una reunión con las distintas gerencias vinculadas con el servicio puerta a puerta, quienes brindaron todas las explicaciones sobre el circuito del envío y anticiparon que el servicio estaría normalizado para mediados de enero de 2017.

Finalmente, se informa que en la mayoría de las quejas vinculadas por la demora en la entrega de correspondencia y en las cuales se cursó pedido de informes al Correo Argentino, la respuesta fue positiva, esto es que la pieza postal fue entregada al destinatario.

Servicios Viales y Seguridad Vial

La temática vinculada con la seguridad vial se aborda desde diferentes ópticas. Por un lado, se ha continuado con el trabajo relacionado con las infracciones de tránsito. En estos casos, se apunta a garantizar el derecho de defensa de los imputados y a que los procedimientos contravencionales se desarrollen con regularidad y respeto a las garantías procesales. Todo ello, a fin de evitar que se produzca una desviación en la finalidad de los controles que se efectúan respecto del cumplimiento de las normas de tránsito, que debe ser la prevención de siniestros viales y no una finalidad recaudatoria.

Por otro lado, se inició una investigación para realizar el seguimiento de las políticas de seguridad vial en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Asimismo se recibió un reclamo en el que la ciudadana requería información acerca de las políticas de seguridad vial y que fue puesta en conocimiento de la Agencia de Seguridad Vial informando dicha entidad que encauzaría los planteos hacia las oficinas técnicas especializadas.

Sumado a todo ello, resultando intrínseco a la

seguridad vial, se promovieron diferentes actuaciones vinculadas con el deficiente estado de distintas rutas nacionales, algunas de las cuales se detallan a título ejemplificativo.

Deficiente estado de la Ruta Nacional N° 34

La actuación se inició ante la nota publicada en el diario La Nación del 05/01/2016, que daba cuenta del pésimo estado en el que se encontraba la Ruta Nacional N° 34, convirtiéndose en la ruta más peligrosa del país, ya que en los últimos meses habían muerto 75 personas en distintos accidentes de tránsito.

Se cursó una primera requisitoria a la Dirección Nacional de Vialidad (DNV), la que informó que la ruta se encontraba concesionada al Corredor Vial N° 7, que hasta el 21/04/2016 se encontraba a cargo de la empresa VIALNOA S.A. Al respecto, agregó que esa empresa disminuyó sus prestaciones en el Corredor Vial, lo que significó un progresivo deterioro de las condiciones de mantenimiento y conservación a su cargo. Esta negligencia generó el labrado de una gran cantidad de Actas de Constatación por deficiencias, por parte de la Supervisión General Corredor 7. Asimismo, brindó un detalle de las Actas labradas desde el inicio de 2016 (entre las deficiencias constatadas se leía: deficiencias en banquetas de suelo, deficiencias en cortes de pastos y malezas, deficiencias de alambrados, deficiencias sobre calzada, peladuras, deformaciones sobre bordes, deficiencias señalización vertical, deficiencias de forestación, deficiencias de limpieza general, deficiencias señalización aérea, deficiencias en barandas de defensa, ocupaciones ilegales, deficiencias funcionamiento semáforos, entre otras). La DNV aclaró que la mayoría de las deficiencias constatadas no fueron subsanadas hasta junio de 2016. Asimismo, agregó que había quedado en evidencia la falta de prestaciones por parte de la concesionaria VIALNOA, lo que generó que no se le prorrogara la concesión, y que las rutas que formaban parte de esta concesión se incorporaran al Contrato de Concesión del Corredor Vial N° 3.

Luego de unos meses, se solicitó a la Dirección Nacional de Vialidad que actualizara la información relativa al estado de la Ruta Nacional N° 34. La citada

Dirección remitió un Informe elaborado por el Órgano de Control de Concesiones Viales, en el cual detalló los trabajos realizados por la empresa Autovía Buenos Aires - Los Andes a los fines de poner en valor a la ruta bajo análisis, sobre las calzadas, banquetas, señalamiento y seguridad, limpieza zona de camino, mantenimiento de refugios para pasajeros, áreas de descanso y estaciones de peaje.

Agregó además una serie de fotografías que evidencian las tareas llevadas a cabo.

Deficiente estado de la Ruta Nacional N° 127

Se promovió una actuación de oficio, ante la nota publicada en el portal del diario UNO de la provincia de Entre Ríos que dio cuenta del pésimo estado en el que se encontraba la Ruta Nacional N° 127, que une las provincias de Entre Ríos y Corrientes, siendo el tramo más comprometido el que va desde Federal hasta San Jaime de la Frontera, ambas situadas en la provincia de Entre Ríos.

Se solicitó información relativa al caso a la DNV, la que remitió un informe elaborado por el Distrito N° 17 de la citada Dirección, efectuando la salvedad de señalar que podría haber información que no le hubiese sido comunicada formalmente hasta ese momento. A grandes rasgos, se informaba que las obras oportunamente proyectadas se encontraban en distintos porcentajes de cumplimiento, y que la mayoría de ellas habían sido paralizadas por las contratistas, quienes habían solicitado la neutralización por causales de índole económica y presupuestaria.

El Distrito finalizó el informe indicando que esa Repartición había licitado y contratado obras para la intervención de la calzada en toda la longitud de la Ruta Nacional N° 127, los cuales se encontraban vigentes en ese momento. Finalmente, el Distrito destacó que a través de la División Conservación, desarrollaba tareas de mantenimiento por administración en toda la longitud correspondiente a la Jurisdicción con el objetivo de mantener la transitabilidad y las condiciones de seguridad de los usuarios. La actuación continúa en trámite. Deficiente estado de la Ruta Nacional N° 152 a actuación se inició debido a una nota periodística publicada en el portal del diario La Arena de la provincia de La

Pampa del 21/06/2016 que dio cuenta del pésimo estado en el que se hallaba la Ruta Nacional N° 152, lo que generaba perjuicios económicos a los habitantes de la localidad de Puelches, debido a la merma en el turismo, ya que los turistas optaban por otros destinos, y el aislamiento de los pueblo de Gobernador Duval, Casa de Piedra y el Parque Lihuel Calel.

Se solicitaron informes a DNV, la que informó haber dado intervención al Distrito N° 21 (La Pampa), y adjuntó el Informe elaborado por la Coordinación de Ingeniería y la Coordinación de Planeamiento y Gestión de la Infraestructura, del que surgió que se encontraba, al mes de julio de 2016, en ejecución la Obra de Conservación Mejorativa (Bacheo y Ejecución de Carpetines con Mezcla Asfáltica): Ruta Nacional N° 152, Tramo: Emp. RN N° 143 (El Carancho) – Puelches, Sección Km. 71,060 – Km. 161,000.

En cuanto a las obras de mejoramiento que se preveían realizar, la Dirección Nacional de Vialidad indicó que en el Plan Vial Federal se encontraba contemplada la Obra de Repavimentación de Calzada: Ruta Nacional N° 152, Tramo: Gral. Acha – Puelches, Sección:

Int. Ruta Nacional N° 143, Puelches, destacando que en el corto plazo iniciaría la etapa de elaboración del proyecto de la Obra: Construcción de Rotonda e Iluminación en la Intersección con Ruta Nacional N° 143. Luego de una reserva, se cursó una nueva requisitoria a la DNV a efectos de conocer los avances en las obras previstas para la puesta en valor de la Ruta Nacional N° 152, la que se encuentra pendiente de respuesta

Falta de respuesta a los reclamos de los vecinos de Yala, provincia de Jujuy

Vecinos de la localidad de Yala, provincia de Jujuy, reclamaron a esta Institución por la excesiva demora en la finalización de la denominada obra Autopista Colectora S.S. de Jujuy-Yala.

Indicaron que ello genera un riesgo para el tránsito vehicular como así también peatonal, atento la falta de pasarelas y veredas. La obra se inició en marzo de 2011 y tenía un plazo de ejecución de 24 meses. En marzo de 2014, se cursó una nota a la DNV para que informe:

a) cuáles fueron las tareas de seguimiento de eje-

cución del contrato;

b) el detalle de los pagos efectuados por la DNV en concepto de certificados de obra a la empresa adjudicataria (Benito Roggio e Hijos S.A), desde el inicio de la obra a la fecha;c) los motivos por los cuales la obra no se encuentra finalizada; y d) si a través de inspecciones propias o de denuncias de terceros conocía que la demora en la ejecución de la obra y el abandono de algunos trabajos ejecutados generan perjuicios a los vecinos de la zona como así también riesgos a la seguridad vial.La única información brindada por la citada Dirección fue que tomó a su cargo la supervisión de la obra, que se aprobó una modificación a la misma y que se amplió el plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2014. En cuanto al resto de los puntos se indicó que se habían girado las actuaciones al Distrito 6° Jujuy para complete la información.

Se recibió la información oportunamente solicitada y se remitieron los montos de los certificados emitidos por la DNV; el monto pagado acumulado, el monto de contrato actualizado a agosto de 2015; el monto faltante a ejecutar y el porcentaje de avance de obra. Asimismo se informó sobre la aprobación de una nueva ampliación del plazo de obra, la que debía estar culminada para fines de 2015.

En atención a la demora en la finalización de las obras se cursaron nuevos pedidos de informes a la DNV y a la Dirección Provincial de Vialidad. La DNV informó que a los fines de acordar el mayor gasto que la obra originó, el 26/11/15 se suscribió la Addenda III al Convenio Marco, el que fue convalidado por Resolución AG N° 485/16, que establecía el vencimiento contractual el 22/06/16. Sin embargo, se indicó que tramitaba por un nuevo expediente la ampliación del plazo contractual para el 22/12/16.

Por su parte la Dirección Provincial informó en consonancia con la DNV, sobre la ampliación el plazo de finalización, destacando que la construcción e instalación de defensas y elementos de seguridad se encontraban en su etapa final.

Deficiente estado de la Ruta Nacional N° 22 tramo Cipolletti -Villa Regina.

La responsable de la Oficina Viedma de la Institución informó sobre los inconvenientes derivados de la demora en la realización de las obras en la

Ruta Nacional N° 22, tramo Cipolletti –Villa Regina. Indicó que los tramos que están en obra no se encuentran debidamente señalizados (tanto en forma vertical como horizontal) como así también carecen de iluminación.

En atención a ello, se inició una actuación de oficio y se cursó un pedido de informes a la DNV y al Órgano de Control de Concesiones Viales (OCCOVI). La citada Dirección informó que el 30/01/2013 se produjo la extinción del contrato de concesión del Corredor Vial N° 29 por vencimiento de su plazo. Mediante Resolución AG N° 863/2013, se incorporaron al contrato de concesión del Corredor Vial N° 1 a partir del 1° de mayo de 2013, el Tramo de la Ruta Nacional N° 22 comprendido entre el Km. 1212,40 y el Km. 1217,80, y el tramo de la Ruta Nacional N° 151 comprendido entre la rotonda Cipolletti (Km. 0,0) y la rotonda de Circunvalación de Cipolletti (Km. 3,30). A partir de la incorporación, en dichos sectores se comenzó a ejecutar la Obra de Mantenimiento y Servicios de Apoyo (OMSA). En aquella oportunidad se acordó incorporar el Plan de Obras Nuevas (ONU) previsto en el Acta de Acuerdo de Readecuación del Contrato de Concesión del Corredor Vial N° 1 (aprobada por Resolución N° 3064 del 24/12/12), la Obra Nueva (ONU) "Obra Mejorativa en Av. Circunvalación de Cipolletti", aclarando que en el Tramo involucrado "la Concesionaria no tendrá la obligación del mantenimiento y conservación, ni de prestar los servicios al usuario".

Del informe surgió además que el Anexo I de la Resolución AG N° 0296-16, que estableció la prórroga de los Corredores Viales Nacionales 1, 2, 4, 5, 6 y 8, la Obra ONU "Obra Mejorativa en Av. Circunvalación de Cipolletti" no fue incorporada entre las obras previstas a ejecutar en el Corredor Vial N° 1 durante el período de prórroga.

Adicionalmente, la DNV indicó que los tramos incluidos en la Concesión del CV N° 1 ya aludidos, cuentan con controles periódicos por parte de la Supervisión en lo que se refiere a la señalización horizontal, vertical e iluminación, verificándose el cumplimiento de las exigencias contractuales y, en caso de detectarse alguna deficiencia, labrando Actas de Constatación que dan inicio al correspondiente proceso sancionatorio.

Por último, la Dirección acompañó un CD con el listado de los siniestros viales ocurridos en el Tramo

de la Ruta Nacional N° 22 Km. 1212,40 – 1217,80 desde el año 2014 a febrero 2017.

Cabe agregar que el OCCOVI también adjuntó un CD con los siniestros registrados en el mismo período.

Infracciones de tránsito en Rutas Nacionales

En el transcurso de 2016, se recibieron en esta Institución numerosas quejas promovidas por ciudadanos de distintas partes del país, motivadas en infracciones de tránsito, impuestas en las siguientes localidades: Luján, Tres Arroyos, Tigre, Madariaga, Junín, Chacabuco, Chascomús, La Plata, Mar Chiquita, Exaltación de la Cruz, Dolores, San Antonio de Areco, Avellaneda, Zárate, Campana, Rojas, San Isidro, Castelli, San Martín, Lezama, Moreno, San Miguel del Monte, Carmen de Areco, Don Torcuato y Salto (Buenos Aires); Pozo Hondo, San Pedro de Guasayán, Colonia Dora, Frías y Pinto (Santiago del Estero); San Francisco, Villa María y Huinca Renancó (Córdoba); Bella Vista (Tucumán); Paraná (Entre Ríos); Chamental (La Rioja); Chumbicha, Capayán y Recreo (Catamarca); Roque Sáenz Peña y Puerto Eva Perón (Chaco); Villa Olivari, Ramada Paso y Alvear (Corrientes) Villa Mugueta y Comuna de Piñero (Santa Fe); San Martín (Mendoza); Garupá (Misiones) y Ciudad Autónoma de Bs.As. Ahora bien, es dable aclarar que, atento que la problemática vinculada con las infracciones de tránsito labradas por los Municipios excede el ámbito de competencia de esta Institución, en virtud de lo establecido por el artículo 20 de la Ley N° 24.284, se derivó el tratamiento de las quejas formuladas a los Órganos competentes en la materia para su correspondiente intervención, comunicando la decisión adoptada al interesado. Principalmente los reclamantes cuestionaron que, los radares que utilizaban dichos Municipios para la captación de infracciones, se encontraban emplazados sobre rutas de jurisdicción nacional, y que los mismos no contaban con la debida autorización de los órganos competentes de conformidad a la normativa vigente en la materia. Asimismo, en algunas quejas, manifestaron que tomaron conocimiento de las mismas, al momento de intentar renovar la licencia de conducir y que, de no abonar las multas no obtenían su licencia.

También plantearon la dificultad que se suscita para conocer cuál es el órgano competente para dar curso a los descargos y la forma de realizarlos. Por otro lado, señalaron las demoras existentes para procesar los pagos o las resoluciones de los tribunales de faltas y poder continuar con el trámite de renovación. En estos casos se brindó asesoramiento específico acerca de cómo y dónde plantear la defensa y se realizó una derivación a los Juzgados competentes para garantizar que estos tomaran conocimiento efectivo de los descargos efectuados y los analizaran con anterioridad a resolver las causas.

En el caso de las multas correspondientes a Municipios de la provincia de Buenos Aires se trabajó conjuntamente con la Dirección de Política y Seguridad Vial, de manera tal que, si bien continúan siendo los Municipios los responsables primarios de la tramitación de las causas contravencionales por infracciones de tránsito, a través de la intervención coordinada de la Defensoría y de este órgano provincial se garantizó que los ciudadanos tuvieran oportunidad de que los Juzgados de Faltas analizaran sus descargos, con todas las defensas de las que pudieran valerse, y que se dictara una resolución fundada, que fuera notificada a los interesados, respetando las garantías procesales. Por otra parte, se presentaron casos en localidades de la provincia de Buenos Aires en que las infracciones fueron generadas por la falta de Verificación Técnica Obligatoria (VTV). En uno de los reclamos recibidos, el interesado afirmaba que se había retenido su registro de conducir en Pergamino por no contar con la VTV, requisito que no resultaba exigible en la Ciudad de Buenos Aires, localidad donde se encontraba radicado su vehículo. En efecto, conforme la Resolución N° 168/GCABA/SSTRANS/10 exceptuaba de la obligatoriedad de cumplir con la VTV que establece la Ley N° 2.265 a los automóviles particulares hasta tanto se implementen los establecimientos específicos para tal cometido.

En otro de los casos, en la localidad de Almirante Brown, provincia de Buenos Aires se retuvo el carnet de un conductor de un vehículo que realizaba transporte interjurisdiccional de cargas.

Conforme establece la Consultora Ejecutiva Nacional de Transporte (CENT), a quien se le solicitó información en el caso, a dichos vehículos les re-

sulta exigible la Revisión Técnica Obligatoria (RTO) —con la que el reclamante contaba— y no la VTV. Dicha información fue puesta en conocimiento del Juzgado de Faltas interviniente.

En conclusión, advertimos que es responsabilidad indelegable del Estado, garantizar la prevención de accidentes mediante la organización del tránsito vehicular y debe procurarse que las infracciones de tránsito se efectúen conforme la normativa vigente y respetando las garantías constitucionales, evitando cualquier circunstancia que pudiera revelar una intencionalidad recaudatoria.

Por último, en 2016 se produjo una novedad en la jurisprudencia, ya que, en dos casos, se consideró inconstitucional la exigencia del pago de infracciones de tránsito previo a la renovación de la licencia de conducir. Sin perjuicio de que los fallos tienen efecto inter partes exclusivamente constituyen precedentes relevantes en miras a un avance deseable en la materia.

Actividad bancaria y financiera

En materia de usuarios de servicios financieros, no puede decirse que algún problema, o entidad financiera en particular haya concitado un marcado número de quejas, siendo variados los temas abordados durante el período.

Las quejas más repetidas no obstante lo anterior, correspondieron a problemas en la operatoria de la tarjeta ARGENTA emitida por la ANSES, esto es, la línea de créditos para el consumo con tasas preferenciales para beneficiarios previsionales. Asimismo, se recibieron numerosos reclamos vinculados con el Programa PROCREAR, programa de soluciones habitacionales implementado desde el Fondo de Garantía de Sustentabilidad (FGS) de la ANSES y administrado por el Banco Hipotecario S.A., como fiduciario del mismo. Por último, como en años anteriores, se tramitaron reclamos de usuarios del sistema financiero por impugnación de gastos imputados a tarjetas de crédito o cuentas personales, supresión o rectificación de datos personales en bases de datos de deudores del sistema financiero, extracciones no reconocidas en cajeros automáticos, reclamo de deudas inexistentes, impugnación de deudas reclamadas en concepto de gastos de renovación por tarjetas no solicitadas y otros.

Programa de Créditos Argenta de la ANSES

Las quejas sobre el Programa ARGENTA durante 2016, no decrecieron respecto de las registradas en 2015 ni variaron en su objeto. A los efectos de encuadrar la cuestión, no resulta ocioso recordar que el sistema ARGENTA, creado por Resolución N° 239/2012 de la ANSES, constituyó un sistema de préstamos solventado por el FGS dirigido a los beneficiarios previsionales de la ANSES.

Las desventajas, percibidas a través de las quejas ingresadas a la Defensoría desde el 2012 fueron la inaccesibilidad, la opacidad y la lentitud de los sistemas de reclamo. El crédito solicitado por el beneficiario en oficinas de Correo Argentino o en delegaciones de la ANSES, se acreditaba en una cuenta asociada a la Tarjeta ARGENTA, con el que se podía acceder a un porcentaje en efectivo (35% al inicio y más adelante 50%) mediante extracciones en cajeros automáticos y el porcentaje restante debía ser utilizado mediante compras en comercios adheridos al sistema ARGENTA, en el que además los usuarios gozaban de descuentos y promociones. Del saldo obtenido por préstamo, se debitan las extracciones y compras hasta que se agotaba, y las cuotas previamente fijadas en el contrato, se descuentan directamente de los haberes en cada liquidación mensual del beneficio. Una vez agotado o antes de que ello suceda, el beneficiario podía solicitar un nuevo préstamo para cargar a su saldo, en la medida que los descuentos no superaran el 30% de afectación del haber neto. Por su parte, el soporte físico de la cuenta resulta ser el denominado CARNET ARGENTA, plástico que cumple la doble función de tarjeta habilitada para extraer en cajeros automáticos de las dos principales redes (LINK/BANELCO) y Carnet Identificador del usuario como beneficiario de la ANSES.

Ahora bien, el 7 de noviembre de 2016, se publicó en el Boletín Oficial la Resolución N° 361/2016 de la ANSES, por la que se desactivó la red de comercios ARGENTA y se estableció que los créditos acordados a los solicitantes, se harían efectivos mediante acreditación en su cuenta bancaria previsional en un 100%, quedando de ese modo el monto obteni-

do disponible para su extracción mediante cajeros automáticos, home banking o por línea de cajas del banco donde radica la cuenta previsional del

jubilado. Este cambio se considera en principio beneficioso para los usuarios. El cambio que provocó la modificación del sistema, obligó a suspender la investigación sobre los sistemas de reclamos para observar la evolución bajo las nuevas condiciones, toda vez que se eliminaron muchos de los circuitos en los que se producían los inconvenientes que originaban los reclamos y denuncias. A modo de ejemplo, no se producirían, bajo el sistema actual, impugnaciones de compras no reconocidas -por no estar habilitada la tarjeta para compras- ni reclamos por demora en la entrega del carnet -puesto que el dinero se extrae con la tarjeta de débito bancaria-.

Algunos ejemplos de reclamos previo a la modificación en el sistema ARGENTA:

Muchos de los reclamos versaron sobre la falta de recepción del carnet, a veces por mala información recibida, a veces por inconvenientes administrativos internos de la ANSES, otras por causa de los mismos beneficiarios, como ser no tener actualizado su domicilio real en la base de datos de la ANSES. Casi en todos los casos, se sortearon los inconvenientes y los beneficiarios recibieron sus carnets.

Por otra parte, se recibieron y resolvieron favorablemente quejas en los que el beneficiario cuestionaba la autoría de compras y se quejaba de la demora de la ANSES en resolver su reclamo. Una buena parte de los casos refirió a la inhabilitación de los plásticos y las dificultades para reactivarlo. Este sector de la población se ve muy afectado por la denominada "barrera tecnológica" resultando para ellos muy difíciles el uso de internet o los medios electrónicos de pago. Así las cosas, uno de los problemas más reiterados fue la inhabilitación de los plásticos por causa de la operación incorrecta de los usuarios y las posteriores dificultades para conseguir la rehabilitación o reposición del mismo. No obstante ello, a partir de mediados de 2015, se advirtió una mejora en la información que brinda la ANSES a los usuarios, que conlleva la disminución de los errores de operación de los usuarios y el menor ingreso de reclamos por este tema. Como se adelantó, se recibieron quejas tam-

bién sobre el sistema de reclamos dispuesto para los usuarios. Los jubilados que pretendían impugnar cargos imputados a su saldo no encontraban las vías de reclamo, previstas principalmente por Internet vía web, y se les negaba la posibilidad de hacerla en forma presencial en las delegaciones de la ANSES.

Otras quejas apuntaron, igual que el año anterior, a las dificultades para anular un crédito una vez obtenido. Muchos jubilados, por causa de mala o deficiente información y las diferencias con el sistema de tarjeta de crédito bancaria tradicional, ignoraban que al solicitar el préstamo se empezarían a debitar de sus haberes las cuotas del préstamo a partir del siguiente mensual, aunque no lo utilizaran. En estos casos, la ANSES no rechazó las solicitudes de anulación como el año anterior, bajo la condición que el crédito no hubiese sido utilizado ni mediante compras ni mediante extracciones.

Protección de datos personales

En 2016 se atendió y resolvió favorablemente un caso en el que un ciudadano denunció haber sido incluido en bases de datos de deudores del sistema financiero en situación de incobrabilidad, lo que le impedía el acceso al crédito por parte del sistema financiero formal. La particularidad del caso residía en que la información refería a una presunta deuda con el ex Banco Nacional de Desarrollo (BNADE), y no era emitida por un banco si no por el Ministerio de Economía de la Nación. La Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales dispone que la información sobre deudas impagas solo puede ser conservada en bases de datos por un plazo máximo de cinco años, plazo que se encontraba largamente vencido cuando el interesado se presentó ante la Defensoría. Como consecuencia de la investigación y los requerimientos cursados, el Ministerio de Economía informó haber suprimido la información sobre el presentante, quien ahora cuenta con sus registros rectificadas y sin información negativa que lo excluya del acceso al crédito.

Deficiencias en la atención al público en sucursales del Banco de la Nación Argentina Al igual que años anteriores, siguió siendo materia de tratamiento durante 2016, diversas investigaciones, referidas a

la deficiente atención al público en sucursales del Banco de la Nación Argentina (BNA), iniciadas a instancia de ciudadanos, defensores locales, u otras autoridades locales o provinciales.

En todos los casos, se realizó un estudio de la capacidad operativa dispuesta para la atención del público en la sucursal respectiva y un seguimiento de los planes de ampliación o incorporación de recursos humanos y materiales para tal fin. En algunos de ellos, se consiguió la instalación de nuevos cajeros o el reemplazo de los anteriores por otros más modernos, la incorporación de personal, la apertura de nuevos puestos de caja o atención personalizada.

Créditos PROCREAR para la construcción, ampliación y refacción de inmuebles

Al igual que en 2015, este tema fue uno de los que más reclamos generó ante la Defensoría en materia bancaria a lo largo de 2016. El Programa Crédito Argentino del Bicentenario para la Vivienda Única y Familiar (PROCREAR) fue creado por Decreto N° 902/12. El programa crea un fideicomiso e instituye como fiduciario al Banco Hipotecario S.A., encargado de tramitar las solicitudes y administrar la gestión y cobro de los créditos otorgados.

Se puede aseverar que, en términos cualitativos, los problemas presentados variaron notablemente. Mientras que en el informe del período anterior se dio cuenta de que una gran proporción de quejas se relacionaban con el tratamiento administrativo de las solicitudes o deficiente información, el cambio de autoridades y de las políticas de crédito que se produjo en el transcurso de 2016, generaron una andanada de presentaciones que apuntaban directamente al rechazo injustificado de las solicitudes o al cambio en las condiciones o requisitos a medio camino de la tramitación de la solicitud.

Cabe recordar que el Programa PROCREAR fue creado para brindar una solución habitacional a familias de escasos recursos, bajo diferentes modalidades: construcción con o sin lote propio, refacción y ampliación de vivienda, compra de vivienda terminada o incluso asignación de unidades en desarrollos urbanísticos. Esto generaba de por sí, una extremadamente compleja variedad de situaciones personales que el Programa debía

atender –y comprender- para considerar cumplidos los requisitos que el Programa exige a los solicitantes para calificar positivamente al crédito. Por ejemplo, que el solicitante, ante la imposibilidad de presentar al banco un lote propio, solicite autorización para construir en una fracción de un lote de un pariente, o incluso sobre la casa de un pariente; o que el lote se encontrara en zona que todavía no contaba con los servicios básico; o que el lote se encontrara en una zona en la que el solicitante no residía, pero a la que pretendía emigrar en cuanto contase con su vivienda; o que en los registros se verificara la existencia de alguna propiedad a nombre del solicitante; o la modificación de planos y presupuesto de obra para adaptarlos a los requisitos del segmento. Esta variedad de situaciones, obligaba a los solicitantes a la presentación de la documentación que el banco, en las sucesivas comunicaciones les solicitaba para ir salvando los obstáculos que se iban presentando. Sumado a ello, gran parte de esa documentación requiere de fuertes desembolsos (planos, mensuras, autorizaciones, presupuestos de obra, etc.) o depende de los tiempos -y demoras- de su tramitación ante organismos locales o provinciales. Así las cosas, los plazos fijados para la presentación de la documentación y el cumplimiento de los demás requisitos, debía generalmente prorrogarse, algunas veces formalmente mediante solicitud escrita del interesado, otras tácitamente a través del intercambio de comunicaciones con los agentes de atención.

Es por eso que hacia mediados de 2016 se comenzaron a recibir numerosas inquietudes de aspirantes a créditos que se encontraban en pleno proceso de recolección de la documentación que se les exigía, por haberse enterado de presuntos cambios en los requisitos del programa, cambios en la evaluación de los factores que llevan a la determinación de la línea de créditos a la que pueden aspirar los solicitantes, o directamente por la incertidumbre y la falta de información de los agentes de atención que informaban a los aspirantes que “todo sigue igual”.

En efecto, se ha verificado un cambio radical en la estructura del Programa PROCREAR y en las condiciones de acceso al mismo, produciendo una situación sumamente compleja respecto de aquellos que se encontraban recolectando documentación

y tramitando sus solicitudes bajo las condiciones anteriores, en muchos de los casos, con los plazos para hacerlo ya vencidos. Muchos de estos casos se encuentran aún bajo estudio y no se han recibido mayormente respuestas satisfactorias del Banco Hipotecario S.A. o del Comité Ejecutivo del Programa PROCREAR. Cuestionamientos a la calidad de los comprobantes de las entidades bancarias. Se promovió una actuación de oficio, atento la carta de lectores publicada en el diario La Nación del 01/02/2016, que dio cuenta de la mala calidad de los comprobantes que emitían algunas entidades bancarias, puntualmente, la interesada cuestionaba la cantidad o la calidad de la tinta que se utilizaba, ya que con el tiempo se borraba la escritura impresa, dejando de ser un comprobante útil.

Se cursó una requisitoria al Banco Central de la República Argentina (BCRA), quien respondió que los comprobantes se emiten en papel térmico y que no se hallaba regulada la calidad de los mismos, agregando que la usuaria contaba con los resúmenes de cuenta como comprobantes.

En efecto, indicó que al mediar el cajero automático (ATM) en la operación del usuario que realiza un pago, el comprobante que emite no era comprobante de pago si no un comprobante de depósito, cuyo importe no se conformaría hasta que se realizara la apertura de los sobres y se contabilizara la operación, sea un depósito en efectivo o en cheques. Así lo advertía expresamente la leyenda que emitían los ATM. En el mismo sentido, las extracciones, cuyos datos quedaban registrados en la cinta de auditoría. En ambos casos, el resumen de cuenta y no el ticket emitido por el ATM, era el que constituía comprobante del movimiento con validez probatoria.

Por otra parte y en cuanto a los comprobantes de pago de haberes previsionales que emiten los ATM, se destaca que los mismos constituyen un servicio adicional previsto por las normativas de pago de la ANSES vigentes, que apunta a facilitar el acceso y simplificar los trámites y filas de espera al jubilado, pero la emisión de los mismos en soporte papel impreso sigue estando vigente y el beneficiario tiene derecho a solicitar y retirar los comprobantes impresos de su sucursal.

Por último, se señaló que en el estado actual de la tecnología, la utilización de papel térmico en comprobantes emitidos por dispositivos electrónicos

es de uso generalizado y prácticamente uniforme a nivel global; y es de público conocimiento que el usuario que desee conservarlos por tiempo prolongado, puede replicarlos mediante otros medios, como su fotocopiado o su digitalización (escaneo).

Por último el BCRA entendió que, estando previsto para el usuario bancario el acceso a la información y comprobantes de sus operaciones por otros medios, la utilización de papel térmico en los ATM no constituye en sí vulneración de los derechos del usuario bancario.

Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP)

Las quejas de ciudadanos contra la AFIP, se vienen incrementando año a año. Esto se debe principalmente a dos factores:

a) el permanente incremento cuantitativo y cualitativo de las obligaciones fiscales formales; presentación de declaraciones juradas, moratorias, trámites jubilatorios, reclamos de devoluciones de impuestos, sinceramiento fiscal, etc. Además, hay trámites de otros organismos como el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial (INPI) o NICAR, el organismo del

Ministerio de Relaciones Exteriores que administrar los dominios de internet argentinos, que ahora se realizan exclusivamente a través de la página web de la AFIP ingresando con clave fiscal.

b) la opacidad y dificultad en los trámites que deben ser presentados ante ese organismo recaudador, en su gran mayoría, a través de la página web ingresando con clave fiscal. Por otra parte, y como en otros años, también se recibieron quejas por otras cuestiones de índole administrativa como ser: demoras en la imputación o reimpugnación de aportes; problemas para el acceso a la página web con clave fiscal; cuestionamiento de multas aplicadas o de sumarios instruidos por faltas aduaneras; desconocimiento de inscripciones impositivas; inconvenientes con la registración del CUIT, etc Demora en la devolución de importes retenidos en concepto de adelanto de Impuesto a las Ganancias Recordemos que por Resolución General AFIP N° 3450 (RG 3450), modificada por la Resolución General AFIP N° 3550 (RG 3550), se estableció un régimen de percepciones en concepto

de adelanto del Impuesto a las Ganancias, sobre las operaciones de compra realizadas en el exterior con tarjeta de débito o crédito, sobre la adquisición de servicios en el extranjero a través de agencias de turismo y sobre la adquisición de divisa extranjera con destino turismo o atesoramiento. Tales percepciones, podían ser deducidas por los contribuyentes del Impuesto a las Ganancias o, en su caso, del Impuesto a los Bienes Personales, al cierre de cada ejercicio fiscal mediante la presentación de las declaraciones juradas correspondientes. Para aquellos que se encontraban en relación de dependencia, la devolución de las percepciones, se efectiviza junto con los haberes de febrero hasta la liquidación de marzo, según la fecha en que se haya presentado las Declaraciones Juradas (DDJJ). Para quienes que no se encontraban en relación de dependencia, y debían tributar Impuesto a las Ganancias y/o Bienes Personales, la percepción se podía descontar del monto a pagar en abril o mayo, al presentar las DDJJ anuales. En el caso de obtener un saldo a favor, el mismo quedaría para compensar impuestos futuros.

Por su parte, mediante la Resolución General 3420 (RG 3420) se estableció que aquellos sujetos a los que se le hayan practicado las percepciones establecidas por la Resolución General N° 3450 y sus complementarias, que no sean contribuyentes del Impuesto a las Ganancias o en su caso del Impuesto sobre los Bienes Personales podrían solicitar la devolución del gravamen percibido, en la forma y condiciones establecidas en dicha norma. Para este grupo de ciudadanos, el trámite de solicitud de devolución establecido por la RG 3420 no fijó plazos de tramitación y las demoras eran la devolución eran excesivas.

Por ello, en el período anterior al que aquí se informa, se exhortó a la AFIP que se resuelvan los pedidos de devolución de las percepciones del Impuesto a las Ganancias y/o Bienes Personales en los casos en los que no sean contribuyentes de los mismos en un plazo que no debería exceder los 60 días hábiles contados a partir de la obligación de presentación de declaraciones juradas de quienes si tributan Impuesto a las Ganancias y/o Bienes Personales (y no se encuentran bajo relación de dependencia), esto es durante los meses de abril/mayo posteriores al cierre del ejercicio fiscal que se está presentando.

No obstante, durante 2016, la mayor parte de las quejas registradas contra la AFIP, refirieron a la demora en hacer efectivas las devoluciones de impuestos reclamadas por los ciudadanos. Debe mencionarse que las autoridades que asumieron en diciembre de 2015 en el Organismo Recaudador, dispusieron la devolución para todos los que presentasen su solicitud (aunque abarcase períodos anuales anteriores) y se encontrasen con sus obligaciones fiscales al día, lo que generó el ingreso de un caudal inesperado de reclamos de devolución. Fue entonces que la AFIP anunció públicamente que todas las devoluciones que se encontraban ya aprobadas, se pagarían en cuotas mensuales de cierto importe. Con el correr de los días, se advirtió a través de las quejas y de las consultas telefónicas de los afectados, que las devoluciones seguían sin hacerse efectivas o se demoraban aún más de lo anunciado. Se informó más tarde por medios de comunicación masivos, que ante e caudal de solicitudes, el importe de las cuotas a devolver sería inferior al anunciado anteriormente, pero la situación dista de destrabarse puesto que en la mayor parte de las quejas ingresadas, la AFIP todavía no ha depositado las cuotas en las cuentas bancarias de los contribuyentes y no informa a la Defensoría claramente sobre los plazos en que prevén hacerlo. La situación sigue actualmente bajo monitoreo, dado que se encuentran en trámite varias quejas.

Contrato de seguros: denegación o demoras en la cobertura y falta de información

Se presentaron una serie de reclamos vinculados con diferentes problemáticas asociadas a los contratos de seguros, seguros de vida, por accidentes personales, automotores de hogar, entre otros, de los que los reclamantes resultaban adquirentes o beneficiarios. Principalmente, los reclamos versan sobre la deficiente atención o por la falta de información adecuada respecto de la cobertura adquirida. Cabe señalar que las pólizas contienen información técnica, de difícil comprensión para los asegurados y que en muchos casos estos ni siquiera acceden a una

copia de esta al contratar un seguro por lo que desconocen los términos, condiciones y exclusiones. En cada uno de estos casos esta Defensoría actuó coordinadamente con la Superintendencia de Seguros de la Nación con el fin de poder encontrar una solución a los inconvenientes planteados.

Cabe señalar que dicho ente es el órgano de control específico de la actividad conforme el artículo 64 de la Ley N° 20.091 y normas concordantes, sin perjuicio de la plena aplicación de las normas vinculadas a los contratos de consumo contenidas en el Código Civil y Comercial y los principios protectorios contenidos en el Artículo 42 de la CN y la Ley de Defensa del Consumidor.

La intervención incluyó una comunicación constante con los diferentes actores, en la búsqueda de agilizar y facilitar los trámites administrativos en dicha dependencia y de brindar información adecuada a los usuarios, además de asesoramiento en los casos en que la cuestión debía canalizarse en el ámbito judicial.

Televisión Digital Falta de entrega de decodificadores

El reclamo que se reitera respecto de los años 2013, 2014 y 2015 se vincula con la demora excesiva para la entrega de los decodificadores y/o antenas para captar la señal de TV Digital.

Cabe recordar que a fin de garantizar el igual acceso a estas tecnologías a toda la ciudadanía se definió como política del Estado Nacional otorgar gratuitamente los equipos decodificadores y antenas a grupos en situación de vulnerabilidad social; entre ellos:

- a) Establecimientos estatales que tuvieran por finalidad y/o función el desarrollo de actividades sociales, culturales, educativas y/o de promoción de contenidos audiovisuales.
- b) Organizaciones sociales, como ser, Asociaciones Civiles sin fines de Lucro, Fundaciones o Cooperativas, que tuvieran por objeto el desarrollo de actividades sociales, culturales, educativas y/o de promoción de contenidos audiovisuales.

c) Hogares: Titulares de alguna de las siguientes condiciones:

- 1.- Pensiones no contributivas: pensión a la vejez (mayores de 70 años, madres de 7 o más hijos, invalidez/ discapacidad- personas que presentaran 76% o más).
- 2.- Asignación Universal por Hijo (AUH).
- 3.- Jubilaciones y/o pensiones con haberes mínimos nacionales y/o provinciales.
- 4.- Quienes percibieran Planes y/o Programas sociales a nivel nacional, provincial o local contemplados en alguno de los padrones de los organismos gubernamentales.
- 5.- Aquellos integrantes de hogares en situación de vulnerabilidad que no se encontraran contemplados en las nombradas categorías.

En diciembre de 2015 se removieron las autoridades del Consejo Asesor del SATVD-T, órgano que administraba el Programa “Mi TV Digital”, y hasta el momento los cargos continúan vacantes. Por ello, respecto de los casos que continuaban sin resolver en 2016 se produjo una situación de incertidumbre respecto de las autoridades que se harían cargo de canalizar los pedidos y reclamos. Sin embargo, en agosto de 2016 el Ministerio de Comunicaciones dictó la Resolución 370- E/2016, que designa a ARSAT para que continúe con la implementación del Sistema Argentino de Televisión Digital Terrestre hasta que el Consejo Asesor del SATVD-T se encuentre definitivamente constituido (Art. 4º) y que, asimismo, establece la necesidad de “hacer uso del equipamiento mencionado [“Set Top Boxes”] con carácter urgente en pos de salvaguardar los intereses del Estado Nacional y evitar su potencial menoscabo patrimonial”.

Por tal motivo, si bien la mayoría de los reclamos se fueron resolviendo favorablemente, al recibir los interesados los equipos decodificadores, los casos que quedaban sin resolver fueron puestos en conocimiento de ARSAT. A diciembre de 2016 aguardaba respuesta de dicha entidad.

Deficiencias en la calidad de la señal

Se presentaron dos reclamos por la mala calidad en sonido e imagen en canales perteneciente a la grilla de la Televisión Digital. Toda vez que la competencia en dicha materia corresponde a ARSAT en virtud de lo establecido por los Decretos Nros. 364/2010 y 835/2011, se dio intervención a dicha

entidad, quien procedió a verificar y dar curso a los reclamos, informándose a los reclamantes el resultado de dichas gestiones.

Derecho de Acceso a la Información

Se continuó con los avances en materia de protección del derecho de acceso a la información.

Recordemos que el artículo 13 de la Convención Americana de los Derechos Humanos —que goza de jerarquía constitucional en virtud de lo establecido en el Artículo 75 inciso 22 de la CN— estipula que el Art. 13 de la Convención, al estipular expresamente los derechos a buscar

y a recibir informaciones, protege el derecho que tiene toda persona a solicitar el acceso a la información bajo el control del Estado, con las salvedades permitidas bajo el régimen de restricciones de la Convención. Así, según lo expresado por la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el caso “Claude Reyes”, el artículo mencionado ampara el derecho de las personas a recibir dicha información y la obligación positiva del Estado de suministrarla, de forma tal que la persona pueda tener acceso a conocer esa información o reciba una respuesta fundamentada cuando, por algún motivo permitido por la Convención, el Estado pueda limitar el acceso a la misma para el caso concreto. Dicha información debe ser entregada sin necesidad de acreditar un interés directo para su obtención o una afectación personal, salvo en los casos en que se aplique una legítima restricción. La Corte Interamericana entendió que el fundamento central del acceso a la información en poder del Estado consiste en el derecho que tiene toda persona de conocer la manera en que sus gobernantes y funcionarios públicos se desempeñan.

El acceso a la información es una forma de participación en sí misma, así como una condición necesaria para la participación ciudadana. Se trata, a su vez, de derecho instrumental de otros canales de participación: mal puede intervenir en aquello que se desconoce. Aún más, la falta de acceso a la información no solo constituye, por sí misma, una vulneración de derechos, sino que impide la consecución de otros derechos.

En las relaciones de consumo, la información es un derecho esencial consagrado en el Artículo 42 de la CN y en el artículo 5 de la Ley de Defensa del Consumidor. Por su parte, el Código Civil y Comercial establece en su artículo 1100 que “el proveedor [de bienes y servicios] está obligado a

suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión". Se advierte un manifiesto interés del legislador en proteger este derecho y con el máximo alcance posible, dejando de lado únicamente los casos taxativamente contemplados por ley. En este contexto, se ha actuado desde dos canales diferentes: por un lado, se ha realiza-

do una tarea de investigación específica, a través del seguimiento de las políticas públicas vigentes a nivel nacional en relación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible planteados por la ONU. Por otro lado, se ha continuado brindando asesoramiento y acompañamiento a los ciudadanos que solicitan el acceso a la información o bien que han tomado o deben tomar decisiones careciendo de información suficiente y adecuada, en sus relaciones con entidades bancarias, compañías aseguradoras, empresas prestadoras de servicios públicos y sociedades con participación estatal.

SEGURIDAD SOCIAL Y TRABAJO

5. ACTUACIÓN DEL AREA



INTRODUCCIÓN

En lo que respecta al desempeño del Área de Seguridad Social y Trabajo durante el período 2016 que se informa por el presente, cuadra resaltar como principales temáticas las referidas a deficiencias e irregularidades en las tramitaciones de jubilaciones y pensiones por parte de ANSES.

En cuanto a las prestaciones no contributivas, se recibieron múltiples quejas por demoras en la resolución, por parte de la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales (CNPA), de sus solicitudes de diversas prestaciones siendo las principales, las pensiones por invalidez.

También como años anteriores subsisten inconvenientes con la suspensión y/o baja de la Asignación Universal por Hijo (AUH), pensiones y jubilaciones alcanzadas por la moratoria Ley N° 26.970, además de los inconvenientes derivados del extinto régimen de capitalización.

A partir del cambio de autoridades nacionales, esta Institución llevó a cabo reuniones en la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES), a partir de las cuales se generaron nuevos lazos tendientes a brindar mayor fluidez y resolución expedita de las quejas iniciadas en la Institución.

En esa línea, y adicionalmente a los requerimientos formales, se implementaron contactos vía correo electrónico, telefónicamente, como así también visitas, con personal de las Unidades de Atención Integral (UDAI) involucradas en las quejas, como a su vez, con algunas dependencias y oficinas tales como Unidad de Trámites Centralizados "A", "B" y "C", la Dirección de Asuntos Interjurisdiccionales, Coordinación de Prestaciones Pasivas. En la Superintendencia de Riesgo del Trabajo se generaron nuevos vínculos con la Gerencia Médica.

Se mantuvieron reuniones con el Director Nacional de Promoción y Gestión de Derechos de la CNPA de la Secretaria de Gestión y Articulación Institucional del Ministerio de Desarrollo Social, como así también con la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Comisión.

En materia laboral, se generaron nuevos lazos y reuniones con la Investigadora principal de empleo y relaciones laborales de la Dirección General de Estudios y Estadísticas Laborales SSPTyEL - Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Por último, se destaca el dictado de la Ley N° 27.260 de creación de Reparación Histórica, que dado su vasto contenido y reglamentación, generó la recepción de múltiples consultas y quejas por demoras en la implementación del sistema, falta de incorporación de las propuestas, como así también falta de datos sobre la nómina de abogados para representar a los beneficiarios.

El Área también colaboró en la elaboración del informe CEDAW, puntualmente en lo referido a la segregación vertical y horizontal en el ámbito laboral, asimismo conocer si cuentan con algún informe o datos actuales (2015/2016) sobre estrategias llevadas a cabo por Argentina para garantizar la igualdad de acceso de las mujeres a las oportunidades de empleo, puntualmente trabajo domestico registrado y no registrado.

MARCO NORMATIVO

Mediante el dictado de la Ley N° 27.260 se creó el Programa Nacional de Reparación Histórica para Jubilados y Pensionados. Esta norma a su vez fue reglamentada mediante el Decreto N° 894/2016 y de fecha 27/07/2016. Tal Programa tiene por objeto celebrar acuerdos que permitan cancelar deudas con jubilados que hayan iniciado o no acciones judiciales por reajustes. Dichos acuerdos deberán homologarse judicialmente y su implementación podrá instrumentarse por medios electrónicos.

Si bien la norma brinda una respuesta a la situación de colapso judicial, caracterizado por largos y costosos procesos administrativos y judiciales afrontados, por un colectivo altamente vulnerable, como así también por el Estado; merece una serie de cuestiones objetables:

-La exclusión de regímenes especiales, del régimen de capitalización o de leyes generales que cuentan con precedentes de la Corte Suprema de Justicia (Fallo "Volonté, Luis M." – CSJN, mar-1985 en autónomos, "Argento, Federico Ernesto" – CSJN, A. 458. XL R.O., 26/03/20013, en materia de topes; o "Quiroga, Carlos Alberto" – CSJN 11/11/14 en reajuste de la P.B.U.).

-La utilización de un índice inferior al previsto por la CSJN en el fallo "Elliff, Alberto José", CSJN – ago.2009.

-Respecto a la movilidad, el artículo 5° de la ley excluye la posibilidad de percibir diferencias fuera de los topes establecidos.

- Reducción de la retroactividad: En sentencias firmes con anterioridad al 30 de mayo de 2016, en lugar de contemplar dos años anteriores a la presentación del reclamo administrativo, se reconoce dos años anteriores a la notificación de la demanda. En juicios iniciados antes del 30 de mayo de 2016 que no tengan sentencia firme, se reconocerá desde dos años previos a la notificación de la demanda hasta un máximo de 48 meses.

Dicha ley, a su vez, dispuso la creación de una nueva prestación llamada "Pensión Universal para el Adulto Mayor", de carácter vitalicia y no contributiva, para todas las personas de 65 años de edad que cumplan con los siguientes requisitos:

1. Ser ciudadano argentino nativo, por opción o naturalizado, en éste último caso con una res-

idencia legal mínima en el país de diez años anteriores a la fecha de solicitud del beneficio, o ser ciudadanos extranjeros, con residencia legal mínima acreditada en el país de veinte años, de los cuales diez deben ser inmediatamente anteriores a la fecha de solicitud del beneficio.

2. No ser beneficiario de jubilación, pensión o retiro, de carácter contributivo o no contributivo.

3. No encontrarse percibiendo la Prestación por Desempleo prevista en la Ley N° 24.013.

4. En el caso que el titular perciba una única prestación podrá optar por percibir el beneficio que se establece en la presente.

5. Mantener la residencia en el país.

De acuerdo al artículo 14, dicha prestación consistirá en el pago de una prestación mensual equivalente al ochenta por ciento (80%) del haber mínimo garantizado, y se actualizará de conformidad a lo establecido por la Ley de Movilidad N° 26.417.

A su vez, la mentada ley, estableció la creación del Consejo de Sustentabilidad Previsional, en el ámbito del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, que tendrá a su cargo la elaboración de un proyecto de ley que contenga un nuevo régimen previsional, universal, integral, solidario, público, sustentable y de reparto para su posterior remisión por el Poder Ejecutivo nacional a consideración del Honorable Congreso de la Nación.

Dicho consejo, deberá incorporar como parte integrante del mismo un representante de los trabajadores activos, y cumplir su cometido dentro de los tres años de la entrada en vigencia de la presente ley. A su vez, deberá remitir un informe a la Comisión Bicameral de Control de los Fondos de la Seguridad Social cada seis meses.

Por medio de esta Ley ómnibus, también, se ratificó el acuerdo suscripto el 23 de mayo de 2016 entre el Estado nacional, los gobiernos provinciales y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; establece un sistema de armonización de Sistemas Previsionales Provinciales, por medio del cual se determinó que el importe de la cuota que acuerden las partes será transferido antes del día 20 de cada

dos en el correspondiente acuerdo; Determina la forma en que se afectará los recursos del Fondo de Garantía de Sustentabilidad del SIPA, y en qué operaciones se invertirá el mismo; finalmente se establece un régimen de sinceramiento fiscal.

Asignaciones familiares para monotributistas

Mediante el dictado del Decreto N° 593/2016, se incorpora como beneficiarios de la Ley N° 24.714 de asignaciones familiares a las personas inscriptas y con aportes realizados en el Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes (RS) establecido por la Ley N° 24.977, quedando excluidas del derecho al cobro de las mismas las personas que tributen en la Categoría J o superior, con excepción de la percepción de la asignación familiar por hijo con discapacidad.

Ley N° 27.253 y Resolución General N° 3906 AFIP.

Régimen de reintegro por compras en comercios de venta minorista y su implementación

El artículo 1° de la referida norma, establece un régimen de reintegro del impuesto al valor agregado para determinados beneficiarios de jubilaciones, pensiones y asignaciones, por las compras de bienes muebles que abonen mediante la utilización de tarjetas de débito emitidas por las entidades habilitadas para la acreditación de beneficios laborales, asistenciales o de la seguridad social, incluyendo a las tarjetas prepagas no bancarias o sus equivalentes.

A su vez, el PEN en ejercicio de las facultades previstas por el artículo 2°, dictó el Decreto N° 858 del 15 de julio de 2016, por el cual fijó la magnitud del reintegro previsto en el Artículo 1° de la Ley N° 27.253, en el 15% del monto abonado por las operaciones comprendidas en el régimen, en tanto no supere el monto máximo de \$ 300 por mes y por beneficiario (dicho monto máximo deberá ser modificado por el Poder Ejecutivo nacional, en función a la variación de la canasta básica de alimentos, en julio y enero de cada año, a partir de enero de 2017, o de la entrada en vigencia del presente título, lo que resulte posterior)

Respecto a los beneficiarios comprendidos por

este régimen, la ley incluyó a: a) Jubilados y pensionados por fallecimiento, cuyos beneficios no excedan el haber mínimo garantizado b) beneficiarios de AUH o por embarazo para protección social (reconociendo el reintegro por cada prestación recibida) c) beneficiarios de Pensiones No Contributivas (PNC) nacionales en una suma mensual que no exceda del haber mínimo garantizado. No obstante ello, todos aquellos beneficiarios, resultaran excluidos del reintegro, en caso de que se presenten las siguientes circunstancias:

- a) Se encontrasen obligados a tributar el impuesto sobre los bienes personales, siempre y cuando esta obligación no surja exclusivamente de la tenencia de un inmueble para vivienda única.
- b) Perciban otros ingresos que hayan sido declarados en el impuesto a las ganancias o en el régimen simplificado para pequeños contribuyentes;
- c) Perciban ingresos en relación de dependencia o estén inscriptos en el SIPA como trabajadores autónomos.

Asimismo, tal como reza el artículo 3° de la ley, el Poder Ejecutivo nacional podrá incorporar al régimen en carácter de beneficiarios, a otros sujetos no comprendidos.

En la práctica, la Resolución N° 3906 AFIP, dispuso comunicar a las entidades administradoras de sistemas de tarjetas de débito, los datos de quienes apliquen como beneficiarios del régimen en base a la información que mensualmente le suministre la ANSES, como así también, de acuerdo a los controles tributarios efectuados por la misma.

A su vez, se dispuso que los interesados puedan consultar a través del sitio web de la AFIP, si se encuentran alcanzados por el beneficio establecido por la Ley N° 27.253.

Finalmente, la resolución antes señalada, establecía para la acreditación de los reintegros, el siguiente cronograma:

- a) Suma fija de \$150 por cada una de las dos primeras transacciones realizadas durante julio de 2016: hasta el quinto día hábil de agosto de 2016, inclusive.
- b) Suma fija de \$75 por cada una de las cuatro primeras transacciones realizadas durante agosto de 2016: hasta el quinto día hábil de septiembre de 2016, inclusive.
- c) Suma fija de \$50 por cada una de las seis primeras transacciones realizadas durante septiembre

de 2016: hasta el quinto día hábil de octubre de 2016, inclusive.

Finalmente, y a efectos de su individualización, Las entidades financieras deberán incluir, como mínimo, en el resumen de cuenta que emitan el importe efectivamente reintegrado en cada mes calendario, como así también, la leyenda "Reintegro IVA Ley N° 27.253"

Subsidio por desempleo

Otras de los temas en los que esta Defensoría del Pueblo también ha efectuado numerosas gestiones a lo largo de los últimos años, ha sido por la actualización del monto de este subsidio, el cual se encontraba con un tope de \$400, y que finalmente el 20 de mayo de 2016, mediante Circular N° 27/16, ha sido elevado al monto de \$3.000, fijando también un tope mínimo de \$1.875.

Ley N° 27.346, Resolución General AFIP N° 3976, y Decreto N° 1253/16

Se incrementaron los importes de las deducciones correspondientes a las ganancias no imponibles, cargas de familia y deducción especial, en un 22%. Se dispuso que en el caso de las rentas provenientes de las jubilaciones, pensiones, retiros o subsidios de cualquier especie, mencionadas en el inciso c) del Artículo 79 de la Ley del gravamen, las deducciones correspondientes a ganancias no imponibles y deducción especial serán reemplazadas por una deducción específica equivalente a seis veces las sumas de los haberes mínimos garantizados, siempre que esta última resulte superior a los importes de las deducciones antedichas (salvo jubilados que perciben otros ingresos o tributan bienes personales, siempre y cuando esta obligación no surja exclusivamente de la tenencia de un inmueble para vivienda única).

Por medio del Decreto N° 1253, se exige de pagar el impuesto a las ganancias respecto a la segunda cuota del Sueldo Anual Complementario 2016, para aquellos sujetos que obtengan rentas mencionadas en los incisos a), b) y c) del Artículo 79, en haberes devengados de julio a diciembre que no superen la suma de \$55.000. En cambio, respecto al próximo aguinaldo se estableció prorratearlo para el cálculo durante todo el año.

Temas de mayor impacto

Actualización del monto de haber devengado correspondiente a jubilado o pensionado fallecido, sin juicio sucesorio

Esta Defensoría inició una actuación de oficio, por medio de la cual elevó un informe a la ANSES para que evalúe tomar medidas a fin de actualizar el monto que reciben los familiares, que no revisten el carácter de derechohabientes, de los haberes devengados del causante.

Recordemos que ANSES oportunamente dispuso que en los casos de no existir derechohabientes previsionales, podían ser abonados los haberes devengados del causante a los herederos, sin exigencia de juicio sucesorio y hasta un tope de mil pesos, más el proporcional del haber anual complementario.

Para ello, la norma previó un orden de prelación entre los parientes, e incluso estableció que de no existir parientes por consanguinidad, aquellas personas que acrediten haber abonado los gastos de la última enfermedad del causante, podían solicitar los haberes devengados.

Posteriormente, la ANSES emitió otra resolución (en 2007) que elevó el monto máximo a abonar hasta la suma de 1.600 pesos en concepto de haberes impagos del causante, más el proporcional del haber anual complementario que correspondía.

Es oportuno resaltar que, a esa fecha, el haber mínimo ascendía a \$530, con lo cual el monto máximo fijado por la referida resolución equivalía a tres haberes mínimos.

A partir de la sanción de la Ley N° 26.417 de Movilidad Jubilatoria, los beneficios previsionales se fueron incrementando semestralmente en los meses de marzo y septiembre llegando a la fecha de apertura de esta actuación de oficio, el haber mínimo previsional a la suma de \$4.959.

Puede concluirse que siendo el monto máximo permitido para el cobro de haberes devengados impagos del causante tres veces menor al haber previsional mínimo, ha quedado ampliamente desactualizado, resultando necesaria su modificación.

Perjuicios ocasionados por la liquidación de compañías de seguros de retiro

El Juzgado, de Primera Instancia de Distrito Civil y Comercial de la Cuarta Nominación de Rafaela, provincia de Santa Fe, en la causa "Expte. ... Unidos Seguro de Retiro SA s/ Liquidación Judicial por Disolución Forzosa", puso en conocimiento de esta Institución la situación de vulnerabilidad descripta por el interesado -en su calidad de beneficiario de renta periódica de la Ley de Riesgos de Trabajo- en cuanto a su solicitud de continuar percibiendo, a través de ANSES, u otra Compañía aseguradora, la mentada renta, como así también el aporte jubilatorio y la obra social.

Analizado el bloque normativo, corresponde citar los términos del artículo 14, inc.2 ap. B de la Ley N° 24.557, en cuanto prevé el otorgamiento de una renta periódica, cuando el porcentaje de incapacidad sea superior al 50% e inferior al 66%. Cabe destacar que la vigencia de la renta rige hasta la muerte del damnificado, o bien hasta que se encuentre en condiciones de acceder a la jubilación por cualquier causa. A su vez, el goce de la misma habilita la cobertura de obra social, asignaciones familiares, como así también, cotización regular de aportes jubilatorios.

Por su parte, el artículo 19, inc. 2 de la Ley señalada ut supra, establecía "El Poder Ejecutivo Nacional fijará la forma y la cuantía de la garantía del pago de la renta periódica en caso de quiebra o liquidación por insolvencia de las compañías de seguros de retiro". Si bien tal garantía, resultó derogada el 25 de octubre de 2012, no así las prestaciones periódicas en ejecución.

Y en paralelo a ello, ocurrió la liquidación de las siguientes compañías de seguros de retiro: Oversafe SA, Profuturo SA y Unidos SA; y luego de un período de interrupción, se activó -para las rentas vitalicias previsionales- la garantía dispuesta por el inciso c) del artículo 124 de la Ley N° 24.241, reanudando la ANSES el pago de las mismas.

En contraposición a ello, los beneficiarios de las rentas periódicas de la Ley de Riesgos del Trabajo N° 24.557, abonadas por las compañías de seguros señaladas, no perciben la renta en cuestión, y en consecuencia, tampoco continúan cotizando al sistema previsional, de asignaciones familiares ni

al sistema nacional del seguro de salud.

Ante tal escenario, y a los fines de velar por este colectivo, actualmente en total indefensión, y encontrándose involucrados la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN); la ANSES; el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP); como así también el Poder Ejecutivo nacional, se estimó del caso -a los fines de coadyuvar en la visualización de una respuesta a ese grupo- elevar un informe relatando los hechos aquí descriptos a las referidas partes a los efectos que se expidan indicando si tienen previsto arbitrar en forma conjunta una solución al referido planteo.

Con relación a las respuestas recibidas por parte de la ANSES y del INSSJP no resultaron acordes a los puntos requeridos puesto que las mismas refirieron a los mecanismos adoptados a fin de operativizar la garantía dispuesta por el inciso c) del artículo 124 de la Ley N° 24.241 respecto a las rentas vitalicias previsionales.

Si bien la SSN respondió parcialmente a lo solicitado, indicando la cantidad de damnificados que surgen de sus registros, ni la Superintendencia como así tampoco los organismos bajo estudio se expidieron en cuanto a si tienen previsto arbitrar en forma conjunta una solución al planteo aquí descripto. Sin perjuicio de ello, merece destacarse la respuesta remitida por la Jefatura de Gabinete de Ministros, a saber: "se encuentra una restricción en su implementación a causa de la derogación del Art. 19 de la Ley 24.557 Inciso 2 que establecía el Poder Ejecutivo Nacional fijará la forma y la cuantía de la garantía del pago de la renta periódica en caso de quiebra o liquidación por insolvencia de las compañías de seguros de retiro, por la que fue derogada mediante el punto 1 del Art. 7° de la Ley N° 26.773, sin perjuicio de los cuales las observaciones y sugerencias serán tenidas en cuenta por esta Jurisdicción".

En relación a la cantidad de afectados por la problemática aquí descripta, conforme a los datos informados por la SSN, refiere a 1033 pólizas y 1716 beneficiarios, con una reserva de \$156.128.000 correspondientes a Unidos Seguros de Retiro S.A.; 120 pólizas y 158 beneficiarios con una reserva matemática de \$11.714.444,33 correspondientes a Oversafe Seguros de Retiro S.A.; y 240 pólizas y 420 beneficiarios, con una reserva matemática de

\$36.848.830,60, correspondientes a Profuturo Seguros de Retiro S.A.

En base a lo expuesto, esta Defensoría se encuentra a la espera de la adopción de medidas por parte del Poder Ejecutivo Nacional, como así también en plena evaluación del curso a seguir respecto al particular.

Falta de previsión normativa por parte de la Ley N° 26.970

Esta Defensoría recibió quejas de ciudadanas, que en ocasión de solicitar la jubilación por moratoria prevista en la Ley N° 26.970 vía web, una leyenda indicó "El titular cuenta con una prestación incompatible con la prestación solicitada".

Para denegar tal solicitud, la ANSES fundó su posición en los términos del artículo 9° de la referida norma en cuanto prevé que: "El beneficio previsional que se otorga en el marco de la presente resulta incompatible con el goce de otra prestación previsional, salvo en el caso en que la única prestación que el titular percibe (...) no supere el haber previsional mínimo vigente a la fecha de solicitud de la prestación".

Cabe destacar que las reclamantes perciben una pensión derivada por fallecimiento (beneficio contributivo), que comparten con otra mujer, y lo hijos de esta última. Si bien las sumas percibidas por todos los derechohabientes superan el límite de un haber mínimo, la única y exigua prestación que perciben las interesadas representa el 50 % de aquél.

Al respecto y no resultado acorde la contestación obtenida a lo exhortado en el período 2015, y considerando esta Institución que los términos de la ANSES se oponen a la propia finalidad perseguida por el legislador en el art. 3°- asegurar el acceso al régimen de las personas que presenten mayor vulnerabilidad- de la Ley N° 26.970, a fines de dicho año, se dispuso elevar la cuestión a conocimiento del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, de conformidad con las previsiones del artículo 28 de la Ley N° 24.284.

Tal elevación a la cartera laboral no mereció comentario alguno, y dado el cambio de autoridades a partir de diciembre de 2015, se insistió -con el objetivo de promover en forma conjunta la defensa y protección de los derechos, garantías e inte-

reses del grupo analizado- ante el nuevo Director Ejecutivo de ANSES.

Por su parte la Administración de Reclamos Presenciales, sin realizar análisis alguno sobre la presente temática, ya durante el período 2016, se limitó a reiterar el criterio vertido en su nota anterior adjuntando copia de la misma. En consecuencia a ello, y de acuerdo a las previsiones del artículo 31 de la Ley N° 24.284, se dispuso, elevar los hechos descriptos para conocimiento del Presidente de la Comisión Bicameral de la Defensoría del Pueblo de la Nación.

Reclamo docente en la Universidad Nacional de Tucumán (UNT)

Un grupo docente solicitó la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación debido a la falta de percepción de una beca destinada al personal docente de grado, sin distinción de categoría, para la capacitación, actualización y perfeccionamiento de su labor.

A su vez, la beca en cuestión, emana del Acta celebrada entre la Rectora, el Vicerrector, los Decanos, y los Representantes de la Asociación de Docentes e Investigadores de la Universidad Nacional de Tucumán (ADIUNT), la cual da cuenta en su cláusula primera que "La UNT ofrece una suma adicional por fortalecimiento docente de \$1.000 por encima del salario para cada docente de grado, a partir del 1 de agosto y hasta la apertura de la próxima paritaria".

Posteriormente, la UNT dictó la Resolución N° 0606/2014 que prevé en su artículo 2° "Otorgar al personal docente de pregrado una beca para la capacitación, actualización y perfeccionamiento de su labor docente al frente de alumnos consistente en la suma de \$1.000 mensuales para los que dictan quince o más horas y que se aplicará de manera proporcional a los que dictan menor cantidad de horas, por agosto de 2014.

En virtud de lo expuesto, a fin de encontrar una solución a la cuestión, y a efectos de coadyuvar con el cumplimiento efectivo de tal objetivo, devino necesario exhortar al Rectorado de la UNT, a efectos que, de contar con facultades para reasignar partidas presupuestarias, que así lo haga, y dé cumplimiento a la normativa que esa misma Universidad dictó en el artículo 1° de la Resolución

Nº 0606/2014, esto es "Otorgar al personal docente de grado sin distinción de categoría una beca de \$1.000 mensuales para la capacitación, actualización y perfeccionamiento de su labor docente al frente de alumnos, respecto de los docentes que se desempeñan bajo la categoría "Ayudante Estudiantil".

Ante la falta de respuesta a dicho exhorto, el 16 de Mayo de 2016, se cursó mediante Nota DP Nº 001813/V, un nuevo pedido de informes a la Rectora de la UNT a efectos que se expida acerca de las gestiones llevadas a cabo con posterioridad a la notificación del exhorto señalado ut supra; los que tampoco merecieron respuesta alguna a la fecha de parte del mentado rectorado.

Implementación del Sistema de Identificación Biométrica para la acreditación de fe de vida de los titulares y/o apoderados de jubilaciones pensiones del SIPA y Pensiones No Contributivas (PNC)

Con relación a la implementación del Sistema de Identificación Biométrica para la acreditación de fe de vida de los titulares y/o apoderados de jubilaciones y pensiones del SIPA y de las PNC que cobran sus haberes a mediante la acreditación en Cuenta Sueldo de la Seguridad Social, esta Institución inició una actuación de Oficio a efectos de verificar el tratamiento brindado por la ANSES a los adultos mayores que no se encuentran en condiciones físicas para enrolarse en el Sistema.

Al respecto se cursaron sendos pedido de Informes al Organismo Previsional el que informó que atento el acuerdo de pagos de beneficios de la seguridad social con los bancos, las entidades bancarias deberán enrolar hasta el 85% de su padrón jubilatorio dejando por lo tanto un estimado de 15% para casos excepcionales como el planteado por esta Institución.

En tal sentido indicó que está previsto que aquellos beneficiarios que no accedieran al enrolamiento biométrico por motivos de excepción, mantendrán el mismo procedimiento de certificación de fe de vida, tal como lo hacen en la actualidad, sin ningún cambio en el procedimiento.

También destacó que, los beneficios con que cuenta esta nueva modalidad de certificación biométrica de supervivencia, la cual representa una innovación a favor, tanto para el jubilado como para el apoderado, quienes ya no deberán tramitar el certificado de supervivencia habitual y luego con-

currir a la sucursal bancaria para su presentación. A partir de la implementación del sistema, tanto el jubilado como su apoderado podrán acercarse a la sucursal en cualquier momento del día y accediendo a tótems específicos que se encontrarán instalados en el espacio de los cajeros automáticos, podrán certificar su fe de vida.

Sin perjuicio de la respuesta brindada y atento haberse detectado en el Area de Seguridad Social nuevas situaciones en lo que refiere a la correcta implementación del Sistema de huella dactilar, se cursaron durante el período que se informa pedidos de informes a ANSES a efectos que tenga a bien precisar si registra reclamos por imposibilidad de hacer efectiva la obligación de acreditación establecida en la Resolución Nº 648/2014. En su caso, que indique el trámite brindado a los mismos; como así también si tiene previsto algún mecanismo de excepción para todos aquellos casos de adultos mayores con imposibilidad física de cumplir con la obligación de acreditación fiel de identidad por huella dactilar.

Asimismo, el Organismo Previsional dictó el 29 de julio la Circular Nº 21/16 a través de la cual la Dirección Procesos Administrativos y Técnicos, e informa que mediante Resolución S.E.D.A. Nº 273/16, se prorrogó el plazo para la implementación del Sistema de Identificación Biométrica hasta el 31/12/16. Al respecto aclaró que las entidades bancarias deberán continuar con los procesos de enrolamiento de Titulares y Apoderados hasta dicha fecha. Los bancos serían Banco de la Nación Argentina; Banco Tierra del Fuego; Banco de la Provincia de Buenos Aires; Nuevo Banco del Chaco; HSBC Bank Argentina S.A.; Citibank S.A.; ICBC; Correo Argentino.

Sin perjuicio de la respuesta brindada oportunamente por ANSES, y siendo que este sistema es de aplicación en el nuevo régimen de reparación histórica, se cursó un nuevo pedido de informes a efectos que precise los alcances del Anexo II de la referida norma, del que han surgido nuevas situaciones en lo que respecta a la correcta implementación del Sistema de huella dactilar.

Por su parte ANSES precisó que las entidades crediticias que no han cumplido aún con el objetivo estipulado en la norma, continúan en proceso de enrolamiento de los beneficiarios. En otro orden los Bancos Provincia de Buenos Aires y Nuevo Ban-

co del Chaco son las únicas entidades pagadoras que a la fecha no implementaron el sistema de enrolamiento pero cuentan con la ayuda de ANSES y otras entidades para llevar adelante esa tarea. Por último informó que la cantidad de enrolamientos a diciembre de 2016 asciende a 5.436.018 beneficiarios.

La presente actuación de oficio continúa en trámite a los fines de efectuar un monitoreo sobre el cumplimiento acabado de la norma en cuestión.

Desvinculaciones de trabajadores del Estado

Atento las noticias periodísticas que dieron cuenta de más de 8 mil desvinculaciones de trabajadores del Estado ingresados a la Administración en los últimos tres años de la última gestión y, dada la envergadura de la cuestión que se plantea, se inició una actuación de oficio a efectos de verificar las medidas adoptadas por el Ministerio de Modernización, de conformidad con los términos del Decreto N° 254/15, y en su caso, adoptar medidas tendientes a lograr una solución en el ámbito del sector público, modificar la actual situación de indefensión en que se encuentra este colectivo. Si bien la cartera requerida respondió parcialmente a la requisitoria cursada por esta Institución los términos de la misma fueron parciales, por lo que se cursó un nuevo pedido de informes a fin de que el Ministerio de Modernización precise:

- Cantidad total de contrataciones de personal revisadas, detallando cantidades por carteras, organismos descentralizados, empresas y Sociedades del Estado.
- Cantidad de rescisiones contractuales detalladas por carteras, organismos descentralizados, empresas y Sociedades del Estado.
- Cantidad de cesantías originadas en actos nulos/irregulares o regulares en los cuales el interesado hubiere conocido el vicio, o en los que el derecho se otorgó a título precario.
- Cantidad total de cesanteados por razones de oportunidad, mérito o conveniencia, cuya desvinculación ocasionó el deber de indemnizar por parte del Estado Nacional.

Cantidad de reincorporaciones efectuadas registradas a nivel central, detallando si las mismas se registraron como nuevas contrataciones, contra-

tos en curso.

A la fecha en que se eleva el presente informe no se ha recibido respuesta alguna de la cartera en cuestión.

Problemáticas vigentes provenientes del extinto sistema de capitalización

Previo a todo análisis, cabe destacar que la creación del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones en 1994, traía consigo la regla de la afiliación hacia una Administradora de Fondos de Jubilaciones y Pensiones (AFJP), excepto comunicación en contrario. Ello, permaneció de esa forma hasta el cambio introducido por la Ley N° 26.222 en 2007. Luego, la Ley N° 26.425 eliminó el sistema de capitalización, y en sus artículos 1° y 2° rezaba: “Dispónese la unificación del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones (...) garantizando a los afiliados y beneficiarios del régimen de capitalización vigente hasta la fecha idéntica cobertura y tratamiento que la brindada por el régimen previsional público, en cumplimiento del mandato previsto por el artículo 14 bis de la Constitución Nacional...” // “El Estado nacional garantiza a los afiliados y beneficiarios del régimen de capitalización la percepción de iguales o mejores prestaciones y beneficios que los que gozan a la fecha de la entrada en vigencia de la presente ley”.

Sin perjuicio de ello, y transcurridos ocho años tras la eliminación del régimen privado, subsisten a la fecha, diversas problemáticas propias de tal régimen, que a pesar de las múltiples y variadas acciones ejercidas desde esta Institución, e incluso, tras el dictado de sentencias por parte de la CSJN a favor de los damnificados, continúan sin solución.

Principalmente, nos estamos refiriendo a los beneficiarios de rentas vitalicias previsionales que no perciben el haber mínimo previsional, como así también a titulares de aportes voluntarios y/o depósitos convenidos, y que el Estado Nacional no ha definido el procedimiento para su devolución. Asimismo, coexisten inconvenientes también soportados por el universo de rentistas previsionales sin componente público, excluidos de la garantía antes señalada, y que se traducen en la falta de percepción de los incrementos dispuestos por la Ley de movilidad N° 26.417, como así también

de asignaciones familiares (y/o universales), y del adicional por zona austral.

Beneficiarios previsionales que no cuentan con la garantía del haber mínimo

Si bien la exclusión, se originó tras el dictado del Decreto N° 55/94 -encargado de diseñar la forma en que concurriría el Estado en el financiamiento de las prestaciones del régimen de capitalización- la marginación se manifiesta a partir de 2002 con la incorporación de sistemáticos aumentos sobre el haber mínimo jubilatorio, para los beneficios del régimen público y los de capitalización pero con componente público exclusivamente (Decretos Nros. 1275/02, 391/03, y sptes), previa derogación del artículo 125 original por parte de la ley N° 24.463.

Luego, el artículo 125 de la Ley N° 24.241 -reformado por la Ley N° 26.222- y el 5° de la Ley N° 26.425, cercenaron toda posibilidad de percepción de la garantía del haber mínimo a este grupo, a pesar de las disposiciones previstas por los artículos 1° y 2° de última norma aquí referida, anteriormente transcritos.

Tal exclusión incumple el artículo 14 bis de la Constitución Nacional, 3° párrafo, en cuanto no se reconoce el carácter integral e irrenunciable previsto para los beneficios de la seguridad social como así tampoco el derecho a la igualdad, dispuesto por el artículo 16.

A su vez, viola: instrumentos internacionales suscriptos por nuestro país que gozan de jerarquía Constitucional como la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (Capítulo Primero, artículo XVI), la Declaración Universal de los Derechos Humanos (art. 25), el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (art. 9°); y otros como el Convenio 102 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), relativo a la Norma Mínima de la Seguridad Social. A su vez, existen principios generales que rigen en la materia, a saber: dignidad de la persona, solidaridad, subsidiariedad, universalidad, integralidad, justicia social, equidad, entre muchos otros, que también han sido inadvertidos en el caso de beneficiarios de rentas vitalicias previsionales sin participación estatal; como así también una vasta

jurisprudencia, que a modo de síntesis, nació con el precedente "Fragueiro, Juan Manuel c/ ANSeS - Binaria Seguros de Ret. S.A. - Arauca Bit AFJP S.A. s/ amparos y sumarísimos" (Juzgado Federal de Primera Instancia de la Seguridad Social N° 7, 21/02/07), hasta llegar el asunto al Máximo Tribunal de la Nación en "Tolosa, Raúl Omar c. Administración Nacional de la seguridad Social". Fallos 335:594. 29/5/2012. "Etchart, Fernando Martín c/ ANSeS s/ amparos y sumarísimos (Corte Suprema de Justicia de la Nación, 261/12(48-E), 27/10/15). En paralelo, merece destacarse que el Sistema Previsional Argentino alcanzó una tasa de cobertura mayor al 97%, convirtiéndose en una de las más altas del continente.

No caben dudas que los regímenes de regularización (moratorias), establecidos por medio de las Leyes Nros. 24.476, 25.865, 25.994 y 26.970, han contribuido en gran medida para lograr el resultado antes señalado.

Según surge del Boletín Estadístico de la Seguridad Social correspondiente al Primer Trimestre del 2016, de los 6.589.397 de beneficios previsionales, 3.420.096 son moratorias. A su vez, completan el cuadro de beneficios otorgados por el Estado en materia de seguridad social 3.798.494 de Asignaciones Universales, y 1.503.462 de PNC.

Todos aquellos beneficiarios, desde el prisma de esta Defensoría, resultan legítimos destinatarios de las prestaciones que otorga el SSN, dice Bernabé Lino Chirinos en su obra Tratado de la Seguridad Social; Tomo I, página 2: "el sistema jurídico de la seguridad social responde a un solo deber que es asegurar el bienestar general de la sociedad". El citado tratadista, al que adherimos, concluye que tanto los que contribuyen directa, concreta y concisamente al sistema de seguridad social, como los que no lo hacen (por encontrarse en la economía informal, aunque contribuyen cumpliendo con las obligaciones tributarias), ambos tienen derecho a ser asistidos y a gozar de prestaciones en caso de ser afectados por una contingencia.

Resulta elogiable la extensa cobertura brindada por el SSN, ahora bien: si de la totalidad de los 11.891.352 de beneficios antes expuestos, únicamente al 30% de ellos se otorgaron tras el cumplimiento de la totalidad de los aportes exigidos, no existe razón alguna para que tan solo 17.918

(según datos del Boletín Estadístico de la Seguridad social correspondiente a marzo de 2012- último registro publicado) beneficiarios de rentas vitalicias previsionales sin componente público, que cumplieron con la totalidad de los aportes exigidos por ley para acceder a una prestación, y cuyo único desacierto consistió en afiliarse al régimen privado promovido por el Estado Nacional durante trece años (hasta el cambio introducido en el artículo 30 por la Ley N° 26.222 en 2007) y que a su vez optaron por la modalidad de percepción que mayor garantía les ofrecía (renta vitalicia previsional), padezcan una manifiesta ausencia del sistema de seguridad social, percibiendo en ocasiones importes que oscilan los \$200, \$300, \$400, frente al monto de la jubilación mínima garantizada actual de \$5.661. Esta Institución, luego de numerosos pedidos de informe, recomendó a la Secretaría de Seguridad Social, que arbitre las medidas del caso a fin de elaborar un proyecto de normativa que sustituya los artículos 125 de la Ley N° 24.241 y 5° de la Ley N° 26.425, a efectos de garantizar a todos los beneficiarios de una renta vitalicia previsional sin participación estatal, el haber mínimo jubilatorio.

A pesar de las múltiples gestiones llevadas a cabo por esta Institución, la Secretaría de la Seguridad Social se limitó a indicar “que en el seno de esta Secretaría se está analizando la cuestión planteada, la cual reviste una gran complejidad por involucrar tanto cuestiones operativas como presupuestarias. Sin perjuicio de ello (...) la facultad de modificar las normas citadas residen en forma exclusiva y excluyente en el H. Congreso de la Nación, siendo entonces resorte de Poder Legislativo”. Según Fernando Payá y María T. Martín Yañez, en su obra Régimen de Jubilaciones y Pensiones, Edit Lexis Nexis “el haber mínimo es aquel que se establece en función, no solamente de las posibilidades financieras del sistema, como aparece en esta norma que lo remite al Presupuesto, sino que tiene como antecedente y finalidad el otorgar a todo tipo de beneficiario de la previsión social una prestación cuyo importe le permita atender a su subsistencia -y de su familia en su caso- aunque sólo sea en forma totalmente básica y alimentaria”. En este escenario, cabe concluir, que ni el antecedente ni la finalidad que -según los citados autores- caracterizan al haber mínimo, se presenta

en el caso del colectivo en trato, puesto los montos que aquellos perciben -palmariamente- no les permite a ellos ni a sus familias subsistir ni en forma básica. En virtud de lo cual, y dado el nivel de desamparo sufrido por el universo de beneficiarios en cuestión, durante el último año, se trabajó en un proyecto de ley que resuelva la cuestión del colectivo en trato.

Falta de cobertura de la Asignación Familiar y de la Asignación Universal por Hijo (AUH)

El obstáculo para acceder a la Asignación Familiar radicó en la denegatoria de una solicitud de pensión desestimada al determinarse la condición del aportante como irregular sin derecho. A su vez, el organismo previsional le denegó la AUH bajo el argumento que en sus registros la titular es informada como coparticipe de un beneficio de pensión de una Compañía de Seguros de Retiro. Por lo tanto, corresponde efectuar las siguientes consideraciones:

Aquello que la ANSES denomina beneficio, consiste en un monto inferior a \$100 resultante del saldo de la cuenta de capitalización individual existente a la fecha de fallecimiento del causante.

A su vez, el décimo Considerando comprendido en el Decreto N° 1602/09 -de creación de la AUH- prevé “Que se torna necesario contemplar la situación de aquellos menores pertenecientes a grupos familiares que no se encuentren amparados por el actual Régimen de Asignaciones Familiares instituido por la Ley N° 24.714 creándose, a tal fin, la AUH para Protección Social”.

Consecuentemente, y en el entendimiento que el mencionado saldo de cuenta de capitalización individual no constituye un beneficio previsional por carecer del carácter integral que la Constitución Nacional fijó en el artículo 14 bis, esta Institución oportunamente recomendó a la ANSES disponga el acceso a la AUH de todos aquellos cónyuges que revisten el carácter de irregulares sin derecho y que perciben el saldo de cuenta de capitalización individual, a los que actualmente se les estaría denegando aquella bajo el fundamento de percibir otro beneficio incompatible.

Al respecto, la Dirección General de Diseño de Normas y Procesos de la ANSES informó “de acu-

erdo a la legislación vigente, la vigencia de un beneficio de esta naturaleza incompatibiliza al grupo familiar para la percepción de la AUH”.

No resultando acorde la respuesta brindada a los términos recomendados, se elevó la cuestión –de conformidad con las previsiones del artículo 28 de la Ley N° 24.284- al Ministro de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, el cual derivó el asunto al Secretario de Seguridad Social. Al respecto, la Secretaría respondió que lo planteado por esta Defensoría “refiere a temas propios que será contemplados en el nuevo proyecto de ley jubilatoria que se elaborará a iniciativa de este Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social”.

Teniendo en cuenta el grado de vulnerabilidad del grupo aquí bajo estudio, entendemos, que debe obtenerse una respuesta en lo inmediato y que constituiría un abandono por parte del Estado derivar la cuestión a una futura inclusión en un futuro proyecto de ley jubilatoria. En virtud de ello, y de acuerdo a las previsiones del artículo 31 de la Ley N° 24.284, se dispuso a finales de 2016, elevar los hechos descriptos para conocimiento de la Presidente de la Comisión Bicameral de esta Defensoría.

Falta de reconocimiento de Asignaciones Familiares a beneficiarios que perciben haberes previsionales inferiores a \$200

La presente temática se originó a partir de la recepción de quejas por parte de ciudadanos a los que se les denegó el otorgamiento de asignaciones familiares por aplicación del Decreto N° 1668/2012. Dicho decreto establecía, por primera vez para los beneficiarios del SIPA, un tope mínimo en el haber, para el acceso a dichas asignaciones, el cual ascendía a \$200. Anteriormente, ya contaban con el mencionado tope los trabajadores en relación de dependencia, los beneficiarios de la Ley de Riesgos del Trabajo, de las de las PNC por invalidez, y de las prestaciones por desempleo.

Consecuentemente, se cursó un requerimiento ante la Secretaría de la Seguridad Social a efectos de que tenga a bien analizar la viabilidad de llevar a cabo las medidas necesarias para reconocer la cobertura de las asignaciones familiares en el caso de beneficiarios cuyos haberes no alcanzan un de-

terminado monto mínimo. Dicho requerimiento, se fundó en las siguientes premisas:

Con respecto al régimen legal vigente que rige en materia de asignaciones familiares, Carlos Alberto Etala señaló: “La reforma producida por la Ley N° 24.714 apuntó a obtener una economía de recursos (...) para tener una disponibilidad importante de fondos que habrán de derivarse a la mejora de prestaciones de aquellos beneficiarios menos favorecidos que se mantienen en el sistema”.

En idéntico enfoque, y con relación a la modificación de la Ley N° 18.017 por obra de la Ley N° 24.714, Pedro Taddei, Carlos Mongiardino y Reinaldo Naccarato, entendieron: “la norma persigue mejorar la redistribución de los recursos destinados a cubrir las prestaciones que el sistema otorga (...) de manera de concretar el propósito de atender adecuadamente la posición de los trabajadores que estén en situación salarial menos favorable”.

Atento la falta de respuesta al requerimiento, se dispuso cursar un pedido de informes dirigido a la Directora de Asignaciones Familiares y Desempleo sobre la base de las siguientes consideraciones: Con respecto a la imposición de un límite de ingresos mínimos como requisito para el acceso a las asignaciones familiares, la misma fue establecida a los fines de evitar que los empleadores declaren a sus dependientes con bajas remuneraciones al solo efecto de acceder a las asignaciones familiares; ello, según lo informara esa ANSES a esta Institución en su oportunidad.

En consecuencia, la aplicación de tal imposición en el caso de beneficiarios del SIPA, por un lado no resultaría procedente puesto que la problemática aquí planteada refiere a trabajadores pasivos, y por el otro estaría cerciorando derechos en lugar de protegerlos.

A su vez, no podemos soslayar que la referida imposición se opone a un elemento esencial que además define al Sistema de Asignaciones Familiares, el cual prevé mayor atención a los trabajadores que estén en situación salarial menos favorable.

En este caso, se obtuvo respuesta por parte de la ANSES, pero la misma se limitó a comunicar que la falta de liquidación de Asignaciones Familiares es producto de que el haber mensual registrado por la titular no supera el tope mínimo.

Cabe concluir, la presente problemática resultará resuelta en forma automática e inmediata, cuando se incorpore a la totalidad de beneficiarios dentro de la garantía del haber mínimo.

Falta de percepción de incrementos dispuestos por Ley de Movilidad N° 26.417

Si bien el dictado de la Ley N° 26.417 establece el mecanismo actual para determinar la movilidad de las Prestaciones del Régimen Previsional Público, el artículo 8° de la Ley, señala que los ajustes establecidos por dicha ley determinarán el monto del haber mínimo garantizado por el artículo 125 de la Ley N° 24.241. En consecuencia, los ajustes establecidos por dicha ley, repercutirán en los beneficiarios del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones del Régimen Previsional Público y a los del Régimen de Capitalización que perciban componente público., excluyendo a los beneficiarios de rentas vitalicias previsionales sin componente público.

Cabe destacar, que tal exclusión, no es sino la continuación de las normas que comenzaron con el Decreto N° 1275/02, siguieron con el Decreto N° 391/03 hasta llegar al artículo 8° de la Ley N° 26.417.

Aportes voluntarios y depósitos convenidos. Falta de reglamentación para la percepción de los mismos

A partir de la solicitud planteada por un grupo de ciudadanos por la imposibilidad de percibir dichos aportes, esta Defensoría ejerció las siguientes acciones: cursó múltiples pedidos de informes a la ANSES, como así también a la Secretaría de la Seguridad Social, la Inspección General de Justicia. A su vez, formuló una exhortación a la Secretaría de la Seguridad Social -la cual fue puesta en conocimiento de la ANSES-, a la cual se elevó un informe pormenorizado de la situación en ocasión del cambio de autoridades producido a fines de 2015.

Cabe destacar, que a pesar del dictado por parte del organismo previsional de las resoluciones nros. 134/09 y 290/09 ANSES – tendientes a reglamentar la operatoria- las respuestas obtenidas por parte de la Administración reconocían la inexistencia de reglamentación respecto a la prestación a la que

accederían los titulares de aportes voluntarios y/o depósitos convenidos, con el objeto de complementar y mejorar su haber jubilatorio, ya sea, transfiriendo los aportes voluntarios / depósitos convenidos a la ANSES, o hacia una Administradora de Fondos de Aportes Voluntarios y Depósitos Convenidos (AFAVDC)

Consecuentemente, y en el entendimiento que la falta de reglamentación para percibir las imposiciones voluntarias, y/o depósitos convenidos, desconoce derechos y garantías comprendidas en la Constitución Nacional, (como ser los artículos 14, 17, 28 y 31), y a los fines de evitar que este colectivo en total indefensión efectúe reclamos administrativos y judiciales- aún cuando el Máximo Tribunal del país de ha pronunciado al respecto (autos “Villareal Mario Jesús c/PEN – PLN y Máxima AFJP s/amparo), se exhortó a la Secretaría de la Seguridad Social, que a la brevedad posible, dicte la reglamentación para la percepción por parte de sus titulares, de las imposiciones voluntarias, y/o depósitos convenidos. A su vez, dicha resolución, fue puesta en conocimiento de la ANSES.

Ante la falta de una adecuada respuesta por parte de la ANSES, y tras la asunción de un nuevo Director Ejecutivo a cargo de ese organismo a fines de 2015, esta Institución elaboró un informe referido a la situación del colectivo aquí descrito, a los fines de coadyuvar en el logro de una solución al planteo formulado, el cual ingresó en ANSES en enero del 2016.

Se destaca de la respuesta remitida al referido informe, que CREDICOOP Y NACION, únicas administradoras que manifestaron su voluntad de ser inscriptas y aprobadas para funcionar como AFAVDC, desistieron a dicho pedido, lo cual modificó todos los esquemas relacionados con el procedimiento para la aprobación de la ex AFJP, devenidas en AFAVDC para administrar aportes voluntarios.

Dicha respuesta, finalizaba comunicando que a raíz del desistimiento mencionado, en la actualidad no existen empresas interesadas en administrar los fondos en cuestión, y en consecuencia, los afiliados se encuentran imposibilitados de efectuar la opción prevista en el artículo 6° de la Ley N° 26.425. Ante esa situación, ANSES refería que se encuentra arbitrando los medios necesarios a fin de reglamentar los procedimientos que permitan

implementar la prestación complementaria a la que hace referencia la Ley N° 26.425 y la Resolución N° 290/09.

Finalmente, y dado que este colectivo requiere un tratamiento a la brevedad posible, en función de lo aquí expuesto, y de acuerdo a las previsiones del artículo 31 de la Ley N° 24.284, se encuentra finalizado el proyecto de informe especial para elevar los hechos descriptos a conocimiento de la Comisión Bicameral de esta Defensoría.

En suma, y toda vez que habiéndose dictado recientemente la Ley N° 27.260 de creación del Programa Nacional Reparación Histórica para Jubilados y Pensionados, tampoco se ha contemplado la omisión del Estado respecto a los beneficiarios de rentas vitalicias previsionales ni de quienes cuentan con aportes voluntarios y/o depósitos convenidos, esta Defensoría entiende que ambos colectivos requieren un tratamiento a la mayor brevedad posible para también evitar que jubilados y pensionados efectúen reclamos administrativos o judiciales infinitos, cuando el Máximo Tribunal de nuestro país se ha pronunciado a favor de sus derechos, y así evitar una eventual frustración de los mismos, teniendo en cuenta la edad y/o discapacidad que cuentan.

Desempeño de los organismos bajo el ejido de competencia de esta institución, receptores de acciones ejercidas por esta Defensoría Nacional

A raíz del cambio de gobierno, se produjeron modificaciones en las autoridades y estructuras correspondientes a los distintos Organismos Públicos de la Administración Nacional, motivo por el cual se gestionaron desde esta área temática de la Institución nuevos lazos mediante encuentros con aquellos Organismos que por resultar los principales receptores de nuestras investigaciones y requerimientos, resultaba imprescindible imponerlos de lo actuado por la Institución tanto las temáticas de fondo como las disfunciones sistemáticas emergentes de las investigaciones llevadas a cabo por el Área de Seguridad y Trabajo, pendientes de resolución.

En esa línea, funcionarios de esta Defensoría, se reunieron a comienzos del año que se informa con integrantes de la ANSES, como así también de la CNPA. Al respecto, se destaca la marcada voluntad por parte de la CNPA antes señalada en brindar respuesta ante las distintas gestiones efectuadas

por esta Institución.

En contraposición a ello, subsiste un débil apoyo por parte de la unidad asignada por la ANSES para trabajar como enlace con esta Defensoría, a saber, la Unidad de Reclamo Prestacionales.

Sin perjuicio de ello, y a los fines del dar cumplimiento con su misión establecida en la protección de los derechos fundamentales de los individuos, frente a actos ejercidos en forma irregular por parte de la administración pública nacional, se dispuso la realización de gestiones de manera directa ante las distintas oficinas y unidades de la ANSES, encargadas de resolver.

Incluso, en algunas quejas que exigían de una urgente tramitación debido a la delicada situación del interesado, se tomó la iniciativa de efectuar visitas a la unidad u oficina en cuestión, obteniéndose colaboración y resultados en la mayoría de los casos, con excepción de la Unidad Trámites Centralizados A y B.

Asimismo, se advirtió en ciertos casos, que a pesar de la formulación de exhortaciones dirigidas a la máxima autoridad a cargo del organismo previsional, el trámite recién progresaba cuando se ponía la cuestión en conocimiento del Ministro del Área.

A mayor abundamiento deviene necesario remarcar la demora en la resolución de las prestaciones por parte del Organismo previsional. Puntualmente tal demora se origina, mayormente, desde la gerencia de trámites complejos (trámites centralizados "a" y "b", como así también de todas las unidades que dependen de trámites de alta complejidad), la CARSS, como así también, en las instancias de verificación, desde análisis de especialista, espera de expediente de otra dependencia, entre otras.

En línea con ello, cuadra señalar la investigación de oficio que lleva adelante desde 2015 este Área en lo que refiere a la retención, suspensión y baja de beneficios acordados. Al respecto se señala que no resultando satisfactorio el contenido de las notas remitidas por la ANSES en respuesta a los dos pedidos de informes efectuados, se formuló una exhortación al Director Ejecutivo a cargo del citado organismo para que arbitrara las medidas conducentes a 1) Perfeccionar el procedimiento de otorgamiento de los beneficios para evitar la comisión de errores que motiven su cancelación o

la posterior retención de su pago; y 2) En los casos que proceda la suspensión del pago de un beneficio ya otorgado, que la misma opere a través de resolución fundada notificada al beneficiario con la observancia de los recaudos de ley; poniéndose asimismo en conocimiento de la mentada exhortación a la Subsecretaría de Planificación de Empleo Público del Ministerio de Modernización de la Nación.

Analizadas las respuestas brindadas por el Organismo Previsional, solo limita su contenido a manifestar la intención de emprender medidas necesarias para perfeccionar el procedimiento de otorgamiento de beneficios y a implementar el dictado de resoluciones ante los actos de suspensiones del pago de prestaciones.

Atento lo expuesto, y resultado vaga la contestación en relación a lo trascendente de la problemática en estudio se cursó un nuevo pedido de informes a la ANSES solicitando detalle de las acciones que esa Administración Nacional ha emprendido para perfeccionar el procedimiento de otorgamiento de beneficios, la fecha a partir de la cual ese nuevo procedimiento ha sido puesto en vigencia y los resultados obtenidos a través de su aplicación. A su vez, se solicitó, se indique si ya se encuentra implementada la remisión a los interesados de la resolución que establece la suspensión del pago de su prestación, y si ello tiene lugar con anterioridad a la suspensión efectiva del pago; y por último se exigió copias de las normas que así lo disponen en ambos casos. Dicho pedido de informes, aún se encuentra en espera de respuesta. En paralelo a la actuación de oficio referida, y habiéndose recibido sistemáticas quejas con idéntico objeto al investigado en aquella, se formularon exhortaciones ante la ANSES en forma individual para cada caso, advirtiéndose que el organismo previsional producía avances en las quejas una vez que la cuestión se ponía en conocimiento del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEYSS), logrando de esta manera alcanzar una solución a la disfunción denunciada.

conducentes a 1) Perfeccionar el procedimiento de otorgamiento de los beneficios para evitar la comisión de errores que motiven su cancelación o la posterior retención de su pago; y 2) En los casos que proceda la suspensión del pago de un beneficio ya otorgado, que la misma opere a través de

resolución fundada notificada al beneficiario con la observancia de los recaudos de ley; poniéndose asimismo en conocimiento de la mentada exhortación a la Subsecretaría de Planificación de Empleo Público del Ministerio de Modernización de la Nación.

Analizadas las respuestas brindadas por el Organismo Previsional, solo limita su contenido a manifestar la intención de emprender medidas necesarias para perfeccionar el procedimiento de otorgamiento de beneficios y a implementar el dictado de resoluciones ante los actos de suspensiones del pago de prestaciones.

Atento lo expuesto, y resultado vaga la contestación en relación a lo trascendente de la problemática en estudio se cursó un nuevo pedido de informes a la ANSES solicitando detalle de las acciones que esa Administración Nacional ha emprendido para perfeccionar el procedimiento de otorgamiento de beneficios, la fecha a partir de la cual ese nuevo procedimiento ha sido puesto en vigencia y los resultados obtenidos a través de su aplicación. A su vez, se solicitó, se indique si ya se encuentra implementada la remisión a los interesados de la resolución que establece la suspensión del pago de su prestación, y si ello tiene lugar con anterioridad a la suspensión efectiva del pago; y por último se exigió copias de las normas que así lo disponen en ambos casos. Dicho pedido de informes, aún se encuentra en espera de respuesta. En paralelo a la actuación de oficio referida, y habiéndose recibido sistemáticas quejas con idéntico objeto al investigado en aquella, se formularon exhortaciones ante la ANSES en forma individual para cada caso, advirtiéndose que el organismo previsional producía avances en las quejas una vez que la cuestión se ponía en conocimiento del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEYSS), logrando de esta manera alcanzar una solución a la disfunción denunciada.

ASESORIA LEGAL Y TÉCNICA

6. ACTUACIÓN DEL AREA



INTRODUCCIÓN

En 2016, los principales reclamos versaron sobre los incrementos tarifarios en los servicios de gas; electricidad; agua potable y cloacas, como así también sobre las dificultades para acceder a la denominada tarifa social federal.

Así es que, la Institución tuvo una activa participación en defensa de los derechos de usuarios y consumidores, ya sea formulando exhortaciones, cursando pedidos de informes y participando de las Audiencias Públicas para tratar incrementos de los precios de gas y electricidad, como así también las propuestas para la Revisión Tarifaria Integral.

Por otra parte, es importante destacar que se brindó un asesoramiento permanente a las personas que concurrieron o se comunicaron con la Institución (vía telefónica o a través del mail del Área), a quienes se los orientaron para formular los reclamos a los organismos correspondientes o bien se le proporcionaron las herramientas para confeccionar recursos administrativos en los supuestos de resoluciones desfavorables.

A continuación se efectuará una síntesis del trabajo desarrollado por el Área, destacando las actuaciones promovidas de oficio como así también temas relevantes.

Protección Individual de los Derechos Humanos

La Asesoría Legal y Técnica tiene a su cargo la Coordinación de ODS. En ese aspecto, trabajó con las Áreas temáticas en cada una de las investigaciones que integran dicho Programa, habiendo producido más de doscientos dictámenes en temas vinculados con la erradicación de la pobreza, vivienda digna y erradicación de barrios marginales; hambre cero; producción alimentaria, nutrición de niños, mujeres embarazadas y personas de edad; salud materno-infantil: salud sexual y reproductiva; mortalidad materna; mortalidad de niños menores de cinco años; HIV-SIDA; preescolaridad obligatoria; educación primaria y secundaria gratuita; entornos seguros en las escuelas; educación desde una perspectiva de género; violencia contra la mujer; violencia obstétrica; protección del grupo LGBTI; trata de personas: explotación sexual y laboral; trabajo infantil; salud y educación de los pueblos originarios; así como en otras relacionadas con el agua potable; la energía renovable; el trabajo decente y el primer empleo para los jóvenes; las ciudades resilientes; el cambio climático; los ecosistemas terrestres y marinos; recursos hídricos; la reducción de las desigualdades; la sobrepoblación carcelaria; los derechos de las personas con discapacidad; los mayores adultos, etcétera.

A fin de no provocar repeticiones, sobre las actividades y acciones que se realizaron durante 2016, en el marco del Programa, corresponde estar a las reseñas vertidas en este Informe, en el capítulo correspondiente a la Agenda 2030.

Cabe agregar, que en ejercicio de las competencias propias de esta Defensoría, conforme las leyes vigentes, la misión impuesta por el artículo 86 de la Constitución Nacional y en virtud del mandato que se le reconoce conforme los "Principios de París" adoptados por la Comisión de Derechos Humanos de ONU por Res. N° 1992/54 reafirmada por la Asamblea General por Res. N° 48/134 de 1993, nuestra Institución, como INDH, única en nuestro país, reconocida por las Naciones Unidas con Status Clase A, participa por derecho propio en todo el sistema de promoción y protección de los derechos y libertades fundamentales universalmente reconocidas en la Carta Internacional de Derechos

Humanos y demás tratados y convenciones internacionales.

En 2017 se seguirá trabajando en idéntico sentido en el Programa que monitorea, y realiza el seguimiento y evaluación de la Agenda 2030, con el Observatorio de Femicidios, así como con otros dos Programas recientemente creados que son: el "Programa de Seguimiento y Evaluación del Examen Periódico Universal (EPU)"; y el "Programa sobre las Empresas y los Derechos Humanos".

Promoción de los Derechos Humanos

Más allá de las tareas habituales que realiza la Oficina de Documentación Jurisprudencia, (incluida en la órbita de la Asesoría Legal y Técnica), es decir, ingreso y circulación de material bibliográfico a través del Sistema de Gestión de Bibliotecas Pérgamo, el servicio de referencia bibliotecaria, la disseminación selectiva de Información, la búsqueda de jurisprudencia, legislación y doctrina, es importante destacar que durante 2016 se elaboró una Base de Datos, de libre acceso a todos los agentes de la Institución, con la recopilación de todas las resoluciones emitidas por la ONU, y otros documentos nacionales e internacionales sobre los ODS. Ese mismo dossier, de más de tres mil documentos, se puso a disposición de la ciudadanía a través de la plataforma Google Drive para ser difundido en las redes sociales del Programa de Seguimiento y Evaluación de los ODS, creado por nuestra Institución. También fue difundido por las Bibliotecas JuriRed y ACBJ de la Asociación Civil de Bibliotecarios Jurídicos. Esa tarea mereció el reconocimiento expreso del Programa de Naciones para el Desarrollo de Naciones Unidas (PNUD-Argentina), y de los Coordinadores de las citadas Bibliotecas. En la actualidad se encuentra en pleno desarrollo una plataforma digital a fin de dichos documentos puedan ser "buscados" por voces, títulos, fecha de creación, tema, etcétera.

A más de lo expuesto, cabe agregar, que se confeccionó un libro de 360 páginas que fue entregado a Dubravka Simonovic, Relatora Especial de ONU sobre violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias, en ocasión de su visita a la Institución el 19 de noviembre de 2016. La publicación

contenía la normativa nacional e internacional, jurisprudencia, resoluciones de nuestra Institución, resoluciones de ONU, convenios suscriptos por la Defensoría e informes sobre igualdad de género, así como también la documentación atinente a la creación del Observatorio de Femicidios del Defensor del Pueblo de la Nación.

En igual sentido se elaboró documentación para la entrega a otros visitantes a la Institución; por ejemplo, el Ministro Federal de Justicia de Austria, Dr. Karin Proidl, en octubre de 2016.

En su participación en el I Foro Abierto de Ciencias América Latina y el Caribe, CILAC 2016, del 6 al 9 de septiembre en Montevideo, Uruguay, se entregó a los participantes un dispositivo de almacenamiento de datos (pendrive), conteniendo todas las resoluciones de ONU sobre ciencia y tecnología junto con el dossier institucional sobre el Programa ODS de esta Defensoría y el video institucional Agenda 2030.

Similar información, con documentación sobre vivienda y desarrollo urbano se preparó para la participación de la institución en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Vivienda y Desarrollo Urbano Sostenible, Vive Habitat III, en Quito, Ecuador, en octubre de 2016.

También debe destacarse la labor que se prestó en la confección del Informe elaborado por el Defensor del Pueblo de la Nación para el 65° período de sesiones de la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW); así como el trabajo de compilación de normas nacionales e internacionales que se brindó para el documento final que se elaboró junto a otras Defensorías del Pueblo de Latinoamérica, titulado "Directrices sobre Protestas Sociales y Alerta Temprana".

Protección Colectiva de los Derechos Humanos

Audiencia Pública

Antecedentes

Con motivo de los incrementos tarifarios resueltos en el primer semestre de 2016, volvió a discutirse, en particular en sede judicial, la necesidad de convocar a una audiencia pública con carácter previo

a la toma de decisión sobre el aumento de tarifas de los servicios públicos domiciliarios y su forma de implementar dicho incremento.

Es importante destacar el pronunciamiento dictado por Cámara Federal de La Plata – Sala II- expte. FLP 8399/2016/ CA1, rotulado: "Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad y otros c/ Min. de Energía y Minería s/ amparo colectivo" ([HYPERLINK "http://bit.ly/2IPRgvF" http://bit.ly/2IPRgvF](http://bit.ly/2IPRgvF)).

Dicha sentencia declaró la nulidad de las Resoluciones Nros. 28/16 y 31/16 del Ministerio de Energía y Minería de la Nación.

Podemos sintetizar lo decidido con la siguiente transcripción: "Corresponde acumular a la presente todas las acciones colectivas que revisten sustancial analogía con el caso en cuestión, pero con fecha de inicio posterior al presente proceso, y declarar nulas las Resoluciones N° 28/2016 y 31/2016 del Ministerio de Energía y Minería de la Nación que dispusieron un aumento en la tarifa del servicio de gas, retrotrayéndose la situación tarifaria a la existente previamente al dictado de ambas, ante un recurso presentado por una asociación civil, en tanto el dictado de las mismas, no fue precedido de las audiencias públicas cuyo cumplimiento resulta exigible a fin de garantizar los derechos de los usuarios del servicio público de gas natural y, de esta forma, posibilitar la participación ciudadana consagrada constitucionalmente (art. 42 de la CN)", y "Siendo imprescindible la protección de los usuarios a través de la información que debe brindarse a éstos, luego la autoridad no pudo tomar una decisión que los afecta de forma grave sin que previamente se los hubiese informado de manera adecuada, por lo que la circunstancia de que no se encuentre prevista en el nuevo marco regulatorio la celebración de una audiencia pública, no puede ser argumento para no garantizar ningún mecanismo de información y participación de los usuarios en la toma de decisión, pues esta obligación no es ya legal sino que deriva de la propias normas constitucionales." s c/Ministerio de Energía s/Amparo Colectivo Consecuencias de la falta de realización de audiencia pública. Doctrina y sentencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación El régimen de audiencia pública forma parte de la garantía constitucional plasmada en el artículo 42 de la CN de informar adecuada y verazmente al

interesado previo al dictado de una decisión, derecho que encuentra su lógica extensión en el art. 1° de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos al consagrar el principio del debido proceso adjetivo, uno de cuyos postulados es el de la garantía de oír al interesado con carácter previo a la efectiva toma de resoluciones.

Cabe agregar que la audiencia pública, particularmente por la oralidad de los informes que se formulan y el debate espontáneo, así como también la intermediación e indagación sobre puntos de interés por parte de la autoridad, contribuye a enriquecer la decisión final a adoptarse.

Por eso, cuando se obvia el procedimiento de audiencia pública, se impide que se discuta y se conozcan los pareceres que sobre el tema en particular pueden aportar todos los interesados en la cuestión, a saber, PEN, los respectivos órganos de control, los legisladores, los representantes de los usuarios y sus organizaciones, los legisladores, las empresas prestadoras de los servicios, Defensores del Pueblo, etcétera. Es decir, si corresponde -o no- el aumento en las tarifas y, en su caso, el porcentual de éste y forma de aplicarlo.

A más de lo expuesto, cabe agregar que resulta de público y notorio que referirse en la actualidad a una Administración Pública inserta en un Estado de derecho genera una serie de cuestiones que deben considerarse ineludiblemente en la formación de la voluntad estatal; pues, su inobservancia por parte del poder administrador, pueden conducir a su nulidad. Asimismo, no resulta ajeno a la cuestión desarrollada en el presente punto la evolución habida en la temática de la participación de la ciudadanía en su conjunto y de las ONG en el procedimiento previo a la toma de decisiones trascendentes en el campo de los servicios públicos.

En ese entendimiento resulta justificado que diversos cuerpos normativos hayan establecido como obligatorios el llamado a audiencia pública a los fines de integrar a aquellos que van a verse alcanzados por la norma a dictarse por el Estado, permitiendo de tal modo que sus opiniones e intereses sean escuchados y analizados antes del dictado de la voluntad estatal. (por ejemplo, artículo 48, Ley N° 24.065, en energía eléctrica, y artículo 46 de la Ley N° 24.076 en materia de gas).

De tal manera entonces que el procedimiento está contemplado no sólo para permitir la participación

de la ciudadanía en defensa de sus intereses, sino que se la concibe como un eficaz procedimiento tendiente a evitar la progresiva deformación del sistema administrativo por insuficiente o inexistente participación de la población.

Queda claro que no se trata de un mero acto procesal o una formalidad o ritualismo sin contenido, sino de la posibilidad de participación útil y efectiva de prestadores, usuarios y terceros en todo lo atinente al servicio público involucrado. De hecho, viene a constituirse en el principal acto preparatorio de la voluntad estatal, un acto de consulta que implica objetivos de racionalidad y objetividad.

La reunión pública a que se refiere la Ley tiene por finalidad la participación, y como tal, intervendrán durante su celebración aquellas personas que persigan intereses diferentes o distintos. Con esa presencia y tamaño colaboración se potencia la información que la Administración necesita para resolver la cuestión y, obviamente, se permite un control ciudadano constante.

Las audiencias públicas tienen un doble objetivo: a) el conocimiento público de los actos y, b) la participación de los ciudadanos interesados como parte del procedimiento.

No resultará ocioso y menos aún exagerado afirmar que el régimen de audiencia pública forma parte de la garantía constitucional plasmada en el artículo 18 de la CN, esto es, el de oír al interesado previo al dictado de una decisión.

En un artículo publicado en la revista "Actualidad en el Derecho Público" (N° 8, sept/diciem 1998), se ha sostenido que: "Con base en el nuevo texto del artículo 42 (...), los señores jueces deberán aplicar el sistema de audiencias públicas, pues derechos y garantías constitucionales que explícita o implícitamente reconocen esa facultad así lo imponen por encima de normas inferiores que rigen el procedimiento a seguir para supuestos de conflicto entre los usuarios y consumidores y las empresas privadas prestadoras de servicios públicos.

"En efecto, frente al argumento que pueda ensayarse relativo a la imposibilidad llamar a audiencia pública por falta de una previsión legal específica en la materia, caben varias reflexiones y fundamentos para descalificar ese simple y llano fundamento. "Ello por cuanto, cualquier alteración o modificación en las tarifas de los ferrocarriles, colectivos, peaje, agua potable, etcétera, producirá

una seria conmoción en la comunidad. Cabe entonces, siquiera informar, hacer participar y conocer los aportes y la opinión de las organizaciones de usuarios y consumidores.

“En ese orden de ideas, desde antiguo nuestra Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN) tiene decidido que los derechos garantizados por la CN deben obtener “adecuada protección” por parte de la justicia (Fallos 1:170).

“El actual Estado de derecho, especialmente luego de la modificación constitucional, reclama la mayor participación popular posible, previa a la toma de decisiones que pueden afectar los derechos, principios y garantías consagrados por nuestra Constitución”. Es entonces que el sistema de audiencia pública que se predica resulta ser el que mejor se compadece con el nuevo texto de nuestra Ley Fundamental, máxime a la luz de la reforma de 1994.

“Asimismo, diversos pactos internacionales -que hoy cuentan con jerarquía constitucional, y que además complementan los derechos y garantías reconocidos en la Ley Fundamental (art. 75, inciso 22 de la CN)- afirman y aseguran la participación directa de las personas y ciudadanos (o por medio de sus representantes) en la dirección de asuntos públicos”. A modo de ejemplo cabe recordar las previsiones contenidas en el artículo 21, inciso primero, de la Declaración Universal de Derechos Humanos; el apartado a) del inciso 1° del artículo 23 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica) y el artículo 25, apartado a), del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y XX de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.

“Es por las razones expuestas que a la propia Administración le conviene convocar a audiencias públicas, en búsqueda de obtener el consenso de la opinión pública y el bienestar de los usuarios y consumidores del servicio. Agrega el distinguido catedrático Agustín Gordillo, que ello redundará y será en respaldo ante la sociedad de la legitimidad y eficacia de las decisiones que se adopten y hasta como consolidación de su imagen ante la opinión pública en el cumplimiento de las funciones que la ley le ha encomendado”. (Gordillo, Agustín, ob. cit. págs. X12/X13). “Para concluir, cuadra señalar que el sistema de audiencias públicas resulta ser

un esquema plasmado implícitamente en nuestra Constitución Nacional que no pretende reemplazar a los órganos del gobierno en la toma de decisiones, sino que, por el contrario, pretende otorgarle mayores y mejores elementos para la más completa ponderación acerca de la resolución que en definitiva deba adoptarse en pos de una mejor relación entre Administración y administrados, pues, consideramos que ambas partes luchan por ese entendimiento.” (“Audiencia Pública”, Bugallo Olano y García Blanco, AeDP, N° 8, sept/diciem 1998, Ad.Hoc, págs.221/34).

Sentado lo expuesto, la audiencia pública otorga, entre otros beneficios, el principio de publicidad, al tiempo que reafirma y pone en práctica uno de los derechos constitucionales que consagra el artículo 42 (CN) en cuanto se refiere al derecho de los usuarios y consumidores a una información adecuada y veraz.

Todos esos derechos de raigambre constitucional se verían lesionados de no celebrarse la audiencia pública previa al aumento de tarifas, sometiendo así a los titulares de los derechos aludidos en los párrafos anteriores a un trato inequitativo al privárselos de intervenir en un debate en el que debieron analizarse los antecedentes que llevaron al demandado decidir los aumentos.

La necesidad de su celebración resulta asimismo, del espíritu de la Ley de Emergencia Pública N° 25.561. Hace a la transparencia de lo que se decida en materia de tarifas, y máxime tomando en consideración lo previsto en el artículo 9° (punto 3) de la mentada Ley y la crisis energética que afecta a la Nación y sus habitantes, que sea indispensable realizar audiencias públicas. Es necesario que todos los actores sociales debatan y busquen entre todos la mejor solución para el aspecto tarifario del servicio público del que se trate, y que cada interesado tenga la posibilidad de dar a conocer sus razones en torno al asunto en el marco de una audiencia. Luego de su celebración, el Estado contará con insuperables elementos de ponderación previo a decidir la materia.

De tal manera cuadra pensar que el procedimiento está contemplado no sólo para permitir la participación de la ciudadanía en defensa de sus intereses, sino que se la concibe como un eficaz procedimiento tendiente a evitar la progresiva deformación del sistema administrativo por insufi-

ciente o inexistente participación de la población. En el incremento tarifario del servicio de gas intentado a partir de abril de 2016, la falta de realización de audiencia pública llevó al Poder Ejecutivo Nacional y en particular al Ministerio de Energía, a cometer errores en la implementación de las tarifas. Ello lo obligó a marchas y contramarchas sobre la cuestión, produciendo un verdadero caos informativo que colmo de angustia a los usuarios, quienes ignoraban a qué debían atenerse.

Particularmente en las capas medias y bajas de los usuarios residenciales y especialmente aquellos que no cuentan con tarifa social, la irracionalidad de las tarifas de gas proyectadas los colocó en un estado de angustia por la posibilidad del corte de un servicio que no pueden pagar por el monto de sus ingresos en los meses más fríos del año. Otro tanto sucedió en relación a las PyMEs que tampoco podían afrontar esa tarifa, pues en tal caso, sus costos las colocan en una situación de un inmediato quebranto.

Voceros del Gobierno, reconocieron el error que cometieron al disponer el incremento tarifario del gas. Noticias periodísticas dan cuenta de ello. Véase: "Estamos dispuestos a dialogar siempre con todos los sectores. En estos cinco meses de gestión hemos dado claras muestras de que somos un gobierno que dialoga, que escucha y que cuando se equivoca, corrige", sostuvo Frigerio. Por su parte, Aranguren explicó que estas medidas "implican un reconocimiento que hubo un error". "Con más tiempo y más capacidad de análisis y habiendo tenido en cuenta todas las realidades del país podíamos haberlo hecho una manera más racional y más lógica", explicó en su despacho en el ministerio de Energía. (Diario *Ámbito Financiero* - 2 de junio de 2016 [HYPERLINK "http://bit.ly/1PqsakH"](http://bit.ly/1PqsakH) <http://bit.ly/1PqsakH>).

Todo esto no hubiera sucedido si se hubiera convocado a una audiencia pública. Entonces la Administración hubiera contado con mejores y más específicos elementos de reflexión para mejor decidir los incrementos tarifarios dispuestos.

Tal fue la alarma social que generó el aumento tarifario, que en el Senado de la Nación, con intervención de distintos bloques de la oposición, logró la aprobación sobre tablas de un proyecto de comunicación en el que se exhortaba al Poder Ejecutivo a dar marcha atrás con la suba en las ta-

rifas del gas. El texto plantea a la Casa Rosada suspender la "aplicación de los aumentos de tarifas de gas implementados durante 2016, hasta tanto se haya cumplido con el mecanismo de audiencias públicas previas y se expida la CSJN" (Diario *Clarín* - 13 de julio de 2016 [HYPERLINK "http://clar.in/29Yrsw0"](http://clar.in/29Yrsw0) <http://clar.in/29Yrsw0>).

Asimismo, la CSJN, para conseguir información sobre esta cuestión dispuso con fecha 12 de julio de 2016 que se le brindara numerosos informes sobre la cuestión que nos atañe.

Ello demuestra que nuestro Máximo Tribunal solicitaba información sobre diversos aspectos que podrían haberse transparentado y brindado en el marco de una audiencia pública.

Posteriormente, el 18 de agosto de 2016, en el marco del juicio rotulado: "Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad y otros c/ Ministerio de Energía y Minería s/ amparo colectivo" -FLP 8399/2016/CSI-, nuestro Máximo Tribunal resolvió que resultaba obligatoria la celebración de audiencia pública como procedimiento previo al dictado de resoluciones del Gobierno Nacional que fijaban el nuevo cuadro tarifario de los servicios de transporte y distribución de gas. ([HYPERLINK "http://bit.ly/2kxedCL"](http://bit.ly/2kxedCL) <http://bit.ly/2kxedCL>).

En ese orden de ideas, la CSJN expresó: "Que en materia tarifaria la participación de los usuarios de un servicio público no se satisface con la mera notificación de una tarifa ya establecida. De acuerdo con lo desarrollado precedentemente es imperativo constitucional garantizar la participación ciudadana en instancias públicas de discusión y debate susceptibles de ser ponderadas por la autoridad de aplicación al momento de la fijación del precio del servicio. Este derecho de participación reconocido a los usuarios en el caso del servicio de gas se estructuró, en 1992, en su ley regulatoria mediante el mecanismo de audiencias públicas. Estas audiencias constituyen una de las varias maneras de participación ciudadana en la toma de decisiones"; y, también que: "La participación de los usuarios con carácter previo a la determinación de la tarifa constituye un factor de previsibilidad, integrativo del derecho constitucional a una información "adecuada y veraz" (artículo 42, CN) y un elemento de legitimidad para el poder administrador, responsable en el caso de garantizar el

derecho a la información pública, estrechamente vinculado al sistema republicano de gobierno (artículo 10, CN)”.

El fallo agregó que la audiencia pública “otorga una garantía de razonabilidad para el usuario y disminuye las estadísticas de litigación judicial sobre las medidas que se adoptan”.

Para la CSJN, el debate público que se plasma en la audiencia pública mejora la legitimidad de las decisiones al requerir criterios comprensivos de las distintas posiciones para arribar a un consenso entrecruzado, que si bien no conducirá a lo que cada uno desea individualmente permitirá en cambio lo que todos deseamos, es decir, vivir en una sociedad ordenada sobre la base de un criterio más realista de justicia. (“Rawls, John, Justice as Fairness. A restatement”, Harvard University Press, 2001). Asimismo, plantea que esos elevados fines institucionales presuponen condiciones de cumplimiento imprescindible, si lo que genuinamente se persigue es profundizar el fiel ejercicio de derechos por parte de los ciudadanos en una sociedad democrática, y no acrecentar por parte de los poderes políticos su catálogo formal de instituciones nominales vaciadas de todo contenido, que únicamente aumentan sus credenciales democráticas y que solo pretenden legitimar decisiones verticales tomadas con anterioridad.

Para la CSJN, y desde una prelación temporal, en primer lugar se encuentra un derecho de contenido sustancial que es el derecho de todos los usuarios a recibir de parte del Estado información adecuada, veraz e imparcial. La capacidad de acceder a una información con estas características es un elemento fundamental de los derechos de los usuarios, pues ese conocimiento es un presupuesto insoslayable para poder expresarse fundadamente, oír a todos los sectores interesados, deliberar y formar opinión sobre la razonabilidad de las medidas que se adoptaren por parte de las autoridades públicas, intentando superar las asimetrías naturales que existen entre un individuo y el Estado que habrá de fijar la tarifa de los servicios públicos.

De todo lo expresado resulta que la audiencia pública tiene raigambre constitucional y debe realizarse en forma previa a la toma de decisiones en materia tarifaria, debiendo participar de la misma todos los usuarios y consumidores, sus represen-

tantes y el Defensor del Pueblo.

Debe tenerse en cuenta que el Defensor del Pueblo de la Nación participó en las audiencias públicas convocadas para tratar el precio de gas en boca de pozo y las propuestas para las Revisiones Tarifarias de los servicios de transporte y distribución de gas natural, y transporte y distribución de energía eléctrica. Dichas audiencias se llevaron a cabo entre septiembre y diciembre de 2016. La posición asumida por nuestra Institución en cada una de aquéllas se ha desarrollado en el Capítulo correspondiente al Área IV.

Corolario

Por eso, cuadra considerar la necesidad de celebración de una audiencia pública con carácter previo a decidir sobre aumentos de tarifas en materia de servicios públicos, se encuentren o no previstas para el caso en particular de que se trate.

La audiencia le permitirá a la Administración contar con diversas opiniones que, sin dudas, enriquecerán todos los elementos de ponderación para la mejor decisión que pueda adoptarse sobre el tema. Los recientes hechos, las idas y vueltas y la cantidad de decisiones judiciales resueltas en procesos judiciales que concluyeron con el fallo de la CSJN antes referido así lo demuestran.

Acciones judiciales en las que intervino el Defensor del Pueblo de la Nación durante 2016

- Autos: "OSZUST, Nicolás y otros c/ EN – PJN s/ amparo Ley N° 16.986" (expte. N° 6197/2016), en trámite ante el Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 3, Secretaría N° 5.

Se promueve demanda a efectos que se declare la emergencia administrativa, presupuestaria y de seguridad e higiene en la justicia nacional del trabajo; ello a fin que se proceda: 1) a la entrega inmediata de insumos para el adecuado desempeño de los juzgado de dicho fuero; 2) a la emisión de una resolución por medio de la cual se le indique a los magistrados que no pueden trasladar sus responsabilidades a los abogados en concordancia con lo dispuesto por la Ley N° 18.345; 3) a la realización de los concursos necesarios y/o elevación de ternas al Poder Ejecutivo Nacional a fin de que, con la mayor celeridad posible, se designen jueces titulares en los juzgados vacantes; 4) a la realización de las mejoras edilicias necesarias para la correcta administración de justicia; 5) a la adopción de las medidas necesarias para que se adapte el sistema informático lex 100 a las especificidades del fuero laboral.

Asimismo, se solicita el dictado de una medida cautelar en idéntico sentido al arriba expuesto.

Carácter de intervención del DPN:

Con la finalidad de integrar el frente activo con todos aquellos que pudieren tener interés en la sustanciación del pleito, se publicó edictos en el Boletín Oficial, citándose, entre otros, al Defensor del Pueblo de la Nación, con plazo de 10 días.

Estado de trámite:

Mediante presentación del 17/05/2016, la Institución manifestó que se abstendría de participar en estos obrados, atento a que se encuentra llevando adelante la actuación N° 2017/2016 caratulada "Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) Acceso

a la Justicia", en el marco de los Objetivos de la ONU. Sin perjuicio de ello, se realizaron una serie de manifestaciones respecto del objeto planteado en el proceso.

Autos: "DEFENSOR DEL PUEBLO DE TUCUMÁN c/ MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINERÍA DE LA NACIÓN y otro s/ amparo colectivo" (expte. N° 13.392/2016), en trámite ante el Juzgado Federal N° 2 de Tucumán, Secretaría Civil.

La parte actora solicitó en su demanda que:

Se declare la inconstitucionalidad, por ilegitimidad, de las Resoluciones 28/16, 312/16 y 99/16, dictadas por el ministerio involucrado y Resolución N° I 3727/16 del Enargas, como así también de toda otra norma que las complemente.

Se garantice la protección de los derechos de usuarios y acceso a información adecuada y veraz, en los términos del art. 42 CN.

Se garantice el acceso de participación en los términos del art. mencionado.

Se resguarde el derecho de propiedad prescripto por el art. 17 CN.

Se ordene que no se efectúen cortes en el suministro de gas por falta de pago de las facturas, se suspenda el cobro de las facturas emitidas y se aplique el cuadro tarifario vigente al 31 de marzo de 2016.

Asimismo, se peticionó el dictado de una medida cautelar en cuanto a que se disponga la suspensión del cuadro tarifario aprobado por las normas impugnadas, hasta tanto se resuelva la cuestión de fondo planteada en autos.

Carácter de intervención del DPN:

En su demanda, la parte actora solicitó se cite a estar a derecho al Defensor del Pueblo de la Nación, en atención a la problemática planteada en autos.

Estado de trámite:

Mediante presentación del 19/07/2016, la Institución se presentó en autos, manifestando que adhería, en su totalidad, a la demanda incoada por la parte actora. A la fecha, las actuaciones se encuentran radicadas ante la justicia federal de la ciudad de La Plata.

Juicios ya informados que registraron novedades durante 2016

- Autos: "CRECIENDO ASOCIACION CIVIL c/ EN – MS s/ amparo" (expte. N° 547/2015), en trámite ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 3, Secretaría N° 5.

La demanda tiene por objeto que se condene al Ministerio de Salud de la Nación – Estado Nacional-, en su condición de titular del Programa Nacional de Enfermedades Poco Frecuentes y Anomalías Congénitas (Resolución N° 2329/2014) y a cargo del Ex Programa Nacional de Financiamiento de Tratamiento con Hormonas de Crecimiento (Resolución N° 120/99 y sus modificatorias), a cumplir a la finalidad del programa, otorgando accesibilidad al tratamiento, asistencia y provisión de la hormona en forma regular, oportuna y continua de la medicación a los niños conforme prescripción médica.

Atento la naturaleza de la cuestión planteada, el Defensor del Pueblo de la Nación fue citado a estar a derecho como tercero en los términos de los arts. 94 y cctes. del CPCCN.

Posición asumida por el DPN:

Cursada la citación mediante edictos, el Defensor del Pueblo manifestó que se abstendría de participar en el proceso atento llevar adelante una investigación en el ámbito de la Institución de contenido similar al planteado en autos. Sin perjuicio de ello, aportó una serie de antecedentes que pueden resultar de interés para las partes y el propio tribunal en lo que hace a la resolución de la causa.

Estado de trámite:

Durante 2016, se continuó procurando la causa y el E.N. (Ministerio de Salud de la Nación), durante octubre de 2016, presentó el informe previsto en el art. 8° de la Ley N° 16.986, del que se corrió traslado a la actora. A la fecha, este es el último movimiento que registra la actuación.

- Autos: "DPN c/ EN DTO. 2067/08- M. PLANIFICACIÓN – RESOL. 1451/08 Y OTRAS S/ Proceso de Conocimiento" (expte. N° 1188/2009), se tramitan por ante el Juzgado Nacional de Primera de Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 9, Secretaría N° 18.

Este proceso se dedujo con la finalidad de que se disponga la nulidad, por ilegitimidad, del Decreto N° 2067/08; de las Resolución 1451/08 del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios y de la Resolución ENARGAS N° 536, como así también de toda otra norma que se dicte a consecuencia de las mencionadas; ello acompañado del pedido de una medida cautelar que suspenda los efectos derivados de los instrumentos impugnados, en atención a los fuertes incrementos tarifarios que se derivan de las normas cuestionadas, posibilitando que los usuarios afectados por los efectos del Decreto N° 2067/08 y normas complementarias, puedan pagar sus facturas de acuerdo al régimen tarifario anterior, y en el caso de falta de pago del cargo tarifario, las empresas prestadoras se abstengan de suspender, interrumpir o cortar el servicio público de gas.

Luego de más de cuatro años de vigencia de la medida cautelar y como consecuencia de la sanción de la Ley N° 26.784 (aprobatoria del Presupuesto General de la Administración Pública Nacional para el ejercicio 2013), el tribunal interviniente dictó sentencia declarando abstracta la presente causa, con costas en el orden causado.

A consecuencia de lo resuelto se dedujo recurso de apelación, para que se deje a salvo de la declaración de abstracción el período comprendido entre la sanción de las normas impugnadas y la sanción de la ley de presupuesto, circunstancia que motivó la intervención de la Sala V del Fuero, la que mediante sentencia del veintiséis de mayo de 2015, reconoció la validez del planteo efectuado por esta Institución, mandando a llevar adelante el proceso en lo que hace al período cuestionado. Se informa que el fallo comentado fue objeto de sendos recursos extraordinarios planteados tanto por el Estado Nacional, como por el Enargas, los que fueron desestimados con fecha treinta de diciembre de 2015.

Derivado de ello, tramitan por ante la CSJN dos recursos de queja por denegación de extraordinarios, deducidos por el Estado Nacional (Recurso de Queja N° 1 en autos "DPN c/ EN- Dto. 2067/08 -MP- Resol. 1451/08 y otros s/ Proceso de Conocimiento" (Expte. N° 1188/2009/1) y Recurso de Queja N°2 en autos "DPN c/ EN- Dto. N° 2067/08 -MP- Resol. 1451/08 y otros s/ Proceso de Conocimiento" (Expte. N° 1188/2009/2).

En lo que hace al fondo del asunto planteado en la demanda, queda por resolver la cuestión en lo que hace a las facturaciones comprendidas entre el dictado de las normas impugnadas y la sanción de la ley de presupuesto que vino a poner un mandato de legalidad al proceso de incremento de tarifas. Ello se encuentra en pleno trámite por ante el Tribunal de 1° instancia.

- Autos: "MENDOZA, Beatriz Silvia c/ EN y otros s/ ejecución de sentencia" (expte. N°001/09), con todos sus legajos y expedientes anexos que ya fueron descriptos en informes de los años anteriores. Tribunal interviniente: Secretaría de Juicios Originarios de la CSJN.

Cabe aclarar, que en un principio, para los años 2009/2012, el trámite de ejecución fue asignado al Juzgado Federal de la ciudad de Quilmes, provincia de Buenos Aires.

Posteriormente, por resolución de la Excma. CSJN, de fecha diecinueve de diciembre de 2012, se escindió la competencia de la ejecución de sentencia de la siguiente manera:

a) El control de los contratos celebrados o a celebrarse en el marco del plan de obras de provisión de agua potable y cloacas y el tratamiento de la basura, así como su nivel de ejecución presupuestaria, quedarán transitoriamente bajo la competencia del Juzgado Nacional en lo Criminal y Correccional Federal N° 12 .

b) Todas las restantes competencias atribuidas en la sentencia del 08/06/2008, que comprenden la cuenca baja, media y alta quedarán transitoriamente bajo la competencia del Juzgado Federal en lo Criminal y Correccional N° 2 de Morón, Provincia de Buenos Aires.

Durante el transcurso de 2016, el Defensor del Pueblo de la Nación mantuvo su firme vocación

de continuar con la manda conferida por el CSJN, concretamente en lo que hace al control de la ejecución de la sentencia dictada en el marco de los autos "MENDOZA, Beatriz y otros c/ EN s/ ordinario", en relación a la reconversión de la Cuenca Matanza Riachuelo.

Se destaca que en el transcurso de ese año, se continuó llevando adelante distintos actos referidos al desarrollo y ejecución de la causa, como así la Institución participo activamente en las diferentes reuniones celebradas junto al Cuerpo Colegiado.

Es así, que dentro de ese contexto, se efectuaron varias reuniones con las partes interesadas, monitoreando el cumplimiento de la sentencia definitiva dictada en estos obrados.

Asimismo se efectuaron distintas presentaciones ante la Excma. CSJN, en los meses de abril y octubre.

- Autos "DPN c/ TBA s/ amparo" (expte. N° 23.469/2005), radicados ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 2, Secretaría N°3.

Este proceso fue iniciado el 28 de julio de 2005, a consecuencia del estado que presentaba, por entonces, la línea ferroviaria de pasajeros que unía las cabeceras de Plaza Once-Moreno (ferrocarril Sarmiento) y Retiro-José León Suarez (ferrocarril Mitre).

La causa contaba con sentencia de fondo, dictada el 23 de noviembre de 2006, la que había desestimado la demanda planteada por la Institución y, posteriormente confirmada por la sala III del Fuero. Todo ello, motivó la interposición de un recurso extraordinario por ante la CSJN, con fecha 17 de febrero de 2010.

En 2014, con fecha 26 de junio, el Máximo Tribunal resolvió hacer lugar al remedio federal intentado, revocó la sentencia apelada y dispuso la devolución del expediente al juzgado de origen para dictar nuevo pronunciamiento ajustado a derecho.

Durante 2015, la Sala V del Fuero, por resolución de fecha siete de mayo de ese año, ordenó la producción de diversas medidas de pruebas tendientes a cumplir con el mandato dispuesto por el Alto Tribunal. Así, dispuso la realización de una pericia técnica ferroviaria, designado a tales efectos a un

experto (ingeniero ferroviario) con el fin de que informe: a) Estado de limpieza y conservación de los coches; b) Tiempo promedio de espera en boletería en hora pico; c) Cantidad de pasajeros que viajan por coche, parados y sentados; d) Número de coches por tren y e) Tendencia creciente/decreciente en los índices de calidad. En la actualidad, el perito designado se encuentra elaborando el informe.

Durante 2016, la Excma. Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal –Sala V, resolvió sobre una cuestión de prueba, planteada sobre puntos periciales referidos a la pericia ferroviaria y fijó una audiencia que se celebró el 25/4/2016.

En la actualidad, el expediente continúa en etapa de prueba, particularmente respecto de una serie de puntos de pericia ferroviaria.

-Autos: “DPN c/ ESTADO NACIONAL - PROVINCIA DEL CHACO s/ acción de amparo” (expte. N° D - 587/07), los que tramitan por ante la Secretaría de Juicios Originarios de la CSJN.

Este proceso se dedujo el 29 de agosto de 2007, solicitando se condene a los demandados (Estado Nacional -Poder Ejecutivo Nacional- y a la Provincia del Chaco), a que adopten las medidas que fueren necesarias para modificar las condiciones de vida de las poblaciones que se individualizaron en la demanda, las que se encontraban en una situación de exterminio silencioso, progresivo, sistemático e inexorable, asegurando a los pobladores de la región que se extiende en el Sudeste del Departamento Gral. Güemes, y Noroeste del Dpto. Libertador Gral. San Martín, Provincia de Chaco, una real y efectiva calidad de vida digna que les permita el ejercicio los siguientes derechos: derecho a la vida, derecho a la salud, derecho a la asistencia médico-social, derecho a la alimentación, derecho al agua potable, derecho a la educación, derecho a una vivienda digna, derecho al bienestar general, derecho al trabajo, derecho a su inclusión social (conforme los Tratados y Convenio de los Pueblos Indígenas), entre otros.

Sin perjuicio de ello, y con carácter cautelar, mediante resolución de fecha dieciocho de septiembre de 2007, la Excma. CSJN hizo lugar a la medida

cautelar peticionada por la Institución, y ordenó a las demandadas con carácter de inmediato a que realicen las acciones destinadas a cubrir las necesidades básicas inherentes a todo ser humano, respecto de los pobladores de las zonas involucradas.

En el transcurso de 2015, con plena vigencia la medida cautelar dictada en estas actuaciones, el Defensor del Pueblo realizó diferentes presentaciones donde expuso con preocupación que, a pesar del plan de Acción que se ha desarrollado en el Impenetrable Chaqueño, advertía la existencia de desnutrición y carencias sanitarias (mayo 2015).

Subsiguientemente, para el mes de julio, se efectuó una nueva manifestación, esta vez expresando sobre las dificultades derivadas de una insuficiente atención sanitaria y los problemas de desnutrición. Asimismo, se peticionó se dispusiera un urgente envío de leche, alimentos y revisión médica, incluyendo un programa de vacunación.

Por eso la CSJN dispuso, el diecisiete de diciembre de 2015, requerir al Estado Nacional que en el plazo de 30 días actualice el estado de ejecución de los programas de Salud, Alimentación, Asistencia Sanitaria, Provisión de agua potable, Fumigación y Desinfección de las regiones alcanzadas por la medida cautelar.

Durante 2016, se efectuó una presentación en marzo, por medio de la cual se acompañó un informe, pormenorizado de la visita efectuada por funcionarios de la Institución a los pueblos tobas de las localidades pertenecientes a los Dptos. de General Güemes y Libertador San Martín. Dicha visita, se realizó los días 10, 11, 12, 13 y 14 de diciembre de 2015, con el fin de verificar el cumplimiento de lo cautelarmente dispuesto en estos obrados. La inspección se centró fundamentalmente, en aspectos relacionados con el suministro de agua potable y alimentos, como así también en lo relativo al acceso a la salud por parte de las poblaciones involucradas.

Es así, que conforme surge del informe acompañado, y a pesar de los esfuerzos que se vienen realizando en torno a la problemática que afecta a las comunidades aborígenes de la zona, se advierte que todavía resta mucho por hacer en cuanto a satisfacer debidamente las necesidades de las comunidades.

A modo de ejemplo, se hizo saber a la CSJN, que

aún persisten problemas con el suministro de agua potable, siendo que en muchos casos los pobladores deber recurrir a un “charco” existente en la zona donde se alojan, además se advierten que aún persisten problemas en el servicio de salud de las distintas unidades asistenciales existentes. Asimismo, concomitante con lo expuesto, se informó al Tribunal para que acceda a lo informado a la opinión pública por el programa “Telenoche”, emitido por el Canal 13 de televisión abierta, el 9 de marzo de 2016, que da cuenta de distintos aspectos vinculados a la problemática que se ventilan en estos obrados.

- Autos: “MENDOZA, Beatriz Silvia c/ EN y otros s/ ejecución de sentencia” (expte. N°001/09), con todos sus legajos y expedientes anexos que ya fueron descriptos en informes de los años anteriores. Tribunal interviniente: Secretaría de Juicios Originarios de la CSJN.

Cabe aclarar, que en un principio, para los años 2009/2012, el trámite de ejecución fue asignado al Juzgado Federal de la ciudad de Quilmes, provincia de Buenos Aires.

Posteriormente, por resolución de la Excma. CSJN, de fecha diecinueve de diciembre de 2012, se escindió la competencia de la ejecución de sentencia de la siguiente manera:

a) El control de los contratos celebrados o a celebrarse en el marco del plan de obras de provisión de agua potable y cloacas y el tratamiento de la basura, así como su nivel de ejecución presupuestaria, quedarán transitoriamente bajo la competencia del Juzgado Nacional en lo Criminal y Correccional Federal N° 12 .

b) Todas las restantes competencias atribuidas en la sentencia del 08/06/2008, que comprenden la cuenca baja, media y alta quedarán transitoriamente bajo la competencia del Juzgado Federal en lo Criminal y Correccional N° 2 de Morón, Provincia de Buenos Aires.

Durante el transcurso de 2016, el Defensor del Pueblo de la Nación mantuvo su firme vocación de continuar con la manda conferida por el CSJN, concretamente en lo que hace al control de la ejecución de la sentencia dictada en el marco de los autos “MENDOZA, Beatriz y otros c/ EN s/ ordina-

rio”, en relación a la reconversión de la Cuenca Matanza Riachuelo.

Se destaca que en el transcurso de ese año, se continuó llevando adelante distintos actos referidos al desarrollo y ejecución de la causa, como así la Institución participo activamente en las diferentes reuniones celebradas junto al Cuerpo Colegiado.

Es así, que dentro de ese contexto, se efectuaron varias reuniones con las partes interesadas, monitoreando el cumplimiento de la sentencia definitiva dictada en estos obrados.

Asimismo se efectuaron distintas presentaciones ante la Excma. CSJN, en los meses de abril y octubre.

- Autos “DPN c/ TBA s/ amparo” (expte. N° 23.469/2005), radicados ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 2, Secretaría N°3.

Este proceso fue iniciado el 28 de julio de 2005, a consecuencia del estado que presentaba, por entonces, la línea ferroviaria de pasajeros que unía las cabeceras de Plaza Once-Moreno (ferrocarril Sarmiento) y Retiro-José León Suarez (ferrocarril Mitre).

La causa contaba con sentencia de fondo, dictada el 23 de noviembre de 2006, la que había desestimado la demanda planteada por la Institución y, posteriormente confirmada por la sala III del Fuero. Todo ello, motivó la interposición de un recurso extraordinario por ante la CSJN, con fecha 17 de febrero de 2010.

En 2014, con fecha 26 de junio, el Máximo Tribunal resolvió hacer lugar al remedio federal intentado, revocó la sentencia apelada y dispuso la devolución del expediente al juzgado de origen para dictar nuevo pronunciamiento ajustado a derecho.

Durante 2015, la Sala V del Fuero, por resolución de fecha siete de mayo de ese año, ordenó la producción de diversas medidas de pruebas tendientes a cumplir con el mandato dispuesto por el Alto Tribunal. Así, dispuso la realización de una pericia técnica ferroviaria, designado a tales efectos a un experto (ingeniero ferroviario) con el fin de que informe: a) Estado de limpieza y conservación de los coches; b) Tiempo promedio de espera en boletería en hora pico; c) Cantidad de pasajeros que

vian por coche, parados y sentados; d) Número de coches por tren y e) Tendencia creciente/decreciente en los índices de calidad. En la actualidad, el perito designado se encuentra elaborando el informe.

Durante 2016, la Excm. Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal –Sala V, resolvió sobre una cuestión de prueba, planteada sobre puntos periciales referidos a la pericia ferroviaria y fijó una audiencia que se celebró el 25/4/2016.

En la actualidad, el expediente continúa en etapa de prueba, particularmente respecto de una serie de puntos de pericia ferroviaria.

Autos: “DPN c/ ESTADO NACIONAL - PROVINCIA DEL CHACO s/ acción de amparo” (expte. N° D - 587/07), los que tramitan por ante la Secretaría de Juicios Originarios de la CSJN.

Este proceso se dedujo el 29 de agosto de 2007, solicitando se condene a los demandados (Estado Nacional -Poder Ejecutivo Nacional- y a la Provincia del Chaco), a que adopten las medidas que fueren necesarias para modificar las condiciones de vida de las poblaciones que se individualizaron en la demanda, las que se encontraban en una situación de exterminio silencioso, progresivo, sistemático e inexorable, asegurando a los pobladores de la región que se extiende en el Sudeste del Departamento Gral. Güemes, y Noroeste del Dpto. Libertador Gral. San Martín, Provincia de Chaco, una real y efectiva calidad de vida digna que les permita el ejercicio los siguientes derechos: derecho a la vida, derecho a la salud, derecho a la asistencia médico-social, derecho a la alimentación, derecho al agua potable, derecho a la educación, derecho a una vivienda digna, derecho al bienestar general, derecho al trabajo, derecho a su inclusión social (conforme los Tratados y Convenio de los Pueblos Indígenas), entre otros.

Sin perjuicio de ello, y con carácter cautelar, mediante resolución de fecha dieciocho de septiembre de 2007, la Excm. CSJN hizo lugar a la medida cautelar peticionada por la Institución, y ordenó a las demandadas con carácter de inmediato a que realicen las acciones destinadas a cubrir las necesidades básicas inherentes a todo ser humano,

respecto de los pobladores de las zonas involucradas.

En el transcurso de 2015, con plena vigencia la medida cautelar dictada en estas actuaciones, el Defensor del Pueblo realizó diferentes presentaciones donde expuso con preocupación que, a pesar del plan de Acción que se ha desarrollado en el Impenetrable Chaqueño, advertía la existencia de desnutrición y carencias sanitarias (mayo 2015). Subsiguientemente, para el mes de julio, se efectuó una nueva manifestación, esta vez expresando sobre las dificultades derivadas de una insuficiente atención sanitaria y los problemas de desnutrición. Asimismo, se peticionó se dispusiera un urgente envío de leche, alimentos y revisión médica, incluyendo un programa de vacunación.

Por eso la CSJN dispuso, el diecisiete de diciembre de 2015, requerir al Estado Nacional que en el plazo de 30 días actualice el estado de ejecución de los programas de Salud, Alimentación, Asistencia Sanitaria, Provisión de agua potable, Fumigación y Desinfección de las regiones alcanzadas por la medida cautelar.

Durante 2016, se efectuó una presentación en marzo, por medio de la cual se acompañó un informe, pormenorizado de la visita efectuada por funcionarios de la Institución a los pueblos tobas de las localidades pertenecientes a los Dptos. de General Güemes y Libertador San Martín. Dicha visita, se realizó los días 10, 11, 12, 13 y 14 de diciembre de 2015, con el fin de verificar el cumplimiento de lo cautelarmente dispuesto en estos obrados. La inspección se centró fundamentalmente, en aspectos relacionados con el suministro de agua potable y alimentos, como así también en lo relativo al acceso a la salud por parte de las poblaciones involucradas.

Es así, que conforme surge del informe acompañado, y a pesar de los esfuerzos que se vienen realizando en torno a la problemática que afecta a las comunidades aborígenes de la zona, se advierte que todavía resta mucho por hacer en cuanto a satisfacer debidamente las necesidades de las comunidades.

A modo de ejemplo, se hizo saber a la CSJN, que aún persisten problemas con el suministro de agua potable, siendo que en muchos casos los pobladores deben recurrir a un “charco” existente en la zona donde se alojan, además se advierten que

aún persisten problemas en el servicio de salud de las distintas unidades asistenciales existentes. Asimismo, concomitante con lo expuesto, se informó al Tribunal para que acceda a lo informado a la opinión pública por el programa “Telenoche”, emitido por el Canal 13 de televisión abierta, el 9 de marzo de 2016, que da cuenta de distintos aspectos vinculados a la problemática que se ventilan en estos obrados.

Sanciones fictas

En relación a los procesos incoados por esta Defensoría respecto de las aprobaciones fictas de reformulación de contratos administrativos de servicios públicos que fueran oportunamente informados, los mismos siguen su trámite ante la CSJN, tanto por interposición de recursos extraordinarios, como por quejas por denegación de recursos.

A la fecha del presente informe, ninguno de los expedientes en trámite y que oportunamente fueron informados a la Comisión Bicameral, han sido resueltos por el Máximo Tribunal.

Conclusiones

La Asesoría Legal y Técnica, y un sinfín de funcionarios que integran la Defensoría del Pueblo de la Nación, hemos llevado adelante en 2016 una tarea cíclopea, en cuanto a la defensa y promoción de los derechos humanos a nivel nacional e internacional.

No hay peor mal que la pasividad, y sabido es que para que el mal triunfe sólo necesita que los buenos permanezcan de brazos cruzados: este Informe anual da cuenta de los esfuerzos que hemos realizados en conjunto, al amparo del artículo 86 de la Constitución Nacional, los Tratados y Convenciones Internacionales, y las Resoluciones dictadas en este sentido por la ONU y la OEA, posicionando al Defensor del Pueblo de la Nación como una verdadera Institución Nacional de Derechos Humanos, con todo lo que ello significa, en función de los “Principios de París” (Res. Nros. 48/134 de 1993, ONU).

PROTECCIÓN ESPECIAL DE DERECHOS HUMANOS

7. ACTUACIÓN DEL AREA



GRUPOS VULNERABLES

INTRODUCCIÓN

El Área Grupo Vulnerables se creó con la finalidad de promover el respeto, la protección y la realización de los derechos de las personas que por razón de edad, género, estado físico o mental, circunstancias económicas, sociales, étnicas y/o culturales, se encuentran en situación de vulnerabilidad.

En su ámbito funcionan las Oficinas sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, Niños Niñas y Adolescentes, Trata y Migrantes, Género, Personas Privadas de su libertad y Pueblos Indígenas.

La igualdad real de oportunidades, de trato y la debida equiparación son la piedra angular en el goce efectivo de derechos. Por ello, es esencial en nuestra tarea identificar y empoderar los sectores afectados por una multiplicidad de factores de desigualdad que interactúan cercenando la titularidad de derechos de los grupos vulnerables.

Evaluamos y promovemos políticas públicas destinadas a garantizar en estos grupos el empoderamiento como sujetos plenos de derechos y no, programas que bajo una retórica de los estándares internacionales no adopten efectivas medidas de acción positiva.

La desigualdad histórica y estructural de sectores marginados obliga adoptar acciones que contrarresten las prácticas discriminatorias, la asimetría social y la transmisión intergeneracional de estas brechas que impiden la ampliación de la ciudadanía de los grupos vulnerables.

Como la exclusión se verifica en diferentes ámbitos, interviene el área en actuaciones referentes a la falta de acceso de estos sectores a la salud, educación, participación política, empleo, cultura, desarrollo social, servicios esenciales, identidad, justicia, entre otros.

El carácter multidimensional y relacional de la desigualdad determinó diseñar el área en los ejes de las desigualdades: género, pertenencia étnica y racial, territorial, edad, orientación sexual, discapacidad y contexto de encierro.

A su vez, la organización federal de nuestro Estado y la heterogeneidad territorial profundizan la situación de disparidad. Por ello, el trabajo en territorio y coordinado con las delegaciones provinciales es esencial en la tarea impulsada por esta Área. Para lograr la autonomía individual en la toma de decisiones, el desarrollo de capacidades y la concreción del plan de vida de víctimas de trata, niños explotados, migrantes, refugiados, afrodescendientes, pueblos indígenas, debemos tener presente la desigualdad territorial, el lugar de nacimiento o residencia en la determinación de oportunidades y el ejercicio de derechos.

Otro punto focal es la coordinación de actividades con el Área de Comunicaciones, con el objetivo de sensibilizar a la sociedad contra la reproducción de estereotipos que descalifican y excluyen a los grupos en situación de vulnerabilidad.

Para lograr aquella igualdad de los grupos tradicionalmente segregados, se realiza el monitoreo y evaluación del diseño e implementación de las políticas públicas desde un enfoque de derecho destacando los principios de transparencia, rendición de cuentas, progresividad, exigibilidad y participación, tanto en el ámbito provincial como en el nacional.

La inspiración de la nueva estructura organizacional puede ser resumida en el siguiente párrafo:

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) destaca como dimensiones determinantes "(...) en la estructuración de los patrones de desigualdad social en América Latina, más allá de los ingresos y el nivel socioeconómico, : a) las desigualdades de género; b) las desigualdades étnicas y raciales; c) las desigualdades relacionadas con el ciclo de vida (especialmente en la infancia, la juventud y la vejez), y d) las desigualdades territoriales (entre las zonas rurales y urbanas y entre las distintas regiones de cada país)". En ese sentido, señala "(...) que esas diversas dimensiones con frecuencia se encadenan, se entrecruzan y se potencian entre sí, afectando en forma particular a determinados grupos de población, como las mujeres indígenas y las mujeres afrodescendientes" (Desarrollo social inclusivo: una nueva generación de políticas para superar la pobreza y reducir la desigualdad en América Latina y el Caribe, (CEPAL), Conferencia Regional sobre Desarrollo Social de América Latina y el Caribe Lima, noviembre de 2015).

El Área promovió una actuación a fin de realizar el seguimiento a los informes y recomendaciones al Estado Argentino por la Relatora Especial sobre violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias Dubravka Šimonović.

A su vez, inició una actuación a fin de realizar un seguimiento de las Observaciones Generales realizadas a nuestro país por el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW). El 15 de noviembre de 2016 mediante la Resolución DPA N 00049/16 se creó el Observatorio de Femicidios del Defensor del Pueblo de la Nación, el cual realiza el registro, sistematización, análisis y comunicación de los casos de femicidio, con activa participación del Área de Comunicación.

El relevamiento de femicidios se efectuará por periodos anuales, comenzando el 1 de enero de cada año y finalizando el 31 de diciembre del mismo.

Los informes se publicarán los 25 de noviembre, fecha en que se celebra el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, sin perjuicio de relevar los casos producidos hasta el 31 de diciembre.

Entre las competencias del observatorio se encuentra el impulso de investigaciones para identificar

los factores sociales, culturales, económicos y políticos causales de violencia, como la elaboración de propuestas sobre mejores políticas públicas integradas en materia de violencia de género. También, celebrar convenios de colaboración para crear redes de difusión e información; articular acciones con otros observatorios nacionales, provinciales e internacionales; y promover investigaciones y debates públicos para intercambiar experiencias con centros de investigación, sectores académicos y la sociedad civil.

El Área Grupo Vulnerables se creó con la finalidad de promover el respeto, la protección y la realización de los derechos de las personas que por razón de edad, género, estado físico o mental, circunstancias económicas, sociales, étnicas y/o culturales, se encuentran en situación de vulnerabilidad. En su ámbito funcionan las Oficinas sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, Niños Niñas y Adolescentes, Trata y Migrantes, Género, Personas Privadas de su libertad y Pueblos Indígenas. La igualdad real de oportunidades, de trato y la debida equiparación son la piedra angular en el goce efectivo de derechos. Por ello, es esencial en nuestra tarea identificar y empoderar los sectores afectados por una multiplicidad de factores de desigualdad que interactúan cercenando la titularidad de derechos de los grupos vulnerables.

Evaluamos y promovemos políticas públicas destinadas a garantizar en estos grupos el empoderamiento como sujetos plenos de derechos y no, programas que bajo una retórica de los estándares internacionales no adopten efectivas medidas de acción positiva.

La desigualdad histórica y estructural de sectores marginados obliga adoptar acciones que contrarresten las prácticas discriminatorias, la asimetría social y la transmisión intergeneracional de estas brechas que impiden la ampliación de la ciudadanía de los grupos vulnerables.

Como la exclusión se verifica en diferentes ámbitos, interviene el área en actuaciones referentes a la falta de acceso de estos sectores a la salud, educación, participación política, empleo, cultura, desarrollo social, servicios esenciales, identidad, justicia, entre otros.

El carácter multidimensional y relacional de la desigualdad determinó diseñar el área en los ejes de las desigualdades: género, pertenencia étnica y racial, territorial, edad, orientación sexual, discapacidad y contexto de encierro.

A su vez, la organización federal de nuestro Estado y la heterogeneidad territorial profundizan la situación de disparidad. Por ello, el trabajo en territorio y coordinado con las delegaciones provinciales es esencial en la tarea impulsada por esta Área. Para lograr la autonomía individual en la toma de decisiones, el desarrollo de capacidades y la concreción del plan de vida de víctimas de trata, niños explotados, migrantes, refugiados, afrodescendientes, pueblos indígenas, debemos tener presente la desigualdad territorial, el lugar de nacimiento o residencia en la determinación de oportunidades y el ejercicio de derechos.

Otro punto focal es la coordinación de actividades con el Área de Comunicaciones, con el objetivo de sensibilizar a la sociedad contra la reproducción de estereotipos que descalifican y excluyen a los grupos en situación de vulnerabilidad.

Para lograr aquella igualdad de los grupos tradicionalmente segregados, se realiza el monitoreo y evaluación del diseño e implementación de las políticas públicas desde un enfoque de derecho destacando los principios de transparencia, rendición de cuentas, progresividad, exigibilidad y participación, tanto en el ámbito provincial como en el nacional.

La inspiración de la nueva estructura organizacional puede ser resumida en el siguiente párrafo: La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) destaca como dimensiones determinantes "(...) en la estructuración de los patrones de desigualdad social en América Latina, más allá de los ingresos y el nivel socioeconómico, : a) las desigualdades de género; b) las desigualdades étnicas y raciales; c) las desigualdades relacionadas con el ciclo de vida (especialmente en la infancia, la juventud y la vejez), y d) las desigualdades territoriales (entre las zonas rurales y urbanas y entre las distintas regiones de cada país)". En ese sentido, señala "(...) que esas diversas dimensiones con

frecuencia se encadenan, se entrecruzan y se potencian entre sí, afectando en forma particular a determinados grupos de población, como las mujeres indígenas y las mujeres afrodescendientes” (Desarrollo social inclusivo: una nueva generación de políticas para superar la pobreza y reducir la desigualdad en América Latina y el Caribe, (CEPAL), Conferencia Regional sobre Desarrollo Social de América Latina y el Caribe Lima, noviembre de 2015).

El Área promovió una actuación a fin de realizar el seguimiento a los informes y recomendaciones al Estado Argentino por la Relatora Especial sobre violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias Dubravka Šimonović.

A su vez, inició una actuación a fin de realizar un seguimiento de las Observaciones Generales realizadas a nuestro país por el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW). El 15 de noviembre de 2016 mediante la Resolución DPA N 00049/16 se creó el Observatorio de Femicidios del Defensor del Pueblo de la Nación, el cual realiza el registro, sistematización, análisis y comunicación de los casos de femicidio, con activa participación del Área de Comunicación.

El relevamiento de femicidios se efectuará por periodos anuales, comenzando el 1 de enero de cada año y finalizando el 31 de diciembre del mismo.

Los informes se publicarán los 25 de noviembre, fecha en que se celebra el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, sin perjuicio de relevar los casos producidos hasta el 31 de diciembre.

Entre las competencias del observatorio se encuentra el impulso de investigaciones para identificar los factores sociales, culturales, económicos y políticos causales de violencia, como la elaboración de propuestas sobre mejores políticas públicas integradas en materia de violencia de género. También, celebrar convenios de colaboración para crear redes de difusión e información; articular acciones con otros observatorios nacionales, provinciales e internacionales; y promover investigaciones y debates públicos para intercambiar experiencias con centros de investigación, sectores académicos y la sociedad civil.

ACTUACIÓN DE LA OFICINA DE DISCAPACIDAD

INTRODUCCIÓN

Durante 2016, la Oficina por los Derechos de las Personas con Discapacidad del Defensor del Pueblo de la Nación, trabajó en acciones dirigidas a propiciar la efectividad de los derechos del colectivo de personas con discapacidad; derechos consagrados en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en adelante, la Convención), ratificada por la República Argentina a través de la Ley N° 26.378 y dotada de jerarquía constitucional por medio de la Ley N° 27.044.

La Convención dice que “la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

Este documento establece, entre otras cosas, que las personas con discapacidad son sujetos de derecho y como tales merecen reconocimiento del Estado Nacional; deben ser tratados en un pie de igualdad con otros ciudadanos, no deben ser discriminados por motivo de discapacidad y, en el caso de que así corresponda, deben realizarse los ajustes razonables para favorecer su inclusión social; fomentar el respeto a los derechos y su dignidad y luchar contra los “estereotipos, los prejuicios y las prácticas nocivas respecto de las personas con discapacidad, incluidos los que se basan en el género o la edad, en todos los ámbitos de la vida. Además de que tendrá que promover la toma de conciencia respecto de las capacidades y aportaciones de las personas con discapacidad”. Junto con la discriminación y los ajustes razonables, la comunicación, la accesibilidad y el diseño universal son esenciales para la inclusión y son fuentes principales de equiparación de oportunidades.



Temas de mayor impacto

A lo largo del año reseñado, los temas desglosados en distintos ítems, tienen diferente repercusión, pero todos impactan fuertemente sobre el colectivo de las personas con discapacidad.

Accesibilidad. Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Ley N° 24.314

Siguiendo a Agustina Palacios¹, puede decirse que respecto de la accesibilidad existen dos posturas, la primera sostiene que es un derecho y que bajo esta naturaleza ingresó a la nómina de “nuevos derechos” en la Convención, y otra es aquella que dice que se trata de medios instrumentales indispensables para el goce de los demás derechos fundamentales (salud, educación, trabajo).

El Artículo 9° de la Convención destaca la necesidad de la accesibilidad en igualdad de condiciones con los demás, “al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales”.

Comunicación sonora en subtes para personas ciegas

Actuación N° 1022/2016: La Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) sostiene que “para que la persona se movilice con autonomía es preciso que pueda responderse al interrogante dónde estoy y cómo puedo llegar”. Un indicador o clave es “cualquier estímulo auditivo, olfativo, táctil, cinestésico o visual que afecte a los sentidos y que pueda convertirse, con rapidez, en una información para determinar una situación o una línea de dirección”.

La Oficina por los Derechos de las Personas con Discapacidad consideró necesario verificar el cumplimiento de pautas referidas a la accesibilidad, seguridad y desplazamiento con autonomía de las personas con discapacidad visual. Para ello, se evaluó la existencia de medidas que influyan en la seguridad y autonomía de personas ciegas al utilizar el transporte subterráneo en sus diferentes líneas, a raíz de la denuncia efectuada por un ciudadano integrante de la Asociación Pro Ayuda al No Vidente (APANOVI), quien refirió que en las formaciones no hay anuncio por parlante que indique la estación a la que se arriba y otras indicaciones verbales necesarias.

Se observaron los vehículos en desplazamiento y la entrada y salida de usuarios. Las personas con discapacidad visual no pueden acceder a datos sino a través de ayudas técnicas (relieves o audios) que le permitan cierta representación. Requieren de la existencia de medios de información sonora para no tener que depender de otras personas a la hora de conocer el derrotero de la formación del transporte, en este caso, subterráneo: aviso sonoro o chicharra de cierre de puertas; informe por altoparlante de la llegada a la estación, el anuncio de la estación subsiguiente y la comunicación

¹ Palacios, Agustina. “El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMIes).

sonora de eventuales inconvenientes. El Art. N° 22, Inc. b de la Ley N° 24.314 dispone que debe contarse con “información y seguridad en todo el sistema de estructuras fijas y móviles, mediante la adecuada señalización visual, auditiva y táctil”; y la Ley N° 4.575 (CABA), Art. 1°, Inc. e), dice que “Se debe implementar un sistema de identificación por voz de todas las estaciones mediante los parlantes ubicados en el interior de los vagones a fin de que se anuncie, a través de los mismos, el nombre de la estación en la que el subte realiza su parada cada vez que éste se detenga en alguna de ellas. A la vez, se deberá anunciar el nombre de la estación en que el subte realizará la próxima parada. En el caso de no tener disponibles altavoces en cada uno de los vagones de todas las unidades que circulan por la red de subterráneos de la Ciudad de Buenos Aires, la empresa concesionaria deberá instalarlos”.

Así es que Se realizaron dos recorridos completos en las líneas A (18 estaciones); B (17 estaciones), C (9 estaciones); D (6 estaciones); E (15 estaciones); H (11 estaciones), con el fin de verificar la accesibilidad comunicacional con autonomía y seguridad para personas ciegas. De las seis líneas de subterráneos, únicamente, la Línea A funciona con avisos sonoros completos, antes y durante el arribo a cada estación y se indica (antes de llegar a la estación y en el arribo) que en esa estación se realizan las combinaciones con otras líneas subterráneas o ferroviarias. La voz en altavoz es clara y audible. Tres líneas (B, C y D), tienen un irregular cumplimiento de esta pauta de accesibilidad para personas ciegas, lo que impide su desplazamiento autónomo, libre y seguro.

En tanto las líneas E y H, al momento del relevamiento, no cumplieron con la disposición legal.

En función de ello, se realizó un informe de la verificación in situ y se proyectó un documento con el fin de que las autoridades competentes adopten las medidas pertinentes respecto de las condiciones de inaccesibilidad para personas con discapacidad visual.

Ruptura de la cadena de accesibilidad en el Sistema Integrado de Transporte METROBUS

Actuación N° 7090/2015: Se dio continuidad a la actuación iniciada durante 2015, la que fue originada por distintas agrupaciones civiles denunciando la inaccesibilidad del Sistema Integrado de Transporte Metrobús, en relación al usuario con discapacidad y/o movilidad reducida, haciendo hincapié en aquellas responsabilidades del Estado Nacional respecto de las unidades de transporte que se hallan bajo su control a través de la CNRT, organismo que debe controlar el cumplimiento efectivo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Ley N° 26.378), la Convención Americana sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación de las Personas con Discapacidad (Ley N° 25.280) y la Ley Nacional de Tránsito N° 24.449 (Art.54, inc.c) en tanto dispone: “Entre las 22 y 6 hs. del día siguiente y durante tormenta o lluvia, el ascenso y descenso debe hacerse antes de la encrucijada que el pasajero requiera, aunque no coincida con parada establecida. De igual beneficio gozarán permanentemente las personas con movilidad reducida (embarazadas, discapacitadas, etc.) que además tendrán preferencia para el uso de asientos”. Acompañaron documentos demostrativos de la actividad llevada a cabo por la Defensoría porteña y la Oficina Técnica de Arquitectura y Urbanismo (OTAU).

El Estado Nacional firmó Convenio Marco de Colaboración con la Jefatura de Gabinete de Ministros del G.C.A.B.A., a través de la Secretaría de Transporte del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios de la Nación (Decreto N° 1070/09). Su responsabilidad en el tema resulta indubitable, ya que corresponde a ambas jurisdicciones velar por el libre, autónomo y seguro ejercicio del derecho a transitar de las personas con discapacidad.

Fue posible verificar lo dificultoso que resulta para las personas con discapacidad llegar a los carriles centrales exclusivo, dado que se han instalado paradas cada cuatro o más cuadras; a que hay ausencia de una estructura adaptada que permita el ascenso y/o descenso de usuarios con discapacidad en cada encrucijada, tal como lo exige la normativa vigente. Y resulta decisivo para hablar de falta de accesibilidad, que los trayectos no mantienen condiciones de accesibilidad “en toda la cadena” o recorrido y si un eslabón se rompe, el sistema de accesibilidad se fractura.

2 Hill y Ponder, 1976, citado por la ONCE en Discapacidad Visual y Autonomía Personal – Enfoque práctico de la Rehabilitación.

En suma quedó demostrado que no se ha previsto un itinerario accesible y continuo por la falta de vados peatonales en las esquinas que se enfrentan con el ingreso a los andenes, que no hay información sonora y lumínica para personas con discapacidad sensorial disminuidas, que son insuficientes las señales hápticas de peligro para personas con discapacidad visual y las que hay, no tienen continuidad en el itinerario, lo que también fractura la cadena de accesibilidad. Tampoco hay semáforos sonoros que señalen la secuencia de funcionamiento de luces. En los andenes no hay señales sonoras ni lumínicas. En función de ello, se realizaron los pedidos de informe de rigor y se proyectó un documento para que las autoridades responsables realicen los ajustes razonables o adopten medidas respecto de las condiciones de inaccesibilidad en el Sistema Integrado de transporte.

Accesibilidad en estaciones del Ferrocarril Urquiza

Actuación N° 3088/16: El interesado solicitó que se instrumentaran los medios necesarios para que la empresa Metrovías S.A., concesionaria de transporte metropolitano subterráneo y ferroviario, diera cumplimiento a la Ley N° 24.314 y el Decreto N° 914/97 que normativiza la accesibilidad al entorno físico y del transporte para personas con discapacidad.

El ciudadano pidió la intervención de la Institución, en virtud de la ausencia de rampas para personas con discapacidad y/o movilidad reducida en las estaciones del Ferrocarril Urquiza y, más precisamente, en las estaciones Federico Lacroze y General Lemos.

Luego de realizar un relevamiento in situ en cada una de las estaciones, partiendo de la Estación Federico Lacroze -barrio de Chacarita en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires- hasta la Estación General Lemos en el Municipio bonaerense de San Miguel (23 estaciones), se pudo verificar el incumplimiento por parte de la concesionaria de la Ley N° 24.314 y el Decreto N° 914/97, circunstancia que quedó informada en la actuación de la referencia. En orden a lo comprobado en el relevamiento se proyectó una exhortación a la empresa para que torne accesibles las estaciones de la Línea Ferro-

viaria Urquiza, Ramal Federico Lacroze /General Lemos; a la Subsecretaría de Transporte Ferroviario de la Nación y, también, poner en conocimiento de ello a la Comisión Nacional Asesora para la Integración de las Personas con Discapacidad (CONADIS). Previamente, se cursaron informes a Metrovías S.A. y al Ministerio de Transporte de la Nación, ocasión en la que el Ministerio informó que se elaboró un Programa de Inversiones denominado "Adecuación de Estaciones para Personas con Movilidad Reducida", el que fuera aprobado por la Resolución N° 1604/14 del ex Ministerio del Interior y Transporte. En la actualidad habría cinco obras iniciadas correspondientes al "Plan de Nivelación" contemplando la construcción de un sanitario especial en cada estación ferroviaria.

Facilitar el acceso al derecho previsto en la Ley N° 25.635 mediante Tarjeta SUBE Actuación N° 3111/16: La asociación civil sin fines de lucro "Proactiva Asociación Civil", realizó una presentación ante esta Institución para que la misma colaborara en torno a un proyecto que tiene por fin facilitar la aplicación de la Ley N° 25.636, modificatoria del Sistema de Protección Integral de Personas con Discapacidad, Ley N° 22.431.

La asociación civil mencionada, argumenta a favor de su proyecto, la experiencia recogida en relación a las situaciones agraviantes para personas con discapacidad que quieren ejercer el derecho contenido en la Ley N° 25.635 y su Decreto reglamentario N° 38/04, además de que con ello se evitaría la molestia de verse obligados (por las circunstancias de rechazo por parte de las empresas de transporte, no por la ley) a obtener diferentes "pases" según sea el medio de transporte que se utilice.

Con la modificación propuesta se evitarían también las frecuentes situaciones de eventual discriminación por parte de choferes de colectivo.

El proyecto propone incorporar dos códigos que signifiquen: "persona con discapacidad con acompañante" y "persona con discapacidad sin acompañante" al Sistema Único de Boleto Electrónico (SUBE) de aquellas personas que cuenten con el Certificado Único de Discapacidad (CUD), estimando que con ello podría mejorarse la calidad en el acceso al transporte para estos usuarios.

Se solicitó opinión a la CONADIS, organismo con responsabilidad primaria en la materia (Decreto

N° 984/92). La respuesta resultó positiva y alentó el proyecto presentado por Proactiva Asociación Civil en tanto dijo: “para las personas con discapacidad significaría una simplificación del uso del transporte resguardando la seguridad, brindando mayor autonomía y mejorando el ejercicio del derecho adquirido”. Una vez obtenida esta respuesta, se cursó pedido de informes al Ministerio de Transporte de la Nación remitiendo la opinión autorizada de la CONADIS.

Accesibilidad para personas con discapacidad y/o movilidad reducida al transporte automotor de larga distancia. Proyecto Comisión Nacional de Regulación de Transporte (CNRT)

Actuación N° 8044/15: Al tomar conocimiento de la existencia de un proyecto originado en el ámbito de la CNRT, esta inició una actuación de oficio para investigar el curso del mismo, cuyo propósito sería “facilitar el acceso de las personas con movilidad reducida que se desplacen en sillas de ruedas a las unidades de transporte automotor de larga distancia”.

La CNRT presentó el proyecto ante el Comité de Seguimiento y Contralor de los Arts. 20, 21 y 22 de la Ley N° 24.314 (en adelante, CAC); y éste resolvió enviarlo en consulta a los organismos miembros (CONADIS y al Centro de Investigación, Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y en el Transporte (CIBAUT). También a los Comités Asesor y Técnico de CONADIS (Decreto N° 984/92, modificado por su similar N° 678/03).

La CONADIS elaboró un informe, a la luz de la Ley N° 24.314 y el Decreto N° 914/97. Cuestionó tres aspectos del proyecto: no cumplir con el deber de incorporar señalética en Braille; la necesidad de un relevamiento de paradores en los diferentes itinerarios para verificar si son accesibles y que los se ubiquen cada 250 km (y no cada 500 km o cada 6 horas de marcha); e instalar un sistema de comunicación por voz y llamador para facilitar la comunicación. Dijo, además, que “En los últimos 20 años el transporte de larga distancia (...) ha sido del tipo de doble piso, sin haber considerado el cumplimiento de la legislación vigente desde 1997 (...) Hoy día se está considerando la accesibilidad a partir de la adaptación de un transporte que no ha sido proyectado para que sea apto para todos, procediéndose a forzar una accesibilidad que no es de diseño. Se deberá promover, en cumplimien-

to de la legislación vigente, diseñar vehículos de larga distancia que contemplen desde su origen la accesibilidad.” A su turno, el CIBAUT dijo que la propuesta del proyecto se basa en una opción de practicabilidad y no del desarrollo de un prototipo accesible, entre otras consideraciones similares a las realizadas por CONADIS.

Atento la ausencia de información sobre el avance del proyecto esta Defensoría solicitó información sobre el estado de avance del expediente y si se promovió el diseño de vehículos de larga distancia que contemplen desde su origen la accesibilidad; si se han efectuaron relevamientos en las diferentes trazas donde prestan servicios las empresas de transporte de larga distancia; si se estudió la posibilidad de dotar a las unidades de transporte con “baños accesibles”.

La existencia de flotas móviles accesibles, en el transporte automotor de larga distancia, es imprescindible en la cadena de accesibilidad, para garantizar el plexo de derechos de las personas con discapacidad. La accesibilidad debe estar presente en los paradores, en el diseño de los prototipos, en las adaptaciones que se propongan para que las unidades de transporte puedan ser utilizados por las personas con movilidad reducida; etc. Dado que se pudo observar que el CAC, que tiene a su cargo el control de la accesibilidad al entorno físico y del transporte por disposición del Decreto N° 914/97, no parece impulsar el proyecto con el vigor necesario para enderezarlo y para que el mismo quede encauzado en una política pública que asegure un transporte accesible en la totalidad de la cadena (desde el sitio de partida hasta el destino final, pasando por paradores temporarios) esta Defensoría proyectó una exhortación a los organismos mencionados para que impulsen de manera sostenida, el proyecto destinado a facilitar el acceso de las personas con movilidad reducida a las unidades de transporte automotor de larga distancia y a proveer de los medios necesarios a las personas con comunicación reducida para garantizar su acceso a la información desde el ascenso hasta el descenso de la unidad afectada al transporte por automotor.

Investigación sobre acceso a sillas de traslado para personas con Atrofia

Muscular Espinal en Aeropuertos

Actuación N° 8598/14: Se dio continuidad a la investigación por la denuncia pública de la Asociación de Discapacitados Motrices de Maldonado sobre presunto manejo inadecuado de las sillas de ruedas con baterías selladas y no derramables, en ocasión del traslado de pasajeros (infantes) con Atrofia Muscular Espinal (AME) Tipo 1.

A fin de echar luz sobre la cuestión, se solicitaron informes a la empresa Aerolíneas Argentinas, a la ANAC, al Centro de Tecnologías para la Salud y la Discapacidad, del Instituto Nacional de Tecnología Industrial a la Asociación Familias con Atrofia Muscular Espinal (FAME) y se recopiló información de diferentes fuentes científicas.

La información recabada acreditó que resulta indispensable contar con sillas de traslado, que al menos puedan reclinarse y que tengan espacio debajo para guardar un respirador u otros equipos, ello con el fin de que las personas que padecen AME tipo 1 puedan ser movilizadas luego de que sus propias sillas sean despachadas a bodega, sin riegos a sufrir daños de ningún tipo. En este sentido debe resaltarse que una silla de traslado común, es insuficiente e inadecuada ya que podría ocasionar daños, dolores, contracturas, malestares en la columna y otros tipos de consecuencias no deseables.

La cuestión fue encuadrada en la Convención (Leyes N° 26.378 y Ley N° 27.044), la cual establece el concepto de “ajustes razonables”. El Art. 3° dispone los principios generales de la Convención, entre ellos y en lo que aquí respecta: el respeto de la dignidad inherente y la autonomía individual; la no discriminación; la participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad; el respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas; la igualdad de oportunidades y la accesibilidad.

El Artículo 5°. 3. Establece: “A fin de promover la igualdad y eliminar la discriminación, los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar la realización de ajustes razonables”.

Se consideró que el concepto de ajustes razonables es de entera aplicación al caso que analizamos, ya que lo que se requiere es la adaptación

necesaria y adecuada de la disponibilidad de sillas de traslado para personas que presentan una disfuncionalidad, basada en su discapacidad, que les impide mantener erguida la cabeza, cuello e incluso torso y para quienes una silla de traslado común es inclusive un riesgo. Se realizaron los proyectos de exhortación correspondientes.

Acceso de las personas con discapacidad visual a los sistemas y tecnologías de la comunicación

Actuación N° 2067/15: Durante 2016 se continuó con la investigación acerca de la existencia de tecnologías que permitan a las personas con discapacidad visual utilizar teléfonos celulares táctiles. La realidad demuestra que la tecnología táctil es cada vez más habitual y tiende a sustituir a los celulares con teclas. La actuación se inició de oficio a partir de una carta de lectores que advierte sobre esta problemática. En principio la cuestión se puso a consideración de la CONADIS y, en la actualidad, se evalúan diversos cursos de acción para llevar adelante una investigación propia acerca de esta problemática.

Investigación sobre acceso a la información de personas sordas e hipoacúsicas

Actuación N° 1470/16: Se investigan las acciones llevadas a cabo por la Autoridad Nacional de Comunicaciones en torno al cumplimiento de los medios de comunicación audiovisuales en relación a sus obligaciones de brindar accesibilidad a las personas con discapacidad auditiva. De acuerdo a la investigación realizada es de aplicación a la temática planteada, la Ley N° 26.522 de Servicios de Comunicación Audiovisual. Se tomó en cuenta el Artículo 3° que establece los objetivos, los servicios de comunicación audiovisual y los contenidos de sus emisiones.

Entre ellos, y a los fines del abordaje de la presente actuación corresponde destacar los siguientes: “La defensa de la persona humana y el respeto a los derechos personalísimos; la construcción de una sociedad de la información y el conocimiento, que priorice la alfabetización mediática y la eliminación de las brechas en el acceso al conocimiento y las nuevas tecnologías; El derecho de acceso a

3 La accesibilidad del transporte en autobús: Diagnóstico y soluciones - Vega Pindado, Pilar. Alonso López, Fernando. Capítulo 1, Introducción, página 14. “Aquellas modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales” (Art. 2 Definiciones).

la información y a los contenidos de las personas con discapacidad”; necesidades comunicacionales de personas con discapacidades auditivas que no solamente pueden ser atendidas con lenguaje de señas, ya que en programas con ambientación ellas resultan evidentemente insuficientes. Los sistemas de closed caption están establecidos con un marco de progresividad exigible en el 47 C.F.R. § 79.1 de la legislación estadounidense”.

Asimismo, indica que “lo recoge el punto 64 de los Fundamentos de la Directiva 65/2007 de la UE y el artículo 3° quater” indicando que el mismo establece que *“Los Estados miembros alentarán a los servicios de comunicación audiovisual bajo su jurisdicción a garantizar que sus servicios sean gradualmente accesibles a las personas con una discapacidad visual o auditiva” y que “la programación de los servicios previstos en esta ley deberá evitar contenidos que promuevan o inciten tratos discriminatorios basados en la raza, el color, el sexo, la orientación sexual, el idioma, la religión, las opiniones políticas o de cualquier otra índole, el origen nacional o social, la posición económica, el nacimiento, el aspecto físico, la presencia de discapacidades o que menoscaben la dignidad humana o induzcan a comportamientos perjudiciales para el ambiente o para la salud de las personas y la integridad de los niños, niñas o adolescentes”.*

Asimismo, el art. 66 establece el principio de Accesibilidad. El art. 70 se refiere al trato discriminatorio y el art. 71 impone a quienes “produzcan, distribuyan, emitan o de cualquier forma obtengan beneficios por la transmisión de programas y/o publicidad” la obligación de velar por el cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 25.280, por la que se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, entre otras. Teniendo en cuenta dichos antecedentes, se realizaron pedidos de informes al Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) a efectos de que informe el cronograma de fiscalización del Art. 66 de la Ley 26.522. Asimismo, se le requirió que remita los informes o conclusiones a que hubiere arribado, en función de las actividades de fiscalización del artículo precitado ya ejecutadas.

Derecho a la comunicación a través de prácticas de lenguaje sencillo y de fácil acceso dirigido a personas con discapacidad intelectual

Actuación N° 7161/15. Se prosiguió la investigación cuyo fin es promover, en el ámbito de la administración pública prácticas de lenguaje sencillo dirigidas a la garantía de los derechos de las personas con discapacidad intelectual o mental de conformidad con los arts. 2 y 13 de la Convención. Tal como se ha mencionado en diversas oportunidades en la actuación en curso y en el Informe Anual del año próximo pasado: “La institucionalización del lenguaje sencillo en el ámbito de la administración pública, como práctica dirigida a la democratización de la expresión de la voluntad estatal, es un objetivo ineludible. Cuando quienes son alcanzados por las decisiones estatales, son personas con discapacidad mental o intelectual, ese objetivo se vuelve aún más urgente, pues en este caso el lenguaje técnico comporta una barrera de accesibilidad a la autonomía y al ejercicio de los derechos que son creados, modificados o suprimidos por dichas decisiones”.

La Convención, a su vez, se refiere al lenguaje sencillo en su art. 2 .

En el marco de las actuaciones se ha sostenido que “la introducción de lenguaje sencillo como práctica institucional, es un campo de trabajo en el que esta Institución puede y debe tener injerencia, ya que se trata de la forma en que el Estado hace conocer sus decisiones, lo cual tiene incidencia en la posibilidad de ejercer sus derechos. Más aún, en el caso de personas con discapacidad intelectual o mental, la adecuación del lenguaje a las posibilidades de comprensión, es condición del derecho a conocer las decisiones y los fundamentos del Estado, ante situaciones que les afectan”.

En la actualidad, esta Oficina se encuentra abocada a la formulación de un Plan de Trabajo para promover la adopción del lenguaje sencillo en el ámbito de la administración pública.

5 “Definiciones: A los fines de la presente Convención: La “comunicación” incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso”.

Derecho a transitar con autonomía y en condiciones de seguridad

Impedimento a una persona con discapacidad a viajar sola en una aerolínea

Actuación N° 3238/16. Se investigan las razones por las cuales no se permite a una persona con discapacidad viajar sola en una aerolínea a pesar de haber presentado el correspondiente formulario de Información Médica Standard para Transporte mediante el cual acredita que puede viajar sin acompañante a fin de brindarles accesibilidad dentro del aeropuerto, en condiciones oportunas y de seguridad.

Luego de haber consultado a la empresa se puso el caso en conocimiento de la CONADIS, a fin de que evalúe la cuestión y emita un dictamen. La actuación continúa en trámite.

Derechos de las personas con discapacidad mental "La Convención establece que la existencia de la discapacidad no justifica en ningún caso una privación de la libertad (Art. 14.b in fine). Si bien se están produciendo cambios en los criterios judiciales de la internación forzosa de las personas por motivos de salud mental desde el punto de vista de las garantías procesales y de los derechos de los pacientes (se requiere) reestructuración del sistema de atención de la salud mental, (...) abandono del hospital psiquiátrico como eje central de dicho sistema para focalizar la actuación en la atención primaria y en los sistemas locales de salud".

Derechos de una persona con discapacidad mental internada en una clínica de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Actuación N° 3216/16: La representante de la ONG Red por los Derechos de las Personas con Discapacidad (REDI) ante el Órgano de Revisión de la Ley N° 26.657 (Art. 38, 39 y 40 del Capítulo X), puso en conocimiento de esta Oficina la situación de P.D.P., internado en la Clínica Flores por intermedio de PAMI. La organización civil mencionada, acompañó un video donde se ve al joven en condiciones de higiene no aceptables e hizo referencia a lo relatado por su madre, quien manifestó preocupación por las prácticas utilizadas para

contenerlo (además de sedarlo, se lo habría atado fuertemente, por los brazos, lo que le produjo una severa hinchazón en uno de ellos y debió ser atendido con urgencia). REDI informó que la denuncia fue puesta en conocimiento de PAMI y del grupo de abogados del Órgano de Revisión.

Esta Oficina mantuvo permanente contacto con agentes del Órgano de Revisión, quienes a la fecha de recibir el pedido de información sobre lo sucedido con el joven no habían concurrido a la Clínica Flores; sin perjuicio de lo cual estimaban que la situación habría cesado. La madre, persona de edad avanzada, volvió a manifestar su preocupación, ya que tenía vedado ver a su hijo por parte de las autoridades de la Clínica. Atento que esto afectaría los derechos de P.D.P. y el lazo de afecto con su madre, se volvieron a proyectar pedidos de informes al Órgano de Revisión para que considere proceder ante la posible lesión a sus derechos. Finalmente, el órgano de control remitió un informe elaborado por PAMI, donde se daba cuenta de que la situación había cesado ya que concurrieron a la Clínica a relevar lo sucedido y que, además, se brindaría orientación y ayuda a la madre del joven.

Personas con discapacidad mental en los Hospitales José T. Borda y Braulio A. Moyano

Actuaciones N° 6466/15 y N° 6467/15: En conocimiento de la existencia de reclamos por la situación de las personas con discapacidad mental internadas en los nosocomios referidos, la Defensoría inició las actuaciones mencionadas en el año 2015 y el seguimiento de las mismas durante 2016. Se hicieron pedidos de informes a la Secretaría Ejecutiva del Órgano de Revisión de Salud Mental, cuyas facultades fueran otorgadas por conducto de la Ley de Salud Mental Ley N° 26.657. Esa Secretaría realizó un monitoreo integral en Servicios de Internación de sendos hospitales.

A partir de irregularidades constatadas se dictaron resoluciones, las que fueron puestas en conocimiento de esta Defensoría; en función de ellas, la Secretaría Ejecutiva requirió a los hospitales mencionados, que presentasen un plan de adecuación, en atención a subsanar el incumplimiento de la Ley de Salud Mental. Ante esas providencias,

el Gobierno de la CABA solicitó una medida cautelar con el fin de impedir el inmediato monitoreo del órgano de control.

Más allá del resultado de la medida precautoria, el Ministerio de Salud de la Nación por Resolución N° 1003/2016, publicada en el Boletín Oficial el 19 de julio, dejó sin efecto la Resolución N° 1484 y, dispuso, entre otras modificaciones, la creación de una Comisión ad hoc que ordenó nuevas normas de habilitación de los establecimientos. El Órgano de Revisión de Salud Mental solicitó que fuera la CONADIS –como garante del cumplimiento de la Convención- la que se expida ante cualquier cambio que el Ministerio pretenda realizar y que afecte a los derechos de estas personas.

Personas con discapacidad mental en el Hospital Interzonal “Domingo Cabred”

Actuación 8205/15: Durante 2016, se realizó el seguimiento de esta Actuación iniciada en 2015, en la que ya consta informe del estado de situación de las personas con discapacidad alojadas en ese nosocomio, Hospital Interzonal “Dr. Domingo Cabred”, conocido como “Open Door”.

La investigación continuó con la solicitud de pedidos de informes al Ministerio de Salud de la Nación y al Órgano de Revisión de Salud Mental de la Provincia de Buenos Aires.

En septiembre de 2016, se llevó a cabo una reunión entre funcionarios de esta Oficina y funcionarios del Área de Discapacidad de Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.

El Secretario General a cargo de la Defensoría Provincial es, además, quien preside el Órgano de Revisión de Salud Mental y bajo su competencia se encuentran los Hospitales Neuropsiquiátricos de la Provincia de Buenos Aires. En relación al Hospital “Dr. Domingo Cabred”, en la reunión celebrada se dijo que se realizó más de una visita y se encuentran trabajando, actualmente, en diversos temas que atañen a la calidad de vida de las personas internadas. Esta Oficina por los Derechos de las Personas con Discapacidad, a su vez, les refirió algunas inquietudes en relación al estado de las habitaciones, a la falta notable de personal

de cuidado y a que en personas que contaban con pensiones no contributivas no se había dado de alta al Programa Federal Incluir Salud y los curadores abonaban las sesiones prestacionales (por ejemplo, kinesiología) con el propio peculio de la persona, cuando en realidad debía ser abonado por el seguro social. Estas cuestiones fueron tomadas en cuenta y serían conversadas en las reuniones del Órgano de Revisión de Salud Mental.

Derechos de las personas con discapacidad auditiva

Actuaciones 5285/15 y 5286/15. En 2016, la Oficina continuó tramitando dos actuaciones con el objetivo de desarrollar una agenda de trabajo específica en relación a los derechos de las personas con discapacidad auditiva. En ese marco, se trabajó con la coordinación del Programa Nacional de Asistencia para las Personas con Discapacidad en sus Relaciones con la Administración de Justicia (ADAJUS), realizando diversas reuniones de trabajo para articular una convocatoria al colectivo de personas con discapacidad auditiva (tanto personas sordas como hipoacúsicas). El objetivo de las actuaciones es formular, con participación de las organizaciones de la sociedad civil, una agenda de trabajo en materia de discapacidad auditiva y derechos humanos, detectando problemáticas y articulando acciones e instituciones con el fin de acercar posibles soluciones.

La articulación de la Defensoría con organizaciones sociales y con un programa especializado como es ADAJUS, responde a la necesidad de producir sinergia y generar oportunidades de consenso, detección de problemáticas y el aporte de las diversas visiones que permiten un abordaje consistente de las problemáticas que atañen a los derechos de las personas con discapacidad auditiva.

Derecho a un trato adecuado

“Si te encuentras con una persona con discapacidad, piensa primero que es una persona como tú, con sus características, limitaciones y ventajas. En segundo lugar, acércate sin miedo a ella, pero sabiendo cómo tienes que hacerlo, como comunicarte y que ambos os sintáis bien.”

7-Consejos para un Trato Adecuado para Personas con Discapacidad - Comité de Entidades representantes de Personas con Discapacidad. CERMI-Aragón.

Trato adecuado para personas con discapacidad en el ámbito bancario

Actuación N° 1742/15: Los representantes de REDI, junto a representantes de la Federación Argentina de Instituciones de Ciegos y Amblíopes (FAICA), solicitaron nuestra intervención ante supuestas prácticas discriminatorias hacia personas con discapacidad visual por parte del Banco de la Nación Argentina, en contravención con lo estipulado por la Comunicación "A" 5388 del Banco Central, lo que contradice los derechos protegidos en la Convención. En la sucursal Florida del Banco de la Nación Argentina, se solicitó a una persona con discapacidad visual para un trámite ordinario su firma con más su huella digital y la firma de un testigo.

Debido a que esto atenta contra la autonomía y libertad de acción de las personas con discapacidad y en su plena participación social, esta Oficina ante la denuncia solicitó la intervención del Banco Central, entidad que pidió al organismo denunciado que dé cuenta de los motivos de su accionar. Se remitió un pedido de informes a fin de conocer los detalles del caso y los argumentos del organismo. Si bien dentro del Manual de Procedimientos del Banco de la Nación se prevé que los clientes con dificultades visuales además de su firma deben contar con la firma de un testigo, también obliga al organismo bancario a brindar al usuario, la documentación en Sistema Braille. Pero, aún en el caso de contar con dicha documentación, se requiere de la firma de testigos o escribano de la nómina del Banco.

La problemática fue puesta en conocimiento de la CONADIS que tomó debida intervención y se expidió en el siguiente sentido: "la conducta asumida por los representantes del Banco de la Nación Argentina (...) hace suponer que se están incumpliendo normativas y procedimientos establecidos (...) por restringir y de este modo menoscabar derechos garantizados para los usuarios con diversas discapacidades visuales garantizados por la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad".

Derecho al esparcimiento y la recreación

Derechos de niños y niñas con discapacidad a gozar de un espectáculo en ámbito público o privado. Todos los niños tienen derecho a la recreación y al juego, pero en el caso de niños que presenten alguna deficiencia física, sensorial o intelectual, es necesario adaptar el espacio de juego o realizar los ajustes razonables que pueda demandar su acceso a la plena inclusión.

Se tomó conocimiento que en el Teatro Maiposito en Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se realizaron funciones de "Shrek, el Musical". La obra contiene "un mensaje importante con respecto a la aceptación del otro, de uno mismo, y de las diferencias", en opinión de la Directora del espectáculo. La propuesta peculiar que realizan, denominada función distendida, está pensada para un público de niños, niñas y jóvenes con discapacidad, muchos de ellos con trastornos de atención y, por ende, con menos posibilidades de acceso al teatro que otros niños. La idea de estas funciones distendidas surgió a pedido de entidades especializadas en la temática de la discapacidad, para hacer posible que niños o niñas con trastornos del espectro autista, TGD, trastornos de aprendizaje o psicomotricidad, necesidades especiales en la comunicación o hipersensibilidad al ruido o la luz, entre otras discapacidades, tengan acceso al teatro y a la música. La tarea que se llevó a cabo para realizar este tipo de funciones consistió en cambiar sonidos altisonantes o gritos, por sonidos bajos y no estridentes; mantener la luz de sala encendida durante toda la función; luces de escena suaves y estables; habilitar un área de descanso para que los espectadores puedan, eventualmente, salir si lo necesitan; facilitar el ingreso y egreso de sillas de ruedas; etc.

La CDPD dice: "Los Estados Partes tomarán todas las medidas necesarias para asegurar que todos los niños y las niñas con discapacidad gocen plenamente de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en igualdad de condiciones con los demás niños y niñas" y que se adoptarán "todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad (...) tengan acceso a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades culturales en formatos accesibles; a lugares en donde se ofrezcan representaciones

o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y (...) Asegurar que los niños y las niñas con discapacidad tengan igual acceso con los demás niños y niñas a la participación en actividades lúdicas, recreativas, de esparcimiento...”

Estimando que la propuesta les posibilita gozar de una experiencia teatral y de una vida participativa y sin discriminación, la Institución dictó una resolución declarando de interés de la Defensoría del Pueblo de la Nación a las Funciones Distendidas de la obra de teatro “SHREK, el Musical”.

Derechos de niñas y niños con discapacidad y sus familias

Todas las personas con discapacidad tienen “derecho (...) a un nivel de vida adecuado para ellas y sus familias, lo cual incluye alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a la mejora continua de sus condiciones de vida, y adoptarán las medidas pertinentes para salvaguardar y promover el ejercicio de este derecho sin discriminación por motivos de discapacidad”.

Derecho a una vivienda digna para una familia con una niña con discapacidad. Créditos asequibles.

Actuación N° 6600/16: Se inició una Actuación a instancias de la madre de la niña V. que presenta discapacidad y una situación de salud cuyo tratamiento demanda cierta complejidad. La interesada manifestó la necesidad de obtener un crédito accesible económicamente para acceder a una vivienda, ya que por razones económicas y gastos de atención de su hija, no pueden continuar alquilando. Adjuntó un listado de organismos a los que requirió ayuda; algunos de los cuales la denegaron porque no estarían en condiciones de otorgarla y otros nunca respondieron.

Así las cosas, la Defensoría realizó pedidos de informes a la Gobernación de la Provincia de Buenos Aires, al Banco Nación Argentina y al Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. Asimismo, se envió nota a la CONADIS dada su competencia específica en la protección y promoción de los derechos de

las personas con discapacidad, para que tome la debida intervención en el caso, como así también las medidas que correspondan para alcanzar una solución adecuada a las necesidades de la niña y su familia en materia de derecho a la vivienda, ya que es menester reconocer

Por parte del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación intervino una Trabajadora Social de dicha cartera, quien no habría dado curso favorable a la presentación de la madre de la niña V. Sin perjuicio de ello, se quedó a la espera de respuesta de la CONADIS.

Derechos de niños y niñas con discapacidad a una cobertura integral de prestaciones a cargo del Programa Federal Incluir Salud. Ley N° 24.901. Orientación familiar

Actuación N° 1314.16: Se inició la actuación de la referencia con el fin de investigar el probable perjuicio de los derechos a obtener una atención adecuada a los requerimientos de una niña con discapacidad severa, quien no estaba percibiendo de parte de Incluir Salud (ex Profe), la atención necesaria para una rehabilitación intensiva, lo que evidenció en M. una disminución de las habilidades alcanzadas. Se negaba el medio de transporte para su traslado y se le dijo a la madre que el único medicamento que recibía la niña debía pagarse con su pensión no contributiva. Atento la gravedad de la situación que involucra a una familia con escasos recursos económicos, se estimo necesario poner en conocimiento de Incluir Salud al Area de Discapacidad de la Provincia de Mendoza la situación planteada.

La Ley N° 24.901 (Sistema de Prestaciones Básicas en Habilitación y Rehabilitación para Personas con Discapacidad) al referirse a los “sistemas de financiamiento” de dichas prestaciones dice que respecto de “Personas beneficiarias de pensiones no contributivas... y demás personas con discapacidad no comprendidas en los incisos precedentes que no tuvieren cobertura de obra social, en la medida en que las mismas o las personas de quienes dependan no puedan afrontarlas, con los fondos que anualmente determine el presupuesto general de la Nación para tal fin”; cobertura que, en el caso de quienes, como la niña M., perciben una pensión no contributiva originada en su discapacidad y en los bajos recursos familiares, está

hoy a cargo del Programa Incluir Salud cuyo funcionamiento está regulado por la Resolución N° 1862/2011 que prevé las prestaciones a cargo del programa, incluidas las prestaciones de discapacidad (Cap.III, 9.2) y su financiamiento.

Esta Defensoría también puso de manifiesto que no era deseable la cesación abrupta de los tratamientos de rehabilitación o del equipo médico porque ello puede irrogar retrasos en el tratamiento para la rehabilitación y que la medicación no debía abonarse con la pensión no contributiva que es lo único de propiedad de M. y cuyo destino no es abonar medicamentos, nutrientes especiales, pañales y otros tratamientos, ya que para eso han convenido el Estado Provincial y el Estado Nacional la cobertura a través de Incluir Salud.

Incluir Salud de la Provincia de Mendoza a instancias de esta Institución tomó contacto con la madre de la niña e indicó que evaluó lo pedido por la familia de M. y la incorporó a la Fundación con Sentidos para su rehabilitación; luego se inició el procedimiento de entrega de silla de ruedas; y se brindó información sobre el lugar donde debe retirarse los medicamentos para la niña y los requisitos para tener un cuidador domiciliario, con lo cual se consideró satisfactoria la intervención de este organismo.

Demoras que ponen en peligro el derecho a rehabilitación de un niño con discapacidad y a la economía familiar

Actuación N° 5020/16: El padre del niño E., denuncia que por incumplimiento de Incluir Salud, su hijo puede ver vulnerado su derecho a ser trasladado a la Institución a la que habitualmente concurre ya que desde octubre de 2015 el Programa no abonaba esa prestación mencionada en la Ley N° 24.901 y estaba en peligro su continuidad en rehabilitación y recreación en el Centro de Día. Se solicitó desde esta Institución que tome debida intervención a la Presidenta de CONADIS, en su carácter de titular del Directorio del Sistema de Prestaciones Básicas en Habilidad y Rehabilitación de Personas con Discapacidad (Ley N° 24.901) y a Incluir Salud de la Provincia de Buenos Aires.

Si bien, inicialmente, Incluir Salud objetó la afiliación de E., se aportaron mayores datos vinculados al reclamo y se intervino reiteradas veces con la Dirección Legal de Incluir Salud hasta que se informó que el organismo había abonado lo correspondiente a la prestación de transporte institucional a la entidad a la que concurría el joven.

Derechos de un niño a la continuidad de su tratamiento de rehabilitación ambulatorio y a su inclusión socio-educativa

Actuación N° 292/15: En 2015, el Hospital Neuropsiquiátrico Infanto-Juvenil Carolina Tobar García, a través de su Servicio Social, requirió la intervención de la Defensoría por un niño que abandonó el tratamiento ambulatorio y cuya familia ofrecía resistencia a darle continuidad, lo que resultaba perjudicial para su inclusión social y escolar. En ocasiones, el padre manifestó que era necesario ponerle límites al niño que presenta Trastorno Generalizado del Desarrollo No Especificado con cuadros de excitación motriz con conductas repetidas y que esto requería ponerle límites. Esta Institución solicitó la debida intervención y la asistencia al niño y su familia ya que aducían problemas económicos y laborales, a la Secretaría de Promoción Social de la Municipalidad de Tres de Febrero y a la Dirección de Discapacidad de la Intendencia. Se recibieron dos informes donde la Trabajadora Social a cargo del caso manifestó la negativa a atenderla, que era habitual encontrar la casa cerrada con candado y a la madre y el niño, adentro, sin poder franquearle la puerta. Esto en opinión de la trabajadora social y la maestra especial de la escuela adonde concurría muy irregularmente, serían indicios de que el niño corría peligro o, al menos, existían sospechas de maltrato. Esta Defensoría consideró que se encontraba agotada la vía de los organismos administrativos locales y que se imponía remitir el caso al ámbito judicial. Por esa razón se puso en conocimiento para que tome intervención a la Defensoría General del Departamento Judicial de San Martín de la Provincia de Buenos Aires.

Derechos de un niño con discapacidad severa a una asistencia integral, traslado, cuidados domiciliarios y mejoras de vivienda y energía eléctrica

Actuación N° 2791/15: En 2015 el Observatorio de la Sociedad Civil Chaco (ONGs de Resistencia y localidades del interior chaqueño) pusieron en conocimiento de esta Defensoría la situación de un niño de cuatro años de edad con su salud muy comprometida, alimentación parenteral e internado en el Hospital Pediátrico de Resistencia al cuidado de su padre. El Observatorio indicó que la precaria vivienda del niño y su familia consiste en una habitación que comparte con sus hermanos y sus padres, en un sitio inundable y con serio riesgo de derrumbe.

La Defensoría pidió la intervención de CONADIS y de la Dirección Nacional de Promoción e Integración del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, efectuándose el seguimiento del caso durante todo 2016, verificándose una actividad satisfactoria tanto de funcionarios de la provincia, como de la Nación y del Municipio. Se aseguró el traslado por ambulancia del niño hasta el nosocomio, su medicación y alimentación parenteral y la Intendencia inició actividades para refacción de su vivienda. Aún continúa en trámite hasta su resolución plena.

Certificado Único de Discapacidad (CUD)

Discapacidad “es hoy un término abarcativo que (...) señala limitaciones en la actividad y restricciones en la participación, a partir de un estado o condición de salud de una persona en interacción con el contexto. (...) Es una definición técnica, respaldada y difundida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) formulada inicialmente en la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM/OMS- de 1980) y en su versión revisada, es decir, en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud...”

Dificultades para su obtención

Actuación 5183/15: La interesada solicitó la intervención de esta Institución a raíz de que a su hija, diagnosticada con una discapacidad mental, se le denegó -verbalmente y por medio de personal administrativo-, el CUD en el “Hospital Braulio Moyano” de la Ciudad de Buenos Aires. Se le brindó a la madre el asesoramiento necesario para que pueda llevar a cabo el trámite y se mantuvo conversación telefónica con personal de la Junta Evaluadora para viabilizar su expedición. Finalmente, la situación fue resuelta de manera favorable para la joven con discapacidad.

Validez como instrumento público en todo el territorio nacional

Actuación 4077/16: Según informara la Defensoría del Pueblo de Corral de Bustos-Ifflinger, la empresa de Transporte Chevallier S.A. se negó a trasladar a una persona con discapacidad hasta la ciudad de Buenos Aires, bajo el argumento de que su CUD no era válido por haber sido otorgado en la Provincia de Córdoba. Sin perjuicio de que el CUD es un documento público de validez nacional, y suficiente para acceder al derecho a la gratuidad para viajar en los distintos tipos de transporte colectivo terrestre sometidos a contralor de la autoridad nacional de corta, media y larga distancia (Ley N° 25.635), se pidió a la CONADIS que brinde su opinión al respecto, así como las posibles medidas a tomar.

La CONADIS solicitó a la CNRT que “informe a la empresa Chevallier S.A. que el CUD expedido por la Junta de la Provincia de Córdoba, en los términos de la Resolución del Ministerio de Salud N° 675/2009, resulta (un documento) plenamente válido para el acceso gratuito al servicio de transporte público de larga distancia”. De este modo la situación de vulneración del derecho a viajar en función de lo dispuesto por la Ley N° 25.635, fue resuelta favorablemente.

Exigencias supernumerarias de una empresa de transporte automotor

Actuación 4084/16: Se solicitó la intervención de esta Defensoría, debido a una irregularidad de-

tectada en el transporte público de colectivos ya que en los coches de la Línea 105, colocaron carteles que indican que los pasajeros con discapacidad sólo pueden viajar con el troquel del CUD, implementado en la Ciudad de Buenos Aires a mediados de 2015.

Las personas que aún no habían renovado su certificado de discapacidad -y que contaban con un documento válido, pero diferente en formato al actual CUD-, se encontraban con la negativa de la empresa a trasladarlos. Se solicitó, entonces, la intervención a la CONADIS para que informara al respecto. De la respuesta del organismo surge que se solicitó a la CNRT que “se arbitren las medidas que fueren menester, para que se informe a todas las empresas de transporte automotor público de pasajeros, incluida la denunciada Línea 105, que resulta suficiente la presentación del certificado de discapacidad, en original y en fotocopia certificada, sea CUD (Resolución M. Salud N° 675/2009), o anterior a la implementación del mismo, siempre que el mismo se encuentre en plena vigencia al momento de querer acceder al servicio”.

Luego se puso en conocimiento del interesado la respuesta de la CONADIS y con ello se dio por concluida la actuación.

Restricción de empresas de media y larga distancia de transporte automotor a la autonomía y la libertad de la persona con discapacidad

Actuación 7193/15: Se inició esta investigación debido a la denuncia de ciudadanos con discapacidad cuyo CUD indica “SÍ” en el concepto de “acompañante”, quienes ante la solicitud de pasajes con el beneficio establecido por el art. 1 de la Ley N° 25.635, a empresas de media y larga distancia, éstas les exigen la presentación de un certificado médico que los autorice a viajar solos, denegándoles el pasaje gratuito en caso de no contar con dicha autorización expresa.

En función de ello, esta Defensoría dictó la Resolución D.P. N° 33/16: En primer término, se diligenciaron pedidos de informes al Servicio Nacional de Rehabilitación y la CNRT. El abordaje normativo de los hechos permitió encuadrar los mismos en los Artículos 4° y 9° de la Convención sobre los Dere-

chos de las Personas con Discapacidad.

Se llegó a la conclusión de que denegar pasajes gratuitos a las personas con discapacidad que viajan sin acompañante, o subordinar el cumplimiento de dicho beneficio a la presentación de un certificado médico, implica crear una condición “de hecho” para la aplicación de la Ley N° 25.635. Asimismo, se consideró que el accionar de las empresas de transporte, provoca una restricción concreta al principio de autonomía y a la libertad de desplazamiento amparados por la citada Convención y constituye una barrera de acceso que impide el ejercicio de derechos. También se tuvo en cuenta que si bien el Estado, a través del Servicio Nacional de Rehabilitación (SNR) y de la CNRT habían tomado medidas a través de definiciones de absoluta claridad, las mismas no habían resuelto la problemática, razón por la cual era necesario redoblar el esfuerzo para garantizar el efectivo cumplimiento de las obligaciones que tienen las empresas de transporte de otorgar el pasaje gratuito a las personas con discapacidad, aún cuando éstas opten por viajar sin acompañante.

Por ello, se exhortó a la Secretaría de Gestión del Transporte de la Nación a arbitrar las medidas pertinentes con el fin de incorporar en la Resolución N° 31/2004 la aclaración de que el beneficio de pasaje para acompañante no implica obligación del titular de viajar acompañado ni de presentar certificado médico con habilitación a viajar solo y se exhortó a la CNRT a fin de que: a) instruya a las empresas prestatarias del servicio de transporte de media y larga distancia, indicándoles que el beneficio de pasaje para acompañante no implica obligación del titular de viajar acompañado ni de presentar certificado médico con habilitación a viajar solo y b) publique en la sección sobre beneficios para personas con discapacidad de su sitio de internet, la información indicada en el punto a). Con posterioridad, la CNRT informó que procedió a comunicar a las cámaras empresariales del transporte automotor la mentada resolución. El Subsecretario de Transporte Automotor de la Nación indicó que “será evaluada la Resolución DP N° 33/16 a efectos de tener un diagnóstico certero sobre la situación que se intenta modificar y así emplear las medidas adecuadas a fin de solucionar la problemática”. Por su parte, el Subsecretario de Transporte Automotor de la Provincia de

¹⁰El derecho al trabajo decente de las personas con discapacidad; pág.6 -Arthur O'Reilly - Oficina Internacional del Trabajo - Ginebra.

Santa Fe, expresó que a nivel provincial la Ley N° 1325 modificada por la Ley N° 12.355 establece el beneficio de la gratuidad para el acompañante. Su reglamentación establecida por el Decreto N° 1969/09, dispone que “cuando en el CUD constara la necesidad de un acompañante, ante la presentación del mismo, el beneficiario debe viajar acompañado de una persona mayor de edad, alcanzando a esa última los beneficios consignados en el art. 1º. Sin embargo, manifestó que “teniendo en miras las consideraciones efectuadas por los organismos especializados, se ha iniciado la actuación pertinente a fin de propender la modificación del Decreto N° 1969/09, art. 2º, en el cual, se establece que cuando el certificado exhibido indique la obligación (sic) de viajar acompañado se “podrá” viajar con acompañante o no”.

Finalmente indicó que “en mérito a lo expresado creemos oportuno instar a que el certificado emitido por la autoridad competente pueda ser completado haciendo mención a la opción de viajar acompañado no. De este modo, las autoridades administrativas y las empresas prestatarias de servicios públicos que intervienen, se verán eximidos de efectuar interpretaciones de lo manifestado en el certificado de discapacidad, que son ajenas a nuestras materias de competencia y conocimiento”. En cuanto a las respuestas que se otorgaron, las mismas se consideran positivas. La CNRT dio cumplimiento parcialmente a la Resolución N° 33/16, ya que si bien la comunicó a las cámaras empresariales del transporte automotor, no procedió a publicar la información en la web de conformidad a lo que requerido por el art. 2º de la resolución. Se realiza el seguimiento de los procedimientos que lleve adelante la Subsecretaría de Transporte Automotor de la Nación para evaluar la Resolución DP N° 33/16 “a efectos de tener un diagnóstico certero sobre la situación que se intenta modificar y así emplear las medidas adecuadas a fin de solucionar la problemática” y el seguimiento de las acciones de su par santafecina que propendan a la modificación del Decreto N° 1969/09.

Derecho al trabajo y al empleo de las personas con discapacidad

“En los próximos años serán necesarias medidas

significativas y sostenidas para favorecer la inclusión de las personas con discapacidad en los programas de promoción del empleo, de desarrollo rural y de lucha contra la pobreza; la finalidad es ofrecer oportunidades de empleo productivo y de trabajo decente a las personas con discapacidad y (...) reducir la pobreza, permitir que los Estados se beneficien de su contribución a la economía y a la sociedad y evitar los elevados costes que se derivan de la exclusión”.

Incumplimiento del Decreto N° 609/14. Obligación de aplicar los “ajustes razonables”

Actuación N° 2947: Se dio continuidad a la tramitación de una denuncia por inaplicabilidad de lo dispuesto por la Convención, la Ley N° 25.689 y el Decreto N° 609/14 de la Jefatura de Gabinete de Ministros, en cuanto refiere la obligación de aplicar los “ajustes razonables” en todos los procesos de selección de personal. Un joven abogado, especializado en derecho financiero, con dificultades motoras ostensibles, es convocado por el organismo AFIP previa consulta a la Bolsa de Empleo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.

Acreditada su discapacidad, concurre a rendir los exámenes de rigor sin que se tenga en cuenta el ajuste de sus posibilidades en orden a su discapacidad y, es así que rinde pruebas de nado y resistencia en el río Tigre, de manejo de un gomón y prueba escrita y oral en idénticas condiciones y tiempos que sus compañeros sin discapacidad, cuando por su discapacidad, necesitaba de un tiempo particular.

Cabe recordar la trascendencia del concepto ajustes razonables y su relación con la igualdad de oportunidades, en este caso en el acceso al trabajo. Implica, así, “la adopción de medidas orientadas a eliminar los obstáculos que impiden que los individuos compitan en condiciones de igualdad” La actuación aún se encuentra en trámite, atento que si bien ha respondido a la espera de las respuestas de los organismos CONADIS e INADI.

Casos de presunto incumplimiento de la Ley N° 25.689 y otros reclamos laborales

Se tramitaron actuaciones en relación al incumplimiento del Art. 8 de la Ley N° 22.431, modificado por el Art. 1° de la Ley N° 25.689. La citada norma establece que “El Estado nacional —entendiéndose por tal los tres poderes que lo constituyen, sus organismos descentralizados o autárquicos, los entes públicos no estatales, las empresas del Estado y las empresas privadas concesionarias de servicios públicos— están obligados a ocupar personas con discapacidad que reúnan condiciones de idoneidad para el cargo en una proporción no inferior al 4% de la totalidad de su personal y a establecer reservas de puestos de trabajo a ser exclusivamente ocupados por ellas”. En orden a ello, se procuró conocer a exhaustivamente el caso particular, con remisión pedidos de informes a los organismos donde se presentaron solicitudes de ingreso o sus currículos y se realizó un seguimiento de los trámites individuales.

Actuación N° 6682/15: La interesada solicitó un puesto laboral en los siguientes organismos: Corte Suprema de Justicia de la Nación, Ministerio Público Fiscal de la Nación y Ministerio Público de la Provincia de Buenos Aires. Acreditó tener la preparación técnica necesaria para el ingreso. Atento a la naturaleza de la cuestión, se realiza pedido de Informes a la CONADIS.

Actuación N° 1182/16: La interesada presentó una denuncia ante la falta de respuesta a su pedido de un puesto laboral en diversos organismos. Se solicitaron informes a la Universidad Nacional del Oeste de San Antonio de Padua, EDENOR, el INTA, Universidad Nacional de La Matanza, Universidad Nacional de Luján, Correo Argentino y a YPF. La actuación tiene respuestas parciales y continúa en trámite.

Actuación N° 3340/16: El ciudadano solicitó ser incorporado al Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA) de la Provincia de Formosa y a la Secretaría de Agricultura Familiar del Ministerio de Agroindustria de la Provincia de Formosa. Se remitieron pedidos de Informes y ante la falta de respuesta, se solicitó intervención a la receptoría del Defensor del Pueblo en Formosa.

Actuación N° 5198/16: El presentante refiere haber concursado y haber obtenido orden de mérito para ser incorporado a la administración en carácter de auxiliar administrativo. Se remitió pedido

de Informes al Ministerio de Educación y Deportes y se obtuvo respuesta del Director de Recursos Humanos de ese Ministerio, informando que se ha iniciado un expediente referido al interesado. Se remitió nuevo pedido de informes a la Jefatura de Gabinete de Ministros, solicitando que informe el estado del expediente. Si bien se considera que ha existido respuesta se da continuidad al trámite a fin de realizar un completo seguimiento.

Actuación N° 5201/16: El interesado presenta una denuncia ante la falta de respuesta a su pedido de un puesto laboral en diversos organismos. Se remitieron pedidos de Informes al Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda, Banco de la Nación Argentina, Banco de la Ciudad de Buenos Aires y Ministerio de Educación de CABA. Se aguardan respuestas.

Actuación N° 9207/16: El interesado presenta una denuncia ante la falta de respuesta a su pedido de un puesto laboral en diversos organismos. Se remitieron pedidos de Informes al Banco de la Nación Argentina y al ANSES. Se aguardan respuestas.

Actuación N° 2404/16: El ciudadano interesado ha denunciado que se presentó en varios organismos para que sea reincorporado en su puesto laboral; ya que fuera despedido por la Oficina de Recursos Humanos del ANAC. Se remitieron pedidos de Informes al ANAC, al Ministerio de Modernización, a la CONADIS y al INADI. Se cuenta con respuesta del Ministerio de Modernización manifestando que resulta incompetente en la denuncia presentada. El INADI comunicó que la denuncia sigue su curso, como así el ANAC y la CONADIS. Se aguarda la conclusión de la decisión de INADI, atento a su especialidad técnica.

Derecho a la educación de niños, niñas y jóvenes con discapacidad

Reuniones con ONGs y representantes del Grupo Art.24

La Defensoría, a través de esta Oficina, convocó a ONGs participantes del Grupo Art. 24, red que comenzó su actividad en 2012, con reclamos referidos a la educación inclusiva, procurando incidir en las políticas públicas educativas.

En la actualidad, agrupa 132 organizaciones de representación en la temática en todo el territorio

nacional. Algunas de esas entidades reunidas en la OSC Grupo Art.24 se han hecho presentes ante la convocatoria, a saber: Asociación Síndrome de Down Argentina (ASDRA); Fundación TGD - Padres TEA; Asociación Argentina de Padres de Autistas (APADEA); Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia (ACIJ); siendo de relevancia mencionar que el resto del país queda representado a través de las mencionadas. También se convocó a aquellas entidades de la vida civil que trabajan por la continuidad de la escuela especial porque consideran que muchos niños, jóvenes o adultos no podrían incluirse en la escuela común. Se hicieron presentes ante la convocatoria: Asociación Casa Angelman, Asociación Síndrome de Williams y la Asociación Prader - Willi. Si bien esta actividad se inició en 2015, las reuniones continuaron durante 2016 y se llevaron a cabo cinco reuniones con la OSC en las que siguieron exponiendo, sobre todo, las dificultades que presenta el proceso de inclusión de niños, niñas o jóvenes con discapacidad a la escuela común pública.

Se hizo saber a las organizaciones civiles presentes, el inicio de investigaciones enmarcadas en los "Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030", quienes acogieron con beneplácito la iniciativa institucional y expresaron su voluntad de colaborar en ello.

Actuaciones iniciadas en el marco de los encuentros con ONGs dedicadas a promover la inclusión educativa de niños, niñas, jóvenes o adultos con discapacidad

Actuación N° 1746/15 - A pedido de las ONGs, y por falta de respuesta a la solicitud de participar en una mesa de trabajo con el Ministerio de Educación de la Nación para revisión de dos resoluciones relacionadas con las modalidades de educación inclusiva y especial, emitidas por el Consejo Federal de Educación, se dio inicio a una Actuación. Durante 2016 se continuó con el trámite atento el cambio de funcionarios a cargo de la Coordinación Nacional de Educación Especial. Las resoluciones cuestionadas son las Res. CFE 155/11

y 174/12, ambas referidas a fijar pautas federales para el mejoramiento de la enseñanza, el aprendizaje en distintas modalidades, con más su regulación específica y donde se incluya la educación inclusiva como propuesta para no obstaculizar la integración de niños y niñas con discapacidad en tanto ello sea factible y en post del respeto a la diversidad.

Actuación N° 8062/15: Con tramitación durante 2016, se solicitaron informes al Ministerio de Educación de la Nación ante la presentación de documentos informativos de la Confederación Argentina de Sordos (CAS) relacionados con la inclusión escolar de niños y niñas sordos y el lenguaje gestual. El Ministerio de Educación ha dado una respuesta que se considera parcial de la que se dio cuenta a la CAS.

Actuación N° 6732/15: Como en los dos casos anteriores, y nacidas del producto de las reuniones con ONGs que activan en materia de educación inclusiva, esta Actuación está referida a las dificultades cuanti-cualitativas para conseguir maestros integradores que abordan el proceso escolar del niño o de la niña con discapacidad en el aula; dificultades a las que también se refiere la Asociación para el Desarrollo de la Educación Especial y la Integración (a.d.e.e.i). Se han obtenido respuestas parciales y se enviaron nuevos informes a los organismos competentes para abundar en la misma.

Solicitudes de subsidios. Ley N° 22.431

Actuación N° 8277/16. Intervención de la Defensoría del Pueblo ante la falta de respuesta al pedido de subsidio en el marco de la Ley N° 22.431. La Defensoría realizó el seguimiento del caso por presunta demora en el otorgamiento del subsidio. La requisitoria obtuvo respuesta favorable del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, el cual informó que el mismo contaba con afectación presupuestaria para el año que se informa. Atento a que el ciudadano presentante aún no percibió el subsidio, la actuación continúa en trámite.

Personas en situación de calle

Actuación N° 6657/15: Presunta denegación de

servicios de salud a personas en situación de calle. La actuación tuvo como fin investigar la presunta denegación de atención médica a personas que se encuentran en situación de calle, en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires. La salud es un derecho básico incorporado a nuestra Carta Magna a través de los tratados internacionales de derechos humanos que poseen jerarquía constitucional, además de las referencias propias incluidas en los arts. 41 y 42 de la norma fundamental.

Asimismo, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, se ha referido en su Observación General 14 al derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud, estableciendo que uno de los elementos que lo caracterizan es la no discriminación .

Durante 2016 se realizaron visitas a nueve hospitales públicos de agudos de la Ciudad de Buenos Aires. En el marco de dichas visitas, se tomó contacto con personal de cada uno de ellos y con personas en situación de calle que circundaban la zona de los mismos y se elaboró un informe.

Convenios

A instancias de la Oficina por los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Defensoría del Pueblo de la Nación celebró Convenio de asesoramiento y cooperación con la Asociación Madres del Dolor en virtud de que la misma propone la realización de campañas de seguridad vial para niños y niñas sordos a la salida de las escuelas. La Campaña lleva el nombre de Bandera Roja, a modo de identificación del colectivo de personas con discapacidad a favor de las cuales se realiza (personas sordas o hipoacúsicas).

ACTUACIÓN DE LA OFICINA DE GÉNERO

INTRODUCCIÓN

Durante el año que se informa, la Oficina de Género centró su intervención –a través de sus acciones, investigaciones y resoluciones- en procurar la igualdad de género, teniendo en cuenta que el “género” es una construcción socio-cultural que determina los roles, patrones de conducta, actitudes, valores y comportamientos que hombres y mujeres deberían cumplir. Es decir, se procuró derribar los estereotipos fijos sobre lo “femenino” y lo “masculino”, los cuales sólo provocan discriminación y violencia.

Se trabajó en la promoción, protección y defensa de determinados derechos, principalmente de las mujeres y de las personas que integran el colectivo LGBT, intentando achicar las desigualdades que existen en una sociedad patriarcal y prejuiciosa y, asimismo, se apuntó a visibilizar ciertas problemáticas y a empoderar a los grupos antes mencionados.

Cabe mencionar que uno de los temas prioritarios de intervención de la Oficina de Género es la violencia hacia las mujeres y, al respecto, se trabajó en la identificación y evaluación de las políticas públicas destinadas a la prevención, asistencia y erradicación de todos los tipos y modalidades de violencia.

Asimismo, se apuntó al trabajo interinstitucional y al fortalecimiento de redes con las áreas de Género de otros organismos, como también con distintas ONGs que trabajan en las temáticas aludidas, con el objetivo de diseñar e implementar acciones en común, evitando duplicar esfuerzos y recursos.

Temáticas de intervención

Prevención, asistencia y erradicación de la violencia hacia las mujeres

Marco normativo

En 2009 se sancionó en la Argentina la Ley N° 26.485 de "Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los ámbitos en que se desarrollen sus relaciones interpersonales".

Además de definir los distintos tipos de violencia que pueden sufrir las mujeres (física, psicológica, sexual, económica y patrimonial y simbólica), la norma determinó los ámbitos donde las mismas pueden desarrollarse, y así se menciona: violencia doméstica, institucional, laboral, contra la libertad reproductiva, obstétrica y mediática.

Asimismo, se estableció como órgano de aplicación al Consejo Nacional de las Mujeres (CNM), organismo competente en la elaboración y ejecución de políticas públicas para atender la problemática de la violencia .

Por otra parte, cabe mencionar que la Argentina adhirió oportunamente a tratados internacionales que apuntan específicamente a evitar cualquier tipo de discriminación y de violencia hacia las mujeres -tanto en el ámbito público como en el privado- y, consecuentemente, se comprometió a desarrollar todas las acciones necesarias a tales fines.

En este sentido, cabe destacar:

* La Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer -CEDAW- (Naciones Unidas, 1979), aprobada en nuestro país en 1985, mediante la Ley N° 23.179. La Convención exige a los Estados Partes no sólo que no discriminen, sino que modifiquen el papel tradicional de hombres y mujeres en la sociedad y en la familia y que tomen constantemente medidas para eliminar la discriminación.

* La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belém do Pará" (Brasil, 1994), ratificada en la Argentina en el año 1996, mediante la Ley N° 24.632. Los Estados Partes condenan todas las formas de violencia contra la mujer y convienen en adoptar, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia.

Investigaciones sobre la violencia de género

La Oficina de Género lleva adelante una investigación macro tendiente a identificar y evaluar las políticas públicas implementadas por los organismos competentes, en pos de prevenir, atender y erradicar la violencia hacia las mujeres. Ello se informara en el respectivo apartado del Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

#NiUnaMenos #ParoDeMujeres

El miércoles 19 de octubre de 2016 se realizaron en todo el país marchas multitudinarias bajo la consigna #NiUnaMenos con el propósito de decir "basta" a la violencia de género, a la vez de visibilizar reclamos y propuestas para que los tres poderes del Estado se aboquen, sin más dilaciones, a atender la grave problemática de la violencia en el país. La convocatoria a la marcha y el "paro de mujeres" (de una hora de duración) surgió a partir de la violación y asesinato de una adolescente de 16 años en la ciudad de Mar del Plata.

En el ámbito de la Defensoría, además de adherir a la convocatoria, se realizó una Jornada de Reflexión sobre la violencia de género, con la participación de gran parte de su personal técnico, administrativo y profesional.

Cumplimiento de la Ley de Parto Humanizado y erradicación de la Violencia Obstétrica

Marco normativo

La Ley N° 25.929 de Parto Humanizado -sancionada en 2004 y de aplicación en todo el país-, estableció los derechos que tienen las mujeres durante el proceso del parto, parto y postparto, como por ejemplo, a ser informadas sobre las distintas intervenciones y prácticas médicas que pudieran tener lugar durante dicho proceso, posibilitando ello que puedan optar libremente cuando existan diferentes alternativas. Además, los equipos de salud deben considerar las pautas culturales de la mujer, evitando prácticas invasivas y el suministro de medicación que no esté justificada por el esta-

do de salud de la parturienta o de la persona por nacer.

La citada ley establece que el Ministerio de Salud de la Nación es la autoridad de aplicación y, respecto del incumplimiento de las obligaciones que surgen de la Ley -por parte de las obras sociales y entidades de medicina prepaga, como así también el incumplimiento por parte de los profesionales de la salud- será considerado “falta grave a los fines sancionatorios” (artículos 5° y 6°).

Cabe agregar que la Ley de Parto Humanizado fue reglamentada en 2015, es decir, luego de 11 años de estar en vigencia. La reglamentación refuerza la indicación de que los equipos de salud deberán informar a las mujeres sobre las prácticas médicas, especificando sus efectos y riesgos y, además, las mujeres tienen derecho a elegir con libertad, el lugar y la forma en la que van a transitar su trabajo de parto (deambulación, posición, analgesia, acompañamiento) y la vía de nacimiento.

La reglamentación también deja en claro que las mujeres tienen derecho a estar acompañadas por una persona de su confianza y elección, sin hacer distinción entre el parto vaginal o por cesárea. También se deberá respetar el derecho de la mujer que no desee ser acompañada.

Asimismo, los equipos de salud deberán fomentar el contacto inmediato del recién nacido/a con su madre, evitando aquellas prácticas invasivas que fueran innecesarias y pudieran afectar al/la recién nacido/a y, además, los servicios de internación neonatal y áreas de terapia intensiva deben garantizar el acceso irrestricto para la/s madre/s y/o el/ los padre/s del/la recién nacido/a, permitiendo el contacto físico.

Mesas de Trabajo

La Oficina de Género integra dos mesas de trabajo vinculadas a la temática de la violencia obstétrica.

a) La primera -convocada y coordinada por la Comisión Nacional Coordinadora de Acciones para la Elaboración de Sanciones de Violencia de Género (CONSAVIG), dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación-, se conformó en 2013 y, además de la Oficina de Género de la Defensoría, la integran representantes de los siguientes organismos: Superintendencia de Servicios de Salud (SSSALUD), el Instituto Nacional

Contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI) y la Secretaría de Promoción, Programas Sanitarios y Salud Comunitaria del Ministerio de Salud de la Nación. Como fuera consignado en los informes anuales anteriores.

La Oficina de Género, recibe y tramita las denuncias sobre “presunta violencia obstétrica”, solicitando -según el caso- la intervención de la Superintendencia de Servicios de Salud o de la autoridad sanitaria provincial o municipal, para la realización de una auditoría en el establecimiento asistencial denunciado.

Se han tramitado 80 actuaciones sobre violencia obstétrica desde 2013 (36 iniciadas en 2016) y, además, ha recibido y evacuado más de 150 consultas (telefónicas o por correo electrónico).

Resulta relevante señalar -considerando la experiencia recogida en la temática-, cuáles son aquellas cuestiones que se observaron en la mayoría de las denuncias:

- * Las mujeres hacen hincapié en el trato deshumanizado, descalificador, y en algunos casos humillante, que recibieron por parte del equipo de salud. También se hace especial mención a la falta de información sobre las prácticas y procedimientos médicos, o respecto de la salud del recién nacido.

- * Las mujeres realizan su denuncia con el deseo expreso y solidario de que otras mujeres no pasen por la misma situación.

- * No se solicita reserva de identidad.

- * No se solicitó, en ninguna ocasión, resarcimiento económico.

- * En algunos casos las mujeres tramitan -paralelamente- un juicio por mala praxis (cabe aclarar que, ambos trámites, corren por carriles diferentes).

- * Las denuncias que registran urgencia son aquellas que realiza la mujer próxima a parir y se vinculan con la negativa del servicio de salud de autorizar el acompañamiento en una cesárea programada;

- * Se han recibido denuncias que involucran a los tres subsistemas de salud, público, de obras sociales y de medicina prepaga, como también de institutos autárquicos de provincias.

Por último, se informa que la Defensoría ha formulado exhortos a los establecimientos asistenciales denunciados, teniendo en cuenta la información recogida en las Auditorías realizadas por la Super-

intendencia de Servicios de Salud o la autoridad sanitaria competente y, además, considerando las siguientes recomendaciones:

De la Organización Mundial de la Salud

(OMS):

- Permitir que las mujeres tomen decisiones acerca de su cuidado durante el proceso del embarazo y parto.
- Acompañamiento continuo durante el trabajo de parto y parto.
- Libertad de movimiento y posición durante el trabajo de parto y parto.
- No hacer episiotomía de rutina.
- No hacer rasurado y enema de rutina.
- No hacer monitoreo fetal electrónico de rutina.
- Permitir toma de líquidos y alimentos en trabajo de parto.
- Restringir el uso de oxitócica.
- Hacer uso racional de la analgesia y anestesia.
- Limitar la tasa de cesárea al 10-15%.

Del Ministerio de Salud de la Nación:

En la "Guía para la Atención del Parto Normal", elaborada por el citado Ministerio establece: "Existen innumerables evidencias científicas que demuestran que el estrés producido por un entorno desconocido durante el parto, sumado a una atención mecanizada y medicalizada aumentan el dolor, el miedo y la ansiedad de las mujeres produciendo un efecto en cascada que genera mayor cantidad de intervenciones y, consecuentemente, más efectos adversos en la madre y el niño. Estos pueden minimizarse con el apoyo de familiares e incluso del equipo de salud".

b) La segunda mesa de trabajo que integra la Oficina de Género es sobre violencia obstétrica hacia mujeres privadas de su libertad.

En el marco de una actuación de oficio, caratulada: "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN sobre investigación referida a la atención de las mujeres embarazadas privadas de su libertad, en ocasión del parto de sus hijos", la Defensoría creó –me-

diante el dictado de la Resolución DP N° 18/16 una Mesa de Trabajo interinstitucional sobre violencia obstétrica hacia mujeres privadas de su libertad y, a tales fines, invitó a representantes de la Procuración Penitenciaria de la Nación, de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires y a la Defensoría General de la Nación.

El objetivo central del trabajo conjunto es investigar sobre cómo es el proceso del parto cuando una mujer está detenida; es decir, qué procedimientos o protocolos están implementados –tanto por parte del Servicio Penitenciario Federal como por parte de los hospitales receptores de las mujeres– y si, en dicho proceso, las mujeres acceden y gozan de los derechos establecidos en la Ley N° 25.929, de Parto Humanizado.

Cabe mencionar que la Mesa de Trabajo –con reuniones quincenales– diseñó un Plan de Trabajo y, en función de dicho Plan, se realizó, durante 2016, una encuesta a todas las mujeres que tuvieron sus partos estando detenidas (tomando una muestra que abarcaba los últimos cuatro años hacia atrás), en siguientes penales: Unidad 31 de Ezeiza y Complejo Penitenciario Federal del Noroeste Argentino CF N° 3, ubicado en la Localidad de Güemes, provincia de Salta. También se realizaron determinadas entrevistas abiertas.

Habiendo finalizado la primera etapa de la investigación, la próxima es la elaboración conjunta de un documento final, con los resultados y conclusiones de la investigación y, fundamentalmente, con las propuestas y recomendaciones para los organismos competentes, a fin de optimizar la atención de las mujeres.

Exhortaciones sobre violencia obstétrica.

Teniendo en cuenta la metodología reseñada precedentemente y considerando el marco normativo vigente en la materia, durante 2016, se han cursado las siguientes exhortaciones:

- A la Clínica Bazterrica (CABA) se exhortó, en dos ocasiones, que arbitre las medidas necesarias para "implementar las recomendaciones que constan en el Informe de Auditoría elaborado por la Superintendencia de Servicios de Salud, en pos de optimizar la atención brindada a las mujeres en

situación de parto, parto y postparto, garantizando así el cumplimiento efectivo de la normativa vigente". Cabe mencionar que la citada Clínica indicó en un informe cursado con posterioridad que "se están implementando las recomendaciones que constan en el informe de la Auditoría elaborada por la SSSALUD".

- Al Hospital Británico (CABA) se exhortó que arbitre las medidas necesarias para implementar "las recomendaciones sugeridas por la CONSAVIG y la SSSALUD, a los efectos de optimizar la atención de las mujeres que, como en el caso planteado, atraviesan la circunstancia de la muerte gestacional de sus hijos". Cabe mencionar que en la respuesta cursada posteriormente, el Hospital informó: "Se reforzará la educación continua que se realiza a la totalidad del personal de la Maternidad en cuanto al acompañamiento adecuado de la pérdida gestacional y perinatal; se facilitará información escrita a los pacientes sobre sus derechos en virtud de la legislación correspondiente; se dispuso asignar la Habitación 512 para atender situaciones de pérdidas gestacional o perinatal."

- Al Sanatorio Británico (Rosario, Santa Fe) se exhortó que adopten las medidas del caso para "brindar capacitación al personal que integra los servicios de obstetricia y ginecología acerca de las normativas vigentes y su aplicación para el goce efectivo de los derechos enunciados en las Leyes 26.485, 25.929 y 26.529, lo cual implica transferencia de conocimientos, educación y monitoreo del equipo de salud de la institución en el trato respetuoso hacia las personas; implementar el cumplimiento de la legislación vigente; ofrecer recursos a los equipos y a las pacientes, para que la institución no asuma una actitud defensiva y se sienta presionada ante los requerimientos de la población en general o de los equipos de control en particular; difundir en lugares visibles y de fácil acceso los derechos de las mujeres en relación al parto humanizado; mejorar los canales de comunicación institucionales entre la recepción y la dirección institucional capacitando al personal que opere en esta función y atender cuestiones de equipamiento y salubridad como mobiliario en estado deficiente (mesas de luz despintadas, camas con bordes peligrosos, colchones más pequeños que las camas, conexiones eléctricas peligrosas con cables expuestos) que deben ser solucionadas

para evitar situaciones riesgosas en el manejo de la salud".

- Al Instituto Médico de Obstetricia (IMO) se exhortó que arbitre las medidas del caso en pos de optimizar la atención brindada a las mujeres, y a sus familiares, en las circunstancias de muerte gestacional o perinatal, evitando, a su vez, situaciones vinculadas con violencia obstétrica, conforme la define la normativa vigente.

- Al Instituto Médico Mater Dei (ciudad de La Plata, Buenos Aires) se exhortó la adopción de las siguientes medidas: "Material claro acerca de los derechos de las mujeres y sus familias en relación al nacimiento; La capacitación del personal, médico y administrativo, en materia de derechos humanos, derechos de las y los pacientes y parto respetado, con el fin de garantizar un tratamiento del nacimiento respetuoso, en los términos que establece la Ley N° 25.929; La capacitación y monitoreo del recurso humano en el trato respetuoso y contenedor hacia las personas, tanto en el manejo de las situaciones médicas como en la recepción administrativa de pacientes y el manejo de pedidos y reclamos. Los reclamos deben ser respondidos de manera tal que quienes los hayan formulado tengan una devolución; La incorporación de infraestructura y mobiliario que aseguren: a. La libertad de movimiento, la elección no condicionada de la posición de parto y la medicalización mínima y estrictamente necesaria de los procesos reproductivos."

- A la Clínica IMA (Adrogué, Buenos Aires) se exhortó que adopte las medidas pertinentes "para considerar y atender las deficiencias detectadas mediante la Auditoría de la SSSALUD, como también todas aquellas recomendaciones mencionadas en esta resolución, conforme el marco normativo vigente en materia del Parto Humanizado, como también en cuanto a la prevención y erradicación de la violencia obstétrica"

- A la Clínica Boedo (Lomas de Zamora, Buenos Aires) se exhortó que implemente las siguientes medidas: " 1) Material claro acerca de los derechos de las mujeres y sus familias en relación al nacimiento. 2) La capacitación del personal, médico y administrativo, en materia de derechos humanos, derechos de las y los pacientes y parto respetado, con el fin de garantizar un tratamiento del nacimiento respetuoso, en los términos que establece

la Ley N° 25.929. 3) La capacitación y monitoreo del recurso humano en el trato respetuoso y contenedor hacia las personas, tanto en el manejo de las situaciones médicas como en la recepción administrativa de pacientes y el manejo de pedidos y reclamos. Los reclamos deben ser respondidos de manera tal que quienes los hayan formulado tengan una devolución. 4) La incorporación de infraestructura y mobiliario que aseguren: a. La libertad de movimiento, la elección no condicionada de la posición de parto y la medicalización mínima y estrictamente necesaria de los procesos reproductivos de las mujeres. Condiciones de confort a las usuarias y sus familias tales como espacio de descanso y espera en las distintas instancias del proceso de nacimiento y acompañamiento de las/os niñas/os internadas/os en neonatología. b. Condiciones de privacidad en las habitaciones (biombos) y baños donde las pacientes puedan asearse adecuadamente.”

- Al Instituto Médico Platense (ciudad de La Plata, Buenos Aires) se exhortó que implemente las recomendaciones surgidas del Informe de Auditoría de la SSSALUD.

- Al Sanatorio Otomendi y Miroli (CABA) se exhortó que “debe poner al alcance de toda mujer, información de cuáles son sus derechos y cuál es la forma de denunciarlos, realizar auditorías de control y seguimientos de los prestadores que utilizan los servicios del Sanatorio, e informar sobre las Leyes vigentes: 26.485, 25.929 y la 26.529 (protección contra la violencia hacia las mujeres particularmente de Violencia Obstétrica, parto respetado y Derechos de los pacientes respectivamente, comprometiéndose la Dirección a llevar a cabo esta tarea de información a los prestadores que no pertenecen al staff permanente de la Institución”.

- A la Clínica Constituyentes (provincia de Buenos Aires) se exhortó “que adopte las medidas del caso para considerar e implementar las recomendaciones detalladas en esta resolución, particularmente aquellas que surgen del Informe de Auditoría de la Superintendencia de Servicios de Salud, teniendo en cuenta el marco normativo vigente en materia del Parto Humanizado, como también en cuanto a la prevención y erradicación de la violencia obstétrica”.

Respecto de los exhortos enunciados, cabe mencionar que se solicitó a la SSSALUD que realice, en

cada caso, un seguimiento para verificar la implementación de las medidas recomendadas. Asimismo, las resoluciones dictadas fueron puestas en conocimiento del Ministerio de Salud de la Nación y del CNM. Cabe agregar que el citado Consejo es la autoridad de aplicación de la Ley N° 26.485 y, en ese marco, ha elaborado el Plan Nacional de Acción para la Prevención, Asistencia y Erradicación de la Violencia contra las mujeres.

Violencia Laboral. Protocolo de intervención Institucional ante denuncias por violencia de género, acoso sexual y discriminación de género

Durante 2016, llegaron a la Oficina distintas quejas referidas a situaciones de violencia de género, en el ámbito laboral. Previo a la reseña, corresponde mencionar el marco legal vigente para la intervención en el tema referido. El principal encuadre legal está dado por la Ley N° 26.485 de Protección Integral a las Mujeres. El artículo 6° estableció las modalidades de las distintas violencias y, particularmente, definió a la violencia laboral como aquella “que discrimina a las mujeres en los ámbitos de trabajo públicos o privados y que obstaculiza su acceso al empleo, contratación, ascenso, estabilidad o permanencia en el mismo, exigiendo requisitos sobre estado civil, maternidad, edad, apariencia física o la realización de test de embarazo”. Constituye también violencia contra las mujeres en el ámbito laboral quebrantar el derecho de igual remuneración por igual tarea o función. Asimismo, incluye el hostigamiento psicológico en forma sistemática sobre una determinada trabajadora con el fin de lograr su exclusión laboral.

Casos presentados

Se refieren a experiencias vividas por las interesadas, que se desempeñan en distintos organismos públicos: ANSES, y la UBA.

Ante dichas situaciones y dentro de los límites de la competencia, se tomó contacto con las interesadas y se inició una investigación, respecto al modo conveniente de intervención. Se llevaron adelante reuniones con funcionarios del Ministerio de Modernización, en cuya órbita funciona la Comisión

de Igualdad de Oportunidades y de Trato (CIOT), que se constituyó por el art. 125 del Convenio Colectivo de Trabajo, del sector público nacional. Su objetivo es lograr equidad e igualdad de oportunidades y de trato, con la perspectiva de género, incorporando cláusulas que garanticen la no discriminación en cualquiera de sus formas. La CIOT está conformada por representantes de las organizaciones sindicales y representantes del Estado Empleador.

De esta forma, y luego de realizar una reunión con la Comisión, se acordó derivar las quejas que pudieran llegar a ésta Defensoría cuando la situación denunciada transcurriera en el ámbito de la administración pública central. Consecuentemente, la actuación iniciada a raíz de la denuncia de una funcionaria de la ANSES, fue derivada a la CIOT que funciona en ese organismo. La misma se encuentra actualmente en trámite.

Respecto a la actuación iniciada por la denuncia realizada por una trabajadora de la UBA, se envió una solicitud de informe al Decano, para conocer si se aplicó el Protocolo creado en 2015 por el Consejo Superior de la UBA. Actualmente se encuentra a la espera de una respuesta.

Protocolo de Intervención Institucional ante denuncias por violencia de género, acoso sexual y discriminación de género

En 2016 se creó, en el ámbito de ésta Defensoría el “Protocolo de intervención Institucional ante denuncias por violencia de género, acoso sexual y discriminación de género”. Ello así por considerar fundamental visibilizar las problemáticas de violencia y discriminación, pues las mismas no solo interfieren en el aspecto subjetivo y social de las personas afectadas, sino en el correcto desarrollo del trabajo o del desarrollo educativo, convirtiendo a los espacios en ambientes hostiles y provocando sentimientos de humillación e intimidación. Uno de los objetivos de esta Institución, es la promoción y protección de los Derechos Humanos y el desarrollo integral de las personas que integran su planta de personal, que constituyen su principal activo, generando para ello, espacios de trabajo respetuosos con la dignidad de las personas

y sus derechos fundamentales. Para que esto se produzca, la condición necesaria es que sea un espacio libre de violencia –física o psíquica- contra las personas y exento de discriminación.

El Protocolo rige para las relaciones laborales que se desarrollan en el marco de cualquier dependencia del Defensor, cuando el comportamiento u acción es realizado por un agente de esta Institución –cualquiera sea su condición laboral- generando situaciones de violencia de género, acoso sexual, discriminación basada en el sexo y/o género de una persona, orientación sexual, identidad de género y expresión de género que tengan por objeto o por resultado, excluir, restringir, limitar, degradar, ofender o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos.

En el marco de dicho Protocolo, la Oficina de Género interviene atendiendo a la persona que desea denunciar un hecho vivido, que encuadre en la condición antes mencionada, asesorando a la misma y quedando a disposición durante el trámite de la denuncia.

Protección y defensa de los derechos del colectivo Lesbianas, Gays, Bisexuales y personas Transexuales (LGBT)

La Oficina de Género se enfoca de manera particular en la situación de los derechos de las personas con orientaciones sexuales e identidades de género no normativas, o cuyos cuerpos varían del estándar corporal femenino y masculino, esto es, un colectivo social conformado por Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans (Transexuales, Travestis y Transgéneros). Esta Oficina trabaja en pos de su reconocimiento y respeto, en el entendimiento de que las personas que lo integran deben gozar de los mismos derechos y oportunidades que los demás ciudadanos y ciudadanas y, por lo tanto, es responsabilidad del Estado, en todos sus niveles, garantizar dicho goce igualitario.

Marco normativo

Argentina cuenta con legislación de vanguardia aplicable al ámbito de los derechos de este colectivo social, encabezada por la Ley de Matrimonio Igualitario (Ley N° 26.618) y la Ley de Identidad de

Género (Ley N° 26.743), que ha brindado igualdad legal a las parejas de personas del mismo sexo y ha reconocido en plenitud la identidad de género de las personas trans, respectivamente.

Cabe señalar, asimismo, que el artículo 75, inciso 22 de la Constitución Nacional ha incorporado al marco normativo, otorgándoles jerarquía constitucional, diversos instrumentos internacionales firmados por el país y que prohíben la discriminación y contribuyen a ofrecer protección a las personas LGBT. En este sentido, el derecho a no ser discriminada o discriminado está protegido por la Declaración Universal de los Derechos Humanos en sus artículos 2° y 7°, por el Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos en sus artículos 2° y 26, por la Convención Interamericana de los Derechos Humanos en sus artículos 1° y 24, y por el artículo 2° del Pacto Internacional de los Derechos Económicos Sociales y Culturales, entre otros tratados internacionales sobre derechos humanos.

En 2013, Argentina firmó la Convención Interamericana contra Toda Forma de Discriminación e Intolerancia, la cual prohíbe explícitamente la discriminación por motivos de orientación sexual e identidad y expresión de género.

Otro documento importante en la materia son los Principios de Yogyakarta: Principios sobre la Aplicación de la Legislación Internacional de Derechos Humanos en relación con la Orientación Sexual y la Identidad de Género, que establecen específicamente cómo se aplican los estándares y legislación internacionales de derechos humanos a las cuestiones de orientación sexual e identidad de género. De acuerdo a los Principios, la orientación sexual se refiere a “la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas”.

En tanto, la identidad de género se refiere a “la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra

índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales”.

En su introducción se destaca que “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos. Todos los derechos humanos son universales, complementarios, indivisibles e interdependientes. La orientación sexual y la identidad de género son esenciales para la dignidad y la humanidad de toda persona y no deben ser motivo de discriminación o abuso”.

Investigación de oficio sobre políticas públicas destinadas a lograr una igualdad de género y el pleno derecho a la identidad de las personas LGBT El Estado tiene la obligación de prevenir, investigar y sancionar toda forma de violencia contra el colectivo LGBT y desarrollar políticas públicas de promoción de sus derechos. El Defensor del Pueblo de la Nación asumió el compromiso de colaborar con Naciones Unidas en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible-Agenda 2030 y, con ese propósito, se inició la Actuación N° 8313/15 caratulada como “Objetivos de Desarrollo Sostenible (ONU) LGBT”, cuyo foco está puesto especialmente en el abordaje de las políticas públicas destinadas a garantizar a la población LGBT el goce efectivo de sus derechos.

En definitiva, surge del referido informe que ha habido grandes conquistas pero que todavía queda mucho por hacer para lograr un reconocimiento pleno de derechos tanto a nivel legislativo como en la práctica. Actualmente, la investigación sigue en curso.

Sobre el trámite de otras denuncias

Durante el 2016, el Defensor recibió numerosas denuncias por afectación de derechos de personas LGBT, la mayoría de las cuales se tramitan en la Oficina de Género.

Particularmente, la Oficina intervino ante denuncias vinculadas con las dificultades de acceso a los tratamientos quirúrgicos y hormonales de reasignación de género, en términos de reconocimiento del derecho de toda persona a decidir, desarrollar y expresar libremente su identidad de género de acuerdo con su propia autopercepción, evitando la judicialización y la patologización del proceso.

En igual sentido, se dio curso a un reclamo por la dificultad para acceder a una evaluación psicológica especializada en un proceso de reconversión de género de un menor de edad.

Otro punto de demanda importante para la población LGBT fue la cobertura de los tratamientos de reproducción médicamente asistida, donde el derecho a la igualdad se destaca a fin de que parejas del mismo sexo puedan acceder a lo que le es dado a otros: en este caso, tener un hijo en común atento a que la ciencia médica pone a disposición los medios que posibilitan concretar tal anhelo, superando la condición sexual respectiva como limitante físico para llevar adelante ese objetivo de vida propuesto.

Además, se registró un caso por la rectificación del prefijo del CUIL, tras haber hecho el cambio registral conforme a la Ley N° 26.743, de un hombre trans de la provincia de Tucumán, que se resolvió favorablemente.

Cabe mencionar que se dio trámite a un reclamo mediante el cual se plantea que ANSES no contemplaría el pago de la asignación familiar prenatal a una pareja homosexual con una unión convivencial; situación que sí estaría contemplada en parejas heterosexuales, y se han solicitado los informes correspondientes.

Asimismo se destaca el trabajo de la Oficina en pos del acceso al derecho a vivir la orientación sexual y/o la identidad de género sin discriminación ni violencia, motivo por el cual se han recibido también denuncias por tratos discriminatorios y violentos a personas del colectivo LGBT.

Por último, cabe destacar que se inició de oficio una investigación referida a la implementación de una red nacional de Hogares de Protección Integral para Personas Trans (Actuación N° 7291/16). La misma tiene por objeto determinar y promover la creación de hogares que permitan alojar y dar contención a las mujeres y hombres trans en situación de exclusión familiar o víctimas de violencia en todo el país.

En el marco de la mentada investigación, en una primera instancia, se solicitaron informes sobre la temática al Consejo Nacional de Políticas Sociales, dependiente de Presidencia de la Nación; al Ministerio de Desarrollo Social de la Nación; y a la Dirección General de Convivencia en la Diversidad, que pertenece a la Subsecretaría de Derechos Humana-

nos y Pluralismo Cultural del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

En su respuesta, el Consejo Nacional de Políticas Sociales dio cuenta, en primer lugar, de un cambio de paradigma que tiene que ver con el “pasaje del concepto de ‘mujer’ hacia la adopción de su plural ‘mujeres’”. Este cambio de paradigma, en términos normativos puede ubicarse bajo el Decreto N° 326/2010, en donde este Consejo dejó de llamarse ‘Consejo Nacional de la Mujer’ y pasó a denominarse ‘Consejo Nacional de las Mujeres’, contemplando la diversidad de las mismas a las que van dirigidas las políticas públicas de equidad e igualdad de género, permitiendo potenciar los lineamientos de la Ley N° 26.485 en el ámbito en el que desarrollan sus relaciones interpersonales. La reforma propuesta tendió a contemplar las particularidades dentro del universo femenino, reconociendo que el colectivo de las mujeres no responde a una unidad, sino más bien a una pluralidad de colectivos de mujeres con necesidades y realidades diferentes como las mujeres migrantes, los colectivos transgénero, las mujeres de pueblos originarios, las adultas mayores, las mujeres en situación de encierro, sólo para mencionar algunos ejemplos”. Por su parte, la Dirección General de Convivencia en la Diversidad informó que ha elaborado el proyecto denominado “Casa Trans” en el cual actualmente se encuentra trabajando, y que “respecto a aquellas acciones que se llevarán adelante en la Casa, dirigidas a la población del colectivo Transexual, Travesti y Transgénero que se encuentra en situación de vulnerabilidad”, se prevé: “asistencia y contención, cuidados sanitarios, atención psicológica, asesoramiento legal, testeos rápidos de VIH, dictado de talleres recreativos y oficios, entre otros”. Refirió que ya se ha dispuesto un inmueble a tal fin que debe re-acondicionarse, y que “en el marco del mentado proyecto de obra se ha convocado a las distintas ONGs que nuclean al colectivo trans, entre las cuales participaron la Federación Argentina de Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans (FALGBT) y la Asociación de Travestis, Transexuales y Transgéneros de Argentina (ATTTA). Es importante destacar que las actividades previstas para el desarrollo del Proyecto ‘Casa Trans’ serán coordinadas y dirigidas por ATTTA”.

Finalmente, la Dirección compulsada señaló que “en relación a los refugios u hogares, la Ciudad de

Buenos Aires cuenta con un servicio de Paradores contemplado por la Ley N° 455, que reciben asiduamente a personas Trans en situación de vulnerabilidad". Actualmente se aguarda respuesta del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

Casos resueltos y exhortaciones específicas sobre denuncias del colectivo LGBT

La intervención institucional posibilitó la resolución favorable de reclamos por falta de cobertura de operaciones de cambio de género, por rectificación de datos registrales y para acceder a la cobertura de tratamientos de fertilización asistida de alta complejidad.

En determinados casos, sin embargo, fue necesario exhortar a las autoridades correspondientes. Así, se exhortó a Medicina Prepaga Hominis S.A. que arbitre las medidas del caso para disponer con premura la cobertura de un tratamiento de hormonización encuadrado en la Ley N° 26.743 de Identidad de Género.

Asimismo se dictaron tres exhortaciones al Instituto de Obra Médico Asistencial (IOMA) a fin de que brinde la cobertura de las cirugías de reasignación de género, como así también del tratamiento hormonal, requeridos por dos mujeres trans y un hombre trans respectivamente; al tiempo que se exhortó al Ministerio de Salud de la provincia de Buenos Aires "que arbitre las medidas del caso para garantizar el cumplimiento de la Ley N° 26.743 -en lo concerniente a su ámbito de competencia- a los fines de que la población de la provincia de Buenos Aires, tanto sean beneficiarios del IOMA o que se atiendan por la red pública hospitalaria, accedan a los tratamientos hormonales y quirúrgicos de reconversión de género"

Reuniones con entidades u organizaciones específicas y asistencia a eventos especiales

Durante 2016, la Oficina tomó contacto directo con numerosos referentes de organizaciones que abogan por los derechos del colectivo LGBT, labor que ha permitido contar con vasta información so-

bre la situación de sus derechos, en todo el país, como también sobre las dificultades y falencias para su goce efectivo. En este sentido, se destacan las reuniones mantenidas con César Cigliutti, presidente de la "Comunidad Homosexual Argentina" (CHA) y Marcelo Suntheim, miembro de su Comisión Directiva; con Marcela Romero, Presidenta de la ATTTA y Presidenta de la FALGBT; con la Dra. Flavia Massenzio, Coordinadora de la Defensoría LGBT de la Ciudad de Buenos Aires, con María Rachid, reconocida activista por los derechos del colectivo LGBT, Legisladora (M.C.), Secretaria General de la FALGBT y actual titular del Instituto Contra la Discriminación de la Defensoría de la Ciudad de Buenos Aires, y con la activista Claudia Castrosín Verdú, Presidenta de "La Fulana, Espacio de Lesbianas y Mujeres Bisexuales".

Por otra parte, cabe mencionar que se consolidó el trabajo coordinado -iniciado a principios de 2015- con la FALGBT, en cuyo marco la Defensoría recibe y tramita quejas de la comunidad LGBT y se realizan encuentros periódicos con sus representantes.

Otras actividades de la Oficina vinculadas con la temática, tienen que ver con su participación en los siguientes eventos:

- Presentación del Proyecto de "Ley Integral Trans", el 9 de mayo, en el marco de conmemorarse el 4º aniversario la sanción de la Ley de Identidad de Género N° 26.743, en el Honorable Congreso de la Nación.
- Jornada "La Criminalización y el Encierro de Personas Trans en el País", el 17 de mayo, con motivo de celebrarse el Día Internacional contra la Homofobia y la Transfobia, en la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, organizada por la Defensoría General de la Nación y el Observatorio de Género en la Justicia de la Ciudad de Buenos Aires.
- Presentación del proyecto de la nueva "Ley Antidiscriminatoria", el 28 de junio, con motivo de celebrarse el Día Internacional del Orgullo LGBT, que se realizó en el Senado de la Nación.
- Jornada de Trabajo con el Defensor del Pueblo de Bolivia, Dr. David Alonso Tezanos Pinto Ledesma, y la Delegada Adjunta para la Vigencia y Ejercicios de DD.HH. de INNA, Mujeres, Poblaciones y Materias de Especial Atención, Dra. Tamara Núñez del Prado, que tuvo lugar en la sede del Defensor del

Pueblo de la Nación en diciembre de 2016.

Convenios con ONGs que abogan por los derechos del colectivo LGBT

En orden a afianzar el trabajo en conjunto con las organizaciones locales de defensa de los derechos del colectivo LGBT, en 2016 se suscribieron convenios específicos de cooperación institucional en el marco del "Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030" del Defensor del Pueblo de la Nación con la FALGBT (Convenio N° 245/16); la ATTTA (Convenio N° 244/16), y La Fulana, Espacio de Lesbianas y Mujeres Bisexuales (Convenio N° 246/16). La firma de estos convenios refleja, una vez más, el compromiso del Defensor del Pueblo de la Nación por fortalecer y reforzar su labor en la protección, promoción y monitoreo de los derechos humanos de las personas LGBT en la Argentina.

Acceso a los tratamientos de Reproducción Médicamente Asistida (RMA)

En el año que se informa se continuó tramitando denuncias vinculadas con la falta de cumplimiento de la Ley N° 26.862 de Reproducción Médicamente Asistida (RMA), sancionada en 2013 y reglamentada a través del Decreto N° 956/2013.

La citada Ley cambió el paradigma referido a la petición de cobertura de tratamientos de RMA; es decir, ya no se menciona como únicos destinatarios a parejas infértiles, sino que prevé el acceso de personas solas o de parejas homosexuales. El artículo 7º, sobre los "Beneficiarios" establece: "Tiene derecho a acceder a los procedimientos y técnicas de reproducción médicamente asistida, toda persona mayor de edad que, de plena conformidad con lo previsto en la Ley N° 26.529, de derechos del paciente en su relación con los profesionales e instituciones de la salud, haya explicitado su consentimiento informado. El consentimiento es revocable hasta antes de producirse la implantación del embrión en la mujer". Debido a ello, la Oficina ha recibido y tramitado denuncias presentadas por parejas heterosexuales, homosexuales y mujeres solas. Sobre los dos últimos casos, las

denuncias fueron derivadas por la FALGBT, en virtud del convenio de colaboración firmado oportunamente entre la Federación y la Defensoría.

Exhortaciones sobre RMA

- A la Obra Social Unión del Personal Civil de la Nación (UPCN) se exhortó que arbitre las medidas del caso para disponer con premura la cobertura integral del tratamiento de reproducción médicamente asistida de Alta Complejidad con espermodonación, requerido por la denunciante, conforme la pertinente indicación médica, y en cumplimiento de lo previsto por la Ley N° 26.862 de Reproducción Asistida.

- A la empresa de medicina prepaga del Hospital Italiano se exhortó que disponga con premura la cobertura integral del tratamiento de reproducción médicamente asistida indicado a la denunciante. Asimismo, se exhortó a la SSSALUD -autoridad de aplicación de la Ley N° 26.862- que adopte las medidas necesarias para supervisar el cumplimiento de la cobertura del tratamiento requerido por la beneficiaria.

- A la UPCN, se exhortó que disponga con premura la cobertura integral del tratamiento de reproducción médicamente asistida requerido por la interesada. En este caso también se exhortó a la SSSALUD que siga las instancias pertinentes para garantizar dicha cobertura.

Acceso a la Interrupción Legal del Embarazo (ILE) Durante 2016 continuó el trámite de la denuncia presentada oportunamente por el Comité de América Latina y el Caribe para la Defensa de los Derechos de la Mujer (CLADEM) y, particularmente, se realizó un seguimiento de la exhortación formulada por el Defensor del Pueblo de la Nación -en 2015- a los Ministerios de Salud de las provincias de Catamarca, Corrientes, San Juan, San Luis, Santiago del Estero y Tucumán, para que implementen protocolos de atención de abortos no punibles o, en su caso, dispongan la adhesión al "Protocolo para la Atención de las Personas con Derecho a la Interrupción Legal del Embarazo", elaborado por el Ministerio de Salud de la Nación.

Cabe mencionar que, entre los objetivos del citado Protocolo, el Ministerio estableció: "Promover en

todo el país el derecho que tienen mujeres, niñas, adolescentes y toda persona con capacidad de llevar adelante una gestación, de acceder a ILE cuando éste se encuadre en las causales previstas por el sistema normativo del país”, “Procurar que la ILE sea brindada bajo los mismos parámetros que otros componentes del servicio de salud, es decir, respetando los estándares de calidad, accesibilidad, confidencialidad, competencia técnica, rango de opciones disponibles e información científica actualizada”. “Los equipos de salud son los primeros responsables por la provisión de ILEs (práctica también conocida como Aborto No Punible (ANP), y de prevenir y buscar evitar peligros y daños a la integridad física y psíquica de quien acude al sistema de salud, ya sea que se trate de los subsistemas público, de obras sociales o privado”. Asimismo, el Protocolo determinó cuáles son las causales por las que se puede solicitar la ILE, siendo éstas: cuando el embarazo representa un peligro para la vida de la mujer y este peligro no pueda ser evitado por otros medios; cuando el embarazo representa un peligro para la salud de la mujer y este peligro no pueda ser evitado por otros medios; cuando el embarazo proviene de una violación; cuando el embarazo proviene de una violación sobre una mujer con discapacidad intelectual o mental.

Otras acciones e intervenciones de la Oficina de Género

Participación en la elaboración de un Informe Regional sobre Violencia Obstétrica

A requerimiento de la Red de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsmán (FIO), la Oficina de Género colaboró en el diseño del cuestionario posteriormente remitido a todas las Defensorías de Iberoamérica sobre violencia obstétrica y acceso al aborto (legal o no punible). También aportó información y datos sobre dichos temas, particularmente de la Argentina.

La recolección y el análisis de la información remitida por las áreas específicas de cada Defensoría (correspondiente a 12 países), derivó en la elaboración del informe “Estado de los derechos sexuales y reproductivos, violencia obstétrica en la Región Iberoamericana”, el cual contiene una

evaluación diagnóstica y un detalle de la situación particular de cada uno de los países informantes. Asimismo, el informe contiene “recomendaciones” para que se garanticen los derechos sexuales y reproductivos, se promueva la educación sexual y se prevenga y erradique la violencia obstétrica.

Disertación en el Congreso Iberoamericano sobre Violencia Obstétrica

El Congreso, realizado los días 1 y 2 de junio en Costa Rica, fue organizado por la Defensoría de los Habitantes de ese país, la FIO y la Red de Defensorías de Mujeres de la FIO, con el apoyo del Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), la cooperación alemana ProFIO-GIZ y el Centro por la Justicia y el Derecho Internacional (CEJIL). La finalidad del evento fue visibilizar la problemática de la violencia obstétrica en la región y, además, compartir buenas prácticas vinculadas con la prevención y erradicación de ese tipo de violencia hacia las mujeres.

Cabe agregar que representante de la Oficina de Género disertó sobre “violencia obstétrica hacia mujeres privadas de su libertad”, dando cuenta del trabajo interinstitucional realizado.

Capacitación a operadorxs de la Línea 144

Se realizó –junto con la titular de la CONSAVIG, Dra. Perla Prigoshin– una jornada de capacitación sobre violencia obstétrica, para las operadorxs de la Línea 144 del CNM

En la jornada se brindó instrumentos y recursos para que, a su vez, puedan asesorar a las mujeres víctimas o a sus familiares sobre violencia obstétrica; particularmente, se informó sobre el grupo de trabajo interinstitucional y sobre la posibilidad que tienen las mujeres de presentar sus denuncias en la Defensoría.

Participación en la XIII Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe, organizada por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

La Oficina de Género participó en la Conferencia,

celebrada en la ciudad de Montevideo (Uruguay), los días 25 al 28 de octubre. Participaron delegaciones de 38 Estados, funcionarios de Naciones Unidas, representantes de más de 200 organizaciones de la sociedad civil y especialistas en asuntos de género.

La Conferencia se centró en las temáticas “igualdad de género” y “autonomía de las mujeres” y, asimismo, se consensuó una Agenda Regional de Género, considerando la implementación de la Agenda 2030 de los ODS.

Al cierre del evento, se presentó el documento “Autonomía de las mujeres e igualdad en la agenda de desarrollo sostenible, elaborado por la CEPAL, el cual fue definido como “una invitación y un instrumento para pensar en el futuro, consolidar los avances logrados, dejar de postergar compromisos y obligaciones en torno a los derechos de las mujeres y planificar el camino que asegure a la región alcanzar plenamente el desarrollo sostenible con igualdad de género”. El documento, además de ofrecer un diagnóstico completo sobre la situación de las mujeres de la región y sobre los avances logrados, propone acciones a seguir para avanzar “hacia el pleno ejercicio y la garantía de los derechos de las mujeres como una condición del desarrollo sostenible.”

Conclusiones

La Oficina de Género intensifica sus intervenciones y acciones, con el objetivo de contribuir –desde un organismo de protección de los derechos humanos- a una mayor igualdad de género. Procura promover y defender los derechos de los grupos más vulnerados, principalmente los derechos de las mujeres y de todas las personas que integran el colectivo LGBT.

Además de tramitar cada una de las denuncias que se presentan, promueve investigaciones macro tendientes a detectar y evaluar las políticas públicas implementadas, o que deberían implementarse, para que la igualdad de género -cada día más plasmada en el marco normativo- sea una realidad concreta y tangible para tod@s.

ACTUACIÓN DE LA OFICINA DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

INTRODUCCIÓN

A lo largo de 2016, el Defensor trabajó en la defensa y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes recibiendo reclamos, advirtiendo problemas, investigándolos de oficio e instando a los organismos llamados a intervenir, a los fines de aumentar la eficiencia, colaboración y cooperación con los diferentes actores estatales, provinciales y sociales.

Tenemos la plena convicción de que el trabajo de la Institución parte de la base de que todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a tener una oportunidad justa en la vida, sin distinguir sexo, raza o condición social, por ello durante el transcurso del año que se reseña se fortalecieron los espacios de cooperación con otras instituciones con el objetivo de mejorar las herramientas técnicas de nuestra labor cotidiana, para ello buscamos generar instancias de intercambio en la búsqueda de estrategias institucionales que redunden en mayor cumplimiento de derechos en todo el territorio de nuestro país.

Por otra parte, el marco jurídico e institucional sobre tales derechos se ha ido consolidando y el Estado Argentino se hizo eco de las recomendaciones realizadas por el Comité de Derechos Humanos sancionadas en 2005, tales como la Ley N° 26.061 de Protección Integral de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, que adecuó la normativa interna a los postulados de la Convención sobre los Derechos del Niño. Antes, el Congreso de la Nación ratificó la Convención sobre los Derechos del Niño mediante la Ley N° 23.849. A partir de este compromiso el gobierno debe realizar los esfuerzos posibles para asegurar que todo niño, niña y adolescente tenga acceso a todos los derechos establecidos en el ordenamiento.

A través de la Oficina de Niñez y Adolescencia se iniciaron 16 actuaciones, se realizó el informe de Cambio Climático y Niñez, y se llevó adelante la actuación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible Agenda 2030, para lo cual a lo largo del año se realizaron reuniones con distintas entidades como el Registro Nacional de las Personas (ReNaPeR), la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SeNAF), la Secretaría de Educación de Merlo, UNICEF, la Secretaría de Justicia de Jujuy, el Ministerio del Interior, la Procuración Penitenciaria de la Nación, el director de Políticas Reparatorias de la Provincia de Buenos Aires, el Instituto Abierto para el Desarrollo y Estudio de las Políticas Públicas (IADEPP) y la Fundación Microjusticia Argentina. Además, en el marco de los objetivos de la ODS, la Oficina se reunió con el Padre Lorenzo "Toto" de Vedia de la Iglesia N. S. de Caacupé de la Villa 21 del barrio de Barracas (CABA) para realizar tareas en conjunto en un futuro inmediato.



Ámbito de intervención

La labor de la Oficina está definida sobre la distancia existente entre el ordenamiento jurídico vigente y el ejercicio efectivo de los derechos allí reconocidos.

Hay un consenso de que no existe un modelo de planificación para desarrollar prácticas participativas como recetas universales. Sin embargo, ha de existir un compromiso institucional y personal que apueste por un método participativo que actúe de acuerdo a principios consagrados en nuestra Constitución Nacional, Tratados Internacionales con rango constitucional, y Leyes orgánicas y especiales, que permita dar el salto en nuestras programaciones hacia un enfoque de derechos, poniendo en primer lugar los derechos de la infancia.

Por ello, es preciso considerar que los reclamos incoados, en general, no hacen mención a un solo derecho individual quebrantado -pobreza e indigencia, abandono escolar, el abandono del núcleo familiar, embarazo y la maternidad adolescente, uso de drogas, trabajo infantil, explotación sexual comercial infantil, discriminación por edad, género y etnia y violencia en sus distintas manifestaciones-, sino que en muchos casos aluden a vulneraciones múltiples, por lo que el abordaje no queda enmarcado en la competencia de un único organismo; por el contrario, éste requiere la cooperación de todos los órganos estatales independientemente de las aéreas y temáticas que estos aborden.

Desde la Institución, el abordaje se realiza a través de ejes transversales e imprescindibles para la construcción de una mirada transformadora, y así garantizar el pleno desarrollo de los niños y niñas; puesto que ellos son los que construirán las bases del futuro.

Por ello, desde aquí se realiza un enfoque de los derechos vulnerados, teniendo la capacidad analítica para visualizar y trabajar sobre la vulneración de los derechos, y darle a los niños, niñas y adolescentes la participación protagónica, utilizando como premisa "El derecho a ser oído y la participación activa de los mismos".

Temas de mayor impacto:

Caso D.

D. tiene 23 años, es sordomudo y analfabeto, vive en una situación de extrema pobreza y no cuenta con registro de nacimiento ni Documento Nacional de Identidad. D. nació en 1993 en la Clínica Privada San Jorge de Merlo y fue derivado al Hospital Posadas, dada su condición de seismesino. En ninguno de los dos nosocomios fue inscripto, y la inscripción tardía se inició en junio de 2000, Expediente N° 19313, radicado ante el Tribunal de Paz de Hurlingham, a cargo del Juez Cattaneo Alejandro.

El interesado concurre a la Subsecretaría de Educación de Merlo a exponer su caso y, en vistas de que el análisis de ADN iba a realizarse en 2018 y debido a las demoras o falta de insumos que padecen los Hospitales Públicos, la Oficina de Niñez se contactó con la SENAF y, a través del Laboratorio de Huellas

Actividades institucionales

En relación con el fortalecimiento interinstitucional y el trabajo en redes temáticas, la Oficina ha participado de:

- Reunión anual sobre Trabajo Infantil, coordinada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Comisión Nacional de Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI) y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.
- Lanzamiento del Proyecto de Federalización de la Línea Telefónica 102 de ayuda a niños, niñas y adolescentes, realizado por el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, a través de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNAF), UNICEF Argentina y Child Helpline International.
- II Jornada de "Niñez y Adolescencia en el nuevo Código Civil". Prevención y prohibición de malos tratos y abusos hacia niños, niñas y adolescentes", realizada por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.
- Reunión de trabajo coordinada por el Dr. Adrian Pérez, Secretario de Asuntos Políticos e Institucionales del Ministerio del Interior.

ACTUACIÓN DE LA OFICINA DE PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD

“Ser condenado a prisión o ser sometido a prisión preventiva en la actualidad en un sistema penitenciario en América Latina es, en los hechos, ser sometido a una muerte aleatoria, algo así como ser condenado a prisión “con la accesoria de que quizá también lo maten.”

Las últimas cifras oficiales publicadas por el Estado argentino dan cuenta de un total de 267 muertes bajo custodia estatal ocurridas en 2015, de las cuales el 49% eran procesados. El 62,9% del total de muertes estuvo integrado por víctimas a disposición del Servicio Penitenciario Federal y del Servicio Penitenciario Bonaerense.

A ello se suman las 6859 víctimas de torturas y malos tratos registradas en el período 2011/2015 únicamente en jurisdicción federal/nacional y bonaerense, donde está alojada la mayor parte de la población penal del país.

La prisión preventiva como regla

El abuso de la prisión preventiva sigue siendo la norma en nuestro país: durante los últimos 14 años, la cantidad de procesados en ningún momento bajó del 50% del total de la población penal con prisión preventiva efectiva. Peor aún: la mayor parte de ese período estuvo más cerca del 60%, y llegó incluso a superarlo. Pérez, Secretario de Asuntos Políticos e Institucionales del Ministerio del Interior.

“...el uso no excepcional y prolongado de la prisión preventiva tiene un impacto directo en el incremento de la población penal, y por ende, en las consecuencias negativas que produce hacinamiento en las condiciones de reclusión y en la propia administración de los centros penales. En este sentido, el hecho de que un porcentaje importante, a veces mayoritario, de la población penal esté conformado por personas en detención preventiva es un hecho sintomático y preocupante que debe ser afrontado con la mayor atención y seriedad por los respectivos Estados. En este sentido, es importante... adoptar las medidas necesarias para racionalizar el flujo de ingresos a los centros de privación de libertad. La estabilidad en el aumento del número de personas privadas de libertad es un requisito indispensable para la proyección e implementación de cualquier política pública dirigida a la gestión penitenciaria.” 4

Sin embargo, año a año, la situación carcelaria empeora: la población penal

Registro Nacional de Casos de Tortura y/o Malos Tratos, Informe 2015, pp. 35/6. Texto disponible en <http://bit.ly/2gjpSFc>. 2 Sistema Nacional de Estadísticas sobre Ejecución de la Pena (SNEEP) y Sistema Nacional de Información Criminal (SNIC) (2002 a 2009). Disponibles en <http://bit.ly/1n6TLKv>. 3 CIDH, Comunicado de Prensa N° 151/2016, pág. 5. 4 CIDH, Informe sobre el Uso de la Prisión Preventiva en las Américas, OEA/Ser.LV/II., Doc. 46/13, 30 diciembre 2013, párr. 295.

del país pasó de 68.407 detenidos en diciembre de 2014 a 72.693 al finalizar 2015, aumentando así a una tasa de 168,54 de privados de libertad cada 100.000 habitantes. Eso sin contar a los detenidos en comisarías. Incluyendo las personas alojadas en establecimientos policiales, la población se eleva a 76.998 privados de libertad, aumentando por tanto la tasa a 178,52. Y faltan datos correspondientes a las provincias de Misiones, San Luis y Santiago del Estero.⁵ Utilización de comisarías como centros de detención permanente. Ésta fue otra de las prácticas sistemáticas por las que la CIDH había exhortado al Estado argentino luego de su visita en 2010⁶, y por la que tuviera que volver a hacerlo en octubre de 2016.⁷

Tres meses antes, el Comité de Derechos Humanos de Naciones Unidas había expresado su preocupación por los altos niveles de hacinamiento, que entre otros aspectos, se reflejaría en la utilización de estaciones policiales como lugares permanentes de detención.⁸ Una vez más, las recomendaciones fueron desoídas. El pasado 2 de marzo siete personas murieron en una comisaría de Pergamino.⁹ El hecho ocurrió casi 12 años después de que la Corte Suprema de Justicia de la Nación condenara a la provincia de Buenos Aires por la sobrepoblación, la violencia y la insalubridad de sus cárceles y comisarías¹⁰.

El pretendido fin resocializador de la pena privativa de libertad La normativa nacional establece que el trabajo es un derecho y un deber del detenido y una de las bases del tratamiento.¹¹ Sin embargo, el 59% de la población penal del país no tiene trabajo remunerado y el 79% no participa de programa de capacitación laboral alguno.¹²

Un 45% de la población penal del país estaba desocupado al momento del ingreso, mientras que un 40% sólo trabajaba a tiempo parcial.¹³ Es decir, el 85% de la población penal se hallaba sin empleo o en situación laboral precaria al momento de ser privado de su libertad, ende la Nación, el 17 de marzo de 2016, en conjunto con la Asociación Civil de Familiares de Detenidos en Cárceles Federales (ACIFAD), la oficina regional de Church World Service (CWS), se conformó una alianza estratégica con autoridades públicas nacionales y provinciales relacionadas con el sistema de protección integral de niñez y con el sistema penal a fin de impulsar el diseño de políticas públicas que atiendan especialmente las necesidades de niñas, niños y adolescentes con referentes adultos encarcelados.

La convocatoria inicial fue ampliándose en las mesas de trabajo que, mes a mes, se llevaron a cabo en la sede del Defensor del Pueblo de la Nación, hasta quedar la alianza actualmente integrada por representantes de las siguientes organizaciones e instituciones: Asociación Civil de Familiares de Detenidos en Cárceles Federales, Church World Service, Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, Consejo Nacional de la Mujer, Defensoría General de Nación, Defensoría de Casación de la Provincia de Buenos Aires, Dirección de Control y Asistencia de la Ejecución Penal, Fondo de Naciones Unidas para la Infancia, Ministerio de

5 Sistema Nacional de Estadísticas sobre Ejecución de la Pena (SNEEP), Informe Anual 2015, pág. 2. Texto disponible en <http://bit.ly/2iaOWof>.

6 CIDH, Comunicado de Prensa N 64/10. Texto disponible en <http://bit.ly/2b30Ae1>. 7 CIDH, Comunicado de Prensa N° 151/2016, pág. 10: "La Relatoría de la CIDH expresa su profunda preocupación por las condiciones de detención en que se encuentran las personas privadas de libertad en los distintos centros de reclusión visitados, principalmente en las comisarías, que tal como lo ha señalado esta Comisión, generan graves violaciones a derechos humanos considerando que estos recintos no han sido diseñados originalmente, ni cuentan con las condiciones, para el alojamiento de personas por periodos de tiempo prolongados". Texto disponible en <http://bit.ly/2jp7kXX>.

8 Comité de Derechos Humanos de Naciones Unidas, Observaciones finales sobre el quinto informe periódico de Argentina, 117° período de sesiones, 20 de junio a 15 de julio de 2016, párr. 23.

9 Cecchi, Horacio: "Las siete muertes del hacinamiento", artículo publicado por el diario Página 12 el 3 de marzo de 2017. Disponible en <http://bit.ly/2nn2HQf>. 10 Corte Suprema de Justicia de la Nación, "Verbitsky, Horacio s/ habeas corpus", 03/05/2005. Texto disponible en <http://bit.ly/2m7YXks>. 11 Ley 24.660 de Ejecución de la Pena Privativa de Libertad (BO 16/07/96), art. 106. Texto disponible en

<http://bit.ly/2llcMmz>. 12 Sistema Nacional de Estadísticas sobre Ejecución de la Pena (SNEEP), Informe Anual 2015, pág. 16. Texto disponible en <http://bit.ly/2iaOWof>. 13 Sistema Nacional de Estadísticas sobre Ejecución de la Pena (SNEEP), Informe Anual 2015, págs. 13 y 23. Disponible en <http://bit.ly/2iaOWof>.

Seguridad de la Nación, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Observatorio de Prácticas del Sistema Penal de la Asociación Pensamiento Penal, Organismo Provincial de la Niñez y Adolescencia de la Provincia de Buenos Aires, Procuración Penitenciaria de la Nación, Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia de Buenos Aires y Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia.

Un tema recurrente durante los encuentros de 2016 fue la preocupación acerca de la situación de los adolescentes privados de libertad, dada la extrema vulnerabilidad y el marco de ilegalidad¹⁹ en que se encuentran. Según el último relevamiento conjuntamente realizado por UNICEF y la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (2015), a casi cuatro años de que la Corte Interamericana de Derechos Humanos ordenara al Estado argentino sancionar un régimen penal juvenil acorde a los estándares internacionales en el fallo “Mendoza” (05/07/2013), cerca de 4000 adolescentes se hallan privados de libertad en todo el país.

Así pues, en octubre de 2016, el Defensor del Pueblo de la Nación amplió la propuesta y convocó a los participantes de la mesa a conformar la “Alianza Estratégica por Niñas, Niños y Adolescentes afectados por el Sistema Penal” (NNAASP), a fin de trabajar conjuntamente también en el diseño, seguimiento y evaluación de políticas públicas dirigidas a prevenir el ingreso de adolescentes en el sistema penal y garantizar sus derechos, tanto durante el encierro como al momento de recuperar la libertad.

Entre las acciones conjuntas emprendidas por los integrantes de la alianza, se destacan la redacción de propuestas legislativas²⁰ y de protocolos respetuosos de los derechos de niñas, niños y adolescentes afectados por el sistema penal²¹; la promoción para la sistematización de datos y monitoreo de niñas, niños y adolescentes con referentes adultos encarcelados²²; la elaboración de informes y de opiniones consultivas; la promoción de acciones de sensibilización de los actores implicados en la protección de niñas, niños y adolescentes.

“Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030”

Considerando la gravedad de la situación descrita al inicio, una de las principales investigaciones en materia de derechos de las personas privadas de libertad está vinculada al estudio de las políticas públicas destinadas a dar solución y prevenir la sobrepoblación carcelaria.

Las Reglas Mínimas de Tratamiento para los Reclusos, adoptadas por el Primer Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente en 1955, se constituyeron históricamente en el piso mínimo de derechos que los Estados deben garantizar a las personas privadas de libertad. Es interesante recordar que la Regla 9.1 establece que “las celdas o cuartos destinados al aislamiento nocturno no deberán ser ocupados más que por un solo recluso”. El incumplimiento es evidente.

En tal sentido, Elías Carranza, Director del Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas para la Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente (ILANUD), realiza un interesante análisis:

19 El Régimen Penal de Minoridad fue aprobado por Decreto ley 22.278, sancionado en 1980, casi 10 años antes de que nuestro país ratificara la Convención sobre Derechos del Niño(CDN), incorporada luego a la Constitución Nacional en la última reforma. A 27 años de la ratificación de la Convención, el parlamento aún no ha producido esa norma.

20 En relación a la responsabilidad parental y a los daños que su automática privación provoca en los hijos de aquellas personas alcanzadas por esta medida, se acordó formular una propuesta legislativa conjunta para modificar el artículo 12 del Código Penal de la Nación y el artículo 702.b del Código Civil y Comercial de la Nación, a efectos de que el progenitor condenado a una pena privativa de libertad superior a los tres años no se vea automáticamente privado de su responsabilidad parental, como ocurre actualmente, contradiciendo el interés superior del niño y el principio de intrascendencia de la pena, entre otros derechos y garantías.

Las Reglas Mínimas de Tratamiento para los Reclusos, adoptadas por el Primer Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente en 1955, se constituyeron históricamente en el piso mínimo de derechos que los Estados deben garantizar a las personas privadas de libertad. Es interesante recordar que la Regla 9.1 establece que “las celdas o cuartos destinados al aislamiento nocturno no deberán ser ocupados más que por un solo recluso”. El incumplimiento es evidente.

“Los estándares corrientes de la arquitectura que se utilizan para la vivienda familiar establecen que ubicar más de dos personas en un mismo dormitorio no es conveniente. Tal criterio se aplica a personas que son de la misma familia, o que voluntariamente se alojan en común. En el sistema penitenciario, se trata de personas alojadas allí contra su voluntad, por lo general desconocidas entre sí, muchas veces enemigas, y que han sido privadas de libertad por una condena penal o porque están imputadas de la comisión de delitos, en muchos casos cometidos con violencia. En una palabra, se trata de una población difícil, que colocamos en hacinamiento en condiciones mucho más difíciles que las exigidas por la arquitectura para las personas en general.

Luego, cuando los motines y homicidios en las cárceles alcanzan límites alarmantes, solemos razonar que esto ocurre porque ‘se trata de personas de naturaleza violenta que no tienen capacidad para la convivencia’²³.

La sobrepoblación genera situaciones objetivas de violencia. Su máxima expresión la evidencian las altas tasas de muertes violentas intracarcelarias.

Esa violencia también se manifiesta en la falta de acceso a todos aquellos derechos distintos a la libertad ambulatoria. Por ello, también se están tramitando investigaciones específicas para evaluar los programas de salud, trabajo, educación y desarrollo social en contextos de encierro, apuntando a garantizar el modelo penitenciario que promueve el ILANUD como instituto regional de las Naciones Unidas.²⁴ Considerando la definición de privación de libertad de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH)²⁵, que incluye “...a las personas que están bajo la custodia y la responsabilidad de ciertas instituciones, tales como: hospitales psiquiátricos y otros establecimientos para personas con discapacidades físicas, mentales o sensoriales; instituciones

21 a. Memorandum de entendimiento entre autoridades de niñez, penitenciarias y el Ombudsman: tomando como modelo el protocolo de acuerdo suscripto entre el Ministerio de Justicia de Italia, el Ombudsman para la infancia y la adolescencia de ese país y la Asociación Bambini-sbarre ONLUS (disponible en <http://bit.ly/2eG9ehp>), se conformó un equipo de trabajo específico para la redacción de un documento similar con aplicación a nivel nacional que sirva luego de modelo para reproducir en las distintas provincias. El acuerdo modelo destaca la importancia de las acciones de sensibilización destinadas a autoridades judiciales a fin de que tomen en consideración los derechos y necesidades de niñas, niños y adolescentes con referentes adultos encarcelados, priorizando medidas alternativas a la privación de libertad, que permitan garantizar la relación paterno-filial en función del interés superior del niño. b.

Protocolo para intervenciones de fuerzas de seguridad: a fin de evitar los graves padecimientos que sufren las niñas, niños y adolescentes a raíz de la violencia con que habitualmente se llevan a cabo los operativos de las fuerzas de seguridad, se convocó –en una primera etapa– a las autoridades de las carteras ministeriales de seguridad tanto nacional como bonaerense con el objeto de redactar un protocolo de allanamientos y de detenciones respetuoso de los derechos de niñas, niños y adolescentes, que cumpla con las recomendaciones formuladas por el Comité de los Derechos del Niño en el Día de Debate General (DDG) dedicado al tema de “Niños y niñas de padres presos” en el año 2011. También en este caso, se conformó un grupo específico que mantuvo encuentros regulares mes a mes. A medida que fuimos avanzando en la tarea, en función de los graves daños que la violencia produce en los niños, concluimos que era fundamental extender el protocolo a todas las intervenciones de las fuerzas de seguridad en las que haya niñas, niños y adolescentes presentes.

22 Siguiendo las recomendaciones formuladas por el Comité de los Derechos del Niño en el Día de Debate General dedicado al tema de “Hijos de padres encarcelados” (2011), se concretaron reuniones con representantes del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC), del Sistema Nacional de Estadísticas sobre Ejecución de la Pena (SNEEP), a fin de evaluar la posibilidad de incorporar, respectivamente, preguntas específicas en el próximo Censo Nacional y en los cuestionarios que las personas privadas de libertad completan al ingresar en las unidades. También se llevó a cabo una reunión con representantes de UNICEF, en la que se planteó la posibilidad de incorporar una perspectiva NNAPES en la Encuesta de Indicadores Múltiples por Conglomerados (Encuesta MICS).

para niños, niñas y adultos mayores...”, otra de las investigaciones en curso tiene por objeto evaluar las políticas públicas en salud mental a fin de garantizar el pleno goce de los derechos humanos de los usuarios del sistema de salud.

El 2 de diciembre de 2010, con la promulgación de la Ley Nacional de Salud Mental N° 26.657, nuestro país se unió al proceso de desmanicomialización iniciado también en Brasil y Chile. La salud mental pasó a ser definida como un “proceso determinado por componentes históricos, socio-económicos, culturales, biológicos y psicológicos, cuya preservación y mejoramiento implica una dinámica de construcción social vinculada a la concreción de los derechos humanos y sociales de toda persona”.²⁶

La norma reafirma el principio de indivisibilidad e interdependencia de los derechos humanos: sólo podrá garantizarse plenamente el derecho a la salud mental mientras se vean garantizados los derechos civiles, políticos, sociales, económicos y culturales.

Cursos y seminarios

En el marco de la investigación iniciada por el Defensor del Pueblo de la Nación en 2014 para garantizar la protección integral de derechos de los jóvenes alojados en Centros Socioeducativos de Régimen Cerrado (CSRC) dependientes de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia²⁷, en marzo de 2016 se iniciaron los talleres de promoción de derechos dirigidos a los adolescentes. Hasta mediados del mes de abril, fecha en que tuvo lugar un motín en el CSRC Manuel Rocca, los talleres se realizaron semanalmente en dicho establecimiento. La actividad se reanudó luego en el mes de junio en el CSRC Agote, establecimiento donde los jóvenes fueron realojados.

El 11 de mayo, el Defensor del Pueblo de la Nación fue invitado a participar en el “Curso Intensivo de Capacitación para Aspirantes al Cuerpo Especial de Seguridad y Vigilancia” de la Dirección Nacional de Adolescentes Infractores a la Ley Penal de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia.

Los días 19 y 20 de mayo, participó del “Seminario Internacional de Sistemas de Supervisión y Monitoreo de Condiciones de Privación de Libertad de Niñas, Niños y Adolescentes en Contacto con la Ley Penal”, organizado por UNICEF y la Oficina de la Represeante Especial del Secretario General para la Violencia contra los Niños de las Naciones

Unidas. El 18 de noviembre, estuvo presente en el “Encuentro Nacional de Autoridades de Salud Mental y Adicciones 2016”, organizado por el Ministerio de Salud de la Nación.

Asimismo, los días 24 y 25 de dicho mes, participó como expositor en el “Encuentro Regional sobre Avances y Desafíos en el Sistema Penitenciario en América del Sur”, organizado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú y la Oficina Regional de América del Sur del Alto Comisionado de las Naciones Unidas por los Derechos Humanos (ACNUDH).

3.- ALIANZAS ESTRATÉGICAS

“Si quiere llegar rápido, vaya solo; si quiere llegar lejos, vaya acompañado.”

23 Carranza, Elías: “Situación penitenciaria...”, op. cit., pág. 33. 24 Acuerdo entre las Naciones Unidas y el Gobierno de Costa Rica para el establecimiento del Instituto Latinoamericano para la Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente (ILANUD): “El objetivo principal del Instituto es colaborar con los gobiernos en el desarrollo económico y social equilibrado de los países latinoamericanos, mediante la formulación e incorporación en los programas nacionales de desarrollo de políticas e instrumentos de acción adecuados en el campo de la prevención del delito y la justicia penal” (art. 1.2). Disponible en <http://bit.ly/2nnUIbd>.

25 CIDH, Resolución 1/08, “Principios y buenas prácticas sobre la protección de las personas en las Américas”: “Cualquier forma de detención, encarcelamiento, institucionalización, o custodia de una persona, por razones de asistencia humanitaria, tratamiento, tutela, protección, o por delitos e infracciones a la ley, ordenada por o bajo el control de facto de una autoridad judicial o administrativa o cualquier otra autoridad, ya sea en una institución pública o privada, en la cual no pueda disponer de su libertad ambulatoria. Se entiende entre esta categoría de personas, no sólo a las personas privadas de libertad por delitos o por infracciones e incumplimientos a la ley, ya sean éstas procesadas o condenadas, sino también a las personas que están bajo la custodia y la responsabilidad de ciertas instituciones, tales como: hospitales psiquiátricos y otros establecimientos para personas con discapacidades físicas, mentales o sensoriales; instituciones para niños, niñas y adultos mayores; centros para migrantes, refugiados, solicitantes de asilo o refugio, apátridas e indocumentados; y cualquier otra institución similar destinada a la privación de libertad de personas”. Disponible en <http://bit.ly/2m1e6F6>.

Proverbio africano

Siguiendo el camino de alianzas iniciado a fin de proteger los derechos de niñas, niños y adolescentes afectados por el sistema penal, en relación al colectivo de adultos, se estableció un canal de diálogo permanente con la Subsecretaría de Relaciones con el Poder Judicial y Asuntos Penitenciarios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. Desde el inicio de la nueva gestión, acercamos nuestras propuestas para mejorar las condiciones de detención de las personas privadas de libertad, así como lineamientos resultantes de reformas penitenciarias exitosas de la región.

Asimismo, continuamos realizando aportes concretos al Sistema Interinstitucional de Control de Cárceles, integrado por la Comisión de Ejecución Penal de la Cámara Federal de Casación Penal y su Subcomisión, un juez de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y correccional Federal, los jueces nacionales de ejecución penal, la Procuración General de la Nación –representada por la Procuraduría contra la Violencia Institucional–, la Defensoría General de la Nación –a través de su Comisión de Cárceles–, la Procuración Penitenciaria de la Nación y, en carácter de miembros consultivos, el Colegio Público de Abogados de la Capital Federal y el Centro de Estudios Legales y Sociales.

Se profundizó también el canal de diálogo con la Dirección Nacional de Adolescentes Infractores a la Ley Penal (SENAF), a cargo de los Centros Socioeducativos de Régimen Cerrado (CSRC) ubicados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Luis Agote, Gral. San Martín, Manuel Belgrano, Manuel Rocca, Centro de Admisión y Derivación).

A partir de septiembre, luego de la creación de la estructura para abordar la gestión de los dispositivos de responsabilidad penal juvenil en el ámbito del Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (Decreto N° 492/16 y Resolución N° 942/CDNNYA/16), en el marco del traspaso de competencias de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ordenado por Decreto N° 873/2016, se mantuvieron reuniones con las autoridades de la Dirección de Responsabilidad Penal Juvenil del (CDNNyA) y continuamos la dinámica de trabajo conjunta. Por otra parte, considerando que, al ser las más frecuentes, las interacciones entre las personas privadas de libertad y el personal de seguridad son especialmente importantes, también se comenzó a trabajar conjuntamente con las autoridades del Sindicato Único de Trabajadores Privados de la Libertad (SUTPLA) y del Sindicato Único de Trabajadores Penitenciarios de la República Argentina (SUTPRA).

En materia de salud mental, se realizaron encuentros con distintas ONG e instituciones dedicadas a la temática, entre ellas, Adesam, Movimiento de usuarios y trabajadores en defensa de la LNSM, la Dirección Nacional de Salud Mental y Adicciones, la Dirección General de Salud Mental de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Hospital Neuropsiquiátrico Braulio A.

Moyano, el Hospital General Zubizarreta y el Hospital interdisciplinario Psicoasistencial José

Tiburcio Borda.

A partir de la consulta realizada por el Observatorio de Derechos Humanos del Honorable Senado de la Nación para la “Encuesta sobre Cooperación entre las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos y los Parlamentos”, se estableció un canal de intercambio de información permanente.

PUEBLOS INDÍGENAS

INTRODUCCIÓN

El año que se informa se inició con cambio de autoridades a nivel nacional y en varias provincias, lo que motivó a esta Oficina a realizar informes generales de la situación de algunas de las investigaciones en curso, a fin de poner en conocimiento de autoridades, el estado de las mismas. En ese marco, se elevaron informes de situación al Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (INAI) y a las autoridades de las provincias de Misiones, Formosa, Jujuy y Neuquén, de los cuales se han obtenido respuestas dispares. En algunos casos, con disposición aunque persistencia en la demora de las respuestas y en otros casos sin obtener respuesta de ninguna índole.

En general, el trabajo de la Oficina se llevó a cabo a través de las distintas acciones que venían realizándose años anteriores, tales como visibilizar los conflictos que atraviesan las Comunidades, acompañarlas para fortalecer sus demandas, continuar con el trabajo articulado con la sociedad civil, realizar visitas a territorio, requerir informes a los organismos estatales, promover y participar en espacios de diálogo y, en definitiva, continuar con la consolidación de un espacio al que las Comunidades y Pueblos acudan ante la afectación de sus derechos.

Por otra parte, corresponde una vez más, destacar que en los últimos años el marco jurídico y la institucionalidad indígena en nuestro país han sido robustecidos de manera importante. En tal sentido, a nivel regional se aprobó la Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos



Indígenas después de casi veinte años de debates sobre su contenido. A nivel nacional, por un lado, el INAI dejó de funcionar en la órbita del Ministerio de Desarrollo Social para comenzar a funcionar en la Secretaría de Derechos Humanos; por otro lado, se ha creado también en el marco de ésta, el Consejo Consultivo de los Pueblos Indígenas de la República Argentina y, por último, en diferentes provincias se han instituido organismos que abordan exclusivamente la cuestión indígena. El traspaso del INAI de un Ministerio cuyas acciones son primordialmente dirigidas a la gestión de situaciones de pobreza, a una Secretaría cuyas funciones están dirigidas a la promoción y protección de derechos humanos, significa un importante salto cualitativo en términos conceptuales, pues los pueblos indígenas no son sectores de la población que deban ser integrados social y económicamente al resto de la sociedad por encontrarse en una etapa previa de desarrollo, sino que son pueblos que tienen derechos específicos por haber habitado estas tierras antes de la creación del Estado y la delimitación de sus fronteras.

Sin embargo, la implementación de ese cuerpo normativo fortalecido y el funcionamiento adecuado de la nueva institucionalidad, representan aún un gran desafío. En las Comunidades persiste la exclusión en múltiples dimensiones (territorial, política, económica, social, etc.), la ausencia de perspectiva intercultural en las políticas públicas, y el ejercicio restringido de los derechos. Ciertamente, esta Defensoría continúa recibiendo denuncias sobre el incumplimiento de las obligaciones estatales en relación al ejercicio de derechos de las Comunidades y Pueblos indígenas.

Esas denuncias revelan la persistencia del incumplimiento por parte de las dependencias estatales de las obligaciones emanadas de esa legislación vigente –en muchos casos omisiones de orden administrativo– que impactan negativamente en el ejercicio de los derechos de los pueblos indígenas.

Esta realidad es reforzada por ciertos factores de naturaleza estructural que se expresan en conductas discriminatorias y en acciones provenientes de otros sectores de la sociedad, de la economía y de la política, que perciben amenazados sus intereses. Ese conjunto de factores operan en contra del ejercicio de los derechos indígenas

y atentan contra la consolidación de una sociedad intercultural.

Todo ello es tenido en cuenta al momento de abordar los conflictos y problemas traídos a conocimiento de esta Oficina, exigiendo un tipo de enfoque integral atento a la naturaleza de los derechos involucrados, de los organismos llamados a intervenir, de las distintas jurisdicciones comprendidas, y de las diferencias culturales entre las cosmovisiones occidental e indígena. En ese marco, es preciso señalar que los hechos denunciados ante esta Defensoría no refieren a la vulneración de un único derecho restituible por un único organismo, sino que en una misma denuncia quedan comprometidos múltiples derechos, cuya restitución depende del compromiso de actores estatales de distintas jurisdicciones y de diferentes áreas temáticas.

Temas de mayor impacto

A continuación se exponen los temas que han estado presentes en la mayoría de las denuncias recibidas durante 2016 o durante años anteriores, y cuyas investigaciones se encuentran aún en trámite. Esos temas importan a su vez vulneraciones de derechos que conllevan fuertes impactos en la calidad de vida de las personas indígenas, comprometiendo su bienestar, dignidad, e incluso su integridad.

Reconocimiento territorial

El derecho de los pueblos indígenas a la propiedad de los territorios que tradicionalmente ocupan, está reconocido en la Constitución Nacional, el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas. Este reconocimiento tiene su origen en la especial relación que los pueblos indígenas tienen con el territorio (fuente de vida, de alimento, de agua, lugar donde descansan sus ancestros, y del que vivirán las generaciones futuras), El derecho colectivo a la tierra garantiza, a su vez, el ejercicio de los derechos básicos e individuales. La falta de acceso, uso y posesión de esos territorios de forma segura, les impide continuar con sus prácticas de alimentación, de salud, de educación, de acceso al

agua y a otros recursos de subsistencia, además de afectar sus derechos a la identidad e integridad cultural, y a vivir en sus comunidades. Por lo tanto, garantizarles seguridad sobre sus territorios es, ciertamente, garantizarles la propia supervivencia. Un paso importante en esa dirección lo constituye la aprobación en 2006 de la Ley N° 26.160 de “emergencia en materia de posesión y propiedad de las tierras que tradicionalmente ocupan las comunidades indígenas originarias del país” y sus prórrogas, que suspende los desalojos de las comunidades indígenas de sus tierras hasta noviembre de 2017, y ordena la ejecución del relevamiento técnico jurídico catastral de las mismas.

La ejecución del relevamiento territorial ordenado por esta Ley recae en el INAI y existen dos modalidades para llevarlo a cabo: una “centralizada” en la que el relevamiento territorial lo realiza el INAI sin participación provincial, y otra “descentralizada” que se realiza en coordinación con las provincias a través de convenios firmados entre INAI y gobierno provincial.

De acuerdo a la información proporcionada por el INAI en 2016, existen convenios que se encuentran vencidos y no habían sido renovados al realizar este Informe, y esta Defensoría continúa recibiendo reclamos por dilaciones importantes en la ejecución. En las restantes jurisdicciones la ejecución se realizaría de manera centralizada pero la realidad muestra que los avances son muy lentos. Es preciso recordar que la Ley N° 26.160 y el relevamiento ordenado por ésta, no culmina con la titulación de las tierras relevadas, sino con la Resolución que acredita la entrega de una carpeta técnica (acto administrativo que da por concluido el relevamiento) y en la que queda referida la situación dominial de los territorios que habitan y usan las comunidades indígenas. A nivel nacional no existen mecanismos a los que acudir para solicitar la titulación comunitaria de un territorio y sólo algunas provincias cuentan con alguna normativa que lo instituye. Con ello, muchas comunidades indígenas de nuestro país continúan sufriendo el despojo territorial y la violencia que en muchas ocasiones se utiliza para llevarlo a cabo.

Actualmente se encuentran en trámite actuaciones vinculadas a este tema provenientes de las provincias de Buenos Aires, Neuquén, Formosa, Misiones, Salta, Jujuy, Tucumán y Catamarca.

Personería Jurídica

La obligación de reconocimiento de la personería jurídica de las comunidades indígenas se encuentra establecida en el Art. 75 inc. 17 de la Constitución Nacional se fundamenta en el reconocimiento de la preexistencia étnica y cultural de los pueblos indígenas argentinos. En efecto, este mandato constitucional obliga al Estado a reconocer la institucionalidad indígena en sus propios términos, en tanto poseen una realidad jurídica propia y anterior a los registros estatales.

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

Por ello, y siendo que la personería jurídica constituye la única herramienta con la que cuentan las comunidades indígenas para hacer valer sus derechos colectivos, muchos de los reclamos recibidos por esta Defensoría en materia indígena están relacionados con los inconvenientes referidos.

Sobre este tema se encuentran en trámite actuaciones iniciadas a partir de denuncias de comunidades de las provincias de Salta, Santa Fe, Catamarca, Mendoza, Formosa y Neuquén.

Participación y Consulta Previa, Libre e Informada Este derecho está reconocido en nuestro país en el Convenio 169 de la OIT y en la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas y, de manera indirecta, en el art. 75 inc. 17 de la Constitución Nacional. Sin embargo, son muy pocas las decisiones administrativas o legislativas que se aprueben luego de haber sido llevadas a un proceso de consulta, o que hayan contado con la participación de los pueblos o comunidades en su diseño y/o implementación.

Esta forma de proceder del Estado implica no solo la violación de los derechos de consulta y participación, sino también de otros derechos tanto individuales como colectivos cuyo ejercicio se encuentra sujeto al ejercicio de aquellos. Tal incumplimiento de las obligaciones por parte del Estado se debe, en buena medida, a la ausencia de leyes y/o procedimientos administrativos que regulen esos derechos vigentes y que dispongan cómo deben llevarse a cabo los procesos de consulta y participación. Sin embargo, sí existen algunas experiencias de la aplicación de los mismos, una de las cuales ha sido impulsada por esta Defensoría en 2015 y que ha sido oportunamente informada (Proceso de consulta por obra de tendido de fibra óptica en la Quebrada de Humahuaca).

Por otra parte, y a efectos de promover la observancia del marco normativo vigente, esta Defensoría continúa participando en la Mesa de Trabajo sobre el Derecho de los Pueblos Indígenas a la Participación y Consulta Previa, que continuó su trabajo en 2016 prestando colaboración a organismos públicos sobre la importancia de garantizar este derecho.

Durante 2016 se recibieron reclamos sobre la cuestión, por parte de Comunidades de las provincias de Formosa, Catamarca, Salta y Tucumán. Asimismo, esta Defensoría participó en las discusiones previas a la aprobación del Decreto 672/16 que crea el Consejo Consultivo de los Pueblos Indígenas de Argentina, como así también en las diferencias surgidas con posterioridad en relación a la participación en el seno del mismo de los distintos espacios indígenas de nuestro país.

Por último, cabe señalar, que esta Defensoría participó en un proyecto de intercambio de buenas prácticas sobre Consulta previa con la Defensoría del Pueblo del Perú y se encuentra participando en el trabajo articulado con seis Defensorías del Pueblo latinoamericanas con la finalidad de definir lineamientos regionales de intervención defensorial en procesos de Consulta Previa Libre e Informada.

Acceso a la Justicia

Uno de los problemas comunes que afrontan las comunidades indígenas en diferentes jurisdiccio-

nes de Argentina es la dificultad para acceder a la justicia. Esto encuentra sus raíces en aquellos factores estructurales que condicionan el accionar institucional que se mencionaron anteriormente y que se traducen en trabas para radicar denuncias en las comisarías, criminalización de la protesta indígena, interpretación restrictiva o inobservancia del ordenamiento jurídico garante de los derechos indígenas por parte de los operadores de justicia, dificultades para acceder a patrocinio letrado, desconocimiento por parte de los tribunales de los propios mecanismos indígenas de resolución de conflictos, ausencia de perspectiva cultural en la administración de justicia, etc.

Durante 2016 se han incrementado fuertemente los reclamos sobre falta de DNI, lo que impide el acceso a muchos otros derechos. Se recibieron denuncias de personas indígenas que nunca tuvieron DNI, que tuvieron y no pudieron renovar, que renovaron pero nunca les llega la documentación de manera adecuada.

Por último corresponde mencionar que durante el año que se informa esta DPN participó en algunas mesas de diálogo a fin de contribuir a que la gestión de los conflictos se enmarque en el respeto y garantía de los derechos humanos.

Derechos económicos, sociales y culturales

Como habitantes de este país, las personas indígenas tienen derecho a gozar, al menos, de los mismos derechos económicos, sociales y culturales que los demás habitantes.

Sin embargo, se encuentran entre los sectores sociales que sufren mayores exclusiones (exclusión política, territorial, cultural, económica, social) y que, por tanto, menor acceso poseen a tales derechos.

Ello se evidencia en los reclamos investigados por esta Defensoría. En casi la totalidad de las denuncias recibidas quedan expuestas vulneraciones de derechos económicos, sociales o culturales. Además de otras cuestiones planteadas, se repiten relatos sobre falta de acceso a la salud, a la educación, a las comunicaciones, al agua para consumo humano y para otros usos, al trabajo, a la vivienda digna. Sobre este punto, corresponde señalar que

en muchas ocasiones no pueden acceder a planes de vivienda por no contar con la propiedad de la tierra.

Por otra parte, en 2016 se han iniciado investigaciones por casos de muerte de niños y niñas indígenas por presunta desnutrición. Estos casos suelen ser consecuencia de esa multiplicidad y superposición de derechos violentados.

En el año que se informa se encuentran en trámite investigaciones sobre afectaciones a Derechos económicos, sociales y culturales en las provincias de Formosa, Salta, Jujuy, San Juan, Buenos Aires, Misiones, Chubut y Chaco.

Investigaciones destacadas

A continuación se expondrán las actuaciones más destacadas de 2016. En primer lugar se expondrán las recomendaciones de 2015 que no han tenido respuesta de los organismos exhortados y seguidamente se expondrán las realizadas durante este año.

Comunidad Paraje La Puntana, provincia de Salta (Derechos económicos, sociales y culturales)

En el marco de la investigación iniciada en octubre de 2013 por el estado edilicio de la Escuela N° 4216 del Paraje La Puntana y la afectación de derechos de los más de 500 estudiantes que concurren diariamente al establecimiento, en su mayoría niños y niñas pertenecientes a comunidades indígenas, en 2015 mediante Resolución DPN N° 59/15, la Defensoría exhortó al Ministerio de Educación de la Nación y al Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Provincia de Salta a adoptar, en forma urgente y prioritaria, las medidas necesarias para asegurar la debida alimentación y la seguridad física del personal y de los niños y las niñas que asisten a la Escuela n° 4216 "Olof Fabián S. Jonsson" de la localidad de La Puntana, Departamento de Rivadavia, Provincia de Salta.

Además, y siendo que muchos de los niños y las niñas que asisten al establecimiento pertenecen a Comunidades Indígenas de la zona, se puso en este exhorto en conocimiento del INAI.

A fines del 2016 se han recibido respuestas de au-

toridades provinciales sobre avances en torno a lo recomendado por la DPN en la referida Resolución e iniciado las obras de mejoras edilicias.

Comunidad Azul Pampa., provincia de Jujuy (Reconocimiento territorial)

En 2014 integrantes de la Comunidad Azul Pampa acudieron a esta Defensoría a raíz de la falta de ejecución del Programa de Regularización y Adjudicación de Tierras para la Población Aborigen de Jujuy (PRATPAJ) y del Programa de Instrumentación de la Propiedad Comunitaria Indígena (PRIPCI) en su territorio. La Comunidad tampoco había sido alcanzada por el relevamiento del territorio comunitario dispuesto por la Ley N° 26.160, cuya ejecución se encuentra en cabeza del INAI y la Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia de Jujuy. Luego de realizados los pedidos de informes pertinentes, analizadas sus respuestas y, en consideración de que, más allá del reconocimiento legal que existe del derecho de propiedad comunitaria, es necesario establecer un procedimiento específico para materializar tal reconocimiento, ya que si el territorio no es delimitado y titulado por el Estado, se coloca a la Comunidad en una situación de incertidumbre y de desprotección frente al accionar o la pretensión de terceros, mediante Resolución DPN N° 53/15, la Defensoría exhortó a la Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia de Jujuy a dar curso a los trámites de regularización dominial y titulación del territorio de la Comunidad Azul Pampa. Dicha resolución se encuentra aún sin respuesta.

Comunidades Sawa y Aguas Verdes, provincia de San Juan (Derechos económicos, sociales y culturales)

En julio de 2013, el Defensor del Pueblo de la Provincia de San Juan remitió una denuncia presentada por miembros de las Comunidades Indígenas Sawa Corazón Huarpe y Aguas Verdes, relativa al deficiente estado en que se encuentran los caminos ubicados en su territorio comunitario, lo que no sólo afectaría la posibilidad de comunicación

y tránsito de sus miembros, sino que tendría un impacto directo en el goce del derecho a la salud, la educación, a una vivienda digna y adecuada, a la autonomía y al desarrollo económico.

Por ello, se realizó una visita a territorio, se realizaron los pedidos de informes pertinentes y, una vez agotadas las instancias previstas en la Ley N° 24.284, se dictó la Resolución DPN N° 56/15. Mediante ésta, se exhortó a la Dirección Nacional de Vialidad y al Ministerio de Infraestructura de San Juan a ejecutar en forma prioritaria un proyecto tendiente a construir un camino en el territorio comunitario de las Comunidades Sawa y Aguas Verdes, garantizando la participación de sus miembros durante todo el proceso conforme a lo que establece la Declaración de Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas y el Convenio N° 169 de la OIT. Además, se puso en conocimiento de lo actuado al INAI y al Defensor del Pueblo de San Juan.

Comunidad Mapuche Lof Winkul Newen (Personería Jurídica)

La comunidad mapuche Lof Winkul Newen denunció en 2014 ante esta Defensoría que, transcurridos más de tres años desde que promoviera la inscripción de su personería jurídica, ni el INAI ni la Dirección Provincial la hicieron efectiva. Luego de realizar pedidos de informe sobre la cuestión y analizar la información disponible, mediante la Resolución DPN N° 72/15 se exhortó a la Dirección Provincial de Personas Jurídicas de la Provincia de Neuquén y al INAI a resolver la solicitud de inscripción presentada por la Comunidad Mapuche Lof Winkul Newen.

Durante 2016 se realizaron innumerables gestiones oficiosas para obtener precisiones sobre la decisión de las autoridades respecto de la misma, se envió un informe de situación a la provincia y al INAI, en los cuales este tema quedó contemplado y hasta el momento de realizar este informe, no se ha obtenido respuesta alguna.

Comunidad Huarpe Pelatay, provincia de Mendoza (Personería Jurídica)

1 Resolución DPN N° 59/15 disponible en www.dpn.gob.ar/documentos/20151112_30685_556563.pdf

2 Resolución DPN N° 53/15 disponible en www.dpn.gob.ar/documentos/20151112_30682_556560.pdf

Mediante Resolución DPN N° 8/15, esta Defensoría del Pueblo exhortó al INAI a proceder a la inscripción de la Comunidad Pelatay en el Registro Nacional de Comunidades Indígenas; al INAI y al Ministerio de Tierras, Ambiente y Recursos Naturales de la Provincia de Mendoza a resolver todas las solicitudes de registración ante el Registro Nacional de Comunidades Indígenas (Re.Na.C.I.) en forma previa a determinar cuáles serán las comunidades incluidas en el régimen de Ley Provincial N° 6920, y a adoptar todas las medidas conducentes a fin de resguardar los derechos territoriales de las Comunidades involucradas en conflictos intercomunitarios.

Esta Defensoría sostuvo que no obsta a la inscripción de una comunidad indígena en el ReNaCi que ésta posea un conflicto territorial con otra, o que reivindique el mismo territorio, en la consideración de que las Comunidades y Pueblos Indígenas viven procesos dinámicos que deben contemplarse y respetarse, incluyendo sus movilizaciones desde un espacio rural a uno urbano y viceversa, pues, lo contrario, implicaría limitar su autodeterminación, negar sus necesidades y pretender un estatismo contrario a la realidad indígena y humana.

Si bien se han mantenido conversaciones con el INAI sobre esta Resolución, aún no se ha obtenido respuesta alguna a su respecto.

Comunidades indígenas Biósfera de Yabotí, provincia de Misiones (Participación y Consulta Previa; Derechos Económicos, Sociales y Culturales)

En 2015 se inició una investigación de oficio para proteger el derecho de las comunidades Tekoa Yma, Ka Pi´Y Yvate e Itao Mirí, cuyos territorios se encuentran en la parte denominada Lote 8 Biósfera de Yabotí, sobre la margen occidental del Río Uruguay, en la provincia de Misiones.

En agosto de ese año, funcionarios de la Defensoría acudieron a la zona para entrevistar esas Comunidades por haber conocido a través de otros referentes, el conflicto que atravesaban. Éste se había tornado público por el debate suscitado en torno al proyecto de construcción de un camino

3 Resolución DPN N° 56/15 disponible en <http://www.dpn.gob.ar/articulo.php?id=30684&pagN=1>

4 Resolución DPN N° 72/15 disponible en <http://www.dpn.gob.ar/articulo.php?id=30686&pagN=1>

5 Resolución DPN N° 8/15 disponible en www.dpn.gob.ar/articulo.php?id=30681&pagN=1

que atravesaría una parte del Área Natural Protegida del Parque Provincial Moconá, el cual permitiría un rápido y fácil acceso a las Comunidades, pero era fuertemente cuestionado por sectores ambientalistas por los presuntos intereses privados detrás del mismo.

En la visita pudo constatar que las Comunidades carecen de caminos en buen estado que permitan el desplazamiento de sus integrantes, el acceso de ambulancias, vehículos e incluso de otras personas. De los testimonios obtenidos surgió que la construcción de un camino de acceso impactaría positivamente en el goce efectivo de sus derechos a la salud, a la educación, a la alimentación y a la seguridad, al tiempo que les permitiría interactuar de manera más fluida con las otras Comunidades que se encuentran fuera del ámbito de Yabotí.

Por todo ello, se enviaron notas al Ministerio de Ecología de la provincia bajo cuya órbita se evaluaban las alternativas de construcción de caminos de acceso. Concretamente se solicitó información sobre el proyecto en sí, sobre el estudio de impacto ambiental respectivo, los obstáculos a los que se enfrentaba el mismo y los mecanismos de Consulta previa, Libre e Informada implementados.

En ese marco, en septiembre de 2016, el Ministerio de Ecología de la provincia de Misiones convocó a una Audiencia pública en la localidad de Aristóbulo del Valle a fin de analizar dichas opciones de caminos de acceso que generaban conflictos de intereses.

La Defensoría participó en esta Audiencia, exponiendo lo investigado en el marco de la actuación referida, las constataciones realizadas in situ sobre el impacto de la ausencia de un camino en el ejercicio de los derechos de las Comunidades Mbya Ka Pi Yvate, Tekoa Ima, Itao Miri, y su preocupación por la persistencia en ciertos sectores de la sociedad de manifestaciones que llevan a imponer falsas dicotomías tales como derechos indígenas vs ambiente o derechos indígenas vs progreso o desarrollo.

En la exposición realizada por dos agentes del Defensor se sostuvo que sí existen caminos posibles para la construcción de una alternativa válida para todos los actores involucrados, mediante un verdadero diálogo intercultural en el marco del respeto por el orden jurídico, apoyando la urgente construcción de un camino adecuado a las necesi-

dades comunitarias y particularidades geográficas de la región.

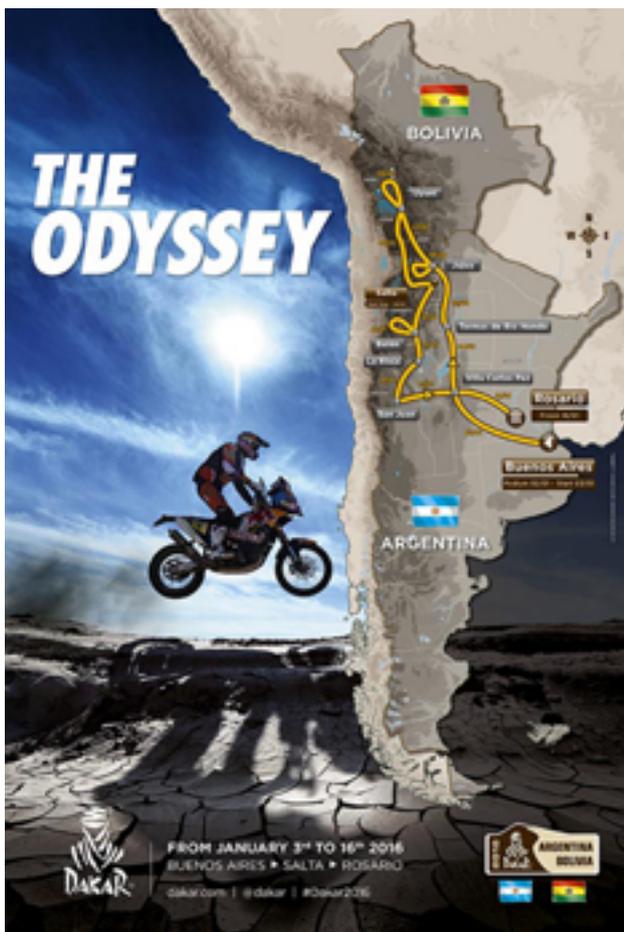
Habiendo estudiado las diferentes alternativas propuestas en el Estudio de Impacto Ambiental y por parte de diversos actores, y luego de consultar a las comunidades indígenas afectadas, la Defensoría del Pueblo adhirió a la Alternativa III que proponía una traza por dentro del Parque Moconá, tomando los recaudos ambientales y sociales allí planteados, cuya ubicación se describe como "más o menos paralela al actual Sendero Chachí".

La posición institucional a favor de esa alternativa de propuesta, estuvo fundada además, en mérito al proceso de diálogo llevado adelante por el Estado con las propias comunidades afectadas y por ser la alternativa que las mismas, protectoras históricas del territorio, consideraban más apropiada.



Rally Dakar 2016 (Participación y Consulta Previa, Libre e Informada)

En 2014 se inició una investigación de oficio sobre la afectación del derecho a la consulta previa en el marco de la definición de la traza y realización de la carrera Rally Dakar del año 2015 y sucesivos. Asimismo, esta Defensoría recibió denuncias de diferentes Comunidades Indígenas de Salta y Jujuy relativas a la edición 2015 del Rally Dakar, cuyo recorrido habría sido decidido sin la debida participación y consulta de las comunidades que verían atravesados sus territorios y en las que expusieron las afectaciones al territorio y a sus vidas que había provocado la carrera en ediciones anteriores (destrucción de caminos y viviendas, mortandad de animales, entre otros)



En ese marco se cursaron pedidos de informes al INAI, al Ministerio de Turismo de la Nación y a la Secretaría de Ambiente de la Nación. De las respuestas obtenidas y de reuniones realizadas con funcionarios del Ministerio de Turismo se advirtió que quien definía las obligaciones provinciales en relación a la carrera era el Consejo Federal de Medioambiente (COFEMA) en un documento que contenía los 19 requisitos a cumplimentar para la presentación de la evaluación del proyecto por parte de las provincias participantes. Analizados ellos, se dedujo que ninguno hacía referencia a un posible impacto de la carrera en la vida y/o los derechos de las comunidades indígenas que habitan las zonas del recorrido, ni tampoco advierte sobre la Consulta Previa indígena.

Por todo ello, mediante Resolución DPN N° 74/15 se exhortó al Ministerio de Turismo de la Nación a que adopte las medidas pertinentes para que el Derecho a la Consulta Previa, Libre e Informada de las Comunidades Indígenas que pudieran verse afectadas por el trazado del recorrido del Rally Dakar 2016 y sucesivos, y a que, desde la organización del evento se adopten, una serie de medidas que pueden consultarse en la propia Resolución o en el Informe Anual 2015 por corresponder a ese período de trabajo.

Finalmente durante noviembre de 2016, la Defensoría del Pueblo tomó conocimiento de la Resolución 324 del COFEMA mediante la cual el Ministerio de Turismo de la Nación, incorporó entre los requisitos obligatorios e ineludibles a cumplimentar por la Empresa Organizadora, el de garantizar la consulta previa, libre e informada tal cual lo señalado mediante la referida Resolución.

Específicamente, en uno de sus Considerandos establece: "Que el recorrido de la competencia, en algunas provincias, está trazado sobre territorios ocupados o pertenecientes a Comunidades Indígenas, por lo que resulta necesario iniciar un proceso de consulta previa, libre e informada a fin de obtener una licencia o autorización social por parte de tales Comunidades. Todo ello en miras a procurar el respeto de los derechos colectivos y comunitarios de los ocupantes ancestrales de la tierra, de acuerdo a lo establecido por la Constitución Nacional, el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo, y la Declaración de la ONU sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas"

Asimismo, el número 16 de los requisitos mínimos indispensables para la presentación de la evaluación del proyecto con respecto a la normativa ambiental vigente de la República Argentina, ordena que “las Jurisdicciones Locales acuerdan garantizar los derechos de participación y consulta previa, libre e informada de las Comunidades Indígenas y de la Ciudadanía en general, de acuerdo a las disposiciones de cada jurisdicción. En tal proceso deberá participar la empresa organizadora y afrontar los gastos que el mismo sufrague.”

De esta manera desde la Oficina se ha considerado que el contenido de la exhortación ha sido recogido por el Consejo Federal imponiendo a los Estados provinciales y a la empresa organizadora obligaciones claras respecto del resguardo del derecho a la consulta previa libre e informada de las Comunidades Indígenas cuyos territorios pudieran verse afectados por la traza de la competencia.

Si bien durante el año que se informa no se han recibido denuncias por la falta de Consulta previa en el marco de la competencia, se han elevado pedidos de informes a las autoridades de las provincias participantes, a fin de conocer de qué manera prevén dar cumplimiento a lo establecido por la resolución del COFEMA.

Comunidad Ava Guaraní de Iwi Imemby, provincia de Buenos Aires (Reconocimiento Territorial; Derechos Económicos, Sociales y Culturales)

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

Tal como se informó el año pasado, agentes de la Defensoría visitaron la Comunidad y a fin de contribuir a la superación de la situación por la que

atravesaba la Comunidad integrada en su mayoría por niños y niñas, y de obtener respuestas integrales a los numerosos reclamos (asistencia para desempeñar sus actividades productivas y entrega de tierras aptas y suficientes para el desarrollo, tal como establece el Art. 75 inc. 17 de la Constitución Nacional y el Convenio N° 169 de la OIT), la Defensoría del Pueblo de la Nación impulsó un espacio de diálogo, en el que participaron miembros de la Comunidad Iwi Imemby, sus letrados y asesores (pertenecientes a la Comisión Provincial por la Memoria y a la Universidad Nacional de La Plata), la Subsecretaría de Tierras, Urbanismo y Vivienda del Ministerio de Infraestructura la Provincia de Buenos Aires, el Consejo Provincial de Asuntos Indígenas de la Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia de Buenos Aires, el Ministerio de Asuntos Agrarios de la Provincia de Buenos Aires, la Dirección de Pueblos Originarios del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación, el INAI y la Secretaría Nacional de Acceso al Hábitat. Durante 2016 se realizaron cinco encuentros, además de los cinco realizados en 2015, en los cuales se trabajó sobre posibles alternativas de abordaje de la entrega de tierras aptas y suficientes, se evaluaron las necesidades productivas actuales de la Comunidad y los proyectos que pueden ejecutarse desde distintos organismos. Si bien todos los participantes habían demostrado una efectiva vocación de diálogo, los resultados nunca se produjeron en gran medida, por el cambio de autoridades tanto en los niveles nacional como provincial y local.

Luego de las reuniones mencionadas y del incumplimiento de los acuerdos alcanzados el Defensor del Pueblo de la Nación dictó en septiembre del año que se informa, la Resolución 54/16, por la cual se exhortó a la Secretaría de Vivienda y Hábitat nacional a adoptar de forma urgente las medidas necesarias que posibiliten la entrega de tierras aptas y suficientes para el desarrollo humano a la Comunidad Iwi Imbemby.

Asimismo, se requirió que las tierras seleccionadas cumplan con los requisitos de calidad y extensión para el desarrollo y asegurar que su estatus jurídico brinde seguridad y previsibilidad a la comunidad.

Todo ello, garantizando el adecuado derecho de participación a esa comunidad, para la elección y

7- Para acceder al texto completo de la Resolución: http://www.dpn.gob.ar/documentos/20160928_30936_556936.pdf

Subsecretaría de Tierras, Urbanismo y Vivienda, a la Secretaría de DDHH de la provincia de Buenos Aires y a la Municipalidad de La Plata.

Reconocimiento de documento Kachi Yupi

El documento "Kachi Yupi: Huellas de la Sal. Procedimiento de Consulta y Consentimiento Previo, Libre e Informado para las Comunidades Indígenas de la Cuenca de Salinas Grandes y Laguna de Guayatayoq" fue presentado en la Defensoría del Pueblo en diciembre de 2015 lo cual fue informado el año pasado.

En 2016, y en atención a la necesidad de que las autoridades nacionales y provinciales tomen conocimiento del instrumento elaborado comunitariamente por las 33 Comunidades de la Cuenca, el Defensor del Pueblo de la Nación, mediante Resolución 25/16, recomendó a organismos nacionales y provinciales especializados en asuntos indígenas, medioambiente, energía y minería, turismo, servicios públicos agroindustria, y otras a reconocer y respetar el proceso de consulta previa, libre e informada definido en el documento "Kachi Yupi". Los organismos a los cuales se envió el documento son INAI, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, Ministerio de Minería y Energía de la Nación, Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda de la Nación, Ministerio de Agroindustria de la Nación, Ministerio de Turismo de la Nación, Ministerio de Gobierno de la Provincia de Jujuy, Ministerio de Desarrollo Económico y Producción de la provincia de Jujuy, Ministerio de Infraestructura, Servicios Públicos, Tierra y Vivienda de la provincia de Jujuy, Ministerio de Cultura y Turismo de la provincia de Jujuy, Ministra de Ambiente de la provincia de Jujuy, Secretaría de Pueblos Indígenas de la provincia de Jujuy, al Jefe de Gabinete de Ministros de la Provincia de Salta, Ministerio de Derechos Humanos y Justicia de la Provincia de Salta, Ministerio de Cultura y Turismo de la Provincia de Salta, Ministerio de Ambiente y Producción Sustentable de la Provincia de Salta, Ministerio de Infraestructura, Tierra y Vivienda de la Provincia de Salta, Ministerio de Asuntos Indígenas y Desarrollo Comunitario de la Provincia de Salta, y al Instituto provincial de Pueblos Indígenas



nas de la provincia de Salta.

Comunidad Aguay-Poty, provincia de Misiones

Integrantes de la Comunidad indígena Aguay Poty del Pueblo Mybá Guaraní, ubicada en el Departamento Colonia Delicia de la provincia de Misiones, denunciaron ante la Defensoría que a pesar de haberse completado el relevamiento territorial establecido por la Ley N° 26.160 y, por tanto, constatado la ocupación actual, tradicional y pública de las 523 hectáreas de tierra, continuaban sufriendo constantes agresiones que amenazaban su uso y posesión.

Ante ello, manifestaron que las autoridades estatales no habrían implementado medidas tendientes a garantizar la protección territorial destacando además, que tenían vedado el acceso a la justicia por no poseer recursos para afrontar las costas en el litigio.

Esta situación los llevó a firmar un Acta de Acuerdo sin la cabal comprensión de los efectos jurídicos de ello. Tal celebración se había llevado a cabo entre la comunidad y representantes de una empresa denominada "Arandú" S.A., autoridades municipales, Ministerio de Derechos Humanos,

8* Para acceder al texto completo de la resolución: http://www.dpn.gob.ar/documentos/20160520_30864_556826.pdf

Subsecretaría de Tierras y el Instituto misionero de Agua y Saneamiento, la misma reconocería a la empresa la "cesión" por parte de la comunidad de sus 523 hectáreas a cambio de beneficios habitacionales, educativos y de infraestructura básica en 10 hectáreas a favor de la comunidad (menos de un 2%) respecto de la totalidad relevada, además de exceptuarle el pago de impuestos por diez años.

Hacia mayo de 2015 agentes visitaron la Comunidad constatando lo denunciado por la misma y como consecuencia se libraron pedidos de informes al INAI, Ministerio de Derechos Humanos de la provincia de Misiones, a la Subsecretaría de Tierras y Colonización dependiente del Ministerio de Ecología y Recursos Naturales Renovables de Misiones para obtener información complementaria acerca del conflicto.

A raíz de ello, se pudo constatar que los trabajos de relevamiento técnico jurídico, catastral que determinaron la ocupación tradicional, actual y pública de las 523 hectáreas por parte de la Comunidad Aguay Poty habían sido realizados. También se conoció que hacia el año 2013 frente a intereses que amenazaban la permanencia en el territorio, representantes de la comunidad habían solicitado la intervención del Equipo Técnico Operativo (Programa de Relevamiento Territorial de Comunidades Indígenas de Misiones) Sin embargo, esta Defensoría no obtuvo evidencias de las medidas adoptadas al respecto.

La Defensoría al conversar con los miembros de Aguay Poty sobre el acta compromiso firmada entendió que en su relato no había una cabal comprensión de los efectos jurídicos de su firma y que fueron cohesionados a la misma a cambio de promesas en la satisfacción de necesidades básicas como vivienda, educación y acceso al agua potable si la intención de renunciar a las tierras que tradicionalmente ocupan ya que el territorio representa la subsistencia física y cultural para su sobrevivencia como comunidad indígena.

Así, el Defensor del Pueblo de la Nación mediante la Resolución N° 01/16 exhortó al Ministerio de Derechos Humanos de la Provincia de Misiones, a la Subsecretaría de Tierras y Colonización de Misiones, al Municipio de Colonia Delicia, y al Instituto Nacional de Asuntos Indígenas a adoptar todas aquellas medidas para garantizar a la Co-

munidad Aguay Poty la titulación, posesión y uso pacífico de las 523 hectáreas relevadas por el INAI en el marco de lo establecido por la Ley N° 26.160, a garantizar el acceso a la asistencia letrada, y a abstenerse de realizar actos que ejecuten el Acta Compromiso firmada.

Hasta el día de la fecha no se ha obtenido respuesta por parte de las autoridades provinciales a la exhortación y la Comunidad ha insistido en varias ocasiones sobre su imposibilidad de contar con asistencia letrada por los costos que implica. Por ello, se puso en contacto a la autoridad comunal con la Dirección de Diversidad Cultural de la Defensoría General de la Nación, desde donde se articuló una reunión con un defensor oficial de la provincia de Misiones.

Decreto P.E.N 672/2016 de Creación del Consejo Consultivo y Participativo de los Pueblos Indígenas de la República Argentina (Intervención de la Defensoría Del Pueblo)

En marzo de 2016, y luego de un año de acampe indígena (que esta DPN acompañó en diferentes momentos y de diferentes maneras) instalado durante 2015 en la intersección de las Avenidas de Mayo y 9 de Julio, numerosos líderes indígenas que consideraban no estar siendo escuchados por las nuevas autoridades nacionales, realizan una nueva medida fuerza ocupando las nuevas instalaciones en la ex ESMA, del INAI, que había sido recientemente transferido de la órbita de un Ministerio a otro.

9 Resolución disponible en: http://www.dpn.gob.ar/documentos/20160215_30760_556671.pdf

En ese marco y ante las reiteradas demandas de los líderes indígenas y la falta de respuesta de las nuevas autoridades, personal de esta Defensoría acude al lugar con la finalidad de analizar el conflicto y evaluar posibles cursos de acción.

Después de algunas reuniones y deliberaciones con ambos espacios y luego de la fuerte lucha que los referentes allí instalados venían realizando, se tomó conocimiento del primer borrador del proyecto de Decreto de Creación del Consejo Consultivo.

Ello significaba sin duda alguna un logro importantísimo de los Pueblos Indígenas de nuestro país pero adolecía de un paso ineludible, el debido proceso de Consulta previa Libre e Informada. Ello, en virtud de tratarse de una medida que iba a afectar los derechos y la vida los pueblos indígenas.

Dicha circunstancia fue advertida mediante Nota al señor Secretario de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural, sin haber obtenido respuesta al respecto. Así, en el mes de mayo fue promulgado el Decreto 672/16 creando el Consejo Consultivo e incorporando a esta defensoría del Pueblo de la Nación como parte integrante del mismo con la finalidad de proteger los derechos de los pueblos indígenas.

Al momento de la elaboración del presente informe, el Consejo no se encuentra funcionando plenamente en gran medida debido al rechazo que ha provocado la falta de consulta y participación en otros espacios indígenas de nuestro país.

En el convencimiento de que el Consejo es un institución valiosa, esta Oficina se puso a disposición de quienes se perciben excluidos del proceso de desarrollo del mismo, de quienes forman parte de él y de la propia Secretaría de Derechos Humanos de la Nación, con la finalidad de ofrecer un espacio de diálogo y debate sobre las formas de participación dentro del Consejo y sus relaciones con los otros organismos del Estado.

Mesa de Diálogo Conflicto La Trochita

Esta Defensoría del Pueblo recibió en septiembre de 2016 invitación formal a participar en calidad de observador/garante del proceso de diálogo convocado por el Juez Federal de Esquel, puntualmente a participar al segundo encuentro de la Mesa de Diálogo en el marco de la causa entre la empresa

Viejo Expreso Patagónico La Trochita y el Pu Lof en resistencia Cushamen, para el día 21 de septiembre en el Aula Magna de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco, Sede Esquel.

Corresponde señalar que ya se encontraba en trámite una investigación sobre el trato dispensado por personal de la Gendarmería Nacional a mujeres niños/as en ocasión de la detención de Facundo Jones Huala integrante de una de las Comunidades Mapuche participantes de la mesa. De acuerdo a lo expuesto por los reclamantes, éstos habrían sido sometidos a pasar horas a la intemperie durante la noche, exponiéndose a muy bajas temperaturas y hostigamientos por parte de los agentes. En ese marco, se habían realizado pedidos de informes al Ministerio de Seguridad de la Nación y a la Secretaría de Derechos Humanos de la provincia, obteniendo respuestas de todos ellos que fueron puestas en conocimiento de los denunciantes para que puedan contrastarlo con los hechos.

El posicionamiento de esta DPN en el conflicto se expuso de la siguiente manera:

“De nuestra mayor consideración:

Habiendo recibido invitación formal a participar en calidad de observador/garante del proceso, al segundo encuentro de la Mesa de Diálogo en el marco de la causa entre la empresa Viejo Expreso Patagónico La Trochita y el Pu Lof en resistencia Cushamen, para el día 21 de septiembre en el Aula Magna de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco, Sede Esquel, informamos que, debido al breve lapso transcurrido entre la recepción de dicha invitación y la fecha de la realización de la reunión, resultará imposible a esta Oficina de Derechos de Pueblos Indígenas de la Defensoría del Pueblo de la Nación participar de manera presencial en ella, lo cual lamentamos enormemente. Solicitamos, a los fines de suplir nuestra ausencia al proceso, la incorporación de la presente al expediente o actuación correspondiente.

En primer lugar, queremos agradecer la invitación a participar en esa instancia y celebrar la apertura de un mecanismo de diálogo genuino como alternativa de resolución de conflictos, con el acento puesto en la recuperación de la paz social, la comprensión de la situación desde las diferentes cosmovisiones, y la búsqueda de lo que es considerado justo a nivel comunitario y social, toda vez que se encuentren afectados derechos de Comu-

nidades Indígenas.

Recordamos que, históricamente los Pueblos Originarios han desarrollado mecanismos pacíficos de manejo y resolución de conflictos en una práctica permanente de contribuir al mantenimiento de la paz comunitaria. Cabe destacar que, en general, conforme a sus cosmovisiones particulares se concibe al universo como una totalidad en la que no puede entenderse a las partes independientemente del conjunto y en el que, cualquier desequilibrio (llámese en este caso “conflicto”) genera consecuencias en el orden global.

En este sentido, las Comunidades Indígenas han sido y siguen siendo ejemplo de tolerancia, diálogo y búsqueda de soluciones reparadoras frente a diferentes manifestaciones de violencia, incluida la estatal.

Desde esta Oficina consideramos que instancias la posibilidad de generar nuevas herramientas de diálogo intercultural en el abordaje de conflictos en los que se encuentran afectados derechos de los Pueblos Indígenas, encuentra sustento y cumple con el mandato previsto en el Artículo 75 inc. 17 de la Constitución Nacional, en el Artículo 37 de la Constitución de la Provincia de Chubut, en el Convenio N° 169 de la OIT ratificado por Ley Nacional N° 24.071 (art. 8.1, 8.2 y cc) y la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas (art. 40 y cc). Queremos señalar que, a efectos de cumplir con el marco jurídico vigente en materia de Derecho Indígena, resulta necesario: sostener durante todo el proceso de diálogo un fuerte control y seguimiento del mismo por parte de la Comunidad o Comunidades involucradas, asegurar la adecuación a sus pautas culturales, respetar en todo momento a las instituciones representativas a nivel comunitario, y garantizar el equilibrio de poder entre todos los actores involucrados para asegurar que los acuerdos que se construyan se asienten sobre un verdadero diálogo intercultural y el principio de igualdad.

Entendemos que, en ningún caso, los acuerdos que se alcancen podrían referirse a asuntos que cuestionen, pongan en riesgo, limiten, restrinjan o atenten de cualquier forma, contra la propiedad o posesión comunitaria de las tierras-territorios que tradicionalmente ocupan o contra cualquier otro derecho comunitario fundamental por no ser materia de mediación, transacción, ni negociación, ya que vulneraría el orden público.

Por otra parte, y en atención a los objetivos propios de la segunda reunión que nos fueran informados en la invitación pertinente, esto es: “evaluar la posibilidad de construir acuerdos tendientes a mejorar la política actual de La Trochita, consensuar medidas para mitigar los impactos negativos y maximizar los positivos, acordar mecanismos sostenidos de diálogo y alertas tempranas del conflicto y establecer acuerdos de proceso que permitan la normalización del servicio de La Trochita y la reparación de sus máquinas en el taller de El Maítén”, consideramos oportuno advertir que, conforme a nuestro criterio y fin de garantizar el debido respeto al ordenamiento jurídico vigente que asegura el derecho a la participación indígena, las acciones que se implementen deben enmarcarse en la generación de un proceso de Consulta Previa tendiente a alcanzar el Consentimiento Previo, Libre e Informado de la/s Comunidad/es afectadas. Esta Defensoría del Pueblo de la Nación, a través de su Oficina de Derechos de los Pueblos Indígenas ofrecemos colaboración, en el diseño de tales procesos, su facilitación, actuación como garantes u observadores durante los mismos o bien otra intervención que las partes estimen pertinente.

Como experiencia puntual, la Defensoría ha participado en un proceso particular de consulta previa indígena en el marco de los Exptes. N° 3043/14 y 3110/14, en relación al paso de la fibra óptica por el territorio de las comunidades Hornaditas, Ovara y Negra Muerta de la Provincia de Jujuy y del cual participaron representantes comunitarios, de ARSAT, organismos públicos provinciales y contratistas particulares. En este proceso, que culminó el 29 de agosto de 2015 con acuerdo con Consentimiento Previo, Libre e Informado, se constató el cumplimiento de estándares internacionales de consulta previa indígena.

Por último, esperamos que la segunda reunión de este proceso sea exitosa, continuando en el camino del diálogo como instrumento para el abordaje de conflictos y como experiencia para marcar el camino de futuros mecanismos de relación entre Estado y Pueblos Indígenas.

Sin otro particular y a la espera de novedades respecto a la próxima reunión, nos despedimos atte.”

Visitas a territorio Provincia de Formosa

En atención a la gran cantidad de denuncias provenientes de distintas zonas de la provincia de Formosa, se consideró pertinente realizar una visita a la zona para constatar esas realidades y evaluar posibles cursos de acción. Así en agosto, agentes de esta Defensoría visitaron diez Comunidades de la provincia de Formosa durante cuatro días.

Entre las comunidades reclamantes se encuentran: El Silencio, Tekle Santa Isabel, Laguna Yacare,

Notsahitaj – Agua Turbia, Wichi Lawet, Lote 47, José Antonio Laka Wichi, La Pantalla, Lote 42, Campo del 20, Javier Muñiz, Cacique Yemu, Potrero Norte, Paraje San Martín Viajo y Colonia San Carlos.



Provincia de Salta

Agentes de esta Defensoría del Pueblo recorrie-

ron durante el mes de agosto de 2016, parte del Departamento de San Martín, provincia de Salta. La visita se realizó en el marco de las Actuaciones 7671/12, 1714/13, 7307/15 y 5008/16, y el objeto de la misma fue verificar in situ las condiciones de vida de las distintas Comunidades que se encuentran comprendidas en las investigaciones en trámite.

En ellas se había seguido el procedimiento establecido por la Ley N° 24.284, librando pedidos de informes a los organismos con competencia sobre distintas materias (relevamiento territorial, personería jurídica, patrocinio jurídico, participación, acceso al agua, entre otros), poniendo en conocimiento de sus autoridades los hechos expuestos por los denunciantes y requiriéndoles, a su vez, que informen sobre las acciones que adoptarían para su superación, obteniendo respuestas y resultados dispares.

Así, el 22 de agosto se visitó la Comunidad Chané Tutiatí en la localidad de Orán, y el 23 de agosto, las Comunidades Wichí Zopota, El Traslado, Chaguaral, Duraznillo y San José Chustaj Lowke que habitan en el monte en cercanías de la Ruta Provincial 135. Los agentes comisionados se entrevistaron con integrantes de las distintas Comunidades quienes expusieron acerca de sus condiciones de vida.

Durante la recorrida se pudo comprobar que, pese a las acciones emprendidas por los distintos niveles del Estado, las Comunidades siguen padeciendo fuertes dificultades para acceder a derechos fundamentales, El problema más acuciante es la falta de acceso a una fuente de agua potable. Si bien algunas comunidades reciben agua embotellada, su distribución es muy irregular y escasa. Otras Comunidades dependen de la voluntad de vecinos criollos que les proporcionan agua dudosamente potable y otras carecen completamente de una fuente de agua para consumo, obteniéndola de charcos.

Otro de los problemas advertidos es el deficiente acceso a la salud. Las Comunidades no tienen puesto sanitario y las ambulancias no llegan. Las visitas médicas o de agentes sanitarios son muy esporádicas, lo cual implica un riesgo para la salud sobre todo de los niños y niñas. Algunos de ellos han nacido en las propias Comunidades, lo cual a su vez dificulta su acceso a la documentación y,

por ende, a otros beneficios como la Asignación Universal por Hijo (AUH).

Las comunicaciones en la zona son muy precarias, los caminos resultan intransitables en períodos de lluvia y las distancias a las localidades más cercanas exigen poseer un vehículo para transitarlas.



Provincia de Chaco

Los días 13, 14 y 15 de diciembre del 2016, agentes de la Defensoría del Pueblo de la Nación realizaron el viaje anual a la provincia de Chaco a fin de verificar el efectivo cumplimiento de lo ordenado por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en 2007, en el marco de la causa "Defensor del Pueblo de la Nación c/ Estado Nacional y otro (Provincia de Chaco) s/ proceso de conocimiento".

Atento a que la presentación del informe final resultado de tal recorrido se encuentra en proceso de sistematización, resulta pertinente dar cuenta de los objetivos que persiguió el mismo.

Se recorrieron parajes y centros de salud del sudeste del Departamento Gral. Güemes y el noroeste del Departamento Gral. San Martín, puntos geográficos que se corresponden a lo dictaminado por la medida cautelar por la cual se obligó al Estado Nacional y la Provincia del Chaco a la adopción de las medidas para garantizar el derecho a la alimentación, al agua potable y a la salud de aquellas personas que viven en esa zona del Impenetrable chaqueño.

Durante el recorrido, el objetivo consistió en poder observar de qué modo se está garantizando el efectivo cumplimiento de los derechos mencionados en el párrafo anterior, como así también, realizar un análisis comparativo respecto de lo relevado años anteriores por esta DPN.

El trayecto abarcó la visita de catorce parajes – comunidades indígenas: La Sirena, Paso Sosa, Víbora Blanca, Palo Santo y Olla Quebrada, cercanos a la

localidad de El Espinillo; Toroltay, El Colchón, Lote 39 y Lote 6 - Canal en Villa Río Bermejito; Techat I, Techat II, Central Norte y Pozo la Vieja – Lote 65 adyacentes a la localidad de Miraflores y el Paraje Qom Campo Medina en cercanías de Pampa del Indio.

A fin de enriquecer el dato empírico, los agentes comisionados se valieron de las técnicas de entrevistas semi estructuradas, implementadas a referentes de los centros de salud de El Espinillo, Villa Río Bermejito y Juan José Castelli (puesto de Salud ubicado en la Junta Unida de Misiones JUM).

Respecto del acceso a derechos económicos, sociales y culturales, los agentes indagaron sobre los temas tales como, la modalidad de entrega y calidad del contenido de la caja alimentaria, la provisión del agua para consumo, aspectos que hacen al acceso a la educación, las formas que asume el trabajo y el acceso a la documentación y beneficios sociales.

Si bien el informe de la visita se encuentra en fase de elaboración se han constatado irregularidades en la entrega de alimentos y agua, la falta de fuente de agua para consumo en muchos parajes, la persistencia de dificultades para acceder a la salud de manera plena, ya sea por la insuficiente disponibilidad de medicamentos, por la poca frecuencia de visitas médicas, por insuficientes ambulancias, todas estas situaciones llegan a esta magnitud por las propias características geográficas de la región que dificultan el traslado en estos parajes.

Actividades Institucionales

- "Jornada sobre Acceso a la Justicia de los Pueblos Indígenas en Argentina y Paraguay: Análisis y Propuestas". Encarnación, Paraguay. 23 de septiembre de 2016

Como se ha referido, en las últimas reformas constitucionales de los países de América Latina se han dado algunos importantes avances en el reconocimiento a los indígenas de derechos específicos por su carácter de pueblos preexistentes, pero el acceso a la justicia sigue siendo un ámbito problemático tanto para indígenas como para los operadores judiciales que deben garantizarlo. Los obstáculos no son menores: manifiesta parcialidad a favor de intereses de las partes no indígenas, falta de intérpretes en lenguas indígenas, falta de peritos especializados en materia indígena, falta de

falta de comprensión de parte de los operadores judiciales del funcionamiento de las instituciones indígenas, extensa demora de los procedimientos judiciales, desconocimiento de parte de los indígenas del funcionamiento de las instituciones estatales; carencia de recursos humanos y administrativos suficientes e idóneos para atender los casos que aparecen mayormente en regiones alejadas a las capitales nacionales o provinciales.

En este contexto, se realizó una primera jornada orientada al intercambio de conocimientos y experiencias llevadas a cabo en Argentina y Paraguay, que eventualmente podrá ser replicada y ampliada, de modo a que contribuya con los pueblos indígenas y los operadores judiciales en ambos países que comparten frontera, a revertir los obstáculos que impiden un genuino acceso a la justicia.

La jornada se llevó a cabo en la Universidad Autónoma de Encarnación, y fue organizada por el Programa Pip Conicet y UBACYT de la Universidad Nacional de Buenos Aires, la Fundación Tierra Viva de Paraguay y coorganizada por la Universidad Autónoma de Encarnación y el Defensor del Pueblo de la Nación. Participaron funcionarios de Argentina y Paraguay e integrantes de Comunidades indígenas de ambos países.

Organizado por PNUD y Secretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural de la Nación. 28 y 29 de septiembre de 2016.

Agentes de esta Oficina participaron en las dos jornadas realizadas en el Archivo Nacional de la Memoria, en las cuales representantes del PNUD y de la Secretaría de Derechos Humanos de la Nación capacitaron sobre la utilidad de las herramientas de atención temprana de los conflictos, sobre todo en lo relativo a la instrumentación de sistemas de alertas.

Al desarrollar su trabajo esta Oficina se enfrenta en muchas ocasiones a situaciones de conflicto en las que se encuentran involucradas Comunidades Indígenas y en las que se combinan reclamos por el ejercicio de derechos indígenas como territorio, por el acceso a servicios básicos como salud y agua, y por resistencias a actividades en su territorio tales como industrias extractivas u obras públicas.

El poder ofrecer una respuesta adecuada y oportuna a estas situaciones, depende en ocasiones de la fase en que se esté desarrollando el conflicto. Ciertamente cuanto más temprana es, existe mayor margen de acción, mayores probabilidades de contribuir a resolver las demandas que originaron el conflicto y menor afectación de otros derechos, que derivan de la propia situación de conflicto o crisis.

Por ello es importante que los agentes que se desempeñan en la oficina cuenten con herramientas para abordarlos de la manera más eficaz.

La participación en este taller es parte de la apropiación de tales herramientas.

- Jornadas de Capacitación sobre Derecho a la Consulta Previa.

Colaboración en Materia de Consulta Previa. ONU-REDD. Octubre y diciembre de 2016. Uno de los temas principales que guiaron el trabajo de esta Oficina en 2016 fue la implementación del derecho a la Consulta previa, libre e informada. Con ese fin se continuó con el trabajo en la Mesa de Trabajo sobre el Derecho de los Pueblos Indígenas a la Participación y Consulta, entre cuyos objetivos se encuentra acompañar procesos en territorio, favorecer el posicionamiento del tema en la agenda política e incidir en las políticas públicas y legislación; generar un espacio de intercambio de experiencias, análisis y estudio sobre el ejercicio de este derecho considerando los derechos vinculados a aquel: participación, consentimiento previo, libre e informado y autodeterminación.



Si bien el espacio se encuentra aún en construcción, ya participan varias organizaciones de la sociedad civil, la Defensoría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo de la Nación que, en el marco de sus competencias y en virtud de las experiencias institucionales, advirtieron la persistente violación de este derecho en nuestro país.

En tal contexto se llevó a cabo una reunión con integrantes del Programa ONU-REDD en Argentina quienes plantearon necesidades para dar cumplimiento a ciertos requisitos vinculados con este derecho. Puntualmente, requirieron asistencia para la elaboración de un protocolo de consulta a comunidades / pueblos originarios que habitan bosque nativo

Habiéndose realizado varias reuniones, se acuerda desde la Mesa colaborar con el proyecto ONU-REDD en la elaboración de dicho protocolo.

Participaron agentes del Ministerio de Ambiente de la Nación, del INAI, de ONU REDD y por parte de la Mesa, la DPN; Defensoría General de la Nación y FARN.

Ambas jornadas se llevaron a cabo en los meses de octubre y diciembre de 2016.



- Participación en Programa de Fortalecimiento de Lideresas y Líderes Indígenas, organizado por Grupo de Apoyo Jurídico por el Acceso a la Tierra (GAJAT)

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

Asimismo, el curso se orientó a disminuir las bar-

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

Cabe destacar que, además de la defensa y protección de derechos, los espacios de fortalecimiento y, especialmente de promoción y difusión de derechos, constituyen una prioridad en el trabajo desarrollado por la Defensoría del Pueblo de la Nación. En tal sentido, el esfuerzo se dirige hacia los sujetos de derecho, a fin de que los conozcan en profundidad además de destacar que esta Institución se encuentra a su disposición como un mecanismo del Estado para acceder a ellos, por un imperativo ético y legal.



- Primera Consulta Nacional sobre Prioridades en Etnicidad y Salud OPS-OMS. 23 y 24 de noviembre de 2016. Buenos Aires

Agentes de esta Defensoría del Pueblo fueron convocados a participar en las jornadas de la Primer Consulta nacional sobre Etnicidad y salud, organizada por la OMS-OPS y que se llevó a cabo en su sede en Buenos Aires.

De acuerdo a sus fundamentos, los datos estadísticos disponibles permiten inferir que las poblaciones indígenas y afrodescendientes se encuentran entre los sectores con mayores problemas sociales, de salud, de marginalidad y de ruralidad. Por todo ello desde la OMS-OPS se pretende favorecer la implementación de acciones encaminadas a la lucha contra las desigualdades basadas en etnicidad que aún persisten en la región.

Esta Consulta tiene como fin primordial presentar las prioridades de cooperación técnica en materia de etnicidad y salud, enfatizar los desafíos existentes y discutir las líneas estratégicas prioritarias para hacerles frente.

Participaron representantes del Ministerio de Salud de la Nación, del INADI, del Defensor del Pueblo de la Nación, del Consejo Consultivo y Participativo de los Pueblos Indígenas de la República Argentina, y del Grupo Inter-Agencial de Naciones Unidas y personal de OPS.



- Intercambio de Buenas Prácticas de Intervención Defensorial en Procesos de Consulta Previa 23 y 24 de mayo de 2016. Lima, Perú.

22 y 23 de junio de 2016. Buenos Aires, Argentina
El Programa de Intercambio de Buenas Prácticas Defensoriales en Procesos de Consulta Previa, llevado a cabo entre las Defensorías del Pueblo del Perú y de Argentina, fue posible gracias al apoyo del proyecto PRO-FIO implementado por GIZ Cooperación Alemana.

En ese marco, durante los días 23 y 24 de mayo de 2016 se ha llevado a cabo en la Ciudad de Lima, Perú, el primer encuentro del Intercambio de Experiencias de Buenas Prácticas en el cual durante dos días, funcionarios argentinos conocieron la experiencia peruana en la materia, a fin de:

- Identificar de similitudes y diferencias subyacentes de la cuestión indígena en Perú y Argentina, específicamente en lo relativo a Procesos de Consulta Previa.
- Conocer de la Institucionalidad del Estado Peruano en relación a la cuestión indígena y su conexión con la Defensoría del Pueblo del Perú.
- Comprender el funcionamiento interno de la Defensoría del Pueblo del Perú.
- Identificar buenas prácticas de intervención defensorial y de supervisión de procesos de consulta.

El programa constó de una segunda fase, que se llevó a cabo en la ciudad de Buenos Aires, cuya finalidad fue colaborar en la difusión interna en el Defensor del Pueblo de Argentina de la importancia de los Procesos de Consulta Previa, exponer estrategias utilizadas por la Defensoría del Pueblo

de Perú para colocar el Proceso de Consulta Previa como tema en la Agenda Institucional del Estado Peruano, e intercambiar buenas prácticas en Perú y debatir sobre posibles aplicaciones en Argentina por parte del Defensor del Pueblo de Argentina.

Además, en ambos casos se realizaron reuniones con funcionarios públicos y organizaciones sociales de ambos países y poder identificar diferencias y similitudes en la aplicación de la normativa.



Presentaciones ante Sistema de Naciones Unidas

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

La información recibida se compilará en un documento para el período de sesiones de 2017 del Foro Permanente para las Cuestiones Indígenas y, también, contribuirá a las deliberaciones del debate del Foro Permanente sobre los derechos humanos.

ACTUACIÓN DE LA OFICINA DE TRATA DE PERSONAS Y MIGRANTES

Atención de casos individuales

Las solicitudes de intervención llegan de distintos puntos del país referidas a la búsqueda de personas, trata y explotación.

Búsqueda de Personas

Caso en Villa Devoto

En virtud de una nota publicada en diversos medios periodísticos sobre la desaparición de una joven de 17 años, esta Oficina puso en funcionamiento el Protocolo de Búsqueda de Personas. Al parecer, la joven había sido vista por última vez en la esquina de Pedro Morán y Bermúdez, a pocas cuadras de su casa, en el barrio porteño de Villa Devoto. Según sus familiares, se habría ido a un shopping de la zona para encontrarse con un chico cerca de las 21 hs, pero nunca regresó. Su celular dejó de sonar doce horas después de su desaparición. Los familiares realizaron la denuncia y publicaron su búsqueda en Facebook y Twitter. Sin perjuicio de existir una denuncia judicial, esta Oficina se puso en contacto con el Registro Nacional de Información de Personas Menores de Edad Extraviadas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, los registros de búsqueda de las provincias, la Fiscalía de Lucha contra la Trata de Personas y Explotación de Personas, en lo sucesivo PROTEX, y con la División de Búsqueda de Personas del Ministerio de Seguridad de la Nación.

Atento a que se trataba de una persona menor de edad también se solicitó la intervención a Missing Children. Por su parte, la Defensoría del Pueblo de la Nación en su rol proactivo utilizó sus redes sociales para difundir y viralizar la búsqueda.

Al poco tiempo la joven fue hallada en buen estado de salud.

Caso en Puente 12

La Oficina tomó conocimiento de la desaparición de una joven de 16 años, quien fue vista por última vez a las 9 de la mañana cuando tomó un remis que la dejó en Puente 12, Camino de Cintura y Richieri. El padre explicó que realizó la denuncia a la Comisaría 48 de Lugano, pero no se la tomaron, por ello, profesionales de la institución intervinieron y a las pocas horas se inició la investigación.

La Oficina aplicó el Protocolo ingresando la búsqueda en el Registro Nacional de Información de Personas Menores de Edad Extraviadas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, los Registros de Búsqueda de las provincias, y en la División de Búsqueda de Personas del Ministerio de Seguridad de la Nación.

La Oficina se comunicó con la fiscalía quien informó que del relevamiento realizado en la computadora de la joven se encontraron mensajes que orientaban la búsqueda hacia la ciudad de Monte Grande. A tal efecto se dio intervención a policía provincial quien finalmente la encontró y la restituyó a su hogar.

Trata y Explotación de Personas

Caso en Calle Azopardo

La señorita E.P. solicitó la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación en virtud de presenciar una posible situación de captación de una joven. Al parecer, el día 4 de enero a las 23.30 hs, volvía a su casa en un taxi luego de salir del trabajo y escuchó los gritos de una chica pidiendo ayuda adentro de una Traffic Renault color blanco.

La Traffic circulaba por la calle Independencia y frenó en el semáforo de Azopardo, que fue cuando la testigo escuchó los pedidos de auxilio. Inmediatamente llamó al 911 para hacer la denuncia.

Asimismo, la interesada relató que hacía unos meses, un auto con dos hombres la habrían intentado abordar pero ella escapó corriendo. Personal de la Oficina se comunicó telefónicamente con la interesada y la orientó para radicar la denuncia en la comisaría. Asimismo, se puso en conocimiento a la Secretaría de Cooperación con los poderes judiciales, ministerios públicos y legislaturas del Ministerio de Seguridad de la Nación para que se interiorice del curso que se le otorgó a la denuncia en el 911 y además, dado que de esa Secretaría depende el Sistema Federal de Comunicación Policial, se podría indagar respecto de los datos referidos a la patente.

La Oficina consideró que podría tratarse de un hecho delictivo, por ello, informó a la PROTEX dependiente de la Procuración General de la Nación.

A partir de las acciones realizadas por los distintos organismos involucrados, se instalaron cámaras de seguridad y se dispuso de una mayor presencia policial en la zona. La investigación judicial logró identificar al vehículo y se avanzó sobre los posibles delincuentes.

Caso en Ceres, provincia de Santa Fe

En virtud de una nota publicada en varios medios

periodísticos sobre la desaparición de un niño de 3 años de edad oriundo de la localidad santafesina de Ceres, la Oficina puso en funcionamiento el Protocolo de Búsqueda de Personas. El niño fue visto por última vez aproximadamente a las 13 horas. Sus familiares realizaron la denuncia cerca de las 15 horas. Inmediatamente, oficiales de la Comisaría II y personal del cuerpo de bomberos comenzaron los rastreos por la zona.

Funcionarios de la Oficina se comunicaron con la policía quienes informaron que estaban investigando a unos vendedores ambulantes que pasaron por el pueblo y se fueron hacia la provincia de Santiago del Estero.

Atento a que la línea de investigación estuvo orientada a la provincia de Santiago del Estero y que la desaparición se produjo en la provincia de Santa Fe, la Oficina solicitó la intervención de ambos encargados de oficinas de la institución a los fines de que colaboren con los organismos competentes e impulsen la búsqueda.

La información y datos del niño fueron remitidos a Registro Nacional de Información de Personas Menores de Edad Extraviadas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, los registros de búsqueda de las provincias, a la PROTEX, a la División de Búsqueda de Personas del Ministerio de Seguridad de la Nación y a Missing Children. A los pocos días, Missing Children informó a la Oficina que recibió un llamado que aseguraba haber visto al niño en la provincia de Neuquén. Ese dato fue puesto inmediatamente en conocimiento del fiscal pero lamentablemente no pudo constatarse. Desde la Institución se requirió la intervención de la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes de la provincia de Santa Fe, solicitando un informe de las acciones llevadas a cabo por cada uno de los organismos competentes.

Si bien se utilizaron diversas tecnologías de búsqueda y rastreo, y a pesar de que la fiscalía ofreció 100 mil pesos de recompensa, lo cierto es que el niño nunca apareció. La hipótesis de investigación más firme apunta a que habría sido vendido.

Por ello, la Oficina volvió a insistir en la necesidad de tipificar en el Código Penal de la Nación el delito de venta de niños y niñas, requerimiento que ya había sido presentado ante los organismos competentes en 2014.

Control y seguimiento de las políticas públicas sobre trata y explotación de personas

La Oficina utilizó la siguiente metodología:

» Identificó los organismos del Poder Ejecutivo Nacional competentes y responsables en la materia.

» Se reunió con cada uno de los funcionarios a cargo de dichas oficinas con la finalidad de conocer el estado de situación y se entregó un cuestionario.

» De la información relevada, se realizó un análisis de la situación teniendo como punto de partida los Informes Anuales sobre trata de personas elaborados por el Departamento de Estado de los Estados Unidos haciendo especial hincapié en el último emitido.

» Se evaluaron propuestas legislativas de reforma de la Ley

» A los fines de colaborar con los organismos responsables de la elaboración de un Programa Nacional de Lucha contra la Trata de Personas (de donde surgirán estrategias y políticas públicas para su abordaje), esta Oficina consideró de suma utilidad contribuir desde una perspectiva de derechos humanos en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible con la elaboración de un informe a los fines de promover que ciertos principios, observaciones y propuestas puedan ser consideradas en la elaboración del futuro Programa Nacional.

Entrevistas

Con Instituciones Públicas:

» Ministerio de Desarrollo Social de la Nación Secretaría de Niñez Adolescencia y Familia (SENAF).

» Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación. Área para la Prevención de las Peores Formas de Vulneración de Derechos.

» Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la

» Ministerio de Seguridad de la Nación. Subsecretaría de Investigaciones del Delito Organizado y Complejo. Dirección Nacional de Investigaciones.

Con Organizaciones Gubernamentales:

»Fundación para Estudio e Investigación de la Mujer (FEIM).

»Mujeres en Igualdad (MEI).

» Fundación Comisión Católica Argentina de Migraciones (FCCAM).

Principales observaciones realizadas

Las asimetrías regionales y la desigualdad en los recursos provocan que la asistencia sea dispar, por lo tanto, la asistencia integral a las víctimas constituye una deuda pendiente. La actual oferta de asistencia en las provincias es escasa e insuficiente, especialmente las orientadas a las víctimas de trabajo forzoso.

Las políticas de acciones de promoción del empleo y de emprendimiento para la inserción laboral de las víctimas de trata personas son bastante reducidas y poco eficientes. El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social no ha demostrado ningún avance en este sentido.

De la encuesta realizada por esta Oficina junto con el Programa Nacional de Rescate y Acompañamiento a las Personas Damnificadas por el Delito de Trata, surge que pocos conocen la Línea Nacional de denuncia 145.

La ausencia de un registro en donde conste la cantidad de víctimas asistidas y el seguimiento otorgado a las mismas obstaculiza avanzar en el análisis y la evaluación de las políticas públicas.

Informes especiales y elaboración de material didáctico de concientización

»Situaciones de tráfico y trata de personas de nacionalidad china observadas en las provincias de Misiones y Corrientes.

» Presuntas irregularidades en el paso fronterizo de Puerto Falcón- Clorinda.

Esta información fue puesta en conocimiento de los organismos competentes.

Investigaciones cuantitativas y cualitativas

En el marco del Programa de Seguimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible se realizaron informes trimestrales (junio-septiembre-diciembre) con el objetivo de analizar las políticas públicas y presentar propuestas superadoras. Las mismas se encuentran contenidas en un informe final.

Asimismo, la Oficina participó del Informe presentado por esta Institución ante el Comité de Seguimiento de la Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer en lo referido al capítulo sobre trata de personas. Se realizaron relevamientos en cada una de las provincias sobre el estado normativo y el grado de adhesión a la Ley N° 26.364, así también, sobre la existencia y/o funcionamiento de los puntos focales de asistencia a las víctimas.

Protocolo para la atención de las víctimas

Junto a la Fundación INECO, dedicada a la investigación de las neurociencias, esta Oficina trabajó en la elaboración de un protocolo orientado a la atención de las víctimas de violencia de género y trata de personas. El mismo fue presentado al Consejo Nacional de la Mujer.

Material elaborado por la Oficina

» Se imprimieron 1500 posavasos con consignas referidas a posibles situaciones de captación. Fueron distribuidas en ocho provincias.



» Encuesta elaborada junto con el Programa Nacional de Rescate y Acompañamiento a las Personas Damnificadas por el Delito de Trata.

» 500 bolsas y carpetas con el logo de la Institución, folletines informativos.

Convenios

» Defensoría del Pueblo de la Nación con la Honorable Legislatura de la Provincia de Mendoza.

» Defensoría del Pueblo de la Nación con la Fundación Comisión Católica Argentina de Migraciones (FCCAM).

Campañas de sensibilización y prevención

El Comité Ejecutivo de Lucha contra la Trata de Personas y Asistencia y Protección a las Víctimas junto con el Sindicato Gastronómico y la Defensoría del Pueblo de la Nación llevaron adelante una campaña masiva en todas las provincias en el marco del Día Mundial de Lucha contra la Trata de Personas.

Entre los tres organismos repartieron más de 3 mil posavasos en distintos lugares; bares, confiterías, terminales de ómnibus, plazas, lugares céntricos, entre otros.



La Dirección Nacional de Migraciones y esta Institución, durante las vacaciones de invierno, estuvieron presentes en la terminal de ómnibus de Retiro recibiendo inquietudes y asesorando sobre el tema.

Las delegaciones de la Defensoría del Pueblo de la Nación en las provincias del Chaco, Misiones, Jujuy, Chubut, Santa Fe durante todo el mes de julio realizaron campañas de difusión y concientización.

Funcionarios de la Oficina participaron en el Programa "NO TRATAMOS DE USTED" Radio Cultura FM 97.9.

Fecha: 4 y 5 de octubre

Lugar: Colegio Don Bosco de la ciudad de Resistencia.

Destinatarios: 400 alumnos de 4º y 5º año de la escuela secundaria

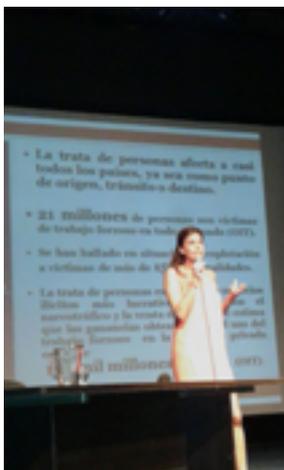
Capacitaciones

Provincia de Mendoza

Fecha: 8 de marzo

Lugar: Nave cultural Parque Central

Destinatarios: agentes de las fuerzas de seguridad, fiscales, defensores, organizaciones no gubernamentales



Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Fecha: 3 de junio

Lugar. Defensoría del Pueblo de la Nación

Destinatarios: alumnos de 4 año de la Escuela Superior de Comercio Carlos Pellegrini.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Fecha: 17 de octubre

Lugar: Empresa de buque Colonia Express.

Destinatarios: agentes de la empresa pertenecientes a diversas áreas; atención al público, mantenimiento, recursos humanos, personal a bordo, entre otros.

Provincia del Chaco



Provincia de Misiones

Fecha: 25 y 26 de octubre

Lugar: Empresa de ómnibus Río Uruguay en la ciudad de Posadas.

Destinatarios: 126 empleados provenientes de las boleterías de las provincias de Resistencia, Corri

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Fecha: 22 de noviembre

Lugar: Auditorio de la Fundación INECO

Destinatarios: 52 personas provenientes de diferentes áreas: estudiantes de la Fundación Favalloro, profesionales de diversas disciplinas y público en general.



ACTUACIÓN DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN

Actuación del área de comunicación

OBJETIVOS

SEI Defensor del Pueblo de la Nación, como única Institución Nacional de Derechos Humanos reconocida por Naciones Unidas, debe velar por una sociedad que defienda el libre acceso a la información por ser un facilitador del Desarrollo Sostenible.

En este sentido, la Asamblea General de Naciones Unidas estableció en la Agenda 2030, entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Objetivo 16. Meta 16.10 que establece: "Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales".

Es por ello que la publicación de las gacetillas y las actuaciones del Defensor, así como también las resoluciones de cada área, responden a este reconocimiento internacional.

Durante 2016, el Área centró su atención en informar acerca de las funciones, actuaciones e investigaciones del Ombudsman Nacional, pero sobre todo en promover los derechos humanos a través de todos los canales de comunicación existentes y de gran alcance, tanto digitales como convencionales, causando repercusión en los usuarios y una positiva retroalimentación, lo que hizo evidente la importancia de este accionar.

Con relación a esto, acompañamos la difusión y promoción de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible considerando que los fines de la Agenda 2030 deben ser construidos con la colaboración de la comunidad. Para ello, es necesario divulgar su implementación e incentivar la participación de los ciudadanos.

En el presente informe se describen los métodos y herramientas que se utilizaron para llegar a cada punto del país, respondiendo a las tareas encomendadas por las máximas autoridades y cumpliendo con las obligaciones establecidas por la Ley N° 24.284, de creación del Defensor del Pueblo de la Nación.

Asimismo, se detalla la manera en que se trabajó,

teniendo en cuenta la segmentación del público, tanto interno como externo; haciendo especial hincapié en la accesibilidad de la información en cuanto a soportes de presentación para otras capacidades y posibilidades, lo que resulta ser un objetivo esencial para quienes asumen su responsabilidad en el Área de Comunicación.

REDES SOCIALES

Las Redes Sociales nos permiten una fluida relación con los usuarios, una mejor distribución de contenidos y la formación de comunidades donde se comparte información de manera democrática. Durante 2016 se avanzó en el desarrollo y la administración de los perfiles sociales del Defensor del Pueblo de la Nación en las redes más utilizadas por los usuarios, realizando diseños propios, pero también nutriéndonos de la infinidad de información en tiempo real que surge de la web.

Se continuó reforzando la identidad visual del Defensor y se crearon perfiles particulares para informar sobre la Agenda 2030, generando contenidos específicos para la misma.

Para mantener una presencia firme en redes sociales es necesario realizar un promedio de dos a tres publicaciones diarias, por lo cual se incluyeron posts programados para incentivar el interés en el uso de nuestras redes.

Whats App

La ventaja principal de esta aplicación es la comunicación en tiempo real. Su uso es muy sencillo y los envíos seleccionados especialmente para transmitir nuestro objetivo pueden ser reenviados entre los contactos del receptor.

Actualmente podemos enviar mensajes de fotos, videos o audios ampliando las posibilidades de comunicación. En el transcurso del año hemos intensificado su uso seleccionando el público al cual fuimos haciendo envíos. Ampliamos nuestra base de datos dentro de la aplicación para así crear varias listas de difusión, facilitando las emisiones periódicas a comunicadores especializados sobre distintos temas de interés.

mienta para poder retroalimentar nuestras otras

redes sociales, recibiendo multimedia desde lugares donde el personal de la Institución participa; por ejemplo, congresos, seminarios, charlas, mesas de trabajo, reuniones con funcionarios y ONGs, entre otros. Esto nos ha permitido hacer una cobertura inmediata sobre el trabajo de la Defe

Durante 2016 se trabajó sobre dos ejes. Por un lado, la página de Facebook del Defensor del Pueblo (www.facebook.com/dpn.argentina) que incrementó su número de usuarios de 2.827 a casi 10 mil seguidores. Esta cifra se multiplicó exponencialmente gracias al monitoreo y generación de contenidos que realizamos diariamente. Se diseñaron piezas gráficas de portadas, banners, infografías y contenido audiovisual sobre todas las novedades y actividades del Defensor, siempre coherentes con el estilo e identidad visual característicos.

La particularidad de esta red social es que sirve como otra vía para recibir consultas y mensajes de los ciudadanos. Para ello, hemos coordinado con las distintas Áreas y Oficinas un protocolo de pronta respuesta para cada caso. De esta forma, el usuario es asesorado sobre cómo seguir su reclamo o consulta.

Desde su creación, el perfil de Facebook busca ser una plataforma accesible para los usuarios, por lo que cuenta con accesos directos al resto de nuestros perfiles como Instagram, Twitter, Youtube y Flickr. Los contenidos se programan según los horarios de mayor tráfico en la web y las gráficas se actualizan constantemente. Además contamos con contenidos estandarizados que se publican diariamente de forma automatizada con información de la Defensoría.

En 2016 se creó un perfil de Facebook particular para el Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible - Agenda 2030 (www.facebook.com/ombudsman2030) en el que se difunde específicamente todo lo relacionado con esos Objetivos.

Para ello fue necesario diseñar una identidad visual propia que fuera característica y coherente con los colores y valores ya propuestos por la ONU. Se realizó un isologotipo, que se utiliza tanto en Facebook como Twitter, para tener una imagen unificada. También se generaron piezas gráficas especiales para el perfil, bajo la misma línea estética

con la que se trabajó toda la identidad visual, destacando las efemérides más importantes relacionadas con nuestro país y los derechos humanos.

Twitter

En el caso de Twitter, se trabajó de forma similar a Facebook, administrando paralelamente dos perfiles. En primer lugar @DPNArgentina como cuenta institucional del Defensor del Pueblo de la Nación, con la cual venimos trabajando desde 2015, mostró un incremento de un 10% de sus seguidores, actualmente con aproximadamente un total de 8.300 de ellos. El perfil se nutre del contenido producido en este Área y posteos de otras cuentas asociadas a los intereses de la institución. Esta característica de la red social Twitter permite estar actualizado constantemente y en un continuo intercambio de información.

Por otro lado, el Área de Comunicación creó y administra la cuenta @Agenda2030DPN, que bajo la misma línea de su perfil de Facebook asociado, trabaja exclusivamente con contenidos relacionados con la Agenda 2030.

Para ambos perfiles de Twitter se trabaja gestionando y programando publicaciones, desarrollando contenidos multimedia (fotos, videos, artículos). Se realiza un monitoreo constante para lograr estrategias de posicionamiento en la red y de esta forma captar nuevos públicos.

Instagram

El Instagram del Defensor del Pueblo (dpnargentina) incrementó su número de seguidores en un 300% desde 2015. En la actualidad, con 300 seguidores, esta red social es utilizada para compartir fotografías y breves videos en tiempo real de las actividades que se realizan en la Defensoría, como firmas de Convenios, asistencia a Simposios y Seminarios, visitas protocolares, exhortaciones, entre otros.

YOUTUBE

Durante 2016, se produjeron una serie de videos temáticos sobre los tópicos más importantes para el desarrollo de la Argentina, en el marco del Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Algunos

representantes de las Áreas de esta Defensoría dieron su testimonio, narrando las acciones de la institución, en aras de explicar cómo colaboran con cada uno de los Objetivos y Metas de la Agenda 2030.

Los videos se publicaron en el canal de YouTube del Defensor del Pueblo de la Nación: www.youtube.com/user/defensornacional, para de esta forma facilitar su difusión a través de todas las redes sociales.

Además, el beneficio de esta red social es que todos los videos que ya se han publicado, pueden ser visitados en cualquier momento, por lo tanto en el canal se pueden encontrar archivos de firmas de convenios, conferencias brindadas en nuestra sede, charlas de capacitación y temas de interés tratados en el programa de radio del Defensor.

Newsletter

Desde el Área trabajamos con esta técnica para públicos específicos, a través de la creación de listas de contactos de interés (como se implementó con Whatsapp). Esto permite que la segmentación de públicos sea más minuciosa y especializada.

Mediante esta herramienta principalmente se envía el programa de radio “La Gente y su Defensor” a todas las radios suscriptas que lo transmiten. Así también se envían correos electrónicos cada vez que hay alguna novedad en las actividades de la Defensoría, fragmentando la información que manejamos producida por las Áreas temáticas de la institución.

Flickr

El uso del perfil de la red social Flickr www.flickr.com/photos/defensordelpueblodelanacion se planteó como un banco de fotografías online ideal, apuntando a su accesibilidad, pues los usuarios pueden descargar y enlazar (en distintos tamaños y resolución) imágenes tomadas en distintas Reuniones, Actos, Seminarios, Congresos y actividades de la Defensoría.

Foursquare

Foursquare brinda un servicio basado en la geolocalización que permite mejorar la visibilidad de la Institución y administrar los datos.

El registro de la página de Foursquare del Defen-

sor del Pueblo de la Nación ha sido un beneficio para la Organización, no sólo por el uso de nuevas tecnologías, sino también por la apertura a los comentarios e interacción con seguidores, logrando un mayor profesionalismo, visibilidad y presencia geolocalizada. A su vez, el perfil se vincula con las páginas de Twitter y Facebook.

ISSUU

Issuu es un servicio en línea que permite la visualización de material digitalizado electrónicamente, como libros, documentos, números de revistas, periódicos, y otros medios impresos de forma realista y personalizable.

La utilización del perfil del Defensor del Pueblo de la Nación en ISSUU (www.issuu.com/defensordelpueblodelanacion) se puede comparar con lo que Flickr permite para compartir fotografías, y lo que YouTube hace para compartir videos. Funciona como un banco de documentos donde se suben gacetillas, folletos, informes, resoluciones y artículos. En esta red social hemos incorporado el informe anual 2015 de nuestra institución, para ser consultado por quien lo desee.

OBSERVATORIO DE FEMICIDIOS

En noviembre de 2016 se creó el Observatorio de Femicidios del Defensor del Pueblo de la Nación, con la finalidad de “reunir, producir, elaborar, sistematizar, analizar, y comunicar los datos e información sobre los femicidios ocurridos en nuestro país”. Los informes -con los datos relevados- se presentarán los días 25 de noviembre de cada año y, además, dichos informes serán puestos en conocimiento de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), del CNM, del Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales de la Presidencia de la Nación, del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de la Nación, de la Oficina de la Mujer de la Corte Suprema de Justicia de la Nación y de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo del Honorable Congreso de la Nación.

FEMICIDIO Y FEMICIDIO VINCULADO

“El término Femicidio es político, es la denuncia a

la naturalización de la sociedad hacia la violencia sexista. El Femicidio es una de las formas más extremas de violencia hacia las mujeres, es el asesinato cometido por un hombre hacia una mujer a quien considera de su propiedad. El concepto fue desarrollado por la escritora estadounidense Carol Orlock en 1974 y utilizado públicamente en 1976 por la feminista Diana Russell, ante el Tribunal Internacional de Los Crímenes contra las Mujeres, en Bruselas". Estas definiciones surgen de la Asociación Civil Casa del Encuentro; ONG que, a través del Observatorio "Adriana Marisel Zambrano", aporta datos sobre los femicidios en el país desde 2008.

Cabe mencionar que la Ley N° 26.791 (de 2012) incorporó la figura del femicidio modificando la redacción del artículo 80 del Código Penal de la Nación (en sus incisos 1° y 4°, e incorporando los apartados 11 y 12) y determinó que el femicidio es "el homicidio de una mujer, cuando sea perpetrado por un hombre mediando violencia de género" y, en cuanto a la pena, se prevé la prisión perpetua.

Respecto del "Femicidio vinculado", la Casa del Encuentro da cuenta de dos categorías: personas que fueron asesinadas por el femicida al intentar impedir el femicidio (quedaron atrapadas "en la línea de fuego") y personas con vínculo familiar o afectivo con la mujer, que fueron asesinadas por el femicida con el objeto de castigar y destruir psicológicamente a la mujer a quien consideran de su propiedad (hijos, padres, hermanas, etc.).

Atento a que el Observatorio de la Defensoría brindará los primeros datos en 2017, se mencionan en este Informe los que publicó en 2016 el Observatorio de Femicidios "Adriana Marisel Zambrano", correspondiente a 2015: 286 femicidios y 42 "femicidios vinculados" de hombres y niños

Al haber sido convocados a participar en la recopilación de información -conjuntamente con el Área VII, su Oficina de Género y la Asesoría Legal y Técnica- desde el Área de Comunicación comenzamos a trabajar en esta materia del modo en que lo hacen las redacciones de diarios, radios y canales de televisión. Luego de conocido el hecho se comienza un "rastrillaje" a fin de obtener casi de manera inmediata y directa la mayor información posible.

En este sentido, cotejamos diariamente los datos obtenidos a través de la Agencia de Noticias Télam, diversos medios online, y diarios de todas las provincias del país a fin de poder iniciar el proceso de clasificación de acuerdo al perfil de la víctima, perfil del agresor, tipo de violencia ejercida, la duración del vínculo, el lugar del hecho, la cantidad de víctimas colaterales, y la provincia donde se produjo el hecho, entre otros ítems. Finalmente, la información obtenida en este proceso se vuelca en una planilla de cálculo para remitirla al Área Grupos Vulnerables, para su posterior análisis.

PÁGINAS WEB

En el caso de los sitios web del Defensor del Pueblo de la Nación, también se continuó trabajando sobre dos ejes. Por un lado, la página web del Defensor del Pueblo (www.dpn.gov.ar) y por el otro, el Blog de Prensa (www.blogdeprensa.com.ar).

La administración de la página web se trabaja en conjunto con el Área de Sistemas del Defensor del Pueblo. Se mantiene una identidad visual unificada que es coherente con los colores identificatorios de cada área de la institución. Los diseños son personalizados.

ciones de acuerdo a la reestructuración de la institución.

En la página web se puede encontrar información útil sobre las distintas Área temáticas con formularios de contacto, para que los usuarios realicen consultas sobre sus diferentes reclamos. A través del sitio se puede acceder también a nuestras redes sociales, generando así un nexo sencillo para facilitar la navegación de las personas que acceden.

También se generó un módulo de acceso directo al "Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible" para que los

Durante 2016 se progresó en el mejoramiento y el desarrollo de ambos sitios realizando adaptaciones de acuerdo a la reestructuración de la institución.

En la página web se puede encontrar información útil sobre las distintas Área temáticas con formularios de contacto, para que los usuarios realicen consultas sobre sus diferentes reclamos. A través del sitio se puede acceder también a nuestras redes sociales, generando así un nexo sencillo para facilitar la navegación de las personas que acceden.

También se generó un módulo de acceso directo al “Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible” para que los usuarios puedan estar al tanto de las actuaciones del Defensor con respecto a la Agenda 2030.

En el Blog de prensa, tanto los miembros de la Defensoría como el público en general, pueden acceder a gacetillas, comunicados, artículos y columnas de opinión así como también a nuestro programa de radio “La Gente y Su Defensor”, a la Síntesis diaria de noticias que realizamos en el Área de Comunicación, a los seguimientos temáticos, videos y publicaciones. También implica un nexo directo con nuestras redes sociales.

La programación de los sitios permite que los usuarios puedan ponerse en contacto con la institución de manera ágil y sencilla.

Ambas páginas web están desarrolladas con técnica de programación Responsive Web Design, que se adapta a todas las pantallas o monitores convirtiendo en una experiencia óptima la visita de sus seguidores y adaptándose tanto a monitores de PC como a dispositivos móviles.

PROGRAMA DE RADIO “LA GENTE Y SU DEFENSOR”

El programa de radio “La Gente y su Defensor” de periodicidad semanal se transmite desde 1999 en forma ininterrumpida. Es emitido por alrededor de 200 radios públicas, comunitarias, universitarias y de demás medios que eligen bajar el programa directamente del portal del Defensor del Pueblo de la Nación y de sus distintos perfiles en redes sociales.

Gracias a esta estructura en red en todo el territo-

rio nacional, la comunicación institucional se torna 100% federal.

En 2016, a partir de un relevamiento telefónico, se ha podido observar un mayor incremento de audiencia en la provincia de Buenos Aires, seguida de las provincias de Santiago del Estero y Entre Ríos, a la vez que se ha incrementado el aumento de consultas por parte de emisoras del interior del país que tienen interés en transmitir el programa. Cada año se amplía la cantidad de participantes y también la cantidad de oyentes. Se invitan a Defensores provinciales, municipales o internacionales, a autoridades gubernamentales, ONGs e Instituciones intermedias, vecinos, Jefes de Área y Coordinadores de las Oficinas del Defensor del Pueblo, encargados de receptorías del Interior del país y personal técnico de la Defensoría.

Así, en el marco del “Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) - Agenda 2030” del Defensor del Pueblo de la Nación, en función del Objetivo 16, meta 16.10 se ha fomentado la comunicación de los ODS que se trabajan en las distintas Áreas de la Institución.

El programa puede escucharse directamente desde el sitio web a través de reproductores de audio, sin tener que descargarlo. Se ha incrementado la difusión a través de las redes sociales y a la vez se grabaron algunas notas en video.

COMUNICADOS DE PRENSA: GACETILLAS Y COLUMNAS DE OPINIÓN

Las gacetillas y los comunicados de prensa son las herramientas fundamentales para difundir las actividades del Defensor del Pueblo. En ellas se procura reflejar las funciones institucionales, ya sea a partir de reuniones, charlas, firmas de convenios, actuaciones u exhortaciones, en el marco de la defensa de los derechos humanos, económicos y sociales.

Muchos de estos temas han generado columnas de opinión, donde el Defensor del Pueblo expresa su postura ante casos que merecen ser conocidos por la opinión pública.

Los comunicados se comparten en la Síntesis de Prensa y se publican en el Blog de Prensa y Página Web, alcanzando también a las redes sociales.

SÍNTESIS DE NOTICIAS

La Síntesis de Noticias que se produce en el Área de Comunicación contiene un resumen de medios con la información más relevante del día respecto a todos los tópicos concernientes a las áreas temáticas del Defensor del Pueblo: Grupos Vulnerables, Identidad y Ciudadanía, Salud y Educación, Medio Ambiente, Servicios Públicos y Seguridad Social.

En 2016 se decidió unificar la Síntesis en un solo documento que contiene noticias de diarios del interior del país y de los diarios de tirada nacional editados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Diariamente se realiza una auditoría de los principales diarios del país, portales webs, radios y emisoras de TV y se organiza un resumen informativo que consultan desde el personal de la Defensoría, hasta Defensores de todo el país, especialistas y funcionarios de diversos rangos.

Esto sirve tanto para iniciar actuaciones de oficio como para hacer el seguimiento de denuncias y actuaciones que ya se han iniciado. Cualquier persona interesada puede entrar a nuestro blog de prensa y consultar las noticias del día o ediciones anteriores o realizar un seguimiento temático de las mismas. También existe la posibilidad de suscribirse a nuestro Newsletter a través de la página web del Defensor, y recibir por mail la Síntesis diariamente.

En 2016, rediseñamos las secciones de ambas síntesis para adaptarlas al nuevo organigrama del Defensor del Pueblo de la Nación, incorporando temas específicos de cada oficina y reorganizando las noticias para las nuevas Áreas.

Además, se puede visitar desde cualquier tableta o celular, ya que la plantilla se adapta automáticamente a cualquier dispositivo móvil que se esté utilizando.

DISEÑO DE PIEZAS GRÁFICAS

Para mantener la coherencia en la identidad visual, tanto en la página web y el blog como los perfiles de redes sociales (del Defensor y de ODS), se acompaña la labor de las Áreas con diseños exclusivos.

Se trabajó en la creación de piezas gráficas como banners, portadas personalizadas, tarjetas de sa-

lutación, infografías y folletos, para acompañar todas las publicaciones.

ACTUACIÓN DEL ÁREA DE RELACIONES INSTITUCIONALES E INTERIOR.

INTRODUCCIÓN

El accionar en el plano institucional del Defensor del Pueblo de la Nación en 2016 se centró en un proceso de integración, participación, compromiso e interacción con ONGs, otras Defensorías del Pueblo, representantes de derechos humanos en cualquier ámbito del que se tratara y organizaciones nacionales e internacionales promotoras de los mismos.

A ello se sumó el especial interés en la difusión, y concreción del “Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030” a fin de colaborar con Naciones Unidas y con las autoridades públicas de nuestro país para lograr el cumplimiento de las 169 metas y sustancialmente en los 17 objetivos laminares de esa Agenda, por parte del Estado Nacional.

La Defensoría también participó activamente en el desarrollo de seminarios, conferencias, disertaciones, audiencias y actividades de distinta naturaleza que sobre esta temática en particular y otras de su incumbencia en general, le fueron solicitadas tanto por ONGs como instituciones nacionales y de carácter internacional.

Las actividades desarrolladas, algunas desarrolladas en el marco de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) y el Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO), estuvieron orientadas a recrear, consolidar y renovar los vínculos en la dinámica de trabajo ya existente que permitan organizar, modernizar y apuntalar aún más las relaciones institucionales del Defensor del Pueblo con las Instituciones homólogas argentinas.

A todo ello, habría que sumar la dinámica diaria de la interrelación con todas las Defensorías del Pueblo, tanto argentinas como de Iberoamérica, que junto a nuestras receptorías del Interior dan marco a un prolífico intercambio diario sobre problemáticas comunes, dando intervención directa a casi todas las Áreas del Defensor en la búsqueda de soluciones.

Cabe señalar que esta tarea permite, hoy, a la Defensoría del Pueblo de la Nación, disponer de una verdadera red de difusión, de trabajo y de participación activa, tanto en nuestro país como en el exterior.

Convenios

Cooperación Técnica con la Auditoría General de Villa María La Defensoría del Pueblo de la Nación, a cargo del Subsecretario General, Dr. Juan José Böckel (en adelante “la Defensoría”) y la Auditora General de la Ciudad de Villa María, a cargo de la Prof. Alicia Peressutti, suscribieron un convenio de cooperación con el propósito de establecer canales de colaboración, realizar acciones conjuntas y brindar asistencia recíproca con el fin de garantizar la defensa y protección de los derechos humanos y demás derechos de las personas y, sobre todo, para asistir a los grupos vulnerables en su mismo lugar de residencia y bregar por su empoderamiento y el pleno acceso a la Justicia. El acto se llevó a cabo en el Salón Blanco de la Municipalidad de Villa María, Córdoba.

Cooperación Técnica con la Honorable Legislatura de la provincia de Mendoza

Con la presencia del gobernador Alfredo Cornejo, se realizó en la Legislatura provincial la Asamblea por la Equidad “Hacia una sociedad Humanizada e Integrada”, en el marco de la celebración por el Día Internacional de la Mujer. El objetivo fue promover el trabajo interdisciplinario en temas vinculados con la violencia de género, la equidad laboral y los ámbitos de representación, entre las áreas de género del Poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial. Durante la Asamblea, presidida por el gobernador Cornejo; la vicegobernadora Laura Montero; el presidente de la Cámara de Diputados, Néstor Parés; la doctora Stella Spezia, por el Poder Judicial; la directora de Género y Diversidad del gobierno de Mendoza, Silvina Anfuso, y la presidenta de la comisión de Mujer, Género y Diversidad del Senado, Claudia Najul, se firmó un convenio de colaboración entre la Defensoría del Pueblo de la Nación y la Legislatura de Mendoza. Para ello, estuvo presente también, la coordinadora de la Oficina de Trata de Personas y Migrantes del organismo nacional, Dra. Mariana Becerra. El documento dispone establecer canales de cooperación como así desarrollar actividades conjuntas de interés común, vinculados con la promoción de iniciativas para la participación y la educación ciudadana en

materia de derecho a la salud, en orden a garantizar, desarrollar y proteger, en especial, los derechos humanos a la vida y la salud, tutelados por la Constitución Nacional y demás normas concordantes.

Cooperación Técnica con la Asociación Civil “Madres del Dolor”

La Defensoría y la Asociación Civil “Madres del Dolor”, representada por su presidenta, Silvia Irigaray, firmaron un convenio de cooperación técnica para trabajar en común temática relacionada con la protección de los derechos humanos. El mismo se celebra en el marco del “Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030” del Defensor del Pueblo de la Nación, en función del Objetivo 17, meta 17.17, de fomento y promoción de alianzas eficaces en las esferas públicas, público-privada y de la sociedad civil. La idea de celebrar este acuerdo de cooperación nace a partir de una investigación que lleva adelante la Oficina de Derechos de las Personas con Discapacidad de la Defensoría del Pueblo, en torno al proyecto denominado “Bandera Roja”, que tiene como objetivo garantizar la protección de los niños y niñas con discapacidad auditiva durante su desplazamiento en la vía pública para el ingreso y egreso de las escuelas. Además del proyecto “Bandera Roja”, se prevé trabajar junto a Madres del Dolor con otras temáticas de discapacidad, así como seguridad vial y temas relacionados con derechos de género.

Cooperación Técnica con la Liga Argentina de Protección al Diabético (LAPDI)

Esta Defensoría y la Liga Argentina de Protección al Diabético (LAPDI), representada por su Secretaria, Lic. Sylvia Mónica Brunoldi, firmaron un convenio de cooperación técnica para trabajar en temas en común. El convenio se suscribió con el propósito de establecer canales de colaboración, realizar acciones y brindar asistencia recíproca, como así desarrollar aquellas actividades que resulten menester, en orden a la competencia y actividades propias de las partes, a fin de garantizar el respeto y la promoción de los derechos de las personas

que padecen diabetes, difundir sus derechos, concientizando a la población involucrada.

Cooperación Técnica con el Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales

La Defensoría y el Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales de la Nación, celebraron un convenio marco a fin de colaborar con la ONU en el cumplimiento de la Resolución “Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible” en función del Objetivo 17 de Desarrollo Sostenible. Dicho Objetivo indica “Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas públicas y de la sociedad civil de manera de aprovechar la experiencia y estrategias de dichas alianzas”.

Cooperación Técnica con la Fundación Descida

La Defensoría y la “Fundación Descida”, representada por su presidenta, Lic. Noemí Barrios y su apoderado, Ricardo Barrios, firmaron un convenio de cooperación técnica para trabajar en temas en común. El convenio se celebró en el marco del “Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030” del Defensor del Pueblo de la Nación, de las ODS en función del Objetivo 17, meta 17.17 de fomento y promoción de alianzas eficaces en las esferas públicas, público-privada y de la sociedad civil y del Objetivo 3 “Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades”; precisamente, para cumplir tal objetivo.

Cooperación Técnica con la Fundación Comisión Católica Argentina de Migraciones (FCCAM)

La Defensoría y el Pbro. Flavio Lauría, Secretario General de la Fundación Comisión Católica Argentina de Migraciones (FCCAM), firmaron un convenio de cooperación técnica para trabajar en temas relacionados con la defensa de los derechos humanos; en particular, referidos a las personas migra-

ntes. El convenio se celebró en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030 (ODS)

Cooperación Técnica con la Fundación para Estudio e Investigación de la Mujer (FEIM)

La Defensoría y la Dra. Mabel Bianco, Presidenta de la Fundación para Estudio e Investigación de la Mujer (FEIM), firmaron un convenio de cooperación técnica para trabajar en temas relacionados con la defensa de los derechos humanos. Dicho convenio se celebró en el marco del “Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030” del Defensor del Pueblo de la Nación.

Cooperación Técnica con el Ministerio Público de la Defensa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

La Defensoría suscribió un Convenio Marco de Cooperación con el Ministerio Público de la Defensa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, representado por el Defensor General, Dr. Horacio Corti, con el fin de trabajar en temas relacionados con la defensa de los derechos ciudadanos. El principal objetivo de este convenio es la prestación de cooperación en todos aquellos temas que las partes consideren de interés común en el marco de la causa “Mendoza, Beatriz Silvia y otros c/EN y otros s/daños y perjuicios (daños derivados de la contaminación ambiental Río Matanza – Riachuelo)”.

Cooperación Técnica con el Foro de Abogados de San Juan

La Defensoría suscribió un Convenio de Cooperación con el Foro de Abogados de San Juan, representado por su Presidente Dr. Hugo Alfredo Mergó, con el objetivo de promover la defensa y protección de los derechos humanos y demás derechos de las personas. Además de preverse la creación de una receptoría y la actuación de un agente de la Defensoría Nacional en esa provincia, el Dr. Mariano Domínguez Ginestar, el menciona-

do Programa de Cooperación incluye: la asistencia técnica recíproca para el tratamiento de temas inherentes a la protección de los derechos humanos, el intercambio de información, documentación técnica y bibliográfica de mutuo interés;

Cooperación Técnica con el Grupo de Trabajo Interdisciplinario Derechos Sociales y Políticas Públicas

La Defensoría suscribió un Convenio de Cooperación con la Dra. Laura Pautassi, Directora del Grupo de Trabajo Interdisciplinario Derechos Sociales y Políticas Públicas y del Proyecto PDTs, de políticas públicas en contexto de marginaciones sociales, para trabajar en el análisis de las capacidades estatales y la equidad de género en la región metropolitana. Dicho convenio se celebró en el marco del “Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030” El Grupo de Trabajo Interdisciplinario “Derechos Sociales y Políticas Públicas” desarrolla actividades de investigación académica y de enseñanza universitaria de grado y posgrado en torno a las interrelaciones entre los derechos económicos, sociales y culturales (DESC) y las estrategias estatales de provisión de bienestar promoviendo el debate público y la transferencia de conocimiento. FOTOS Grupo de Trabajo Interdisciplinario Derechos Sociales y Políticas Públicas

Cooperación Técnica con la Asociación de Travestis, Transexuales y Transgéneros de Argentina (ATTTA) y “La Fulana” Espacio de Lesbianas y Mujeres Bisexuales

La Defensoría suscribió sendos Convenios de Cooperación con la Federación Argentina de Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans (FALGBT), la Asociación de Travestis, Transexuales y Transgéneros de Argentina (A.T.T.T.A.) y con “La Fulana, Espacio de Lesbianas y Mujeres Bisexuales” para trabajar conjuntamente en la divulgación y protección de los derechos del colectivo LGBT. Dicho convenio se celebró en el marco del “Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030” del Defensor del Pueblo de la Nación. Participaron de la firma Marcela Ro-

mero, actual Presidenta de la Federación Argentina LGBT y Presidenta de ATTTA; la Dra. Flavia Masenzio, Coordinadora de la Defensoría LGBT de la Ciudad de Buenos Aires y Claudia Castrosín Verdú, Presidenta de “La Fulana, Espacio de Lesbianas y Mujeres Bisexuales”.

Adenda al Convenio con la Federación Argentina de Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans (FALGBT) La Defensoría del Pueblo de la Nación firmó una adenda al convenio ya firmado con ONGs que trabajan por los derechos de la diversidad sexual el marco del “Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030”.

Cooperación Técnica con el Comisionado Parlamentario para el Sistema Penitenciario de la República Oriental del Uruguay

La Defensoría suscribió un Convenio de Cooperación con el Comisionado Parlamentario para el Sistema Penitenciario (CPSP) de la República Oriental del Uruguay, Dr. Juan Miguel Petit, para colaborar conjuntamente en la protección de los derechos humanos. Dicho convenio se celebró en el marco del “Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030” La Defensoría del Pueblo de la Nación considera que el tema penitenciario constituye un ámbito propicio para una amplia promoción de los derechos humanos, teniendo las políticas que allí se implementen un impacto relevante sobre toda la sociedad. A tal efecto, resulta altamente beneficioso establecer lazos de cooperación mutua para trabajar en común los temas que son de interés de ambos países, nutriéndose de las experiencias referentes concretadas en la región. Asimismo, el encuentro sirvió para firmar un vínculo entre el Comisionado Parlamentario para el Sistema Penitenciario (CPSP) de Uruguay y el Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensor del Pueblo (ILO), cuyo presidente, Dr. Carlos R. Constenla, también participó del acto.

Convenio Específico con el Consejo Nacional de las Mujeres Convenio Marco con el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo

Cooperación Técnica con el Centro Universitario de Idiomas (CUI)

La Defensoría suscribió un Convenio de Cooperación con Roberto Villarruel, Director General del Centro Universitario de Idiomas para promover el acceso a derechos de Pueblos Comunidades Indígenas en sus lenguas originarias. Dicho convenio se celebró en el marco del “Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030”.

Cooperación Técnica con la Fundación Microjusticia

La Defensoría del Pueblo de la Nación, representada por el Subsecretario General a cargo, Dr. Juan José Böckel, suscribió un Convenio de Cooperación Técnica con la Fundación Microjusticia Argentina, para la defensa y protección de los derechos humanos y demás derechos de las personas y, sobre todo, para asistir a los grupos vulnerables en su mismo lugar de residencia y bregar por su empoderamiento y el pleno acceso a la Justicia. Dicho convenio se celebró en el marco del “Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030” Participaron de la firma por la Fundación Microjusticia Argentina los Dres. Mercedes Pando y Agustín Herrera Vega.

Cooperación Técnica con la Defensoría del Pueblo de la provincia de Jujuy

La Defensoría suscribió un Convenio de Cooperación Técnica con el Dr. Javier de Bedia, Defensor del Pueblo de la Provincia de Jujuy. Del encuentro también participaron los Adjuntos Sr. Pedro Espinosa y Sr. Pablo Zurueta. Dicho convenio fue el primero en celebrarse con una Defensoría Provincial en el marco del “Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030” en función del Objetivo 17. Meta 17.17 de fomento y promoción de alianzas eficaces en las esferas públicas, público-privada y de la sociedad civil.

Cooperación Técnica con la Defensoría del Pueblo de la Nación Plurinacional de Bolivia

La Defensoría del Pueblo de la Nación, a cargo del Subsecretario General, Dr. Juan José Böckel recibió la visita del Lic. David Tezanos Pinto, Defensor del Pueblo de Bolivia y de la Dra. Tamara Nuñez del Prado, Delegada Adjunta para la Vigencia y Ejercicio de los DDHH, quienes participaron de una serie de actividades cuyos ejes principales fueron las temáticas relacionadas con el colectivo LGTB, personas privadas de libertad y migrantes. A su vez, se celebró un Convenio de Cooperación Técnica en el marco del “Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030”. Del encuentro también participaron por la Defensoría Nacional, la Jefa del Área de Grupos Vulnerables, Dra. Daniela Pearce, la Jefa del Área de Salud, Dra. Mónica del Cerro, el Jefe de Relaciones Institucionales, Lic. Tomás Dadic y el Jefe de Relaciones Internacionales, Dr. Juan Carlos Mazzini. Cabe destacar que resulta altamente beneficioso establecer lazos de cooperación mutua entre ambas Defensorías nacionales, para trabajar en común, nutriéndose de las buenas prácticas y experiencias de las mismas en pos de potenciar la promoción, cultura, defensa y protección de todos los derechos inherentes.

Plenarios de la Asociación de Defensores del Pueblo de la Republica Argentina (ADPRA)

I Plenario. Ciudad de Villa Carlos Paz, Cordoba. 8 y 9 de abril Se trataron entre otros los siguientes temas: “La accesibilidad en la discapacidad.” “Los movimientos de las tarifas de servicios públicos a la luz de la Constitución Nacional.” Presentación de nuevos Defensores en carácter de miembros activos de la Asociación. - Calendario Anual de Actividades. Visualización desde página Institucional. Convenio ADPRA - INADI. Presentación del Director de Políticas contra la Discriminación del INADI, Dr. Alfredo Gómez. Invitación a firma individual de convenio. Superintendencia de Servicios de Salud. Marisa Tomasino.

II Plenario. Ciudad de Corrientes. 11 y 12 de agosto Se trataron entre otros los siguientes temas: Presentación del Dr. Raúl Lamberto, Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe. (Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe); Análisis sobre la protección de datos que la ANSES cede a la Secretaría de Comunicación Públi-

ca de la Nación; Resolución sobre Preservación de Datos Personales; Análisis del Decreto 820/2016, el cual modifica el Decreto N° 274/2012, que a su tiempo modificó la Ley N° 26.737, la cual tuvo finalidad establecer límites a la titularidad de tierras rurales por extranjeros en el territorio de la República Argentina. (Defensoría del Pueblo de Bariloche; Aumento de Tarifas en Servicios Públicos. (Defensoría del Pueblo de CABA). Presentación Judicial. Aumento Tarifario Energía Eléctrica y Gas Natural. Estado de Situación Actual. Estrategias.

III Plenario. Ciudad de San Miguel de Tucumán. 21, 22 y 23 de septiembre

Se trataron entre otros los siguientes temas: Solicitud a la Comisión Nacional de la Competencia, la ampliación de la investigación dispuesta por Resolución n° 17 de esa Comisión, a la totalidad de las Empresas operadoras del Sistema de Pagos Electrónicos; Elaboración de Propuesta de ADPRA en base a las participaciones de los Defensores del Pueblo en la Audiencia Pública del 16/09/2016. (Defensorías del Pueblo de Santa Fe); Informe sobre el seguimiento de la Reforma Política del Observatorio Electoral (Defensoría del Pueblo de CABA); Trabajo Infantil. Propuesta para Concientización y Taller, en el marco de la Red de Infancia de ADPRA.

IV Plenario y Jornada UNICEF. San Carlos de Bariloche. 2, 3 y 4 de noviembre

Se trataron entre otros los siguientes temas: Firma del Convenio con la Defensoría del Turista de CABA; Jornada con UNICEF Argentina abierta a todo público en. Jornada Taller "Juventudes y Derechos en conflicto: abordajes desde las Políticas Públicas", organizada por la Red Nacional de Defensorías por los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes; la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA); LEY 27.275 DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. Trascendencia de la nueva norma; Marco de posible cooperación de la UNESCO; Reparación Histórica a Jubilados: Convenio Marco entre ADPRA y ANSES. Actividades interinstitucionales de carácter internacional con la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)
El Defensor del Pueblo de la Nación Argentina ha es miembro de la Federación Iberoamericana de

Ombudsman (FIO), agrupación que, constituida en Cartagena de Indias (Colombia) en 1995, reúne a Defensores del Pueblo, Procuradores, Proveedores, Raonadores (Razonador), Comisionados y Presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos de los países iberoamericanos de los ámbitos nacional, estatal, regional, autonómico o provincial. El objetivo primordial de la Federación es ser un foro de discusión para la cooperación, el intercambio de experiencias y la promoción, difusión y fortalecimiento de la institución del Ombudsman en las regiones geográficas de su jurisdicción.

Taller de expertos para la elaboración de una Propuesta y Plan Estratégico Institucional para la FIO 2016 - 2020

Invitación y propuesta de trabajo de Taller de expertos para la elaboración de una Propuesta y Plan Estratégico Institucional para la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) 2016 - 2020. Planeación estratégica para el período 2016-2018 Reforma de los estatutos.

Actualización del Marco Estratégico de la FIO.

Objetivos Institucionales

Matriz de Plan Estratégico:

- Posicionar a la FIO como referente en la defensa de los Derechos Humanos en la región iberoamericana.

- Mejorar los procesos de comunicación interna y externa en la FIO.

- Asegurar la transversalización del principio de igualdad de género en la FIO.

- Apoyar y fortalecer el modelo de trabajo en redes temáticas

- Fortalecer la gestión de conocimiento y desarrollo de capacidades entre los miembros.

- Desarrollar una estructura operativa permanente

Reunión extraordinaria del Consejo Rector para la presentación y aprobación de la Propuesta Técnica Plan Estratégico Institucional FIO 2016-2020. Lisboa, Portugal. Presentación del trabajo realizado por la Defensoría, vinculado a la Agenda 2030 de Naciones Unidas. 10 y 11 de marzo

La DPN, dada su participación en el taller de expertos en Lima, donde se elaboró la recomendación técnica para la reformulación Institucional de la FIO fue invitada a exponerlo y participar del análisis y debate de los resultados del mismo, el que se

realizó en el marco de la reunión extraordinaria del Consejo Rector, para su aprobación y posterior consideración de la Asamblea Anual. Asimismo se procedió a presentar un resumen del Trabajo de las actuaciones de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina vinculado a los Objetivos del Desarrollo sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Propuesta Plan Estratégico Institucional para la FIO 2016 - 2020

Proyecto elaborado en base a la recomendación técnica, del grupo de trabajo FIO, reunido el 8 y 9 de febrero 2016, en Lima, Perú

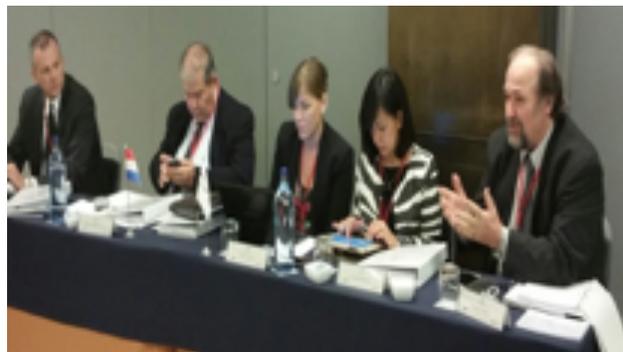
Introducción: La Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) reúne a 103 oficinas de ombudsman de nivel nacional, regional y local, pertenecientes a Europa, América del Norte, América Central, Región Andina y Región Sur.



La FIO, contando con la cooperación técnica del Proyecto de Fortalecimiento de la Federación Iberoamericana del Ombudsman" (PROFIO II) - proyecto de la Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ), convocó, en Lima en febrero del año 2016, a representantes institucionales de 10 oficinas de Ombudsman, pertenecientes a las 5 regiones territoriales de la FIO, valorándose para esta reunión la presencia de ex Presidentes de la Federación, Miembros del Consejo Rector (2015-2017), ex Secretarios Técnicos -FIO, representantes de las 4 redes temáticas, a una sesión de trabajo que formuló la propuesta de Plan Estratégico Institucional de la FIO, documento técnico que fue puesto en consideración de la más altas autoridades de la FIO, en la sesiones de Trabajo del Consejo Rector realizada en Lisboa- Portugal el 10 y 11 de Marzo del 2016. Este proceso institu-

cional ha permitido al actual Consejo Rector de la FIO, la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2016-2020, el cual visiona a la Federación Iberoamericana del Ombudsman - FIO, como un actor relevante en el escenario internacional de los Derechos Humanos, brindado así a la Federación un documento técnico - estratégico que permita orientar a la FIO en la consecución de sus propósitos y fines institucionales.

La FIO es consciente de que para profundizar el logro de su objetivo primordial existen algunos aspectos de su funcionamiento interno y externo que deberán ser atendidos sustancialmente en el siguiente período de planeación estratégica.



Actualización del Marco Estratégico de la FIO. Finalidad: Fomentar, ampliar y fortalecer la cultura de Derechos Humanos y ser un foro para la cooperación, el intercambio de experiencias y la promoción, difusión y fortalecimiento de la institución del Ombudsman en las regiones geográficas de su jurisdicción, independientemente del nombre específico que reciban.

Objetivos Estratégicos:

Objetivo Estratégico 1: Posicionar a la FIO como referente en la defensa de los Derechos Humanos en la región iberoamericana. Objetivo Estratégico 2: Mejorar los procesos de comunicación interna y externa en la FIO. Objetivo estratégico 3: Asegurar la transversalización del principio de igualdad de género en la FIO. Objetivo estratégico 4: Apoyar y fortalecer el modelo de trabajo en redes temáticas. Objetivo estratégico 5: Fortalecer la gestión de conocimiento y desarrollo de capacidades entre los miembros. Objetivo estratégico 6: Desarrollar una estructura operativa permanente.

Propuesta Argentina para que FIO adhiera a los ODS: presentación del Cuadernillo Resumen del Trabajo de las Actuaciones de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina

Se realizó la presentación del mismo a través del Presidente de la FIO y se invitó al Consejo Rector a comenzar un trabajo articulado con todos los miembros de la organización. Esto fue aceptado inmediatamente y tomado como propio, sugiriendo además, que en la Asamblea el Tema del XXI Congreso de la Federación a realizarse en Tenerife en el mes de noviembre, se tomará como tema a desarrollar por todas las instituciones miembros del Objetivo 1 de los O.D.S. " Fin de la Pobreza" .



XXI Congreso y Asamblea General de la FIO. Santa Cruz de Tenerife, España, 22, 23 y 24 de noviembre

Actividades:

22/11 Reunión de Redes temáticas y Reunión del Consejo Rector de la FIO. Reunión del Consejo Andino. 23/11 XXI Congreso Internacional de la FIO - Pobreza, Dignidad y Derechos Humanos 24/11 Asamblea General de la Federación Iberoamericana de Ombudsmán

Día 22 de noviembre: Reuniones de las Redes Temáticas de la FIO: Red sobre Migrantes y Trata de Personas.



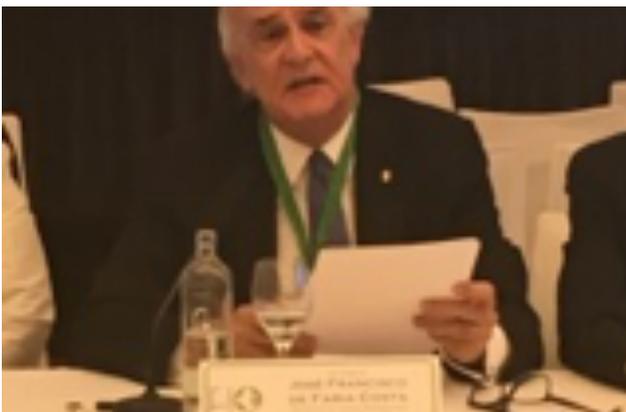
- Red de Niñez y Adolescencia de la FIO - Red de Defensorías de Mujeres - Red de Comunicadores de la FIO - ComFIO - Reunión de los Defensores del Consejo Andino - Reunión del Consejo Rector de la FIO.



- Extrema pobreza: hambre y subnutrición
- Derecho a la vivienda y a los servicios básicos adecuados
- Educación inclusiva y acceso a formación profesional de calidad.

Presentación del Informe FIO 2016 - Pobreza y Derechos Humanos.

Día 23 de noviembre
XXI Congreso Internacional
de la FIO - "Pobreza, Dignidad
y Derechos Humanos"



Día 24 de noviembre del 2016
XXI ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA
de la FEDERACIÓN IBEROAMERICANA
DEL OMBUDSMAN



1. Presentación del Informe de Trabajo de la Presidencia de la FIO: Profesor José Francisco de Faria Costa, Presidente de la FIO y Proveedor de Justicia de Portugal
2. Presentación de los informes de las Redes Temáticas de la FIO, a cargo de los Coordinadores Generales de cada Red: Red sobre Migrantes y Trata de Personas. Red de Defensorías de Mujeres. Red de Niñez y Adolescencia. Red de Comunicadores de la FIO - ComFIO
3. Presentación de las conclusiones del XIV informe de la FIO sobre Derechos Humanos: Pobreza y Derechos Humanos.
4. Presentación del Informe del Proyecto de Fortalecimiento Institucional de la FIO – Cooperación Alemana al Desarrollo. Dra. Julia Hunger, Directora de ProFIO-GIZ
5. Solicitud de adhesión al Estatuto de la FIO de la Procuración Penitenciaria de la Nación (Argentina)
6. Personalidad jurídica de la FIO y sostenibilidad de la FIO (financiación y presupuesto)



Actividades con el Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO) Seminario Internacional «Los Nuevos Desafíos para las Instituciones Defensoras de los Derechos Humanos». Buenos Aires. 19 y 20 de mayo

Día 19 de Mayo SEMINARIO INTERNACIONAL: «LOS NUEVOS DESAFÍOS PARA LAS INSTITUCIONES DEFENSORAS DE LOS DERECHOS HUMANOS»



- Panel I. El gran desafío del siglo XXI: Los derechos humanos en las metrópolis
- Panel II. Metrópolis, conflicto e interculturalidad
- Panel III. Metrópolis derechos humanos, cultura y experiencias
- Panel IV. Derechos Humanos y vulnerabilidad
- Panel IV. Defensa de los Derechos Universitarios.



Otras actividades

Visita del Relator Especial de las Naciones Unidas sobre Racismo, Discriminación Racial y Xenofobia



VIIª Asamblea General. Buenos Aires. 20 de mayo Actividades:

1. Incorporación de nuevos socios, señalamiento de estructura actual de Consejo Directivo.
2. Actividades realizadas durante el período (desde Asamblea de Río de Janeiro)
3. Publicaciones: Revista Éforos n° 2
4. Diccionario del Defensor del Pueblo
5. Organización interna. Revisión de las Direcciones establecidas en la Asamblea de Río de Janeiro
6. Actividades programadas
7. Convenios de cooperación
8. Página web del ILO
9. Atención de los casos especiales de países latinoamericanos
10. Apoyo a la región del Caribe
11. Vinculaciones con el IOI
12. Fecha y sede de la próxima reunión
13. Aprobación de la Declaración de Buenos Aires

El Relator Especial de formas contemporáneas de Racismo, Discriminación Racial, Xenofobia y otras formas conexas de intolerancia de las Naciones Unidas, Sr. Mutuma Ruteere, visitó la Defensoría del Pueblo de la Nación, en el marco de una misión protocolar que está llevando a cabo en la Argentina.

Del encuentro participaron el Subsecretario General a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación, Dr. Juan José Böckel, el Secretario General a cargo de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, Dr. Marcelo Honores y la Defensora del Pueblo de Escobar, Dra. Rocío Fernandez, junto a sus equipos de trabajo, quienes informaron a Ruteere sobre diversas situaciones de discriminación racial y xenofobia en la Argentina. También, desde la Defensoría nacional se brindó un detallado informe sobre el Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible -Agenda 2030- de la ONU, que está en plena ejecución.

Visita del Ministro Federal de Justicia y la Embajadora de Austria



El Ministro Federal de Justicia de Austria, Dr. Wolfgang Brandstetter y la embajadora de Austria en la Argentina, Dr. Karin Proidl visitaron la Defensoría del Pueblo de la Nación con el objetivo de estrechar vínculos y analizar problemáticas en común relacionadas con la defensa de los derechos humanos. El funcionario europeo sostuvo que "el intercambio de ideas fue muy fructífero. Finalmente se trató el tema de los femicidios, la violencia contra las mujeres y los casos de violencia obstétrica. Los visitantes comentaron que en Austria existen instancias de mediación obligatoria para temas relacionados con la violencia contra la mujer, y que el mismo se da fuera del ámbito judicial, y que la erradicación del flagelo merece el trabajo conjunto y el intercambio de experiencias, cuestión que los movilizara a mantener la reunión.

Visita de la Relatora especial sobre violencia de género de la ONU, Dubravka Simonovic. Informe sobre la Creación del Observatorio de Femicidios del Defensor del Pueblo de la Nación

Con la finalidad de reunir, producir, elaborar, sistematizar, analizar y comunicar datos e información sobre femicidios ocurridos en Argentina, el Subsecretario General del Defensor del Pueblo de la Nación, Dr. Juan José Böckel, resolvió crear un Observatorio de Femicidios.



En el marco de la creación del Observatorio, la Defensoría recibió la visita de la Relatora especial sobre violencia de género de la ONU, Dubravka Simonovic, quien estuvo en Argentina hasta el día de la fecha reuniendo información sobre el tema, para después elevar un informe ante el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas en junio de 2017. De la reunión participaron el Dr. Juan José Böckel, la Jefa del Área de Salud, Dra. Mónica del Cerro y la Jefa de Grupos Vulnerables, Dra. Daniela Pearce.



Participación de la Feria del Libro de La Matanza y del Programa de la Defensoría en las Escuelas, con la presentación del libro "Los chicos cuentan" Defensora del Pueblo de La Matanza



Participamos, como desde hace 5 años en la Feria del Libro de La Matanza tanto haciendo aportes con material de folletería como de libros donados por nuestra la Institución además de participar en La presentación del libro "Los Chicos Cuentan". Este libro es el resultado del Concurso Literario organizado por la Defensora del Pueblo del Distrito, del cual participaron alumnos de 6º grado de escuelas de distintas localidades matanceras.



ACTUACIÓN DE LA OFICINA DE INTERIOR

Introducción:

El Área Relaciones Institucionales e Interior tiene entre sus tareas coordinar el quehacer de las Oficinas Regionales y Receptorías del Interior con el de las diferentes Áreas de la Institución.

El establecimiento de Oficinas Regionales y Receptorías del Interior ha ido en aumento en los últimos años, habiéndose logrado, a través de esta dinámica, el objetivo deseado, que es la proximidad con los ciudadanos y sus problemáticas, obtenida mediante la creación progresiva de receptorías locales del Defensor del Pueblo de la Nación.

Esto ha significado lograr más eficacia y control sobre la gestión de los Organismos que se encuentran bajo el ámbito de sus competencias e incumbencias.

La persistencia en esta política hace que contemos al presente con veinticuatro Oficinas Regionales y Receptorías, siendo de destacar la apertura, durante el presente período, de las Receptorías de la ciudad de San Juan y de la ciudad de Villa María, Córdoba.

De este modo, se potencia la eficacia del Defensor del Pueblo en la protección del ciudadano frente a la actuación irregular o insuficiente de la Administración.

Temas que dieron origen a mayor número de reclamos

Los temas destacados que han dado lugar a la presentación de quejas en las distintas Oficinas del interior del país son:

- Incremento de la tarifa de gas
- Tarifa social
- Presuntas infracciones de tránsito en rutas nacionales.
- Servicio Básico Telefónico. Irregularidades en la prestación del servicio.
- Inconvenientes en las prestaciones del PROFE.
- Inconvenientes en las prestaciones de PAMI.
- Demora en el trámite por parte de la ANSES.
- Demora en el trámite por parte de CNPA.

Es de destacar, por ejemplo, el caso de la Oficina Regional Córdoba, que respecto a las quejas recibidas de competencia del Área Usuarios, Obras y Servicios Públicos, Economía, Finanzas y Tributos que importan un 56% del total de la actividad del DPN, han predominado las que refieren a infracciones de tránsito con un 57%, seguidas por los reclamos vinculados al servicio básico telefónico con el 21%. Asimismo, en esta Oficina Regional los reclamos vinculados con el Área Seguridad Social y Trabajo importan un 26% en el total de su tarea, representando las quejas vinculadas al ANSES el 70% del porcentaje indicado.

En la Receptoría Santa Fe, en cambio, el mayor número de presentaciones recibidas estuvieron vinculadas con los diferentes aumentos de las tarifas de los servicios públicos, como así también el mayor número de consultas fueron en relación a

la denominada “tarifa social”, requisitos y formalidades para su acceso. Este mismo sentido, ha sido el mayor número de quejas recibidas por la Receptoría Marcos Juárez.

Cantidad de casos resueltos

Las Oficinas Regionales y Receptorías centran su esfuerzo en la solución del mayor número de reclamos a través del “contacto directo”, pues esta modalidad, aumenta la esfera de protección del ciudadano, propendiendo así a una más integral defensa de las libertades y derechos fundamentales.

En tal sentido, y tan sólo a modo de ejemplo, es de señalar que la Receptoría Entre Ríos ha dado solución a través de este procedimiento al 99% de los reclamos recibidos, y la Oficina Regional Córdoba al 90% de ellos. Siendo, la novel Receptoría Villa María, la que en su corto período de funcionamiento ha dado solución, a través de este sistema de gestión al 100% de las presentaciones recibidas.

En este orden de ideas, a modo ilustrativo, es de interés citar el caso, tramitado ante la Oficina Regional Córdoba, de una señora mayor, con certificado de discapacidad (Diagnóstico: retraso mental moderado) titular de una pensión con haber mínimo, y que vivía con su hermana melliza (también con un cuadro de “retraso mental”). Debido a su estado de discapacidad y a su precaria situación económica, necesitaba una asistencia integral.

En tal sentido, se la incluyó como beneficiaria del Plan Hogar de Garrafas; se le gestionó ante el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Córdoba una ayuda económica que le facilita el pago del alquiler de su vivienda, ya que es pensionada con haber mínimo; se la asistió para que obtuviera su pase de transporte para desplazarse por la ciudad; fue incluida en el Plan “Vale lo Nuestro” beneficio que otorga la Municipalidad de Córdoba a través de la acreditación mediante las tarjetas de descuentos en la compra de alimentos; se la asistió a fin de que se la incluyera en el Programa de Reparación Histórica ante la ANSES y se la asesoró para acceder al beneficio de la “tarifa social”. Se ha brindado, así, un apoyo invaluable que posibilitó el acceso a los derechos que le corresponden.

Difusión institucional

En el ámbito de las tareas de difusión del accionar institucional del Defensor del Pueblo, las Oficinas y receptorías del Interior han desarrollado una profusa actividad, habiéndose realizado charlas, conferencias, seminarios y jornadas, destinadas a concientizar a la ciudadanía respecto a sus derechos, y fundamentalmente a la posibilidad de exigir el reconocimiento de los mismos. En tal sentido, es dable señalar que:

La Oficina Regional Río Negro ha participado en la jornada sobre del “Día Internacional de la Mujer”, que tuvo lugar en la plaza principal de la ciudad de Viedma, ocasión en que se hizo promoción de los derechos que a las mujeres les asisten; asimismo, intervino en el “Taller de Cuentos con Perspectivas de Género”, que importó un recordatorio, tanto a las familias como a la comunidad, de la responsabilidad de ofrecer a nuestros niños una educación inclusiva y del respeto a la diversidad; habiendo disertado, también, en la Jornada sobre “Violencia Simbólica, Violencia Obstétrica y Violencia de Género”, que enmarcada en la Ley N° 26.485, tuvo lugar el 28 de julio de 2016.

Dentro de este ámbito de actividad, la Receptoría Rosario ha continuado con sendas charlas dentro del marco del Programa “La Defensoría en la Educación”; participó, asimismo, en las Jornadas de “Promoción y Defensa de los Derechos Previsionales de los Adultos Mayores”, y en el ciclo de “Encuentros de la Escuela de Formación en Género de Rosario “Instituto Diana Sacayán”.

La Oficina Marcos Juárez organizó un Taller sobre “Abordaje de Conflictos Sociales, Urbanos y Territoriales”, y con motivo del incremento de las tarifas de los servicios públicos de gas y electricidad realizó sendas charlas para instruir a la ciudadanía respecto de sus derechos y de las condiciones para acceder a la Tarifa Social.

Así también, la Oficina Receptoría Misiones en el marco del Convenio de Colaboración suscripto con UNICEF de Argentina, realizó entre los días 25 y 26 de octubre de 2016 Jornadas de capacitación para la prevención del delito de trata de personas.

ACTUACIÓN DEL ÁREA RELACIONES INTERNACIONALES.



INTRODUCCIÓN

Como en años anteriores el trabajo del área se centró desde principios de 2016 en la organización de las actividades con el sistema americano de protección de los derechos humanos y con los sistemas universales de protección; iniciando las mismas con la Reunión Anual del Comité Internacional de Coordinación de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos (CIC) que, a instancias de la Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, se desarrolla en la ciudad de Ginebra.

Como trabajo previo a la reunión citada los miembros del Comité presentamos al Consejo de Derechos Humanos una comunicación redactada en forma conjunta y cuyo detalle se adjunta.

Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas (31ª reunión), 29 febrero al 24 de marzo de 2016 | Debate anual de alto nivel sobre la incorporación de los Derechos Humanos (Resolución 16/21 HRC) | Tema: La Agenda 2030 para el desarrollo sostenible y los derechos humanos, con énfasis en el derecho al desarrollo.

Declaración del CIC

“El Comité Internacional de Coordinación de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos (CIC) da la bienvenida a la discusión de hoy sobre la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible y los derechos humanos.

Instituciones nacionales de derechos humanos (INDH) de todas las regiones se reunieron en octubre de 2015, en Mérida, México, para la 12ª Conferencia Internacional del CIC, que fue co-organizado por la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, el CIC y el Alto Comisionado para los Derechos Humanos (ACNUDH), para discutir el papel de las INDH en la realización de los derechos humanos a través de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible.

La resultante Declaración de Mérida celebra la aprobación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y pide a todos los Estados y las partes interesadas a adoptar un enfoque basado en los derechos humanos para todas las etapas de la implementación de los ODS.

La Declaración reafirma que los instrumentos y mecanismos de derechos humanos proporcionan un marco importante para la implementación de los ODS, y que la aplicación adecuada de los ODS contribuirá a la realización de los derechos humanos.

Las INDH de acuerdo con sus mandatos y funciones con arreglo a los Principios de París son actores importantes que pueden promover la realización de los derechos humanos a través de los ODS. La Declaración contiene funciones prácticas que las INDH pueden asumir:

Proporcionar asesoramiento a los estados, los titulares de derechos y otros actores, en un enfoque basado en los derechos humanos para la ejecución ODS y medición;

Promover procesos transparentes e inclusivos de participación y consulta; Controlar el progreso y revelar la desigualdad y la discriminación en la aplicación de la Agenda, incluyendo la presentación de informes a los parlamentos, al público en general, a los mecanismos de derechos humanos nacionales, regionales e internacionales; y Facilitar el acceso a la justicia, la reparación y el remedio.

El CIC, junto con las redes regionales, el ACNUDH y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) continuará apoyando las INDH en la creación de capacidades y la gestión del conoci-

miento en relación con la Agenda, y promoverá la participación de las INDH, en conformidad con los Principios de París, y sus órganos de coordinación internacionales y regionales, en los mecanismos y procesos pertinentes de las Naciones Unidas”.

29ª Conferencia Anual del CIC celebrada conjuntamente con la reunión general anual del Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos (CIC) | “Desafíos Actuales a la Protección de los Derechos Humanos”

Presentación

El Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales para la Promoción de los Derechos Humanos (CIC), en cooperación con la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos (OACNUDH), albergó una Conferencia de un día durante su 29ª Reunión General anual con especial atención sobre los desafíos a los derechos humanos en el contexto de los conflictos actuales que se dan en todo el planeta, el impacto del extremismo violento y el terrorismo y el desplazamiento masivo de personas.

Contexto

Cabe aclarar que la Declaración de Seúl y la Declaración de Santa Cruz adoptadas por las INDH tras la 7ª y 8ª Conferencia Internacional del CIC establecieron, respectivamente, pasos prácticos a tomar por las INDH en cuestión de defensa de los derechos humanos durante conflictos y en la lucha contra el terrorismo; y los derechos humanos de los migrantes. Estas declaraciones, adoptadas ya en 2004 y 2006 respectivamente, continúan siendo sumamente pertinentes en vista el contexto actual.

Más recientemente, la Declaración de Kiev sobre el papel de las INDH en situaciones de conflicto y posconflicto, que se adoptó en octubre de 2015, esboza el papel potencial y real de las INDH en la promoción y protección de los derechos humanos en situaciones de conflicto y posconflicto, incluidos los relativos a monitorizar, servir como mecanismo de prevención o de alerta temprana, informar sobre violaciones y cooperar con las diversas redes globales y regionales de INDH.

Objetivos

El objetivo general de la Conferencia fue identificar áreas de cooperación entre INDH y otros actores, así como explorar vías de colaboración conjunta entre el CIC y las redes regionales de INDH por una parte, y demás socios por otra, incluidos la OACNUDH y el PNUD, para apoyar a las INDH en la consolidación de sus capacidades con el fin de afrontar efectivamente estos desafíos globales actuales a los derechos humanos.

Subtemas

La Conferencia tuvo además tres subtemas que se derivan de los Objetivos arriba mencionados. Estos son:

El papel de las INDH en situaciones de conflicto y posconflicto

Refugiados, solicitantes de asilo, migrantes, personas desplazadas y el papel de las INDH

Adopción de un enfoque basado en los derechos humanos para hacer frente a la intolerancia, el racismo y la xenofobia

La Conferencia incluyó una Feria de Conocimientos. Se trató de un evento cara a cara en el cual los participantes montaron muestras para compartir sus iniciativas. El objetivo fue:

Presentar oportunidades para que las INDH y otros compartan sus experiencias, logros y lecciones.

Facilitar las interconexiones cara a cara y promover el intercambio entre pares con programas comunes.

Ayudar a las personas a que se beneficien de las experiencias de otros.

Estimular el interés en colaboraciones futuras entre pares y el desarrollo de nuevos programas.

Resultados

Declaración final adoptada por la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos en su conferencia anual de 2016 “Retos actuales para la Protección de los Derechos Humanos”

El 23 de marzo de 2016 las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH) de todas las regiones del mundo se reunieron en Ginebra para la Conferencia Anual titulada “Retos actuales para

la protección de los derechos humanos”. La Conferencia fue organizada por la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI) - antes conocida como el Comité Internacional de Coordinación de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos (ICC) en cooperación con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para Derechos humanos (ACNUDH).

Las INDH de todas las regiones, junto con expertos internacionales, los Estados miembros y representantes de la sociedad civil discutieron los problemas de los derechos humanos como resultado de los conflictos, el desplazamiento masivo y la intolerancia, el racismo y la xenofobia y cómo las INDH podrían hacer frente a estos retos mediante la aplicación de sus mandatos en virtud de los Principios de París.

Las INDH participantes en la Conferencia adoptaron la siguiente Declaración:

Nosotros, la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI) como la asociación internacional de INDH independientes, guiados por los Principios de París de las Naciones Unidas y representando a más de 100 INDH de las cuatro regiones del mundo - África, América, Asia y el Pacífico y Europa -, aprovechamos esta oportunidad para expresar colectivamente nuestra profunda preocupación con respecto a los efectos devastadores que las situaciones de conflicto armado generalizado, el desplazamiento masivo de personas, así como el aumento del racismo y la intolerancia a menudo conduce al extremismo violento sobre la protección de los derechos humanos en todas partes del mundo.

Al mismo tiempo, nos sentimos alentados por una cada vez mayor e interconectada sociedad civil global que está comprometida con la visión de las Naciones Unidas hacia un planeta de paz y libertad, donde la promesa de la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948 (DUDH) es cumplida y donde todos los miembros de la familia humana gozan de sus derechos inherentes, inalienables e indivisibles.

Plenamente consciente de la complejidad de los retos actuales y también de la naturaleza compleja de las respuestas a estos desafíos, establecemos con seguridad que los derechos humanos y sus principios subyacentes, tales como la parti-

cipación, la responsabilidad, la no discriminación, la transparencia y el Estado de Derecho, ofrecen orientación a la búsqueda de soluciones y el equilibrio adecuado en situaciones de crisis. En este contexto, instamos en particular a todos los agentes estatales y no estatales en todo el mundo a poner en práctica los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), adoptados en 2015 con el espíritu y sobre la base de los derechos humanos. Mediante la adopción del año pasado de la Declaración de Mérida sobre el papel de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos en la aplicación de la Agenda de 2030 para el Desarrollo Sostenible, GANHRI y sus miembros han documentado su compromiso con los ODS y harán su parte en el proceso de implementación de los ODS, de acuerdo con su mandatos como actores independientes para la promoción y protección de las normas internacionales de derechos humanos. Esto incluirá el asesoramiento sobre políticas, la formación en derechos humanos y la sensibilización, el análisis y las evaluaciones de impacto, así como la gestión de las quejas individuales. GANHRI y sus miembros invitan a todos los actores estatales y no estatales a abordar activamente “su” INDH o red de INDH y entablar un diálogo y a beneficiarse de la experiencia de los derechos humanos de las INDH.

Hemos examinado y discutido las experiencias de esas instituciones, los instrumentos y la cooperación para la preservación de los derechos humanos a la hora de afrontar (1) situaciones de violaciones masivas de los derechos humanos en el contexto de los conflictos armados, (2) un desplazamiento continuo masivo en todo el mundo de personas que resulte en altos niveles de vulnerabilidad para las personas y familias desarraigadas, y (3) el creciente nacionalismo, intolerancia, racismo y xenofobia, que amenazan con socavar la visión y logros una vez desencadenados por la Declaración universal de Derechos Humanos. Como resultado de este examen y la discusión, hemos identificado las siguientes funciones, tareas y acciones de las NHRI, cuando realicen las tres áreas de interés:

(1) Con respecto a las grandes violaciones masivas de los derechos humanos causados o relacionadas con los conflictos armados, Reafirmamos nuestro compromiso expresado en

la Declaración de Seúl sobre el papel de las INDH respecto al mantenimiento de los derechos humanos durante el conflicto y la lucha contra el terrorismo de 2004 y la Declaración de Kiev sobre el papel de las INDH en situaciones de conflicto y post-conflicto de 2015.

Nosotros, por lo tanto, abrazamos la Iniciativa “Los derechos primero” del Secretario General de la ONU y nos esforzaremos - individual y colectivamente - por sistematizar y hacer más eficaz nuestra función como mecanismos de alerta temprana, entre otras cosas, profesionalizando aún más nuestro conocimiento interno y externo e intercambiando información, mediante la intensificación de nuestra función de control interno y facilitando una cultura de diálogo sobre derechos humanos en los planos nacional, regional y local. Subrayamos además la importancia de asegurar que las instituciones nacionales, mientras se opera en situaciones de conflicto, puedan seguir trabajando de forma independiente, libres de represalias y otros actos de intimidación y libres de violencia e interferencias indebidas.

(2) Con respecto al desplazamiento masivo de personas.

Renovamos nuestros compromisos expresados en la Declaración de Santa Cruz sobre el papel de las instituciones nacionales y la migración de 2006. Damos la bienvenida a los compromisos expresados en la Declaración de Belgrado sobre la protección y promoción de los derechos de los refugiados y los migrantes de 2015, según se especifica en el Plan de Acción Regional de Tesalónica en la Crisis y Derechos Humanos de los Refugiados/Migrantes en febrero de 2016,

También tomamos nota de la Declaración de Malta sobre la migración adoptada el 10 de marzo 2016 a los 28 miembros de la Asociación de Ombudsmen del Mediterráneo,

Afirmamos nuestra intención de hacer uso de todas las funciones y el instrumento que nuestros respectivos mandatos nos proporcionan, con el fin de

(a) mantener y hacer realidad los derechos humanos garantizados por los instrumentos de derechos humanos internacionales y regionales, así como la Convención de Ginebra (con especial énfasis en el principio de no devolución), para todos los migrantes, refugiados, solicitantes de asilo y

personas desplazadas en todo momento, a su llegada, durante los procedimientos de asilo, devoluciones, y su estancia, tanto en el país de llegada como los estados receptores, y

(b) captar la atención de los responsables legales y políticos hacia las medidas de protección para los más vulnerables entre los migrantes, refugiados y solicitantes de asilo.

Alentamos a los gobiernos, parlamentos y cada servidor público a ver y tratar a todos los migrantes, refugiados y solicitantes de asilo como un individuo que tiene derecho a que su caso sea analizado y estudiado de forma individual. A la luz del principio de la no discriminación, el derecho internacional de los derechos humanos no permite la categorización arbitraria, la generalización o la expulsión colectiva y, por lo tanto, prohíbe la selectividad, así como el uso de estrictas limitaciones numéricas en relación con el acceso al procedimiento de asilo.

(3) Con respecto a la intensificación de la intolerancia, el nacionalismo, el racismo y la xenofobia en muchos países, a menudo se combina cada vez más con un estilo de odio-abastecimiento de combustible del debate público, nos tomamos muy en serio el Plan de Acción del Secretario General de la ONU para prevenir el extremismo violento y contribuiremos a través de nuestras acciones internas. Aquí, también, vamos a traer todos los elementos de nuestros mandatos, con especial atención a la sensibilización y la creación de capacidad para el personal de los medios de comunicación, con el fin de (re) establecer formas de debate que se basen en el respeto mutuo y la dignidad humana. Consideramos que es nuestra responsabilidad fortalecer la narrativa de los derechos humanos en el debate público.

Estas tres áreas de interés son interdependientes y están interrelacionadas. Un enfoque coherente y sistemático de los derechos humanos en cada área promete tener un impacto positivo en los demás. A la luz de esto, vemos nuestra tarea en la incorporación de los derechos humanos en todos los ámbitos de la política, lo que facilita las alianzas y asociaciones entre los actores estatales y no estatales, y la celebración de los gobiernos y parlamentos para tener en cuenta. El cumplimiento de esta tarea incluirá traer problemas de la esfera doméstica a la ONU y las organizaciones

regionales y, a su vez, traerá las opiniones, recomendaciones y decisiones en la esfera internacional. En este contexto, renovamos nuestro compromiso de promover la ratificación y aplicación de todos los tratados internacionales de derechos humanos por parte del Estado. Como las NHRI de conformidad con los Principios de París, nos encontramos en una posición única para asesorar, cooperar con todos los actores y titulares de derechos, investigar, controlar e informar, y cooperar a nivel regional, regionales cruzados y globales a través de nuestras redes de coordinación. Vamos a cumplir con nuestras responsabilidades con la mejor de nuestras capacidades, y a alentar a los gobiernos, los parlamentos, los jueces, los agentes de la sociedad civil, el sector empresarial y las demás partes interesadas a hacer lo mismo - con el espíritu de la Declaración Universal de Derechos Humanos.

PROCESO DE REACREDITACIÓN

Subcomité de reacreditación

En cumplimiento de los Principios de París, y de conformidad con el Artículo 10 del Estatuto de GANHRI, nuestra Institución hizo la presentación en Ginebra a fin de obtener su tercera reacreditación y el Status A mantenido desde la creación de nuestra Institución.

A tal fin se presentaron los siguientes documentos de respaldo:

- Copia de la legislación por lo cual la Institución fue establecida y creada. Constitución Nacional y legislación específica.
- Un esquema de la estructura organizacional, incluyendo detalles del personal y presupuesto anual.
- Últimos dos informes anuales presentados ante el Honorable Congreso de la Nación Argentina
- Una descripción detallada en la que se demuestra como nuestra Institución cumple con los Principios de París.
- Publicaciones de nuestra Institución en distintos temas de Derechos Humanos del último quinquenio.

Encuentro con INDH regionales

El encuentro regional fue organizado por la Oficina para América del Sur del ACNUDH, y reunió a representantes de diversas instituciones de derechos humanos de la región.

Durante el evento, el equipo del ACNUDH presentó los avances, desafíos y oportunidades de la implementación de las recomendaciones de los mecanismos de derechos humanos en relación con diversas agendas globales de las Naciones Unidas, tales como la COP 21, Agenda 2030, Hábitat III, Sendai y Addis Abeba. Con este fin, se expuso un cuadro/matriz de seguimiento a las acciones que cada país de la región está llevando a cabo para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), vinculados con un enfoque de derechos humanos.

En este contexto, las y los participantes analizaron el rol de las INDH en la implementación de los ODS y de los mecanismos nacionales de seguimiento de recomendaciones; los sistemas de alerta temprana y la respuesta institucional frente a conflictos sociales y amenazas a los derechos humanos; así como los desafíos y oportunidades que tienen las INDH y las Defensorías del Pueblo frente a la situación de las y los defensores de derechos humanos en la región.

Participaron de este encuentro la presidenta del Consejo Nacional de Derechos Humanos de Brasil, Ivana Farina; el director del Instituto Nacional de Derechos Humanos de Chile, Branislav Marelic; el Defensor del Pueblo de Panamá, Alfredo Castillero; y la presidenta de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay, Ariela Peralta (en compañía del Consejo Directivo de la INDDHH de Uruguay).

Asimismo, estuvieron presentes el Procurador Federal adjunto de los Derechos del Ciudadano de Brasil, João Akira Omoto; el Defensor del Pueblo adjunto de Ecuador, Patricio Benalcázar; y representantes de las Defensorías del Pueblo de Argentina, Colombia y Perú.

Observación de protesta social

La agenda del encuentro incluyó también un evento público en que se presentó la versión avanzada no editada de las Directrices para la observación de manifestaciones y protestas sociales, publicación producida de manera conjunta por la Oficina

para América del Sur del ACNUDH y las instituciones de derechos humanos participantes en la reunión. Dichas directrices ofrecen una guía para la observación de manifestaciones por parte de las INDH.

Visitas internacionales

Relator Especial de las Naciones Unidas sobre Racismo, Discriminación Racial y Xenofobia

El Relator Especial de formas contemporáneas de Racismo, Discriminación Racial, Xenofobia y otras formas conexas de intolerancia de las Naciones Unidas, Sr. Mutuma Ruteere, visitó la Defensoría del Pueblo de la Nación en mayo pasado, en el marco de una misión protocolar que está llevando a cabo en la Argentina.

Del encuentro participaron el Subsecretario General a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación, Dr. Juan José Böckel, el Secretario General a cargo de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, Dr. Marcelo Honores y la Defensora del Pueblo de Escobar, Dra. Rocío Fernández, junto a sus equipos de trabajo, quienes informaron a Ruteere sobre diversas situaciones de discriminación racial y xenofobia en la Argentina.

También, desde la Defensoría nacional se brindó un detallado informe sobre el Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible -Agenda 2030- de la ONU, que está en plena ejecución.

Ministro Federal de Justicia y la Embajadora de Austria

El Ministro Federal de Justicia de Austria, Dr. Wolfgang Brandstetter y la embajadora de Austria en la Argentina, Dr. Karin Proidl visitaron la Defensoría del Pueblo de la Nación el 28 de octubre, con el objetivo de estrechar vínculos y analizar problemáticas en común relacionadas con la defensa de los derechos humanos.

El funcionario europeo sostuvo que “el intercambio de ideas fue muy fructífero. Nosotros queríamos interiorizarnos sobre la competencia del Defensor del Pueblo en temas tales como la situación de las cárceles en Argentina y el trabajo llevado a cabo en la temática relacionada con Mujer, Familia y Niñez”.

Dentro del encuentro se habló sobre el trabajo que está realizando la Defensoría nacional como

colaborador activo para lograr el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible fijados por la ONU y adoptados por nuestro país.

Dentro del tema de las Personas Privadas de la Libertad, se informó que se iniciaron siete investigaciones para tratar problemas relacionados con la superpoblación carcelaria en Cárceres Federales, la falta de programas de educación para la reinserción de los detenidos y la protección de los derechos de hijos menores con madres detenidas, entre otros.

También se trató la problemática del Acceso a la Justicia y los derechos de personas internadas en Institutos de Salud Mental. Finalmente se trató el tema de los femicidios, la violencia contra las mujeres y los casos de violencia obstétrica.

Los visitantes comentaron que en Austria existen instancias de mediación obligatoria para temas relacionados con la violencia contra la mujer, y que el mismo se da fuera del ámbito judicial, y que la erradicación del flagelo merece el trabajo conjunto y el intercambio de experiencias, cuestión que los movilizara a mantener la reunión.

Relatora Especial sobre Violencia de Género de Naciones Unidas

Con la finalidad de reunir, producir, elaborar, sistematizar, analizar y comunicar datos e información sobre femicidios ocurridos en Argentina, el Sub Secretario General del Defensor del Pueblo de la Nación, Dr. Juan José Böckel, resolvió crear un Observatorio de Femicidios.

En el marco de la creación del Observatorio, la Defensoría recibió la visita de la Relatora especial sobre violencia de género de la ONU, Dubravka Simonovic, quien estuvo en Argentina hasta el día de la fecha reuniendo información sobre el tema, para después elevar un informe ante el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas en junio de 2017.

En el encuentro Simonovic destacó a “las oficinas del Defensor del Pueblo como instituciones sumamente importantes en cada país” por tal motivo, “es muy valioso contar con los datos que cuenten los ombudsmen”

El relevamiento de femicidios se efectuará por periodos anuales, comenzando el 16 de noviembre de cada año y finalizando el 15 de noviembre del año siguiente.

Los informes que resulten del Observatorio se pu-

blicarán el 25 de noviembre de cada año, fecha en que se celebra el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.

Durante la semana anterior, Simonovic mantuvo una reunión con 35 organizaciones sociales y académicas en el rectorado de la UNT, tarea que destacó al sostener que “es un placer poder conocer a las activistas de las organizaciones que están realizando un trabajo tan importante en pos de los derechos de las mujeres”.

La relatora sostuvo también que la campaña #NiUnaMenos “es importante para la sociedad, pero no es suficiente para tratar la problemática”. También declaró que “Hay un movimiento muy fuerte en Argentina, pero necesitamos concentrarnos en los datos claros”.

En función de estas declaraciones, la creación del Observatorio de Femicidios del Defensor del Pueblo de la Nación cumple un papel clave para el tratamiento de la temática en la República Argentina.

Defensor del Pueblo de Bolivia

La Defensoría del Pueblo de la Nación, a cargo del Subsecretario General, Dr. Juan José Böckel recibió el 20 de diciembre pasado la visita del Lic. David Tezanos Pinto, Defensor del Pueblo de Bolivia y de la Dra. Tamara Nuñez del Prado, Delegada Adjunta para la Vigencia y Ejercicio de los DDHH, quienes participaron de una serie de actividades cuyos ejes principales fueron las temáticas relacionadas con el colectivo LGTB, personas privadas de libertad y migrantes.

A su vez, se celebró un Convenio de Cooperación Técnica en el marco del “Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030” del Defensor del Pueblo de la Nación, en función del Objetivo 17, meta 17.17 de fomento y promoción de alianzas eficaces en las esferas públicas, público-privada y de la sociedad civil.

Del encuentro también participaron por la Defensoría Nacional, la Jefa del Área de Grupos Vulnerables, Dra. Daniela Pearce, la Jefa del Área de Salud, Dra. Mónica del Cerro, el Jefe de Relaciones Institucionales, Lic. Tomás Dadic y el Jefe de Relaciones Internacionales, Dr. Juan Carlos Mazzini.

Cabe destacar que resulta altamente beneficioso establecer lazos de cooperación mutua entre

ambas Defensorías nacionales, para trabajar en común, nutriéndose de las buenas prácticas y experiencias de las mismas en pos de potenciar la promoción, cultura, defensa y protección de todos los derechos inherentes.

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

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



NACIONES UNIDAS

INTRODUCCIÓN

En el Informe Anual 2015 se dio cuenta del inicio del “Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030”. En 2016, se llevaron adelante 56 investigaciones que tienen por objeto monitorear, año a año, a los tres poderes del Estado para conocer de qué mejor modo darán cumplimiento en los próximos quince años (ahora catorce) a las 169 metas, y a las que se comprometieron al suscribir como Estado miembro de las Naciones Unidas la Resolución A/RES/70/1, para hacer realidad los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La novedad del Programa radica en sus intenciones, teniendo en cuenta que su génesis tuvo por objeto no sólo el monitoreo de las políticas públicas, sino la voluntad de brindar participativa colaboración con el Estado: poner en su conocimiento de qué mejor manera, a nuestro criterio, como única Institución Nacional de Derechos Humanos (INDH) de nuestro país, podrán superarse obstáculos para cumplir con cada una de las metas. Por ejemplo: requerir mayor asignación presupuestaria en algunos ítems; crear o acompañar propuestas legislativas; informar acerca de políticas a imitar que han dado resultado satisfactorio en otros países de la región; aportar datos y estadísticas por franja poblacional afectada, divida por sexo, edad, nivel cultural y social, y estableciendo el rango de incidencia en todo el grupo familiar; informar acerca de opiniones consultivas recabadas por nosotros, entre otros, de los Colegios Profesionales, Consejos Profesionales, Universidades, y ONGs, etcétera. En definitiva, de manera periódica, y al final de cada año, nuestra Institución elabora un análisis, a partir de los resultados obtenidos, para así evaluar el grado de cumplimiento de los Objetivo y de las metas. Y, en ese caso, efectúa propuestas y recomendaciones finales para cumplir y llevarse adelante el año siguiente, con expresa indicación del modo en que se ha abordado el tema dentro de nuestras investigaciones.

Un mero repaso por las 56 investigaciones que se encuentran en trámite dará cuenta de nuestro compromiso, pues, cada una conlleva una meta, y a veces dos.

Nuestro Programa ha sido reconocido por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) Argentina y por el Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) regional, como único en Latinoamérica y modelo para las INDH de América Latina y el Caribe.

Investigaciones

Véase, en apretada síntesis, las 56 investigaciones mencionadas:

1. “(...) iniciar la presente investigación que habrá de centrarse y dirigirse en la elaboración de propuestas con la finalidad de colaborar con las Naciones Unidas y con las autoridades públicas de nuestro país en el conocimiento y cumplimiento del Objetivo 1 “ poner fin a la pobreza en todas sus formas en el mundo” , específicamente, en relación a la meta 1.4, propuesta para 2030, de garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos para acceder a la propiedad. Y, por otra parte, en relación al Objetivo 11 ‘Ciudades y comunidades sostenibles’, en lo referente a la meta 11.1 la cual propone ‘Para 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.’.”

2. “(...) En este caso, en función del Objetivo 2 para conocer las políticas públicas que se llevarán adelante para de aquí a 2030, poner fin a todas las formas de malnutrición, incluso logrando, a más tardar en 2025, las metas convenidas internacionalmente sobre el retraso del crecimiento y la emaciación de los niños menores de 5 años, y abordar las necesidades de nutrición de las adolescentes, las mujeres embarazadas y lactantes y las personas de edad (meta 2.2).”.

3. "(...) En este caso, en función del Objetivo 2 para de aquí a 2030, asegurar la sostenibilidad de los sistemas de producción de alimentos y aplicar prácticas agrícolas resilientes que aumenten la productividad y la producción, contribuyan al mantenimiento de los ecosistemas, fortalezcan la capacidad de adaptación al cambio climático, los fenómenos meteorológicos extremos, las sequías, las inundaciones y otros desastres, y mejoren progresivamente la calidad de la tierra y el suelo (meta 2.4.)."
4. "(...) En este caso, en función del Objetivo 3 conocer las políticas públicas en pos de reducir la mortalidad materna en oportunidad de dar a luz (meta 3.1.)."
5. "(...) En este caso, en función del Objetivo 3 conocer las políticas públicas para poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años (meta 3.2.)."
6. "(...) En este caso, en función del Objetivo 3 conocer las políticas públicas para combatir el SIDA y las enfermedades transmitidas por el agua y otras enfermedades transmisibles (meta 3.3.)."
7. "(...) En este caso, en función del Objetivo 3 para de aquí a 2020, reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo (meta 3.6.)."
8. "(...) En este caso, en función del Objetivo 3 para que en el año 2030 se garantice el acceso universal a los servicios de salud sexual y reproductiva, incluidos los de planificación de la familia, información y educación, y la integración de la salud reproductiva en las estrategias y los programas nacionales; en concordancia con el Objetivo 5, para obtener el reconocimiento absoluto de los derechos reproductivos, de conformidad con el Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo, la Plataforma de Acción de Beijing y los documentos finales de sus conferencias de examen (metas 3.7. y 5.6.)."
9. "(...) En este caso, en función del Objetivo 3 a fin de conocer la cobertura y asistencia sanitaria que brinda el Estado a los pueblos indígenas; y, en particular, su calendario de vacunación, debiéndose elaborar un mapeo de enfermedades frecuente (meta 3.8.)."
10. "(...) En este caso, en función del Objetivo 4 conocer las políticas públicas para velar por que todas las niñas y todos los niños terminen los ciclos de la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados escolares pertinentes y eficaces (meta 4.1.)."
11. "(...) En este caso, en función del Objetivo 4 conocer las políticas públicas para velar por que todas las niñas y todos los niños tengan acceso a servicios de atención y desarrollo en la primera infancia y a una enseñanza preescolar de calidad, a fin de que estén preparados para la enseñanza primaria (meta 4.2.)."
12. "(...) En este caso, en función del Objetivo 4, conocer de qué forma se llegará al año 2030 eliminando las disparidades de género en la educación y garantizar el acceso en condiciones de igualdad de las personas vulnerables a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional (meta 4.5.)."
13. "(...) En este caso, en función del Objetivo 4 deberá investigar qué acciones se realizarán para garantizar el acceso en condiciones de igualdad de los pueblos indígenas a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional (meta 4.5.)."
14. "(...) En este caso, en función del Objetivo 4, a fin de arribar al año 2030 garantizando el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a todos los niveles de la enseñanza y la for-

16. "(...) En este caso, en función del Objetivo 4 para conocer los programas referidos a la construcción y adecuación de las instalaciones escolares que respondan a las necesidades de los niños (...) y tengan en cuenta las cuestiones de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos (meta 4.a.)."
17. "(...) En este caso, en función del Objetivo 5, conocer cómo se pondrá fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas (...) eliminando todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, y cuáles serán las medidas que permitan aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de las mujeres y las niñas a todos los niveles (metas 5.2. y 5.c.)."
18. "(...) En este caso, en función del Objetivo 5 para promover la elaboración de protocolos de actuación que contemplen los criterios de intervención y sensibilización de las autoridades cualquiera fuere su ámbito, tanto público como privado para abordar las cuestiones que se suscitan en el trabajo en relación con la violencia de género. Concretamente, invitar a que los tres Poderes del Estado, nacional y provinciales, incluidos sus entes autárquicos u organismos descentralizados, dicten una reglamentación específica similar a la que recientemente, el 9 de diciembre de 2015, ha aprobado la Universidad de Buenos Aires (meta 5.c.)."
19. "(...) En este caso, en función del Objetivo 5 conocer las políticas públicas para lesbianas, gays, bisexuales y trans en Argentina, conforme las consideraciones de Naciones Unidas, por caso, teniendo en cuenta el informe (<http://bit.ly/1mg6kTG>) que la Federación Argentina de lesbianas, gays, bisexuales y trans elaboró con apoyo del PNUD".
20. "(...) En este caso, en función del Objetivo 5 conocer las políticas públicas llevadas adelante y las próximas a realizarse en materia de parto humanizado y violencia obstétrica, a la luz de las disposiciones de las Leyes N° 25.929 y N° 26.465."
21. "(...) En este caso, en función del Objetivo 6 conocer las políticas públicas para 2030, lograr el acceso universal y equitativo al agua potable, a un precio asequible para todos; y en ese marco, deberá mejorarse la calidad del agua mediante la reducción de la contaminación, la eliminación del vertimiento y la reducción al mínimo de la descarga de materiales y productos químicos peligrosos, la reducción a la mitad del porcentaje de aguas residuales sin tratar y un aumento sustancial del reciclado y la reutilización en condiciones de seguridad a nivel mundial (metas 6.1. y 6.3.)."
22. "(...) En este caso, en función del Objetivo 6 para de aquí a 2030, implementar la gestión integrada de los recursos hídricos a todos los niveles, incluso mediante la cooperación transfronteriza, según proceda (meta 6.5.)."
23. "(...) En este caso, en función del Objetivo 7 conocer las políticas públicas para 2030 garantizar el acceso universal a servicios de energía asequibles, confiables y modernos (meta 7.1.)."
24. "(...) En este caso, en función del Objetivo 7 conocer las políticas públicas para de aquí al 2030, aumentar sustancialmente el porcentaje de la energía renovable en el conjunto de fuentes de energía (meta 7.2.)."
25. "(...) En este caso, en función del Objetivo 8 conocer las políticas públicas y, en su caso, propiciar que se promuevan políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y alentar la oficialización y el

crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, entre otras cosas mediante el acceso a servicios financieros (meta 8.3.). Todo ello con la finalidad de lograr en el año 2030 el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad (meta 8.5.).”

26. “(...) En este caso, en función del Objetivo 8, conocer las futuras políticas públicas que garanticen el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a todos los niveles laborales, públicos y privados (meta 8.5.).”

27. “(...) En este caso, conocer las políticas públicas que vienen llevando a cabo los tres poderes del Estado (Ejecutivo, Legislativo y Judicial), así como conocer, en función del Objetivo 8, qué medidas inmediatas y eficaces [habrán de adoptarse] para asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil (...) [y] de aquí a 2025, poner fin al trabajo infantil en todas sus formas (meta 8.7.).”

28. “(...) En este caso, en función del Objetivo 8 para conocer de qué modo se protegen los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes (meta 8.8.).”

29. “(...) En este caso, en función del Objetivo 9 para aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020 (meta 9.c.).”

30. “(...) En este caso, a la luz de lo que se señala en el Objetivo 10, conocer de qué forma y mediante qué acciones se facilita la migración y la movilidad ordenadas, seguras, regulares y responsables de las personas, entre otras cosas mediante la aplicación de políticas migratorias planificadas y bien gestionadas (meta 10.7.).”

31. “(...) En este caso, en función del Objetivo 11 conocer las políticas públicas para 2030 proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación vulnerable, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad (meta 11.2.).”

32. “(...) En este caso, en función del Objetivo 11, conocer las políticas públicas para redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural (meta 11.4.).”

33. “(...) En este caso, en función del Objetivo 11 para de aquí a 2030, reducir de forma significativa el número de muertes y de personas afectadas por los desastres, incluidos los relacionados con el agua, y reducir sustancialmente las pérdidas económicas directas vinculadas al producto interno bruto mundial causadas por los desastres, haciendo especial hincapié en la protección de los pobres y las personas en situaciones vulnerables (meta 11.5.).”

34. “(...) En este caso, en función del Objetivo 12 para de aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización (meta 12.5.).”

35. “(...) En este caso, en función del Objetivo 13 conocer las políticas públicas para incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales (meta 13.2.).”

reducir de manera significativa la contaminación marina de todo tipo, en particular la contaminación producida por actividades realizadas en tierra firme, incluidos los detritos marinos y la contaminación por nutrientes (meta 14.1.) y, además, para 2020, gestionar y proteger de manera sostenible los ecosistemas marinos y costeros con miras a evitar efectos nocivos importantes, incluso mediante el fortalecimiento de su resiliencia, y adoptar medidas para restaurarlos con objeto de restablecer la salud y la productividad de los océanos (meta 14.2.).”

38. “(...) En este caso, en función del Objetivo 15 conocer las políticas públicas para 2020, velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas, en consonancia con las obligaciones contraídas en virtud de acuerdos internacionales (meta 15.1.).”

39. “(...) En este caso, en función del Objetivo 15 conocer las políticas públicas para 2020 promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial (meta 15.2.).”

40. “(...) En este caso, en función del Objetivo 15 para de aquí a 2030, luchar contra la desertificación, rehabilitar las tierras y los suelos degradados, incluidas las tierras afectadas por la desertificación, la sequía y las inundaciones, y procurar lograr un mundo con efecto neutro en la degradación de las tierras (meta 15.3.).”

41. “(...) En este caso, conocer las políticas públicas que vienen llevando a cabo los tres poderes del Estado (Ejecutivo, Legislativo y Judicial), en función del Objetivo 16, para “Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo” (meta 16.1.).”

42. “(...) En este caso, conocer las políticas públicas que vienen llevando a cabo los tres poderes del Estado (Ejecutivo, Legislativo y Judicial), así como conocer ... cuáles son las medidas inmediatas y eficaces [que se realizan] para erradicar y poner fin a la trata de seres humanos (meta 8.7.); en función de la misma propuesta que se indica en el Objetivo 16: Poner fin a la trata (meta 16.2.).”

Cabe señalar que esta investigación se subdividió en dos, a fin de conocer las políticas públicas para erradicar:

43. a. la trata laboral;

44. b. la trata sexual.

45. “(...) En este caso, en función del Objetivo 16 promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos (meta 16.3.).”

46. “(...) En este caso, en función del Objetivo 16 conocer las políticas públicas para erradicar la sobrepoblación carcelaria (metas 16.7. y 16.b.).”

Se iniciaron, además, otras cuatro investigaciones (meta 16.7) a fin de conocer las políticas públicas para promover la activación, creación e intensificar los Programas interministeriales, en contextos de encierro, en materia de:

47. a. salud;

48. b. educación;

49. c. trabajo;

50. d. desarrollo social.

51. "(...) En este caso, en función del Objetivo 16 conocer las políticas públicas que se llevarán adelante en las instituciones psiquiátricas de nuestro país (metas 16.7. y 16.b.), para lograr que resulten eficaces e inclusivas, en atención a las condiciones de encierro que ocurren, sufran o no los pacientes de restricción física o de reclusión involuntaria, en concordancia con los Principios para la protección de los enfermos mentales y el mejoramiento de la atención de la salud mental (ONU, Asamblea General, Resolución N° 46/119). Todo ello, además, en función del Objetivo 3, con la finalidad de promover la salud mental y el bienestar (meta 3.4.)".

52. "(...) En este caso, en función del Objetivo 16, específicamente, De aquí a 2030, proporcionar acceso a una identidad jurídica para todos, en particular mediante el registro de nacimientos (meta 16.9.)"

53. "(...) En este caso, en función del Objetivo 16 para indagar la garantía del acceso público a la información y la protección de las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales (meta 16.10)"

54. "(...) En este caso, conocer las políticas públicas que vienen llevando a cabo los tres poderes del Estado, en función del Objetivo 16, para "Fortalecer las instituciones nacionales pertinentes, incluso mediante la cooperación internacional, para crear a todos los niveles, particularmente en los países en desarrollo, la capacidad de prevenir la violencia y combatir el terrorismo y la delincuencia." (meta 16.a.)"

55. Se inició una investigación: "(...) que habrá de centrarse y dirigirse en la elaboración de propuestas con la finalidad de colaborar con las Naciones Unidas y con las autoridades públicas de nuestro país en el conocimiento y cumplimiento de la Agenda 2030 en defensa y protección de los mayores adultos, pues, el envejecimiento y el reconocimiento de sus derechos, es un factor transversal que incluye a los 17 ODS."

56. "(...) En este caso, en función del Objetivo 17, para fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas (meta 17.17)"

Convenios

En el marco de esas investigaciones, precisamente, en función del Objetivo 17, durante el año 2016, la Institución firmó, entre muchos otros, los siguientes Convenios de mutua cooperación:

- a. con el Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, al que el PEN le encomendó la labor de efectuar de impulsar y coordinar el cumplimiento de la Agenda 2030 por parte del Estado Nacional;
- b. con el Consejo Nacional de las Mujeres;
- c. con la Fundación "Descida" (HIV);
- d. con la Fundación Comisión Católica Argentina de Migraciones;
- e. con la Fundación para el Estudio e Investigación de la Mujer;
- f. con la Dra. Laura Cecilia Pautassi, Directora del Grupo de Trabajo Interdisciplinario Derechos Sociales y Políticas Públicas y del Proyecto PDTS IP 591, UBA – CONICET;
- g. con la Federación Argentina de Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans (FALGBT);
- h. con la Asociación de Travestis, Transexuales y Transgéneros de Argentina (ATTTA);

- m. con la Fundación Madres del Dolor;
- n. con la Fundación Microjusticia; y
- ñ. con la Defensoría del Pueblo de Jujuy, a cargo del Dr. Javier de Bedia.

Congresos y conferencias

La Defensoría del Pueblo de la Nación participó durante 2016 en un importante número de congresos y conferencias, siendo los más significativos, los que siguen:

a. Primer Foro Abierto de Ciencias Latinoamérica y Caribe (CILAC 2016), que se llevó a cabo en Montevideo, Uruguay, los días 6 al 9 de septiembre de 2016. En el marco del “Programa de Seguimiento y Evaluación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030”, funcionarios de la Institución expusieron sobre los siguientes temas: pobreza y vivienda (Objetivos 1 y 11); hambre cero (Objetivo 2), agua potable y energías renovables (Objetivos 6 y 7); y educación (Objetivo 4). Durante los días del evento se hicieron entrega de un sinfín de dossier que dan cuenta del Programa, también de folletería, y de unos pendrives confeccionados al efecto, con el video Institucional que presenta el Programa (se encuentra subido a la web de la Institución), y las Resoluciones más importantes de la Agenda 2030 dictadas por Naciones Unidas.

b. Los días 26 y 27 de septiembre se reunieron en Uruguay las siguientes INDH: Argentina, Uruguay, Chile, Perú, Ecuador, Colombia y Ecuador. Allí Naciones Unidas disertó acerca de la importancia de la Agenda 2030, Habitat III, Adis Abeba, Sendai, y COP 21.

En lo que hace a nuestra Institución, distintos funcionarios expusieron acerca de la Agenda 2030, del Programa creado por la Defensoría, y se presentó el documento “Directrices para la Observación de Manifestaciones y Protestas Sociales”, que fue confeccionado meses antes por todas las INDH mencionadas en el párrafo anterior, en conjunto y con el auspicio de la Oficina Regional para América del Sur del ACNUDH. Se trata de una herramienta que proporciona una guía de asistencia práctica a quienes ejercen la labor de observación de reuniones y actividades colectivas, facilitando a fiscalizadores el proceso de verificación del cumplimiento de obligaciones y estándares internacionales en el monitoreo de las manifestaciones o protestas sociales, así como la recolección de información, y eventual e inmediato uso frente a violaciones a los derechos humanos.

c. Los días 26, 27 y 28 de septiembre se realizó en Lima, Perú, el seminario Los derechos de los niños, niñas y adolescentes, organizados por la FIO, la Red de Niñez y Adolescencia de la FIO, la GIZ; y con el auspicio de UNICEF, la UE y la Defensoría del Pueblo de Perú. En este encuentro participaron representantes de las defensorías/procuradurías de 16 países.

El objetivo central fue la capacitación en metodología y diferentes instrumentos didácticos desarrollados por la Cooperación Alemana GIZ, UNICEF, y la Unión Europea para promover y respetar los derechos de la niñez en diferentes ámbitos públicos.

Durante estas jornadas, además, se realizó la presentación de la Agenda 2030 a cargo de Olga Izaza, representante adjunta de UNICEF en Perú. Nuestra Institución expuso acerca del Programa y, en particular, de las investigaciones llevadas adelante en relación con el Objetivo 4 “Educación de calidad”.

d. El 29 de septiembre, también en la ciudad de Lima, funcionarias de esta Defensoría participaron de la jornada “Las oficinas de ombudsman y su contribución al logro de la meta 8.7 de los ODS”, organizada por la OIT, y el lanzamiento de la “Iniciativa Regional América Latina Libre de Trabajo Infantil”.

e. El 20 de octubre, funcionarias de esta Defensoría participaron de Hábitat III, la Conferencia sobre Vivienda y Desarrollo Urbano más importante del mundo, que se celebró en Quito, Ecuador.

f. También funcionarias de nuestra Institución participaron activamente en la XIII Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe que fue organizada por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Se llevó a cabo del 25 al 28 de octubre de 2016 en Montevideo, Uruguay.

Examen Periódico Universal (EPU)

En función del Examen Periódico Universal (EPU) y el informe que la Defensoría, como INDH, deberá presentar a fines de marzo de 2017, dando respuesta a las 118 recomendaciones que el Consejo de Derechos Humanos (ONU) le formuló al Estado Nacional (RES. A/HRC/22/4, 12/12/2012 y RES. A/HRC/22/4/Add.1/Rev.1., 3/06/2015), se confeccionó un detallado documento que vincula, individualmente, cada uno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible con cada una de las 118 recomendaciones.

En el marco del EPU, se acordó con el PNUD de Argentina la realización de varios viajes por el interior del país para oír a la sociedad civil acerca de sus necesidades y reclamos. En una primera etapa los viajes se realizaron en el mes de octubre a las provincias de Salta y Córdoba. En la ciudad de Salta, junto con el Sistema de Naciones Unidas Argentina, el ACNUDH y la Universidad Nacional de Salta se participó del encuentro regional sobre “La relación entre la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 y las recomendaciones internacionales, el Examen Periódico Universal (EPU): Hacia el informe 2017”. Se realizó una teleconferencia con ACNUDH desde Ginebra sobre el rol de la sociedad civil en el EPU y la presentación de PNUD sobre dicho tema. Luego, en la ciudad de Córdoba, se realizó un encuentro similar; esta vez en el Auditorio de la Defensoría del Pueblo de Córdoba.

Es importante señalar que el 1º de noviembre de 2016, funcionarios de esta Institución participaron del webinar, organizado por la Oficina del Coordinador Residente del Sistema de las Naciones Unidas en Argentina, y de la Oficina del ACNUDH. Se explicaron los mandatos y métodos de trabajo de los procedimientos especiales y se realizó un intercambio de experiencias con organizaciones de mujeres y representantes de organizaciones LGBT.

Actividades en el marco de las ODS

Algunas de las actividades desarrolladas en 2016 en el marco del Programa y la Agenda 2030:

- a. Nuestra Institución participó, en Portugal, de la reunión convocada por la FIO, y fue designada enlace para Latinoamérica.
- b. El señor René Valdés, Coordinador Residente de Naciones Unidas para Argentina, concurre a esta Institución y expuso acerca de la importancia de la Agenda 2030.
- c. Se realizó una video conferencia con el CLAD, organismo público internacional, de carácter intergubernamental, del que nuestro país forma parte. Su creación fue respaldada por la Asamblea General de las Naciones Unidas (Resolución 2845 - XXVI) con la idea de establecer una entidad regional que tuviera como eje de su actividad la modernización de las administraciones públicas, un factor estratégico en el proceso de desarrollo económico y social. Su misión es promover el análisis y el intercambio de experiencias y conocimientos en torno a la reforma del Estado y la modernización de la Administración Pública, mediante la organización de reuniones internacionales especializadas, la publicación de obras, la prestación de servicios de documentación e información, la realización de estudios e investigaciones y la ejecución de actividades de cooperación técnica entre sus países miembros y proveniente de otras regiones.
- d. La Defensoría participó de la III Conferencia Anual UBA- NYU “Nuevos métodos para la implementación, el monitoreo y la enseñanza de DESC”, todo ello en el marco de la Agenda 2030.
- e. La Defensoría, como INDH, elaboró un Informe a instancias del CEDAW, que presentó en castellano y en inglés, los primeros días del mes de octubre. En él se hizo referencia al Programa, y a los resultados preliminares obtenidos en relación a la situación de la mujer en nuestro país, en temas vinculados a: acceso a la justicia; violencia de género; salud; trata, explotación y prostitución; educación, grupos LGBT, mujeres indígenas; y mujeres privadas de su libertad.
- f. Como se vio al reseñar las actuaciones en trámite, existe una investigación que tiene por objeto difundir el Protocolo de Género elaborado por la Universidad de Buenos Aires (Expte-UBA 34.256/2015; Res.

“Artículo 3°.- Situaciones. Este procedimiento incluye situaciones de violencia de género, acoso sexual, discriminación basada en el sexo y/o género de la persona, orientación sexual, identidad de género y expresión de género que tengan por objeto o por resultado, excluir, restringir, limitar, degradar, ofender o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. Las situaciones señaladas en este artículo pueden llevarse a cabo por cualquier medio comisivo, incluyendo la omisión y pueden dirigirse a una persona en particular o referirse de manera general a un grupo o población fundada en razones de género, identidad de género u orientación sexual y que generen un ambiente de intimidación, humillación u hostilidad. Las situaciones comprenden:

a. Hechos de violencia sexual no descritas en los términos del artículo 119 y sus agravantes del Código Penal argentino y que configuren formas de acoso sexual. Se entiende por acoso sexual, todo comentario reiterado o conducta con connotación sexual que implique hostigamiento, asedio, que tenga por fin inducir a otra persona a acceder a requerimientos sexuales no deseados o no consentidos.

b. Hechos con connotación sexista: toda conducta, acción, todo comentario, cuyo contenido discrimine, excluya, subordine, subvalore o estereotipe a las personas en razón de su género, identidad de género, orientación sexual que provoque daño, sufrimiento, miedo, afecte la vida, la libertad, la dignidad, integridad psicológica o la seguridad personal.

Artículo 4°.- Contexto de realización. Las situaciones comprendidas en el artículo anterior podrán llevarse a cabo en cualquiera de los espacios o medios descriptos a continuación: 1. En el emplazamiento físico de la Defensoría del Pueblo de la Nación y sus dependencias o anexos. 2. Fuera del espacio físico de la Institución o sus dependencias o anexos o a través de medios telefónicos, virtuales o de otro tipo y que estén contextualizados en el marco de las relaciones laborales de acuerdo a lo señalado en los artículos anteriores.”.

A más de lo expuesto, cabe agregar que en aquella investigación que integra el Programa, luego de varias reuniones y análisis, la Defensoría, en conjunto con las autoridades de la UBA, promoverán la difusión de aquel Protocolo e instarán al dictado de documentos similares, para abordar las cuestiones que se suscitan en el trabajo en relación con la violencia de género. Así nos fue informado a finales del año, esperando la primera reunión del Consejo Superior de la UBA que se reunirá el 15 de marzo de 2017 para su aprobación definitiva.

g. Por Resolución DPA N° 00007/16 se aprobó la metodología de trabajo que llevan las investigaciones que integran el Programa.

h. Mediante la Resolución DPA N° 000041/16, del 8 de agosto de 2016, se destacó “(...) la necesidad que todos los Poderes del Estado nacional, provinciales y municipales contribuyan en la formulación y aplicación de políticas integradas para hacer realidad los ODS”; y, se señaló “(...) la importancia que reviste que los gobiernos provinciales y municipales diseñen arreglos y mecanismos institucionales para respaldar y contribuir con la Agenda 2030.”. Finalmente, se invitó “(...) a la sociedad civil en su conjunto a participar, cooperar y colaborar de manera directa en el seguimiento y evaluación de la Agenda 2030, en función de los Objetivos 16 y 17, para lograr sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, mediante la constitución de alianzas eficaces entre los diferentes actores.”

i. Por Resolución DPA N° 000049/16, se creó el Observatorio de Femicidios del Defensor del Pueblo de la Nación, con la finalidad de reunir, producir, elaborar, sistematizar, analizar, y comunicar los datos e información sobre los femicidios ocurridos en nuestro país, divididos, en primer término, en dos categorías amplias: por la relación de la víctima con el autor (relación de pareja o familiar), y otros femicidios; debiendo asegurarse la desagregación y difusión de la información por sexo, edad, pertenencia racial y étnica, nivel socioeconómico y zona de residencia. Además, se le hizo saber que el Observatorio efectuará el relevamiento de femicidios por períodos anuales que comenzarán el 16 de noviembre de cada año y finalizarán el 15 de noviembre del año siguiente; y publicará sus Informes, sin excepción, los días 25 de noviembre de cada año, fecha en que se celebra el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.

Visitas internacionales

El Defensor recibió en el año 2016 las siguientes visitas internacionales:

a. El Relator Especial de las Naciones Unidas sobre las formas contemporáneas de racismo, discriminación racial, xenofobia y formas conexas de intolerancia, estuvo presente en la Defensoría y fue informado acerca del Programa, así como de las cuestiones vinculadas al racismo y discriminación que existen en nuestro país.

b. El Ministro Federal de Justicia de Austria, Dr. Wolfgang Brandstetter, y de la Embajadora de Austria, Dra. Karin Proidl, habiéndose abordado diversos temas como cárceles, acceso a la justicia, etcétera.

c. La Dra. Marta Oyhanarte, miembro del Comité de Expertos en Administración Pública del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas. Durante la reunión se analizó el trabajo de la Defensoría del Pueblo nacional para conocer y colaborar en el seguimiento y evaluación de los ODS de la Agenda 2030.

d. La Relatora Especial sobre Violencia contra la Mujer, sus causas y consecuencias (ONU). Se conversó sobre la problemática en nuestro país en lo atinente a la violencia de género. Y, en idéntico sentido, se trabajó con relación al Informe que fue presentado ante las Naciones Unidas a dicha Relatora. En dicho Informe (confeccionado en castellano y en inglés), se abordaron los siguientes temas: violencia contra la mujer; observatorio de femicidios; salud; educación; liderazgo y participación política de la mujer; protocolo de género; y grupo LGBT.

Además, se le hizo entrega de un libro de más de 360 páginas, que nuestra Institución confeccionó al efecto.

Se aprovechó la ocasión para poner en conocimiento de dicha Relatora la creación del Observatorio de Femicidios del Defensor del Pueblo de la Nación. En el Informe oficial que ante las Naciones Unidas presentó dicha Relatora luego de su visita a nuestro país, señaló expresamente "Veo con beneplácito la decisión de la Oficina del Defensor del Pueblo de la Nación establecer un observatorio de femicidios, de conformidad con las recomendaciones incluidas en el informe presentado mandato A/71/398."

e. El Defensor del Pueblo de Bolivia, Lic. David Tezanos Pinto, y la Delegada Adjunta para la Vigencia y Ejercicio de los DDHH, Dra. Tamara Nuñez del Prado, participaron de una serie de actividades cuyos ejes principales fueron las temáticas relacionadas con el colectivo LGTB, personas privadas de libertad y migrantes.

A su vez, se celebró un Convenio de Cooperación Técnica en el marco del Programa, en función del Objetivo 17, meta 17.17 de fomento y promoción de alianzas eficaces en las esferas públicas, público-privada y de la sociedad civil. Cabe destacar que resulta altamente beneficioso establecer lazos de cooperación mutua entre ambas Defensorías nacionales, para trabajar en común, nutriéndose de las buenas prácticas y experiencias de las mismas en pos de potenciar la promoción, cultura, defensa y protección de todos los derechos inherentes.

Otras actividades

Otras actividades se llevaron a cabo en 2016 en el marco del Programa y la Agenda 2030.

a. El señor Subsecretario General de la Institución concurrió al H Congreso de la Nación, el día 29 de septiembre ppdo., y expuso ante la Comisión Bicameral de la Defensoría del Pueblo acerca de las tareas realizadas durante 2016, y, además, presentó el Programa vinculado con la Agenda 2030, haciendo entrega a cada uno de sus integrantes del dossier que da cuenta de las investigaciones iniciadas.

b. El 6 de octubre la Defensoría participó de una jornada de Reflexión y Debate en el marco de la Semana Mundial Del Hábitat llevada a cabo en el Salón Auditorio del Anexo del Senado de la Nación con distintos referentes del Poder Ejecutivo, Legislativo y el colectivo Habitar Argentina. Se presentaron propuestas de Ley de Ordenamiento Territorial, Vivienda y Producción Social del Hábitat.

c. El 24 de octubre, funcionarios de nuestra Institución participaron del Foro sobre Cambio Climático "Hacia un Futuro Bajo en Carbono", que se llevó a cabo en la Cancillería.

- d. El 25 de octubre de 2016, en el Centro Cultural Borges, la Defensoría participó del 1er Foro de Gobernanza de Internet de IGF Argentina.
- e. El 2 de noviembre, en el marco del Objetivo 16, meta 16.9, de la Agenda 2030, se lanzó en nuestra Institución la Plataforma de Identidad Jurídica que trata la situación de las personas carentes de registro y documentación de identidad en la Argentina. Participaron: la SENAF, el RENAPER, la Fundación Micro Justicia, la Secretaria de Derechos Humanos de La Plata, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y la Procuración Penitenciaria de la Nación.
- f. El 3 de noviembre, en el marco del Programa, se llevó a cabo en la sede del Defensor Del Pueblo de la Nación el "VIII encuentro de la Alianza estratégica por los derechos de niños, niñas y adolescentes con referentes adultos privados de libertad". La Defensoría nacional propuso la ampliación de las competencias de aquella Alianza, incorporando al colectivo de adolescentes en el sistema penal, redefiniendo el espacio como "Alianza estratégica por Niñas, Niños y Adolescentes afectados por el Sistema Penal" (NNAASP).
- g. El 8 de noviembre, se participó del panel de Tecnologías de Impacto Social de #ImpactDayBA, señalando la importancia de los emprendimientos empresariales de impacto social positivo, y del trabajo en equipo de todos los actores involucrados para empujar causas importantes para el Desarrollo Sostenible.
- h. El 10 de noviembre, la Defensoría participó del Taller de Trabajo sobre el Programa Nacional de Neutralidad de la Degradación de la Tierra y el Alineamiento al Programa de Acción Nacional de Lucha Contra la Desertificación con la Estrategia Decenal de la Convención de las Naciones Unidas de Lucha contra la Desertificación.
- i. El 18 de noviembre, el Defensor del Pueblo de la Nación participa del taller del "Programa Onu- Redd Argentina" sobre cambio climático y deforestación. Cabe señalar que el Programa Nacional Conjunto de "Reducción de Emisiones de la Deforestación y la Degradación de los bosques" (ONU REDD), tiene por objeto el establecimiento de mecanismos para incentivar la protección, administración y mejor gestión de los recursos forestales para sostener los servicios ambientales y contribuir a la lucha global contra el Cambio Climático.
- j. El 18 de noviembre, la Defensoría participó del "Encuentro Nacional de Autoridades de Salud Mental y Adicciones -2016" que se realizó en el Salón Auditorio de Jefatura de Gabinetes de Ministros. Allí se presentó el Programa de subsidios para el mejoramiento en calidad de la Salud Mental, así como también, el Programa Nacional de formación del Recurso Humano en la misma materia. Finalmente, se expusieron las problemáticas del consumo de alcohol y otras sustancias en Argentina.
- k. El señor Subsecretario General, y otros funcionarios de esta Institución, participaron activamente en el XXI Congreso y Asamblea General de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), que se desarrolló los días 22 al 24 de noviembre en Santa Cruz de Tenerife, España. En la jornada se abordaron temáticas como el derecho a la vivienda y a los servicios básicos adecuados, la educación inclusiva y el acceso a formación profesional de calidad, la extrema pobreza: hambre y subnutrición, entre otros.
- l. Se participó en el H. Senado de la Nación de la jornada "El rol del Congreso para hacer efectiva la más ambiciosa agenda mundial sobre derechos humanos", que se llevó a cabo el día 17 de noviembre de 2016.
- m. El 2 de diciembre, el Defensor del Pueblo de la Nación participó de Primera Jornada del Taller Regional organizada por FIO, GIZ y la Defensoría del Pueblo de Bolivia sobre "Prácticas institucionales de intervención Defensoriales en conflictos sociales". La Jornada contó con la presencia de representantes de Bolivia, Ecuador, Colombia, Brasil, Costa Rica, Guatemala, El Salvador y Portugal.
- n. Los días 6 y 7 de diciembre de 2016, en el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, el Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, efectuó su presentación sobre la adecuación nacional de la Agenda 2030. Sobre ese punto, la Defensoría disertó acerca del rol de las ONGs e INDH. El 13 de diciembre de 2016, se recibió una nota del Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, firmada por su Secretaria Ejecutiva, Dra. Gabriela Agosto, agradeciendo nuestra participación.

ñ. El 12 de diciembre de 2016, funcionarios de esta Institución, concurrieron al H. Senado de la Nación, en el 50 aniversario de los Pactos Internacionales de Derechos Humanos, en el Observatorio de Derechos Humanos. Participaron la Dra. Mónica Pinto, Decana de la Facultad de Derechos (UBA), René Mauricio Valdés, Coordinador Residente de Naciones Unidas, y la Dra. Norma Morandini, Directora del Observatorio.

o. El 19 de diciembre, se realizó la reunión en el Defensor del Pueblo de la Nación entre el Defensor del Pueblo de Bolivia, Dra. Flavia Massenzio (Coordinadora de la Defensoría LGTB de la Caba) y Marcela Romero (Presidenta de ATTTA para intercambiar experiencias sobre la Defensa de los Derechos del Colectivo LGBT en la Región).

p. El 19 de diciembre, el Defensor Del Pueblo de Bolivia, Dr. David Tezano Pinto Ledesma y la Delegada Adjunta para la Vigencia y Ejercicio de los DDHH de INNA, Mujeres, Poblaciones y Materias de Especial Atención, Dra. Tamara Nuñez del Prado, participaron junto a funcionarios de la Institución de un intercambio de buenas prácticas y desafíos en tres ejes temáticos relevantes: LGTB, Personas Privadas de Libertad y Migrantes.

q. Se iniciaron conversaciones con la Red Argentina de Pacto Global a fin de colaborar con la difusión de la Agenda 2030 y con la idea de crear nuestra Institución, los primeros días del mes de febrero, el Programa sobre las empresas y los derechos humanos.

r. Funcionarios de nuestra Institución viajaron a Ginebra, Suiza, al GANHRI, Comité de Acreditación de las INDH a fin de revalidar el status clase "A", y si bien la calificación definitiva se otorgará en marzo de 2017, se pudo conocer que nuestro status clase "A" será revalidado hasta marzo del año 2018, fecha en la que deberá volverse a rendir examen.

Promoción de los Derechos Humanos

En materia de promoción de los derechos humanos, y difusión de la Agenda 2030, nuestra Institución tuvo a su cargo:

a. La confección de un dossier, en colores, que informa acerca de la creación del Programa, de sus investigaciones, su metodología y propuestas. Se realizó en castellano y en inglés y sus más de doscientos ejemplares fueron distribuidos en los congresos y simposios a los que se concurrió. A nivel local, se entregaron: a las autoridades de cada una de las provincias de nuestro país, a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, al señor Jefe de Gabinete de Ministros, y a cada uno de los Ministerios del PEN, a la Secretaría Legal y Técnica, y a la Secretaría General de la Nación; así como también a la H. Cámara de Senadores, H Cámara de Diputados, a la H. Comisión Bicameral de la Defensoría del Pueblo, al señor Presidente de la Corte de Justicia de la Nación, al señor Secretario de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural, al señor Secretario Ejecutivo del Consejo Federal de Derechos Humanos y al señor Subsecretario de Innovación Pública y Gobierno Abierto (en función de lo dispuesto por la Resolución N° 88/2016, del 11 de mayo de 2016, dictada por el Ministerio de Modernización), al Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, al Consejo Nacional de las Mujeres, y a la Oficina de la Mujer de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, entre muchos otros organismos.

También se le entregó al Presidente de la FIO, a los veinte Defensores del Pueblo Nacionales de la región, al ILO, y al Comité Internacional de Coordinación de INDH para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos, a través del Defensor del Pueblo de Bolivia quien oportunamente fue designado como enlace entre ese Comité y las INDH de América Latina.

De igual modo, le fue entregado al Representante Regional de la Oficina del ACNUDH, señor Amerigo Incalcaterra, con oficinas en la República de Chile; y al señor Martín Abeles, Director de la Oficina en Buenos Aires de la CEPAL.

b. Se distribuyeron aproximadamente cien pendrive en los que se cargó información de nuestra Institución, del Programa y un sinnúmero de resoluciones de Naciones Unidas, los que fueron entregados en

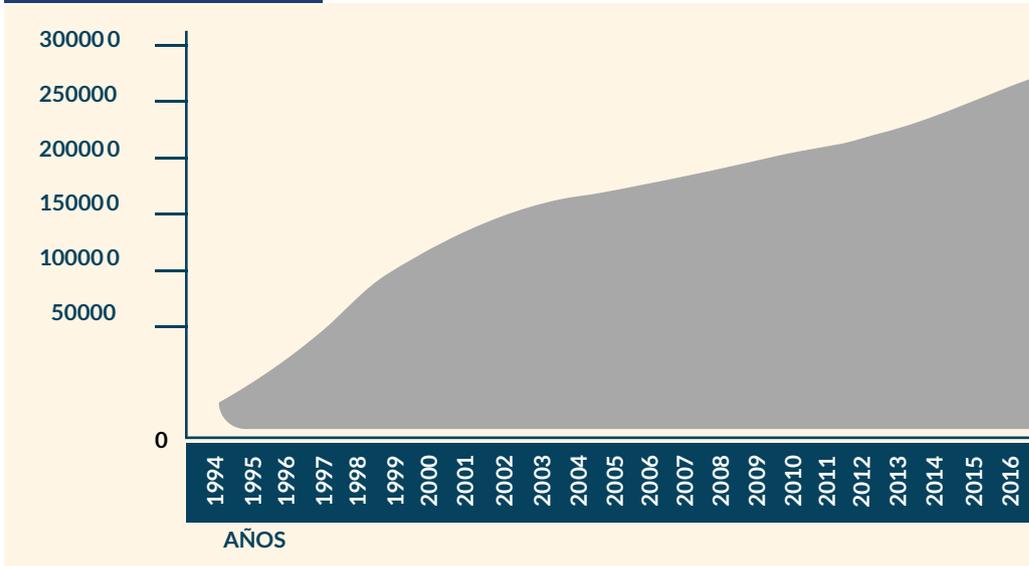
ESTADÍSTICAS



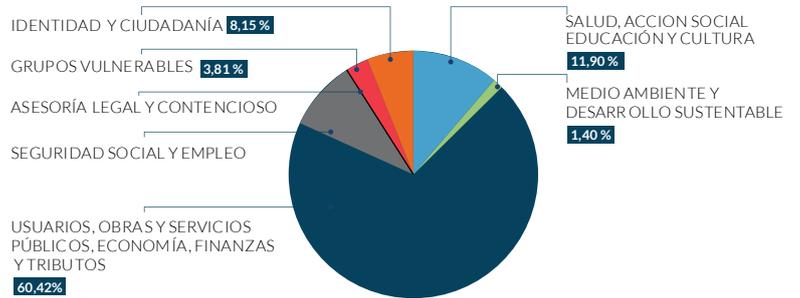
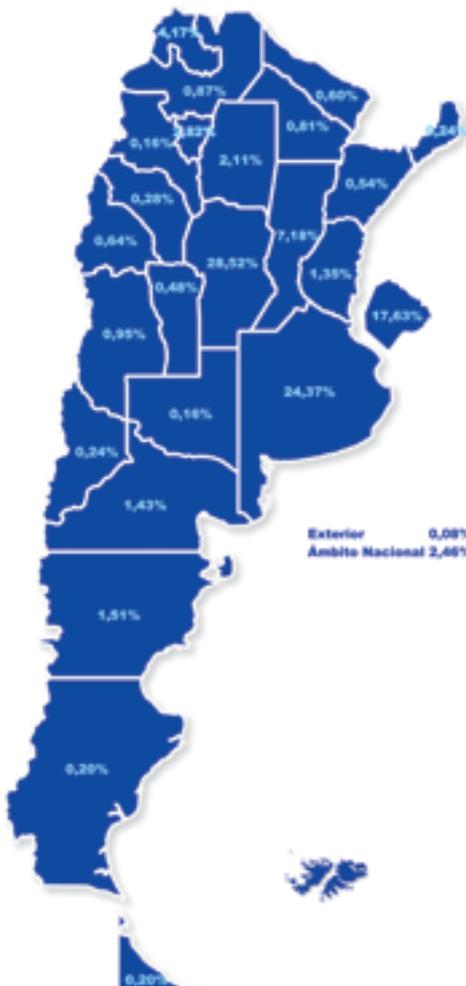
ESTADÍSTICAS

Durante 2016, el Defensor del Pueblo de la Nación inició actuaciones a pedido de 10.025 firmantes. Inició de oficio 124 actuaciones. Fueron rechazadas 22 actuaciones. Se realizaron 150 investigaciones. El total de personas atendidas fue de 187.246, ya sea por teléfono, personalmente o a través de correo electrónico.

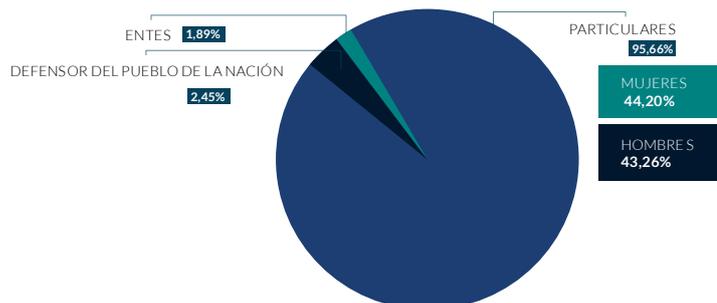
ACTUACIONES/FIRMANTES



POR PROVINCIA



POR ÁREA





SUIPACHA 365 - C1008AAG
CIUDAD AUTONÓMA DE BUENOS AIRES
0810-333-3762 / (011) 4819-1500
defensor@defensor.gov.ar
