

BUENOS AIRES, 11 JUL 2011

VISTO la actuación N° ...../10 caratulada: “....., ....., sobre Reclamo vinculado con el pago de la actualización de haberes”, y,

CONSIDERANDO:

Que en la actuación aludida se requirió la intervención del Defensor del Pueblo de La Nación atento la demora incurrida por la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), respecto de la resolución del trámite de liquidación de una sentencia judicial.

Que por tal razón se cursaron pedidos de informes al Organismo, el primero de fecha 29 de setiembre de 2010, en los cuales se puso de resalto que el interesado poseía OCHENTA Y CUATRO (84) años de edad.

Que ante la falta de resolución del reclamo, se tornó necesario cursar nuevas requisitorias a la ANSES, las que fueron respondidas con la mera enunciación de la dependencia en donde se hallaba radicado el trámite y con la utilización de fórmulas tales como la “solicitud de agilización del trámite”, con las que se habría instado a las respectivas áreas internas del Organismo.

Que este temperamento se sostuvo en las CINCO (5) contestaciones de la ANSES a esta Institución, sin que de las mismas surja precisión alguna ni sobre las causas de la demora y sobre el lapso que habría de transcurrir aún para que el interesado pudiera disponer del pago de lo adeudado.

Que el accionar de la ANSES en esta actuación se ve reflejado en muchas otras tramitadas en esta Institución con idéntico planteo.

Que las expresiones contenidas en las referidas respuestas por parte de esa Administración Nacional de la Seguridad Social evidencian la falta de disposición alguna del Organismo para dar una solución definitiva e inmediata a la cuestión planteada. Tampoco proporcionan una explicación fundada y amplia de los motivos causantes de la demora.

Que tal conducta asumida por la ANSES, obstaculiza la tarea investigativa del Defensor del Pueblo al retacearle información imprescindible para el cumplimiento de sus funciones, encuadrándose tal conducta en los supuestos previstos por los artículos 24 y 25 de la Ley N° 24.284.

Que asimismo con dicho temperamento queda demostrada la falta de idoneidad de los procedimientos internos de la ANSES, para tramitar en forma expeditiva y con plazos acotados el pago de las sentencias judiciales al que ese Organismo ha sido condenado.

Que esta demora se torna particularmente grave cuando se trata de personas de edad avanzada que solo cuentan con esos fondos para su subsistencia, tal como ocurre en el presente caso, contrariando el principio de inmediatez que no puede ser desconocido en la instrumentación de un sistema previsional.

Que la Ley N° 24.463 de Solidaridad Previsional prevé en su artículo 22 que: “Las sentencias condenatorias contra la Administración Nacional de la Seguridad Social serán cumplidas dentro del plazo de CIENTO VEINTE (120) días hábiles, contado a partir de la recepción efectiva del expediente administrativo correspondiente”.

Que si bien la Circular 39/11 – ANSES (GP) de fecha 16 de junio de 2011 establece el “Circuito administrativo de repagos de retroactivos de sentencias judiciales”, en ella no se hace referencia alguna a los plazos dentro de los cuales deberá cumplirse cada una de las etapas del trámite hasta su conclusión.

Que esta omisión implica excluir un elemento inherente a la esencia misma del reclamo de los interesados y a la real eficacia de la regulación de dicho circuito pretendida por la referida disposición.

Que mediante el Decreto N° 229/2000 se creó el Programa “CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO” (CCC), que tiene por objeto la instrumentación de compromisos de servicio por parte de los organismos públicos, a fin transparentar las condiciones y modalidades operativas de las prestaciones y de los derechos que asisten a los ciudadanos.

Que, mediante este Programa se deberá lograr una mayor receptividad y mejor respuesta del Estado a las necesidades y prioridades de los ciudadanos en lo referente a la prestación de los servicios a su cargo, estableciendo los principios y criterios generales que propendan a la mejora de la calidad de los mismos y reafirmando los derechos de los que goza el ciudadano frente a la Administración Pública Nacional.

Que la Administración Nacional de la Seguridad Social se encuentra adherida al Programa Carta Compromiso con el Ciudadano desde el año 2003.

Que en atención a ello se ha comprometido en lo que refiere a la capacidad de respuesta, a realizar esfuerzos para que se cumplan las funciones "...puntualmente y con rapidez, sin retrasos y en los plazos que se comprometan en esta Carta" (Capítulo VIII, CCC).

Que también se ha comprometido a realizar acciones para mejorar su gestión, y en consecuencia, los servicios que brinda "...de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos" (id).

Que puntualmente, el trámite del pago de sentencias judiciales por reajuste de haberes ha sido excluido de los "Estándares de Calidad de los Servicios que Presta el Organismo" (Capítulo IX CCC).

Que uno de los objetivos planteados en la referida Carta, es terminar con el modelo burocrático en la gestión, a partir de la iniciación de un proceso de cambio en la organización.

Que siendo el pago de sentencias uno de los temas neurálgicos del Sistema Previsional, llama la atención esta exclusión, toda vez que la misma impide realizar un seguimiento del procedimiento de acuerdo a plazos y pautas conocidas y verificables.

Que la incorporación de este trámite a la Carta Compromiso con el Ciudadano, permitirá reducir en forma progresiva los plazos para el pago de las sentencias hasta alcanzar -a través de un proceso de mejora continua-, lapsos razonables y aceptables para los interesados, en consonancia con las previsiones del artículo 22 de la Ley N° 24.263.

Que el artículo 86 de la Constitución Nacional dispone que es misión del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION la defensa y protección de los derechos humanos y los demás derechos, garantías e intereses tutelados por aquélla y las leyes, ante hechos, actos u omisiones de la administración.

Que en atención a lo expuesto, deviene necesario Recomendar al señor Director Ejecutivo de la Administración Nacional de la Seguridad Social que arbitre los medios necesarios a fin de incluir en su adhesión al Programa Carta Compromiso con el Ciudadano, el trámite del pago de sentencias judiciales por reajuste de haberes.

Que la presente se dicta en virtud del art. 86 de la Constitución Nacional y las atribuciones que emanan de los artículos 13, párrafo 1 y 28 de la Ley N° 24.284 modificada por la Ley 24.379.

Por ello,

EL ADJUNTO I  
DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION  
RESUELVE:

ARTICULO 1°.- Recomendar al Señor Director Ejecutivo de la Administración Nacional de la Seguridad Social que arbitre los medios necesarios a fin de disponer que en plazo perentorio se efectúe la liquidación y pago de los haberes adeudados al Sr..... de acuerdo a la sentencia recaída en su reclamo judicial.

ARTICULO 2°.- Recomendar al Señor Director Ejecutivo de la Administración Nacional de la Seguridad Social que arbitre las medidas necesarias a fin de que el procedimiento de pago de sentencias judiciales por reajuste de haberes, se incluya en los Estándares de Calidad de la adhesión de ese organismo al Programa Carta Compromiso con el Ciudadano.

ARTICULO 3°.- Regístrese, notifíquese en los términos del artículo 28 de la Ley N° 24.284, publíquese y resérvese.

RESOLUCION D.P. N° 00125/11