

BUENOS AIRES,

VISTO la Actuación N° caratulada , y

CONSIDERANDO:

Que entre las presentaciones efectuadas ante esta Institución originadas en reclamos formulados a la ANSES, se ha observado en reiteradas oportunidades la existencia de casos en que el otorgamiento del beneficio es de inmediato sucedido por la retención de su pago.

Que de tal modo, el beneficiario no llega a percibir ni siquiera el importe correspondiente al primer período, es decir, aquel a partir del cual se acordara el alta de su beneficio, medida que usualmente se transforma para los períodos siguientes en la suspensión preventiva de su pago.

Que en tales casos, la demora resulta particularmente grave ya que se trata de personas que gozan del derecho a ese beneficio al final de su vida laboral, circunstancia que en muchos casos se ve acompañada por un estado de salud precario o una edad avanzada, y que solo cuentan con esos fondos para su subsistencia.

Que la situación expuesta, ha podido ser comprobada en las actuaciones N°s 2238/13, 8855/14, 317/15, 13/15, 1057/15 y 321/16 entre otras.

Que también se ha observado, que los interesados no han sido notificados fehacientemente y con antelación suficiente de los motivos de la retención, por lo que sólo se enteran de que el pago de su beneficio ha sido retenido en el momento de presentarse ante la institución pagadora para su percepción.

Que el dictado de la resolución que otorga el beneficio, constituye un acto administrativo generador de un derecho al mismo, cuya modificación requiere de otro acto administrativo o judicial, pues de no mediar alguno de estos dos últimos

supuestos, nos enfrentaríamos a las llamadas vías de hecho y por ello, a un proceder ilícito en el sentido amplio de acto contrario a derecho.

Que por otra parte, el otorgamiento de un beneficio previsional y la consecutiva e inmediata retención y suspensión preventiva del pago del mismo, denota, al observarse su reiteración, que el proceso de determinación de la procedencia de su otorgamiento no se ha llevado a cabo con la observancia de los debidos recaudos a fin de asegurar que el interesado ha satisfecho la totalidad de los requisitos legales para hacerse acreedor al mismo y que la determinación del respectivo importe se halla respaldada por un minucioso control de la documentación aportada y de las verificaciones realizadas por parte de las respectivas dependencias de la ANSES.

Que toda vez que la situación descrita exige profundizar el análisis de los procedimientos vigentes en la ANSES para el otorgamiento de los beneficios que se le solicitan, se cursó un pedido de informes al organismo a fin de que se expidiera sobre: a) El procedimiento vigente en ese organismo para el otorgamiento de los beneficios que se le solicitan; b) Si ese procedimiento es periódicamente auditado, quiénes lo auditan, y bajo qué normas; c) La cantidad de beneficios otorgados en los últimos 24 meses que fueron dados de baja o cuya percepción fue suspendida dentro de los 120 días de la fecha del alta, por haberse detectado la existencia de errores u omisiones en los requisitos exigidos o en el cálculo de su monto; y d) Si la suspensión del pago de un beneficio por parte de la ANSES es dispuesta mediante el dictado de un acto administrativo fundado, y si dicho acto se notifica fehacientemente al interesado antes del comienzo de ejecución de la medida.

Que la respuesta de la ANSES al pedido de informes formulado, al detallar el procedimiento vigente para otorgar los beneficios, omite mencionar la existencia de un plazo máximo para concluir la verificación de los requisitos establecidos para acceder a la prestación, habiéndose observado en varias

actuaciones que dicho plazo se ha extendido en forma desmedida sin que el organismo haya explicitado los motivos de la demora en los pedidos de informes formulados por esta Institución.

Que en cuanto al control de las prestaciones para verificar su correcto otorgamiento, se manifiesta que el mismo se realiza “pre liquidación y pago”, y que en los casos en que se detecte alguna inconsistencia, “la prestación no sale al pago” (punto a) de la respuesta).

Que este procedimiento es equivocado, ya que tal control debería tener lugar en forma previa al otorgamiento de la prestación y no con posterioridad, más allá de los perjuicios que puedan ocasionarse a la Administración en caso de operarse su revocación total o parcial.

Que en lo que hace a la notificación de la suspensión de la prestación (punto 4 a)) la respuesta manifiesta que sólo se llevaría a cabo “en ciertos casos”, no aclarándose a qué supuestos se refiere, por lo que nada dice.

Que con respecto al proceso para la tramitación y el otorgamiento de jubilaciones, con o sin moratoria, y de los retiros transitorios por invalidez, supuestos donde se generan la mayoría de los reclamos en torno a la suspensión del pago de haberes, el hecho de no contarse desde enero 2014 a la fecha con ningún informe específico sobre los procesos requeridos resulta de gravedad extrema ya que significa a la par que el incumplimiento de la Carta Compromiso, un severo perjuicio para los aspirantes a ingresar al sistema previsional de cuyas dilaciones dan testimonio las numerosas presentaciones en tal sentido ante esta Institución (fs.68 3er párrafo).

Que en relación a la mención en el pedido de informes de fs. 64 del fallo de la Cámara Federal de Córdoba recaído en los autos “Moya, Rosa Elena c/ ANSES – Amparo por Mora de la Administración” donde se ordena a la ANSES que emita una resolución respecto del pedido de la interesada a quien se le había suspendido el pago del beneficio previsional por una presunta irregularidad sin el

previo dictado del acto administrativo pertinente que así lo disponga, el organismo no se pronuncia sobre las medidas adoptadas para disponer su cumplimiento, no sólo para el caso en particular sino para evitar la repetición de tal irregularidad en el futuro.

Que habiendo adherido la ANSES al programa Carta Compromiso con el Ciudadano por el que el organismo fija y se obliga a mantener ciertos estándares de calidad en sus servicios como asimismo a implementar la mejora continua de los mismos, y hallándose dicho programa a cargo de la Subsecretaría de Planificación del Empleo Público del Ministerio de Modernización de la Nación, que realiza el seguimiento y monitoreo del cumplimiento de los estándares establecidos, se estima necesario poner en conocimiento de dicho organismo los términos de la presente.

Que en consecuencia, atento a las consideraciones precedentes, la situación de vulnerabilidad en que se encuentran los afectados por la intempestiva suspensión del pago de sus beneficios, y dado que las cuestiones planteadas demandan la adopción de medidas inmediatas y no a plazo incierto como parece entenderlo el organismo previsional al manifestar que “atento a los reclamos que motivaron la nota de la Defensoría del Pueblo, hacemos saber que tomaremos nota de los mismos para el diseño de los futuros planes anuales de auditoría”, de conformidad con las previsiones de la Ley N° 24.284 deviene necesario exhortar al señor Director Ejecutivo de la Administración Nacional de la Seguridad Social a que: 1) Implemente las medidas necesarias para perfeccionar el procedimiento de otorgamiento de los beneficios hasta llegar a eliminar la posibilidad de la comisión de errores que motiven su posterior retención del pago o cancelación; 2) En los casos que proceda la suspensión del pago de un beneficio ya otorgado, la misma se opere a través de resolución fundada notificada al beneficiario con la observancia de los recaudos de ley.

Que la presente se dicta de conformidad con lo establecido por el artículo 86 de la Constitución Nacional y el 28 de la ley N° 24.284, modificada por la ley N° 24.379, la autorización conferida por los Señores Presidentes de los bloques mayoritarios del H. Senado de la Nación, como de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo, ratificada por su resolución 0001/2014 de fecha 23 de abril de 2014, y la nota de fecha 25 de agosto de 2015 del Sr. Presidente de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo, que ratifica las mismas facultades y atribuciones otorgadas al Secretario General en la persona del Subsecretario para el supuesto de licencia o ausencia del primero.

Por ello,

EL SUBSECRETARIO GENERAL DEL
DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION

RESUELVE:

ARTICULO 1°.- Exhortar al señor Director Ejecutivo de la Administración Nacional de la Seguridad Social que arbitre las medidas conducentes para:

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;

2) En los casos en 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.

ARTÍCULO 2°.- Poner la presente en conocimiento de la Subsecretaría de Planificación del Empleo Público del Ministerio de Modernización de la Nación.

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

RESOLUCIÓN N° 40/16