

**RECOMENDACIÓN PARA APORTAR A GENERAR BUENAS PRÁCTICAS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA QUE CONTEMPLÉN PARTICULARMENTE LA SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD EN CUANTO AL ACCESO QUE PRESENTAN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SUS FAMILIAS**

**SANTA ROSA, 09/03/2022**

**VISTO:**

El Expte. N° .../2021, caratulado: "FISCALIA DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS S/ DENUNCIA POR CORREO ELECTRONICO SIRCREC-CUOTA ALIMENTARIA", y;

**CONSIDERANDO: ...**

**Análisis de las actuaciones**

Que las actuaciones se inician con una denuncia por el descuento del SICRED sobre la cuota alimentaria otorgada judicialmente, que a pesar de haber efectuado reclamos vía mail, e informando su situación particular, se continúa efectuando el descuento.

Que de acuerdo a la documental incorporada, el cobro realizado no corresponde al tipo de contribución, motivo por el cual la contribuyente poseía derecho a solicitar la baja ante la Dirección General de Rentas. En ese sentido, la propia Dirección General de Rentas informó en el marco de la contestación del oficio n° 1181/2021 que "*no siempre la entidad financiera cuenta con la información para discriminar estos depósitos...*". El organismo le solicita que efectúe el trámite en la dependían de la Dirección General de Rentas, informando la denunciante que no puede efectuarlo de forma personal, ya que su hijx tiene una discapacidad y es paciente de riesgo.

Que ante la situación de vulnerabilidad detectada, se le solicita al organismo, desde esta Fiscalía, arbitrar las medidas administrativas pertinentes a fin de asistir a la contribuyente para la tramitación virtual de las diligencias correspondientes.

Que en base a las notificaciones efectuadas en el expediente, la Dirección General de Rentas se comunicó con la denunciante y se acercó al domicilio a fin de certificar las firmas para el trámite de ingresos brutos, efectuando la facilitación para que pueda ingresar on line a su respectivo trámite. Asimismo, de acuerdo a lo informado por el Banco de la Pampa se procedió a la devolución de los fondos mal retenidos.

**Que en relación al hecho denunciado no existen elementos para presumir la existencia de una irregularidad administrativa, y habiéndose cumplido el objeto del reclamo, corresponde archivar las actuaciones.**

Que sin perjuicio de lo anterior, **resulta necesario efectuar algunas consideraciones para aportar al mejor funcionamiento del sistema y generar buenas prácticas en la administración pública que contemplen particularmente la situación de vulnerabilidad en cuanto al acceso que presentan las personas con discapacidad y sus familias<sup>1</sup>.**

Que en el caso particular, se detectó una especial situación de vulnerabilidad en la cual se encontraba la denunciante, principal cuidadora de un niño con discapacidad, ante el descuento indebido de impuestos sobre la cuota alimentaria, las trabas burocráticas para solicitar el reembolso de dicho descuento, la imposibilidad de concurrir en forma personal a las dependencias de la administración pública, en contexto de pandemia, las exigencias de acreditar situaciones de familia y de salud, que el Estado ya conoce, con documentación que el mismo Estado expide para realizar trámites.-

Que en particular se le exigía presentar documentación que acreditara su vínculo con su hijo y su condición de discapacidad, información que por su índole, ya se encuentra en poder del mismo Estado.-

Que en este sentido se efectuarán una serie de recomendaciones vinculadas con la posibilidad del estado de efectuar enfoques diferenciados para el acceso, cuando se detecta un caso de esta naturaleza.

### **I.- Especial situación de vulnerabilidad**

Las personas con discapacidad o sus familias poseen una especial situación de vulnerabilidad, en general, el ejercicio de los derechos se hace más dificultoso en los casos concretos.

---

<sup>1</sup> El resaltado fue consignado a los efectos de la publicación.

Las modificaciones normativas en la materia señalan que en la actualidad se encuentra vigente el “**modelo social de la discapacidad**” que se basa en que, más allá de la diversidad funcional de las personas, existen limitaciones de la propia sociedad.

Este nuevo modelo plasmado en la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad del año 2006, que se incorpora a nuestro plexo constitucional, apunta a la filosofía de una vida independiente y autónoma, que solo puede ejercerse si existen en el estado los **ajustes razonables** para que las personas puedan ejercer los derechos en igualdad de condiciones.

Esto permite afirmar que los factores que integran la discapacidad, requieren soluciones que no se apunten exclusivamente a la persona afectada, sino que contemple a la sociedad donde esa persona se desarrolla. (Palacios Agustina:2008)

Es decir, el principal objeto de cambio de este nuevo modelo normativo es la sociedad, no la persona. Por tal motivo, adquieren una importancia central los diseños universales y la accesibilidad.

En materia de discapacidad se torna vital el derecho a la igualdad, que requiere nuevos contornos interpretativos, esta idea señala que los beneficios públicos y las cargas deben recaer de igual manera y en una base de justicia para aquellos que se encuentran en igualdad de condiciones.

Para lograr esta idea de igualdad en relación a las personas con discapacidad, se requiere no solo el cumplimiento de obligaciones de abstención, sino acciones positivas que concreten las posibilidades igualitarias en el acceso e indiquen enfoques diferenciados.

## **II.- Estándares normativos para personas con discapacidad**

Varias regulaciones surgen en temáticas de discapacidad, que guían el obrar estatal, entre ellas podemos destacar:

La **Observación General N° 5** del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales destinada a “La Personas con discapacidad”.

En relación a los **medios de aplicación**, el párrafo 13 particularmente señala. “...que se plantean en el Estado; la necesidad de adoptar programas y políticas debidamente adaptados a las necesidades que se hayan determinado de dicha manera; la necesidad de formular legislación cuando sea necesario y de suprimir todas las normas vigentes que sean discriminatorias; y la necesidad de hacer las consignaciones presupuestarias apropiadas...”.-

Por otra parte, el mismo Comité le ha recomendado al estado Argentino que los diversos estamentos estatales deben compartir datos e información que sirva para mejorar las políticas públicas y el acceso. Fundamentalmente en relación a datos desglosados de poblaciones en situación de vulnerabilidad, como las personas con discapacidad. Esta misma recomendación ha sido plasmada en las Observaciones Finales del Comité de los Derechos del Niño para el estado Argentino, del año 2018.

### **III.- Estándares de accesibilidad**

Por su parte, la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, ha definido el concepto de accesibilidad en el **artículo 9** del instrumento que expresamente señala: *“...A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las 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. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso...”*

En cuanto a la incidencia práctica de la accesibilidad, el artículo señala: *“Los Estados Partes también adoptarán las medidas pertinentes para:*

*a) Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público;*

*b) Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad;*

*c) Ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad;*

*d) Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión; -11-*

*e) Ofrecer formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público;*

*f) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información;*

*g) Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet;*

*h) Promover el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles en una etapa temprana, a fin de que estos sistemas y tecnologías sean accesibles al menor costo”*

Teniendo en cuenta que este concepto se plantea como uno de los principios fundamentales del modelo social de la discapacidad, el Comité de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad dicta la **Observación General N° 2 (2014)** como marco de interpretación para la aplicación del artículo nueve.

En la Observación General se señala que la accesibilidad se constituye en condición previa para la autonomía de las personas con discapacidad, a efectos de poder participar plenamente en la sociedad en igualdad de condiciones. Expresamente señala que “...**Sin acceso 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, las personas con discapacidad no tendrían iguales oportunidades de participar en sus respectivas sociedades.**”

En este sentido, en muchas oportunidades, las barreras artificiales que se imponen a las personas con discapacidad a menudo se deben a falta de conocimientos técnicos e información, y no a una voluntad consiente de impedir el acceso.

La **accesibilidad** debe comprenderse como una forma de interactuar en la sociedad, en la que toma un lugar central el acceso a las TIC (Servicios informáticos y nuevas tecnologías) transformándose en poner al alcance un amplio abanico de servicios y acceso a la información.

El diseño universal no elimina automáticamente las necesidades de ayuda técnica, por lo tanto en los casos particulares deben efectuarse los

ajustes concretos, si bien la existencia de marcos generales de aplicación del diseño universal hace que la sociedad sea accesible para todos los seres humanos, no solo para las personas con discapacidad.

#### **IV.- Recomendación**

Que en virtud de los estándares existentes, sería oportuno, que la Dirección de Discapacidad profundice las medidas de accesibilidad en los casos de personas con discapacidad y sus familias, poniendo énfasis en la existencia de datos comunes que podrían ser compartidos por las diversas entidades estatales, que intervienen en distintos trámites que realizan las personas en su vida cotidiana.

Con esa finalidad, se sugiere a la Dirección Provincial de Discapacidad que se evalúe, en caso de estimarlo procedente, la posibilidad de compartir información con el resto de las entidades gubernamentales -tomando los recaudos de protección de datos sensibles-, sobre personas con discapacidad, haciendo foco en las medidas que faciliten el acceso, agilicen la utilización de los ajustes razonables y diseños universales que tengan un impacto positivo en las personas con discapacidad, sus familias y la sociedad en general.

Que como en el presente caso, las personas con discapacidad y sus familias (además de la ciudadanía en general) se encuentran con obstáculos para efectuar tramitaciones, acceder a prestaciones, etc., debiendo presentar la misma documentación-que es expedida u otorgada por un Organismo Estatal (en cualquiera de sus niveles de gobierno) y/o que ya se encuentra en poder del estado, infinidad de veces (copia del DNI; copia del certificado de discapacidad, actas de nacimiento, matrimonio, etc).-

Que las modernas administraciones trabajan en el principio "once only" o principio de única vez,

Que este principio *-en cuanto a la atención a la ciudadanía, la integralidad- en evitar la carga estéril a las personas que utilizan servicios públicos y duplicidad (multiplicidad) de datos. Para ello, los organismos deben realizar análisis de los Casos de Uso (trámites) que requieren de la interoperabilidad para facilitar las gestiones internas del estado o la ciudadanía.* [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/nuevo\\_modelo\\_conceptual\\_de\\_calidad\\_estatal\\_dnmsc.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/nuevo_modelo_conceptual_de_calidad_estatal_dnmsc.pdf)

Qué en este sentido, este principio ha sido receptado en el Plan Estratégico de Modernización e Innovación de la Administración Pública (PeMiAP) en nuestra Provincia junto con los siguientes:

- Administración Proactiva a las necesidades ciudadanas

- Accesibilidad e Inclusión
- Optimización y Simplificación
- Innovación
- Transversalidad y Coordinación Institucional
- Confidencialidad de la Información

Que por lo expuesto, corresponde ordenar el archivo de las actuaciones, y recomendar a la Dirección de Discapacidad y por su intermedio, a todos los organismos estatales provinciales, que analice la procedencia de la pronta incorporación del principio de “una sola vez” en las tramitaciones correspondientes a las personas con discapacidad y sus familias, como toda otra estrategia de accesibilidad, a fin de evitar que se repitan situaciones como las denunciadas en autos.-

Que en el mismo sentido, recomendar a la Dirección General de Rentas y al Banco de La Pampa arbitren las medidas correspondientes para evitar que en lo sucesivo se realicen descuentos sobre importes exentos del SIRCREB

Que, se actúa en uso de las facultades otorgadas por el Artículo 107º de la Constitución Provincial y la Ley N° 1830;

**POR ELLO:**  
**EL FISCAL GENERAL**  
**DE LA FISCALÍA DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS**  
**R E S U E L V E:**

**Artículo 1º.-** Archivar las actuaciones en virtud de lo expuesto en los “considerandos”.

**Artículo 2º.-** Recomendar a la Dirección de Discapacidad que en virtud de los estándares existentes, analice profundizar las medidas de accesibilidad en los casos de personas con discapacidad y sus familias, poniendo énfasis en el principio de única vez en distintos trámites que realizan las personas en su vida cotidiana., haciendo foco en las medidas que faciliten el acceso, agilicen la utilización de los ajustes razonables y diseños universales que tengan un impacto positivo en las personas con discapacidad, sus familias y la sociedad en general.

**Artículo 3º.-** Recomendar a la Dirección General de Rentas arbitren las medidas correspondientes para evitar que en lo sucesivo se realicen descuentos sobre importes exentos del SIRCREB, como en el presente caso.-

**Artículo 4º.-** Desé al Registro Oficial, cumplido, notifíquese a la Dirección de Discapacidad de la provincia, a la Dirección General de Rentas y al Banco de La Pampa cumplido, archívese.

**RESOLUCION N° 189/22.-**

*///*