



Corte Suprema de Justicia de la Nación

VISTO el expediente n° 18/2016
caratulado "Obra Social del Poder Judicial de la Nación
s/informes (Di Nasso, Carlos -Representación de la O.S.P.J.N.
en la Pcia. de Mendoza- s/ actuación)", y

Considerando:

1°) Que en estas actuaciones el Cuerpo
de Auditores Judiciales investigó, a pedido del Dr. Aldo
Tonón, miembro del Directorio de la Obra Social del Poder
Judicial de la Nación, dos hechos vinculados con la
representación de esa institución en la ciudad de Mendoza.

El primero, acaecido en octubre de
2016, refirió a la entrega a catorce afiliados, por parte de
los representantes Carlos Di Nasso y Natalia Wilson, de una
cantidad de bonos superior a los diez autorizados por mes por
grupo familiar, contrariando una indicación expresa impartida
por la Institución (Conf. fs. 1).

El segundo, a la extensión de un cupón de vigencia a una afiliada extraordinaria, en condiciones supuestamente irregulares, cuando no se encontraba al día con el pago de las cuotas correspondientes (Conf. fs. 15/27 y 28).

2°) Que a su respecto, por Resolución n° 12/2018 del 28 de mayo de 2018, esta Corte impuso por el primero de los hechos un llamado de atención a los referidos representantes, exhortándolos a que implementaran un sistema de registro o fichaje que asegurara el control en la distribución de los bonos de consulta; y, en relación al segundo, la confección de una información sumaria (Conf. fs. 81).

3°) Que a la fecha del referido pronunciamiento, según la prueba colectada surgía:

a) Que la afiliada Cecilia Cussino presentó, el 23 de enero de 2017, una nota al Sector Afiliaciones solicitando que se la autorizara a abonar "en efectivo e inmediatamente" el importe de las cuotas adeudadas de los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2016 y enero de 2017, al tomar conocimiento de su baja por falta de pago, explicando que a comienzos de 2015

había gestionado la adhesión al pago de la cuota por débito automático con la tarjeta de crédito VISA de su señora madre, Ana Lía García Izquierdo; que en tres oportunidades el personal de la representación Mendoza había remitido fotocopias de la documentación requerida para perfeccionar el trámite y que siempre demandaban alguna corrección; que cuando abonó la última cuota en efectivo, en julio de 2016, le aseguraron que "el débito a la tarjeta de crédito iba a estar listo para la de agosto", según se les había expresado desde Buenos Aires; y que por un viaje y la posterior mudanza de su madre, no pudo tomar conocimiento oportuno de que el débito automático no había ingresado en la fecha de su solicitud (fs. 23/24).

b) Que María Verónica Navarro, empleada del sector afiliaciones, elevó dicha solicitud a la Asesoría Jurídica de la institución dejando constancia de la presentación, por parte de la interesada, de la documentación para la adhesión al débito automático en dos oportunidades, aunque en forma incompleta, por lo que el trámite no se había llegado a completar; que sin perjuicio de ello, la representación Mendoza le había extendido un talón de vigencia hasta el mes de noviembre de 2016; y que al reclamar la renovación del cupón les confirmaron desde la sede central que

la cuota de la afiliada no estaba siendo debitada de la tarjeta de crédito porque faltaba documentación (Conf. fs. 19) .

Remitido el pedido con un dictamen favorable de la Asesoría Jurídica, el doctor Aldo Tonón, empero, lo denegó con la leyenda "27/enero/2017 Denegado el reingreso y pago de deuda y ampliar denuncia en A. Judiciales por haber entregado recibo y talón vigencia sin haber percibido el pago ..." (Conf. 18) .

c) Que en su declaración en el Cuerpo de Auditores Navarro explicó que los afiliados extraordinarios del interior del país podían pagar la cuota directamente en la representación de la obra social correspondiente -en cuyo caso el representante, tras percibir el pago, extendía el correspondiente talón de vigencia-, o adherirse al pago directamente por débito automático, en cuyo supuesto se remitía la solicitud previamente a la sede central con fotocopia de la tarjeta de crédito y del documento de identidad de su titular y se extendía un cupón de vigencia por tres meses cuando ingresaba por primera vez el débito en la tarjeta de crédito; y, más tarde, por períodos de seis cuando el débito adquiría continuidad (Conf. fs. 31) .

Interrogada sobre cuándo y por qué medio se comunicaba al representante que el trámite estaba concluido y que la cuota ya se estaba debitando de la tarjeta de crédito, la empleada manifestó que "no existía un sistema uniforme" (SIC); que por lo general los representantes llamaban al sector afiliaciones para consultar y la empleada que los atendía verificaba en el sistema y les informaba sobre el estado del trámite. En cuanto a si se dejaba alguna constancia de las consultas y sus respuesta, la funcionaria explicó que por su carácter de licenciada en comunicación social procuraba proporcionar una respuesta por algún canal escrito, como mail, whatsapp o mensajes de textos, pero que "no había ninguna disposición escrita".

Sobre el caso concreto de Cussino expuso que los trámites y las consultas telefónicas fueron hechos por la representante Natalia Wilson, quien llamó a la sede central en varias oportunidades; que a su modo de ver pudo haber incurrido en un error de interpretación porque cuando desde "Afiliaciones" le dijeron que cobrara a la afiliada las cuotas hasta el mes de julio y que en agosto ya iba a entrar el débito (lo que en definitiva no ocurrió), ella tomó ese "entraría" como que efectivamente ya estaba ingresado

el débito, extendiendo el cupón de vigencia hasta noviembre de 2016.

Por último refirió que, a su entender, el sistema de control más eficaz para extender válidamente los cupones de vigencia, sería que los representantes exigieran a los afiliados de las distintas jurisdicciones que presentaran los resúmenes de sus tarjetas de crédito para acreditar los pertinentes débitos.

d) Que a fs. 74 prestó declaración testimonial Carina Silvina Coronado, Oficial Mayor del Sector Afiliaciones, quien describió el circuito de la documentación vinculada con las solicitudes de adhesión a débito automático de los afiliados extraordinarios del interior del país y dijo que, mensualmente (del 1 al 10 de cada mes) "Tesorería" enviaba a "Afiliaciones" un listado con los débitos rechazados e ingresados de cada tarjeta; que esa información no se comunicaba a las delegaciones, sino que, cuando un afiliado no presentara la rendición de la tarjeta de crédito donde figurara el débito de la cuota, cada delegado debía comunicarse con la sede central de la obra social para averiguar si estaba de alta; que en la mayoría de los casos se brindaba esa información a los representantes por vía telefónica pero que a veces se comunicaba por mail, y que no

todas las delegaciones contaban con computadoras de la obra social.

Sobre el débito automático pedido por Cussino, expuso que *"sabía que había existido un problema con ese trámite"*; que por el tiempo transcurrido no tenía presente cómo se había desarrollado la consulta; que cuando ella recibía una solicitud de esa índole, como tenía acceso al sistema, podía verificar la información y proporcionar una respuesta correcta; que pudo haber habido por parte de Wilson un error de interpretación; que cuando se detectó el problema ella misma se comunicó con ella y le recomendó que, en caso de duda, solicitara el resumen de la tarjeta de crédito; y que, en todo caso, a futuro, cuando efectuara una consulta a la sede central lo hiciera por mail, para poder tener una contestación fehaciente por escrito.

Admitió que los delegados del interior del país podían incurrir en este tipo de *"errores"* pues no podían acceder directamente al sistema de la Obra Social; que en muchas ocasiones las delegaciones con mayor número de afiliados -como Mendoza- tenían mucha recarga de trabajo, y que la comunicación que muchas veces tenían que hacer con la sede central para obtener información o recabar consultas les generaba un mayor retraso.

Expuso que Natalia Wilson era "una buena empleada, responsable y dedicada"; y que en el caso del débito de la afiliada Cussino consideraba que muy probablemente se comunicó con la sede central antes de extender el cupón de vigencia, porque habitualmente así lo hacía cuando le surgía duda con algún trámite.

e) Que la información receptada a fs. 47 determinó que "no existe reglamentación alguna acerca de los pasos a seguir para extender los talones de vigencia en afiliados extraordinarios y jubilados" y que "por sentido común y los usos y costumbres (éstos) se entregan luego de haberse constatado el pago" (SIC).

f) Que a fs. 62/65 prestó declaración no jurada Carlos Di Nasso quien, en punto a la gestión del débito automático de Cussino, refirió que había sido su compañera Natalia Wilson quien se había ocupado extendiendo el cupón de vigencia, cuando una persona del sector "afiliaciones" de Buenos Aires le informó que el débito ya "estaba aprobado".

Precisó que cuando un afiliado no recibía el débito en el resumen de su tarjeta de crédito -como sucedió en el caso-, incumbía al referido sector informarlo,

pues en la provincia carecían de los elementos técnicos para poder verificarlo.

g) Que, por su parte, Natalia Edith Wilson admitió que fue ella quien, efectivamente, se ocupó del trámite del débito automático en cuestión; que como en varias oportunidades había habido problemas con la documentación se ocupó personalmente de completar los formularios, fotocopiar la documentación necesaria y enviarla a Buenos Aires, por lo que "se quedó tranquila porque sabía que todo se había presentado correctamente"; que cuando Cecilia Cussino le solicitó el talón de vigencia llamó a Buenos Aires y Carina Coronado, del sector afiliaciones, le informó "que no había problema, que entregara el cupón"; y que nunca emitió un talón de vigencia sin una autorización previa de Buenos Aires.

Expuso que poco tiempo después, al comunicarse con Afiliaciones para verificar que todo se encontrara en orden, tomó conocimiento por Navarro de que la afiliación de Cussino no estaba vigente porque en el trámite "faltaba la fotocopia del D.N.I." , a lo que le manifestó que estaba absolutamente segura de haberlo enviado, a lo que le contestaron que incumbía a la afiliada cerciorarse si en su tarjeta se hacían o no los débitos de la cuota (Conf. fs. 66/70).

4°) Que, ordenada la información sumaria, el Cuerpo de Auditores Judiciales solicitó a la Obra Social el envío del legajo de la afiliada.

Como las copias recibidas a fs. 100/116 fueron similares a las originariamente adjuntadas (Conf. fs. 15/27 y 100/116), la dependencia instructora efectuó un nuevo pedido, a partir de la solicitud de la afiliación extraordinaria, receptándose nuevas constancias, pero ajenas a la cuestión (Conf. fs. 122/126).

Por tanto, a fs. 129 se solicitó, concretamente, el envío de toda la documentación vinculada con el pedido del débito automático investigado, volviéndose a recibir las mismas constancias documentales anteriores.

Al prestar declaración no jurada a Carina Silvina Coronado, explicó que los pedidos de adhesión a débito automático se presentaban en Mesa de Entradas junto con la documentación correspondiente; que de allí se giraban con remito a Afiliaciones y que dicha sección, a su vez, los enviaba a Tesorería en planillas, junto con un informe del trámite a registrar.

Sobre la solicitud de Cussino, reconoció que si Wilson se comunicó para consultar, podría haber sido "posible" que en ese momento se hubiera verificado

la recepción del pedido junto y la documentación, porque de lo contrario se le hubiera hecho saber; y que, en todo caso, procedía verificar qué trámite que se había seguido en Tesorería, es decir si la solicitud había sido recibida en ese sector, si se le había dado curso y, en su caso, por qué motivo se había rechazado. Por último, se comprometió a buscar los remitos que acreditaran la remisión (conf. fs. 136/137).

Transcurrido un plazo razonable sin el aporte de esos datos, a fs. 138 se le solicitó que se informara si obraban en el Sector Afiliaciones las constancias del envío a Tesorería del pedido de adhesión al débito automático en cuestión, y como tampoco se recibió una respuesta se pidió la misma información a la sección Tesorería (Conf. fs. 138/140).

En su consecuencia, María Florencia Gnecco, agente de ese sector, informó que el formulario de adhesión para el pago por tarjeta de crédito de la cuota de la afiliada extraordinaria n° 65.740, Cecilia Cussino había sido remitido por Afiliaciones en junio de 2016 y nuevamente en julio del mismo año, pero que en ambos casos la solicitud había sido rechazada y devuelta porque la tarjeta de crédito se encontraba vencida; y adjuntó copias de los remitos devueltos al sector Afiliaciones, tanto de la tarjeta de

crédito presentada por la afiliada como del formulario de adhesión (Conf. 141/146).

Empero, el formulario de adhesión enviado llevaba inserto un sello de recepción del sector "Afiliaciones" del 26 de junio de 2015, por tanto anterior, sin que se adjuntaran los de los presentados en junio y julio de 2016 (fs. 142).

En cuanto a las dos planillas rotuladas "*Envío de adhesiones de afiliados al débito automático de tarjetas de crédito*", una de fecha 10/06/2016 "para julio", y la otra del 14/07/2016 "para agosto", presentaban un resaltado en el renglón de la afiliada Cecilia Cussino, junto con la leyenda "Tarjeta vencida".

Con relación a la copia de la tarjeta de crédito, este Cuerpo recibió únicamente una del Banco de la Nación Argentina a nombre de la madre de Cussino -Ana Lía García Izquierdo- con fecha de vencimiento 06/16; no así de la que se adjuntó en la nota explicativa, cuyo mes y año de vencimiento era 05/19 (Conf. fs. 143 y 27).

5°) Que, sobre la base lo expuesto, el Cuerpo de Auditores Judiciales estima, en definitiva, que los elementos de juicio reunidos no son suficientes como para poder determinar qué ocurrió con la gestión y,

consecuentemente, determinar las consiguientes responsabilidades administrativas.

Observa, en efecto, que no se ha podido determinar qué documentación se envió efectivamente desde la representación en Mendoza, quién la recibió en Buenos Aires y si ésta, a su vez, se remitió completa o no a la tesorería de la Institución. Tampoco si era "insuficiente" para cumplimentar la adhesión requerida, ya que el instrumento de crédito agregado al expediente no se corresponde con el presentado por Cussino -que sí se habría encontrado vigente a la fecha de la solicitud-.

Han resultado también infructuosos todos los intentos para localizar los pedidos de adhesión al débito automático de la interesada de los meses de junio y julio de 2016, pues ni en la delegación Mendoza ni en los sectores "Afiliaciones" y "Tesorería" de la sede central de la Obra Social se han podido localizar las constancias de la documentación remitida y/o recibida.

A estas circunstancias se suma el hecho que, frustrado el trámite de adhesión al débito automático, ninguno de los sectores de la sede central que intervino en el trámite notificó de ello a los delegados, lo que podría haber permitido una subsanación.

6°) Que, aun cuando no se puedan determinar responsabilidades, lo actuado permite visualizar la necesidad de mejorar la gestión de los legajos de los afiliados y de la documentación, conforme lo oportunamente señalado en la resolución n° 7/2018 dictada en los expedientes 8/2014 y 17/2015.

Por ello,

SE RESUELVE:

1°) Tener por concluida la información sumaria sin atribución de responsabilidades administrativas.

2°) Imponer un severo llamado de atención a Natalia Edith Wilson y Carina Silvina Coronado por la deficiente gestión del débito a la tarjeta de crédito de las cuotas de la ex afiliada extraordinaria Cecilia Cussino y la extensión del cupón de vigencia en condiciones supuestamente irregulares, exhortándolas a poner un mayor celo en el manejo y registro de la documentación relativa a los afiliados.

3°) Reiterar la recomendación formulada oportunamente a la Obra Social del Poder Judicial de la Nación por resolución n° 7/2018 dictada en los expedientes 8/2014 y 17/2015.

Regístrese, hágase saber y fecho,
archívese.