

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 26 OCT. 2017

VISTO:

La Constitución Local, la Ley N° 3 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento de esta Defensoría del Pueblo, la Disposición N° 31/17, la implementación del uso de nuevas tecnologías para la administración y la necesidad de brindar un cauce orgánico a la implementación del Expediente Electrónico en esta Defensoría del Pueblo.

Y CONSIDERANDO QUE:

El artículo 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires crea a esta Defensoría del Pueblo como organismo con autonomía funcional y autarquía financiera.

El inciso g) del artículo 4° del Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento Institucional, dota con carácter exclusivo al Defensor del Pueblo entre otras competencias y atribuciones la de: *"aprobar los procedimientos administrativos que regulan el desenvolvimiento institucional"*

El inciso i) del mismo Reglamento lo faculta a: *"aprobar la implementación de los sistemas informáticos y el diseño de aquellos que se desarrollen internamente en la Institución"*.

El artículo 14 del Reglamento establece, entre otros, como principios rectores del modelo de gestión a implementar: *"la legalidad, la eficacia, la eficiencia, la agilidad y transparencia administrativa, la coordinación, cooperación y trabajo transversal de los órganos a cargo"* para el cumplimiento de sus fines.

Por su parte el artículo 16 al referirse sobre la informatización indica que la Defensoría del Pueblo *"facilita la progresiva optimización de esas herramientas con la finalidad puesta en la mejora del servicio al ciudadano y de la propia gestión interna. En ese sentido, debe promover la facilitación y simplificación de las modalidades de acceso y realización de trámites, el intercambio*



documental y de información desde y hacia el ciudadano, y como herramienta para la administración interna de la organización”.

La Disposición 31/17, modificó el circuito de trámites de las actuaciones destinadas al ejercicio de la misión constitucionalmente asignada a esta Defensoría del Pueblo, aprobado por su antecesora Disposición 56/14, y estableció su metodología en base a la lógica de tramitaciones en soporte papel.

Tal lógica resulta apropiada para el desarrollo de estas tramitaciones, sin embargo debe ser readecuada en base al uso de las nuevas herramientas tecnológicas que permiten una mayor eficiencia en la gestión a través de la implementación del denominado “expediente electrónico”.

Esta Defensoría, de conformidad con los principios de la *“Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública”*, concibe que la calidad institucional atañe —entre otras cuestiones— a la racionalización del gasto, la generación de una cultura transformadora, el impulso de la mejora permanente, y la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos públicos. En esa línea, promueve la agilización y simplificación de los trámites administrativos como un desafío permanente que puede ser alcanzado a través de la gestión electrónica de sus actuaciones.

La aplicación de las nuevas tecnologías plantea dos retos: uno tecnológico y otro jurídico. El reto tecnológico consiste en crear programas y sistemas que se adecuen a las exigencias normativas, el reto jurídico consiste en establecer que tales exigencias garanticen el correcto uso de las nuevas tecnologías en la relación vecino y estado.

En ese sentido, se ha desarrollado internamente la versión del sistema Atenea que puede dar soporte a la tramitación electrónica, por lo que corresponde la adecuación de los circuitos existentes a la metodología de tramitación digital.

Así, el dictado de la presente Disposición resulta necesaria a efectos de dotar de los elementos jurídicos necesarios para la tramitación en el soporte digital a implementar.

La Subsecretaría de Asuntos Legales ha tomado intervención en orden a su competencia.

Por ello, y en uso de las facultades que le confiere el Artículo 13 de la Ley N° 3 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

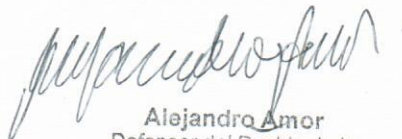
**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES
DISPONE:**

Artículo 1º: Implementar a partir del día 30 de octubre de 2017 el uso del Expediente Electrónico y de Trámites Abreviados con soporte en el sistema Atenea como metodología digital de tratamiento, de conformidad a lo indicado en el Anexo I integrante de la presente, el que tiene carácter complementario y sustitutivo de la Disposición N° 31/17, en cuanto corresponda.

Artículo 2º: Registrar, comunicar y oportunamente archivar.

cmb/FOB/SSAL

DISPOSICIÓN N° 161/17


Alejandro Amor
Defensor del Pueblo de la
Ciudad Autónoma de Bs. As.

ANEXO I - DISPOSICIÓN N° 161717

METODOLOGÍA DE LAS TRAMITACIONES CON SOPORTE DIGITAL

1	CONTENIDO	
2	INTRODUCCIÓN.	6
3	PRINCIPIOS Y DEFINICIONES.	6
4	METODOLOGÍA DE LOS TRÁMITES.	8
4.1	El Trámite Abreviado (TA)	9
4.1.1	Inicio del Trámite Abreviado.	9
4.1.2	Encauce del Trámite Digital.	10
4.1.3	Derivación interna del Trámite Abreviado.	10
4.1.4	Recepción de un Trámite Abreviado.	10
4.1.5	Conclusión del Trámite Abreviado.	10
4.2	FORMALIZACIÓN DEL TRÁMITE.	11
4.3	El Expediente Electrónico (EE)	12
4.3.1	Asignación y Aceptación de Competencia de Sector DPCABA.	12
4.3.2	Incorporación de Documentación.	13
4.3.3	Impulso.	13
4.3.4	Resolución con Recomendación.	15
4.3.5	Resolución de Cierre.	16
4.4	INFORMES DE INVESTIGACIÓN Y OPINIÓN.	17
5	TRATAMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN.	17
5.1	DE SU INGRESO Y EGRESO.	17
5.2	DE LA DOCUMENTACIÓN INTERNA.	18
5.3	DE LA DOCUMENTACIÓN EXTERNA EN SOPORTE FÍSICO.	18
5.4	DE LOS TRÁMITES FÍSICOS EXISTENTES.	18
6	DESGLOSE O RE FOLIATURA.	18
7	IDENTIDAD RESERVADA. DATOS SENSIBLES.	19
7.1	IDENTIDAD RESERVADA.	19
7.2	DATOS SENSIBLES.	20



2 INTRODUCCIÓN.

La aplicación de las nuevas tecnologías al servicio de la gestión, supone la mejora en la prestación del servicio que realizamos día a día para los vecinos/as que acuden a nuestras oficinas. La tramitación en forma digital de la documentación que manejamos implica un readecuamiento de nuestras formas de trabajo y por consiguiente de la normativa que la regula.

En virtud de ello, regulados ya los alcances del uso de la firma digital y del módulo de CCOO en la DPCABA, el presente anexo propone, bajo los principios que rigen el actuar administrativo, establecer las pautas metodológicas a aplicar para la correcta e inequívoca formación de las tramitaciones que contienen las necesidades de los/as vecinos/as y/o las investigaciones de oficio abiertas por pedido de un SS.

3 PRINCIPIOS Y DEFINICIONES.

Los principios, reglas y definiciones de este documento son pautas de interpretación de la metodología a aplicar para las tramitaciones de Atenea. En cuanto no se oponga a la presente, se mantiene toda norma complementaria que regule la tramitación de los reclamos, quejas, denuncias efectuadas por los/as vecinos/as y/o investigaciones abiertas de oficio por funcionarios de esta Defensoría.

Consulta del/ la vecino/a: es cualquier contacto a través de los canales presenciales o no presenciales (carta, web, Twiter, Facebook, etc.) u otro habilitado, que pueda ser resuelto por el agente interviniente en el momento sin realizar ninguna actividad que deba volcarse como Trámite Abreviado en Atenea.

Carta al vecino/ a: Comprende toda comunicación, solicitud y/o traslado dirigido al denunciante y/o damnificado. Debe ser suscripto por el/ la SS –o equivalente-, o los Directores, por delegación de aquellos/as.

Atenea: es el sistema informático que contiene y da soporte a la documentación existente y actividades realizadas por la DPCABA en el marco de un reclamo, queja o denuncia efectuada por los vecinos y/o por investigaciones abiertas de oficio.

Reclamo/ queja / denuncia de vecino/a: es la manifestación o solicitud de intervención efectuada por cualquier persona (física o jurídica) ante personal de esta DPCABA, sea de manera presencial o no presencial, en primera o segunda instancia (según se posea o no un reclamo previo en el organismo correspondiente). Su registro se efectúa en el sistema Atenea dando lugar a la apertura de un nuevo Trámite.

Ampliación del Reclamo/ queja/ denuncia de vecino/ a: es la agregación de nuevas manifestaciones o documentación al Trámite abierto con identidad de objeto, sujeto y causa.

Trámite Atenea (TAT): es el género de las especies de tramitaciones. Consiste en el conjunto ordenado de documentos virtuales que proporcionan información sobre un reclamo, queja, denuncia y/o investigación y sirven de antecedente y fundamento para su encauce, gestión y/o resolución. A cada trámite le corresponde la asignación de un número en Atenea.

Trámite Abreviado (TA): es la especie de TAT, en la cual a fin de satisfacer y encauzar el reclamo del vecino/a, sin perjuicio de la interacción que pueda darse con otros organismos, no requiere sustanciación formal, ni un tipo de Resolución de Cierre o Recomendación por parte de esta DPCABA. Comprende cualquier consulta que pueda encauzarse y agotarse en una derivación externa, un asesoramiento, o simples gestiones. Sus actividades se registran en la pestaña de Atenea "Gestiones Efectuadas". Su tramitación se rige por lo explicitado en el punto "4.1".

Solicitud de Formalización: es el pedido efectuado a la DMESA a través de Atenea, por el responsable del sector asignado en el TAT, a los fines de su formalización para encauzarse como Expediente Electrónico.

Expediente Electrónico (EE): es la especie de TAT, en el cual a fin de satisfacer y encauzar el reclamo del vecino/a y/o las investigaciones abiertas de oficio, es necesario sustanciar su tramitación formalmente con otros organismos y tendrá como resultado la emisión de una Resolución de Cierre o de Recomendación. Comprende cualquier denuncia o investigación a la que en virtud de la competencia legal del organismo, se le debe dar formal curso. Su tramitación se rige por lo explicitado en el punto "4.3".

Actividades Atenea (AA): son las acciones realizadas por los agentes intervinientes en un TAT a los fines de su prosecución, que son registradas en Atenea. Comprende notas, movimientos internos, incorporación de documentos, elaboración, control, aprobación y firma de ante proyectos, proyectos, informes técnicos, dictámenes, resoluciones etc. Toda actividad implica al menos la firma electrónica del agente, pudiendo implicar la firma digital según el caso.

Documento: es el medio que contiene información. Puede ser físico o digital. Puede estar firmado de manera electrónica, digital u ológrafa. Puede ser de producción interna o externa. Si son de producción interna deben contener la inicialización de las personas en el intervinientes en los grados de: elaboración/control/aprobación y los sectores a los que cada uno pertenece. El conjunto de documentos es la documentación. La documentación que no requiera firma digital puede ser incorporada por cualquier agente con firma electrónica.



Ante proyecto: es el tipo de documento elaborado por el agente del sector asignado en la tramitación que debe someterse a la revisión de su superior para el debido control de los requisitos que por la presente y por la normativa vigente se establezcan. Comprende notas, oficios, resoluciones, etc. Debe incluir las iniciales de quien elabora y el sector del que depende.

Proyecto: es el documento controlado por el responsable del sector asignado en la tramitación, que debe ser firmado por la autoridad competente de manera digital u ológrafa para la prosecución de su objeto. Comprende notas, oficios, resoluciones, etc. Debe incluir las iniciales de quien controla y el sector del que depende. Los proyectos que deban ser suscriptos por el DP, se rigen por lo explicitado en el punto "4.3.3.1", "4.3.4", "4.3.5" y "4.4" según corresponda.

Informe de Investigación y Opinión: es el tipo de documento que puede ser publicado a través de distintos canales institucionales, que contiene un análisis y opinión fundada institucional, basada en la evidencia de la problemática materia de investigación. Son elaborados en el marco de una TAT y su tramitación se rige por lo explicitado en el punto "4.4".

Conclusión del Trámite: es el finalización del TA o del EE según el caso, de conformidad con la normativa aplicable. Puede ser por "Acta de Cierre" (solo para los "TA") o por "Resolución de Cierre" o "Resolución con Recomendación" (solo para los "EE").

Firma Digital: es la suscripción de la documentación digital mediante la utilización del dispositivo "TOKEN". Requiere la utilización del módulo Comunicaciones Oficiales (CCOO).

Firma Electrónica: es la suscripción automática de la documentación o actividades digitales, mediante la utilización del sistema Atenea.

4 METODOLOGÍA DE LOS TRÁMITES.

Se disponen dos modos (especies) de tramitación de los reclamos del vecino/a o de las investigaciones abiertas de oficio por autoridad del organismo, estos son: la "**Trámite Abreviado**" (TA) y el "**Expediente Electrónico**" (EE). La aplicación de uno u otro tipo de trámite dependerá de la necesidad de brindar o no cauce formal al reclamo y/o investigación.

Todo reclamo y/o investigación comienza como una TA que puede convertirse rápidamente en un EE, mediante la solicitud de su formalización cuyos requisitos se rigen por lo explicitado en el punto "4.2".

Todos los trámites deben especificar de manera concreta y completa el objeto indubitado del reclamo y/o investigación de que se trate, como también los datos de contacto actualizados del vecino/a en su caso.

La documentación se registra y resguarda en el sistema informático Atenea, de modo que toda documentación que obre en un soporte físico debe ser digitalizada para su incorporación a la tramitación. El tratamiento a asignar a los documentos que ingresen a la DPCABA en soporte físico se rige por lo explicitado en el punto "5" y "7" en su caso.

Toda documentación interna debe producirse en soporte digital, sea a través de la propia interfaz de Atenea o a través de otros "softwares".

4.1 El Trámite Abreviado (TA)

Es el tipo de tramitación que concluye sin necesidad de Resolución de Recomendación o de Cierre, en la cual a fin de canalizar la necesidad del vecino/a solicitante, no es necesario de sustanciar la misma con destinatarios externos por medio de Oficios, Notas, Informes, Proyectos de Ley, Resoluciones, u otro tipo de actividad.

El TA es utilizado para encauzar las derivaciones externas, los asesoramientos y las gestiones con otros organismos que no requieran formalidad alguna. En todos los casos implicará una operación acotada en el tiempo, que no puede exceder los treinta días hábiles hasta la fecha de su conclusión, (pudiendo extenderse dicho plazo hasta treinta días más, a solicitud de SS o equivalente, en caso de existir razones fundadas que lo ameriten).

4.1.1 Inicio del Trámite Abreviado.

Para dar inicio a un TA se debe:

- a) Constatar la existencia o no, de un trámite abierto por el vecino/a con idéntica problemática.
- b) Cumplir con la carga completa de los datos del denunciante (nombre, DNI, domicilio, correo electrónico y teléfono) garantizando al menos un modo de contacto,
- c) Incorporar la denuncia, acta y/o documentación digitalizada correspondiente,
- d) Identificar y establecer tema y subtema según nomenclador,
- e) Asignar el sector de tratamiento,
- f) En su caso realizar la solicitud de formalización.

En caso que el vecino tuviese un TA abierto se debe gestionar la presentación como ampliación de aquella, o bien en caso de encontrarse cerrado el TA, cargar un acta con las manifestaciones o documentación nueva aportada por el/ la vecino/ a para la consideración del cauce a asignar, por parte del Director interviniente, de conformidad a lo explicitado en el punto 4.1.5 in fine.



4.1.2 Encauce del Trámite Digital.

Los reclamos efectuados por los vecinos/as deben ser gestionados de la manera más ágil posible y para ello en el marco de este tipo de tramitación los funcionarios de la DPCABA pueden realizar consultas internas, externas, derivaciones, gestiones y contactos con organismos públicos y/o empresas prestatarias de servicios, etc., siempre que no sea requerida formalidad alguna.

Todas las actividades desarrolladas, como así también los distintos documentos relacionados, deben registrarse en el sistema Atenea, a través de las plantillas y métodos de carga de información disponibles en la pestaña "Gestiones Efectuadas".

En cualquier momento del Trámite Abreviado, si algún interesado solicitare copia de lo actuado, el responsable del sector confeccionará y suscribirá un informe circunstanciado en el que constaren las actividades realizadas.

4.1.3 Derivación interna del Trámite Abreviado.

Sin perjuicio de la primera asignación de sector que se realiza al momento del inicio del TA por quien toma el reclamo del vecino/a conforme lo indicado en el inc. "e" del punto 4.1.1, una vez efectuadas gestiones en el TA, en cualquier momento, dentro de los plazos estipulados, el funcionario interviniente puede remitir el trámite a otros sectores de la DPCABA, a fin de su prosecución.

La derivación se realiza mediante un "Acta de Derivación" donde se consignan sus motivos, una descripción detallada de lo informado al vecino y las gestiones realizadas.

En los casos de las sedes de atención barriales, la derivación procederá siempre que se deba brindar un asesoramiento específico de una temática o bien realizar gestiones que excedan las competencias de dichas sedes, en cuyo caso corresponde un movimiento de pase con propuesta de asignación de Trámite.

4.1.4 Recepción de un Trámite Abreviado.

Cuando un TA es recibido por una Dirección, esta tiene la posibilidad de continuar el TAT bajo esta modalidad o bien solicitar su formalización a la DMESA para continuar como un EE a fin de sustanciar formalmente con otros organismos y/o proyectar una Resolución.

En caso que el sector que no acepte el TA asignado, este debe declinar su intervención de manera fundada, haciendo constar dicha situación en un documento de Atenea y devolver la tramitación al sector derivante. La declinación debe ser firmada por el Director/a, o SS.

4.1.5 Conclusión del Trámite Abreviado.

Concluida la posibilidad de continuar gestionando se debe proceder al cierre dentro del plazo estipulado en las consideraciones del punto 4.1, mediante la

elaboración de un ante proyecto de "Acta de Cierre" en el que conste sucintamente, de manera circunstanciada y fundada las causales que motivan su conclusión.

Elaborada el "Acta de Cierre" se pasa a la firma digital del responsable del sector, que de no existir disposición o excepción en contrario debe tener rango no inferior a Director –o equivalente- a los fines de su control, aprobación y firma del cierre.

Existen distintos tipos de cierres según las circunstancias estas son:

- a) Inadmisibilidad: aplica de conformidad con lo establecido por los artículos 26 y 28 de la Ley 3.
- b) Asesoramiento: aplica a fin de explicitar el asesoramiento brindado y el seguimiento efectuado, así como el lugar u organismo a dónde fue derivado el reclamo, sus motivos y el modo utilizado.
- c) Solucionado: aplica a fin de explicitar las gestiones realizadas que canalizaron el reclamo y la solución alcanzada.
- d) Incomparecencia: aplica frente al agotamiento del plazo del punto "4.1" y la imposibilidad de contacto con el denunciante explicitando los motivos que impiden su prosecución y las vías de contacto intentadas.
- e) Desistimiento: aplica en el caso que el vecino/a desista continuar con su trámite mediante comunicación fehaciente a esta DPCABA.

El sistema envía un informe mensual de los cierres efectuados a la SG y al SS correspondiente y/o funcionario con rango equivalente.

En el supuesto que un Trámite Digital se encontrare cerrado y el vecino/a se presentare por la misma problemática, se confeccionará un "Acta de Reapertura" donde constará el motivo por el cual se solicita la misma. El acta se derivará en consulta al responsable del cierre a fin de que evalúe la pertinencia de una nueva instancia de intervención en el Trámite Abreviado.

4.2 FORMALIZACIÓN DEL TRÁMITE.

Se pueden formalizar tanto el reclamo de vecino/a, como las investigaciones abiertas de oficio.

Los *TAT* son formalizados a los fines de constituir un *EE* (expediente electrónico) obrante en el sistema Atenea, en el cual cada actividad allí desarrollada es consecuencia de su anterior y antecedente de su posterior, conforme las pautas procedimentales aplicables, con el fin de dar satisfacción al reclamo del vecino/a y/o a la investigación abierta de oficio, en el marco de las competencias otorgadas a esta DPCABA.

En tal sentido, para constituir un *EE* (expediente electrónico) el funcionario responsable con competencia en la temática objeto de la *TAT* debe solicitar su formalización a la DMESA a través del movimiento correspondiente en Atenea, o bien



a través de una CCOO cuando se trate de la solicitud de apertura de una investigación de oficio que debe ser suscripta por funcionario con rango de SS.

Previo a la solicitud de formalización, el funcionario que lo requiere, debe verificar que se encuentren registrados debidamente en el sistema Atenea los siguientes ítems:

- a) Datos completos de vecino/a en caso de reclamo, de conformidad al punto 4.1.1,
- b) Acta de denuncia, que permita determinar el objeto del requerimiento del vecino/a, o bien
- c) Acta de solicitud de investigación suscripta digitalmente por el funcionario solicitante,
- d) Toda la documentación necesaria a ser incorporada al *EE* para la formalización.

Efectuada la solicitud de formalización, el responsable de la DMESA controla la documentación, los antecedentes y la necesidad o no de otorgar un tratamiento de datos personales reservado según alguna de las modalidades explicitadas en el punto "7".

En caso conforme procede a la caratulación del *EE* e incorpora digitalmente la documentación y actividades correspondientes a la pestaña del sistema Atenea denominada "Expediente Electrónico", habilitándose así su visualización e intervención en ella, del sector que solicitó la formalización.

De no cumplir con los requisitos, la DMESA devuelve el Trámite al sector peticionante a los fines de su subsanación.

4.3 El Expediente Electrónico (EE)

Es el tipo de tramitación que concluye con una Resolución de Recomendación o de Cierre, en el cual a fin de canalizar la necesidad del vecino/a, o de la investigación planteada de oficio por SS de esta DPCABA, es necesario sustanciar la misma con destinatarios externos por medio de Oficios, Notas, Informes, Resoluciones, u otro tipo de actividad o documento.

Toda actividad o documento involucrado, a los fines de la formación de la voluntad del DP que dará sustento a la Resolución a emitir, debe constar en el sistema ATENA, en el módulo "expediente electrónico".

Todos los documentos que deben enviarse a destinatarios externos de la DPCABA son firmados digitalmente por el funcionario responsable del sector competente y se remiten exclusivamente a través de la DMESA.

4.3.1 Asignación y Aceptación de Competencia de Sector DPCABA.

La DMESA cumplido los recaudos del punto "4.2" asigna el *EE*, a la SS o rango equivalente con competencia en la materia conforme resolución vigente, independientemente del sector que haya solicitado la formalización.

En caso que la temática del reclamo o la estrategia de abordaje, comprendiera competencias propias de dos o más SS, la SS de origen debe dar intervención a sus pares.

Recibido el *EE*, el sector asignado debe:

- a) Expedirse respecto de su competencia dentro de los dos días hábiles,
- b) Asignar el *EE* a una Dirección, o bien,
- c) Declinar su intervención de manera fundada y suscripta por el SS, si considerase que la temática correspondiera a otra SS.

Ante conflictos de asignación entre distintas SS, la SG es quien decide respecto del plazo de cinco días desde su elevación.

En caso de no ser competente la DPCABA, dentro de los cinco días se debe expedir respecto de ello de manera fundada la SS, registrando dicha actividad en el sistema Atenea y generando el pase a la SSAL, a fin de que el asesoramiento jurídico permanente expida dictamen sobre la cuestión y eleve al DP a los fines que correspondan.

4.3.2 Incorporación de Documentación.

Toda actividad, información o documentación que sirva como acto preparatorio de la formación de la voluntad debe ser incorporada al *EE* por el agente o funcionario interviniente conforme los usos de la herramienta informática Atenea, en la pestaña "expediente electrónico".

En caso de tratarse de documentación obrante en soporte físico, o que debe salir a destinatarios externos de la Defensoría, deberá estarse a lo establecido en los puntos "4.3.3.1", "5" y "7" en su caso.

4.3.3 Impulso.

Asignado el *EE* a un sector para su tramitación, este debe encauzar la temática a través de las gestiones pertinentes y la investigación y recopilación de la información y/o documentación necesaria para que la autoridad decida. Todo ello debe constar en la pestaña de Atenea "expediente electrónico".

La actividad comprende por ejemplo la elaboración de oficios, cartas a vecinos, actas, informes, inspecciones o relevamientos conducentes a la resolución del trámite, comunicaciones internas de la DPCABA, etc.

La documentación que no requiera firma digital puede ser incorporada por cualquier agente con firma electrónica.

4.3.3.1 Oficios.

Todo ante proyecto de comunicación, pedido de informes y/o traslados dirigidos a autoridades y/o instituciones externas deben ser controlados por el superior jerárquico y suscriptos por el/ la SS -o rango equivalente-, con firma digital en el

ES

módulo informático correspondiente, a excepción de aquellos que deben ser firmados por el/ la DP.

El documento firmado (*incorporado en el TAT en su pestaña "documentos de trabajo"*) se remite a la DMESA para su diligenciamiento al su destinatario. Luego de enviado, la DMESA incorpora el documento enviado al destinatario a la pestaña "expediente electrónico" del Expediente correspondiente.

Como principio general, se envía un oficio reiteratorio, salvo circunstancias fundadas que a criterio del funcionario responsable, ameriten nuevos requerimientos. Si no se obtiene respuesta, se evalúa la pertinencia de emitir un recordatorio de deberes conforme lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley 3.

Quedan exclusivamente a cargo del DP la firma de los oficios que se remiten a:

- a) Autoridades nacionales: Presidente, Vicepresidente, Jefe de Gabinete, Ministros, Secretarios de Estado, Magistrados del Poder Judicial y del Ministerio Público, Presidente del Consejo de la Magistratura y consejeros, Senadores y Diputados del Congreso Nacional, Auditoría General de la Nación, Sindicatura General de la Nación, Jefatura de la Policía Federal Argentina, Defensores/as del Pueblo de la Nación/ Provincias/ Municipios, Máximas autoridades otros organismos del sistema federal, Máximas autoridades de Entes desconcentrados/ descentralizados, empresas públicas, o privadas con participación estatal mayoritaria, entidades bancarias y de las Fuerzas Armadas.
- b) Autoridades de la CABA: Jefe y Vicejefe de Gobierno, Jefe de Gabinete de Ministros, Ministros y Secretarios de igual jerarquía, Magistrados del Poder Judicial y del Ministerio Público, Legisladores de la Ciudad, Presidente del Consejo de la Magistratura y consejeros, máximas autoridades de Órganos de Control, Policía de la Ciudad, Presidente el Banco Ciudad o autoridad que lo suplante y de los Entes descentralizados y empresas públicas y privadas con mayoría estatal.

Los proyectos de documentos que deben firmarse por el DP se remiten a la DAL, a fin de que realice el control técnico jurídico y lo envíe a la SSAL que presta en caso de corresponder conformidad y eleva el proyecto a la SG, quien luego lo eleva a la firma del/la DP. En caso de que se realicen observaciones técnicas, jurídicas y/o de oportunidad, se devolverá el ante proyecto a la SS por intermedio de la DAL.

Los movimientos del *EE* con su ante proyecto y proyecto en el circuito de firma, implica el visado electrónico por el responsable del sector interviniente en cada punto de control.

En caso de realizarse observaciones al proyecto, el sector que la realiza, remite el proyecto junto con las observaciones, al sector que generó el ante proyecto para su consideración y eventual corrección.

4.3.3.2 Informe Técnico.

Todo *EE* que requiera la realización de una evaluación técnica para la resolución del mismo, debe contener un documento que dé cuenta de ello, elaborado y firmado electrónicamente o digitalmente por el agente o funcionario que posee conocimiento, experiencia o práctica específica sobre la materia determina. El SS o equivalente, evalúa qué o cuál *EE* requieren informe técnico.

4.3.3.3 Dictamen Jurídico.

Concluidas por parte de la Dirección actuante las actividades necesarias en el *EE* (iniciado por reclamo o por oficio), la Dirección eleva los antecedentes al SS o equivalente con un ante proyecto de Resolución de Recomendación, de manera conjunta con un dictamen jurídico incorporados en el sistema Atenea en la pestaña "documentos de trabajo".

No se requiere dictamen jurídico únicamente, cuando se proponga un ante proyecto de "Resolución de Cierre" en virtud de la manifestación por parte del/la vecino/a reclamante, o bien cuando el vecino/ a haya sido notificado/ a del estado del Trámite y/o de las respuestas obtenidas y habiendo transcurrido 45 días no hubiese realizado ampliaciones u objeciones al respecto o bien cuando apliquen los supuestos del artículo 31 de la Ley 3.

Los Trámites iniciados de oficio siempre deben llevar Dictamen Jurídico para su conclusión, sea de Cierre o con Recomendación.

4.3.4 Resolución con Recomendación.

El Proyecto de Recomendación una vez efectuados los controles pertinentes en la SS, es remitido junto con el Dictamen Jurídico y el Informe Técnico en su caso, a la SSAL a fin de realizar el control formal y de legalidad de lo actuado y de lo proyectado. El ingreso del *EE* a la SSAL se efectúa a través de la DCF para el control formal y luego se remite a la DAL para su control legal. En caso de observaciones jurídicas las mismas se vuelcan en un informe que debe incorporarse a la pestaña del *EE* "documentos de trabajo".

Efectuado el control técnico- jurídico, con o sin observaciones, se remite el *EE* a la SG quien realiza el control final y decide respecto de la continuidad del circuito para la firma del DP o bien su remisión a la SS de origen o sector equivalente, en caso de haber observaciones en el particular.

De no haber observaciones y con intervención de la DCF, se remite el proyecto de Resolución a la DMESA, para la revisión formal final conforme las normas de estilo de la DPCABA.

El proyecto final es remitido por la DMESA al SS de origen o equivalente, para que el plazo de treinta y seis horas, preste conformidad mediante el visado electrónico.

Si transcurre dicho plazo sin que se expida la autoridad, se interpreta como conformidad tácita del proyecto. Si se manifestase expresa disconformidad fundada respecto del proyecto, la DMESA en el plazo de veinticuatro horas remite el *EE* a la SG para que luego de analizar las observaciones junto con el SS, remitirá el proyecto de Recomendación a la DCF a fin de que se realicen los cambios pertinentes si los hubiera y se prosiga con el circuito.

Producido el visado expreso o tácito, la DMESA remite el Proyecto de Recomendación a la SSAL y esta con su firma a la SG, para su elevación y consideración del DP. De no prestar conformidad el DP remite a la SG con las observaciones formuladas para su prosecución.

El DP evalúa íntegramente el *EE* y de ser conforme firma digitalmente la Recomendación a la cual el sistema Atenea le otorga automáticamente un número de Resolución.

Firmado, se remite a la DMESA su incorporación a la pestaña "expediente electrónico", notificación a las partes interesadas y archivo del *TAT* o envío a la Dirección según corresponda.

Los movimientos del Expediente con su proyecto en el circuito de firma, implica el visado electrónico por el responsable del sector interviniente en cada punto de control.

4.3.5 Resolución de Cierre.

El proyecto de Resolución de Cierre ya controlado por el sector asignado-junto con el Dictamen Jurídico de corresponder¹- debe remitirse a la DCF, para su control, revisión y transcripción en el sistema Atenea en la pestaña "documentos de trabajo". Efectuado ello, se remite el *EE* a la DMESA o a la SS en caso de encontrar observaciones.

La DMESA efectúa la revisión formal final, compaginando conforme las normas de estilo de la DPCABA y procede a remitirlo a la SS de origen -o equivalente-, para su visado y se remite a la SSAL a fin de evaluar íntegramente el *EE* y el Proyecto de Resolución de Cierre.

Cumplido los requisitos aplicables, el SSAL firma digitalmente, el sistema Atenea asigna número de Resolución y remite a DMESA para su incorporación a la pestaña "expediente electrónico" notificación a las partes interesadas y posterior archivo del *TAT*.

¹ No se requiere dictamen jurídico únicamente cuando: a) exista manifestación del vecino/ a de no continuar con el Trámite, b) cuando el vecino/ a haya sido notificado/ a del estado del Trámite y/o de las respuestas obtenidas y habiendo transcurrido 90 días no hubiese realizado ampliaciones u objeciones al respecto, o c) cuando se diere el supuesto del artículo 31 de la Ley 3. Los cierres de Trámites iniciados de por investigación de oficio, siempre requieren dictamen jurídico.

4.4 INFORMES DE INVESTIGACIÓN Y OPINIÓN.

Es el tipo de *EE* por el cual, a fin de encauzar la elaboración de Informes de Investigación y Opinión, la SS de origen -o equivalente- solicita a la DMESA la apertura de una *TAT* a los efectos de resguardar en el sistema Atenea todos los documentos relacionados que sustenten o proyecten el Informe de Investigación y Opinión.

Concluida la elaboración de la investigación y opinión, la SS de origen -o equivalente- remite a la SSAL, un proyecto de Resolución de Recomendación o de Cierre según se estime conveniente, el cual deberá cumplir con el circuito establecido en los puntos 4.3.4 o 4.3.5, respectivamente.

El proyecto remitido debe contener como anexo, el Informe de Investigación y Opinión elaborado.

La SSAL efectúa el control formal-legal y de prestar conformidad, remite el proyecto a la SG.

La SG decide respecto de la continuidad del circuito para la aprobación o bien su devolución a la SS de origen -o equivalente-, en caso de existir observaciones.

De prestar conformidad, se eleva al DP para su evaluación, aprobación o rechazo y en caso de corresponder su firma digital y edición y publicación a través de la Unidad de Prensa y Comunicación de la DPCABA.

5 TRATAMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN.

5.1 DE SU INGRESO Y EGRESO.

Toda documentación externa dirigida a la Defensoría del Pueblo o a sus funcionarios debe ingresar por la Mesa de Entradas, Salidas y Archivo, desde donde se le dará el tratamiento que corresponda según el tipo de documentación de que se trate.

La documentación virtual debe ingresar y salir de la DPCABA por la dirección electrónica mesa@defensoria.org.ar.

En caso que no exista una casilla virtual a la que enviar la documentación saliente, se debe enviar la documentación en soporte físico, para lo que la DMESA procede a la impresión del documento original digital firmado electrónicamente, que le fuera remitido a tal fin, y sella el soporte papel como copia certificada y lo remite físicamente al destinatario.



5.2 DE LA DOCUMENTACIÓN INTERNA.

Todo documento producido en la DPCABA debe confeccionarse de conformidad con las pautas establecidas por la normativa vigente y los usos y costumbres estilísticas de la institución.

Solo deben fecharse aquellos documentos que no vayan a ser firmados digitalmente. Los documentos que llevan firma digital son fechados de manera automática al momento de su firma.

Todo documento debe suministrar información de los agentes intervinientes mediante su inicialización, referenciando elaboración, control, aprobación y sectores involucrados.

5.3 DE LA DOCUMENTACIÓN EXTERNA EN SOPORTE FÍSICO.

En caso de recibir documentación en soporte físico, la DMESA procede a su digitalización e incorporación a la TAT que corresponda en la pestaña "documentos de trabajo", a fin de que el sector asignado para su tramitación evalúe la incorporación del documento a la pestaña "expediente electrónico".

En caso de ser posible se devuelve al remitente la documentación en soporte físico recibida. De no ser posible la devolución, la documentación en papel es destruida o remitida a la SS que deba tomar intervención a sus efectos.

5.4 DE LOS TRÁMITES FÍSICOS EXISTENTES.

Los "Trámites Físicos" que se encuentren activos o que deban continuar su tramitación, al momento de generar un movimiento de cambio de sector, deben digitalizarse.

Una vez digitalizados son controlados e incorporados por la DMESA, al sistema Atenea en la pestaña "expediente electrónico" siendo copia fiel e íntegra de su anterior original en papel constituyendo así nuevo original electrónico continuador de la tramitación. Todo nuevo impulso que requiera el ahora Expediente Electrónico se realiza por la vía de lo explicitado para el punto "4.3.- Expediente Electrónico".

Los "Trámites Físicos" que no se encuentren activos o que no deban continuar su tramitación más que por la elaboración de una Resolución de Cierre, no deben digitalizarse y continúan en soporte papel para su cierre y posterior archivo.

6 DESGLOSE O RE FOLIATURA.

El presente punto refiere exclusivamente a los *EE* ya que este tipo de tramitación posee una foliatura correlativa.

Al incorporar un registro en la pestaña "expediente electrónico" el sistema Atenea le otorga un número de folio de manera automática junto con la fecha en que se agrega. Este último campo (fecha de agregación) no puede ser modificado y acompaña al documento original. Por ello, cualquier desagregación, incorporación o modificación que se pretenda en las fojas que conforman el expediente electrónico, no podrá mantener un orden cronológico absoluto.

El orden de la foliatura y de la documentación incorporada es responsabilidad del agente que realiza la actividad en la pestaña "expediente electrónico".

Alterar el orden de los documentos en la pestaña "expediente electrónico" supone la existencia de inconsistencias en la relación fechas y fojas.

Por ello, en caso de advertirse errores, el responsable del sector debe realizar un "Acta de Re-foliatura" en donde explicita la re-foliación realizada y los motivos que le dieron causa.

7 IDENTIDAD RESERVADA. DATOS SENSIBLES.

La asignación de estas modalidades al tratamiento de los reclamos efectuados, implica la adopción de recaudos especiales por parte del personal interviniente.

La determinación del carácter de datos sensibles es realizada por la DMESA al momento de caratular los *EE*, de conformidad con la Ley 1225, 1845 y demás normativa aplicable. La determinación del carácter de identidad reservada se realiza por pedido del vecino/a reclamante.

Determinado uno u otro carácter, los sectores asignados para el tratamiento del *EE*, deben adoptar los recaudos pertinentes a fin de garantizar el correcto manejo de la información.

7.1 IDENTIDAD RESERVADA.

La identidad reservada es una modalidad de tramitación del *TAT* que procede, sea a pedido del vecino/a o bien, cuando el agente que recibe la denuncia identifica que por sus particulares características, la misma puede comprometer al denunciante o al núcleo de sus relaciones. En ambos supuestos el vecino/a debe manifestar expresamente su voluntad.

En tal caso, no debe constar en ningún documento de la *TAT* datos o referencias que pudiera individualizar al denunciante.

De necesitar incorporar documentación externa, se procede previo a ello a tapar o eliminar todo dato o referencia que pudiera individualizar al vecino/a. Incorporada la documentación con este recaudo, se procede según se explicita en el punto "5.3".



De ser necesario contactarse con el/la vecino/a, el responsable del sector asignado para el tratamiento de la *TAT* de identidad reservada, debe solicitar al SS – o equivalente- le sea proporcionado el dato, siendo su responsabilidad el uso y manejo.

7.2 DATOS SENSIBLES.

Los datos sensibles es una modalidad de tramitación del *TAT* que procede cuando el agente que recibe la denuncia identifica que revela origen racial o étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas o morales, afiliación sindical, información referente a la salud o a la vida sexual o cualquier otro dato que pueda producir, por su naturaleza o su contexto, algún trato discriminatorio al titular de los datos.

Se deben adoptar los recaudos de la Ley 1845 y en caso de ser necesario remitir documentación a destinatarios externos, la misma debe enviarse de manera tal que solo sea visible por el destinatario final a quien está dirigida.