



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 10 MAR. 2017

VISTO:

Lo normado por el art. 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el art. 13 de la Ley n° 3, incs. n) y o) y la Disposición n° 56/14 que aprueba el Circuito Provisorio de Trámites de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

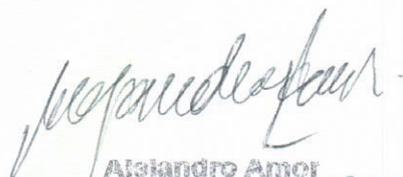
Y CONSIDERANDO QUE:

El artículo 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires creó a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como un órgano unipersonal e independiente que no recibe instrucciones de ninguna autoridad, con autonomía funcional y autarquía financiera, dotándola de personería jurídica con legitimación procesal.

La Ley n° 3 que reglamenta la conformación del Órgano constitucional, otorga al Defensor del Pueblo en el inciso o) del artículo 13 las atribuciones de dictar el Reglamento Interno y toda otra acción conducente al mejor ejercicio de sus funciones.

En el marco del reordenamiento estratégico y en la reingeniería de procesos, resulta necesaria la modificación del circuito de trámites de actuaciones destinadas al ejercicio de la misión constitucionalmente asignada a esta Defensoría del Pueblo, que fuera aprobado por medio de la Disposición n° 56/14.

Por todo ello y en uso de las facultades que le confiere el inciso o) del artículo 13 de la ley n° 3,



Alejandro Amor
Defensor del Pueblo
Ciudad Autónoma de B.A. Ais

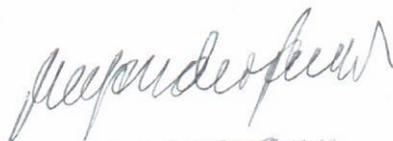
**TENÉS QUIEN
TE DEFIENDA**

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

Artículo 1°: Modificar la Disposición n° 56/14 en cuanto aprueba el Circuito de Trámites de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en los términos que se detallan en los Anexos I, II, III y IV que integran la presente Disposición.

Artículo 2°: REGISTRESE, comuníquese y cumplido, archívese.

DISPOSICIÓN N° 031717



Alejandro Amor
Defensor del Pueblo de la
Ciudad Autónoma de Buenos Aires



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

DISPOSICIÓN N° 031717
ANEXO I

CIRCUITO DE GESTION DE TRÁMITES.

Modificase el Anexo I de la Disposición N° 56/14 por el presente, el cual regirá a partir de la fecha para toda gestión de trámites de esta Defensoría del Pueblo en el ejercicio de sus competencias constitucionales:

I. CUESTIONES GENERALES.

1. Ingreso de documentación:

Toda documentación dirigida a la Institución o a sus funcionarios debe ingresar por la Mesa de Entradas, Salidas y Archivo, desde donde se distribuirá internamente.

2. Nomenclaturas del circuito administrativo:

A efectos de referenciar las diferentes Áreas intervinientes en el presente circuito de gestión, se entiende según su nomenclatura a:

- DP (Defensor/a del Pueblo)**
- SG (Secretaría General)**
- SSAL (Subsecretaría de Asuntos Legales)**
- SS (Subsecretarías) o área con rango equivalente**
- D (Direcciones)**
- DMESA (Dirección de Mesa de Entradas)**
- DAL (Dirección de Asuntos Legales)**
- DCF (Dirección de Control de Firma)**

3. Adjuntías: Los trámites se radicarán y tendrán su circuito administrativo en el ámbito de las SS –o área de rango equivalente- y D de la estructura orgánico funcional que corresponde a la materia involucrada. Sin modificar el ámbito de radicación de los trámites, los/las Adjuntos/as tomarán intervención en el trámite de los mismos a efectos de asistir al/la Defensor/a de acuerdo a las incumbencias de cada uno.

**TENÉS QUIEN
TE DEFIENDA**

4. Historial: Desde el inicio del trámite y hasta el archivo definitivo, toda actividad desarrollada en el marco de las actuaciones deberá ser registrada **sin excepción**, tanto en el sistema informático y como en soporte físico -para el caso de los trámites papelizados-.

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

6. Ampliación en la tramitación:

Toda presentación posterior efectuada por la misma persona y que verse sobre el mismo tema será agregada como una ampliación al trámite de inicio. Sólo se abrirá un trámite y se le asignará su correspondiente número y carátula cuando no hubiere unidad de petitionerante y/o de objeto del reclamo/denuncia.

7. Principio general – Alertas:

El procedimiento administrativo se rige por los principios de celeridad y economía procesal y se impulsará de oficio, sin perjuicio de la participación de los vecinos. Ello, a fin de brindar una tutela efectiva del derecho que se considera vulnerado.

Sistema de alertas: En virtud del principio general enunciado, se establecerá un sistema que alertará al responsable de cada área cuando los trámites carezcan del impulso respectivo. Dichas alertas se enviarán tanto a la/al Subsecretaria/o -o funcionario con rango equivalente- como al/la Director/a vía correo electrónico. Mensualmente se emitirá un informe que se enviará a la SG.

La SG y la SSAL establecerán los tipos de alerta que contemplará el sistema y los plazos en los que las mismas se dispararán. Las alertas dejarán de emitirse una vez que la Secretaría General eleve los proyectos a la firma del/la Defensor/a.

Las consultas no se encuentran incluidas en el sistema de alertas.



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

II. REGISTRO DE CONSULTAS Y CIRCUITO DE TRÁMITE DIGITAL.

1. CONSULTAS

Definición: Es cualquier contacto que pueda ser resuelto por el agente en el momento, sin realizar ninguna acción de consulta interna, externa, gestión o derivación formal.

Este universo también incluye cuestiones que no resultan de competencia de la Defensoría.

2. TRAMITE DIGITAL

2.1. Definición: Comprende cualquier consulta que requiera una acción por parte del personal de esta Defensoría a fin de canalizar la demanda del denunciante. Se entiende por acciones las **derivaciones externas** para satisfacer la demanda que impliquen comunicaciones informales; **asesoramientos** que requieran un seguimiento, evaluación y/o asistencia para confección de documentación, como así también **gestiones** con otros entes por parte del personal del organismo, siempre y cuando estas gestiones no impliquen la exigencia de una respuesta formal del organismo interpelado.

En todos los casos implicará una operación acotada en el tiempo, que **no puede exceder los treinta (30) días hábiles hasta la fecha de cierre** (con posibilidad de extensión de treinta (30) días hábiles más por excepción y mediante solicitud fundada del/ de la Subsecretario/a –o funcionaria/o con rango equivalente-), **o bien** en el caso de las sedes descentralizadas, **hasta su derivación interna** para la continuación en un área especializada.

2.2. Apertura: Previo a la apertura se deberá:

- a)** Constatar la existencia de un trámite abierto (digital o físico) por el/la vecino/a con idéntica problemática. En tal caso, se deberá gestionar la presentación como ampliación de aquella.
- b)** Cumplimentar con la carga de datos del denunciante (fecha de recepción de denuncia, nombre completo, DNI, domicilio, correo electrónico y teléfono)

**TENÉS QUIEN
TE DEFIENDA**

y diferenciar entre DENUNCIANTE y DENUNCIANTE JURIDICO COLECTIVO en aquellos casos que la denuncia fuera efectuada por un representante o persona jurídica en nombre de un vecino. Asimismo, se deberán cargar los datos tanto de la persona que efectúa la denuncia, como así también del beneficiario.

2.3. Cierre:

El sector que tiene radicado el trámite digital deberá generar un documento denominado "**Acta de Cierre**" (el documento podrá ser generado en el sistema ATENEA por cualquier usuario). El acta deberá estar debidamente fundada y contener las causales que motivan el cierre.

El documento "Acta de cierre" será puesto a consideración del/la Director/a del área, el cual efectuará el control integral de lo actuado y, de considerarlo pertinente, procederá a cargar en el sistema una gestión denominada "**Firma cierre**", la cual dispondrá la conclusión del trámite.

2.4. Forma de cierre según tipo:

Todo cierre deberá realizarse como máximo a los treinta (30) días de la fecha de apertura del trámite digital. Las **Actas de Cierre** habrán de contener la consulta del demandante, la acción realizada y su correspondiente conclusión/resultado que justifique el cierre del trámite. Para confeccionar el acta deberá tenerse en cuenta lo siguiente:

- a) **Inadmisibilidad:** se deberá explicitar de manera fundada el por qué no se le dará curso a la denuncia del/la vecino/a, conforme lo dispuesto por el artículo 26 de la ley 3.
- b) **Asesoramiento:** se deberá explicitar el asesoramiento brindado y el seguimiento efectuado. Asimismo, habrá de consignarse el lugar u organismo a dónde fue derivado/a el/la interesado/a, motivo de la derivación en función de la demanda planteada y modalidad para realizarla.



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

- c) **Solucionado:** deberán consignarse las gestiones realizadas a fin de canalizar el reclamo recibido y especificar la conclusión del trámite o modo en que éste se solucionó.
- d) **Incomparecencia:** deberá asentarse la imposibilidad de contacto con el denunciante y el por qué ello implica el impedimento de continuar con la gestión del trámite. En este supuesto corresponderá cerrar el trámite una vez vencido el plazo máximo de treinta (30) días.
- e) **Desistimiento:** sólo operará en caso de que el denunciante desista de continuar su trámite de forma expresa (nota firmada – correo electrónico).

2.5. En el supuesto que un trámite digital se encuentre cerrado y el denunciante se presente por la misma problemática que dio origen al mismo, se confeccionará un “**Acta de reapertura**” donde constará el motivo por el cual se solicita la misma. El acta será derivada en consulta al responsable del cierre a fin de que evalúe la pertinencia de una nueva instancia de intervención en la tramitación.

2.6. El sistema enviará un informe mensual de los cierres efectuados a la SG y a la/al Subsecretaria/o –o funcionaria/o de rango equivalente–.

3. Derivación interna de trámites digitales:

Consiste en una remisión de los trámites que se realiza entre las áreas de la Defensoría a fin de continuar con la gestión de los mismos.

La derivación deberá realizarse mediante un “**acta de derivación**”, donde se consignará el motivo de la remisión, la descripción detallada de lo informado al denunciante, las gestiones realizadas y la justificación de la necesidad de continuar el trámite mediante una derivación.

En el caso de las **sedes descentralizadas**, 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.

**TENÉS QUIEN
TE DEFIENDA**

4. Recepción de una derivación interna:

Cuando un trámite es recibido por una Dirección, esta última tiene la posibilidad de continuar la gestión bajo la modalidad de trámite digital o bien generar un trámite físico de considerarlo pertinente. Si se resuelve continuar la gestión como trámite digital, resultará aplicable lo dispuesto en el último párrafo del acápite II.2.1.

III. GESTION DE TRÁMITES FÍSICOS - CIRCUITO ADMINISTRATIVO.

1. Los trámites físicos se iniciaran:

a) Por solicitud de papelización del trámite digital, realizado por la Dirección interviniente. Dicho requerimiento deberá ser solicitado a la DMESA, quien constatará el cumplimiento de los requisitos señalados en el acápite II.2.2.

Asimismo y previo a la remisión a la DMESA, se deberá comprobar que el reclamo o el formulario de denuncia contengan información suficiente para determinar el objeto del requerimiento del/la vecino/a. Se priorizará la impresión del escaneo de la denuncia firmada, si existiere. De no existir, se imprimirá el "*formulario de denuncia*" - excepto que solamente se cuente con el reclamo-. Si faltase información en el "*formulario de reclamo*", se deberá cargar un "*formulario de denuncia*" (Nueva gestión → Documentación → Plantilla: denuncia) aunque no se cuente con la firma del vecino. Por tratarse de una misma gestión -y en aras de reducir el uso de papel en ocasión de la papelización del trámite-, el escaneo de la documentación acompañada a la denuncia deberá cargarse en un único archivo multimedia (.pdf).

En el supuesto de que estos requisitos no se encontraran cumplidos, se procederá a la devolución del trámite virtual a la Dirección sin papelizar.

b) De oficio, cuando su apertura la solicite el/la DP, la SG o las SS -o área con rango equivalente- en cuyo caso dicho requerimiento deberá ser canalizado mediante memorando dirigido a la DMESA.

Ante cualquiera de los dos supuestos, la DMESA asignará el expediente a la SS -o rango equivalente- con competencia en la materia -conforme resolución vigente- independientemente de quien haya efectuado el pedido de papelización.



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

En caso que de la temática del reclamo o por una estrategia de tratamiento, comprendiera competencias propias de dos o más SS, la Subsecretaría de origen deberá dar intervención a sus pares.

2. Recibido el trámite por la SS -o área de rango equivalente-, ésta deberá cumplir con lo siguiente:

2.1. Expedirse respecto de su competencia dentro de los dos (2) días hábiles y, en su caso:

a) asignar el trámite a una D;

b) declinar su competencia si la temática correspondiera a otra Subsecretaría. En este caso, la declinación deberá hacerse en forma fundada y firmada por la/el Subsecretaria/o –o funcionaria/o con rango equivalente–.

Ante conflictos de competencias que se susciten entre las diferentes SS –o área de rango equivalente- de esta Defensoría, será la SG quien decida al respecto dentro del plazo de cinco (5) días desde su elevación.

2.2. Incompetencia de la Defensoría: Dentro de los cinco (5) días podrá manifestar de manera fundada que la Defensoría no posee competencia para intervenir sobre la problemática contenida en el trámite. Cumplido ello, deberá solicitar a la SSAL un dictamen jurídico sobre la cuestión, el cual se elevará al/la Defensor/a a fin de que resuelva y emita el acto correspondiente.

Lo plazos señalados son máximos, aunque pueden ser acotados si la urgencia de la gestión así lo amerita.

3. Impulso: Asignado el trámite en una D, ésta deberá instar el procedimiento administrativo y coleccionar toda la documentación necesaria para que la autoridad decida.

Esta actividad comprende la redacción de oficios, cartas a vecinos y actas, la realización de inspecciones o relevamientos conducentes para la resolución del trámite, de comunicaciones internas dentro de la Defensoría y de cualquier otra gestión que no requiera la decisión o firma de una autoridad superior.

**TENÉS QUIEN
TE DEFIENDA**

4. Informe técnico: Será obligatorio en todo trámite que requiera la realización de una evaluación técnica para la resolución del mismo, efectuada por quien posee conocimiento, experiencia o práctica específica sobre una materia determinada. El/la SS –o área con rango equivalente- evaluará qué trámites requerirán informe técnico.

5. Dictamen jurídico: Concluida la gestión por parte de la Dirección actuante, elevará todos los antecedentes a la/al Subsecretaria/o -o funcionaria/o con rango equivalente- con un anteproyecto de resolución. El anteproyecto **debe contener como antecedente inmediato un dictamen jurídico.**

Sólo podrá ser omitido el dictamen jurídico cuando el anteproyecto proponga el cierre del trámite **por manifestación o consentimiento expreso del reclamante.** Cuando el trámite se hubiera iniciado de oficio deberá realizarse el dictamen previo obligatorio.

6. Remisión desde la SS –o área de rango equivalente–: Junto con el anteproyecto con la firma del/la Subsecretario/a actuante –o funcionaria/o con rango equivalente-, el dictamen jurídico y el informe técnico en su caso, deberán remitirse todos los antecedentes foliados -a excepción del anteproyecto que se adjunta por fuera del trámite-, para la intervención de la SSAL, quien efectuará el control formal y de legalidad de lo actuado mediante la DCF y la DAL, y realizará un informe jurídico con las observaciones pertinentes, en el caso de que las hubiera. Si el anteproyecto sólo tuviera cuestiones de forma, el informe jurídico no resultará necesario. El ingreso del trámite a la SSAL se efectuará a través de la DCF.

7. Realizado el control técnico-jurídico de todos los antecedentes y del anteproyecto, el mismo será remitido junto con el informe jurídico para la intervención de la SG, quien decidirá sobre la continuidad del circuito para la firma o bien su devolución a la SS de origen –o área de rango equivalente–, en caso de haber observaciones sobre el particular.



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

8. Devoluciones con observaciones: Cuando en un oficio/anteproyecto de resolución las áreas intervinientes en el circuito de firma –de acuerdo a sus competencias–, formularan observaciones que ameriten la corrección por parte de las SS -o área de rango equivalente-, el oficio/anteproyecto de resolución corregido deberá reingresar por el área que ha efectuado las observaciones y con todos los antecedentes de las mismas.

9. De no haber observaciones y con intervención de la DCF, se remitirá el anteproyecto de resolución a la DMESA, quien efectuará la revisión formal final y lo compaginará conforme normas de estilo de la casa.

10. El proyecto final será remitido por la DMESA -vía electrónica- a la/al Subsecretaria/o iniciante –o funcionaria/o rango equivalente-, para que en el plazo de treinta y seis (36) horas, preste conformidad mediante visado electrónico. Si transcurriere dicho plazo sin que la autoridad se expida, se considerará que existe conformidad tácita del proyecto.

Si el/la Subsecretario/a realizara observaciones y no prestara conformidad, deberá comunicarlo de manera fundada en el mismo plazo a la DMESA para la continuidad de la gestión. La DMESA deberá remitir lo actuado a la SG con las observaciones al proyecto, en el plazo de veinticuatro (24) horas, quien luego de analizar las mismas junto con la/el Subsecretario/a, remitirá el proyecto a la DCF a fin de que se realicen los cambios pertinentes si los hubiera y se prosiga con el circuito.

11. Producido el visado expreso o tácito del proyecto, la DMESA remitirá el mismo a la SSAL y ésta con su firma a la SG, quien lo elevará a consideración del/la DP.

12. El/la DP evaluará íntegramente el trámite y el proyecto de resolución y procederá a suscribirlo. Una vez firmado, la SG lo remitirá a la DMESA para su registración, numeración, notificación y archivo o envío a la D, según corresponda. En caso de

**TENÉS QUIEN
TE DEFIENDA**

disconformidad, el/la DP remitirá el trámite con instrucciones a la SG, para su continuidad.

13. Circuito de Cierres de trámites físicos: En los anteproyectos donde se propicia el cierre/conclusión de la intervención de la Defensoría, el circuito de firma será el siguiente:

Los trámites con los anteproyectos ingresarán por la DCF, quien luego del control de su competencia, revisión y transcripción en el sistema ATENEA, lo remitirá a la DMESA o, en caso de observarlo, a la SS correspondiente. DMESA efectuará la revisión formal final, lo compaginará conforme normas de estilo de la casa y procederá a imprimirlo en papel membretado.

Luego la DMESA lo remitirá a la SS de origen –o área con rango equivalente–, quien procederá a suscribirlo y enviarlo a la SSAL, área que evaluará íntegramente el trámite y el proyecto de resolución y, de coincidir con el criterio de la SS, dispondrá la conclusión del mismo.

14. Circuito de informes: en el caso de proyectos de informes, la/el Subsecretaria/o –o funcionaria/o con rango equivalente- remitirá el proyecto a la SSAL, quien efectuará el control formal y de legalidad del mismo y lo remitirá junto con el proyecto para la intervención de la SG.

La SG decidirá sobre la continuidad del circuito para la aprobación o bien su devolución a la SS de origen –o área con rango equivalente–, en caso de existir observaciones sobre el particular. De no haber observaciones, la SG elevará el proyecto al/la DP, para su aprobación.

Una vez aprobado, el informe se remitirá a la Unidad de Vocería de Prensa y Comunicación, para su edición y publicación, en caso de corresponder.

15. Responsabilidad en la gestión: Todo pase aceptado por el sistema informático significará la recepción física del trámite, por lo que será responsable de la documentación el titular del Área de destino.



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

IV. OFICIOS:

1. Toda comunicación, pedido de informes y/o traslados dirigidos a autoridades y/o instituciones externas a esta Defensoría del Pueblo deberán ser suscriptos por la/el Subsecretaria/o –o funcionaria/o de rango equivalente- a cargo del trámite, con excepción de los supuestos previstos en el punto IV.3.

2. Como principio general, se enviará un oficio reiteratorio, salvo circunstancias fundadas que a criterio de las SS –o área con rango equivalente- ameriten nuevos requerimientos. Si no se obtiene respuesta, se evaluará la pertinencia de emitir un recordatorio de deberes (conforme lo dispuesto en el artículo 36 de la ley n° 3).

En mérito al principio de economía procesal, el contenido de los oficios que solicitan información y/o intervención de otros organismos debe ser completo. Por ende, se requiere -de ser posible- incorporar todo lo necesario para la tramitación del expediente en una única vez, de acuerdo a la estrategia trazada por la SS interviniente.

3. Quedan exclusivamente a cargo del Defensor la firma de los oficios que se remiten a los funcionarios u organismos que a continuación se detallan:

a) Autoridades nacionales:

Presidente y Vicepresidente.

Jefe de Gabinete de Ministros.

Ministros, Secretarios de Estado.

Magistrados del Poder Judicial y del Ministerio Público.

Presidente del Consejo de la Magistratura y consejeros.

Congreso (Presidentes de las Cámaras, senadores y diputados).

Auditoría General y Sindicatura General.

Jefatura de la Policía Federal Argentina.

Defensoras/es del Pueblo de la Nación/Provinciales/Municipales.

**TENÉS QUIEN
TE DEFIENDA**

Máximas autoridades de otros organismos del sistema federal.

Máximas autoridades de Entes desconcentrados/descentralizados/ autárquicos y empresas públicas.

Máximas autoridades de entidades bancarias.

Máximas autoridades de las FFAA.

b) Autoridades de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires:

Jefe y Vicejefe de Gobierno.

Magistrados del Poder Judicial y del Ministerio Público.

Presidencia de la Legislatura y Legisladores.

Presidente del Consejo de la Magistratura y consejeros.

Máximas autoridades de los órganos de control.

Jefe de Gabinete de Ministros.

Ministros y Secretarios (o funcionarios con igual jerarquía).

Auditoría General y Sindicatura General.

Jefatura de la Policía de la Ciudad.

Presidente del Banco Ciudad (o autoridad que lo suplante).

Presidentes o máximas autoridades de los Entes descentralizados y empresas públicas.

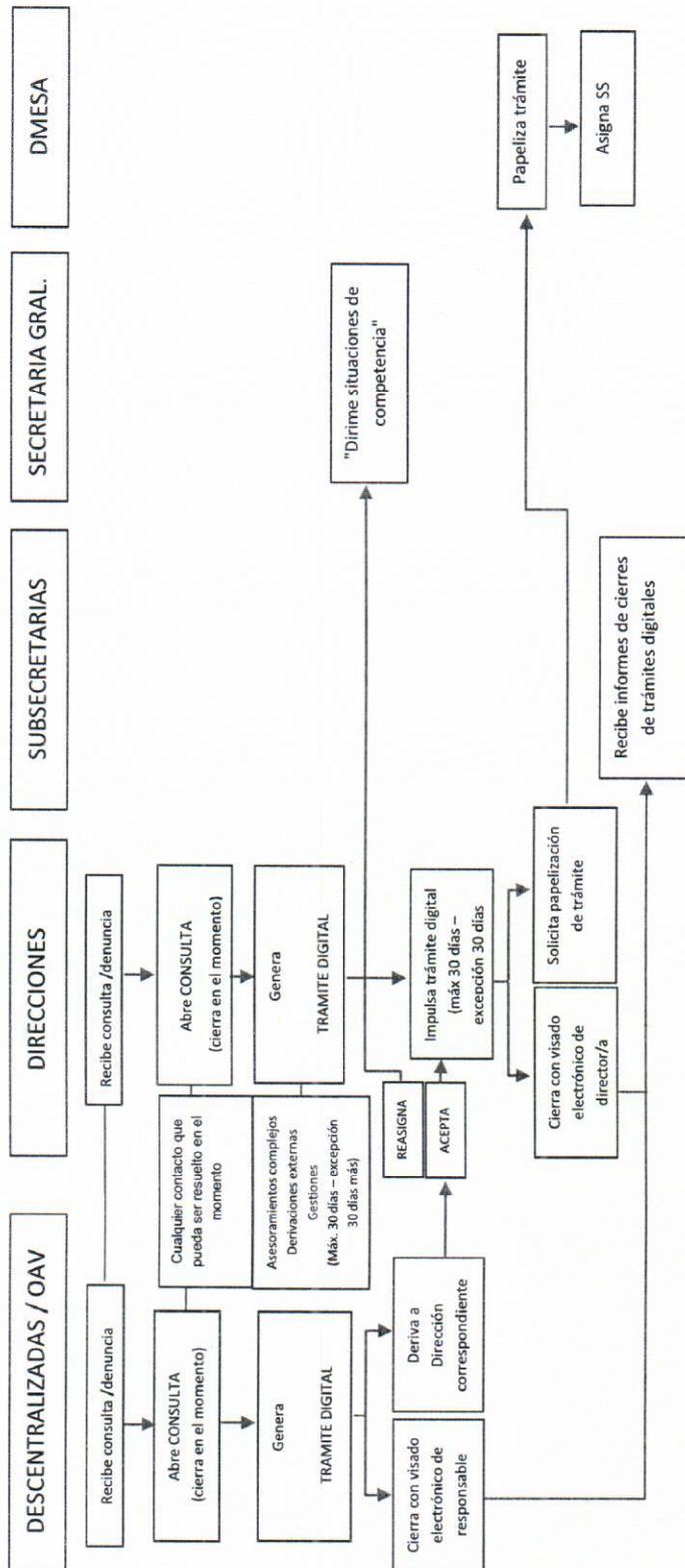
4. Circuito administrativo de oficios:

Los trámites con oficios para la firma del/la Defensor/a del Pueblo deberán remitirse a la DAL, a fin de que realice el control técnico jurídico y lo envíe a la SSAL, que prestará conformidad, los inicialará y los elevará a la SG, quien luego los elevará a la firma del/la DP. En el caso de que se realicen observaciones técnicas, jurídicas y/o de oportunidad, se devolverá a las SS –o área de rango equivalente- por intermedio de la DAL.



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

ANEXO II – DISPOSICIÓN N° 031/17
CIRCUITO DE TRAMITES DIGITALES



TENÉS QUIEN
TE DEFIENDA







ANEXO III – DISPOSICIÓN N° 031/17

CIRCUITO DE TRÁMITES FÍSICOS

