

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 3 de diciembre de 2020.

**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° 152/14, 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 N° 152/14, crea el Circuito de Proyectos de Documentos de Decisión, 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 adecúen a las exigencias normativas, el reto jurídico consiste en establecer que tales exigencias garanticen el correcto uso de las nuevas tecnologías en la gestión del organismo;

En ese sentido, se ha desarrollado internamente la versión del sistema MINERVA 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 Conducción Ejecutiva de Asuntos Legales ha tomado intervención en orden a su competencia;

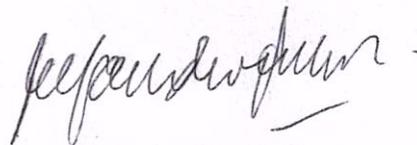
Por ello, y en uso de las facultades que le confiere el Artículo 13 de la Ley N° 3 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES  
D I S P O N E:**

**Artículo 1°:** Implementar a partir del día 22 de diciembre de 2020 el uso del Expediente Electrónico para aquellos denominados Documentos de Decisión, con soporte en el sistema Minerva 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° 152/14, en cuanto corresponda.

**Artículo 2°:** Registrar, comunicar y oportunamente archivar.

**DISPOSICIÓN N° 98/20**



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



## ANEXO I - DISPOSICIÓN N° 98/20

### METODOLOGIA DE LAS TRAMITACIONES CON SOPORTE DIGITAL

<b>1</b>	<b>CONTENIDO</b>	
<b>2</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>PRINCIPIOS Y DEFINICIONES</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>METODOLOGÍA DE LOS Documentos de Decisión</b> .....	<b>7</b>
<b>4.1</b>	<b>Solicitud de Creación</b> .....	<b>7</b>
<b>4.2</b>	<b>Impulso</b> .....	<b>7</b>
<b>4.3</b>	<b>Incorporación de Documentación</b> .....	<b>7</b>
<b>4.4</b>	<b>Solicitud Externa</b> .....	<b>8</b>
<b>4.5</b>	<b>Dictamen Jurídico</b> .....	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>TRATAMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>5.1</b>	<b>DE SU INGRESO Y EGRESO DE LA DOCUMENTACIÓN INTERNA</b> .....	<b>8</b>
<b>5.2</b>	<b>DE LA DOCUMENTACIÓN EXTERNA EN SOPORTE FÍSICO</b> .....	<b>9</b>
<b>5.3</b>	<b>DE LOS TRÁMITES FÍSICOS EXISTENTES</b> .....	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>DESGLOSE O RE FOLIATURA</b> .....	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>DATOS RESERVADOS</b> .....	<b>10</b>



## 2. INTRODUCCIÓN.

La aplicación de las nuevas tecnologías al servicio de la gestión, supone la mejora en la prestación del servicio que realizamos cotidianamente en el organismo. La tramitación en forma digital de la documentación que manejamos implica una readecuación 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 y tramitación de los expedientes, para el correcto funcionamiento del organismo.

## 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 los expedientes que se gestiona mediante el sistema Minerva. En cuanto no se oponga a la presente, se mantiene toda norma complementaria que regule la tramitación de los Expedientes de Documento de Decisión.

**Documento de Decisión (DD)**: conjunto ordenado de documentos, que proporcionan información respecto a la tramitación e impulso de una gestión interna o externa del organismo o requerimiento externo, que no resulta su compulsa bajo la modalidad establecida en la Disposición N° 161/17. A cada documento de decisión le corresponde la asignación de un número en el sistema MINERVA.

**Minerva**: es el sistema informático que contiene y da soporte a la documentación existente y actividades realizadas por la DPCABA en el marco de los Expedientes de Documento de Decisión.

**Solicitud de Creación**: es el pedido realizado a COMESA a través de Comunicaciones Oficiales o la plataforma que en un futuro lo reemplace, a los fines de crear el Expediente Electrónico de Documentos de Decisión.

**Expediente Electrónico (EE)**: es la especie de Documento de Decisión, mediante el cual este último se encauza y tramita, mediante un orden cronológico y foliatura electrónica, en el sistema MINERVA. Su tramitación se rige por lo explicitado en el punto 4.

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

**Firma Digital:** es la suscripción de la documentación digital mediante la utilización del dispositivo "TOKEN" Requiere la utilización del módulo Comunicaciones Oficiales (CCOO) o aquel que en el futuro lo reemplace.

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

**Firma manuscrita:** es la suscripción de un documento en soporte papel, realizada por puño y letra.

**Documento:** es el medio que contiene información, puede ser físico o digital, puede estar firmado de manera electrónica, digital o manuscrita, puede ser de producción interna o externa. Si son de producción interna deben contener la inicialización de las personas 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 o manuscrita, con su posterior digitalización y agregado del documento al sistema.

**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, dictámenes, disposiciones, 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, electrónica o manuscrita, para la prosecución de su objeto. Comprende notas, dictámenes, disposiciones, etc. Debe incluir las iniciales de quien controla y el sector del que depende.

#### 4. METODOLOGÍA DE LOS DOCUMENTOS DE DECISIÓN.

##### 4.1 Solicitud de Creación



Toda solicitud de apertura de un Documento de Decisión, debe remitirse a la COMESA a través de un memo electrónico, acompañada de la documentación respaldatoria, en soporte digital. En el caso que no sea claro el objeto de la solicitud o la documentación no esté completa, la COMESA devuelve la misma al sector peticionante a los fines de la correspondiente subsanación.

COMESA cumplido los recaudos del párrafo anterior, procede a la creación de Documento de Decisión en el Sistema MINERVA, mediante la confección de la carátula y la foliatura de la documentación en el EE y su posterior asignación al sector con competencia en la materia conforme resoluciones vigentes.

#### **4.2 Impulso**

Asignado el DD 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, en el marco del procedimiento y disposición que corresponda. La actividad comprende por ejemplo la elaboración de actas, informes, dictámenes, notificaciones, solicitudes, comunicaciones internas de la DPCABA, etc.

La documentación que no requiera firma digital puede ser incorporada al EE, por cualquier agente con firma electrónica o en soporte papel con firma manuscrita, con la correspondiente digitalización del documento.

#### **4.3 Incorporación de Documentación.**

Toda actividad, información o documentación que se corresponda con el impulso y gestión del Documento de Decisión debe ser incorporada al EE por el agente o funcionario interviniente conforme los usos de la herramienta informática MINERVA, en la pestaña "expediente electrónico".

En caso de tratarse de documentación obrante en soporte físico, o que debe remitirse a destinatarios externos de la Defensoría, deberá estarse a lo establecido en el punto 4.3.

#### **4.4 Solicitud Externa**

Todo ante proyecto de comunicación, pedido de informes y/o traslados dirigidos a autoridades y/o instituciones externas deben ser visados por el superior jerárquico y suscriptos por SCEAL y CEAL con firma digital en el módulo informático correspondiente o en soporte papel con la correspondiente digitalización del documento, a excepción de aquellos que deben ser firmados por el/la DP.

El documento firmado digitalmente (incorporado en el DD en su pestaña "Pendientes de Pase a EE") o firmado manuscrito, se remite a la COMESA para su diligenciamiento

al destinatario. Luego de enviado, la COMESA incorpora el documento a la pestaña "expediente electrónico" del DD correspondiente.

#### **4.5 Dictamen Jurídico.**

Todo DD que requiera la realización de dictamen jurídico para la resolución del mismo, debe contener un documento que dé cuenta de ello, elaborado y firmado electrónica o digitalmente o en forma manuscrita - con su posterior digitalización- por la SCEAL y CEAL.

### **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 Coordinación Operativa de 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](mailto:mesa@defensoria.org.ar). En caso que no exista una casilla virtual a donde enviar la documentación, se debe remitir a COMESA la misma en soporte digital o físico, para su posterior envío.

#### **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 suscripción.

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

#### **5.3 De la Documentación en Soporte Físico**

Toda documentación interna o externa en soporte físico, que haga a la gestión y tramitación del DD, debe digitalizarse y añadirse al sistema MINERVA en la pestaña



"Archivos de Trabajo". Luego incorporarse a la pestaña "Expediente Electrónico", previa valoración del sector asignado, teniendo en cuenta el procedimiento y las normativas que lo rigen.

#### **5.4 De los Trámites Físicos Existentes**

Los DD físicos del año 2020, en su oportunidad serán digitalizados, controlados e incorporados por la COMESA, al sistema MINERVA 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.

### **6. DESGLOSE O RE FOLIATURA.**

Al incorporar un registro en la pestaña "Expediente Electrónico" el sistema "MINERVA" 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, 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. DATOS RESERVADOS**

Atento a la diversidad de temáticas, particularidades y procedimientos que se pueden tramitar mediante el Circuito de Expediente de Documento de Decisión, deben gestionarse en el sistema MINERVA, mediante la modalidad de datos reservados, esto conlleva que el expediente solo lo puede visualizar los sectores involucrados.