

Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de los Servicios Públicos en Argentina

PRÉSTAMO BIRF 9224-AR



Instructivo para la Atención de Quejas y Reclamos

 **Abril 2022**

Jefatura de Gabinete de Ministros
Dirección de Programas y Proyectos
Sectoriales y Especiales



Jefatura de
Gabinete de Ministros
Argentina

Argentina **unida**



Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos del Proyecto

Objetivos

El objetivo específico de este mecanismo es dar respuesta a consultas, quejas y/o reclamos que surjan durante la ejecución de las actividades del Proyecto, y en relación a las mismas. De manera general, busca además contribuir al proceso de participación de partes interesadas y/o afectadas por el proyecto, entendiendo que su involucramiento podrá mejorar la efectividad y sostenibilidad del mismo, permitiendo al Organismo Ejecutor, en paralelo a la resolución de conflictos que le competen por su rol, recibir, analizar y monitorear aspectos de interés desde el punto de vista ejecutivo.

Canal para presentación de solicitudes y puntos de asistencia para su uso

El único canal¹ que ofrecerá este mecanismo para la presentación de demandas y solicitudes, ya que permitirá la uniformidad y formalidad en el registro de información, la sistematización de su tratamiento, el seguimiento de los procesos y su transparencia, de cara a la ciudadanía que haga uso de esta herramienta, será la [Mesa de Entradas Virtual de la Secretaría de Innovación Tecnológica del Sector Público](#) (en adelante, MEV). Esta mesa funciona a través de la Plataforma de [Trámites a Distancia](#) (en adelante, TAD), un servicio digital que permite a la ciudadanía presentar solicitudes o realizar trámites de manera digital, generando un expediente formal que le permita dar seguimiento a la solicitud y recibir respuesta en los plazos estipulados por la normativa vigente.

DIPROSE cuenta con tres vías de comunicación para asistir en el paso previo a realizar preguntas, quejas, reclamos y sugerencias:

1. Mail: diprose@jefatura.gob.ar
2. Teléfono: 4326-3959
3. Dirección: Esmeralda 130 piso 14

Estos canales, en caso de recibir solicitudes, admiten el anonimato, aunque sólo el correo electrónico garantiza la trazabilidad de las mismas.

Es importante asistir en el uso de MEV, ya que será la forma de contar con un único registro de preguntas, quejas, reclamos y sugerencias que permita hacer el seguimiento de todos los casos y tener la información consolidada. Todas las comunicaciones que se reciban por los tres anteriores canales serán volcadas en una grilla que luego permitirá saber si la pregunta, queja, reclamo o sugerencia se pudo tramitar de manera formal vía MEV.

Tipos de solicitudes o demandas que pueden presentarse

A través de la MEV podrán presentarse los siguientes tipos de solicitudes:

¹ Dadas las características de este proyecto, al buscar fortalecer o dar soporte a una multiplicidad de servicios públicos, que tienen sus propias ventanillas y canales a través de los cuales la ciudadanía presenta reclamos o realiza trámites por vía digital, será importante clarificar que el canal que ofrece este mecanismo atenderá estrictamente consultas, reclamos o denuncias vinculadas al PIDISP, y no al funcionamiento de cada servicio al que éste da soporte. De manera que se dará la mayor publicidad posible a los tipos de reclamos y canales que deben ser utilizados en los demás casos.

- a) Consultas: deberán estar vinculadas con actividades de proyecto y, si involucran la solicitud de información de carácter público, el pedido estará respaldado por la Ley de Derecho al Acceso a la Información Pública N° 27.275.
- b) Reclamos: pueden estar vinculados a un amplio espectro de problemas relacionados con las actividades del proyecto, entre los que figuran los perjuicios a los medios de subsistencia de la población, la degradación ambiental, inquietudes por la salud y la seguridad ocupacional, una comunicación inadecuada o insuficiente de las actividades del proyecto, o la existencia, profundización o consolidación de barreras para que los grupos identificados como vulnerables accedan a los beneficios del proyecto.
- c) Denuncias: deberán involucrar un delito que se haya cometido en el marco de este proyecto.

Quiénes podrán presentar solicitudes

Cualquier persona o comunidad que considere que este proyecto puede o ha afectado negativamente alguna de sus condiciones de vida, puede presentar un reclamo. En este sentido, el canal ofrecido funcionará de igual manera para distintos tipos de actores que requieran su uso, a saber:

- a) Ciudadanía en general, beneficiarios y/o personas afectadas por el Proyecto.
- b) Proveedores o proponentes.
- c) Trabajadores del Proyecto².

Procesamiento de consultas y reclamos

1. Entrada de la solicitud a MEV de la SIT

- La persona solicitante ingresa a [Mesa de Entradas Virtual de la Secretaría de Innovación Tecnológica](#).
- Puede elegir si ingresa por AFIP o MiArgentina.
- Completa un formulario que consta de dos campos editables: 1) Motivo de la presentación y 2) Observaciones. En los medios por los cuales se dé difusión a este mecanismo, se solicitará que en el motivo de la presentación o en el cuerpo de la nota, se indique que la presentación se realiza al sector DPYPSYE#JGM, o bien que se realiza en el marco del PIDISP. Se guarda la información.
- Puede adjuntar la documentación que considere necesaria
- Se confirma el trámite.
- El sistema informa automáticamente el número identificador del expediente electrónico y deriva la actuación a la mesa de entradas para su remisión a la DIPROSE. La persona solicitante podrá seguir mediante dicho número, el estado del trámite, hasta el momento de su resolución y cierre.

² Con el objetivo de recepcionar y gestionar reclamos de las personas que trabajan en el Proyecto, se contempla la misma ventanilla descrita para proveedores y beneficiarios o personas afectadas por el proyecto. Se garantizará que el conjunto de trabajadoras y trabajadores del proyecto cuenten con la información necesaria para realizar estos reclamos, incluyendo los canales disponibles dentro y fuera del marco institucional del PIDISP. Para esto, la DIPROSE enviará a sus correos institucionales un instructivo para la presentación de reclamos o denuncias a trabajadores y trabajadoras actuales del proyecto, así como a todo/a trabajador/a que se contrate en adelante, desde el inicio de su período de contratación (se trate de locación de obra, o de servicio). De manera complementaria, se prevé la posibilidad de que las personas empleadas puedan realizar quejas y reclamos a su contratante a través de los siguientes canales.

1. El sitio del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social ofrece varios canales para realizar denuncias en relación a las condiciones de trabajo. Éstos son:
 - a. Correo electrónico: denuncias@trabajo.gob.ar
 - b. Teléfono: 0800-666-4100 (opción 1, luego opción 2, de lunes a viernes de 8 a 20 hs.).
 - c. Completar el trámite a distancia (TAD).

Asimismo, ofrece un canal para realizar consultas, el Centro de Orientación al Ciudadano:

- a. Correo electrónico: consultas@trabajo.gob.ar
- b. Teléfono: 0800-666-4100 (opción 1 y luego opción 2 de 08 a 20 hs.).
2. El Portal del Empleado Público, implementado por la Secretaría de Gestión y Empleo Público, tiene un correo para realizar consultas (PortaldelEmpleado@jefatura.gob.ar) y además difunde información de relevancia para este sector.

En caso de tener inconvenientes con TAD, DIPROSE ofrecerá asistencia para la realización del trámite a través de los siguientes canales:

- Mail: diprose@jefatura.gob.ar
- Teléfono: 4326-3959
- Dirección: Esmeralda 130 piso 14

Para los casos en que por el tipo de documentación no pudiera utilizarse el sistema TAD de la MEV, estará habilitada la atención presencial en mesa de entradas. El horario de funcionamiento de la Mesa de Entradas física será los días hábiles entre las 10:00 y las 16:00 horas. Para ingresar al edificio la persona deberá anunciarse en la Planta Baja de Diagonal Roque Sáenz Peña 788, piso 8vo. solicitando concurrir a la Mesa de Entradas de la Secretaría de Innovación Tecnológica.

2. Pase del expediente al buzón de DIPROSE

La MEV de la SIT remitirá al buzón de la DIPROSE todo expediente que sea generado emite un número de expediente y mencione en alguno de los campos al PIDISP o a la Dirección. El expediente quedará alojado en el buzón grupal de la DIPROSE, y será adquirido por el Director de la DIPROSE o quien éste designe como responsable del MAQR, o bien será transferido a quien cumpla con dicha función.

3. Gestión de solicitudes y respuesta

El Director de la DIPROSE o quien éste designe como responsable del MAQR, deberá dar respuesta al expediente en los tiempos y formas y que estipula la normativa vigente (Ley Nro. 19.549 de Procedimiento Administrativo), a saber:

- El pronunciamiento acerca del reclamo deberá efectuarse dentro de los noventa (90) días de formulado. Esta respuesta será formal, a través de TAD y se encontrará vinculada al mismo expediente que el reclamante haya generado.
- Vencido ese plazo, el interesado requerirá pronto despacho y si transcurrieran otros cuarenta y cinco (45) días, podrá iniciar la demanda judicial.
- El Poder Ejecutivo, a requerimiento del organismo interviniente, por razones de complejidad o emergencia pública, podrá ampliar fundadamente los plazos indicados, se encuentren o no en curso, hasta un máximo de ciento veinte (120) y sesenta (60) días respectivamente.

4. Registro de solicitudes

El registro formal de las solicitudes presentadas, así como de su tratamiento, estará respaldado por el Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), es decir, que cada solicitud generará un Expediente Electrónico único e inalienable, que podrá contar con documentación adjunta y al que el solicitante podrá dar seguimiento a través de la plataforma de Trámites a Distancia (TAD).