

Proyecto de Inclusión Digital e
Innovación de Servicios Públicos en
Argentina (BIRF AR 9224)

Difusión de información y Atención de Quejas y Reclamos

Octubre de 2021

Subsecretaría de Gestión Administrativa de
Innovación Pública
Dirección de Programas y Proyectos
Sectoriales y Especiales



Jefatura de
Gabinete de Ministros
Argentina

Secretaría de
Innovación Pública



	Versión	Descripción	Elaboración	Revisión y aprobación
	1	Borrador	DIPROSE - 13/9/21	BIRF - 15/10/21
X	2	Versión final	DIPROSE - 18/10/21	DIPROSE - 20/10/21

Tabla de contenidos

Tabla de contenidos	1
Introducción	2
Difusión y transparencia de información	3
Gestión de consultas, reclamos y denuncias	4
Marco normativo aplicable	4
Normativa local	4
Normativa institucional del Banco Mundial: Marco Ambiental y Social	6
Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos del Proyecto	8
Objetivos	8
Canal para presentación de solicitudes y puntos de asistencia para su uso	8
Tipos de solicitudes o demandas que pueden presentarse	9
Quiénes podrán presentar solicitudes	9
Procesamiento de consultas y reclamos	10
1. Entrada de la solicitud a MEV de la SIP	10
2. Pase del expediente al buzón de DIPROSE	11
3. Gestión de solicitudes y respuesta	11
4. Registro de solicitudes	11
Difusión del Mecanismo	11



Introducción

Este documento¹ describe las medidas de difusión de actividades y documentos del PIDISP, así como los canales y medios accesibles, apropiados e inclusivos para presentar reclamos, quejas o inquietudes vinculadas al proyecto; garantizando una atención adecuada en relación a los Estándares Ambientales y Sociales del Banco Mundial, así como a los marcos normativos y procedimientos locales vigentes.

Ambos aspectos (la difusión de información y la atención de quejas y reclamos) forman parte de las estrategias de participación de las partes interesadas, un proceso inclusivo desarrollado durante todo el ciclo del proyecto que busca atender de manera proporcionada los impactos y riesgos que han sido evaluados oportunamente². En este sentido, el proceso de participación mencionado aborda:

- i) la identificación y análisis de las partes interesadas (realizado durante la Evaluación Social y Ambiental del PIDISP, en adelante ESA)
- ii) la elaboración de un plan de participación de las partes interesadas, con acciones y plazos concretos (plasmado en el Plan de Participación de Partes Interesadas del PIDISP, en adelante PPPI)
- iii) medidas de divulgación de información vinculada al proyecto
- iv) diversas instancias de consulta a las partes interesadas, contempladas en el PPPI.
- v) una atención apropiada a las quejas y los reclamos, que involucre recepción, tratamiento y respuesta; y, si los hubiera y fuera posible, la resolución de conflictos.
- vi) la presentación de informes a las partes interesadas.

A continuación, se presentan dos estrategias fundamentales del proyecto para dar cumplimiento a estos compromisos. En primer lugar, las medidas de difusión de información que garantizarán la transparencia y democratización de información vinculada al proyecto. En segundo lugar, el

¹ Para su elaboración, se ha tomado como insumo la Consultoría realizada en el marco del PMISP - Proyecto de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos en Argentina (Préstamo BIRF 8710-AR), cuyo objeto fue revisar de manera detallada los canales y mecanismos de atención de quejas y reclamos de los servicios públicos digitales apoyados por el mencionado préstamo, y realizar recomendaciones a fin de mejorar dichos mecanismos: “Mecanismos de atención y gestión de quejas y reclamos vinculados al Proyecto de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos en Argentina. Diagnóstico y Recomendaciones”

² Para un detalle de la Evaluación Social y Ambiental y del Plan de Participación de Partes Interesadas de este proyecto, consultar: <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/gestion-administrativa/programas-y-proyectos/pidisp/biblioteca>



Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (en adelante, MAQR) que funcionará a lo largo de todo el ciclo de vida del PIDISP. Ambas estrategias serán monitoreadas a lo largo de su implementación, pudiendo ser oportunamente mejoradas en función de los resultados encontrados.

Difusión y transparencia de información

Entre las estrategias desarrolladas por el proyecto para la difusión de información y comunicación de actividades, resultados e impactos de las mismas, se encuentran:

Etapa del proyecto	Proceso/Actividad	Estado
Preparación	Consulta focalizada con partes interesadas	Cumplido
	Consulta Pública abierta a la comunidad	Cumplido
	Publicación de sitio web con información sobre el proyecto: https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/gestion-administrativa/programas-y-proyectos/pidisp	Cumplido
	Publicación en web de una biblioteca de documentos fundamentales del proyecto (ESA, PPPI, PCAS, PGMO): https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/gestion-administrativa/programas-y-proyectos/pidisp/biblioteca	Cumplido
Implementación	Actualización en web de Biblioteca en micrositio del proyecto	Pendiente
	Información vinculada a procesos de adquisición (convocatorias, llamados, procesos de postulación de proveedores o proponentes): Compr.ar , Mercados Transparentes y United Nations Development Business	Cumplido
Cierre	A DESARROLLAR	No iniciado

Estas estrategias y acciones serán revisadas y complementadas a medida que el proyecto avance en la ejecución de las actividades previstas.



Gestión de consultas, reclamos y denuncias

Marco normativo aplicable

Normativa local

1. Normativa referida al Proyecto:

Decreto del PEN Nro. 321/2021 por el cual se aprueba el Modelo de Convenio de Préstamo BIRF N° 9224 - AR a celebrarse entre la REPÚBLICA ARGENTINA y el BANCO INTERNACIONAL DE RECONSTRUCCIÓN Y FOMENTO (BIRF), por un monto de DÓLARES ESTADOUNIDENSES OCHENTA MILLONES (US\$ 80.000.000), destinado al “Proyecto de Inclusión Digital e Innovación de Servicios Públicos en Argentina”.

2. Normativa Constitucional:

La Constitución Nacional Argentina consagra en su artículo 14, el derecho a todos los habitantes de la nación de peticionar a las autoridades y prevé, en su artículo 43, el de interponer acción expedita y rápida de amparo, siempre que no exista otro medio judicial más idóneo, contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares, que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos y garantías reconocidos por esta Constitución, un tratado o una ley.

3. Normativa aplicable al Procedimiento Administrativo:

La Ley Nro. 19.549 de Procedimiento Administrativo establece las normas del procedimiento que se aplicará ante la Administración Pública Nacional centralizada y descentralizada, inclusive entes autárquicos, con excepción de los organismos militares y de defensa y seguridad, consagrando el derecho al debido proceso adjetivo, que comprende:

- A. El derecho a ser oído. De exponer las razones de sus pretensiones y defensas antes de la emisión de actos que se refieren a sus derechos subjetivos o intereses legítimos, interponer recursos y hacerse patrocinar y representar profesionalmente. Cuando una norma expresa permita que la representación en sede administrativa se ejerza por quienes no sean profesionales del Derecho, el patrocinio letrado será obligatorio en los casos en que se planteen o debatan cuestiones jurídicas;
- B. El derecho a ofrecer y producir pruebas. 2) De ofrecer prueba y que ella se produzca, si fuere pertinente, dentro del plazo que la administración fije en cada caso, atendiendo a la complejidad del asunto y a la índole de la que deba producirse, debiendo la administración requerir y producir los informes y dictámenes necesarios para el esclarecimiento de los hechos y de la verdad jurídica objetiva; todo con el contralor de los interesados y sus profesionales, quienes podrán presentar alegatos y descargos una vez concluido el período probatorio; y



C. El derecho a una decisión fundada. 3) Que el acto decisorio haga expresa consideración de los principales argumentos y de las cuestiones propuestas, en tanto fueren conducentes a la solución del caso".

La misma norma, en sus arts. 30 a 32, resulta aplicable en cuanto a la interposición de reclamos administrativos a los fines de obtener un pronunciamiento del Estado Nacional, estableciéndose que no podrán ser demandados judicialmente sin previo reclamo administrativo dirigido al Ministerio o Secretaría de la Presidencia o autoridad superior de la entidad autárquica, que el reclamo versará sobre los mismos hechos y derechos que se invocarán en la eventual demanda judicial y será resuelto por las autoridades citadas; y que el pronunciamiento acerca del reclamo deberá efectuarse dentro de los noventa (90) días de formulado, vencido ese plazo, el interesado requerirá pronto despacho y si transcurrieran otros cuarenta y cinco (45) días, podrá aquél 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.

El Decreto PEN Nro. 1759/1972 aprueba el Reglamento de Procedimientos Administrativos, cuyo texto ordenado fue aprobado por Decreto 894/2017. Dicho Reglamento establece la facultad de cualquier persona humana o jurídica, pública o privada, que invoque un derecho subjetivo o un interés legítimo, de iniciar el trámite administrativo³. Del mismo modo, se prevé el impulso de oficio de las actuaciones administrativas "*...en todos sus trámites y a través de medios electrónicos respetando los principios de economía, sencillez y eficacia*".⁴

³ "ARTÍCULO 3°- Iniciación del trámite. Parte interesada. El trámite administrativo podrá iniciarse de oficio o a petición de cualquier persona humana o jurídica, pública o privada, que invoque un derecho subjetivo o un interés legítimo; éstas serán consideradas parte interesada en el procedimiento administrativo. También tendrán ese carácter aquellos a quienes el acto a dictarse pudiera afectar en sus derechos subjetivos o intereses legítimos y que se hubieren presentado en las actuaciones a pedido del interesado originario, espontáneamente, o por citación del organismo interviniente cuando éste advierta su existencia durante la sustanciación del expediente. Los menores adultos tendrán plena capacidad para intervenir directamente en procedimientos administrativos como parte interesada en la defensa de sus propios derechos subjetivos o intereses legítimos".

⁴ "ARTÍCULO 4°- Impulsión de oficio y a pedido de parte interesada. El procedimiento se impulsará de oficio en todos sus trámites y a través de medios electrónicos respetando los principios de economía, sencillez y eficacia. Todas las actuaciones administrativas serán impulsadas de oficio por el órgano competente, lo cual no obstará a que también el interesado inste el procedimiento. Se exceptúan de este principio aquellos trámites en los que medie solo el interés privado del administrado, a menos que, pese a ese carácter, la resolución a dictarse pudiera llegar a afectar de algún modo el interés general".



Normativa institucional del Banco Mundial: Marco Ambiental y Social

El Marco Ambiental y Social del Banco Mundial⁵ (en adelante, MAS) establece el compromiso de este organismo con el desarrollo sostenible a través de un conjunto de diez Estándares Ambientales y Sociales (en adelante, EAS) que respaldan los proyectos de los Prestatarios estableciendo requisitos que deben cumplirse, a partir de la evaluación de riesgos e impactos ambientales y sociales asociados con los proyectos financiados, y durante todo el ciclo del proyecto.

Entre otras cosas, el MAS incluye cláusulas sobre la atención de quejas y reclamos y la rendición de cuentas. Además de los mecanismos provistos por cada proyecto para abordar las inquietudes y los reclamos que puedan generarse, las partes afectadas por proyectos tendrán acceso a otros mecanismos locales de atención de reclamos (i.e: Sistema de Justicia Ordinaria, Defensorías Públicas, Atención de reclamos y denuncias de la Administración Pública Nacional, etc.) y al Servicio de Atención de Reclamos del Banco (*Grievance Redress Service*)⁶. Tras presentar sus inquietudes directamente al Banco Mundial y dar a la Administración del Banco una oportunidad razonable para responder, las partes afectadas por proyectos pueden enviar su queja o reclamo al Panel de Inspección del Banco Mundial⁷ y solicitar una inspección a fin de determinar si se produjeron daños como consecuencia de la falta de cumplimiento de las políticas y procedimientos del Banco.

En particular, el EAS 10 reconoce la importancia de la interacción abierta y transparente entre el Prestatario y las partes interesadas afectadas por el proyecto como elemento esencial de las

⁵ 2016, Marco Ambiental y Social del Banco Mundial, Banco Mundial, Washington, DC. Este Marco reemplaza las siguientes políticas operacionales (OP) y procedimientos del Banco (BP): OP/BP 4.00, Uso Experimental de los Sistemas de los Prestatarios para Abordar las Cuestiones relativas a las Salvaguardias Ambientales y Sociales en los Proyectos Financiados por el Banco; OP/BP 4.01, Evaluación Ambiental; OP/BP 4.04, Hábitats Naturales; OP 4.09, Control de Plagas; OP/BP 4.10, Pueblos Indígenas; OP/BP 4.11, Recursos Culturales Físicos; OP/BP 4.12, Reasentamiento Involuntario; OP/BP 4.36, Bosques, y OP/BP 4.37, Seguridad de las Presas. Este Marco no reemplaza la OP/BP 4.03, Estándares de Desempeño para Actividades del Sector Privado; OP/BP 7.50, Proyectos relativos a Cursos de Aguas Internacionales, y OP/BP 7.60, Proyectos en Zonas en Disputa.

⁶ Los reclamos deben dirigirse al GRS y presentarse por escrito a través de los siguientes medios: POR INTERNET, en el sitio web del GRS: www.worldbank.org/grs MEDIANTE UN CORREO ELECTRÓNICO enviado a grievances@worldbank.org POR CARTA O ENTREGA EN MANO en cualquier oficina del Banco Mundial en los países POR CARTA enviada a la sede del Banco Mundial en la ciudad de Washington: Servicio de Atención de Reclamos (GRS) del Banco Mundial MSN MC 10-1018 1818 H St NW Washington DC 20433, Estados Unidos.

⁷ Es posible comunicarse con el Panel de Inspección del Banco Mundial por correo electrónico (ipanel@worldbank.org) o a través del sitio web <http://www.inspectionpanel.org/>.



buenas prácticas internacionales, entendiendo que una participación eficaz puede mejorar la sostenibilidad ambiental y social de los proyectos, contribuyendo al éxito de su ejecución. Los objetivos de este estándar son:

- Establecer un enfoque sistemático con respecto a la participación de las partes interesadas que ayudará a los Prestatarios a identificarlas y crear y mantener una relación constructiva con ellas, sobre todo con las partes afectadas por proyectos.
- Evaluar el nivel de interés y de apoyo de las partes interesadas en relación con el proyecto, y permitir que las opiniones de las partes interesadas se tengan en cuenta en el diseño del proyecto y el desempeño ambiental y social.
- Promover durante todo el ciclo del proyecto la participación inclusiva y eficaz de las partes afectadas en relación con las cuestiones que podrían tener impacto en ellas, y brindar los medios necesarios para dicha participación.
- Garantizar que se divulgue información adecuada sobre los riesgos e impactos ambientales y sociales a las partes interesadas en un formato y de una manera que sean accesibles, oportunos, comprensibles y apropiados.
- Proporcionar a las partes afectadas por el proyecto medios accesibles e inclusivos para plantear problemas y reclamos, y permitir que los Prestatarios respondan a dichos reclamos y los gestionen.

En relación a este último objetivo, se establece que el alcance, la escala y el tipo de MAQR será proporcional a la naturaleza y la escala de los posibles riesgos e impactos del proyecto. En este sentido, propone un mecanismo de atención de quejas y reclamos que contemple:

- a) una serie de canales para que ciudadanas y ciudadanos puedan presentar reclamos
- b) una base de datos que registre los reclamos recibidos
- c) transparencia respecto de los protocolos o procedimientos que hacen a la gestión de quejas y reclamos, incluyendo con esto: la estructura de la gestión, roles y responsabilidades, plazos estipulados. Esta información será dada a conocer a través de la publicación de este documento en la web del proyecto
- d) la posibilidad de recurrir a la justicia ordinaria, en caso de que no se arribe a una resolución de los conflictos presentados.

Finalmente, el MAS ofrece una “Lista de verificación relacionada con la Nota de Orientación sobre el EAS 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información” que ha sido considerada para el diseño del MAQR del PIDISP.



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 canal⁸ 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 Pública](#) (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.

⁸ 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.



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:

- a) Consultas: deberán estar vinculadas con actividades de proyecto, y si involucrarán 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 Proyecto⁹

⁹ 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



Procesamiento de consultas y reclamos

1. Entrada de la solicitud a MEV de la SIP

- La persona solicitante ingresa a [Mesa de Entradas Virtual de la Secretaría de Innovación Pública](#)
- 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.

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 Pública.

-
- 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.



2. Pase del expediente al buzón de DIPROSE

La MEV de la SIP 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).

Difusión del Mecanismo

1. Se dará difusión del MAQR en el micrositio del PIDISP, con la publicación de la siguiente información fundamental:
 - Canal y vías de comunicación para recibir asistencia
 - Tipos de solicitudes que pueden realizarse
 - Instructivo en PDF para presentar una solicitud o reclamo
 - Normativa que enmarca la atención de quejas y reclamos



2. Se incorporará el presente documento a la Biblioteca del PIDISP (disponible en el micrositio del proyecto). Además, se actualizarán PGMO, ESA y PPPI con la totalidad del contenido del presente documento, de manera que pueda consultarse en detalle.
3. Se solicitará formalmente al área administrativa de la DIPROSE que se envíe por correo electrónico al conjunto de trabajadoras y trabajadores del proyecto, el instructivo para realizar reclamos o denuncias por MEV de la SIP. Esto se realizará tanto para trabajadoras/es actuales, como para quienes se incorporen en adelante, desde el inicio de su plazo de contratación (se trate de locación de obra o de servicio).