

# Trámites a Distancia

Guía simplificada para trámites IGJ



Versión 1.2 - 11/2020



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución 2.5 Argentina](https://creativecommons.org/licenses/by/2.5/arg/).

# Índice

<b>Introducción</b>	<b>3</b>
Operación	4
Mis Trámites	5
Acciones	5
<b>Consultas / Problemas / Errores</b>	<b>6</b>
Contacto TAD	7
Acceso al Centro de Ayuda	7
Carga de Incidencias	9
Compartir	11
Recomendaciones	13
Cómo realizar Captura de Pantalla	14
Contacto IGJ	15
Recomendaciones	15

# Introducción

La plataforma de **Trámites a Distancia (TAD)** permite al ciudadano realizar trámites ante la Administración Pública de manera remota. En TAD podemos encontrar trámites de múltiples Organismos y Ministerios, pero la plataforma es gestionada por la [Subsecretaría de Innovación Administrativa](#) de la Jefatura de Gabinete.

La **IGJ utiliza** el portal TAD de alcance Nacional, **TAD Nación** ([tramitesadistancia.gob.ar](http://tramitesadistancia.gob.ar)). También existen portales TAD para trámites de otras jurisdicciones, como GCBA ([tad.buenosaires.gob.ar](http://tad.buenosaires.gob.ar)), y Provincia de Buenos Aires ([tramites.gba.gob.ar](http://tramites.gba.gob.ar)).

El portal TAD Nación **no es un servicio** de AFIP, pero para ingresar utiliza la **Clave Fiscal** (CUIT/CUIL/CDI + contraseña). Para dar de alta el usuario TAD puede consultar su [Página de Ayuda](#). Para el usuario TAD es importante consignar una **dirección de correo electrónico válida**, ya que la misma constituye el **Domicilio Especial Electrónico** (art. 6 a 8 del [Decreto N° 1063/2016](#)), y tiene alcances legales, definidos en los [Términos y Condiciones](#) de TAD (ver Resolución SMA 43/2019). Siempre se ingresa a TAD Nación con una Clave Fiscal de **Persona Humana**. Para poder operar con sociedades u otras **Personas Jurídicas**, se debe actuar como **Apoderado**. Consulte nuestro instructivo sobre [Adhesión y Apoderamiento](#) en TAD.

Al ingresar al sistema, en el margen superior derecho aparece el **Usuario Activo** (quien haya ingresado con su Clave Fiscal). Si ese usuario fue apoderado por otra Persona Humana o Jurídica, aparecerá además a la izquierda el **Usuario Representado**, es decir, en nombre de quién está actuando en TAD. Si no se selecciona, el sistema interpreta que está **operando por sí mismo**.

La plataforma TAD cuenta con su propio servicio de gestión de pagos, el **Sistema Integral de Recaudación (SIR)**. Este servicio permite abonar por diferentes medios, tarjetas de crédito, Home Banking y canales de cobranza extrabancarios. Al momento de confirmar el trámite, se mostrarán los medios disponibles y los **tiempos de acreditación** de pago, que suelen oscilar entre 24 y 72 horas.

## Operación



Al ingresar a TAD (mediante la opción AFIP) existen cinco menús Principales.

INICIAR TRÁMITE MIS TRÁMITES NOTIFICACIONES APODERADOS CONSULTA

- **Iniciar Trámite:** Se utiliza para ver descripción de trámites e iniciarlos. Los de IGJ están agrupados dentro del *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos*.
- **Mis Trámites:** Permite gestionar trámites en preparación (borradores), Iniciados, Finalizados y Tareas Pendientes.
- **Notificaciones:** Agrupa los avisos importantes sobre expedientes (subsanción, archivo, cancelación de tareas, etc) y las informes o constancias de finalización de los trámites (en la solapa Documentos Externos)
- **Apoderados:** Permite apoderar a otras personas para operar en nombre de uno en TAD, y gestionar dichos apoderamientos.
- **Consultas:** Sirve para obtener información básica de expedientes que no fueron iniciados ni están compartidos con el usuario.

También existe el menú de [Registros Públicos](#), que incluye el **Registro de Libros Digitales - SAS**. Sólo puede accederse a este menú **antes** del ingreso con Clave Fiscal.

Al iniciar un trámite, se solicita adjuntar una serie de documentos y completar formularios. Sólo los documentos marcados con **asterisco son obligatorios**. Algunos documentos exigen que el archivo que se adjunte contenga Firma Digital.

Cada vez que se guarda un formulario o sube exitosamente un documento, se le asigna un número de identificación o **número GEDO**. El formato de ese número es: Tipo de Documento - Año - Número - Ecosistema - Repartición.

Un ejemplo de número GEDO: **IF-2019-01234567-APN-DA#IGJ**.

Todos los trámites generados se consultan desde el menú Mis Trámites.

- Tareas pendientes
- Iniciados
- Borradores
- Finalizados
- Mi unidad**
- Mis Compartidos
- Compartidos Conmigo

-  Ver detalle
-  Presentación a agregar
-  Mover
-  Consultar expediente
-  Compartir
-  Ver tareas
-  Eliminar
-  Continuar

## Mis Trámites

Todos los trámites están organizados en tres carpetas. Cualquier trámite, luego del primer paso (*Datos del Solicitante*) va a **Borradores**. Al confirmar un trámite, este pasa a **Iniciados**. Si el trámite tiene pago en TAD, pasa a esta carpeta **luego de acreditado el pago**. Se le asigna un **Número de Expediente**, con el mismo formato que los documentos, pero **prefijo EX-** (ejemplo EX-2019-01234567- -APN-DA#IGJ) y se remite al Organismo. Cuando el trámite se archiva, haya sido este informado, inscripto, desistido o rechazado, el mismo pasa a la carpeta **Finalizados**. Una cuarta carpeta permite gestionar las **Tareas Pendientes** de todos los trámites, incluyendo pagos, firmas, subsanaciones, etc. Es importante aclarar que las carpetas visibles en TAD son las del **Usuario Representado** (ver introducción).

TAD permite organizar los trámites en carpetas personalizadas (Mi unidad), pero todos los trámites así organizados siguen siendo visibles en las carpetas principales: Iniciados, Borradores y Finalizados.

## Acciones

Al desplegar el menú de Acciones del trámite, a la derecha de cada trámite aparecen las siguientes opciones.

- **Ver Detalle:** Muestra una descripción breve del trámite (inicio, ubicación, si está compartido, etc.)
- **Presentación a Agregar** (solo Iniciados): Permite agregar documentación adicional al trámite en proceso. **No debe utilizarse** para contestar vistas, ya que produce conflictos con las tareas de subsanación.
- **Mover:** Permite mover expedientes dentro de las carpetas creadas en “Mi Unidad”. Los expedientes no desaparecen de Borradores, Iniciados o Finalizados.
- **Consultar Expediente** (Iniciados y Finalizados): Se utiliza para consultar y descargar todos los documentos en el expediente.
- **Compartir** (Iniciados y Finalizados): Habilita a otros usuarios TAD a visualizar y consultar Expedientes o Documentos desde la carpeta “Compartidos Conmigo”.
- **Ver Tareas** (solo Borradores): Desde aquí se accede a las tareas de Firma, Pago u otras en Borradores. Para las tareas de trámites Iniciados, debe ingresar desde Consultar Expediente, la solapa Tareas.
- **Eliminar** (solo Borradores): Cancela el borrador. Cuando no está la opción disponible, suele existir una Tarea pendiente.
- **Continuar** (solo Borradores): Prosigue el trámite desde el último paso que el sistema la haya guardado.

# Consultas / Problemas / Errores

Cuando exista alguna dificultad para operar con un trámite desde la plataforma TAD, puede utilizar los siguientes canales de [Contacto](#).

Es importante definir primero si es un problema de la Plataforma TAD o con el organismo (en este caso, IGJ).

## Deberán dirigirse a TAD por:

- Consultas sobre la operación general de la plataforma.
- Consultas sobre medios de pago y tiempos de acreditación.
- Consultas sobre Apoderamientos.
- Problemas con pagos (no genera expediente, pagos duplicados, etc).
- Trámites/expedientes o notificaciones no hallados.
- Problemas con tareas de firma.
- Problemas para subir archivos o completar formularios.
- Problemas para realizar una subsanación.
- Problemas para el ingreso a la plataforma.
- Errores en los datos personales que figuran en TAD
- Mensajes de error al operar en la plataforma.

## Deberán dirigirse a IGJ por:

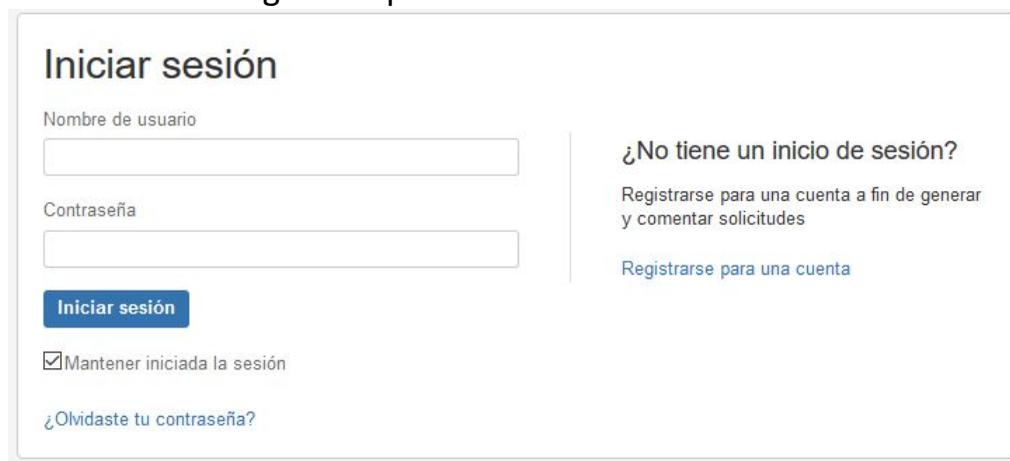
- Estado de Trámites sin movimiento o demorados.
- Consultas sobre datos de formularios o documentos obligatorios de un trámite particular.
- Costos de trámites.
- Consultas sobre cómo completar determinadas tareas de subsanación.

## Contacto TAD

Las consultas pueden dirigirse únicamente vía Web desde su [Centro de Ayuda](#). Todo reclamo o consulta queda asentado en un ticket, al que se le asigna un número de formato **TAD-01234**. Estos tickets son **gestionados exclusivamente por la Mesa de Ayuda TAD**, sin intervención de otros Organismos.

### Acceso al Centro de Ayuda

El ciudadano debe ingresar a la siguiente URL: <https://incidencias.innovacion.gob.ar/servicedesk/customer/portal/9> y visualizarán el siguiente portal:

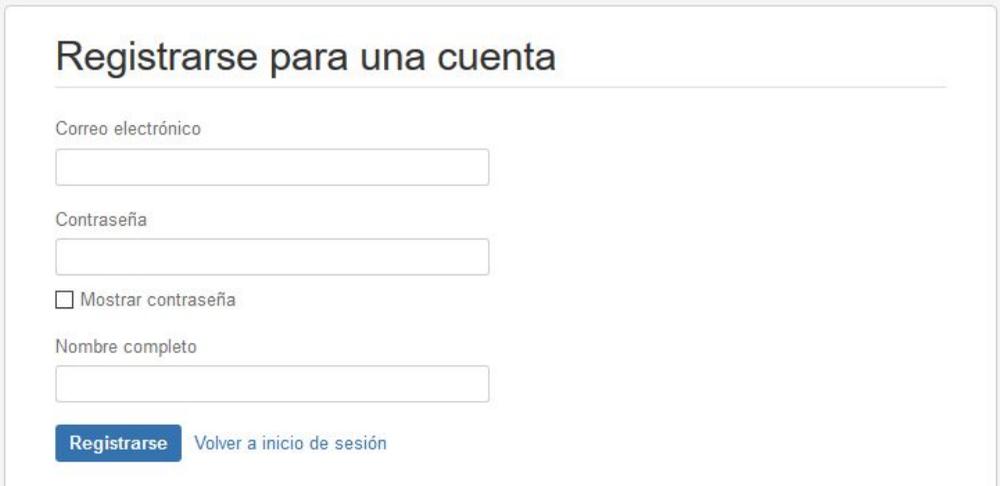


The screenshot shows a login form titled "Iniciar sesión". It includes two input fields: "Nombre de usuario" and "Contraseña". Below the "Nombre de usuario" field is a blue button labeled "Iniciar sesión". Underneath the button is a checkbox labeled "Mantener iniciada la sesión" which is checked. At the bottom left of the form is a link that says "¿Olvidaste tu contraseña?". On the right side of the form, there is a section titled "¿No tiene un inicio de sesión?" with the text "Regístrate para una cuenta a fin de generar y comentar solicitudes" and a blue link "Regístrate para una cuenta".

En caso de tener usuario en la plataforma de Incidencias, puede ingresar mediante “Nombre de usuario” y “Contraseña”.

Para problemas con [Firma Digital](#), el Centro de Ayuda posee un canal diferenciado del de TAD, al cual puede acceder desde [aquí](#).

En caso de no contar con un usuario, puede autogestionar uno ingresando a “Registrarse para una cuenta” y completando los siguientes campos:



Registrarse para una cuenta

Correo electrónico

Contraseña

Mostrar contraseña

Nombre completo

[Registrarse](#) [Volver a inicio de sesión](#)

Como recomendación, conviene seleccionar el mismo correo electrónico que figure en TAD como Domicilio Especial Electrónico, o de lo contrario, otro correo de consulta frecuente.

## Carga de Incidencias

Una vez que ingresa a la plataforma de Incidencias de Trámites a Distancia, deberá seleccionar el tipo Solicitud correspondiente a su pedido y el correspondiente **problema / consulta / sugerencia** (la opción Soporte a Organismos del Estado es para reclamos de organismos a TAD):

Ministerio de Modernización  
Presidencia de la Nación

Centro de ayuda  
Trámites a Distancia

Bienvenido. Puede generar una solicitud TAD a partir de las opciones proporcionadas.

- Tengo una consulta
- Tengo un problema**
- Hacer una sugerencia
- Soporte a organismos del...

- Al firmar un documento con múltiples firmantes  
Surgió un problema durante la firma de un documento con múltiples firmantes
- En el pago de un trámite  
Surgió un problema al intentar pagar, durante el proceso de pago, o bien luego de pagar satisfactoriamente un trámite
- Al subir un documento  
Surgió un problema al intentar subir un documento
- Al completar un formulario  
Surgió un problema durante la carga de un formulario o al completarlo
- Al realizar una tarea de subsanación  
Surgió un problema al intentar ejecutar una tarea de subsanación, o bien luego de completar la misma
- Datos personales  
Surgió un problema relacionado a los datos personales
- Otro problema  
Surgió un problema de otro tipo

Luego de seleccionar el tipo de consulta deberá ingresar los campos correspondientes y la descripción del Problema / Consulta. Tenga en cuenta que hay datos que son obligatorios que debe ingresar, los cuales varían según el tipo de incidencia que está generando.

Centro de ayuda / Trámites a Distancia  
**Al completar un formulario**

Por favor completar el siguiente formulario para ayudarnos a analizar mejor su caso

Generar esta solicitud en nombre de

 Carla

Resumen

Título descriptivo de su solicitud

Número de Expediente *(opcional)*

En caso de tener el Número de expediente, ingresarlo respetando el formato: EX-2017-xxxxxxx- -APN-XX#XXXX

Nombre y Apellido

Nombre y apellido de quien inició el trámite

CUIT/CUIL/CDI

CUIT/CUIL/CDI de quien inició el trámite

Teléfono

Teléfono de la persona que presenta el problema para poder contactarnos en caso de ser necesario

¿El trámite se inició en condición de apoderado/representante?

Ninguno

Seleccionar si el trámite fue realizado por un apoderado o representante legal

Descripción

Descripción del problema

Adjunto

  
Arrastre y suelte archivos, pegue capturas de pantalla, o  
[navegar](#)

Le solicitamos que nos adjunte una captura de pantalla completa del inconveniente sin modificaciones o recortes. En ella, además se deberá visualizar el usuario iniciado en la plataforma, la fecha/hora del ordenador, URL de acceso y navegador utilizado.

Organismos y trámites

Ninguno Ninguno

Seleccione el organismo y tramite al cual hace referencia

[Crear](#) [Cancelar](#)

Una vez que se genera la incidencia le brindará un número de ticket correspondiente (TAD-XXXX) y podrá visualizar como género la misma. También podrán compartir la misma con los usuarios que quiera.

## Compartir

Para compartir, presione el botón e introduzca el usuario o mail con el que desea compartir el ticket. Para compartirlo con IGJ, introduzca el correo [incidencias.IGJ@gmail.com](mailto:incidencias.IGJ@gmail.com) (IGJ en mayúsculas). No introduzca otro correo institucional de IGJ



Comentario sobre esta solicitud...

No notificarme

Compartir

Compartir esta solicitud

Type name, email address, or organization

Compartir Cancelar

Pueden ingresar a la solapa Incidencias para poder verificar las incidencias que género, ya sea las que sigue en curso como las que están finalizadas. Tenga en cuenta que debe seleccionar Incidencias > Mis solicitudes.



Incidencias

Añadir anuncio

Ministerio de Modernización  
Presidencia de la Nación

Centro de ayuda  
Trámites a Distancia

Bienvenido. Puede generar una solicitud TAD a partir de las opciones proporcionadas.

Puede filtrar las incidencias entre abiertas y cerradas, o buscar por asunto

Solicitudes abiertas	Donde soy participante	Cualquier Tipo de pedido	Buscar solicitudes		
Tipo	Referencia	Resumen	Oficina de servicio	Estado	Solicitante
	TAD-57895	Tengo el expediente en subsanación, pero no me figura en "tareas" la posibilidad de adjuntar los archivos	Trámites a Distancia	EN TRATAMIENTO	[Redacted]
	TAD-54934	Tramite pendiente en generación	Trámites a Distancia	ASIGNADO A INCIDENCIAS	[Redacted]
	TAD-57484	No se puede acceder a la página de Incidencias con usuarios GDE	Trámites a Distancia	ASIGNADO A TAD	Incidencias SAS

## Recomendaciones

- En caso de una **incidencia de pago**, debe contar con los datos de la operación realizada, serán solicitados por la mesa de ayuda.
- Si el trámite está **Iniciado** (*caratulado*) o **Finalizado**, indicar siempre el Número de Expediente electrónico (EX-20XX-XXXXXXXX- -APN-XX#XXXX)
- Si el trámite es un **Borrador**, abrir el borrador e indicar el id de trámite, que aparece al final de la dirección en la barra superior del navegador ([tramitesadistancia.gob.ar/tramitesadistancia/dctramite;idTramite=0123456](http://tramitesadistancia.gob.ar/tramitesadistancia/dctramite;idTramite=0123456))
- Si está actuando como **Apoderado**, Informar, además del CUIT/CUIL/CDI de quién inició el trámite (Usuario Activo) el CUIT del **Usuario Representado**.
- Los trámites **borradores** y **tareas de pago** tienen plazos de caducidad, que varían en función del Organismo y tipo de trámite. Los borradores eliminados no se pueden recuperar, y las tareas de pago caducas no pueden generarse de nuevo.
- Recuerde hacer un seguimiento de su incidencia, consulte frecuentemente la cuenta de correo electrónico asociada en Centro de Ayuda.
- Acompañar una o varias **Capturas de Pantalla** (no fotos de la pantalla), **completas** sin modificaciones ni recortes, donde se vea la fecha/ hora, URL de acceso y navegador utilizado (**captura de pantalla completa**).

## Cómo realizar Captura de Pantalla

Realizar una captura de pantalla es un procedimiento simple de dos pasos:

1. Presione la tecla **ImprPant** (o Print Screen) de su teclado para capturar la **Pantalla Completa**.
  - a. Para capturar solo la ventana activa, presione Alt + ImprPant (esto recortará la información de fecha y hora).
  - b. En caso de ser solicitada una captura de pantalla con **“Consola Abierta”**, deben presionar la tecla **“F12”** en su teclado, sin importar el navegador, antes de la captura. Esto desplegará una nueva ventana debajo o a la derecha donde serán visibles líneas de código, las que permitirán al Área Técnica realizar un análisis más detallado. Para cerrar la ventana de la consola solo debe volver a presionar la tecla **F12**.
2. Utilice un programa de edición de imágenes para guardar la captura, por ejemplo Microsoft Paint.

Si utiliza MS Paint:

  - a. Abrir, haciendo clic en Inicio → Todos los programas → Accesorios → Paint.
  - b. Seleccionar Pegar desde el menú Edición, o presionar las teclas **Ctrl + V** de su teclado.
  - c. Guardar la imagen, presionando Ctrl + G o ingresando a Archivo → Guardar
  - d. Seleccionar la carpeta de destino, nombre del archivo y formato (el formato por defecto es .PNG, puede utilizar otros)

## Contacto IGJ

Las consultas deben dirigirse vía correo electrónico a [infoigj@jus.gov.ar](mailto:infoigj@jus.gov.ar). Por temas relativos a SAS, Firma Digital o Libros Digitales, puede dirigirse alternativamente a [procesosigj@jus.gob.ar](mailto:procesosigj@jus.gob.ar).

IGJ no tiene intervención sobre problemas en la plataforma TAD, ni sobre el sistema de pagos SIR que funciona en dicha plataforma. Hasta tanto el trámite no pasa de borradores a iniciados y se genera un número de expediente, el organismo no posee ninguna forma de analizar o solucionar ese tipo de inconvenientes. En estos casos, debe consultar primero a la Mesa de Ayuda TAD.

Si observa que la Mesa de Ayuda TAD no responde satisfactoriamente, debe ingresar al ticket, compartir allí al correo [incidencias.IGJ@gmail.com](mailto:incidencias.IGJ@gmail.com) (IGJ debe estar en mayúsculas) e informarnos por un correo electrónico a [infoigj@jus.gov.ar](mailto:infoigj@jus.gov.ar) el número de ticket generado (formato TAD-XXXXX).

Desde el organismo podemos solicitar a TAD prioridad en la resolución, o aportar mayor información, pero usualmente no podemos intervenir en la solución.

### Recomendaciones

- Cualquier consulta en nuestro Organismo debe indicar:
  - Número de Expediente Electrónico (EX-20XX-XXXXXXXX- -APN-XX#XXXX).
  - Tipo de trámite
  - Descripción detallada de la duda, inconveniente o problema.
  - Captura de pantalla siempre que aparezca un error o sirva para ilustrar el caso.
  - Documentos adjuntos, si la consulta involucra a esos documentos y no se encuentran ya en el expediente.
- En caso que consulte a IGJ derivado por la Mesa de Ayuda TAD, recuerde informar el número de ticket y compartir el mismo con el mail [incidencias.IGJ@gmail.com](mailto:incidencias.IGJ@gmail.com)
- Para mas informacion puede ingresar a nuestro sitio web <https://www.argentina.gob.ar/justicia/igj>

