

SAN LUIS, 22 AGO 2023

**VISTO:**

Las facultades otorgadas por el artículo 8 de la Ley VI-0167-2004 (5780 R), y;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante la Resolución Interna N° 001-DdP-23, se aprobó el organigrama para la Defensoría del Pueblo y la descripción de las misiones y funciones de los distintos escalafones del organismo;


Que, la Constitución de la Provincia de San Luis prevé en su artículo 235 las misiones, funciones y directivas que recaen en cabeza del Defensor del Pueblo.

Que, mediante el artículo 11 de la Ley VI-0167-2004 (5780 R), se declara de qué manera debe tramitarse la queja o denuncia del damnificado o de terceros;

Que, en el ámbito del accionar de esta dependencia, debe entenderse como una modalidad de recepción la tramitación y resolución de problemáticas sin dilaciones que resulten evitables, y reduciendo las intervenciones a su expresión necesaria;

Que, dada la amplitud de temáticas objeto de tratamiento cotidiano, resulta forzoso procedimentar internamente la tramitación de los pedidos del damnificado o de terceros, que requieran una pronta respuesta;

Que, las atribuciones conferidas constitucional y legalmente, ameritan la instauración de un sumario de resignificación procedimental en el que prime la eficiencia al

  
Dr. ENRIQUE PONCE  
Defensor del Pueblo  
de la Provincia de San Luis



SAN LUIS, 22 AGO 2023

momento de resolver las quejas de los ciudadanos, reduciendo la burocratización que pueda poner en riesgo la celeridad de la participación de este órgano de control;

Que, a los fines de establecer las bases para un correcto diagnóstico de políticas públicas, corresponde constituir un registro de resoluciones sumarias que den cuenta del cúmulo de quejas que encuentran inicio y finalización por esta vía, en el que consten elementos primordiales;

Que, es necesario llevar a cabo un proceso de cambio y modernización en la prestación del servicio de la institución que asegure la eficiencia en el funcionamiento interno de la propia Defensoría, con miras a promover la eficiencia y la transparencia, y reducir el uso de papel;

Por lo tanto, y en ejercicio de sus atribuciones,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS  
RESUELVE:**

**ARTICULO 1:** Establecer que las denuncias, reclamos, quejas, consultas, pedidos de intervención, asesoramiento, u otro tipo de trámite realizado a la Defensoría del Pueblo, por parte del damnificado o de terceros interesados, deberán recibirse por MESA UNICA DE ENTRADAS, de manera presencial -en sus oficinas-, por teléfono, a los números (0266) 457392/3 de San Luis, o (02657) 431513 de Villa Mercedes, de lunes a viernes, de 8:30 a 13:30 horas, o por la página web, redes sociales de la Defensoría del Pueblo, o a la dirección electrónica [dpueblo@sanluis.gov.ar](mailto:dpueblo@sanluis.gov.ar) .



**Dr. ENRIQUE PONCE**  
Defensor del Pueblo  
de la Provincia de San Luis



SAN LUIS, 22 AGO 2023

**ARTICULO 2:** Establecer que, recibido un requerimiento, la mesa General de Entradas procederá a generar un expediente asignándole número de registro, carátula y asunto, tras lo cual, remitirá las actuaciones al área que corresponda para su estudio y elaboración de informe.

**ARTICULO 3:** Establecer que, luego de que el asesor del área realice su informe, deberá remitir las actuaciones al Área Legal y Técnica para que emita dictamen y proceda a elevarlo al Defensor del Pueblo. El informe deberá constar en un registro personal que cada asesor de área llevará en formato digital y en uno general, conformado por las respectivas copias que en formato papel o digital realicen todas las áreas.

**ARTICULO 4:** Disponer que el Área Legal y Técnica cree un Registro de Resoluciones Públicas e Internas de la Defensoría del Pueblo de la provincia de San Luis.

**ARTICULO 5:** Disponer que el Área Administrativa y de Capital Humano deberá realizar el seguimiento de todas las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo. Cuando advierta que la modalidad adoptada no obtuvo resolución favorable dentro de los plazos legales establecidos para cada tipo de tramitación, deberá informar de inmediato al Defensor del Pueblo a los fines de reevaluar el procedimiento a aplicarse.

**ARTICULO 6:** Implementar en la Defensoría del Pueblo de la provincia de San Luis el Sistema de Expediente Electrónico "TRAMIX" y Firma Digital, para la gestión de todos los trámites, una vez que el área pertinente del Ministerio de Ciencia y Tecnología del Gobierno de la provincia de San Luis instale el sistema y se capacite al personal de la institución.

**ARTÍCULO 7:** Disponer que el uso de los sistemas aprobados en el artículo precedente es de cumplimiento obligatorio para todos los y las agentes del organismo, quedando prohibido en forma expresa la generación de trámites en soporte papel u otro soporte.

  
Dr. ENRIQUE PONCE  
Defensor del Pueblo  
de la Provincia de San Luis



SAN LUIS, 22 AGO 2023

**ARTÍCULO 8:** Establecer que cada agente deba ingresar al sistema utilizando su nombre de usuario y contraseña personal, los que no pueden ni deben ser compartidos con otros usuarios ni con terceros. El acceso a cualquiera de los sistemas con nombre de usuario y contraseña constituye una prueba con carácter de no repudio como identificación y acceso del usuario. La divulgación no autorizada de información a la cual acceda cada agente o funcionario será pasible de la aplicación de las sanciones correspondientes.


**ARTÍCULO 9:** Disponer que los y las agentes deberán asegurar la plena vigencia de la confidencialidad de los datos que se encuentren en el Sistema de Expedientes Electrónicos y Firma Digital, conforme lo establece el artículo 9 de la Ley N° 25.326.

**ARTÍCULO 10:** Establecer que los expedientes y resoluciones que se hayan generado con anterioridad a la puesta en vigencia del sistema TRAMIX, deberán ser digitalizados dejándose debida constancia en las actuaciones anteriores del nuevo número de trámite que se asigne, conforme las directivas que se impartirán oportunamente.

**ARTÍCULO 11:** Autorizar, de ser necesario, la realización de trámites en papel u otro soporte, conforme las necesidades del organismo y las modificaciones que se vayan adoptando en los sistemas.

**ARTICULO 12:** Implementar en la Defensoría del Pueblo de la provincia de San Luis una página web y redes sociales, y la incorporación al dispositivo digital del Gobierno de San Luis "Portal Puntano", para que las personas tengan acceso público a la información y puedan tramitar sus peticiones de manera no presencial, desde cualquier punto geográfico de la provincia.

**ARTICULO 13:** DEROGAR toda resolución anterior que se oponga a la presente.



Dr. ENRIQUE PONCE  
Defensor del Pueblo  
de la Provincia de San Luis

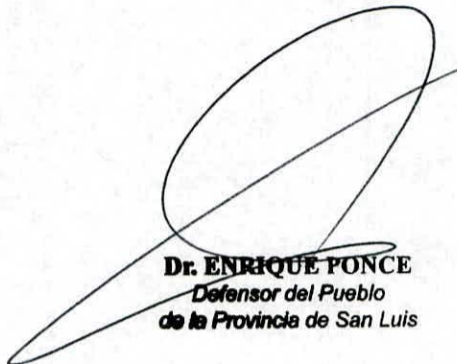




RESOLUCION INTERNA N° **002** DpP-23

SAN LUIS, 22 AGO 2023

**ARTICULO 14:** Regístrese, notifíquese, cumplido, archívese.



**Dr. ENRIQUE PONCE**  
*Defensor del Pueblo*  
**de la Provincia de San Luis**