

ANEXO

PROTOCOLO DE TRAMITACIÓN DE LAS PRESENTACIONES DIRIGIDAS AL ORGANISMO POR DENUNCIAS, RECLAMOS Y CONSULTAS EN EL MARCO DE LA LEY N° 26.522

1. PAUTAS GENERALES

1.1. REMISIÓN DE ACTUACIONES ENTRE DEPENDENCIAS. Todas las presentaciones, consultas, denuncias, reclamos y demás actuaciones deberán tramitar mediante el sistema ELEVA.

1.2. Información sobre los movimientos. Al realizar un movimiento se pondrá especial atención en indicar el motivo por el cual se gira en la sección “comentarios” disponible a tal efecto. Podrán rechazarse aquellos movimientos en los cuales no conste la indicación de marras.

1.3. DEBER DE REGISTRO ELECTRÓNICO DE LA DOCUMENTACIÓN. Toda tramitación deberá tener registro en el sistema ELEVA.

1.4. DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS. Cada Dirección o Departamento interviniente adjuntará como documento electrónico firmado digitalmente en el ELEVA de manera cronológica todos los documentos vinculados a actividades que se enmarquen en el tratamiento de la consulta, denuncia, reclamo o actuación, entre los que se enumeran de modo no taxativo: informes técnicos, dictámenes jurídicos, proyectos de notas, notas, comunicaciones, notificaciones, proyectos de actos administrativos, actos administrativos, como también las constancias de llamados telefónicos relevantes para la prosecución del trámite, correos electrónicos u otras gestiones.

2. INGRESO DE LAS PRESENTACIONES DIRIGIDAS AL ORGANISMO POR DENUNCIAS, RECLAMOS Y CONSULTAS EN EL MARCO DE LA LEY N° 26.522.

2.1 EI DEPARTAMENTO DE MESA GENERAL DE ENTRADAS Y ARCHIVO GENERAL verificará diariamente el ingreso de los RECLAMOS provenientes de los formularios en línea en el sistema ELEVA, y le dará ingreso formal al sistema ELEVA asignándole un número de PRESENTACION, posteriormente se girará al DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y REGISTRO DE RECLAMOS Y DENUNCIAS.

2.2 EI DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y REGISTRO DE RECLAMOS Y DENUNCIAS ingresará en formularios en línea para registrar su impacto en el sistema y posibilitar su posterior tratamiento todas las presentaciones, denuncias, las consultas y reclamos realizados personalmente en dependencias de la Defensoría, como así también, los formulados vía mail o telefónica.

3. TRÁMITE DE PRESENTACIONES DIRIGIDAS AL ORGANISMO POR DENUNCIAS, RECLAMOS Y CONSULTAS EN EL MARCO DE LA LEY N° 26.522

3.1 EI DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y REGISTRO DE RECLAMOS Y DENUNCIAS Y/O EL DEPARTAMENTO DE DICTAMENES Y SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES determinará si la presentación debe tramitar como tal o en su caso, solicitará al DEPARTAMENTO DE MESA GENERAL DE ENTRADAS Y ARCHIVO GENERAL se lo caratule como CONSULTA y/o ACTUACION para su tramitación.

3.2 ASIENTO DE LO ACTUADO Y CONSIGNACIÓN DE DATOS. Una vez girada a la dirección o departamento que le dará respuesta, se dejará constancia de las acciones realizadas para dar respuesta a la consulta a través de un documento electrónico debidamente firmado. EI DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y REGISTRO DE RECLAMOS Y DENUNCIAS identificará la persona a la que se contactó, su número de



contacto o correo en caso de que no figure en el formulario original, y el contenido de la respuesta (copia del correo electrónico e indicación de lo informado telefónicamente).

4. PROYECTOS. Los proyectos de nota, dictámenes y proyectos de resolución, si correspondiere, se adjuntarán al sistema ELEVA. En el caso de las notas, y a los efectos de su despacho, el/la titular DEPARTAMENTO DE DICTAMENES Y SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES Y/O EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y REGISTRO DE RECLAMOS Y DENUNCIAS, según corresponda, las enviarán mediante el sistema ELEVA a la DIRECCIÓN DE LEGAL Y TÉCNICA para su posterior firma por el/la titular de la Defensoría del Público.

5. COMUNICACIONES. Toda comunicación formal deberá realizarse a través del sistema GDE, dejando constancia de la misma mediante su incorporación al sistema ELEVA.

6. ETIQUETADO

La Defensoría del Público estableció un etiquetado para el correcto análisis de las denuncias recibidas para la elaboración de estadísticas y políticas públicas, el que será efectuado según la etapa de tramitación de las mismas por las siguientes dependencias:

- Etiquetado de entrada: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y REGISTRO DE RECLAMOS Y DENUNCIAS
- Etiquetado intermedio: DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS, INVESTIGACIÓN Y MONITOREO de corresponder
- Etiquetado de salida: DIRECCION O DEPARTAMENTO QUE TRAMITA O DEPARTAMENTO QUE CIERRA LA PRESENTACION.

6.1 Cada PRESENTACION deberá ser etiquetada en la entrada y finalización de su tratamiento. Si el tratamiento de la misma no requiriera de la intervención del



*Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Audiovisual*

DISPO-2025-12 -E-DDP-DPSCA

DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS, INVESTIGACIÓN Y MONITOREO, la Dirección o Departamento que determine su archivo replicará la etiqueta final.

7. ARCHIVO. El archivo de PRESENTACIONES, CONSULTAS Y ACTUACIONES deberá solicitarse al DEPARTAMENTO DE MESA DE ENTRADAS Y SALIDAS Y ARCHIVO GRAL junto con el informe de archivo que deberá tener el conforme de la autoridad del área. Tanto el informe de archivo como la conformidad deberán quedar documentados en el ELEVA. El informe deberá dar cuenta de lo actuado.

Fdo: Soher El Sukaria
Titular interina
Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual