

VIEDMA, 25 JUN 2020

VISTO: El Expediente N° I-102-DP/2019 del Registro de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro, y:

CONSIDERANDO:

Que mediante el Convenio de Cooperación y Asistencia Recíproca firmado con la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, se propuso establecer canales de colaboración que permitan optimizar la gestión de ambas instituciones;

Que a través de un Acuerdo Específico, la Defensoría de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ha facilitado de forma gratuita a la Defensoría del Pueblo de Río Negro el uso del software "ATENEA" junto con sus fuentes y documentación técnica;

Que por Resolución N.º 024/2020 DPRN se aprobó el Acuerdo Específico firmado con la Defensoría del Pueblo de CABA y el Plan de Proyecto de Expediente Electrónico y Firma Digital;

Que el Plan Estratégico de la DPRN, dentro de sus lineamientos, se compromete a la informatización y sistematización de procedimientos a fin de asegurar la defensa individual y colectiva ante vulneraciones de derechos fundamentales;

Que el Sistema de Expediente Electrónico y Firma Digital, ha sido adaptado a las necesidades de la Defensoría del Pueblo de Río Negro y se encuentra finalizado, resultando necesario su puesta en funcionamiento;

Que la presente se dicta conforme los principios establecidos en el Art. 13º y las facultades conferidas por el Artículo 45º de la Ley K N° 2756;

119-20

LIC. ADRIANA CLAUDIA SANTAGATI
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
PROVINCIA DE RÍO NEGRO

Por ello:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO**

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Aprobar la implementación del Sistema de Expediente Electrónico "ATENEA" y Firma Digital en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro, a partir del 26 de Junio de 2020, de acuerdo a las pautas y modalidades contenidas en el Tutorial de Uso que como Anexo I forma parte integrante de la presente.

ARTÍCULO 2º: 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.

ARTÍCULO 3º: Cada agente debe 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 4º: 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 establecen el art. 36º de la Ley N° 2756 y art. 9º de la Ley N.º 25.326.

ARTÍCULO 5º: Los Expedientes y Resoluciones Sumarias que se hayan generado con anterioridad a la puesta en vigencia del sistema, deberán ser ingresadas al Sistema Atenea, dejando debida constancia en las actuaciones

119-20

25
Años
1995 - 2020



**DEFENSORÍA
DEL PUEBLO**
Provincia de Río Negro



anteriores del nuevo número de trámite que le fue asignado, conforme las directivas que se impartirán oportunamente.

ARTÍCULO 6°: La Defensora del Pueblo podrá autorizar la realización de trámites en papel u otro soporte, conforme las necesidades del organismo y las modificaciones que se vayan adoptando en los sistemas.

RESOLUCIÓN INTERNA N.º

119-20


LIC. ADRIANA CLAUDIA SANTAGATI
DEFENSORA DEL PUEBLO
PROVINCIA DE RÍO NEGRO

ANEXO I. RESOLUCIÓN N.º

119-20

Tutorial de uso del Sistema Atenea

El presente tutorial, en formato de preguntas y respuestas, se constituye como un material de ayuda y asistencia para la utilización del sistema Atenea, el cual posibilita la gestión electrónica de trámites. Ha sido elaborado por el Equipó de Implementación de Sistemas.

Dentro de determinadas respuestas, es posible visualizar videos que muestran como utilizar el sistema.

1) Generalidades

A) ¿En qué consiste el sistema Atenea?

El sistema Atenea es un sistema web que permite realizar la gestión de trámites y que reemplaza a la gestión tradicional de trámites (basada en la carpeta en papel).

Una característica sobresaliente de la solución es que permite realizar la Firma Digital de las documentaciones que componen al trámite.

B) ¿Qué es la Firma Digital?

La Firma Digital es una herramienta tecnológica que permite garantizar la autoría e integridad de los documentos digitales, posibilitando que éstos gocen de una característica que únicamente era propia de los documentos en papel.

La firma digital es un instrumento con características técnicas y normativas. Esto significa que existen procedimientos técnicos que permiten la creación y verificación de firmas digitales, y existen documentos normativos que respaldan el valor legal que dichas firmas poseen.

C) ¿Que es un token criptográfico?

119-20

Un token criptográfico es un dispositivo electrónico, de aspecto similar a un pendrive, que posibilita el proceso de autenticación de la persona. Se usan para almacenar el certificado criptográfico.

Sólo poseen token las personas que disponen de Firma Digital.

D) ¿Continuará existiendo la "carpeta en papel"?

Para aquellos trámites que, excepcionalmente, se defina que sean gestionados de esa manera, podrá existir la "carpeta en papel".

Sin embargo, como norma, todos los trámites deberán ser gestionados de manera electrónica únicamente. En caso de requerir una copia del trámite el sistema permite descargarla en formato PDF, incluyendo todas las documentaciones que componen al mismo. En caso de ser necesario, dicha copia PDF podrá ser impresa y, eventualmente, firmada y/o sellada.

E) ¿Qué tipo de trámites encontraremos en Atenea?

En el sistema Atenea se incluyen los siguientes tipos de trámites:

Orientaciones al Ciudadano

Resoluciones Sumarias

Expedientes

ORSM Abreviados

ORSM Expedientes

No encontraremos en Atenea aquellos trámites ligados a cuestiones administrativas, los cuales continuarán siendo gestionados sin modificaciones.

F) ¿Es posible vincular más de una Persona a un determinado Trámite?

Si, a diferencia del Formulario de Reclamo (en papel), en Atenea es posible tener más de una Persona vinculada al Trámite. Esto cobra especial importancia para algunos Trámites, como por ejemplo en aquellos en que el denunciante y el

damnificado no son la misma persona o cuando tenemos múltiples damnificados. En situaciones como la mencionada, en el Formulario en papel no se permitía la carga de más de una persona.

G) ¿Quedan registradas las áreas que intervienen en cada trámite?

Dentro del "ciclo de vida" de un trámite ocurre que distintas áreas participan y/o trabajan sobre el mismo.

Atenea contempla esta situación y nos brinda herramientas para poder hacer el Movimiento (pase, derivación) hacia el área receptora.

En base a los Movimientos registrados, el sistema contiene el historial de todas las áreas que han intervenido en el trámite.

Cabe destacar que, respecto a este tema, en cada trámite, existen dos campos relevantes:

Sector ubicación: En un instante determinado, cada trámite está ubicado en un determinado Sector (Área). Cuando hacemos un "pase", el trámite deja de estar en nuestro sector y es enviado al área receptora.

Sectores asignados: Este campo contiene al sector (o sectores) que se encuentran a cargo de gestionar y avanzar en el trámite, independientemente de que lo tengan ubicado en su sector o no. Por ejemplo, en el caso un trámite de tipo R.S. o Expediente, existe un asesor (a veces, más de uno) que está a cargo de dicho trámite.

H) ¿Qué información del trámite encontraremos en Atenea?

Actualmente, en la gestión "en papel", cada trámite está compuesto por una carpeta física que contiene los documentos (o componentes) que integran la carpeta en cuestión (documentación brindada por el reclamante, formulario de reclamo, pedidos de informe, actas informativas, etcétera).

Sin embargo, existen otras informaciones del trámite distribuidas en otros medios.

Por ejemplo, cuando estamos redactando un "escrito" que aún no hemos terminado, el mismo se encuentra almacenado como un archivo típicamente en nuestra computadora. Ese documento está siendo redactado en el marco del trámite, pero aún no forma parte de la carpeta.

Como segundo ejemplo, es habitual que en las carpetas físicas encontremos pequeños papelitos de colores con notas, aclaraciones u observaciones pertinentes.

Además, suele ocurrir que muchos gestores vuelcan, en otros medios, información sobre el trámite, como el estado de situación, observaciones a tener en cuenta, gestiones aún no formalizadas en la carpeta, etcétera. Algunos de los medios utilizados para estos fines: un cuaderno en papel, un archivo excel, un archivo en word, etc.

En Atenea dispondremos de herramientas para volcar toda la información respecto a cada uno de los trámites.

En la pestaña "Trámite Electrónico" incluiremos, de manera digital, a aquellos documentos que, en la actualidad integrarían la carpeta física. Es decir que la pestaña "Trámite Electrónico" es análoga a la carpeta física en papel.

De manera complementaria, en las pestañas "Gestiones efectuadas" y "Archivos de Trabajo" podremos dejar registro de toda aquella información relevante para el trámite que aún no hemos incluido en el "trámite electrónico" o que, incluso, nunca formará parte del mismo.

Algunas funcionalidades importantes:

Documentaciones: Permiten dejar registro, redactando un documento como en MS Word, de aquellas cuestiones que generalmente compondrán el cuerpo del trámite electrónico. Una vez que la documentación está lista, la misma puede ser incluida en la pestaña "trámite electrónico".

Notas: Permiten dejar registro, de manera breve, de aquellas acciones que se realizan sobre el trámite. Las notas agregadas al trámite NO se incluyen en el

"trámite electrónico", salvo que el equipo a cargo las formalice (vía la entidad Documentaciones)

Archivos Multimedia: Nos permiten subir al trámite, imágenes, videos, archivos en pdf y archivos en múltiples formatos. Cada archivo que subimos puede incluirse como parte del "trámite electrónico", si es que aplica.

Cabe destacar que, en caso de que una copia impresa del trámite deba ser enviada a algún ente externo, sólo estará compuesta por el contenido de la pestaña "Trámite Electrónico".

2) Sobre la utilización del sistema Atenea

1) ¿Cómo accedo al sistema Atenea?

Atenea es un sistema web que se accede utilizando un explorador de internet o Browser (por ejemplo, Firefox o Google Chrome).

Por lo tanto, para usarlo, basta con acceder a su explorador de internet.

El sistema solicitará que ingrese su usuario y contraseña, datos que le serán otorgados oportunamente.

Una vez que haya ingresado su usuario y contraseña, deberá pulsar el botón Ingresar.

2) ¿Cómo se realiza la búsqueda de trámites?

Al iniciar sesión accederá a la pantalla de inicio constituida por la pantalla de búsqueda de trámites.

Allí podrá realizar la búsqueda con los criterios que considere pertinentes.

Notará la existencia de distintas "pestañas": General, Avanzado, Vecinos, Domicilio y Otros Datos. En cada una de ellas encontrará campos afines.

El sistema posibilita la búsqueda por gran cantidad de criterios.

119-20

Luego de completar todos los campos que considere, deberá pulsar en el botón "Buscar".

3) ¿En qué consisten los paneles de usuario que se visualizan al entrar al sistema?

Un Panel de Usuario consiste en una herramienta que nos permite almacenar una búsqueda que frecuentemente realizamos para evitar tener que "configurar" la búsqueda cada vez que la necesitamos.

Cada Panel de Usuario es, simplemente una búsqueda que almacenamos y que le asignamos un nombre. Como ejemplo, podemos citar a un panel que podría denominarse "Trámites en mi área" y que muestre todos los trámites que usted tiene en su área.

Cabe destacar que, los paneles de usuario almacenan los "criterios de búsqueda" y que, al seleccionarlos, realizan una búsqueda en ese momento con los criterios guardados.

Por lo tanto, NO almacenamos trámites en un panel, sino que almacenamos búsquedas frecuentes.

Cada usuario define el/los panel/es que necesite.

4) ¿Cómo acceder a un Trámite? ¿Qué información encontramos?

Tanto a través de la "Búsqueda de Trámites" como a través de los "Paneles de Usuario", es posible hacer click sobre un determinado trámite y acceder al mismo.

El sistema despliega una pantalla similar a la siguiente.

A continuación, encontramos las pestañas del trámite: Gestiones Efectuadas, Ficha, Domicilio Denuncia, Movimientos, Archivos de Trabajo, Pendientes de Pase a TE y Trámite Electrónico.

5) ¿Cómo crear un Trámite?

Ver video en el siguiente link: <http://upgradeit.com.ar/defensoriaRN/>

6) ¿Para qué nos sirve la pestaña Gestiones Efectuadas?

Esta pestaña nos permite:

- Visualizar las acciones que se han llevado a cabo.
- Modificar una acción ya realizada.
- Registrar nuevas acciones.

7) ¿Para qué nos sirve la pestaña Ficha?

Esta pestaña nos permite:

- Visualizar campos del formulario.
- Modificar campos del formulario.
- Tener un "pantallazo rápido" sobre el trámite.

8) ¿Para qué nos sirve la pestaña Domicilio Denuncia?

Esta pestaña nos permite registrar la dirección sobre el lugar del hecho, para aquellos trámites donde tuviera sentido registrar esta información. Por ejemplo, en trámites que tratan sobre un conflicto medio ambiental podría resultar particularmente de interés.

9) ¿Para qué nos sirve la pestaña Movimientos?

En esta pestaña podemos:

- Visualizar todos los movimientos (pases y asignaciones) que ha tenido el trámite hasta el momento.
- Crear un nuevo movimiento para este trámite: Presionando sobre el botón "Crear Movimiento" (se verá a continuación en este tutorial).

10) ¿Para qué nos sirve la pestaña Archivos de Trabajo?

119-20

Esta es la pestaña que utilizarán, sobretodo, las áreas que gestionan trámites. Aquí podrán visualizar, registrar, editar y anular Documentaciones, Archivos Multimedia y Respuestas (típicamente de Organismos).

11) ¿Para qué nos sirve la pestaña Pendientes de Pase a TE?

Esta pestaña contiene aquellas documentaciones que han sido firmadas digitalmente y que aún no han sido incluídas en el Trámite Electrónico.

Podemos enviar dichas documentaciones, desde esta pestaña, al Trámite Electrónico o cancelarlas, en caso de que requieran algún ajuste o modificación.

12) ¿Para qué nos sirve la pestaña Trámite Electrónico?

Esta pestaña contiene el "cuerpo" del trámite (también llamado "Trámite Electrónico").

Desde aquí es posible visualizar todos los documentos que componen el cuerpo, como así también reordenarlos (incluye refojado), exportar a PDF (botón "Exportar") y exportar en archivo comprimido.

El Trámite Electrónico es el análogo a la carpeta física en papel.

13) ¿Cómo agregar una Persona al Trámite?

Ver video en el siguiente link: <http://upgradeit.com.ar/defensoriaRN/>

14) ¿Cómo modificar una Persona del Trámite?

Ver video en el siguiente link: <http://upgradeit.com.ar/defensoriaRN/>

15) ¿Cómo quitar (anular) una Persona del Trámite?

Ver video en el siguiente link: <http://upgradeit.com.ar/defensoriaRN/>

16) ¿Cómo agregar/modificar/anular una Persona Jurídica al Trámite?

Ver video en el siguiente link: <http://upgradeit.com.ar/defensoriaRN/>

17) ¿Cómo modificar la Clasificación Temática de un Trámite?

Ver video en el siguiente link: <http://upgradeit.com.ar/defensoriaRN/>

18) ¿Cómo agregar/modificar/anular una Nota en un Trámite?

Ver video en el siguiente link: <http://upgradeit.com.ar/defensoriaRN/>

19) ¿Cómo agregar/modificar/anular una Atención en un Trámite?

Ver video en el siguiente link: <http://upgradeit.com.ar/defensoriaRN/>

20) ¿Cómo crear un Movimiento en un Trámite?

Ver video en el siguiente link: <http://upgradeit.com.ar/defensoriaRN/>

21) ¿Cómo visualizar las Movimientos Históricos?

Ver video en el siguiente link: <http://upgradeit.com.ar/defensoriaRN/>

22) ¿Cómo crear un Archivo Multimedia?

Ver video en el siguiente link: <http://upgradeit.com.ar/defensoriaRN/>

23) ¿Cómo pasar un Archivo Multimedia al Trámite Electrónico?

Ver video en el siguiente link: <http://upgradeit.com.ar/defensoriaRN/>

24) ¿Cómo crear/modificar una Documentación?

Ver video en el siguiente link: <http://upgradeit.com.ar/defensoriaRN/>

25) ¿Cómo enviar a la firma una Documentación?

Ver video en el siguiente link: <http://upgradeit.com.ar/defensoriaRN/>

26) ¿Cómo pasar un Documentación sin firmar al Trámite Electrónico?

Ver video en el siguiente link: <http://upgradeit.com.ar/defensoriaRN/>

119-20


Lic. ADRIANA CLAUDIA SANTAGATI
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
PROVINCIA DE RÍO NEGRO