

**ANEXO - DISPOSICIÓN N° 224 - DP/09****ANEXO I - DISPOSICIÓN N° 224-DP-08****REGLAMENTO INTERNO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES****CAPITULO I****Disposiciones Generales**

**Artículo 1°.- Objeto :** El presente reglamento tiene por objeto establecer los principios y ejes rectores de la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los cuales deberán ajustarse los actos jurídicos de la Institución.

**Artículo 2°.- Marco Jurídico:** La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ordena y regula su organización y funcionamiento de acuerdo a la siguiente normativa:

- a) Artículo 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,
- b) Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires <sup>1</sup>.
- c) Ley de Sistema de Gestión, Administración Financiera y Control del Sector Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires<sup>2</sup>.
- d) Ley de Empleo Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.<sup>3</sup>
- e) Ley de Información Pública<sup>4</sup>.
- f) Ley de Violencia Laboral, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires<sup>5</sup>.
- g) Ley de Procedimientos Administrativos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires<sup>6</sup>,
- h) Ley de Protección de Datos Personales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires<sup>7</sup>.
- i) La Estructura orgánico-funcional,
- j) El Estatuto y Escalafón del Personal,
- k) El Reglamento de Sumarios Administrativos Internos,
- l) El Manual de Procedimientos Administrativos,
- m) Las normas de Seguridad de la Información.<sup>8</sup>
- n) El Reglamento de Conciliación y Arbitraje.
- o) El Reglamento de Arbitraje.
- p) El Reglamento de Mediación.
- q) El presente Reglamento Interno, demás normas que en consecuencia emita el/la Defensor/a del Pueblo, y leyes aplicables.

**CAPITULO II****De la Organización**

**Artículo 3°.- Desconcentración:** Para el ejercicio de sus atribuciones el/la Defensor/a del Pueblo cuenta con una administración centralizada y puede establecer además unidades desconcentradas en razón de la materia y/o el territorio.

**Artículo 4°.- Competencia y atribuciones.** Son competencia y atribuciones de carácter exclusivo del/de la Defensor/a del Pueblo las asignadas por la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y demás leyes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires vigentes:

- a) Representar a la Institución, y ejercer las relaciones institucionales con autoridades locales, nacionales y extranjeras; y cuando fuere necesario delegar la realización de actos determinados en quien corresponde según la materia y/o jerarquía de la autoridad involucrada.

<sup>1</sup> Ley N° 3 y sus modificatorias B.O. N° 394 27/02/98

<sup>2</sup> Ley N° 70 B.O. 29/09/98

<sup>3</sup> Ley N° 471 B.O. 13/09/00

<sup>4</sup> Ley N° 572 B.O. 09/05/01

<sup>5</sup> Ley N° 1225 B.O. 12/01/04.

<sup>6</sup> Decreto Ley N° 1510/97 B.M. 27/10/97, ratificado por Resolución N° 41/98 del 27/05/07

<sup>7</sup> Ley N° 1845 B.O. 04/01/06 y Decreto Reglamentario N° 725/2007, B.O. 24/05/07.

<sup>8</sup> Leyes Nacionales N° 11.723;22.362;24.481; 24.766;25.326;25.506;26.388 y 2751 CABA.

**ANEXO - DISPOSICIÓN N° 224 - DP/09 (continuación)**

b) Delimitar los respectivos ámbitos de incumbencia de los/as Adjuntos/as de conformidad con las temáticas que establece la Ley Orgánica y con las aptitudes, experiencia o profesión de los mismos, encomendándoles la investigación de casos según la especialización de cada uno de ellos.

c) Suscribir acuerdos interinstitucionales y convenios con personas físicas, jurídicas, instituciones u organismos locales, nacionales o internacionales.

d) Impulsar la creación o modificación de leyes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, haciendo uso de la iniciativa legislativa, y articular o proponer mecanismos que permitan eliminar o disminuir las fallas sistemáticas y generales de la Administración Pública.

e) Ejercer la legitimación procesal y otorgar poderes generales o especiales.

f) Disponer la estructura orgánico-funcional y demás normas correspondientes a la organización y funcionamiento de la Institución; y asignar y revocar funciones.

g) Aprobar los procedimientos administrativos que regulan el desenvolvimiento institucional.

h) Aprobar el Sistema de Seguridad de la Información, y disponer la conformación del respectivo Comité.

i) Aprobar la implementación de los sistemas informáticos y el diseño de aquellos que se desarrollen internamente en la Institución.

j) Aprobar el Sistema de Gestión de la Calidad y disponer su progresiva implementación en todos los sectores de la Institución.

k) Aprobar el Sistema de Evaluación y Seguimiento del Desempeño del Personal, y disponer la conformación del respectivo Comité.

l) Autorizar a las Adjuntías a concurrir a audiencias formales con funcionarios públicos o a realizar constataciones en representación institucional.

m) Disponer el nombramiento y cese del personal de la Institución, ejercer la potestad disciplinaria, establecer las normas estatutarias para ingreso y promoción en la carrera administrativa, y los escalafones con los distintos niveles remunerativos.

n) Disponer la apertura, cierre y decisión de los sumarios al personal permanente y transitorio.

ñ) Determinar las necesidades presupuestarias, administrar y ordenar la ejecución del presupuesto que se asigne a la Institución.

o) Establecer y autorizar los procesos de adquisición y contratación de bienes y servicios conforme la legislación vigente.

p) Decidir, aprobar, conducir y supervisar las políticas, planes y estrategias de la Institución.

**Artículo 5°.- Sustitución del Defensor del Pueblo:** En caso de ausencia o inhabilidad temporal o permanente que impida al/la Defensor/a del Pueblo ejercer sus funciones, éste/a debe designar un/a Adjunto/a para que lo/a sustituya provisionalmente, con excepción del Defensor/a Adjunto/a con competencia exclusiva en materia bancaria, financiera, mutuales y cooperativas.<sup>9</sup>

La designación del /de la sustituto/a no puede recaer sucesivamente en un/a mismo/a Adjunto/a, ni puede ejercer en ese carácter cada uno por más de 1 (un) mes en forma consecutiva.

Cumplido ese plazo, o en caso de ausencia o inhabilidad temporal o permanente del/la Adjunto/a sustituto/a, el/la titular del Organismo debe proceder a la designación rotativa de los/as otros/as Adjuntos/as por igual período.

En caso que el/la Defensor/a del Pueblo, se encuentre imposibilitado/a de proceder a esa designación, los/as Adjuntos/as deben consensuar la sustitución. En caso que estos no alcancen acuerdo, deben resolverlo por sorteo. Excepcionalmente y sólo por consenso de todos/as los/as Adjuntos/as, pueden prorrogar el plazo previsto en el párrafo anterior.

**Artículo 6°.- Adjuntos/as:** Los/as Adjuntos/as asisten al/la Defensor/a del Pueblo en el marco de las competencias que enumera la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y conforme el carácter unipersonal de la Institución desempeñan las tareas que les delegue el/la titular del Organismo. Corresponde a los/as Adjuntos/as mantener

---

<sup>9</sup> Ley 3, art. 15 (Conforme Art. 1° Ley N° 1.538, BOCBA 2111).

**ANEXO - DISPOSICIÓN N° 224 - DP/09 (continuación)**

permanentemente informado/a al/la Defensor/a del Pueblo, sobre las actividades que desempeñan y sus resultados.

**Artículo 7°.- Gabinete e:** El/la Defensor/a del Pueblo es también asistido/a por un Gabinete, compuesto por los funcionarios con rango de Director General, y por aquellos otros que el/la titular del Organismo designe especialmente para su asesoramiento. Su función es a efectos de optimizar el cumplimiento de las misiones y funciones institucionales y generar los acuerdos y coordinación de operatorias necesarios para la implementación de las políticas decididas por la máxima conducción.

**Artículo 8°.- Direcciones Generale s:** La estructura orgánico-funcional que establece el/la Defensor/a del Pueblo, determina el número de direcciones generales, su composición y la respectiva delegación de competencias específicas. Corresponde a los/as Directores/as Generales, impulsar respecto de las unidades, jefes y personal a cargo, la cohesión, coordinación y articulación de la organización y del desarrollo del servicio. Los/as Directores/as Generales, integran los Comités de Evaluación y Seguimiento del Personal y de Seguridad de la Información, y llevan adelante las funciones que cada uno de esos sistemas les asignan. Todo acto emanado del/la Defensor/a debe ser visado previamente por al menos un Director General, de acuerdo a la materia comprendida en aquel.

**Artículo 9°.- Auditoría Interna:** La estructura orgánico-funcional que determine el/la Defensor/a del Pueblo debe prever la conformación de una Unidad de Auditoría Interna que actúe en el control interno de la entidad, incluyendo las investigaciones preliminares y eventual sustanciación de sumarios administrativos.

**Artículo 10°.- Desarrollo Institucional:** El/la Defensor/a del Pueblo determina la conformación de comisiones, centros, consultorías, programas y equipos de trabajo que lo/a asisten en la investigación, desarrollo de proyectos y elaboración de propuestas para el mejoramiento de las políticas públicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**Artículo 11°.- Centro de Protección de Datos Personales:** El/la Defensor/a del Pueblo regula y dispone los recursos necesarios para el adecuado ejercicio de la función que le asigna la legislación vigente como órgano de control del asiento, uso y difusión de las bases de datos personales del sector público de la Ciudad de Buenos Aires, para la implementación del Registro de Datos Personales y de un ámbito de recepción y trámite de denuncias en la materia. Las reglamentaciones que al efecto emite el/la Defensor/a del Pueblo determinan la organización y funcionamiento de ese Centro.

**Artículo 12°.- Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Resolución de Conflicto s:** El/la Defensor/a del Pueblo dispone los recursos necesarios para el desarrollo de un ámbito específico de acceso a la justicia que tenga a cargo el Centro de Mediación Comunitaria y del Servicio de Conciliación y Arbitraje. Las reglamentaciones que al efecto emite el/la Defensor/a del Pueblo determinan la organización y funcionamiento de ambos servicios.

**Artículo 13°.- Capacitación:** El /la Defensor/a del Pueblo impulsa y supervisa el desarrollo de un Centro de Estudios para el Fortalecimiento Institucional, con el objetivo primordial de alcanzar instancias educativas que jerarquicen progresivamente la labor de los agentes públicos, y en general el mejor desarrollo de las instituciones de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Las reglamentaciones que al efecto emite el/la Defensor/a del Pueblo, determinan la organización y funcionamiento de ese Centro.

**CAPITULO III  
Del Funcionamiento**

**ANEXO - DISPOSICIÓN N° 224 - DP/09 (continuación)**

**Artículo 14°.- Principio s:** Corresponde al/la Defensor/a del Pueblo desarrollar un modelo de gestión tendiente a garantizar el cumplimiento efectivo e integral de los derechos humanos, individuales, colectivos y difusos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el marco que le otorga la Constitución local. Constituyen principios rectores de tal gestión, la autonomía, la independencia, la legalidad, la eficacia, la eficiencia, la agilidad y transparencia administrativa, la coordinación, cooperación y trabajo transversal de los órganos a cargo. Son ejes para la formulación de las políticas institucionales, los derechos y garantías, el compromiso social, la responsabilidad directiva, la profesionalización e involucramiento de todos los integrantes de la Organización y la ética en la función pública.

**Artículo 15°.-Política institucional I:** El/la Defensor/a del Pueblo establece los ejes estratégicos que impulsan y conducen el desenvolvimiento institucional, y las unidades que de él/ella dependen en todos sus niveles jerárquicos, desarrollan los objetivos y planes operativos destinados a ejecutar las políticas diseñadas por el/la titular del Organismo y alcanzar los resultados encomendados.

El/la Defensor/a del Pueblo y los equipos de conducción, deben evaluar las modalidades de intervención institucional a la luz de los resultados obtenidos, a fin de realizar las adecuaciones necesarias que optimicen el ejercicio de las misiones y funciones y mejoren la eficacia y calidad del servicio público.

Sin perder de vista el carácter unipersonal de la Defensoría del Pueblo, el desenvolvimiento de la vida institucional se guía por prácticas democráticas que promuevan el trabajo en equipo, el compromiso, la iniciativa y la participación, y propicien la interrelación multidisciplinaria para la definición y ejecución de sus tareas.

**Artículo 16°.- Informatizació n:** En el desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación, la Defensoría del Pueblo facilita la progresiva optimización de esas herramientas con la finalidad puesta en la mejora del servicio al ciudadano y de la propia gestión interna. En ese sentido, debe promover la facilitación y simplificación de las modalidades de acceso y realización de trámites, el intercambio documental y de información desde y hacia el ciudadano, y como herramienta para la administración interna de la organización.

**Artículo 17°.- Gestión del Conocimient o:** El desarrollo institucional debe promover periódicamente la institucionalización de ámbitos para la puesta en común e intercambio de conocimientos, información y experiencias procedentes de la labor desplegada en los diversos sectores, a fin de enriquecer el abordaje de las investigaciones y la identificación de mejores prácticas para la prestación del servicio.

La gestión del conocimiento institucional se debe desarrollar no sólo a través de bases de datos, repositorios de información, elaboración de guías, documentos o manuales, sino también a través de encuentros presenciales y periódicos que reúna a funcionarios y agentes, que en el ejercicio de su función compartan el conocimiento adquirido, participen del debate e intercambio de ideas, y generen el trabajo colaborativo.

**Artículo 18°.- Presentaciones y Publicaciones:** Corresponde al/la Defensor/a del Pueblo regular los procesos y recaudos a cumplir a efectos de generar publicaciones, presentaciones y actos oficiales, diseños e impresiones gráficas, producciones audiovisuales y digitales, y actividades de promoción y difusión en que intervenga la Institución, así como aprobar sus contenidos. Debe velar también por la protección de la propiedad intelectual, marcas y dominios de los diseños y desarrollos registrables públicamente y que hayan sido creados en el interior de la Institución. El/ la Defensor/a del Pueblo tiene la potestad de divulgar a la opinión pública sus resoluciones, denuncias recibidas, actos y/o sectores de la Administración investigados, funcionarios considerados responsables, informes, y dictámenes obtenidos en el desarrollo de sus trámites, aunque puede delegarla en otros funcionarios. Toda publicación de opinión efectuada por integrantes de la Institución que no cuente con autorización expresa del/de la Defensor/a del Pueblo, debe ser emitida a título personal del autor y bajo su exclusiva responsabilidad.

**ANEXO - DISPOSICIÓN N° 224 - DP/09 (continuación)**

**Artículo 19°.- Consolidación Normativa a:** A efectos del ordenamiento de la normativa interna de la Institución, el/la Defensor/a del Pueblo dispondrá la elaboración y administración de un Digesto como medio de consolidación que determine el universo jurídico vigente según las modificaciones expresas o tácitas, derogaciones, abrogaciones y creaciones que surjan en el mismo. Corresponde a la Unidad de Calidad Institucional desarrollar esa gestión, a cuyo fin la Dirección General Técnica Administrativa debe remitir luego de efectuado el registro formal de las Disposiciones y Resoluciones Internas y previo al archivo, una copia certificada de tales instrumentos.

**Artículo 20°.- Del Persona I:** De conformidad con las prescripciones de la Ley Orgánica y el régimen laboral, el/la Defensor/a del Pueblo selecciona el personal que se desempeña bajo sus órdenes, con dedicación horaria total o parcial, según se disponga en razón de las necesidades del servicio.

El Estatuto, Escalafón del Personal y el Sistema de Evaluación y Seguimiento de su Desempeño se establecen en base a principios de transparencia, objetividad, equidad e imparcialidad. Los criterios de mérito y capacidad definen el progreso escalafonario del personal.

Se propicia la formación continua de los funcionarios y agentes, y en estos el deber de actualizar sus conocimientos en aras de la progresiva mejora en el desempeño de su función.

El personal guarda compromiso de confidencialidad en relación con los asuntos que se tramitan en la Institución y la violación a ese deber constituye falta grave.

El desarrollo institucional debe promover la participación del personal en los procesos de evaluación y mejora del servicio valorando especialmente la profesionalización, la motivación y el compromiso de los integrantes de la Organización, en todos sus niveles jerárquicos.

Se regula la actividad de pasantes, y de quienes desarrollan actividades con motivo de los beneficios de tareas comunitarias dispuestas en el marco de proceso penal o contravencional.

**Artículo 21°.- Género.** Se garantiza a las mujeres el pleno reconocimiento, goce y ejercicio de sus derechos y garantías, y se promueve la igualdad real de oportunidades y de trato entre varones y mujeres, tal como lo establece la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Constitución Nacional y los Tratados Internacionales suscriptos por nuestro país.

**Artículo 22°.- Necesidades Especiales:** Se garantiza la ocupación y equiparación de oportunidades de personas con discapacidad, en las proporciones legalmente establecidas y en base a sus condiciones de idoneidad. Se prevé su adecuada integración mediante la eliminación de barreras arquitectónicas, culturales, lingüísticas, comunicacionales y de cualquier otro tipo que pueda implicar una indebida limitación a su desenvolvimiento institucional.

**Artículo 23°.- Incompatibilidades:** Es incompatible con el ejercicio de funciones en la Defensoría del Pueblo el patrocinio y/o la gestión de intereses o negocios en provecho propio o de terceros, de asuntos, temas o casos que conciernan a la institución, así como el uso de influencias para cuestiones de índole personal.

**Artículo 24°.- Derechos Sindicales:** Se garantiza la libertad de afiliación por parte del personal de la Institución y a sus delegados independencia en su labor, el uso de carteleros informativos y otros medios de difusión de sus ideas.

**Artículo 25°.- Régimen Económico Financiero:** Sostienen el financiamiento de las actividades de la Defensoría del Pueblo:

- a) El presupuesto que le es asignado por Ley de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- b) Los subsidios, aportes, donaciones y legados sin cargo que sean aceptados por el/la Defensor/a del Pueblo.
- c) Los aportes provenientes de la cooperación técnica internacional.
- d) Cualquier otro ingreso legítimo en virtud de la autarquía de que goza la Institución.

**Artículo 26°.- Transparencia:** En cumplimiento de las disposiciones legales la Defensoría del Pueblo debe contar con normas de procedimiento específicas que aseguren la transparencia en su administración financiera, económica y patrimonial, la disposición de sistemas de registro,

**ANEXO - DISPOSICIÓN N° 224 - DP/09 (continuación)**

control y publicidad de los procedimientos de compras y contrataciones y la utilización racional de los recursos públicos.

**CAPITULO IV  
Del Procedimiento**

**Artículo 27°.- Regulación Procesal** : El Manual de Procedimientos Administrativos de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires debe establecer:

- a) la reglamentación interna de los aspectos procesales conforme lo estipula el Artículo 22 de la Ley Orgánica,
- b) las normas necesarias para la elaboración, redacción y diligenciamiento de la documentación administrativa, dictámenes, requerimientos, y de los proyectos de actos que deba suscribir el/la Defensor/a del Pueblo,
- c) la proyección general y sistemática de las actividades administrativas, la descripción de secuencias que deben cumplirse, y el régimen de agregación sucesiva de documentos, pruebas, dictámenes, oficios, actas, informes, notificaciones y demás diligencias que deban integrar los diversos tipos de actuados,
- d) los canales de comunicación, mecanismos y medios utilizados para cada trámite,
- e) la incorporación de dispositivos que permitan la economía procesal, y un desempeño adecuado, eficaz y eficiente de funciones en congruencia con las delegaciones de competencias establecidas en la estructura orgánico-funcional,
- f) el modo y plazo en que se deba cumplir la asistencia al/la Defensor/a del Pueblo prevista en el último párrafo del Artículo 13 de la Ley Orgánica,
- g) los mecanismos internos y necesarios para asegurar el cumplimiento de las Leyes de Acceso a la Información, de Información Pública, de Violencia Laboral, de Protección de Datos Personales, y demás normas que se sancionen en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y a cuyo cumplimiento quede obligada esta Defensoría del Pueblo.

**Artículo 28°.- Nomenclatura Administrativa**: Entre los cuerpos ordenados de documentos y actuados que sirven de antecedentes y fundamento de las decisiones institucionales, la Defensoría del Pueblo formaliza administrativa y procesalmente sus acciones a través de:

- a) Actuaciones, para el desarrollo de investigaciones originadas a solicitud de parte interesada o de oficio, en las que se acumulan denuncia/s, oficios, informes, testimonios, dictámenes y/o documentos relacionados, y que sirven de sustento de decisiones, en las materias específicas de la misión institucional;
- b) Investigaciones, para profundizar en el análisis de temas que superan al caso individual, en base a datos cuantitativos y cualitativos de la realidad y orientadas a modificar a través de los informes resultantes las deficiencias encontradas como fundamento del rediseño de políticas públicas.
- c) Casos, para el desarrollo, sustento y tramitación de los procesos y decisiones de los servicios de Mediación, Conciliación y Arbitraje, del Centro de Protección de Datos Personales, y otras cuestiones que por sus especificidades la requieran para su tramitación.
- d) Expedientes, para el desarrollo y sustento de decisiones de su propia actividad interna en lo administrativo, económico y financiero;
- e) Sumarios administrativos, para la investigación y sustento de decisiones vinculadas a presuntos hechos irregulares o incumplimientos de deberes del personal y eventual ejercicio de la potestad disciplinaria que le otorga la ley.

Estos actuados se ordenan cronológicamente y se identifican mediante numeración correlativa anual que se conserva durante todo el trámite.

**Artículo 29°.- Formalización de Decisiones**: Los actos que emite el/la Defensor/a del Pueblo a fin de formalizar las decisiones en el ámbito de su competencia, guardan las siguientes formas:

**ANEXO - DISPOSICIÓN N° 224 - DP/09 (continuación)**

- a) Resolución: prevista para el ejercicio de la misión otorgada en el artículo 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y cuyas prescripciones de acuerdo a las circunstancias del caso pueden tener vigor y curso dentro y/o fuera de la jurisdicción institucional.
- b) Resolución Interna, reservada para las medidas que afectan directamente al régimen económico financiero de la Institución.
- c) Disposición, reservada para la adopción de medidas internas y de organización, o cualquier evento institucional.

El registro de todas estas decisiones, se efectúa bajo numeración correlativa anual.

**Artículo 30°.- Cumplimiento :** Debe darse cumplimiento a las resoluciones del/de la Defensor/a del Pueblo en el plazo de diez (10) días hábiles desde la emisión del acto, salvo que en aquellas se establezca expresamente otro plazo distinto.  
Las disposiciones rigen a partir de la fecha de su firma salvo disposición en contrario.

**Artículo 31°.- Actuaciones y Casos :** El trámite de las Actuaciones y Casos de la Defensoría del Pueblo se ajusta a los principios establecidos por la Ley Orgánica y al marco jurídico del artículo 2° de este Reglamento.

Las Actuaciones y Casos se radican y tramitan en las áreas temáticas de la Estructura orgánica - funcional que corresponda a la materia involucrada.

Sin modificar el ámbito de radicación de las Actuaciones, los/as Adjuntos/as pueden tomar intervención en el trámite de las mismas a efectos de asistir al/la Defensor/a del Pueblo y de acuerdo a las incumbencias que les delegue expresamente el/la titular del Organismo.

**Artículo 32°.- Denuncias o reclamos :** Las denuncias o reclamos pueden ser realizadas personalmente, en forma oral o escrita, mediante correo electrónico, fax o cualquier otro medio telegráfico o electrónico.

En el supuesto que la denuncia se realice en forma telefónica, por correo electrónico o fax, la misma debe ser ratificada personalmente, sin embargo cuando la urgencia del caso lo justifique, el/la Defensor/a del Pueblo puede disponer mientras tanto las medidas que estime pertinentes.

**Artículo 33°.- Requisitos :** Las denuncias realizadas en sede de la Defensoría del Pueblo, deben respetar los siguientes requisitos:

- a) Cuando la denuncia se realice en forma oral, debe labrarse un acta en la que consten la fecha, los datos personales del/la denunciante (nombre y apellido, tipo y número de documento, domicilio, teléfono y todo otro dato de utilidad a los fines de la tramitación de la denuncia), el motivo de la denuncia, y la firma del/la interesado/a o su apoderado/a o representante legal, quienes deben acreditar la personería invocada. Si el/la denunciante no supiere o no pudiere firmar, se debe dejar constancia de ello en el acta junto con la firma del funcionario actuante.
- b) Cuando la denuncia se realice por escrito, el/la funcionario/a que la recibe debe verificar que en la misma obren los datos señalados en el inciso anterior caso contrario debe solicitarlos al denunciante.

En ambos casos se entrega constancia escrita de la recepción de la denuncia, en donde se consigna la fecha de su realización, el número de actuación asignado, se le hace saber al/la presentante las atribuciones de la Defensoría del Pueblo, se lo/la orienta sobre otros posibles mecanismos de solución del conflicto, y se le explica el contenido del artículo 30 de la Ley Orgánica.

**Artículo 34°.- Ingreso al sistema informático :** Los trámites y movimientos que se efectúan en los cuerpos de actuados referidos en el artículo 28 deben ser registrados en los sistemas informáticos de la Institución.

**Artículo 35°.- Reserva de identidad :** Las actuaciones tramitan con reserva de identidad del denunciante a pedido expreso de este. Cuando del contenido de la denuncia se advierta que

**ANEXO - DISPOSICIÓN N° 224 - DP/09 (continuación)**

pudiere derivar algún peligro o perjuicio para la persona del denunciante o para terceros, se le debe hacer saber la posibilidad de efectuar la misma bajo identidad reservada.

Una vez adoptado el trámite de reserva de identidad, en ninguna foja de la actuación deben constar datos del denunciante, en especial su nombre, domicilio, teléfono, y/o número de documento de identidad. En tal caso, se debe dar curso a la denuncia con fotocopias en las cuales se haya tapado previamente toda información sobre la identidad del denunciante, y se envían los documentos originales en sobre cerrado a la Dirección General Técnica Administrativa para su guarda.

El levantamiento de la reserva de identidad solo procede a solicitud firmada por el denunciante.

**Artículo 36°.- Trámite reservado :** Se debe proceder a la reserva de actuados o documentos, siempre que se advierta la conveniencia de preservar la identidad de cualquier persona allí nombrada o atendiendo al contenido del resto de la información que en ella obre.

En tal caso se debe colocar en la carátula un sello que indique con tipografía destacada la palabra "RESERVADA".

Únicamente el /la Defensor/a del Pueblo toma conocimiento del contenido de los documentos reservados, y en cada caso este podrá determinar si lo considera conveniente, la/s persona/s que excepcionalmente puedan tomar vista de esos instrumentos, bajo compromiso de confidencialidad.

**Artículo 37°.-Constancia de recepción n:** Todo escrito, documento o especie probatoria, que reciba la Defensoría del Pueblo, debe llevar una constancia de recepción con indicación de la fecha y la hora, suscripto por el/la funcionario/a que la recibió.

**Artículo 38°.- Extravío y reconstrucción n:** En caso de extravío de alguno de los actuados previstos en el artículo 28, el/la Director/a General del sector donde haya tramitado el mismo o el/la Defensor/a del Pueblo deben ordenar la búsqueda exhaustiva. En caso de no encontrarse se procederá previa autorización del/de la Defensor/a a su reconstrucción extremándose los esfuerzos a fin de lograr la fiel reproducción del original.

**Artículo 39°.- Verificaciones s:** La realización de constataciones oculares y/o verificaciones a entidades públicas, privadas, o en el espacio público, debe ser previamente informada al/la Defensor/a del Pueblo. El /la Defensor/a del Pueblo puede disponer la delegación de la facultad de autorizar esas tareas en el/la Director/a General de Derechos y Garantías.

**Artículo 40°.-Notificaciones s:** Las notificaciones de Resoluciones deben efectuarse personalmente dejando en los actuados debida constancia de ello, o por cualquier medio que acredite fehacientemente su recepción.

**Artículo 41°.-Desistimiento o:** En caso de desistimiento del reclamo por parte del/la interesado/a, el/la Defensor/a del Pueblo debe disponer el archivo de las actuaciones o la continuación de las mismas cuando se encuentre afectado el interés general. Se presumirá desistida una actuación ante la inactividad de parte.

**Artículo 42°.- Recurso s:** Las Resoluciones del/la Defensor/a del Pueblo son irrecurribles. Sin perjuicio de ello, de oficio o a petición de parte, el/la Defensor/a del Pueblo podrá revocarlas o modificarlas por contrario imperio.

**CAPITULO V  
Disposiciones finales**

**Artículo 43°.- Implementación:** La Dirección General de Organización Institucional y Laboral debe disponer los mecanismos que favorezcan la difusión, el conocimiento, la comprensión y el cumplimiento de este reglamento por parte de todos los integrantes de la Institución.

**ANEXO - DISPOSICIÓN N° 224 - DP/09 (continuación)**

**Artículo 44°.- Incumplimiento:** En caso de incumplimiento a este Reglamento Interno, se debe proceder a la inmediata subsanación de la irregularidad, y de acuerdo a la naturaleza y gravedad del caso se pueden aplicar sanciones, previa sustanciación del trámite previsto en el artículo 28 inc. e, o establecer toda otra responsabilidad que pudiere corresponder.

**Volver a la Norma**