

Gobierno: cómo funcionan las oficinas de los servicios estatales

23/05/2020

Desde el inicio del aislamiento social preventivo y obligatorio decretado por el Gobierno nacional, esta subsecretaría trabajó de manera remota en la redacción, revisión y publicación de los decretos gubernamentales, manteniendo operativo el *Boletín Oficial* tanto para el Gobierno provincial como para los demás entes públicos que requieren sus servicios. Asimismo se mantuvo por vía remota el funcionamiento de la asesoría legal del ministerio y se proveyeron servicios notariales a través de la Escribanía General de la Provincia cuando fueron requeridos

Subsecretaría de Relaciones Institucionales

Registro Civil

El funcionamiento del Registro Civil de Mendoza es a través de turnos mediante el uso del 148, opción 5, WhatsApp y correo electrónico. Además, pueden realizarse algunos trámites utilizando el sitio de internet de servicios del Gobierno de Mendoza

Inscripción de nacimientos: pueden hacerlo a través de: 148 opción 5, WhatsApp (solo mensajes): al 261 2566468 o por correo, a: registrocivil@mendoza.gov.ar.

En el mensaje deberán indicar:

- Nombre, apellido y DNI de la madre.
- Fecha de nacimiento del hijo o hija.
- Nombre de la clínica u hospital en la que ocurrió el parto.

Consultas relacionadas con DNI: a través del correo concentradorarc@mendoza.gov.ar o Whatsapp (solo mensajes), al 261 5974776. En el mensaje deberán indicar:

- Nombre, apellido y DNI.
- Trámite que necesita realizar.

Urgencias, emergencias, reconocimientos: el turno podrán solicitarlo vía: línea 148 opción 5, Whatsapp (sólo mensajes) al 261 5974877, correo electrónico urgenciasregistrocivil@mendoza.gov.ar. En el mensaje deberán indicar la situación de urgencia y el trámite que necesita realizar.

DNI Digital: el Registro Nacional de las Personas habilitó la opción para tramitar el DNI digital desde el celular que puede ser utilizada por mayores de 18 años en caso de extravío, sustracción o ilegibilidad del DNI. Para ese trámite, el ciudadano deberá comunicarse por correo a consultas@renaper.gob.ar e indicar nombre, apellido, DNI y el motivo por el que realiza el trámite.

Sitio de Servicios del Gobierno: A través de servicios.mendoza.gov.ar, el Registro Civil permite obtener, además de las actas de nacimientos, matrimonios, defunciones o uniones convivenciales y la solicitud de informes de capacidad legal, el certificado de estado civil o soltería, actualmente habilitado y que es solicitado por las obras sociales para la incorporación de un beneficiario (conviviente, hijo mayor de edad con discapacidad). Para solicitar cualquier de estos documentos, el ciudadano tiene que ingresar a www.partidasdigitales.mendoza.gov.ar. Deberá registrarse creando un usuario, seleccionar el documento o certificado que requiere y efectuar el pago de la tasa correspondiente por medios electrónico dentro de la misma página.

Subsecretaría de Justicia

Dirección de Personas Jurídicas

A partir del 19 de mayo, la gestión por internet que este organismo habilitó semanas atrás ahora está disponible para todo tipo de trámites. Se suma la opción de la atención personalizada en el espacio de Ventanilla Única, que funciona en la planta baja de la Casa de Gobierno y en otras sedes provinciales.

De acuerdo con la Resolución 875/2020, publicada en el *Boletín Oficial*, la Dirección de Personas Jurídicas y Registro Público de Mendoza dispuso la reanudación total de su actividad y la reanudación de la atención de forma presencial, complementando de esta manera la gestión por internet que ya venía realizando por medio del correo electrónico y el sistema Gestión Documental Electrónica.

Para trámites en la sede de la Casa de Gobierno

- Casilla de correo electrónico: personas-juridicas@mendoza.gov.ar.
- Receptorías del Consejo Profesional de Ciencias Económicas de Mendoza, Colegio de Abogados y Procuradores de la Primera Circunscripción de Mendoza, Colegio Notarial de Mendoza y de los Municipios que se encuentren funcionando actualmente de manera telemática con esta repartición mediante el sistema GDE.
- Para uso exclusivo de las receptorías municipales que no cuenten con el sistema GDE vinculado con esta repartición: receptoriasdpj@mendoza.gov.ar.
- Ventanilla Única de Atención Ciudadana que funciona en la Casa de Gobierno, planta baja, ala Oeste, de lunes a viernes de 9 a 14, donde se permite hasta un máximo de 5 trámites por persona.

Para trámites en la sede de la zona Sur

- Correo electrónico: personas-juridicas-sur@mendoza.gov.ar.

- Libertador 41, Ciudad de San Rafael, de lunes a viernes de 9 a 13, previo otorgamiento de turno, que deberá solicitarse al correo electrónico indicado arriba. Se otorgarán turnos con diferencia de 20 minutos, con un máximo de 5 trámites por turno.

Para trámites en la sede de zona Este

- Correo electrónico: personas-juridicas-este@mendoza.gov.ar.
- Avellaneda 350, Ciudad de San Martín, de lunes a viernes de 9 a 13, previo otorgamiento de turno, que se solicita al correo indicado arriba, el cual es otorgado con una diferencia de 20 minutos y para un máximo de 5 trámites.

Rúbrica de libros

La entrega de libros para su rúbrica y el retiro de libros rubricados serán efectuados por intermedio de las mesas de entradas presenciales de las sedes de la Casa de Gobierno y de la zona Sur y de la receptoría del Consejo Profesional de Ciencias Económicas de Mendoza.

Defensa del Consumidor

La Dirección de Defensa del Consumidor canalizó su atención a distancia por vía del correo 148@mendoza.gov.ar y aplicación móvil 148 Mendoza, considerando que la opción telefónica (148 – 3) fue suspendida y derivados sus operadores a la atención del 0800.

No obstante, es importante señalar que fueron numerosas las consultas realizadas por los ciudadanos a través del correo institucional de esta dirección, el cual no ha sido difundido ni promocionado desde la vigencia del 148.

Ese correo alternativo es defensa-consumidor@mendoza.gov.ar, desde el cual se respondieron consultas, derivaron reclamos y denuncias para su posterior

procesamiento, una vez que se restablezcan los servicios del organismo. Cabe aclarar que esa cuenta fue creada hace más de 10 años y difundida en su momento mediante folletos impresos y publicaciones digitales, por lo que su uso por parte de los ciudadanos pudo haber respondido a ese registro, y no a una difusión reciente de la cuenta.

Desde el comienzo mismo de la medida de aislamiento social, preventivo y obligatorio, este organismo público centró su trabajo en:

- Difundir sugerencias tendientes a resguardar la salud de los consumidores y usuarios, y velar por el cumplimiento de sus derechos, al tiempo que recomendaba ser más responsables en el consumo para evitar la propagación del coronavirus en la provincia.

Sus principales líneas de acción, destinadas a los consumidores/usuarios, fueron:

- En comercios, respetar el distanciamiento social y la compra desproporcionada de alimentos o de elementos para la higiene personal y del hogar.
- En filas de espera, dar prioridad en la atención para las personas con discapacidad o dificultades motrices, y a los adultos mayores.
- Afuera y adentro de los comercios, acatar las disposiciones que establecieran los encargados o personal de seguridad, para ordenar y mejorar la atención, y cuidar la salud de todos.
- Incorporar y reforzar hábitos de higiene en el hogar y fuera de este, como así también en el transporte público, comercio y dependencias públicas con atención restringida.
- Adoptar nuevas conductas que prioricen el uso de herramientas digitales para realizar consultas, reclamos, denuncias, trámites bancarios y otros a distancia (como pagos de impuestos por internet, por

ejemplo).

Acciones conjuntas en la provincia

Desde el canal de WhatsApp (Grupo de Oficinas municipales de Defensa del Consumidor) se informaron, asesoraron y coordinaron, junto con la Dirección de Fiscalización y Control del Ministerio de Economía y Energía, a esas oficinas (15 en la provincia), las tareas de inspección relacionadas con observación de los precios de productos y otras para verificar los reclamos por situaciones denunciadas.

Ese trabajo coordinado permitió conocer las diferentes circunstancias que se detectaban en los departamentos y diagramar formas efectivas de responder a las denuncias, mientras se restablecía la atención en las oficinas municipales.

Subsecretaría de Gestión Pública y Modernización del Estado

Ventanilla Única

Ventanilla Única trabaja con una guardia mínima en la Casa de Gobierno, de lunes a viernes de 9 a 14. Los ciudadanos deben concurrir los días permitidos según la terminación del DNI, de acuerdo con el cronograma establecido por el Gobierno de Mendoza. Los trámites a los que se puede acceder son: ingreso de expedientes, inscripción de recién nacidos con turno a la oficina del Registro Civil, regularización de deuda de ATM y retiro de tarjeta SUBE.

El trabajo también se realiza en forma virtual para que los ciudadanos puedan ingresar las notas, oficios y otros documentos que requieran expediente electrónico mediante la Ventanilla Única, a través del correo electrónico vu148@mendoza.gov.ar.

IPAP: Ley Micaela

Durante el aislamiento social se está realizando la segunda

camada de los cursos de capacitación por Ley Micaela para el personal de la administración pública provincial, para docentes y para quienes deseen ser futuros capacitadores. Se realizan a través de la web del www.ipap.mendoza.gov.ar.

Violencia de género

Se realizó difusión de los canales (algunos nuevos) de comunicación para quienes estén en situación de violencia de género para quienes necesiten asistencia gratuita las 24 horas los 365 días.

Para las mujeres que necesiten asesoramiento y contención está habilitado el 144, y en caso de emergencia, el 911. En caso de no poder hablar, se habilitaron dos números de WhatsApp: 261 5931099 o 261 5100050.

Subsecretaría de Trabajo y Empleo

Desde que se dispuso la dispensa laboral efectiva para la administración pública provincial (20/03/2020), la Subsecretaría de Trabajo y Empleo funcionó con guardias mínimas en Inspecciones Laborales y de Higiene y Seguridad, presencia de los directores y el subsecretario en la sede central para la atención de conflictos colectivos (tomando audiencia virtuales y presenciales) y trámites administrativos internos, evacuando consultas provenientes del 148 opción 8 y su posterior aplicación COVID. Se dispuso de inmediato de un correo electrónico (lcabrera@mendoza.gov.ar) que funcionó como Mesa de Entradas Única, desde donde se derivan las consultas y presentaciones adjuntas a las distintas áreas operativas.

Las delegaciones funcionaron con guardias mínimas compuestas por el delegado departamental, un chofer y uno o dos inspectores. Se dispuso atención inmediata para casos de denuncia de trabajo infantil, trabajo adolescente desprotegido, violencia laboral y conflictos individuales que no requieren demora en su abordaje, entre los cuales se recibieron muchos reclamos de personal de casas particulares

Desde aquel entonces, la Subsecretaría de Trabajo y Empleo dispuso dos modalidades de trabajo: una es el teletrabajo, mediante el cual los trabajadores realizan sus labores desde el lugar de residencia; los abogados dictaminan, realizan el control de expedientes y evacúan consultas técnicas.

La otra modalidad de trabajo es una guardia pasiva en el área de Inspecciones, haciendo cumplir las disposiciones que con motivo de la emergencia dictaron los gobiernos nacional y provincial y acudiendo a denuncias provenientes de los trabajadores, de las entidades sindicales o de las empresas.

Oficina de Conciliación Laboral

A partir del lunes 20 de abril, la Subsecretaría de Trabajo y Empleo instrumentó el funcionamiento excepcional de la Oficina de Conciliación Laboral (OCL) en Mendoza, que habilitó el Decreto 553/20 con los protocolos de actuación, por 30 días hábiles judiciales. Se establece que la OCL funcione de forma virtual para continuar los trámites o reprogramar las audiencias conciliatorias ingresadas antes del 20 de marzo de 2020 e iniciar los trámites ingresados luego de esa fecha.

La Subsecretaría de Trabajo y Empleo dispuso una serie de requisitos para adaptar el protocolo a las exigencias de las plataformas digitales disponibles y necesarias para llevar a cabo el procedimiento.

Acuerdos espontáneos individuales y pluriindividuales

En el caso de la Oficina de Acuerdos Espontáneos Individuales y Pluriindividuales, mediante protocolo aprobado de manera remota, se llevan a cabo a través del envío al correo electrónico a lcabrera@mendoza.gov.ar, solicitando la intervención de la Subsecretaría de Trabajo y Empleo en el acuerdo espontáneo celebrado.

Protocolo para tramitar acuerdos 223 bis de la Ley de Contrato de Trabajo)

Mediante resolución se estableció un mecanismo de presentación remota conforme con lo estipulado en las disposiciones nacionales que fijaron un procedimiento abreviado, a partir del acuerdo nacional CGT-UIA.