



ANEXO 1

**DOCUMENTO DE DIAGNÓSTICO QUE CONTIENE EL MAPA DE LAS ÁREAS
QUE FUNCIONAN EN LA CASA DE TIERRA DEL FUEGO Y SUS FUNCIONES;
LISTADO DE TRÁMITES QUE SE REALIZAN Y PROCEDIMIENTOS**

* Para una lectura más fluida del documento se ha abreviado Casa de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur como CTDF.



I. Introducción

La Casa de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur¹ (CTDF) alberga actualmente diversas secretarías y delegaciones que desempeñan funciones clave para la provincia. Entre ellas se encuentra las secretarías de Representación Oficial- SRO- (quien tiene a cargo el funcionamiento de la CTDF); la Secretaría de Desarrollo e Inversiones, y delegaciones de la Agencia de Recaudación Fueguina (AREF); la Obra Social del Estado Fueguino (OSEF); la Inspección General de Justicia; el Tribunal de Cuentas; el Instituto Provincial de la Vivienda (IPV); la Policía provincial; la Justicia y Municipalidad de Tolhuin.

Además de estas funciones administrativas, la Casa de Tierra del Fuego también promueve diversas actividades para Fueguinos, tal es el caso de jóvenes estudiantes universitarios, para los que se articulan diferentes actividades y espacios de encuentro. También se realizan actividades culturales no sólo dirigidas a los ciudadanos de la isla que residen de manera temporal o permanente en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o en el Gran Buenos Aires, sino a la comunidad en general.

Este documento se enmarca en uno de los objetivos principales del proyecto: realizar un diagnóstico exhaustivo sobre el funcionamiento actual de la Casa de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur. El propósito de este diagnóstico es identificar posibles mejoras en los procedimientos de atención a la ciudadanía, con el fin de optimizar los servicios ofrecidos y garantizar una atención más eficiente y efectiva a los fueguinos.

El mismo se ha estructurado de la siguiente manera:

1. Metodología: se explica la metodología seleccionada para enmarcar el relevamiento y el posterior análisis de la información.
2. Análisis de la Estructura Actual: se presenta el análisis formal de la estructura actual de la Secretaría de Representación Oficial, incluyendo las funciones y responsabilidades.
3. Relevamiento de Consultas y Trámites: se detalla el relevamiento de las consultas y trámites que se realizan en la Casa de la Provincia. Incluyendo el análisis de los procedimientos asociados, con el fin de identificar posibles mejoras en la eficiencia y la satisfacción del usuario.

II. Metodología

La elaboración del diagnóstico organizacional de la CTDF se realizó a través



de la revisión de normativa, documentos de programas, informes de gestión, entre otros documentos relevantes. Al mismo tiempo se realizaron reuniones grupales y entrevistas con personal de áreas claves.

Dentro de los documentos relevados se destacan: la normativa de creación y el organigrama actual, las páginas web de la provincia, las redes sociales de la Casa de la Provincia, informes de gestión, etc.

En lo que refiere al trabajo de campo se realizaron las siguientes entrevistas:

Tabla 1: Listado de entrevistas realizadas en el marco del proyecto

Fecha	Motivo	Participantes
30/05/2024	Entrevista. Mapeo de la estructura de la CTDF, funciones por área, circuitos de gestión actuales, dotaciones, tipos de trámites y modalidades de atención al público en general.	Angela Morra, María Luz Rodríguez Ugarte, Nicolás Monja (PHAROS). Carolina Queiro (Directora Provincial de Administración y Coordinación Financiera), María Marta Di Virgilio (A/C del Departamento de Gestión de Espacios y Programas Especiales).
11/06/2024	Entrevista. Área de Mesa de Entradas: funciones y tareas, circuitos de gestión actuales, tipos de trámites y consultas, registro y modalidades de atención al público.	Angela Morra, María Luz Rodríguez Ugarte (PHAROS). Carolina Queiro (Directora Provincial de Administración y Coordinación Financiera), María Marta Di Virgilio (A/C del Departamento de Gestión de Espacios y Programas Especiales),

		Diego Zárate (Mesa de Entradas).
11/06/2024	Entrevista. Dir. Gral. de Coord. Sanitaria: funciones y tareas, circuitos de gestión actuales, tipos de trámites, responsabilidades formales del área como prestadores/fiscalizadores (fuera de la provincia), actividades que organiza el área, articulación con otros organismos, consultas y modalidades de atención al público.	Angela Morra, María Luz Rodríguez Ugarte (PHAROS). Carolina Queiro (Directora Provincial de Administración y Coordinación Financiera), María Marta Di Virgilio (A/C del Departamento de Gestión de Espacios y Programas Especiales), Mauricio Espina (Dir. Gral. de Coord. Sanitaria), Gustavo Aranciva (Dirección Médica).

Fuente: Elaboración propia en base al registro de las actividades realizadas.

Para la sistematización y categorización de la información relevada se diseñó una matriz con la siguiente información:

- Tema: indica la temática a la que se refiere el trámite o pedido de información.
- Organismo: indica el organismo responsable de la ejecución.
- Interno/externo: puede ser interno, es decir que funciona dentro de la SRO o externo, pudiendo ser este último que cuente con oficinas dentro de la CTDF o no.
- Link: página web del organismo oficial.
- Información de contacto.
- Atención al público: solo aplica a los organismos que tienen sus dependencias en la CTDF.
- Atención al Público Casa de TDF (Informa, Deriva, Inicia Trámite): indica la acción que deberá realizar el personal de la oficina de atención al público de la CTDF al recibir este tipo de solicitudes o consultas.

Cabe señalar que en una segunda instancia se procedió a categorizar las solicitudes según cual sea el curso de acción a seguir. Se distinguió entre trámites y consultas. Las **consultas** se centran en la búsqueda de información y no requieren un procedimiento o respaldo formal. Generalmente son solicitudes de información o

asesoramiento sobre alguna temática específica con la finalidad de resolver dudas, recibir orientación, aclarar procedimientos o aspectos legales o procedimentales.

En tanto los **trámites** implican la realización de procedimientos administrativos formales con requisitos específicos que deben cumplirse, pudiendo estos iniciarse en otra repartición, o incluir solamente una intervención en un procedimiento iniciado por otra repartición.

A su vez, cómo parte del diagnóstico se relevó información general sobre:

1. La forma de ingreso de consultas y solicitudes, pudiendo ser actualmente vía correo electrónico, por teléfono o presencial.
2. El procedimiento (workflow) a seguir una vez ingresada la consulta o solicitud, indicando si la misma se resuelve con solo una respuesta o requiere la intervención de otras reparticiones para lo cual debe ser derivada, pudiendo finalizar con la emisión de un acto administrativo.
3. La forma de respuesta de atención al ciudadano.

III. Organigrama

La Ley de Ministerios N°1511 entró en vigencia el 17 de diciembre de 2023 y estableció la estructura y funciones de los Ministerios y Secretarías de Estado del Poder Ejecutivo de la Provincia. En el marco de dicha normativa, el Ministerio Jefatura de Gabinete tiene como función “entender sobre el ejercicio de la representación a través del Poder Ejecutivo Provincial en Ciudad Autónoma de Buenos Aires ante todo organismo público o persona privada”.

El Decreto N°3167 de fecha 17 de diciembre de 2023, instauró la estructura orgánica del Ministerio Jefatura de Gabinete, destacándose la Secretaría de Representación Oficial de Gobierno en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dependiente del mismo.

En su art. 3° el mencionado Dto. estableció “que en un plazo no mayor a seis (6) meses deberá procederse a la aprobación de las misiones y funciones de las estructuras que por el presente se aprueban”. Del relevamiento realizado a la fecha de elaboración del presente informe, se desprende que aún no se ha regularizado esta situación.

La Secretaría de Representación Oficial de Gobierno cuenta con una Subsecretaría de Relaciones Institucionales y Política, de la cual dependen de manera directa dos direcciones generales (de Fortalecimiento Institucional y de Tecnologías de la Información) y tres direcciones provinciales (Relaciones Institucionales, Administración y Coordinación Financiera y Vinculación Sanitaria de Gabinete).

En la tabla a continuación se presentan las principales áreas y sus competencias destacadas, el criterio de selección de estas responde a los objetivos del presente proyecto.

Tabla 2: Competencias de la Secretaría de Representación Oficial por áreas

Área		Competencias
Dirección General de Tecnologías de la Información	Dirección de Despacho	Entender y coordinar en la administración, despacho, mesa de entradas y salidas y archivo, siendo responsable de todo diligenciamiento administrativo. Autenticar toda la documentación oficial, certificar copias y firmas de los funcionarios y particulares. Brindar asesoramiento e informar respecto de los trámites y actuaciones administrativas. Recibir solicitudes de información y cualquier otra documentación presentada por los ciudadanos.
	Dirección de Desarrollo y Promoción Sociocultural	Dirigir, supervisar, coordinar y ejecutar todas las acciones relacionadas con las funciones específicas del desarrollo y la promoción sociocultural de interés comunitario, promoviendo y realizando las actividades de promoción y difusión formación dentro del área de su competencia. Organizar la participación oficial de la provincia en la Feria Internacional del Libro de Buenos Aires.
	Dirección de Prensa	Entender en la planificación, ejecución y difusión de los actos y actividades de los funcionarios de la provincia y de la información acerca de los servicios a la comunidad que brindan tanto el Gobierno de la Provincia como la Secretaría. Asistir a las distintas áreas en las relaciones con los medios masivos de comunicación. Cubrir periódicamente toda la actividad que se realiza entre el ámbito de la Secretaría y/o de autoridades provinciales en cumplimiento de funciones en el ámbito de CABA. Confeccionar y proporcionar gacetillas de prensa.
Dirección Provincial de Relaciones Institucionales		Asistir a la Subsecretaría con los distintos sectores de la sociedad civil e instituciones municipales, provinciales, regionales, del sector privado y comunidad en general con el objeto de promover acciones tendientes al fortalecimiento del diálogo y la interacción entre ellas y las distintas áreas

		de la Secretaría.
Dirección Provincial de Administración y Coordinación Financiera		Entender en la conducción, coordinación, organización, supervisión y funcionamiento administrativo y financiero de la Secretaría.
Dirección Provincial de Vinculación Sanitaria de Gabinete	Dirección General de Coordinación Sanitaria	<p>Coordinar y supervisar desde las instancias iniciales del proceso de derivación, los aspectos organizacionales, profesionales, operativos y administrativos del área para la atención integral e interdisciplinaria de las personas derivadas y los usuarios de los servicios que brinda el sector.</p> <p>Promover el trabajo interinstitucional e intersectorial con organismos públicos y privados que intervienen durante el proceso de derivación con el objetivo de conformar una red de servicios para la atención de la salud de las personas derivadas.</p> <p>Intervenir a solicitud de organismos provinciales en el seguimiento de ciudadanos fueguinos en CABA, incluyendo el abordaje de problemáticas y/o situaciones de vulnerabilidad de niños, niñas, adolescentes y familias.</p>
	Dirección de Gestión Sanitaria	Organizar y gestionar la atención médica, prestación de servicios e insumos necesarios para el desarrollo de las derivaciones realizadas por el Ministerio de Salud Provincial. Generar instancias de articulación inter e intra sectorial para el abordaje y el seguimiento interdisciplinario e integral de cada caso.
	Dirección de Atención Integral	<p>Atender los aspectos sociales y psicológicos implicados en los casos que llegan a la Dirección.</p> <p>Participar en el desarrollo de estrategias intersectoriales e institucionales para el abordaje integral e interdisciplinario de las situaciones, desde una orientación a la atención primaria de la salud.</p>
	Dirección Médica	Realizar las funciones de reconocimiento médico de los empleados públicos de la provincia cuyos tratamientos

		médicos ocurran en Buenos Aires.
--	--	----------------------------------

Fuente: Elaboración propia en base a normativa provincial y al registro de las actividades realizadas.

IV. Trámites

A continuación se presenta la información obtenida del relevamiento con cada una de las reparticiones de la CTDF, así como de los organismos externos que funcionan en el edificio de la Casa y de otros organismos relevantes para su funcionamiento.

Tabla 3: Sistematización de trámites y oficinas que funcionan en la CTDF

Tema	Organismo	Interno/Externo	Funciones	Link	Contacto
Juventudes	Dirección Provincial de Relaciones Institucionales	Interno (SRO)	<ul style="list-style-type: none"> - Encuentros Estudiantes Fuegosinos - Programa Mentoreo - Programa Reorientar - Registro de estudiantes - Vinculación con otras casas de la provincia - Consultorio Abierto 	Actualmente no cuenta con un sitio en la web.	Correo electrónico: estudiantesfuegosinos@gmail.com Teléfono: 4322-7324 Horario de atención: lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas.
Agenda Social y Cultural	Dirección de Desarrollo Cultural y Promoción Socio Cultural	Interno (SRO)	<ul style="list-style-type: none"> - Informar sobre la Agenda Cultural - Difusión de la Biblioteca de TDF en CABA - Eventos culturales organizados por Casas de representación oficial de las provincias en la Ciudad de Buenos Aires - Promoción y apoyo a artistas fueguinos - Representación provincial en la feria del libro de CABA 	Actualmente no cuenta con un sitio en la web.	Correo electrónico: cctdf.cultura@gmail.com Teléfono: 11 4393 1060

Personas sin cobertura de salud derivadas fuera de la Provincia por tratamiento médico	Dirección de Gestión Sanitaria	Interno (SRO)	<p>Asistir a fueguinos que deban trasladarse fuera de la Provincia por razones de salud.</p> <p>Articular con el sistema de salud de la ciudad y la provincia de Bs As, con los ciudadanos y los organismos sanitarios públicos de la Provincia, a fin de resolver y facilitar derivaciones, evacuaciones, asistencia sanitaria y social que estos requieran.</p> <p>Garantizar la asistencia médica y/o social de aquellas personas derivadas o evacuadas (estableciendo mecanismos de fiscalización y control).</p>	Actualmente no cuenta con un sitio en la web.	<p>Teléfonos: (011) 4393-0922</p> <p>WhatsApp: +54 9 2901 65-7922</p> <p>Horarios de atención: lunes a Viernes de 09 a 16 hs</p> <p>Correo electrónico: saludcasatdf@hotmail.com; atencionintegralctf@gmail.com</p> <p>Guardia administrativa: 02901-65792</p>
--	--------------------------------	---------------	---	---	--

Personas empleadas por el Estado Provincial o Municipios fueguinos	Dirección Médica	Interno (SRO)	<p>El trámite comienza en reconocimientos médicos de la ciudad de origen donde deben gestionar el permiso de salida.</p> <p>EN BUENOS AIRES: Su médico o profesional tratante le confeccionará un certificado, donde debe constar: Nombre y apellido del paciente, Nombre y apellido del acompañante (en el caso de ser el acompañante quien deba fiscalizar), Período que requerirá permanecer en CABA o que requiere acompañamiento la persona a su cargo, cuando el agente reside en Tierra del Fuego, Período que requiere de reposo laboral (cuando el agente reside En Bs. As) y Diagnóstico.</p> <p>Con el permiso de salida y el certificado del médico tratante en Bs. As. deberá concurrir al área de reconocimientos médicos de la Casa de la Provincia de Tierra del Fuego dentro de los 10 (diez) días corridos de comenzada la licencia o vencida la ya otorgada en el caso de prórroga.</p>	Actualmente no cuenta con un sitio en la web.	<p>Dirección: Sarmiento 731 - Piso 9° CABA. Teléfonos de Contacto- WhatsApp: +54 9 11 2241-7697 Horarios de Atención: Lunes- Miércoles y Viernes de 8:30 a 14:00 Hs, Martes y Jueves de 12:00 a 17:00 hs Correo electrónico: medicinapreventiv alaboralctf@gmail. com</p>
--	---------------------	---------------	--	---	---

Turismo	INFUETUR	Externo (no tiene oficina en la Casa de la Provincia)	El INFUETUR tiene por objetivo consolidar a Tierra del Fuego como un destino turístico de excelencia con marcada identidad integrada en toda la provincia, más sustentable, inclusivo y competitivo, que contribuya al desarrollo de la sociedad, considerando al Turismo como un componente trascendental de su matriz productiva.	https://fin.delmundotur.ar/els	Dirección: Carlos Pellegrini 1255, Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Trámites Registro Civil	Registro Civil de Tierra del Fuego	Externo (no tiene oficina en la Casa de la Provincia)	En esta dependencia se podrán realizar los trámites vinculados a: partidas de nacimiento, casamiento, defunción, DNI y Pasaporte.	https://registrocivil.tierradelfuego.gob.ar/	Teléfono: +54 011-4322 7324/ 3948-0442
Gobiernos locales	Municipalidad de Río Grande	Externo (no tiene oficina en la Casa de la Provincia)	Gobierno Local	https://www.riogrande.gob.ar/	Pendiente
Gobiernos locales	Municipalidad de Ushuaia	Externo (no tiene oficina en la Casa de la Provincia)	Gobierno Local	https://www.ushuaia.gob.ar/	Pendiente
Recaudación de impuestos provinciales	AREF	Externo (cuenta con oficina en la Casa de la Provincia)	La AREF es la agencia de recaudación fueguina que cuenta con una dependencia en la Casa de la Provincia.	https://tramites.aref.gob.ar/	Sin datos.
Gobiernos locales	Municipalidad de Tolhuin	Externo (cuenta con oficina en la Casa de la Provincia)	Gobierno Local	https://tolhuin.gob.ar/	Correo electrónico: municipiodetolhuin@tolhuin.gob.ar

Policía de la provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur*	Policía de la provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur	Externo (cuenta con oficina en la Casa de la Provincia)	Pendiente	Pendiente	Pendiente
Inspección General de Justicia*	Inspección General de Justicia	Externo (cuenta con oficina en la Casa de la Provincia)	Pendiente	Pendiente	Pendiente
Información sobre trámites judiciales	Delegación del Poder Judicial	Externo (cuenta con oficina en la Casa de la Provincia)	Realiza asesoramiento general sobre cuestiones de índole judicial	Actualmente no cuenta con un sitio en la web.	Correo electrónico: giossos@justierradelfuego.gov.ar
Vivienda y Hábitat	Instituto Provincial de Vivienda y Hábitat	Externo (cuenta con oficina en la Casa de la Provincia)	Desde 1977 el Instituto Provincial de Vivienda define y ejecuta la política habitacional de la provincia, conjuntamente con los municipios. Promueve una solución integral al problema de vivienda. Mediante obras de infraestructura, se desarrollan proyectos para mejorar el hábitat y calidad de vida de los fueguinos.	http://www.ipvtdf.gov.ar/#/	Teléfono: 4325 1632 Correo electrónico: delegacion.bsas@ipvtdf.gov.ar
Cobertura de Salud personal de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur	Obra Social del Estado de Tierra del Fuego	Externo (cuenta con oficina en la Casa de la Provincia)	OSEF- Obra Social del Estado Fueguino- brinda cobertura de salud al personal que presta servicios en la Provincia.	https://osef.gob.ar/#/	Todos los trámites se realizan on line. Teléfonos: (011) 43450670 – 43422580 – 43424345



Fuente: Elaboración propia en base al relevamiento realizado.

*Información pendiente por parte del organismo.

V. Reflexiones finales

En función del relevamiento realizado, concluimos que la CDTF cuenta con una estructura formal que da cuenta de las acciones que realiza, siendo una parte dirigida a quienes prestan servicios en la provincia, otra asignada al acompañamiento a personas que se encuentran en CABA o en el AMBA por cuestiones de salud principalmente, y una parte vinculada a la promoción y difusión de las acciones de la Provincia y específicamente aquellas que desarrolla la Casa.

Cabe señalar que, si bien el edificio de la CDTF alberga diferentes dependencias públicas, no mantiene una relación administrativa- formal con estas. Cada una de las reparticiones cumple funciones específicas, y la interacción de la Casa se circunscribe a brindar información al respecto.

Sin embargo, una de las funciones fundamentales identificadas es la vinculada a la difusión tanto de actividades de promoción como de información respecto a trámites administrativos. Por tal motivo, se entiende que uno de los elementos claves a incluir en el proyecto es el desarrollo de un esquema de difusión y respuesta sistematizado y eficiente.

A partir de la información obtenida, concluimos que es necesario el fortalecimiento del área de atención al público con la finalidad de ser más eficientes y efectivos en sus funciones. A su vez, la posibilidad de desarrollar un sistema de registro de consultas y trámites dará la posibilidad a quien conduce la Casa, a través de la Secretaría de Representación Oficial, de realizar ajustes en el proceso de intervención. La información relevada en esta instancia será el insumo principal para el armado del rediseño de procesos y de casos de uso para la App y la web.