

Tema 1: Introducción a Google Docs

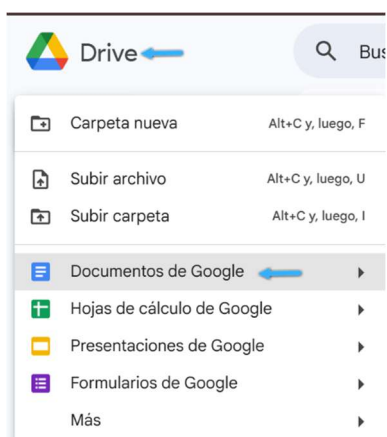
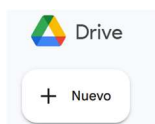
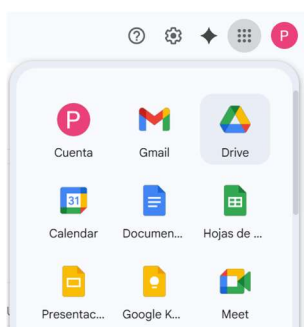
Creación y edición de documentos de texto en línea

Google Docs es una herramienta para crear y editar documentos de texto de manera digital, sin necesidad de instalar ningún programa. Al estar en la nube, podés trabajar desde cualquier lugar, con cualquier dispositivo, y todo se guarda automáticamente.

Es ideal para escribir informes, notas, comunicaciones, resoluciones, memorias institucionales, y más. Además, te permite compartir el documento con otras personas para que puedan verlo, comentarlo o editarlo, lo que facilita muchísimo el trabajo colaborativo.

¿Cómo acceder a Google Docs?

Podés entrar desde tu cuenta de Gmail o directamente en docs.google.com. También podés ingresar desde Google Drive tocando el botón “+ Nuevo” y eligiendo “Documento de Google”.

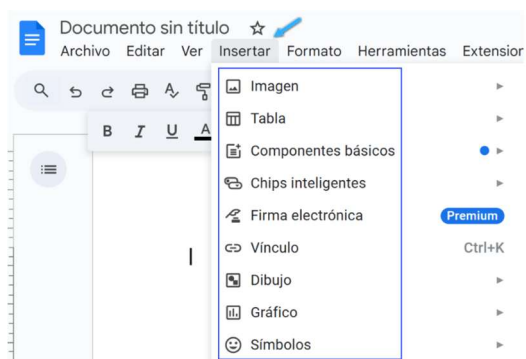
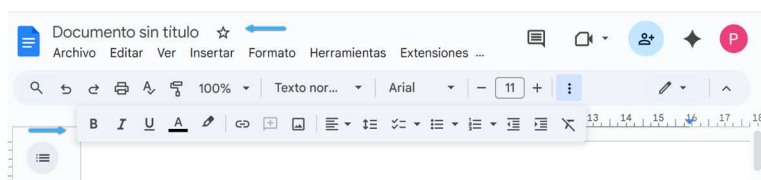


Crear y editar un documento

Cuando abrís un nuevo documento, se abre una hoja en blanco con una interfaz muy parecida a un procesador de textos tradicional.

Podés:

- Escribir y editar texto
- Cambiar el tipo y tamaño de letra
- Usar negrita, cursiva o subrayado
- Insertar títulos, subtítulos y listas
- Agregar imágenes, tablas y enlaces



Guardado automático

Todo lo que escribas se guarda automáticamente en tu Google Drive, sin necesidad de tocar "Guardar". Si cerrás la ventana o se corta internet, el documento queda guardado igual.



Cambiar el nombre al documento

El nombre del documento aparece arriba, en la esquina superior izquierda. Por defecto, dice “Documento sin título”, pero podés hacer clic ahí y cambiarlo.



🔔 **Tip:** Usá nombres claros, como “Acta Reunión 12-09-25” o “Informe Trámite N°342” para encontrar todo más fácil después.


Tema 2: Herramientas de colaboración en tiempo real

Compartir, comentar y editar documentos con otros usuarios

Una de las grandes ventajas de trabajar con Google Docs (y también con Google Sheets) es que podés colaborar con otras personas **en tiempo real**, sin necesidad de enviar archivos por mail, ni estar en el mismo lugar. Todos los cambios se guardan automáticamente, y además podés ver quién está editando, dejar comentarios o sugerencias, y chatear dentro del documento.

Ideal para el trabajo en equipo dentro de la administración pública: elaboración de informes, actas, notas, planillas y más, todo de manera **coordinada y transparente**.

¿Cómo compartir un documento?

1. Abrí el documento.
2. Tocá el botón azul “” en la esquina superior derecha.
3. Escribí el correo electrónico de la persona con quien querés compartirlo.
4. Elegí el nivel de acceso:
 - **Lector/a** (solo puede ver)
 - **Comentador/a** (puede dejar comentarios)
 - **Editor/a** (puede modificar el documento)



Compartir "Informe mensual"



Agregar personas, grupos y eventos de calendario

Personas que tienen acceso



Paula Gómez (you)
paulafgomez150@gmail.com



Propietario

Acceso general



Restringido ▾

Solo las personas que tengan acceso podrán abrir el documento con el vínculo

[Copiar vínculo](#)

Listo

← Compartir "Informe mensual"



secretaria@gmail.com X

Compartido con: Editor ▾

☒ Enviar notificaciones a las personas

Mensaje

Lector

Comentarista

☒ Editor



Cancelar

Enviar

💬 ¿Cómo dejar comentarios?

Cuando no querés editar directamente un texto pero sí hacer una sugerencia, podés dejar un comentario:

1. Seleccioná el texto sobre el que querés comentar
2. Tocá el ícono de comentario (burbuja que aparece al costado o en el menú superior)
3. Escribí tu mensaje y tocá "Comentar"

1. Introducción:
Describe el tema, el propósito y el alcance del informe, así como los antecedentes relevantes.

2. Desarrollo o Cuerpo:
Presenta los datos, resultados, análisis y observaciones de manera organizada y detallada.

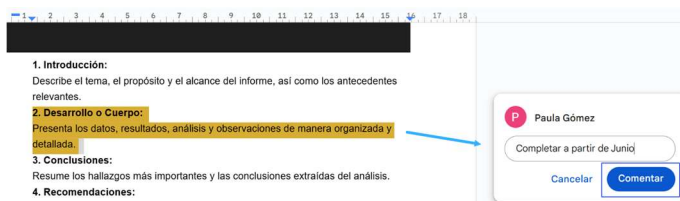
3. Conclusiones:
Resume los hallazgos más importantes y las conclusiones extraídas del análisis.

Agregar comentario

+

😊

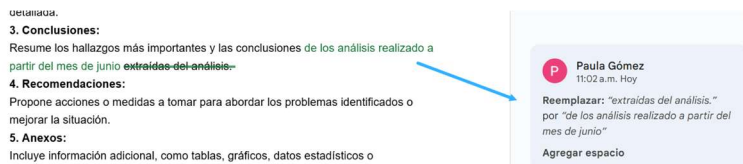
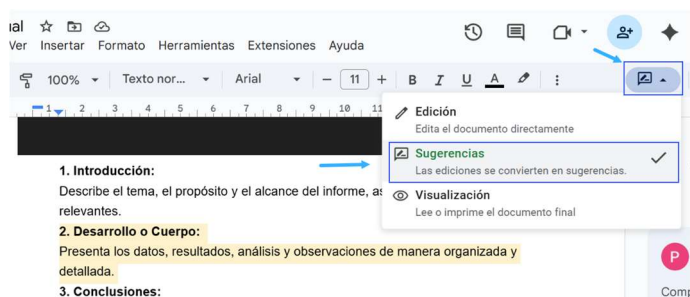
📷



🔔 **Tip:** Si escribís @ seguido del nombre o correo de alguien, podés mencionarlo y le llegará una notificación.

👉 ¿Qué son las sugerencias?

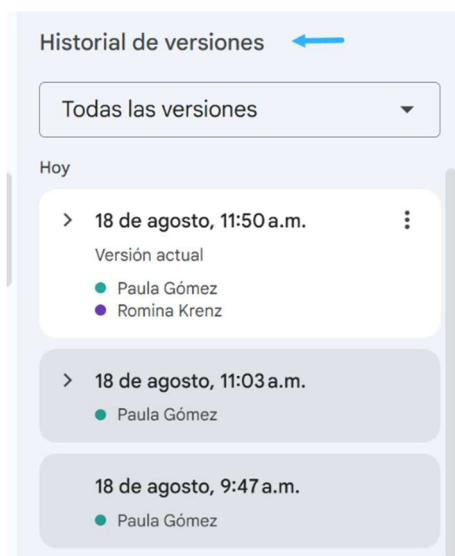
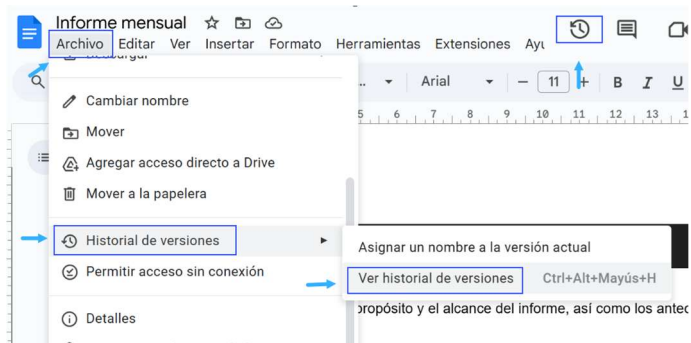
También podés activar el modo “**Sugerencias**” (en lugar del modo de edición normal). Así, cualquier cambio que hagas queda marcado como sugerencia, y la otra persona puede aceptarlo o rechazarlo.



🕒 Ver el historial de cambios

Google Docs guarda automáticamente un historial de todas las versiones del documento. Podés ver qué cambió, cuándo y quién lo hizo.

1. Andá a **Archivo > Historial de versiones > Ver historial**
2. Se abre una barra lateral con las distintas versiones



Tema 3: Uso de Google Sheets

Creación y gestión de hojas de cálculo básicas (tablas, fórmulas simples)

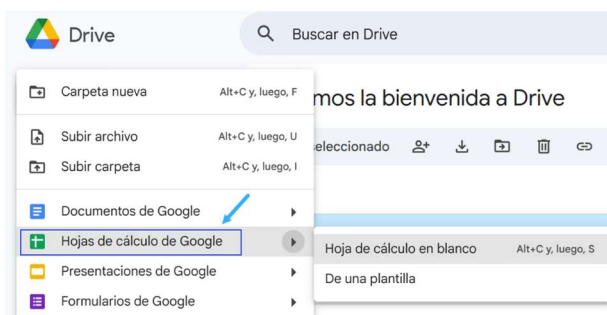
Google Sheets es una hoja de cálculo online, similar a Excel, que permite crear, editar y compartir planillas desde cualquier dispositivo. Es ideal para organizar datos, llevar registros, hacer cálculos simples y trabajar en equipo de forma simultánea.

En contextos de la administración pública, se puede usar para:

- Registrar ingresos, egresos o movimientos
- Organizar listas de personas, trámites o inscripciones
- Hacer seguimiento de tareas
- Calcular totales o promedios
- Visualizar información en tablas

¿Cómo crear una hoja de cálculo?

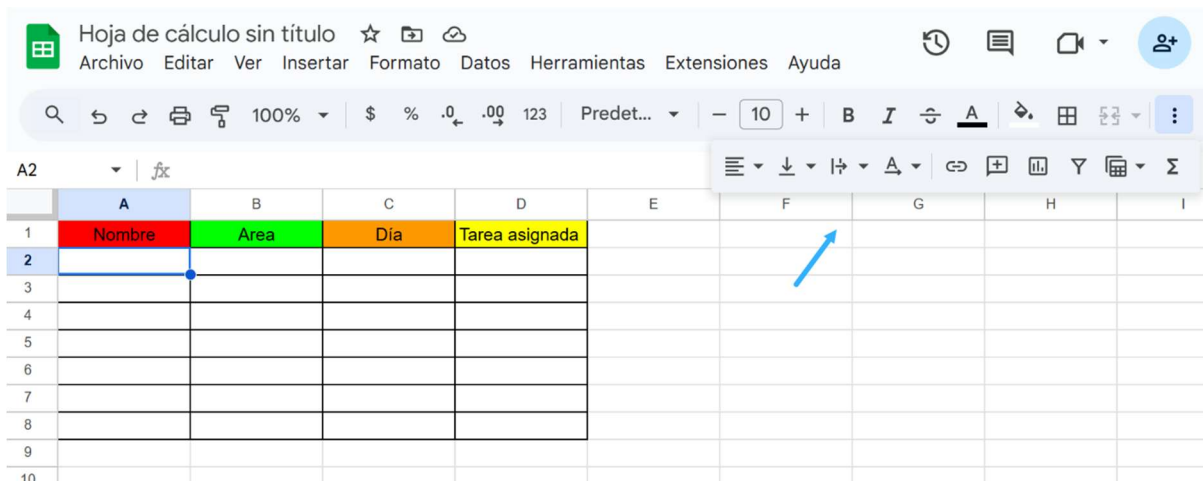
1. Ingresá a Google Sheets o desde Google Drive → botón “+ Nuevo” → “Hoja de cálculo de Google”



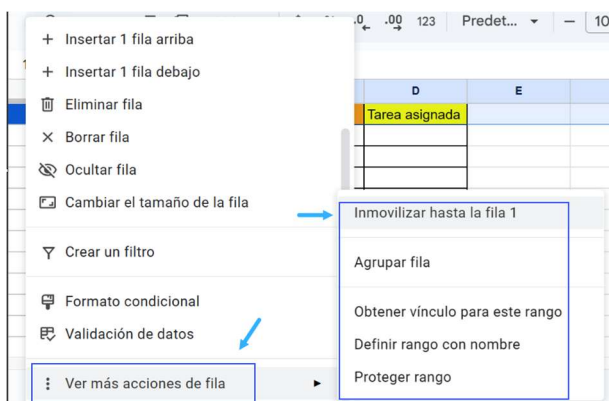
¿Cómo ingresar datos y organizar una tabla?

Cada archivo de Sheets se organiza en filas (números) y columnas (letras). Solo tenés que hacer clic en una celda y escribir. También podés:

- Ajustar el ancho de columnas
- Usar negrita, centrado y colores para destacar
- Congelar encabezados para que siempre queden visibles
- Insertar bordes y filtros



 **Tip:** Hacé clic en **Ver > Congelar > Fila 1** para que el encabezado quede fijo.



+ ¿Cómo usar fórmulas simples?

Google Sheets permite realizar cálculos automáticos con fórmulas. Algunas útiles para empezar:

- **=SUMA(A1:A5)** → suma los valores del rango A1 a A5
- **=PROMEDIO(B1:B5)** → saca el promedio
- **=CONTAR(A1:A10)** → cuenta cuántas celdas tienen datos

Para utilizar una fórmula primero seleccioná la columna con los valores y en Insertar seleccioná Función y la fórmula que querés aplicar.

Gastos evento 15/08/2025

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

100%

	A	B	C	D	E
	Nombre	Area	Dia	Tarea asignada	Pagos
2	Pamela	Administración	18/08/2025	Alquiler	\$300,000.00
3	Soledad	Salud	18/08/2025	Catering	\$150,000.00
4	Agustín	Contable	20/08/2025	Adornos	\$80,000.00
5	Martin	Social	22/08/2025	Mesas	\$25,000.00
6	Paula	Presupuesto	22/08/2025	Contratar servicio mozos	\$50,000.00
7				TOTAL	

Gastos evento 15/08/2025

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

Gráfico

Tabla dinámica

Imagen

Dibujo

Función

Vínculo

Ctrl+K

SUMA

PROMEDIO


CONTAR

MAX

MIN

	D	E	F	G
	Tarea asignada	Pagos		
	Alquiler	\$300,000.00		
	Catering	\$150,000.00		
	Adornos	\$80,000.00		
	Mesas	\$25,000.00		
	Contratar servicio mozos	\$50,000.00		
	TOTAL	=SUMA(E2:E6)		

SUMA(valor1, [valor2, ...])

 **Tip:** Siempre comenzá las fórmulas con el signo igual (=).

Insertar enlaces, comentarios y compartir

Al igual que Docs, podés compartir tu hoja con otras personas, dejar comentarios en celdas o vincular documentos.

	D	E	F	G	H
	Tarea asignada	Pagos			
	Alquiler	\$300,000.00			
	Catering	\$150,000.00			
	Adornos	\$80,000.00			
	Mesas	\$25,000.00			
	Contratar servicio mozos	\$50,000.00			
	TOTAL	\$605,000.00			

Comentario de Paula Gómez:

Controlar con Factura

Cancelar Comentar

Publicar comentario

Tema 4: Guardado y organización de documentos en Google Drive

Google Drive es un espacio de almacenamiento en la nube donde se guardan automáticamente todos los documentos que creás con las herramientas de Google, como Docs, Sheets, Keep y Calendar. Pero además de guardar, te permite **organizar** tus archivos en carpetas, buscarlos fácilmente y compartirlos con otras personas.

Es una herramienta clave para el trabajo en la administración pública: te permite acceder a tus archivos desde cualquier dispositivo, compartir materiales sin reenviarlos por mail, y tener una estructura ordenada que facilita la gestión diaria.

¿Cómo se organiza Google Drive?

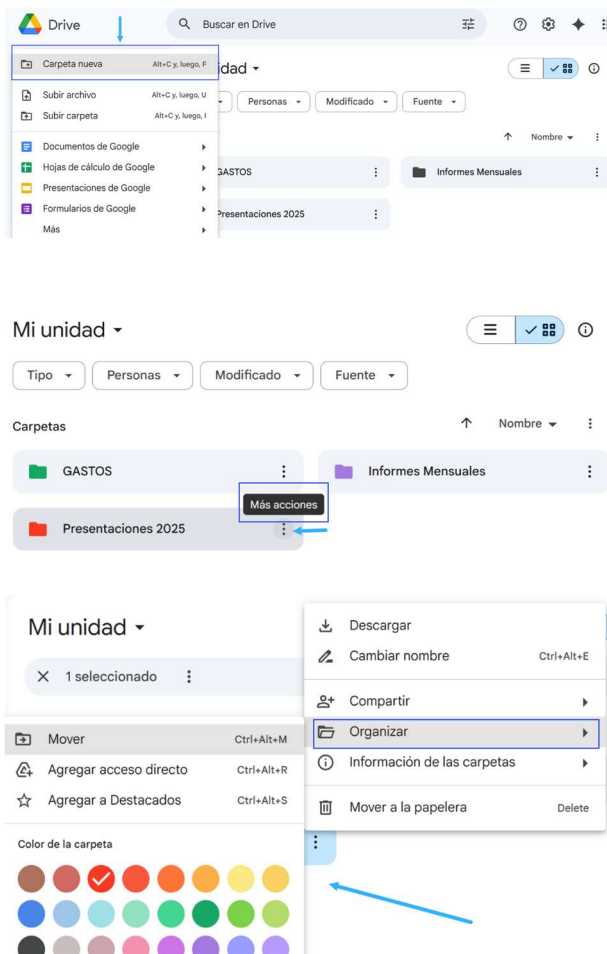
Cuando entrás a drive.google.com, vas a ver:

- Un botón **+ Nuevo** para crear carpetas o archivos
- Una vista general de tus archivos y carpetas
- Un buscador para encontrar documentos por nombre, tipo o persona
- Accesos rápidos a archivos recientes o compartidos



Crear carpetas y ordenar archivos

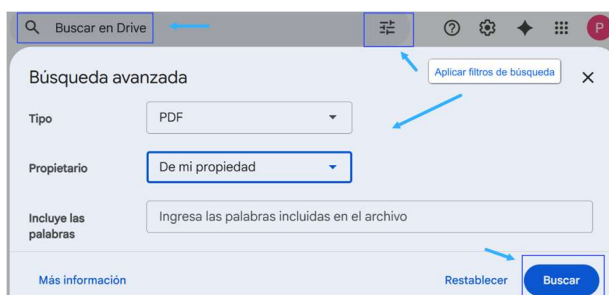
1. Hací clic en **+ Nuevo > Carpeta**
2. Poné un nombre claro, por ejemplo: “Informes 2025”, “Comunicaciones Internas”, “Planillas Área Técnica”
3. Podés mover archivos arrastrándolos dentro de las carpetas
4. También podés cambiar el color de cada carpeta



Buscar archivos fácilmente

Google Drive tiene un buscador muy potente. Podés buscar por:

- Nombre del archivo
- Persona que lo creó o compartió
- Tipo de archivo (documento, planilla, PDF, etc.)
- Palabras que estén dentro del documento

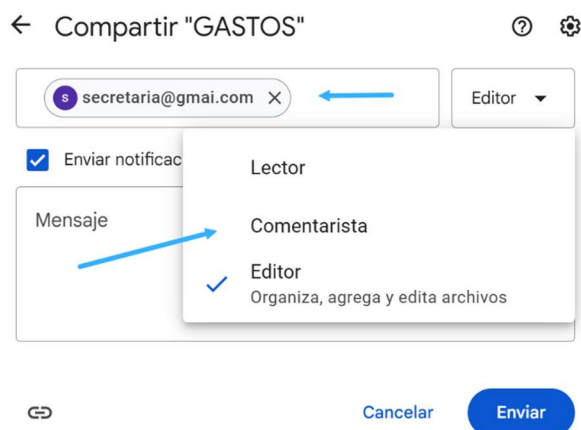
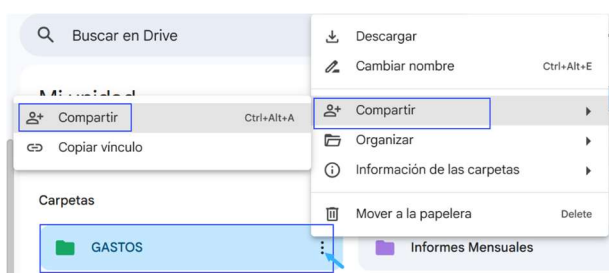


🔔 **Tip:** Usá nombres claros y consistentes para los archivos. Ejemplo: “Acta_Reunión_12-08-25” en lugar de “acta nueva FINAL”.

👥 Compartir carpetas y archivos

Podés compartir archivos individuales o carpetas enteras:

- Hacés clic derecho sobre el archivo o carpeta
- Seleccionás “Compartir”
- Ingresás el mail de la persona
- Elegís si puede ver, comentar o editar



Tema 1: Introducción a Google Meet

Cómo organizar y participar en reuniones virtuales

Google Meet es la herramienta de videollamadas integrada a Google Workspace. Permite realizar reuniones virtuales de forma simple y segura, desde cualquier dispositivo con acceso a internet.

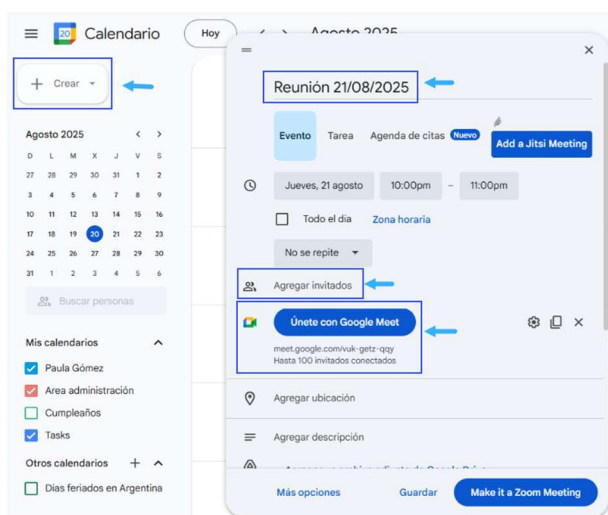
En el ámbito de la administración pública, es muy útil para:

- Reuniones internas entre áreas
- Entrevistas laborales o institucionales
- Capacitaciones a distancia
- Coordinación de proyectos interjurisdiccionales

¿Cómo se organiza una reunión desde Calendar?

La forma más fácil y organizada de crear una videollamada es desde Google Calendar:

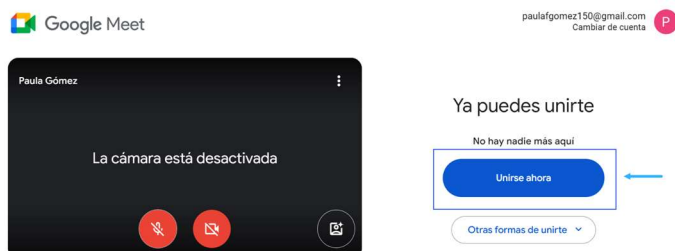
1. Ingresá a calendar.google.com
2. Hacé clic en “+ Crear” y completá los datos del evento (título, fecha y hora)
3. Automáticamente se genera un enlace de Meet
4. Agregá a las personas invitadas
5. Tocá “Guardar” y luego “Enviar invitación”



¿Cómo ingresar a una reunión?

Podés ingresar:

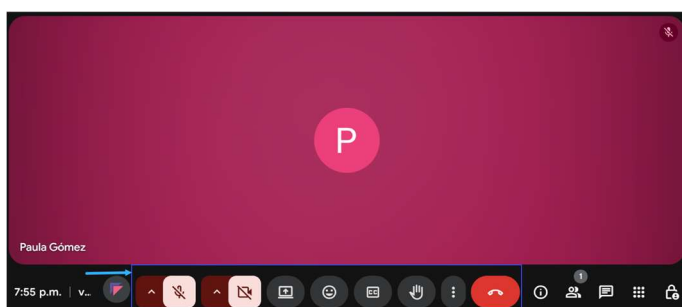
- Desde el enlace que recibís por mail o calendario
- Desde Meet directamente (meet.google.com)
- Desde el celular con la app de Google Meet



Funciones básicas dentro de la reunión

Una vez dentro de la videollamada podés:

- Activar / desactivar cámara y micrófono
- Ver participantes
- Usar el chat para escribir mensajes
- Compartir pantalla o una ventana específica
- Grabar la reunión (si la cuenta lo permite)



 **Tip:** Si no hablás, silenciá el micrófono para evitar ruidos de fondo.

¿Qué necesitás para usar Google Meet?

- Tener una cuenta de Google
- Conexión a internet estable



- Navegador actualizado o app móvil
- Cámara y micrófono (si vas a hablar o mostrarte)

«PROGRAMA DE CAPACITACIONES SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PROVINCIAL DE ENTRE RÍOS»

Tema 2: Uso de Chat (ex-Hangouts) y otros servicios de chat para comunicación interna

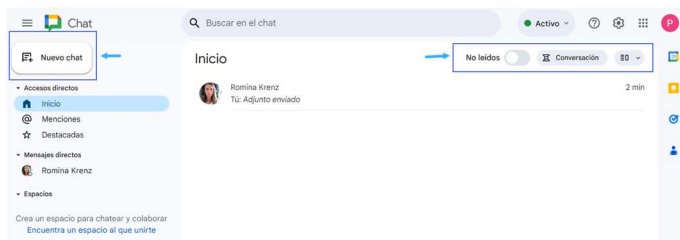
La comunicación diaria en el ámbito laboral ya no depende solamente del correo electrónico. Hoy en día, muchas instituciones incorporan **servicios de mensajería instantánea** para agilizar el intercambio de información entre equipos.

Google Chat (antes Hangouts) es una herramienta que te permite mantener conversaciones rápidas, compartir archivos, crear grupos de trabajo, y todo integrado a Gmail, Calendar y Drive.

¿Dónde encontrar Google Chat?

Podés acceder a Google Chat de tres formas:

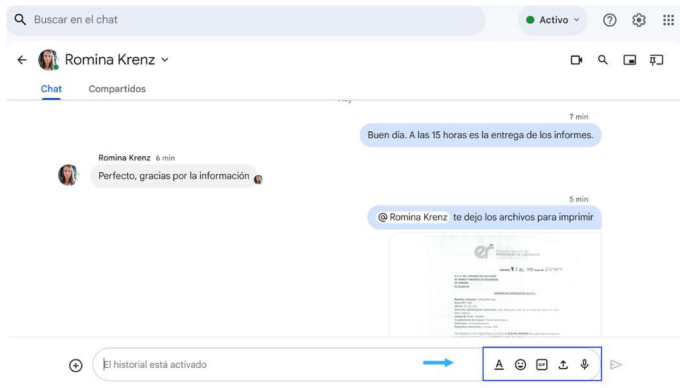
1. Desde el panel lateral de Gmail (barra izquierda, abajo del mail)
2. Desde el sitio web: chat.google.com
3. Desde la app en el celular (Android o iOS)



Funciones principales

Con Google Chat podés:

- Escribir mensajes rápidos (individuales o grupales)
- Compartir archivos de Drive directamente desde el chat
- Crear espacios de trabajo (parecidos a grupos de WhatsApp pero con más funciones)
- Usar menciones con @ para notificar a alguien



¿Por qué usar chat en la administración pública?

Porque permite:

- Agilizar la comunicación entre áreas sin saturar los correos
- Resolver temas puntuales de forma más rápida
- Mantener conversaciones ordenadas en espacios compartidos
- Aumentar la colaboración cotidiana, especialmente en equipos híbridos o distribuidos



¿Y qué pasa con otras herramientas de chat?

Además de Google Chat, algunas oficinas públicas usan otras plataformas como:

- **WhatsApp (personal o institucional)**
- **Telegram**
- **Microsoft Teams (si usan Office 365)**
- **Slack** (menos común pero muy ágil para grupos de trabajo)

Lo importante es que:

- Haya acuerdos claros sobre qué herramienta se usa
- Se respete el horario laboral

- Se use el canal correcto para cada tipo de mensaje (urgente, importante, informativo, informal)

Tema 3: Buenas prácticas para la colaboración en línea

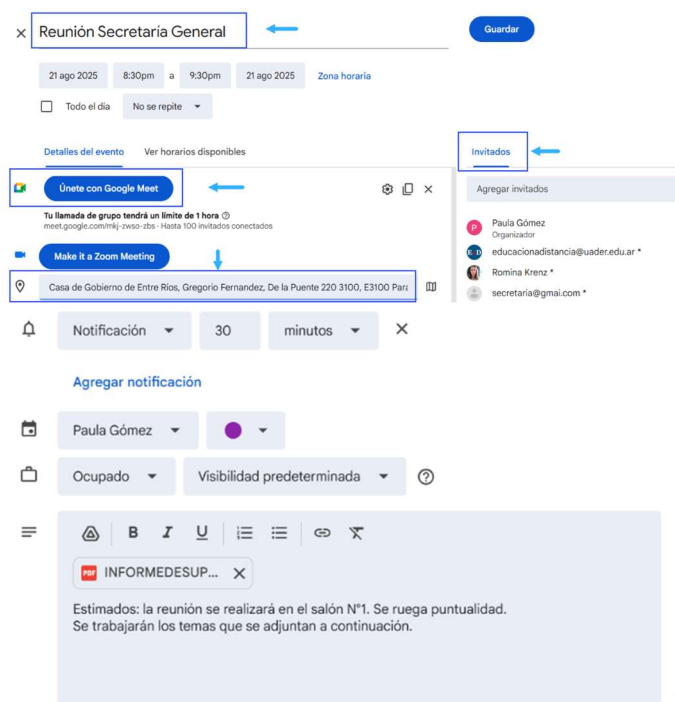
Cómo organizar reuniones virtuales efectivas

Tener una reunión virtual no es solo “conectarse a Meet”. Para que sea realmente útil, hay que tener en cuenta ciertos aspectos de organización, participación y seguimiento que hacen que el encuentro no sea una pérdida de tiempo, sino una herramienta real de trabajo colaborativo.

En este tema vamos a ver una serie de **buenas prácticas** para que las reuniones virtuales sean efectivas, ordenadas y con objetivos claros, especialmente en contextos de gestión pública.

Antes de la reunión: planificación

- Definí un objetivo claro: ¿para qué nos reunimos?
- Compartí la orden del día con anticipación
- Agendá la reunión en Calendar y enviá el enlace de Meet
- Subí los documentos necesarios a Drive y compartilos con tiempo

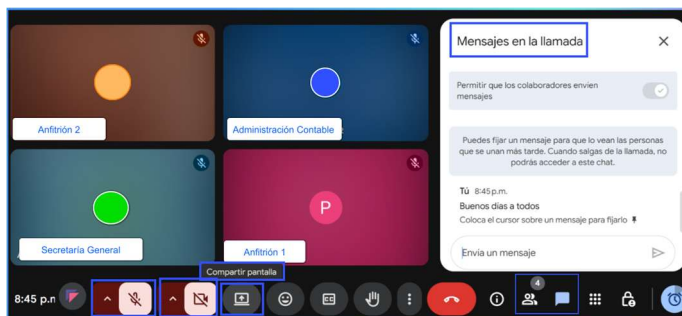


The screenshot shows the Google Calendar 'Create Event' interface. The event title is 'Reunión Secretaria General'. The date and time are set for August 21, 2025, from 8:30pm to 9:30pm, in the 'Zona horaria' (Time Zone) setting. There are checkboxes for 'Todo el día' (All day) and 'No se repite' (Does not repeat). The 'Details of the event' section includes a 'Join with Google Meet' button, a note about a 1-hour limit for group calls, a 'Make it a Zoom Meeting' button, and a location: 'Casa de Gobierno de Entre Ríos, Gregorio Fernández, De la Puente 220 3100, E3100 Parí'. There is a notification dropdown set to '30 minutos' before the event. The 'Invited' section lists three people: Paula Gómez (Organizador), educacionadistancia@uader.edu.ar, and Romina Krenz. At the bottom, there is a description box with the text: 'Estimados: la reunión se realizará en el salón N°1. Se ruega puntualidad. Se trabajarán los temas que se adjuntan a continuación.'

Durante la reunión: participación activa

- Designá un/a moderador/a o facilitador/a
- Pedí que las personas mantengan el micrófono apagado si no están hablando
- Usá el chat para organizar turnos o compartir links

- Anotá los acuerdos y tareas que surjan (en un Google Doc, por ejemplo)



Después de la reunión: seguimiento

- Envió un breve resumen con los puntos tratados y los acuerdos
- Compartí los documentos o actas editadas
- Definí los próximos pasos y responsables de cada tarea
- Programá la próxima reunión si es necesario

Minuta de Reunión Administrativa

Fecha: 21 de agosto de 2025
Hora de inicio: 10:00 a.m.
Hora de finalización: 11:30 a.m.
Lugar: Sala de reuniones, Oficina 1 - Casa de Gobierno
Moderador: Lic. Andrea López
Responsable de la minuta: Juan Ríos

Asistentes:

- Andrea López (Secretaría General)
- Juan Ríos (Contable)
- Marta Vega (Recursos Humanos)
- Carlos Jiménez (TI)
- Sofía Duarte (Secretaría General)

1. Revisión del avance del plan operativo 2025

- Se revisaron los principales indicadores de desempeño.
- Se presentaron informes de los departamentos de RRHH y Contable.

Acuerdo: Cada departamento debe enviar un reporte actualizado antes del 23 de agosto.

Responsable: Todos los jefes de departamento
Fecha límite: 23/08/2025

2. Actualización del sistema de gestión documental

- Carlos Jiménez presentó una propuesta de migración al sistema [DocuFlow](#).

Acuerdo: Se aprueba una prueba piloto del sistema durante septiembre.

Responsable: Carlos Jiménez

Fecha límite: Implementación piloto para el 02/09/2025

3. Planificación de capacitaciones internas

- Marta Vega propuso un calendario trimestral de capacitaciones en liderazgo y comunicación efectiva.

Acuerdo: Se aprueba la ejecución del plan de capacitaciones con inicio en octubre.

Responsable: Marta Vega

Fecha límite: Presentar cronograma detallado el 27/08/2025

Próxima reunión:

Fecha: 03 de septiembre de 2025

Hora: 10:00 a.m.

Lugar: Sala de reuniones

Firma del responsable de la minuta:

Juan Ríos
Asistente de Dirección

🎯 ¿Por qué es importante esto?

Porque muchas veces las reuniones virtuales se vuelven largas, poco claras o desorganizadas. Usar herramientas digitales (Calendar, Meet, Docs, Drive, Chat) junto con una buena planificación, ayuda a que el tiempo de todas las personas valga la pena.

🔔 *Reunirse no es perder el tiempo... si se hace con sentido.*

Tema 4: Compartir documentos y colaborar durante reuniones virtuales

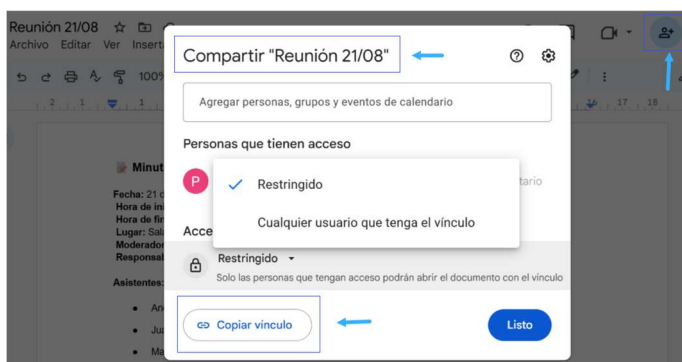
Una gran ventaja de usar herramientas como Google Meet y Google Drive es que permiten **trabajar colaborativamente durante la misma reunión**, sin tener que esperar a que termine para enviar documentos por mail. Esto facilita el seguimiento, la toma de decisiones en el momento y el registro de acuerdos.

En este tema vas a aprender cómo compartir documentos mientras estás en una videollamada, y cómo aprovechar la colaboración en tiempo real.

Compartir documentos desde Google Drive

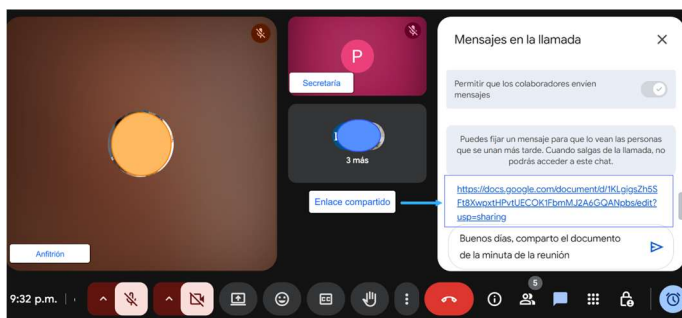
Antes o durante la reunión, podés compartir un documento, planilla o presentación desde tu Google Drive. Para eso:

1. Asegurate de que el documento esté creado y accesible desde tu Drive
2. Verificá los permisos: ¿las personas pueden ver, comentar o editar?
3. Copiá el enlace del documento y pegalo en el chat de Meet



Compartir el enlace en la reunión

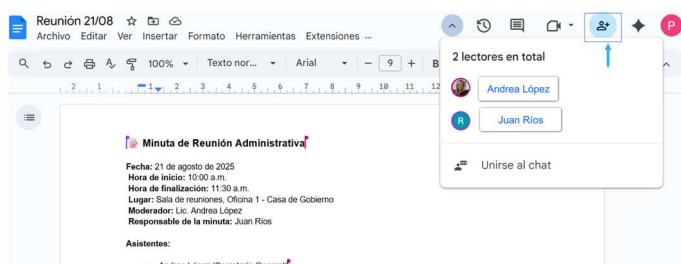
En Google Meet, podés pegar ese enlace en el chat para que todas las personas lo abran y trabajen en simultáneo.



Colaborar en tiempo real

Una vez que las personas acceden al documento, pueden:

- Escribir al mismo tiempo
- Dejar comentarios
- Sumar ideas o completar tablas
- Registrar acuerdos mientras se discuten



 **Tip:** Para reuniones más complejas, podés armar un documento guía con secciones predefinidas (temas, tareas, responsables).

¿Por qué es importante?

Porque **ahorra tiempo, mejora la transparencia y permite una construcción colectiva del trabajo**, incluso cuando el equipo está disperso. Además, los documentos compartidos quedan disponibles para futuras consultas.

Curso: Procedimiento Administrativo 2.0

- Módulo I -

Les damos la bienvenida al primer módulo del Curso: Procedimientos Administrativo 2.0.

El estudio del procedimiento administrativo es esencial para comprender el funcionamiento del Estado y el ejercicio de la función pública. En este módulo se analizan los principios que rigen la función administrativa, la naturaleza y efectos de los actos administrativos y sus etapas preparatorias, así como la incorporación de los actos electrónicos en la gestión pública. También se abordará la responsabilidad de los funcionarios y empleados públicos, promoviendo una práctica administrativa basada en la legalidad, la transparencia y la eficiencia.

La función administrativa

Existen dos criterios para clasificar las funciones de Estado:

- **Subjetivo (orgánico):** toma en cuenta el órgano que realiza la función basada en la Teoría de la División de Poderes. De esta forma solo existiría actividad administrativa en el Poder Ejecutivo; actividad legislativa en el Poder Legislativo y actividad judicial en el Poder Judicial.
- **Objetivo (funcional o material):** Considera el contenido del acto sin reparar en el órgano que lo cumple. Entonces desde esta óptica si hay actividad materialmente administrativa en el Poder Legislativo, en el Poder Judicial y en los entes públicos no estatales.

En base a estos dos criterios podemos ver distintas definiciones de “función administrativa”:

Según el criterio subjetivo (u orgánico): la función administrativa es casi toda la actividad realizada por el Poder Ejecutivo y sus dependientes (se dice casi toda porque hay algunas actividades realizadas por el Poder Ejecutivo que no son administrativas,

como la función de gobierno). En este caso se tiene en cuenta el órgano que realiza la actividad.

Según el criterio objetivo (o material): la función o actividad administrativa es aquella actividad materialmente administrativa realizada por cualquiera de los tres órganos y su fin es el interés público. Es decir, se tiene en cuenta la naturaleza jurídica de la actividad (ej.: actos sobre organización interna, nombramiento de personal, etc).

¿Cómo se exterioriza la función administrativa?

Se exterioriza a través de diferentes formas:

Reglamento Administrativo:

Declaración unilateral que causa efectos jurídicos en forma directa. El reglamento tiene alcance normativo general, abstracto, indeterminado, impersonal. Las formas de exteriorización del reglamento son diversas: decreto, resolución, circulares, instrucciones, entre otras.

Dentro de los tipos de reglamentos, encontramos los siguientes:

- Reglamentos Subordinados

Son aquellos que emite el órgano ejecutivo en ejercicio de sus atribuciones constitucionales propias, con el objeto de hacer posible la aplicación y cumplimiento de las leyes. Ej. Decreto que reglamenta el acceso y promoción del personal a la administración pública por concurso.

- Reglamentos Autónomos

Son los reglamentos que, en el ámbito del poder ejecutivo, dicta el jefe de gobierno, sin subordinarse a ninguna ley formal para regir el funcionamiento de la administración. Ej. Decreto donde se fija la estructura orgánica.

Simple Acto de Administración:

Declaración unilateral interna, o entre órganos, que causa efectos jurídicos individuales en forma indirecta.

Aquí podemos encontrar, por ejemplo, los dictámenes. Entendiendo a estos últimos como opiniones que se vierten hacia el órgano activo a partir del consultivo. Son simples actos, pero no son actos administrativos ya que en un principio no obligan a los órganos ejecutivos decisorios.

Contrato Administrativo:

Declaración bilateral que causa efectos jurídicos entre dos o más personas, de las cuales una está en ejercicio de la función administrativa.

Acto Administrativo:

Declaración unilateral que produce efectos jurídicos individuales en forma directa.

Estos tipos de actos administrativos pueden ser una autorización, una aprobación, un permiso, una concesión, una renuncia, una exención o una determinación de deuda.

Hechos Administrativos:

Comportamiento físico que realiza la Administración para ejecutar el acto administrativo (hacer lo que dice el acto). Por ejemplo, la actividad que realiza un órgano de la Administración para ejecutar un acto administrativo como demoler un edificio que se está por caer.

Acto Administrativo

El “acto administrativo” puede definirse según diferentes autores:

Antes de comenzar a trabajarlos, es importante destacar que muchos de estos autores consideran que los contratos y reglamentos son actos administrativos, en tanto que otros los niegan.

Marienhoff:

“Acto administrativo es toda declaración o decisión de la autoridad estatal en el ejercicio de sus propias funciones administrativas, productoras de efectos jurídicos”.

Según esta definición, también son actos administrativos los contratos, reglamentos y los simples actos de administración (porque no diferencia efectos jurídicos directos de indirectos).

Este autor luego los va a diferenciar por las características de cada uno (ej.: el acto administrativo bilateral, es un contrato; el acto administrativo de alcance general, es un reglamento) y el sujeto que los emite es la autoridad u órgano estatal (los públicos no estatales, no).

Cassagne:

“Acto administrativo es toda declaración de un órgano del Estado, en ejercicio de la función administrativa caracterizada por un régimen jurídico exorbitante de derecho privado, que genera efectos jurídicos individuales directos con relación a terceros”.

Por su parte, para este autor son actos administrativos también los contratos (ya que habla de efectos individuales directos) pero no lo son los reglamentos ni los dictámenes y el sujeto que los emite es la autoridad u órgano estatal (los públicos no estatales, no).

Gordillo:

“Acto administrativo es la declaración unilateral realizada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos directos e individuales”.

Para Gordillo, ni los contratos (por ser bilaterales), ni los dictámenes (por tener efectos indirectos), ni los reglamentos (por tener efectos generales) son actos administrativos y el sujeto emisor debe ser siempre una persona pública.

Art. 259 del CCC:

“Acto jurídico. El acto jurídico es el acto voluntario lícito que tiene por fin inmediato la adquisición, modificación o extinción de relaciones o situaciones jurídicas”.

Desde la óptica del Código Civil y Comercial de la Nación, el acto administrativo es un acto jurídico, hay una relación de género (el acto jurídico) a especie (acto administrativo).

Aunque en el acto jurídico las partes establecen relaciones jurídicas en condiciones de igualdad, en el administrativo hay una subordinación de administrado, empleado y funcionario. Solo hay igualdad cuando se trata de relaciones interorgánicas o interadministrativas.

Elementos del Acto Administrativo

El análisis de los elementos es importante para saber si el acto es válido o no.

Se pueden distinguir requisitos esenciales que, si faltan o si están viciados, torna nulo de nulidad absoluta al acto administrativo (no pueden subsanarse y entonces vuelve todo a la situación anterior como si nunca hubiera existido dicho acto). También están los accidentales, que sirven para ampliar o restringir el contenido del acto (plazo, modo y condición).

Elementos esenciales

La Constitución Provincial reformada en el 2008 incorporó una de las piezas legales más importantes de la reforma: el artículo 65.

La trascendencia y virtud de la norma radica en que de forma positiva, la Constitución reconoció y estableció principios y garantías que, si bien algunas de ellas ya estaban reconocidas en la Constitución Nacional y los Tratados Internacionales

Constitucionalizados, otros existían como principios no normalizados sostenidos por la doctrina y la jurisprudencia.

Los elementos esenciales de los actos administrativos son: competencia, causa, objeto, forma, finalidad, motivación, procedimiento.

- **Competencia**

Es la atribución funcional (aptitud legal) que se le da a un órgano o autoridad para crear actos administrativos. Es el conjunto de funciones y facultades atribuidas a un órgano, el cual es representado por un funcionario que debe tener dicha competencia.

La misma puede clasificarse:

Subjetivamente: es la aptitud para actuar.

Objetivamente: es el conjunto de funciones que ejerce un órgano.

La competencia puede determinarse en razón de:

-La materia: según las actividades que legítimamente puede realizar el órgano no administrativo. Por ejemplo: el Organismo Fiscal tiene la atribución para determinar de oficio una obligación tributaria. La Dirección de Habilitaciones tiene por ordenanza el poder de policía de higiene.

-El lugar: es el ámbito espacial en el cual es legítimo el ejercicio de la función del órgano administrativo.

Dentro de la jurisdicción municipal podemos encontrar:

-El grado: refiere a la posición que ocupa un órgano dentro de la ordenación jerárquica de la administración (presidente municipal, secretarios, subsecretarios, directores generales, directores).

-El tiempo: periodo en que es legítimo el ejercicio de la función del órgano ya sea permanente o por un lapso determinado. Por ejemplo: el funcionario puede actuar solamente dentro del periodo asignado, no antes del nombramiento ni tampoco una vez finalizado su mandato.

La competencia surge de una norma y es irrenunciable, es decir, es obligatoria por que tiene en mira el interés público; a su vez es también inderogable e improrrogable, a excepción de cuando estuviese permitida la delegación o avocación de funciones.

- **Causa**

Son los antecedentes o circunstancias, comprende los hechos y el derecho que llevaron a que se dicte el acto administrativo. Este elemento debe surgir de modo claro y expreso entre los considerandos del acto. Cabe agregar que obviamente los hechos y el derecho deben ser ciertos y verdaderos y guardar relación con el *objeto* y el *fin* del acto.

- **Objeto**

Es el contenido del acto, según Cassagne es lo que el acto certifica, decide u opina a través de la declaración pertinente.

Es la resolución que toma la administración para un caso concreto, el contenido del acto, lo que decide, resuelve o declara en el acto basándose en su causa y motivo. En general, el objeto está incorporado en la parte resolutive del acto.

Requisitos del objeto:

- Debe ser cierto y determinado, o susceptible de determinación.
- Debe ser física y jurídicamente posible. Es decir, que el objeto exista, que pueda llevarse a cabo. Por ejemplo: no se cumple este requisito si la cosa desapareció o se destruyó completamente, o si se nombra como agente público a una persona que ya murió, o si se aplica una sanción disciplinaria a quien ya no es funcionario/empleado. La posibilidad jurídica significa que el objeto sea lícito, que no esté prohibido por la ley.
- Debe resolver todas las peticiones formuladas, aunque se pueden introducir nuevas siempre que no afecte derechos adquiridos.

- **Motivación**

Todo acto administrativo tiene que tener una razón para ser emitido, un motivo expresado en forma concreta porque la Administración no puede obrar arbitrariamente.

El ejecutivo debe explicar cuál es el vínculo entre las causas y el objeto, y entre éste y la finalidad. Por ejemplo: para designar a personal en un cargo tenemos una causa (acefalía en el cargo), la motivación sería establecer la razón por la que se designa a tal persona y no a otra. En este caso, la designación sería el objeto.

La motivación del acto protege los derechos de los administrados, dado que le permite conocer las razones de la emisión del acto en cuestión y controla su legitimidad.

Ley 7060 - Artículo 53: Toda resolución administrativa, ya tenga carácter definitiva o interlocutoria, que resuelva una petición, deberá exponer las razones legales o de mérito en que se fundamenta.

- **Finalidad**

El acto administrativo debe tener una finalidad surgida de las normas que le dan al órgano las facultades de emitirlo. La finalidad responde al ¿para qué?.

Las medidas que decreta el acto deben ser proporcionales a dicha finalidad, la cual debe tener siempre como meta satisfacer necesidades e intereses públicos.

Además de la finalidad específica que le corresponde a cada acto en particular, todos deben perseguir la finalidad pública. Por ejemplo, dictar un acto disolviendo un piquete tumultuoso, tiene como finalidad proteger el orden público.

- **Forma**

Es el modo en el que se instrumenta y se da a conocer la voluntad administrativa.

Su fin es que al exigir ciertas solemnidades se les da a los administrados una garantía de sus derechos y de la legitimidad del acto.

El principio general es que el acto debe ser escrito, indicando lugar, quien lo firmó y en qué fecha, órgano y entidad de quien emana, expresión clara y precisa del

contenido de la voluntad administrativa e individualización.

Otras formas:

- Verbal (Ejemplo: en la actividad de la policía).
- Signos o señales (Ejemplo: carteles de señalización del tránsito, semáforos).
- Silencio.
- Actos tácitos (cuando al emitir un acto expreso surgen efectos jurídicos que presuponen que existe otro acto – el tácito – Ejemplo: si la licitación pública fracasa y se decide hacer contratación directa surge el acto tácito de dejar sin efecto la licitación).

- **Procedimientos**

Son los pasos que deben darse antes de emitir el acto, conforme lo determine el ordenamiento jurídico. Por ejemplo: previamente a nombrar a un profesor de la Universidad, deben darse los pasos de procedimiento previos, como ser, llamar a concurso.

De la redacción de dicho artículo se observa que la norma estrecha la esfera de competencia de la aplicación de la Ley N°7060 como norma general, pero al mismo tiempo también establece la posibilidad de que en el ordenamiento jurídico local prevea la existencia de “procedimientos especiales”, que excluyan total o parcialmente el procedimiento general plasmado en la Ley N°7060, sin perjuicio de su complementación si no se prohibiera en la norma especial o en ésta fuera prevista su aplicación subsidiaria.

Ley 7060 - Artículo 1: Todo trámite ante la Administración Pública Provincial Central y Descentralizada deberá ajustarse a las disposiciones de la presente ley, sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales.

Elementos accidentales

Para que el acto sea eficaz debe darse publicidad (notificación si es un acto de alcance particular). Desde que un acto administrativo es notificado comienza a correr el plazo para impugnar.

- **Plazo**

Determina un periodo en el que el acto empieza o termina de producir efectos jurídicos.

- **Condición**

Es el acontecimiento futuro e incierto, ya que puede suceder o no, que tiene por efecto subordinar el nacimiento o la extinción del acto administrativo para que se cumpla dicha condición. Puede ser:

- Suspensiva: cuando el nacimiento del acto depende de que las condiciones se produzcan. Los efectos surgen a partir de que se cumple la condición. Algunos autores consideran que la condición suspensiva no puede aplicarse porque en el derecho administrativo el acto tiene que emitirse de acuerdo a una situación actual y no futura.
- Resolutoria: cuando la extinción del acto depende de que la condición se produzca. Los efectos, que surgieron con el inicio del acto, se dejan de cumplir cuando se ejecuta la condición.

- **Modo**

Es la obligación o carga que debe cumplir el administrado.

Vicios de los Actos Administrativos

Los vicios del Acto Administrativo son aquellos defectos o irregularidades, con que el acto se materializa en el mundo jurídico y que, afectan su existencia, sea en su validez o en su eficacia, por lo que impiden su subsistencia y ejecución.

Más adelante analizaremos los distintos vicios del acto administrativo, sin embargo, en este apartado nos serán de utilidad para clasificar los actos administrativos en:

Actos Regulares

Son aquellos actos válidos o anulables.

Actos válidos: son los actos completamente conformes al ordenamiento jurídico o con vicios intrascendentes.

Actos anulables: son aquellos que tienen un vicio trascendente pero subsanable.

Actos Irregulares

Aquellos que no tienen las condiciones de validez o que poseen un error grave de derecho. El acto irregular tiene nulidad absoluta y puede ser revocado por quien lo emitió. Son los actos inexistentes o nulos.

El Procedimiento Administrativo

El procedimiento administrativo constituye el cauce formal de la función administrativa.

Toda decisión administrativa, entendiendo por tal a cualquier manifestación de voluntad de un organismo público o privado dotado de potestades públicas cuyo contenido se vincule con la función administrativa, se ve inexorablemente precedida de un trámite o procedimiento.

El procedimiento administrativo es la serie, secuencia o sucesión de actos a través de la cual se expresa, ordenada y sistemáticamente, la voluntad administrativa. Comadira, Julio Rodolfo.

Desde el punto de vista de su ineludible presencia en la vida de toda persona, cabe resaltar que será absolutamente imposible sustraerse a la realización de algún tipo de trámite administrativo: al obtener el documento de identidad; ser habilitado para conducir automotores; inscribirse como contribuyente en determinados impuestos; entre otros.

El procedimiento administrativo funciona como presupuesto de validez de los actos administrativos, haciendo que una cuestión que en rigor es de índole formal, la

sustanciación de un trámite, se vea vinculada con un tema sustancial o de fondo: los requisitos esenciales del acto y sus posibles vicios. El procedimiento previo correcto asegura que el acto administrativo final resulta jurídicamente adecuado y políticamente oportuno. Dicho procedimiento implica asimismo una garantía jurídica no sólo de la buena marcha de la Administración sino también de la tutela de los derechos e intereses de los particulares.

Finalidad del procedimiento administrativo

Como ya vimos, la actividad formal de la Administración Pública no surge por generación espontánea, requiere de un procedimiento previo pautado en fases concatenadas en el que sea posible verificar una serie de hechos.

Podemos observar que la Administración contrata la finalidad de realizar obras públicas, nombra a sus agentes para que realicen determinadas tareas, aplica una sanción de multa o de clausura de un establecimiento comercial; en todos esos comportamientos, dichos casos, han estado precedidos de un procedimiento administrativo.

Ahora bien, el procedimiento administrativo no es un puro y vacío formalismo. No está concebido para colocar sobre las espaldas de los interesados cargas rituales o postergar sin causa las decisiones estatales. Sino que, por un lado, persigue garantizar los derechos de los interesados que actúan frente a la Administración, esto es como garantía del debido proceso y legalidad respecto del administrado, quien como colaborador del interés público debe bregar porque la administración cumpla con su cometido público y sus actos sean legales. Además, busca asegurar la legitimidad, la razonabilidad, el acierto y la eficacia de las resoluciones estatales, permitiendo un desarrollo ordenado, eficaz y legal de la actividad de los órganos y entes públicos para cumplimentar los requisitos necesarios para el dictado de sus actos de forma regular.

Sin embargo, cabe destacar que, a estas clásicas funciones del procedimiento algunos pensadores añaden otras. A las dos primeras, función legitimadora y función garantista, suman la función constitutiva y la objetivadora y racionalizadora. Es

constitutiva porque “la Administración está presente, y se constituye en sujeto, si actúa mediante un procedimiento”, es decir, “si no hay procedimiento no hay Administración, ni aplicación del Derecho administrativo” (Esteve Pardo).

Por otra parte, siguiendo con los aportes de Esteve Pardo, decimos que es objetivadora y racionalizadora cuando no persigue dar legitimidad a una decisión sino obtener información sobre un tema.

Principios del procedimiento administrativo

● Legalidad

La regulación de la administración deberá fundarse de conformidad con las siguientes pautas:

- a) Toda actividad administrativa se funda en una norma que, en última instancia, se imputa al legislador o a una disposición constitucional;
- b) Las resoluciones de la administración pública no pueden derogar normas superiores;
- c) La decisión individual dictada por un órgano superior, no puede dejar sin efecto lo dispuesto por la norma general dictada por un órgano inferior con competencia para ello;
- d) Toda decisión debe ser resultado de un debido proceso de razonabilidad;
- e) Toda violación a la legalidad debe ser rectificada por la administración o impugnada ante la jurisdicción;

● Oficialidad

La Administración, en el marco de un procedimiento administrativo, debe tender siempre a obtener una decisión administrativa; razón por la que la inacción del particular no determina la paralización de este. No obstante, esa es la regla general, de la que pueden citarse como excepciones los casos en que la iniciación del procedimiento depende del particular, como ocurre con las reclamaciones o recursos.

- **Preeminencia de la verdad material**

En función de este principio, el órgano llamado a decidir la cuestión de fondo deberá valorar los hechos que lleguen a su conocimiento sin que interese que los mismos hayan sido invocados y probados por el particular, o que hayan sido conocidos de manera casual o como resultado de actuaciones diferentes a aquella en estado de resolución final. Por otra parte, por aplicación del principio de preeminencia de la verdad material, si vencido el período de prueba la Administración no cuenta con elementos de juicio suficientes, deberá indagar por sí misma la situación fáctica, aun cuando ello signifique resignar la inicial postura oficial.

Al mismo tiempo, el principio de preeminencia de la verdad material impone establecer la realidad de los hechos.

- **Informalismo en favor del administrado**

El principio de informalismo proscribire el rigorismo, que deriva en la conversión de los ritualismos en valores en sí mismos, ocasionando la pérdida de derechos procedimentales o sustanciales por falencias de escasa entidad.

Mediante este principio no se propicia conducir el procedimiento de cualquier forma, ignorándose las previsiones legales sobre constitución de domicilio, acreditación de personería, producción de pruebas y acatamiento de plazos; sino que se trata de elastizar el peso de las formas de manera que los vicios de esa índole resulten subsanables y así permitir arribar al tratamiento de la cuestión de fondo. El informalismo es el principio procedimental que tiende a garantizar que las peticiones articuladas por particulares en sede administrativa no serán obstaculizadas por defectos de índole formal. El origen de este principio se sustentaría en la tesis de que la Administración debe otorgar a los particulares un tratamiento tolerante en todos los aspectos procedimentales relacionados con el cumplimiento de formalidades no esenciales, cuando actúen ante ella en defensa de sus derechos e intereses.

- **Carácter escrito**

El procedimiento se sustancia por escrito a través del expediente administrativo.

- **Gratuidad**

En relación con las personas que carecen de recursos suficientes, por mandato constitucional, se garantiza la gratuidad de los trámites del procedimiento administrativo.

- **Celeridad, economía y eficacia**

La eficacia ha sido definida como la capacidad de lograr el efecto que se desea o espera. La celeridad se refiere específicamente al factor tiempo e importa lograr una decisión fundada en el menor plazo posible. La economía ha sido definida como la carga administrativa e importa evitar y/o eliminar tramitaciones burocráticas sin un objetivo concreto para el procedimiento.

El procedimiento administrativo como instrumento de control de legalidad de los órganos descentralizados

La actividad administrativa de los entes en la descentralización administrativa es ejercida de forma indirecta por el órgano central a través de la relación de tutela o legalidad quien, por su poder de coordinación y dirección, las ejerce sobre los mismos. Por ley, los entes gozan de cierta libertad de acción en materia de competencia, lo que se traduce en la posibilidad de gestionar su propia administración y ejercer iniciativa y decisiones (de mérito, oportunidad y conveniencia) con el fin de cumplir el propósito para el cual fueron creados. Este rasgo característico está definido en el art. 122 inc. 28 de la C.P.

Es por ello que los “entes”, en este caso los autárquicos, en el esquema institucional no tienen fines propios que se agoten en sí mismos, aunque se trate de su actividad principal, sino que administran y ejecutan fines públicos ajenos cuya

titularidad le corresponde al estado provincial al cual pertenecen; lo que hace que estos se vinculen con la administración a través de una “relación de tutela y servicio”, al mismo tiempo que obliga a tener un control de “legalidad” especial sobre los mismos.

Debemos destacar en esta peculiar relación que “cuando la demanda procura la anulación de actos administrativos emanados de un ente autárquico –como origen del asunto y del poder ejecutivo provincial dictado en ejercicio del control de legitimidad en virtud de un recurso de apelación jerárquicas (...) la acción judicial debe estar dirigida a ambos” (Superior Tribunal de Justicia de Entre Ríos, 2008). En caso contrario, el estado tiene responsabilidad subsidiaria y no solidaria, lo que no obsta a que la Provincia pueda ser “demanda” en tal carácter juntamente con el ente citado a juicio.

Órganos de control autónomos

El principio de legalidad en este campo impone un estándar claro en relación con la obligación del Estado de vigilar cuidadosamente que el contenido de las normas que establecen conductas punibles sea expreso, preciso y taxativo, y que la emisión de la ley sea previa al hecho enjuiciado.

El examen de legalidad se realiza mediante la confrontación del acto administrativo con las normas constitucionales y las normas establecidas en cada ordenamiento administrativo específico.

En referencia al control de legalidad en sede administrativa, en la última reforma Constitucional de Entre Ríos en el art. 209, se le otorgó al Sr. Fiscal de Estado dicha función.

La misma es llevada adelante como función consultiva a través de la elaboración de dictámenes jurídicos en los expedientes administrativos que le corresponde intervenir.

Tal actividad se realiza sustancialmente de dos formas, previa a la toma de decisiones por parte de la Administración y posterior en las etapas recursivas en las que debe resolver el Poder Ejecutivo en última instancia.

En este sentido, la Constitución Provincial en su artículo 209 dispone que el fiscal

de Estado es el encargado de defender el patrimonio del Estado Provincial. Es parte legítima y necesaria en los juicios contencioso-administrativos, de inconstitucionalidad y en toda controversia judicial en que se afecten intereses del Estado, pudiendo tomar intervención en los juicios de interés municipal cuando la gravedad de la cuestión, a su criterio, comprometa el erario provincial. La ley determinará los casos en que el Poder Ejecutivo podrá requerir opinión o dictamen, y en los que realizará el cobro judicial de las acreencias fiscales y la forma en que ha de cumplir sus funciones. Es decir, ejerce el control de legalidad de todos los actos del poder público.

Por otra parte, también promueve la acción de inconstitucionalidad contra leyes, decretos, resoluciones, ordenanzas y cualquier acto que viole o contradiga una disposición de esta Constitución o de la Constitución Nacional, o cuando los mismos sean contrarios a los intereses del Estado. En estos supuestos, la representación del gobierno estará a cargo del funcionario que la ley designe.

Antes del 31 de marzo de cada año informará el listado de juicios en trámite y su estado al gobernador y a la Legislatura. Para ser fiscal de Estado se requieren las mismas condiciones que para ser Procurador General de la Provincia. Es inamovible mientras dure su buena conducta y enjuiciable de la misma forma que éste.

Modernización de la función administrativa

El empleo de la informática, la electrónica y la telemática en la actividad administrativa suponen importantes posibilidades, tanto desde el punto de vista de la mayor eficacia de la actividad administrativa, como desde los servicios al ciudadano. Pero también tiene los peligros potenciales que encierra su utilización indebida.

En este sentido, la Ley 10.898 autoriza la implementación y utilización de documentos electrónicos que se tramitan en el ámbito del sector público provincial.

Es así como el artículo 1 de la citada norma dispone: Autorízase la implementación y utilización de expedientes electrónicos, documentos electrónicos, digitalización de documentos, firmas electrónicas, firmas digitales, audiencias telemáticas, comunicaciones y procedimientos administrativos generales y especiales, que se tramitan en el ámbito del sector público provincial.

En relación con los actos administrativos electrónicos, profesor Gordillo, plantea una posición sobre los mismos:

“Los actos administrativos de soporte digital no se diferencian en cuanto a su régimen jurídico de los documentados en soporte papel. El hecho de tener soporte no papel no les quita el carácter de actos administrativos, ni obsta a la presunción de legitimidad que les es propia. Así como una luz roja es suficiente para transmitir al conductor de un vehículo la prohibición de avanzar, así también un haz de luz o un holograma puede transmitir otro tipo de mensaje, como también lo puede hacer cualquier soporte físico capaz de contener la información digitalizada de que se trate, en tanto sea comprensible por las personas a las cuales va dirigida”.

Recordemos que, para que un acto administrativo sea válido, debe contener ciertos elementos esenciales: la voluntad, la competencia, el objeto, los procedimientos, la motivación y la finalidad.

Forma

En relación con el acto administrativo se debe recalcar que la regla general consiste en que está rodeado de formalidades para su formación, salvo los casos excepcionales de actos gestuales, signos y actos verbales, que están concebidas como **garantía del ciudadano** y como tales deben ser aplicadas e interpretadas; en ese sentido, en la formación de acto debe cumplirse un iter concreto a través de determinadas formas de manifestación. Por forma se entiende el modo como se instrumenta y se da a conocer la voluntad administrativa.

La forma escrita debe verse ante todo como una garantía de los administradores; es el soporte físico del acto administrativo, donde lo realmente importante es el contenido.

Teniendo en cuenta lo expuesto, cabría preguntarse entonces: ¿hoy en día, el papel es el único medio legalmente idóneo para soportar algún escrito? De alguna forma

la respuesta a ese interrogante es la misma que responde la pregunta, ¿es posible expedir actos administrativos por medios electrónicos?

El acto administrativo puede revestir la forma electrónica ya que lo que verdaderamente ocurre es que se cambia el soporte del acto, que sigue revistiendo una forma escrita, pero no se altera su sustantividad. En este caso, el concepto importante es el de documento. El acto administrativo tradicional se soportaba en un documento papel, de forma escrita. Se puede aceptar entonces que se siga soportando el acto administrativo en un documento, también de forma escrita, pero esta vez, de manera electrónica. Lo que cambia es sólo el soporte y no la sustantividad.

Sin embargo, aunque podamos superar la inmaterialidad del acto no es fácil darle equivalencia con el papel a dicho documento electrónico. Esto implica, que, aunque podamos superar la limitación del soporte, aún falta analizar la **validez jurídica y probatoria al mismo**.

Ley 10.898 – Artículo 1 segundo párrafo: Eficacia jurídica. Los actos realizados conforme al presente gozarán de idéntica eficacia jurídica, validez y valor probatorio que sus equivalentes convencionales.

Contenido

En cuanto al contenido mismo del acto, la doctrina argentina nos brinda los elementos que debe contener:

- 1) lugar y fecha de emisión;
- 2) mención del órgano y entidad de quien emana;
- 3) expresión clara y precisa del contenido de la voluntad administrativa;
- 4) individualización y firma del agente interviniente.

La firma del agente público

Hemos visto que el acto administrativo, al revestir la forma escrita, debe estar firmado por el agente que transmite la voluntad de la administración.

Tenemos que dar respuesta, entonces, a la siguiente pregunta: ¿cómo firma el funcionario público el acto administrativo electrónico?

La respuesta es sencilla: mediante el uso de firmas electrónicas y digitales, de claves y contraseñas, o por medio de cualquier mecanismo electrónico que permita identificar al iniciador del mensaje.

La firma digital es un instrumento que garantiza tanto la autenticidad de un documento (certeza sobre su originador) como la integridad del mismo (certeza sobre la integridad de su contenido).

El uso de la firma digital, no es otra cosa que la utilización de un sistema de encriptación asimétrica (asymmetric cryptosystem) en el cual existen dos “llaves” (keys), que consisten en una clave privada y una clave pública. La primera sólo es conocida por el usuario, y la segunda es la que identifica públicamente a ese usuario, de manera que sólo utilizando su clave pública el mensaje enviado por el interesado podrá ser descifrado y por tanto legible. El sistema es sencillo: el usuario (léase entidad pública) después de redactar el acto administrativo lo encriptará con su clave privada; podrá enviarlo a través de Internet (e-mail, chat, página Web) a su destinatario final (léase administrado u otra entidad). Este último, para poder descifrar el mensaje recibido, utilizará la clave pública del remitente. Dicho sistema nos permitirá verificar que el acto administrativo original no ha sido modificado en su trayecto a través de la Web (principio de irreversibilidad), la autenticidad del acto, y por último, la integridad del acto en cuanto a la certeza y conclusión del mismo. La firma digital no es por tanto algo añadido a un documento, sino la versión encriptada del mismo.

Norma que le otorgue legitimidad

Ya se tiene claro que el acto administrativo puede revestir la forma electrónica, pues, la intervención de la tecnología no afecta su sustantividad, sino únicamente su soporte. Sin embargo, también debe existir una norma que le reconozca validez jurídica y probatoria al acto expedido (o mejor, soportado) en medios inmateriales.

De esta forma, se deberá entonces normar el empleo de documentos emitidos por medios electrónicos, informáticos o telemáticos por las administraciones públicas,

o los que éstas emitan como copias de originales almacenados por los mismos medios para que gocen de la validez y eficacia de un documento original y puedan circular por el tráfico jurídico como actos administrativos regulares, comunes y corrientes. Asimismo, se deberán analizar algunos condicionamientos técnicos y jurídicos para dotar de validez al acto. Por ejemplo, debe garantizarse su autenticidad, integridad y conservación y, en caso de ser necesario, la notificación de la recepción o conocimiento del interesado, así como el cumplimiento de las garantías y requisitos exigidos por la ley.

Algunas administraciones avanzadas en el empleo de documentos electrónicos han reconocido plena validez al acto administrativo electrónico al expresar en las normas que rigen sus procedimientos que: “la sustanciación de actuaciones en la administración pública, así como los actos administrativos que se dicten en las mismas, podrán realizarse por medios informáticos. Cuando dichos trámites o actos, revestidos de carácter oficial, hayan sido redactados o extendidos por funcionarios competentes, según las formas requeridas y dentro del límite de sus atribuciones, constituirán instrumentos públicos y como tales se tendrán como auténticos y harán plena fe, salvo desconocimiento o tacha de falsedad” (Ley 19.549 de Procedimientos Administrativos de Argentina, Artículo 11).

La digitalización de los Procedimientos Administrativos

Tradicionalmente el procedimiento administrativo ha sido desarrollado por la administración pública a través del soporte papel. Sin embargo, la puesta en marcha de planes de modernización del Estado, cuyo eje central es el ciudadano, ha modificado este escenario. Se viene consolidando el proceso de despapelización del Estado.

La simplificación normativa y desburocratización de la actividad de la Administración nos conduce hoy a un trámite más simple, rápido y accesible.

Bajo estas nuevas pautas de orientación se construyen los principios de simplicidad, digitalización, accesibilidad y silencio positivo digital.

Principio de Simplificación

El intercambio electrónico de datos entre las áreas del sector público elimina las cargas del ciudadano derivadas de su obligación de suministrar de información.

Para reducir las cargas del administrado, el Estado disminuye los requisitos en el suministro de información. Así se pretende lograr que el ciudadano presente documentación que ya aportó con anterioridad a otro organismo.

Principio de Digitalización

La Administración debe tender a acelerar los trámites del procedimiento administrativo. Para ello, el Estado implementó un sistema electrónico de gestión documental.

Principio de Accesibilidad

La plataforma electrónica permite el acceso remoto del ciudadano a los trámites electrónicos, fortaleciendo una relación directa con la administración.

La responsabilidad por hechos y actos administrativos

Gordillo sostiene que todas las personas designadas por el Estado para desempeñar funciones encomendadas son, en general, sus agentes y, por lo tanto, órganos suyos; en consecuencia es el propio Estado quien actúa directamente a través de ellos. La responsabilidad del Estado es, en estos casos, siempre directa; pues no tiene “agentes”, es decir, personas que no sean órganos suyos.

No obstante, existe otra línea doctrinal y parte de la jurisprudencia que sostiene que para asignar responsabilidad directa o indirecta hay que distinguir si la actividad del órgano se manifiesta a través de actos o de hechos, legítima o ilegítimamente. Y bajo esta misma línea, también se afirma que cuando el agente actúa dentro de sus funciones es órgano y origina responsabilidad directa, pero que cuando se excede de ellas es dependiente y origina responsabilidad indirecta.

Distinción por “funcionarios” o “empleados”: Los autores que distinguen entre “funcionarios” y “empleados,” con el alcance de que los primeros, por representar la voluntad del Estado, son órganos suyos, y los segundos, por no realizar sino actividades materiales de ejecución, son sus dependientes, hallan fácil la distinción entre responsabilidad directa (por el hecho propio) e indirecta (por el hecho de un dependiente.) En efecto, sostienen que existirá responsabilidad directa del Estado cuando actúa un órgano (“funcionario”) suyo; indirecta, cuando actúa un dependiente (“empleado”).

Si bien la jurisprudencia nunca se ha definido claramente sobre el punto, pareciera ser que ésta es en el fondo la idea que a veces profesa; pero precisamente porque el punto no está expresamente definido, es necesario analizar la corrección del criterio indicado. Pues bien, hemos visto que *no existe en la legislación argentina una distinción entre funcionarios y empleados, esto es, entre personas que decidan en representación de la voluntad estatal y personas que ejecuten esas decisiones en relación de dependencia*. Por otro lado, hemos visto también que *todos los agentes del Estado, sea cual fuere su naturaleza, jerarquía o función, asumen el carácter de órganos del Estado*.

a) Se ha dicho así que un acto administrativo, aunque viciado, tiene presunción de legitimidad y debe cumplirse mientras su vicio no sea declarado por autoridad competente; obviamente, afirmar que el acto ilegítimo, dictado en extralimitación de las atribuciones del órgano que lo produjo, mantiene su condición de acto administrativo y no se transforma en un acto personal del agente que lo dicta.

b) Como consecuencia de lo anterior, cuando el derecho argentino establece que los actos administrativos viciados deben impugnarse ante los tribunales llamados “de lo contencioso-administrativo” en un juicio contra el Estado está admitiendo también, inexorablemente, que el acto viciado es o puede ser del Estado, propio de él, y no un acto personal del funcionario.

c) Cuando se afirma que los actos administrativos, que reconocen derechos subjetivos, son irrevocables en sede administrativa aunque adolezcan de un vicio leve, también se reconoce, sin duda, que el acto es del Estado y no personal del funcionario, a pesar del vicio que tiene.

d) En materia de “funcionarios de hecho” —aquellos que tienen un nombramiento irregular— se admite también que sus actos son administrativos al fin.

Responsabilidad de los funcionarios/Empleados Públicos

El funcionario público es también responsable civilmente por los daños cometidos en el ejercicio de la función, aunque en la práctica su responsabilidad no es efectivizada por cuanto los interesados demandan directa y exclusivamente al Estado, obteniendo de tal modo el resarcimiento de sus daños. El Estado, por su parte, no siempre reclama a sus agentes por los daños cometidos respecto de terceros y que lo obligan eventualmente a indemnizar. Para solucionar tal situación no puede en modo alguno proponerse la supresión de la responsabilidad del Estado, dejando como único responsable al funcionario, pues éste será generalmente insolvente. Además, existirán casos en que el funcionario, por haber actuado regularmente, no será responsable, a pesar de que pueda haber resultado un daño del ejercicio de su función. En tal hipótesis, es necesario que el Estado sea responsabilizado. Lo que corresponde, a nuestro juicio, es declarar que la responsabilidad del funcionario y del Estado son conjuntas, correspondiendo, en consecuencia, demandar a ambos en forma mancomunada; si, dictada la sentencia que condena al funcionario y al Estado, ella no puede ser satisfecha sobre los bienes del primero por resultar los mismos insuficientes, entonces corresponderá que el Estado, en forma subsidiaria, responda por el todo. La jurisprudencia, que en el pasado se pronunció en muchos casos sobre la responsabilidad estatal sin hacer mención alguna a la del funcionario autor del daño, que no había sido demandado, ha dicho más recientemente que corresponde condenar en forma conjunta al Estado y al funcionario que cometió el hecho dañoso.

En este primer tramo del curso, profundizamos en los principios que rigen la función administrativa y en la naturaleza de los actos que la constituyen. Para seguir reflexionando juntos, les proponemos realizar el siguiente recorrido:

- Mirar el video del módulo 1.
- Explorar los materiales de estudio.
- Completar la actividad de acreditación del módulo 1: cuestionario.

¡Éxitos!

Video del curso

Para visualizar el audiovisual del **Módulo 1**, hace clic sobre la imagen o el enlace que se encuentra a continuación:



<https://youtu.be/5nm01OgXPjY?si=4Gw4P5KX9g8CiWbA>

Instancia de acreditación del módulo

A continuación, encontrarán el enlace al cuestionario, de carácter obligatorio, para acreditar el módulo y pasar al siguiente. Deberán responder correctamente al menos el 60% de las preguntas, para ello tendrán dos intentos para lograrlo.

Para acceder al cuestionario hace clic sobre el siguiente enlace:



-- CUESTIONARIO DEL MÓDULO 1 -----

Al ser una propuesta de capacitación virtual, autoasistida, los marcos pedagógicos y los materiales de estudios, de los cinco módulos, del **curso de capacitación “Procedimiento Administrativo 2.0”** están disponibles en el campus virtual: Puerto e-learning de la UADER. Para ingresar al mismo haga clic sobre el siguiente enlace:
<https://campuspuertoearning.uader.edu.ar/login>

Para citar el módulo I:

MOLINA, M. R. (2025). *Módulo I: La función administrativa y el acto administrativo. En Curso: Procedimiento Administrativo 2.0*. Programa de Capacitaciones sobre Transformación Digital en la Administración Pública Provincial. Res N° 168/25 CS. Universidad Autónoma de Entre Ríos (UADER). Consejo Federal de Inversiones; Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Entre Ríos; Secretaría de Modernización de Entre Ríos; Fundación UADER.

- Módulo II -

Bienvenidos al segundo módulo del curso autoasistido "Procedimiento Administrativo 2.0". A lo largo del recorrido vamos a abordar una temática central: la publicidad de los actos administrativos y su relación con la eficacia jurídica de las decisiones estatales. También vamos a explorar con detalle las formas válidas de notificación, el cómputo de los términos legales, la incorporación de nuevas tecnologías en estos procesos.

Términos, días y horas hábiles

Diferencia entre plazo y término:

El término es un evento futuro y cierto de cuya llegada depende el ejercicio o resolución de un derecho. Es el día y la hora determinados y específicos donde va a establecerse un evento jurídico. Por ejemplo, un término es establecer el día y hora señalados para comparecer ante un Tribunal.

Por su parte, el plazo es el tiempo legal o contractualmente establecido que ha de transcurrir para que se produzca un efecto jurídico, usualmente el nacimiento o la extinción de un derecho. Los plazos son siempre ciertos, es decir, indican que en un tiempo llegará el momento de cumplir sin la posibilidad de que no pueda ocurrir.

Clases de plazos:

Plazo Legal: es aquel que está en la ley ritual.

Plazo Convencional: es aquel establecido por las partes de común acuerdo o en el proceso, pero sin ser mayor a los establecidos por ley.

Plazo Judicial: es aquel que ha dado el juez. Por ejemplo, plazo de prueba de 30 días. El juez por la facultad discrecional.

Plazo Común: es aquel que corre para las dos partes procesales, desde alguna resolución.

judicial. Por ejemplo, la prueba corre desde el auto de apertura de plazo de prueba.

Plazo Particular: es aquel que corre para una sola de las partes. Por ejemplo, el plazo de apelación.

Plazo Prorrogable: es aquel que tiene la posibilidad de ampliarse a un número mayor de días del señalado por la ley.

Plazo Improrrogable: es aquel que no puede ampliarse a no ser que medie alguna circunstancia insalvable.

Plazo Perentorio o Preclusivo: es aquel que, vencido, produce caducidad y pérdida del derecho o el cierre de una instancia, sin necesidad de actividad alguna del juez ni de la parte contraria.

La Ley de Procedimientos Administrativos de Entre Ríos determina que las tramitaciones se efectuarán dentro del horario que fije el Poder Ejecutivo en forma general.

Los términos se contarán desde el día siguiente de la fecha de las notificaciones y sólo se computarán los días hábiles. Todos los términos son perentorios.

Cuando después de cerradas las oficinas administrativas se desee presentar un escrito, para estar dentro del día del término, podrá hacerse su presentación al día siguiente, entre las dos primeras horas de atención al público.

Eficacia de los actos administrativos

El acto administrativo sólo produce sus efectos jurídicos una vez que ha sido dado a publicidad.

La publicidad tiene diferentes reglas, según se refiera a actos reglamentarios o individuales; en el primer caso recibe el nombre de “publicación” y en el segundo de “notificación.”

- **Publicación**

La publicación es la especie de publicidad aplicable a los reglamentos, e implica divulgarlos en forma apta para su conocimiento por el público. Puede efectuarse mediante la inserción en un boletín oficial o su colocación en lugar visible y accesible al público que, en épocas de gobierno electrónico, bien puede ser una página o portal de Internet. La regla abarca la fijación de carteles, murales, tableros de anuncios; también bandos, impresión y reparto o circulación.

En el derecho argentino, las leyes, los decretos, las disposiciones o resoluciones generales se publican en el Boletín Oficial.

- **Notificación**

La notificación es el acto en virtud del cual se informa o pone en conocimiento a una o varias personas un acto o hecho determinado.

Su función es doble, por un lado, constituye una condición jurídica para la eficacia de los actos administrativos no normativos que afecten directamente a los administrados. Por otro, actúa como presupuesto para que transcurran los plazos de impugnación del acto

La notificación de un acto de carácter individual es independiente del acto que se notifica y, en este sentido, la misma hace referencia a la eficacia y no a la validez de dicha decisión.

La notificación de los actos administrativos constituye un capítulo muy importante en el procedimiento administrativo, configurando un verdadero derecho de los administrados y a la vez una garantía frente a la administración pública en aras de la seguridad jurídica.

Actos Administrativos o de Administración que deben ser Notificados

Deben notificarse todos los actos que estén destinados a producir efectos respecto de una persona física o jurídica.

Como ya se indicó, la debida notificación de un acto se encuentra íntimamente vinculada con el cómputo de los plazos para recurrir o acceder a la instancia judicial. De ahí la importancia que adquiere la correcta notificación.

Dice así la Procuración del Tesoro de la Nación que “el acto que no ha sido notificado regularmente no produce efectos jurídicos; carece de ejecutividad y no está sujeto a los términos para recurrirlo, pudiendo ser revocado en cualquier momento,”

Formas de notificación

- Por nota en el expediente.
- En el domicilio (cédula, carta certificada con aviso de retorno, por telegrama colacionado con aviso de entrega, carta documento).
- Por Edicto.

Nota en el Expediente

Las resoluciones que no requieran notificación por edictos o en el domicilio, se notificarán en el expediente.

Artículo 20º Ley 7060 - Todas las resoluciones administrativas se notificarán por nota en el expediente.

- **Cómputo**

Se considerarán días de nota en toda la Administración Provincial los martes y viernes o el siguiente día hábil si alguno de ellos fuera inhábil.

No se considerará cumplida la notificación si el expediente no se encontrase en Mesa de Entradas y se hiciera constar esta circunstancia en el Libro de Asistencia, que deberá llevarse a ese efecto.

Notificación por cédula.

Artículo 21º - Sólo serán notificadas personalmente o por cédula las siguientes resoluciones:

- a) Aquella en que se ordene o invite a un tercero a intervenir en el trámite, ya sea como parte, testigo u otra calidad.
- b) Aquellas en que se fijen términos o audiencias de prueba.
- c) Las que decidan la cuestión principal, o algún incidente planteado en el expediente.
- d) Las que así se ordene por la autoridad administrativa, para mejor defensa de los derechos de la Administración Pública o de los particulares.

La notificación por cédula es aquella que se efectúa entregando en el domicilio del notificado, con las formalidades legales, una cédula donde se transcribirá la parte dispositiva y los datos necesarios para su acertada inteligencia.

Artículo 22º - Las notificaciones se harán por cédula mediante carta certificada con aviso de retorno, por telegrama colacionado con aviso de entrega, carta documento, personalmente, por nota o por edictos.

En principio la ley autoriza dos vías: la primera es la **cédula propiamente dicha** que está confeccionada para toda la administración en general. Estas cédulas tipo tienen preconstituido un contenido estructural formal que se complementará con el contenido material, es objeto de la misma (lo que se quiere notificar con más los datos de la causa y del sujeto a notificar – nombre, domicilio, etc.-).

Estas cédulas volantes que se emiten por duplicado, a diferencia de las que se confeccionan en carta documento, son notificadas por un oficial o agente encargado o facultado para tal diligencia que certifica con su firma en el original que se deja en poder de notificado la fecha y la hora de su recepción; y el duplicado o cedulón que va al expediente como constancia del acto despachado por este medio, asentando día, hora, lugar, fecha, nombre de la persona que recibió y demás circunstancias del caso (si no encontró domicilio, etcétera).

En cambio, la **cédula que se envía por carta certificada con aviso de retorno**, se tramita vía correo (oficial o privado) por triplicado y es este organismo quien certifica los datos de recepción en el aviso de retorno que sirve de pieza anexa a la copia de la carta documento principal que vuelve al expediente.

Otra de las diferencias importantes es que la cédula propiamente dicha permite agregar piezas documentales anexas a las cédulas de notificación dejando constancia de ello en la misma.

Sin embargo, en la cédula por carta documento es materialmente imposible usar copias documentales para su traslado.

Por el contrario, el uso de **telegrama colisionado** con aviso de entrega es un medio más restringido y se limita a los casos que “la urgencia del trámite lo exija”.

En todos las situaciones mencionadas precedentemente - notificación por cédula, carta documento o telegrama-, la ley establece que la transcripción de la parte dispositiva del acto a notificar es suficiente a los fines de la notificación. No obstante a lo expuesto por la ley, hay casos en que la legislación en particular, o las circunstancias del caso, exigen la transcripción total del acto a notificar para una mayor y más efectiva defensa del interesado y es por ello que en ocasiones se adosa a la cédula la copia del acto notificado.

Notificación personal.

Si el interesado toma vista del expediente y se le hace notificar en forma expresa de determinado acto que en él obra, entregando copia, quedará en esta tesitura regularmente notificado de dicho acto; lo mismo ocurriría si se le entregase una copia del acto en forma personal, aunque no sea simultáneo el acceso al expediente.

La notificación es personal en tanto y en cuanto sea el propio destinatario del acto quien es informado en forma directa, sea por entrega de copia de la resolución sin tener el expediente a la vista, o por acceso directo al expediente con simultánea entrega de copia.

En este artículo, la ley establece que las notificaciones deben realizarse en la mesa de entradas del órgano que tramita el expediente, o bien a través del funcionario encargado de la tramitación. También pueden efectuarse, a pedido de la Administración,

por intermedio de la autoridad policial del domicilio del sujeto notificado. En este último supuesto, se produce una prórroga de jurisdicción tácita y automática impuesta por la ley, de modo que la autoridad administrativa puede citar a la persona interesada mediante la intervención policial y notificarla personalmente en el expediente, lo que tendrá el mismo valor que la realizada en la mesa de entradas por comparecencia voluntaria.

En caso que por este último medio, la parte o el representante se niegue a notificarse de forma personal, la autoridad policial deberá dejar constancia de tal situación, devolviendo el expediente al órgano de origen a los efectos de que se efectivice la misma por otro medio fehaciente.

Notificación por edictos

Las notificaciones edictales, o por edictos, es una de las formas excepcionales de notificación que se da cuando se quiere notificar un acto particular o general a una persona cuya identidad o domicilio se desconoce. El edicto debe ser publicado de la forma establecida en el artículo 24 de la ley 7060 estando supeditada la eficacia del mismo a la buena fe de los funcionarios que tuvieron a su cargo investigar sobre el domicilio y paradero de la persona buscada bajo pena de nulidad. Es importante tener en cuenta que este es un método extraordinario de notificación, y solo se llega a él cuando se ha acreditado que se han agotado todas las instancias y medios posibles para ubicar al sujeto o su domicilio, ya que la situación de desconocimiento debe ser pública y notoria.

Artículo 24º - La publicación de los edictos se hará por tres días en el Boletín Oficial, relacionándose el número del expediente, carátula, nombre y apellido de la persona o personas a quienes se notifique y síntesis de la resolución, debiendo agregarse al expediente un ejemplar donde conste la publicación. Las reparticiones y empleados de la Administración Provincial, se darán por notificadas de las resoluciones, circulares y demás providencias que se adopten, con la publicación, por una sola vez, de las mismas en el Boletín Oficial.

Notificación por e-mail

En algunos ordenamientos es admisible la notificación por correo electrónico o email, conforme la cláusula del art. 41 (Decreto 894/2017). Si bien es cierto que dicho artículo deja abierta la puerta para la utilización de diversos medios de notificación, también lo es que exige recaudos relativos a la certeza de la fecha de recepción y del contenido del mensaje que sólo serían satisfechos mediante la utilización de la firma digital. El marco normativo de la República Argentina en materia de firma digital está constituido por un conjunto de normas, siendo la ley 25.506 la que establece la infraestructura de firma digital y equipara la eficacia jurídica de la firma digital y la firma hológrafa.

El procedimiento de criptografía empleado por la firma digital permite verificar la autoría e integridad del documento firmado digitalmente. La confiabilidad y seguridad transmitida por dicha tecnología llevó al legislador a establecer en la ley mencionada una fuerte presunción de autoría e integridad.

En tal sentido, podríamos afirmar que mediante el empleo de la firma digital se estaría cumplimentando el requisito de certeza mencionado en el art. 41(Decreto 894/2017). Con relación al otro requisito exigido por el art. 41, relativo a la necesidad de establecer una fecha de recepción, dicho recaudo también puede ser satisfecho mediante la constancia de recepción emitida por el servidor de quien recibe la notificación, máxime cuando el interesado acepta ser notificado por este medio. Por lo tanto, existe sustento normativo y tecnológico para realizar notificaciones electrónicas mediante el empleo de firma digital.

En tal sentido, la Ley Provincial N° 10.898 en su articulado propone:

En todo trámite o solicitud que se formule en el ámbito del sector público provincial, el que se encuentra integrado por la Administración Central, organismos descentralizados, empresas y sociedades del Estado y toda organización pública con personalidad jurídica y patrimonio propio., deberá denunciar el interesado en su primera presentación su domicilio real y un correo electrónico. Este último constituirá su domicilio electrónico, y en él se notificarán los actos o medidas que se dicten, cuya notificación se encuentre prevista por Cédula o por medio electrónico; o aquellas que, estando previstas por otros

medios, se dispongan por este por decisión de la autoridad interviniente.

Las notificaciones y/o comunicaciones que, de conformidad con las disposiciones vigentes, deban practicarse a cualquier persona que sea parte o tuviera un interés en el expediente administrativo, serán realizadas en el domicilio electrónico denunciado de conformidad con el artículo 3 de la Ley 10.898, donde se considerarán plenamente válidas y eficaces. Su contenido debe ajustarse a lo establecido para las notificaciones por cédula previstas en la Ley 7060 de Procedimiento Administrativo. La Administración dejará constancia en el expediente, de la expedición, fecha y contenido del acto notificado. Siempre que esté disponible el uso de la notificación electrónica, no se podrá utilizar la notificación en formato papel, salvo que existiesen razones fundadas en contrario, las que deberán ser asentadas en el sistema por la autoridad interviniente.

En este módulo trabajamos sobre la relación entre la publicidad de los actos y su eficacia jurídica. Con el propósito de continuar reflexionando juntos, les proponemos el siguiente recorrido:

- Mirar el video del módulo 2.
- Recorrer los materiales educativos.
- Completar la actividad de acreditación del módulo 2: cuestionario.

¡Éxitos!

Video del curso

Para visualizar el audiovisual del **Módulo 2**, hace clic sobre la imagen o el enlace que se encuentra a continuación:



<https://youtu.be/TRtVmDLrhBc?si=y7dka3MHAYFTn5Ki>

Instancia de acreditación del módulo

A continuación, encontrarán el enlace al cuestionario, de carácter obligatorio, para acreditar el módulo y pasar al siguiente. Deberán responder correctamente al menos el 60% de las preguntas, para ello tendrán dos intentos para lograrlo.

Para acceder al cuestionario hace clic sobre el siguiente enlace:



--- CUESTIONARIO DEL MÓDULO 2 -----

Al ser una propuesta de capacitación virtual, autoasistida, los marcos pedagógicos y los materiales de estudios, de los cinco módulos, del **curso de capacitación "Procedimiento Administrativo 2.0"** están disponibles en el campus virtual: Puerto e-learning de la UADER. Para ingresar al mismo haga clic sobre el siguiente enlace: <https://campuspuertolearning.uader.edu.ar/login>

Para citar el módulo II:

MOLINA, M. R. (2025). *Módulo II: La publicidad de los actos administrativos. En Curso: Procedimiento Administrativo 2.0.* Programa de Capacitaciones sobre Transformación Digital en la Administración Pública Provincial. Res N° 168/25 CS. Universidad Autónoma de Entre Ríos (UADER). Consejo Federal de Inversiones; Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Entre Ríos; Secretaría de Modernización de Entre Ríos; Fundación UADER.

- Módulo III -

Bienvenidos al Módulo III del curso Procedimiento Administrativo 2.0.

En este módulo avanzaremos sobre dos ejes fundamentales para el ejercicio de la función administrativa: los vicios de los actos administrativos y sus consecuencias y los recursos administrativos como herramientas que garantizan el control, la legalidad y la equidad dentro del procedimiento.

Los vicios del Acto Administrativo son aquellos defectos o irregularidades, con que el acto se materializa en el mundo jurídico y que, afectan su existencia, sea en su validez o en su eficacia, por lo que impiden su subsistencia y ejecución.

Vicios de los actos administrativos

En este apartado nos será de utilidad clasificar los actos administrativos en:

Actos Regulares

Son aquellos actos válidos o anulables.

Actos válidos: son los actos completamente conformes al ordenamiento jurídico o con vicios intrascendentes.

Actos anulables: son aquellos que tienen un vicio trascendente pero subsanable.

Actos Irregulares

Aquellos que no tienen las condiciones de validez o que tiene un error grave de derecho. El acto irregular tiene nulidad absoluta y puede ser revocado por quien lo emitió. Son los actos inexistentes o nulos.

Recursos administrativos

¿Qué son los Recursos Administrativos?

En sentido amplio, se pueden definir como los remedios o medio de protección del individuo para impugnar los actos y hechos administrativos que lo afectan y defender sus derechos frente a la administración.

¿Qué actos son impugnables?

Todo acto administrativo que produce efectos jurídicos individuales y directos, sea de mero trámite o definitiva, es impugnable mediante los medios recursivos establecidos en el ordenamiento jurídico, no sólo para la defensa de los derechos subjetivos o intereses legítimos, sino a los efectos de una plena juridicidad de los actos de la administración.

Actos interlocutorios o de mero trámite

Lo esencial en la definición de un acto administrativo es la producción directa, sin condición o plazo suspensivo, de efectos jurídicos; dada esa caracterización, el hecho de que fuera o no definitivo pierde relevancia.

En algún momento una línea doctrinaria consideró que, por ejemplo, un traslado dispuesto en forma preventiva por la autoridad administrativa no es un acto susceptible de impugnación o que las medidas adoptadas durante el trámite previo a la decisión de fondo, no son definitivas, sino que constituyen medidas preparatorias, y por lo tanto tampoco pasibles de ser atacadas por recursos.

Sostiene Gordillo que con ese criterio se podría llegar a la conclusión extrema y errada de que todo acto sumarial, toda medida que implique la comprobación de la existencia de determinados hechos que a su vez pueden servir de base a una decisión concreta, serían “medidas preparatorias”, no atacables por recursos. Ello, obviamente, implicaría confundir y desvirtuar totalmente el sentido de la teoría del acto administrativo. Con tal criterio, cualquier acto de los órganos del Estado podría ser preparatorio, pues siempre, en última instancia, puede servir de base para otro acto ulterior y nunca, en verdad, tener carácter definitivo.

Por lo demás, y en lo que respecta a las medidas que la administración dicta en el curso sumario, o en preparación de otros actos que luego ha de dictar, debe advertirse que ellas pueden ser preparatorias con referencia a otra disposición que ulteriormente se adoptará, pero que en sí mismas son definitivas en el sentido de que lo que ellas establecen queda ya decidido.

Por tal motivo, si el administrado propone una prueba y la administración desestima el pedido, ese rechazo es tal vez preparatorio en lo que respecta a aquello que constituye mi planteo de fondo, o el de la administración; pero en lo que respecta a la medida de prueba que se ha propuesto ahora y se ha denegado es definitivo, pues no hay duda de que no se ha preparado sino decidido lo que la administración piensa hacer en la cuestión: no producir la prueba.

En consecuencia, solo quedan excluidos del concepto de acto administrativo (y del recurso administrativo) aquellos actos que no producen efectos jurídicos directo: informes, dictámenes, etc., que serán los únicos actos calificables como preparatorios.

Los actos que producen tales efectos directos e inmediatos son siempre actos administrativos y por lo tanto recurribles plenamente.

Razones en que deben fundarse los recursos:

Legitimidad, mérito o conveniencia del acto impugnado o el interés público.

Razones de Legitimidad: significa que peticona el restablecimiento del ordenamiento jurídico violado, en cuanto ha infringido sus derechos. La autoridad debe analizar la oportunidad en forma objetiva.

El mérito: es la debida adecuación entre la causa, objeto y fin y tiene cabida en el momento que hay discrecionalidad. Cuando la Administración resuelva dentro de los límites de la discrecionalidad estará exenta de reparo, pero cuando exceda de los límites caerá en arbitrariedad, irrazonabilidad y desproporcionalidad.

Requisitos formales

Requisitos generales de cualquier escrito:

Son los que deben reunir los escritos presentados ante la administración.

Según la Ley N° 7060, artículo 2º - Toda petición que se formule deberá contener:

- a) El nombre de la persona que se presente, el carácter en que lo efectúa, y su domicilio legal.
- b) El domicilio especial, que deberán constituir los interesados en todo expediente, dentro del territorio de la Provincia.
- c) La firma del que se presenta, si éste no supiere firmar, podrá hacerlo otro a su ruego, ante el Jefe de Mesa de Entradas, quien exigirá la presentación de documentos de identidad, dejando constancia y firmando al pie.
- d) Una leyenda de encabezamiento que, de forma breve, explique el objeto del escrito.
- e) La relación de los hechos y antecedentes del asunto a que se refiera, expuesta con claridad y precisión y un resumen al finalizar el escrito con el petitorio que se formula.

Por su parte, el artículo 3º establece que: cuando sean necesarios al trámite, determinados documentos, éstos deberán presentarse o indicarse el lugar en que se encuentran. La misma regla se observará cuando en un escrito inicial se mencionen documentos. La no presentación o indicación de los documentos, paralizará el trámite hasta que se subsane este defecto.

Asimismo, el artículo 4º manifiesta que: toda gestión deberá tramitarse por el mismo interesado o por terceras personas, debidamente autorizadas para ello.

En todos los casos deberá exigir al recurrente la presentación de documentos de identidad.

Los que representen a sociedades o asociaciones, presentarán los recaudos que justifiquen su autorización para actuar.

Las personas que intervengan en representación deberán acreditar la personería que invisten mediante un poder o carta poder con firma autenticada por Escribano Público o Jueces de Paz, en su caso.

Los menores adultos pueden actuar directamente, sin necesidad de autorización del padre o tutor, cuando el trámite administrativo resulta de una relación jurídica que vincula directamente a la administración y al menor.

Los profesionales deberán acreditar su inscripción en la matrícula respectiva del Colegio de Abogados o Procuradores, según el caso.

El artículo 6º, dispone que: cuando un expediente sea iniciado o se tramite por un grupo de personas que no tengan intereses encontrados o soliciten o gestionen intereses colectivos, se exigirá que constituyan un domicilio especial dentro del territorio provincial, en el cual serán válidas todas las notificaciones que la administración efectúe y que unifiquen su personería en cualquiera de ellos.

Requisitos propios del recurso

Es requisito fundamental indicar, de manera concreta, *“la conducta o el acto que el recurrente estima como legítima para sus derechos o intereses”* (Gordillo, 2017, p.214). De lo que se trata es de poner de manifiesto la contradicción entre el acto que se recurre y el ordenamiento jurídico o al menos la voluntad de obtener un nuevo pronunciamiento de la administración.

Sostiene Gordillo que, una simple notificación en disconformidad debería ser considerada suficiente para que el órgano que debe resolver advierta cuál es “la conducta o acto” contra la que se dirige el particular y estime válidamente interpuesto el recurso.

Esta enunciación no funciona en la práctica con un criterio estricto en lo formal. Es deseable que así sea, por las razones ya expuestas al tratar el informalismo a favor del administrado. En la Ordenanza de Trámites Administrativos municipal se exige **la fundamentación** de los recursos.

Se ha considerado así en distintos casos, expresa o implícitamente, que la ausencia de la mención del número de documento de identidad, o la falta de alguno de los domicilios requeridos (el real o el legal) no afectaba la validez formal del recurso. La solución es lógica, si se atiende a la ínfima o ninguna importancia de tales requisitos.

La falta de calificación del recurso, o su calificación errónea, no afectan su validez y que tampoco el que se haya omitido mencionar, o se haya errado, respecto a cuál funcionario u organismo se dirige el recurso.

En suma, rige el principio legal del informalismo, conforme al cual corresponde excusar la inobservancia por los interesados de exigencias formales no esenciales y que pueden ser cumplidas posteriormente.

Requisitos sustanciales

La clara manifestación de voluntad.

En cuanto a los requisitos sustanciales, de acuerdo con una reiterada doctrina y práctica administrativa, ellos se reducen a que ***exista una clara manifestación de voluntad del interesado*** de obtener un nuevo pronunciamiento de la administración, en el caso de que se impugne un acto administrativo preexistente o una expresión concreta de lo que se solicita, no habiendo impugnación de acto: ***“la petición concreta en términos claros y precisos”***. Sin embargo, “no se podrá exigir una claridad absoluta, sin lugar a duda alguna, en la expresión de voluntad del autor, sin situar en una condición de inferioridad sensible a ciudadanos que no escriban con soltura o que no estén acostumbrados al trato con las autoridades. Tiene que bastar, pues, que el recurrente exprese que no está conforme con el acto administrativo y que insiste en su derecho”.

No existen fórmulas sacramentales para interponer el recurso. Para ello, será suficiente una notificación de disconformidad, o un escrito en el cual se insiste en su derecho luego de emitido el acto.

Omisión de requisitos formales o sustanciales

La omisión de cumplir con alguno de los requisitos formales o sustanciales indicados no implica que deba rechazarse el recurso.

Hay un principio básico de saneamiento instructorio del recurso, como carga procesal de la administración. Siempre que surja en forma clara la voluntad de recurrir

o reclamar, debe considerarse interrumpido el término y a lo sumo, en su caso, debe intimarse al recurrente a subsanar los defectos encontrados.

De igual manera, si la oscuridad del escrito ofrece dudas respecto a qué es lo que reclama o recurre el interesado (pero no hay controversia acerca de que su voluntad es reclamar o recurrir), la solución pertinente no es que la administración pueda dar cualquier interpretación al escrito, sino que debe también pedir al recurrente la aclaración de la voluntad.

Recursos contemplados en la ley N° 7060

Según la ley, hay 3 clases de recursos: los ordinarios, los extraordinarios y los especiales.

Los primeros son aquellos que se aplican a todas circunstancias administrativas, salvo que exista un recurso específico al respecto por lo cual quedaría excluido. Ello es así, atento a que revisten un carácter de tipo genérico. En segundo lugar, están los extraordinarios que se aplican a situaciones específicas, permitiendo su revisión. Por último, encontramos los especiales, que son aquellos que establece la ley para casos específicos. Estos excluyen a los ordinarios.

Recurso de Revocatoria

Artículo 55º - El recurso de revocatoria será optativo y procederá contra toda resolución administrativa, que no sea de mero trámite, a fin de que la autoridad que la haya dictado la revoque por contraria decisión.

Dictado el acto lesivo, los legitimados podrán de forma optativa deducir contra el mismo y ante la autoridad que dictó el recurso de revocatoria o reposición para que la misma autoridad lo revoque o modifique, ya sea por contrario imperio o decisión por razones de legitimidad o mérito. El recurso de revocatoria se interpone ante el mismo órgano o ente que dictó el acto recurrido para que este lo revea y en su caso revoque.

La norma expresa que el recurso será optativo a voluntad del administrado, en todos los casos que se deban impugnar actos administrativos dentro del plazo de ley. La opción que tiene el sujeto recurrente es el Recurso Ordinario De Revocatoria o el de Apelación Jerárquica en la medida que el acto a recurrir no haya sido dictado por la máxima autoridad de los poderes del Estado, pues los órganos superiores del Estado y los órganos autónomos de fiscalización no tienen superiores jerárquicos. En este caso, no procede Apelación Jerárquica y la vía administrativa se agota de forma normal con el dictado del acto ordinario o derivado en la medida en que sea definitivo y causatorio de Estado.

La revocatoria deberá interponerse dentro de los cinco días de notificada la resolución y la autoridad administrativa tendrá que resolver el recurso dentro de los diez días, excepto cuando se trate de un acto emanado originariamente del Poder Ejecutivo.

Recurso de Aclaratoria

Artículo 58º - El recurso de aclaratoria se interpondrá para corregir, en una resolución administrativa, cualquier error material o para aclarar un concepto oscuro sin alterar lo sustancial de la decisión o suplir cualquier omisión en que se hubiere incurrido sobre algunas de las peticiones o cuestiones planteadas en el expediente o escrito.

El recurso de aclaratoria se interpondrá para corregir en una resolución administrativa cualquier **error material o para aclarar un concepto oscuro**, o suplir cualquier omisión en que se hubiere incurrido sobre algunas de las peticiones o cuestiones planteadas en el expediente o escrito, sin que ello importe una modificación esencial de lo decidido en el acto.

La aclaratoria deberá interponerse ante la autoridad que dictó el acto, dentro de los tres días de la notificación y será resuelto en igual término sin que se suspendan los términos para plantear otros recursos que pudieran corresponder.

Recurso de Apelación Jerárquica

Artículo 60° - El recurso de apelación jerárquica procederá contra un acto o decisión de una autoridad administrativa sometida a vínculo jerárquico o contralor de legitimidad con el objeto de que el acto o la decisión sean revocados o modificados en cuanto lesionen un derecho o interés legítimo al transgredir normas legales. Las decisiones de los entes autárquicos legales o constitucionales serán recurridas por esta vía ante el Poder Ejecutivo.

El Recurso de Apelación Jerárquica procederá contra todo acto definitivo o de mero trámite que impida totalmente la continuación de la causa, sea cual fuere la jerarquía del órgano que lo dictó, con el objeto que el mismo sea revocado o modificado por lesionar derechos subjetivos o intereses legítimos de los recurrentes al transgredir normas legales vigentes.

El Recurso de Apelación Jerárquica procederá contra todo acto definitivo o de mero trámite que impida totalmente la continuación de la causa, sea cual fuere la jerarquía del órgano que lo dictó, con el objeto que el mismo sea revocado o modificado por lesionar derechos subjetivos o intereses legítimos de los recurrentes al transgredir normas legales vigentes.

Interpuesto el recurso, el órgano que ha dictado el acto recurrido pierde competencia, sin perjuicio de la facultad que le asiste en la ejecutabilidad del mismo si los efectos de éste no han sido suspendidos.

Con relación a las decisiones de los entes autárquicos, legales o constitucionales, ya no se necesita ser recurridas por esta vía ante el Poder Ejecutivo conforme la letra de la nueva Constitución. En efecto, si bien en el caso del Poder Ejecutivo este se relaciona con los entes autárquicos o descentralizados a través de una relación o control de tutela legal, la vía administrativa en materia de actos administrativos se agota con el dictado del acto definitivo del ente, quedando ahí directamente habilitada la vía contencioso

administrativa. En tal sentido opina el Dr. Coronel que:

“Igualmente y ante la incertidumbre jurisprudencial interpretativa de dicho precepto constitucional debería deducirse igualmente la apelación jerárquica ante el Poder Ejecutivo contra los actos definitivos de los entes autárquicos y deducir la acción contenciosa administrativa antes del vencimiento del año calendario desde que se notificó el acto definitivo, recurridos si a esas fechas todavía no fuera resuelto.”

Recurso de Apelación Disciplinaria

Artículo 68º - Toda sanción disciplinaria correctiva será recurrible ante el superior jerárquico de la autoridad que la impuso.

Artículo 69º - El recurso deberá ser interpuesto ante la autoridad que impuso la sanción, dentro de los tres días de notificada. En igual término, el funcionario deberá elevar al superior jerárquico el recurso con su informe. organismo se dirige el recurso.

Recurso de Queja

Artículo 72º - El recurso de queja procederá cuando una autoridad administrativa retarde la resolución por más tiempo que el permitido por las normas legales o reglamentarias.

Si el acto no es dictado dentro de un plazo razonable —término que comprende la obligación de la Administración de respetar los plazos del procedimiento administrativo, en virtud de su carácter obligatorio, de la oficialidad del trámite y de los derechos e intereses públicos comprometidos—, y no existe una causa válida que justifique la demora, se configura una omisión ilegítima.

En efecto, la causa del recurso en examen debe estar siempre motivada exclusivamente por la actitud morosa o remisa actual del órgano que tiene a su cargo el impulso del procedimiento de la causa o la resolución de un expediente o reclamo por

un tiempo superior al que legalmente le fue impuesto o le estuviere reglamentariamente permitido.

Recurso de Revisión

Artículo 75º - El recurso de revisión procederá cuando una decisión administrativa de carácter definitivo hubiere sido dictada teniendo como fundamento un documento que después se ha declarado falso por sentencia firme, o cuando se hallasen documentos decisivos ignorados, extraviados o detenidos por fuerza mayor o por obra de un tercero.

El recurso de revisión procederá cuando una decisión de la Administración, de carácter definitivo, hubiere sido dictada teniendo como fundamento un documento que después se ha declarado falso por sentencia firme, o cuando se hallasen documentos decisivos, ignorados, extraviados o detenidos por fuerza mayor o por obra de un tercero.

El recurso de revisión puede interponerse en cualquier tiempo y siempre deberá hacerse ante la autoridad que dictó la resolución definitiva, quien tendrá sesenta días para resolver a partir de su interposición. El mismo deberá ser fundado y por escrito. Este recurso procede aún cuando la anterior resolución hubiere dado lugar al procedimiento contencioso administrativo ante el Superior Tribunal de Justicia de la Provincia, debiendo estarse a la competencia de ese máximo tribunal y a las normas que establece para ese tipo de recurso el Código Procesal Administrativo.

Recurso de Gracia

Artículo 78º - El recurso de gracia procederá ante la misma autoridad que ha dictado una resolución, para obtener su modificación por razones de equidad.

Artículo 79º - Este recurso podrá interponerse en cualquier tiempo y deberá resolverse dentro de los treinta días de su presentación.

El recurso de gracia procede ante la misma autoridad que dictó la resolución cuando, respecto del administrado, el acto administrativo se encuentra firme y consentido, y se pretende su modificación o revocación con fundamento en razones de equidad o de justicia social.

Este recurso podrá interponerse en cualquier tiempo después que el acto cause estado y deberá resolverse dentro de los treinta días de su presentación.

Cómo habrán visto, en este módulo, el eje está en las normas que orientan la corrección y el estilo de los textos oficiales. Para seguir pensando juntos, les proponemos este recorrido:

- Mirar el video del módulo 3.]
- Explorar los materiales educativos.
- Completar la actividad de acreditación del módulo 3: cuestionario.

¡Éxitos!

Video del curso

Para visualizar el audiovisual del **Módulo 3**, hace clic sobre la imagen o el enlace que se encuentra a continuación:



<https://youtu.be/h1mUdzWwTEE?si=0tWLaYUOimVrs5FG>

Instancia de acreditación del módulo

A continuación, encontrarán el enlace al cuestionario, de carácter obligatorio, para acreditar el módulo y pasar al siguiente. Deberán responder correctamente al menos el 60% de las preguntas, para ello tendrán dos intentos para lograrlo.

Para acceder al cuestionario hace clic sobre el siguiente enlace:



Al ser una propuesta de capacitación virtual, autoasistida, los marcos pedagógicos y los materiales de estudios, de los cinco módulos, del **curso de capacitación “Procedimiento Administrativo 2.0”** están disponibles en el campus virtual: Puerto e-learning de la UADER. Para ingresar al mismo haga clic sobre el siguiente enlace: <https://campuspuertolearning.uader.edu.ar/login>

Para citar el módulo III:

MOLINA, M. R. (2025). *Módulo III: Los vicios de los Actos Administrativos y sus consecuencias*. En *Curso: Procedimiento Administrativo 2.0*. Programa de Capacitaciones sobre Transformación Digital en la Administración Pública Provincial. Res N° 168/25 CS. Universidad Autónoma de Entre Ríos (UADER). Consejo Federal de Inversiones; Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Entre Ríos; Secretaría de Modernización de Entre Ríos; Fundación UADER.

- Módulo IV -

¡Bienvenidos al último tramo del curso Procedimiento Administrativo 2.0!

En este módulo abordaremos un componente esencial del quehacer estatal: el documento administrativo.

En la Administración Pública, todo lo que se hace, se comunica y se decide, queda registrado por escrito.

Por eso, conocer las características, funciones y técnicas de redacción de los documentos administrativos es clave para mejorar la gestión, garantizar la transparencia y preservar derechos.

En este módulo vamos a desarrollar:

- Qué es un documento administrativo y qué funciones cumple.
- Cuáles son sus principales categorías.
- Cómo es el proceso de redacción.
- Qué niveles textuales deben cuidarse al redactar.
- Qué criterios aplicamos para mejorar el léxico, evitar repeticiones y lograr textos claros y efectivos.

¿Qué es un documento administrativo?

Los documentos administrativos son el resultado de la actividad administrativa que llevan a cabo los órganos de la Administración en el ejercicio de las funciones y competencias que le encomiendan las normas.

La actividad administrativa se distingue por su carácter documental, es decir, por reflejarse en documentos que constituyen el testimonio de la mencionada actividad. Los documentos administrativos son el soporte en el que se materializan los distintos actos de la Administración Pública, la forma externa de dichos actos.

Tienen dos funciones principales:

- **Constancia:** aseguran la conservación de los actos de la Administración, acreditan sus efectos y garantizan el derecho de acceso y consulta a los mismos.

▪ «PROGRAMA DE CAPACITACIONES SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PROVINCIAL DE ENTRE RÍOS»

- **Comunicación:** sirven como medio de comunicación de los actos de la Administración al ciudadano y a otros organismos públicos.

Entre ellos encontramos: Decretos, Resoluciones, Disposiciones, Notas, Expedientes, Ordenanzas, Providencias, Memorándum, Actas, Certificados, entre otros.

El lenguaje administrativo, divide los documentos de acuerdo con su carácter normativo o no normativo, excluyendo los escritos de los ciudadanos:

DOCUMENTOS NORMATIVOS O DE DECISIÓN	Genéricos o dispositivos	Son las disposiciones generales que aprueban los organismos públicos, cuyo destinatario es colectivo
	Individuales	Son aquellos documentos que van dirigidos a ciudadanos individualmente considerados, como las resoluciones, acuerdos, etc
DOCUMENTOS NO NORMATIVOS	de constancia	
	de juicio	
	de transmisión	

Según la declaración que contienen:

Esta clasificación parte de la base de que cada documento contiene una declaración, una manifestación de un órgano administrativo para cumplir un fin concreto: decidir, transmitir actos, dejar constancia y opinar o proponer actuaciones. Así pues, se establecen cuatro categorías de documentos:

DOCUMENTOS DE DECISIÓN O RESOLUTIVOS contienen una declaración de voluntad de un órgano administrativo sobre materias de su competencia	resoluciones acuerdos
DOCUMENTOS DE TRANSMISIÓN comunican la existencia de hechos o actos a otras personas, órganos o entidades	notificaciones publicaciones oficios notas interiores cartas citaciones convocatorias
DOCUMENTOS DE CONSTANCIA O CONSTATACIÓN contienen una declaración de conocimiento de un órgano administrativo, persona o entidad pública o privada, cuya finalidad es la acreditación de actos, hechos o efectos	actas diligencias certificados
DOCUMENTOS DE JUICIO contienen una declaración de juicio de un órgano administrativo, persona o entidad, sobre las cuestiones de hecho o jurídicas que sean objeto de un procedimiento administrativo	informes propuestas dictámenes

En función del **objeto de la acreditación**, se pueden clasificar en tres categorías:

- **Acta:** son documentos que acreditan hechos, circunstancias, juicios o acuerdos. Un ejemplo en la actividad administrativa lo encontramos en el acta de las reuniones de los órganos colegiados.
- **Certificado:** son documentos que dan fe de un hecho, del contenido de un documento o de las circunstancias que constan en un archivo o registro.
- **Certificados producidos por silencio administrativo:** son documentos que emite un órgano administrativo competente para dictar un acto expreso en un procedimiento administrativo que acredita la existencia y los efectos de un acto administrativo producido por silencio administrativo.

Decretos

El “proyecto” es una propuesta, fundada en ley, para que el PE tome una decisión sobre algún asunto.

Es un instrumento administrativo a través del cual pueden tomar decisiones el Gobernador de la Provincia, el Presidente del Poder Legislativo, El Presidente del Poder Judicial.

El Decreto se convierte en un documento administrativo una vez firmado, registrado y fechado.

Proceso de redacción de documentos y escritos

La redacción es el acto en el cual se pone por escrito un conjunto de ideas ordenadas lógicamente y coherentemente dentro de un texto. Remite al significado etimológico de redactar, del latín redactum, que significa “compilar”, “poner en orden”.

En esta etapa nos proponemos reflexionar sobre las prácticas que se llevan adelante en las instituciones de la administración pública provincial en referencia a la escritura como proceso de comunicación; entendiendo a este proceso como una actividad planificada que puede monitorearse de forma autónoma.

Pretendemos brindar algunos conceptos y herramientas a los y las agentes para perfeccionar la labor diaria de redacción en el ejercicio del rol de servidores y servidoras públicos a través de pautas de autoevaluación de las producciones.

Como ya señalamos, en la Administración Pública Provincial se producen textos administrativos con distintos formatos, relativamente fijos, como notas, memos, dictámenes, disposiciones, informes, mensajes, resoluciones, que utilizan esquemas mínimos de combinación de oraciones y que dependen de los contextos sociales donde se emplean.

El contexto, las instituciones a las que pertenecemos, lo cultural y las distintas situaciones nos llevan a escribir de distinta manera y a tener en cuenta las reglas que circulan en las diferentes esferas sociales. En este sentido, el Copnaf constituye un espacio social diferenciado, dado que los textos administrativos que elaboran sus agentes presentan ciertas regularidades y patrones que son propios del ámbito público, que es la esfera social en que se elaboran, pero al mismo tiempo presentan singularidades que le adicionan el escritor y la situación. También, se adapta a variaciones que se efectivizan debido a los cambios tecnológicos.

En función de lo expuesto hasta aquí, la escritura es un proceso complejo y situado históricamente, social y culturalmente; atravesado hoy día por los aportes de las TIC.

En el mismo orden de ideas hay que destacar que la comunicación escrita es un proceso planificado que se puede automonitorear, que requiere de etapas, pasos previos al escrito final.

Para comenzar a pensar en el proceso de escritura diremos que el texto es un producto dinámico y complejo.

Es dinámico porque se construye en un proceso interactivo entre destinador y destinatario. Es complejo porque es una estructura de múltiples dimensiones que derivan de los sistemas de conocimiento que el hablante pone en juego durante el proceso de escritura. Estos sistemas de conocimiento son:

- el conocimiento lingüístico (lo que el hablante sabe sobre léxico y gramática),
- el conocimiento enciclopédico (lo que ya sabe del mundo que lo rodea),
- el conocimiento sobre clases textuales (lo que sabe sobre los tipos de texto que se producen, sobre textos de especialidad, como informes, monografías, artículos).

Algunos textos tienen un alto nivel de especialización, por cuanto producirlo implica determinados conocimientos que además se relacionan entre sí.

Niveles y parámetros textuales

Luego de haber presentado el texto como un producto dinámico y complejo, ahora, vamos a centrarnos en una serie de niveles y parámetros relevantes para la escritura y evaluación de un texto.

En un texto, los niveles se relacionan entre sí y tienen múltiples dimensiones, por eso decimos que es multidimensional. Estas dimensiones integradas, constituyen y explican la complejidad de un texto y, a la vez, si las tomamos por separado, ofrecen vías de entradas para atender, en particular, la comprensión y la escritura. El texto se construye poniendo en juego los saberes del destinador; al articularse estos saberes, el producto texto se constituye en un objeto multidimensional.

Nivel situacional

El nivel situacional corresponde a los conocimientos que un hablante tiene acerca de las situaciones comunicativas en el que los textos se producen, esto es, el conocimiento sobre la situación típica en la que un texto puede haber sido producido. Por ejemplo, un funcionario público acepta por nota una invitación a un evento en otra repartición: conoce el evento al que es invitado,

el funcionario que lo invita, las razones por las que debe aceptar la invitación, la anticipación con la que debe confirmar su asistencia, etc.

Parámetros o indicios lingüísticos

Los parámetros son componentes de la situación que permiten describir el nivel situacional:

- Participantes: destinador y destinatario ¿Qué formación y rol social tienen?
- Número de participantes y tipo de relación que se establece entre ellos ¿El texto tiene uno o varios destinatarios? Entre los participantes, ¿hay una relación simétrica o jerárquica?
- Situación ambiental: lugar y tiempo en los que se desarrolla la comunicación (como se trata de un texto escrito, la comunicación es mediada).
- Contexto social y tipo de comunicación: ámbito de circulación del escrito y la institución en la que se desarrollan las actividades ¿En qué organismo o dependencia circula el escrito? ¿Qué requerimientos de adecuación tiene esa esfera comunicativa?

De esta manera, en una nota administrativa, los valores relevantes que adoptan los parámetros del nivel situacional tienen que ver, por una parte, con la formación y rol de los participantes (economista, sociólogo, biólogo/ coordinador, jefe, etc.) y, por otra, con el ámbito y la institución en los que la nota circula.

Nivel funcional

Podemos definir la función de un texto como el sentido que recibe en un proceso comunicativo o el papel que desempeña en una situación comunicativa. Por ejemplo, un informe tiene la función de dar un dato u opinión fundada sobre un asunto determinado; un dictamen, tiene la función de dar una opinión que emite un órgano de consulta, basado en las normas jurídicas de aplicación, y en su caso, en la jurisprudencia o antecedentes que pudieran existir y que tiende a orientar a la autoridad que debe resolver el caso.

Los textos pueden desempeñar más de una función. Son plurifuncionales, dado que tienen más de un propósito, aunque no todas las funciones tienen la misma jerarquía. Para ello existe la jerarquía funcional que es aquella que determina la jerarquía que tienen unas funciones sobre otras.

«PROGRAMA DE CAPACITACIONES SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PROVINCIAL DE ENTRE RÍOS»

Las funciones se pueden organizar en cuatro tipos principales:

- Expresar: manifestar opinión, auto expresarse.
- Contactar: mantener contacto con el interlocutor.
- Informar: recibir o transmitir información.
- Dirigir: hacer que el interlocutor haga algo, asuma una determinada tarea o posición, o adhiera a una causa.

Estas cuatro funciones se hallan en una relación de inclusión porque la función de dirigir presupone a las otras funciones. Un texto que dirige también informa. La función informar supone el contacto entre los participantes y, para eso, es necesario que los hablantes se expresen.

Veamos a continuación algunas especificidades de las distintas funciones:

La función de informar se pone de manifiesto mediante los diversos recursos que permiten la presentación de un hecho. Estos incluyen verbos que expresan directamente la función, dado que los verbos en la función de informar, predominantemente, se emplean en modo indicativo.

Ejemplo: Me dirijo a usted con el fin de/para informar/le que el área de capacitación de este organismo ha programado un curso en línea de escritura administrativa.

Esta función de informar se encuentra firmemente ligada al tema del texto (podríamos preguntarnos ¿sobre qué trata el texto?) y a su organización.

Por su parte, la función de dirigir puede realizarse en los textos de muy diversas maneras (ordenar, instruir, obligar, recomendar, persuadir) mediante la inclusión de valoraciones que pretenden conseguir la adhesión del destinatario con respecto a un tema o problema seleccionado.

Si el tema a desarrollar es complejo, la organización del texto debe tener en cuenta distintas partes:

- Introducción: parte funcional destinada a presentar el texto.
- Desarrollo: lo central de la información que se direcciona.
- Conclusión: cierre del texto.

Al escribir un informe, por ejemplo, se tiene que tener en cuenta que este tipo de texto describe y analiza de manera ordenada y muy detallada un hecho o acontecimiento, un fenómeno, datos relevados, etc., además que su meta global es dirigir e informar y que su estructura es

tripartita.

En la introducción se presenta el tema, se exponen los objetivos, se ofrece la información necesaria para contextualizar, se elabora una hipótesis, se especifica la metodología empleada (en caso de que sea necesario y según la clase de informe ya que hay varios tipos).

En el desarrollo, se exponen los materiales y la metodología que se llevó a cabo, se analizan datos, se exponen argumentos que validen la hipótesis.

En la conclusión, se recupera brevemente la información dada, se reafirma la hipótesis, se señala la importancia del tema abordado, se señalan logros y/o dificultades o problemas por resolver.

Nivel semántico

El nivel semántico tiene que ver con el contenido del texto y se relaciona directamente con la selección de la información y con su distribución y organización dentro del texto (introducción, desarrollo y conclusión). Es decir, en este nivel se analiza qué es lo que se aborda en el texto y también de qué modo.

Los hablantes disponen de un saber relativo al tipo y a la cantidad de información por transmitir, también acerca de los recursos que se utilizan para expresarla de acuerdo con la situación en la que se realiza. En este nivel, entonces, se analizan los conocimientos del hablante relativos al tema textual, es decir, el tópico que aborda y el despliegue de la información que hay en él.

Nivel formal

El nivel formal se refiere a la superficie textual, es decir, al conjunto de conocimientos que ponen en relación los recursos no verbales y verbales que se emplean en un texto y que comprenden gráficos e ilustraciones; la división del texto en párrafos y segmentos; la sintaxis y las palabras que se emplean (formas verbales, conectores, etc.).

Los otros niveles textuales (situacional, funcional y semántico) influyen en la formulación del texto. La simetría entre destinador y destinatario en el nivel situacional implica la presencia de determinados términos conocidos por ambos en el mismo ámbito profesional. Por ejemplo, la función de dirigir se evidencia en el empleo de conectores de tipo argumentativo.

El proceso de escritura

La escritura implica un trabajo previo específico sobre el lenguaje de organización, con un objetivo concreto, un determinado orden, un tiempo exacto de exposición. Bajo esta óptica, el acto de escribir es el resultado de una tarea sostenida.

Para lograr buenos resultados en la escritura, es necesario tener práctica constante y, también, hacer toma de conciencia de los errores que se cometen para poder corregirlos. En este sentido, sostenemos que escribir es un acto complejo que supone la realización de una serie de operaciones mentales y verbales que quien escribe debe tener en cuenta.

La lengua escrita exige un tipo de organización diferente al de la lengua hablada: el proceso de composición de un texto escrito implica que quien escribe un texto complejo tome decisiones y elecciones. Una escritura que sea eficaz en lo que quiere comunicar requiere siempre planificación, construcción textual, revisión y corrección.

Planificación

En una primera instancia hay que preguntarse quién es el destinatario de nuestro escrito y qué funciones cumple dentro de la Administración Pública para saber cómo vamos a dirigirnos a él o a ella. Segundo, identificar si quien escribe lo hace en forma personal o bien si representa a un grupo. En una tercera instancia pensar para qué escribimos el texto, cuál es la finalidad o propósito fundamental. En función de esta selección decidir qué tipo de texto vamos a elegir entre todos los posibles: ¿nota, memo, circular o informe?

Este es el momento de elaborar el plan de escritura que puede tener forma de esquema, mapa o red. Una red de ideas puede estar representada por una palabra o por una imagen que quien escribe tiene que trasladar a las palabras. Para ello es necesario que nos preguntemos:

- qué queremos escribir (pensar en el contenido)
- para qué (pensar en la finalidad)
- para quién (pensar en el/los destinatario/s)

Una vez que se ha definido el contenido, la finalidad y el/los destinatario/s hay que concentrarse en cómo escribir el texto.

Para abordarlo, en primer lugar, se debe hacer una lista o inventario de ideas y seleccionar

la información necesaria y pertinente con la cual se va a tramar el texto.

Finalmente, se realiza un esquema conceptual de las ideas que se van a desplegar en nuestro texto.

Este trabajo consiste en:

- Seleccionar y organizar la información sobre qué se escribe, a quién se escribe, para qué se escribe y qué tipo de texto es el adecuado.
- Construcción textual. Hacer un esquema de lo que se quiere comunicar. Tener en cuenta las ideas y el lenguaje a utilizar para que sea legible y que se pueda interpretar.
- Revisar y corregir. Fundamentalmente, hay que atender a la adecuación del escrito, al destinatario previsto, a la coherencia y la cohesión y, por último, corregir las falencias que se detectaron.

Construcción textual

El segundo subproceso del proceso de escritura es la construcción textual. Para eso, reflexionamos sobre el nivel formal (aspectos sintácticos y léxicos). Las propiedades que definen un buen texto se basan en la coherencia y cohesión.

Para la construcción textual, debemos tener en cuenta:

- coherencia y cohesión,
- relaciones de referencia,
- mecanismos referenciales,
- léxico,
- conectores,
- preposiciones.

Coherencia y cohesión

Un texto es coherente cuando tiene un tema central y cada una de las partes que lo conforman está relacionada con ese tema. Todas las ideas del texto (las principales y las secundarias) deben relacionarse con el tema central. De esa manera, le dan coherencia global al texto.

Asimismo, todas las ideas deben organizarse de manera ordenada y lógica, es decir, tiene

que haber una secuencia interna que nos permita seguir el texto y lograr una mejor comprensión de la información. A este procedimiento se lo denomina coherencia local.

La coherencia local se manifiesta a través de la presencia o ausencia de ciertos elementos, los que permiten relacionar las diferentes oraciones que conforman el texto.

Estas relaciones particulares y locales constituyen la cohesión.

Se llama cohesión a la red de relaciones de significado que se establecen dentro de un texto por medio de diferentes mecanismos, con el objetivo de contribuir a su coherencia local y global.

Relaciones de referencia

Veamos el siguiente ejemplo:

- Recibí el expediente (1). Te lo (2) envió inmediatamente.
- Las dos oraciones se refieren al expediente. La primera tiene un elemento referente (1) y la segunda, un conector referencial (2).

Problemas de referencia más habituales

Los textos pueden presentar problemas de referencia producidos por una falla en la relación del elemento referente y el conector referencial.

Ausencia de la referencia

En el ejemplo que sigue, la palabra “nota” no está en el texto. No obstante, se utilizó la forma “la misma” para referirse a ella. Este es un error porque se usa dicha forma para no repetir una palabra que nunca se usó (por eso decimos “ausencia de la referencia”).

Me dirijo a usted a fin de reiterar mi pedido de pago de los haberes adeudados. En la misma (ausencia del referente “nota”) solicité, además, la homologación salarial.

Lo correcto

Me dirijo a usted a fin de reiterar mi pedido de pago de los haberes adeudados. En la nota anterior solicité, además, la homologación salarial.

Abuso de las formas mismo/a y sus plurales

Conviene evitar el uso de “el mismo”, “la misma”. Es preferible reemplazarlo por algún tipo de pronombre, ya sea personal, posesivo o cualquier otro.

Incorrecto: En la realización de los proyectos y en la ejecución de los mismos han intervenido...

Correcto: En la realización de los proyectos y en su ejecución han intervenido...

En algunos casos, la expresión «el mismo» o «la misma» es redundante y puede eliminarse sin que el texto pierda claridad.

Otro ejemplo:

Incorrecto: La ley propone detener todo reclamo, pero hasta que la misma no sea hecha pública no puede hacerse efectiva.

Correcto: La ley propone detener todo reclamo, pero hasta que no sea hecha pública no puede hacerse efectiva.

Problemas de concordancia

El conector referencial no concuerda en número (singular/plural) y/o en género (femenino/masculino) con el elemento al que hace referencia.

Incorrecto: Le envió una nota de felicitación a los agentes que habían completado con éxito la capacitación.

Correcto: Les envió... (Porque «les» se refiere a «los agentes», que está en plural).

Alternancia de personas gramaticales que refieren al emisor del documento

Cuando se escribe un documento administrativo, se elige una persona gramatical: yo, nosotros, él, ella/s, se (impersonal).

Estas formas pronominales a veces quedan sobreentendidas en la terminación verbal. Un aspecto de la cohesión consiste en sostener la misma persona gramatical a lo largo de un documento.

FORMA PERSONAL	NÚMERO	EJEMPLO
Primera persona	Singular (yo)	Me dirijo a usted...
	Plural (nosotros)	Invitamos a usted a...
Tercera persona	Singular (él o ella)	Este departamento informa que...
		Esta secretaría informa que...
Tercera persona impersonal	Singular (se)	Se informa que...

Veamos este ejemplo

SR. DIRECTOR:

Me dirijo a usted a fin de solicitarle...

Lo saludamos atentamente.

Juan PÉREZ.

Aquí, el agente Juan Pérez encabezó la nota en primera persona del singular («me dirijo») y luego la terminó con un saludo en primera persona del plural («saludamos»), lo cual es incorrecto.

Ambigüedad

Hay ambigüedad cuando lo escrito puede interpretarse de varias maneras, sin que tengamos elementos ciertos en el texto para tomar como verdadera una de esas interpretaciones posibles. Puede producirse porque el referente del pronombre está muy lejos o porque existen varios referentes posibles.

En el siguiente ejemplo, no queda claro cuál es el referente del pronombre «ella»:

¿es nota o circular?

Ejemplo: Solicitamos respuesta a la nota enviada. En ella comunicamos el pedido de materiales...

Si los mecanismos de referencia no se emplean correctamente, los textos pueden resultar poco claros o de difícil lectura.

Léxico

A continuación, analizamos algunos de los problemas habituales que surgen al escribir un texto.

Tono inadecuado en los textos administrativos o académicos

A veces, se incluyen términos poco precisos y hasta equivocados; se abusa de expresiones rebuscadas o se reiteran ideas que extienden el texto sin sumar significado.

En otros casos, el tono es inadecuado porque abundan expresiones demasiado familiares, propias de una situación de comunicación informal.

El tono de los textos administrativos debe ser el de una conversación formal, el de la oralidad formal.

Incorrecto: El informe de la Dirección de Defensa Civil aportó datos sobre las zonas afectadas por la inundación. Los muchachos del organismo charlaron con los damnificados y les ofrecieron alternativas para afrontar el problema.

Correcto: El informe de defensa civil aportó datos sobre las zonas afectadas por la inundación. Los empleados del organismo conversaron con los damnificados y les ofrecieron alternativas para afrontar el problema.

Repeticiones

Hay que evitar la reiterada utilización de una misma palabra en lugares muy próximos.

Incorrecto: Solicitamos autorización para la compra de martillo grande, martillo pequeño, una sierra y una sierra eléctrica. El jefe de carpintería nos informa que no puede continuar con el trabajo acordado sin esas herramientas.

Correcto: Solicitamos autorización para la compra de un martillo de tamaño “X” y un martillo de tamaño “Y”; una sierra modelo “A” y dos sierras modelo “C”.

Redundancias léxicas

La redundancia léxica refiere a dos fenómenos:

- La inclusión de palabras o frases que pueden eliminarse porque se sobreentienden o porque están implicadas en el significado de otras.

- La abundancia de palabras que pueden sustituirse por expresiones más simples que significan lo mismo. Se prefieren las expresiones más cortas, siempre que no pierdan precisión: por ejemplo, «calefacción» en lugar de «instalación térmica».

Un ejemplo:

Incorrecto: El jefe no tuvo en cuenta que el agente que habían incorporado una semana atrás no sabía las normas que tenía que saber para poder guardar la información.

Correcto: El jefe no advirtió al agente recién incorporado sobre las normas que debía tener en cuenta para guardar información.

Otros ejemplos que aparecen en los textos administrativos:

FORMA REDUNDANTE	FORMA APROPIADA
Por medio de la presente, me dirijo a usted	Me dirijo a usted.
En el mes de mayo del año 1998	En mayo de 1998
Adjuntamos a la presente la lista de interesados	Adjuntamos la lista de interesados
Ocurrió en el día de ayer	Ocurrió ayer
Presentaré un breve resumen	Presentaré un resumen
Solicito tenga a bien enviarme	Solicito que me envíe
Es por eso por lo que sugiero	Por eso sugiero
No hay nada que impida reclamar	Nadie impide reclamar
Fue entonces cuando sugirió finalizar	Entonces sugirió finalizar
Sin más que decirle, saludo a usted atentamente.	Saludo a usted atentamente.

Falta de precisión léxica

La falta de precisión léxica consiste en usar palabras de sentido bastante genérico (hiperónimos) en lugar de otras con sentido más específico. Si se abusa de ellas, el texto se empobrece y pierde contenido. Es necesario que las palabras sumen información y no que extiendan el texto.

Un ejemplo:

Incorrecto: Observé con detenimiento cómo mis amigos preparaban una hoguera.

Observar es 'examinar atentamente'. La expresión "con detenimiento" está demás.


Correcto: Observé cómo mis amigos preparaban una hoguera.


Error léxico

Consiste en incluir palabras o expresiones incorrectas por la norma o por el uso.


Ejemplos:

FORMA INCORRECTA	FORMA CORRECTA
Por estarle solicitando algo excepcional...	Por solicitarle algo excepcional...
Se volvió a repetir la misma factura ya enviada en su oportunidad.	Repetimos la factura enviada en su oportunidad.
Sería muy complaciente que creen una rampa ya que las personas discapacitadas también deseamos recibimos y cumplir nuestras metas.	Sería esperable que creen una rampa ya que las personas discapacitadas también deseamos recibimos y cumplir nuestras metas.
Esto se debe a la dificultad que me agrava para asistir a las clases de matemáticas.	Se debe a la dificultad que tengo para asistir a las clases de matemática.







CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES



MODERNIZACIÓN



TRABAJO



Conectores

Las expresiones que permiten conectar un párrafo con otro y explicitar el modo en que relacionamos las ideas las llamamos “conectores”.

En el siguiente texto se han suprimido palabras o expresiones que van al comienzo de cada párrafo y que permiten conectar un párrafo con otro.

En este caso, por ejemplo, se suprimen las siguientes expresiones:

Por todo lo expuesto- No obstante- Visto- Asimismo.

Al leer el texto, se puede notar, rápidamente, que “falta algo” que relacione un párrafo con otro. Por eso, si las reponemos, estaríamos trabajando en la conexión.

“Su memorando N° 30 de fecha 1/11/2017 con motivo de la realización de un curso de capacitación, informó que no fue posible designar a ninguna persona además este Departamento para realizar los cursos mencionados, debido a la sobrecarga de tareas que, en este momento, afecta al sector.

Superada la emergencia, se procederá a la presentación de un plan de capacitación progresivo. Dicho plan tomará en cuenta la oferta de cursos de la UADER, las necesidades específicas de este organismo, las disponibilidades horarias de los diferentes departamentos, y la cantidad de agentes dispuestos a realizar los cursos. Cabe aclarar que cuando hubo disponibilidad horaria, se formuló una propuesta de capacitación para este Departamento que incluía cursos orientados a cubrir las necesidades de formación del sector. Se puede deducir que no es intención de este Departamento obviar el perfeccionamiento del personal, sino todo lo contrario.

Firma.

Dudas y Consultas frecuentes.

Uso del gerundio

El gerundio es una forma no personal del verbo (no posee variación morfológica de persona). Termina en las formas -ando, -iendo.

Gerundio simple: contestando, escribiendo.

Gerundio compuesto: habiendo solicitado.

El uso del gerundio es correcto cuando manifiesta simultaneidad a la acción del verbo principal. Por ejemplo: Revisando el archivo, encontró la nota extraviada.

(Mientras revisaba el archivo, encontró la nota extraviada).

Y también es correcto cuando manifiesta un momento anterior a la acción del verbo principal. Por ejemplo: Viendo que no tenía nada más que hacer, se retiró del trabajo.

(Primero vio que no tenía nada más que hacer y después se retiró del trabajo).

Asimismo, es correcto cuando expresa el modo o manera en que se realiza la acción del verbo principal:

Fue a la oficina caminando.

El uso del gerundio es incorrecto:

· Cuando modifica a un sustantivo: Envió una nota conteniendo información.

Correcto: Envió una nota que contiene información.

· Cuando indica una acción posterior a la del verbo principal: El empleado solicitó licencia por enfermedad en febrero, falleciendo en mayo. (El empleado primero solicitó y después falleció.

«Falleciendo» indica una acción que ocurre después que «solicitar».

Correcto: El empleado solicitó licencia por enfermedad en febrero y falleció en mayo o El empleado que había solicitado licencia por enfermedad en febrero, falleció en mayo.

Concordancia en el uso de la referencia

Este error se observa en el uso de los pronombres. Generalmente se encuentra entre los pronombres quien, el cual, cuyo y las palabras a las que hacen referencia. El pronombre debe concordar en número (singular o plural) y género (femenino o masculino) con la palabra a la que refiere porque, si no, se generan ambigüedades.

Sugerencia: reemplazar el pronombre por la palabra a la que hace referencia para comprobar si ambos concuerdan en número y género.

Incorrecto: Elevo para su intervención el expediente solicitado en su nota del 3 de marzo, la cual deberá pasar a oficina de despacho para su posterior trámite.

¿Es la nota lo que deberá pasar a oficina de despacho para su posterior trámite? En realidad, no, se trata de un expediente.

Correcto: Elevo para su intervención el expediente solicitado en su nota del 3 de marzo, el cual deberá pasar a oficina de despacho para su posterior trámite.

Oraciones incompletas

A veces, se deja inconclusa la idea principal de una oración después de haber incluido las ideas subordinadas. Esto se debe a un problema de puntuación, es decir, se construyen oraciones sin verbo principal porque se coloca un punto después de una frase cuyo verbo principal está en la oración que sigue o que antecede.

Incorrecto: Esperando una respuesta a mi pedido. Saludo a usted atentamente.

La primera es una oración incompleta, sin verbo principal. El verbo principal está en la segunda oración.

Correcto: Esperando una respuesta a mi pedido, lo saludo atentamente.

Queísmo y dequeísmo

El queísmo consiste en omitir la preposición “de”, u otra cualquiera, antes de una subordinada encabezada por el nexos “que”.

El dequeísmo consiste en agregar la partícula “de” antes de una subordinada encabezada por “que”.

Para saber cuándo va “de” y cuándo no, hay que reemplazar la subordinada (desde “que” hasta el final de la oración) por la forma esto y luego probar con y sin la preposición “de” para ver cuál es la forma correcta.

Por ejemplo: Se convenció que...

Si reemplazamos la subordinada, ¿cuál es la forma correcta? ¿Se convenció esto o se convenció de esto? En efecto, esta última es la forma correcta.

Uso de preposiciones

Las más habituales:

De acuerdo con... En relación con... Sobre la base de (basándonos en, o según...)

Atento a / en atención a... Conforme a / de conformidad con... Con motivo de...

Distinto de... Insistir en que... Con respecto a / respecto de...

En este módulo, hicimos foco en el uso responsable e inclusivo del lenguaje en los documentos administrativos. Para seguir reflexionando juntos, les proponemos realizar el siguiente recorrido:

- Mirar el video del módulo 4.
- Recorrer los materiales de estudio.
- Completar la actividad de acreditación del módulo 4: cuestionario.

¡Éxitos!

Video del curso

Para visualizar el audiovisual del **Módulo 4**, hace clic sobre la imagen o el enlace que se encuentra a continuación:



<https://youtu.be/DmiggSK8Km0?si=w-LnOIX1CT7CsIBO>

Instancia de acreditación del módulo

A continuación, encontrarán el enlace al cuestionario, de carácter obligatorio, para acreditar el módulo y pasar al siguiente. Deberán responder correctamente al menos el 60% de las preguntas, para ello tendrán dos intentos para lograrlo.

Para acceder al cuestionario hace clic sobre el siguiente enlace:



--- CUESTIONARIO DEL MÓDULO 4 -----

Al ser una propuesta de capacitación virtual, autoasistida, los marcos pedagógicos y los materiales de estudios, de los cinco módulos, del **curso de capacitación "Procedimiento Administrativo 2.0"** están disponibles en el campus virtual: Puerto e-learning de la UADER. Para ingresar al mismo haga clic sobre el siguiente enlace: <https://campuspuertoearning.uader.edu.ar/login>

Para citar el módulo IV:

MOLINA, M. R. (2025). *Módulo IV: Redacción de escritos. Informes. Pases. En Curso: Procedimiento Administrativo 2.0*. Programa de Capacitaciones sobre Transformación Digital en la Administración Pública Provincial. Res N° 168/25 CS. Universidad Autónoma de Entre Ríos (UADER). Consejo Federal de Inversiones; Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Entre Ríos; Secretaría de Modernización de Entre Ríos; Fundación UADER.

Curso: Producción de textos administrativos en el sector público

- Módulo I -

Los Textos Administrativos: función, estructura y lenguaje.

Les damos la bienvenida al primer módulo del Curso: Producción de textos administrativos en el sector público.

En este espacio trabajaremos sobre las características, funciones y el lenguaje propio de los textos administrativos, con el objetivo de reconocer su importancia en la comunicación institucional y en el desarrollo de una escritura clara, precisa y eficaz.

Esperamos que este recorrido les brinde herramientas prácticas para mejorar la comprensión y producción de documentos en el ámbito público.

Objetivos de la clase:

- Comprender qué es un texto administrativo y en qué contextos se utiliza.
- Identificar las principales características formales y funcionales de estos textos.
- Reconocer los distintos tipos de documentos administrativos y su clasificación.
- Reflexionar sobre el uso del lenguaje administrativo y su adecuación en función del contexto comunicativo.
- Promover una escritura administrativa clara, concisa, precisa y eficaz.

Contenidos principales

- Definición y finalidad del texto administrativo.
- Características generales: formalismo, estructuras fijas, lenguaje técnico.
- El emisor institucional y la despersonalización del mensaje.
- El código y el contenido del mensaje administrativo.

- Tipos de documentos: decisiones, comunicaciones, constancias, técnicos.
- La escritura administrativa como género discursivo atravesado por las TIC.
- Principios del lenguaje administrativo: claridad, precisión, concisión, naturalidad.
- Errores comunes: jergas, tecnicismos excesivos, estructuras innecesariamente complejas.

¿Qué es un texto administrativo?

Se definen como textos administrativos todos aquellos documentos mediante los cuales se comunican los administrados y la Administración Pública.

Son textos que se caracterizan fundamentalmente por el formalismo con el que se elaboran, de manera que los lectores o destinatarios puedan no sólo identificarlos con facilidad, sino también comprender la información que se les presenta.

Características del texto administrativo

Los contextos laborales exigen rapidez y se orientan a un uso funcional de los textos.

Tanto la comprensión como la producción de textos se realizan en el marco de procedimientos bastante estandarizados.

La administración pública, como, deja escaso margen para la creatividad y la innovación, por eso, es frecuente que se recurra a las fórmulas y se dedique poco esfuerzo a las etapas de re escritura.

La eficacia comunicativa del texto administrativo radica en que el emisor se adapte al esquema previamente establecido, utilizando para ello expresiones y fórmulas que cumplen una función fija dentro de su estructura.

Características del texto administrativo

Los rasgos descriptos muestran un estilo un tanto rígido (De Miguel, 2000).

De hecho, tradicionalmente el texto jurídico-administrativo se caracterizó por ello, por la utilización de esquemas invariables establecidos de antemano para cada modalidad (contrato, instancia, sentencia, etc.).

En términos de la lingüística del texto, diríamos superestructuras muy estereotipadas, fijas.

También por la utilización de vocabulario conservador, lleno de tecnicismos y fijado de antemano a través de fórmulas y frases hechas, distantes de las que usamos en la lengua estándar. Expresiones alejadas de la lengua común, incluso artificiales, impersonales, con las que se expulsa al otro: el lenguaje se vuelve jerga que entorpece, en vez de facilitar la comunicación eficaz.

Características del texto administrativo

Según Castellón Alcalá (2000), los textos administrativos forman parte de los lenguajes del poder. De hecho, se emparentan con los textos legales y jurídicos y toman de ellos fórmulas y estilos. En este caso, del poder público. Las manifestaciones textuales administrativas están así impregnadas de marcas discursivas de los otros lenguajes relacionados con los principios jurídicos. También reciben influencias del lenguaje político y de lenguajes técnicos. La inclusión de este último tipo generalmente se reduce a la terminología.

El emisor

Todos los escritos administrativos reconocen un emisor institucional que suele ser un tanto abstracto; al margen de quien los ejecute materialmente y de quien los firme, el emisor se presenta como una entidad mayor: la organización, la que se enviste de un determinado poder.

El emisor es un ente institucional que se despersonaliza tras el cargo administrativo o técnico. Es natural entonces que se evite la subjetividad, el estilo expresivo y que se utilicen fórmulas desfocalizadoras, es decir, impersonales.

¿Qué señales de los textos dan cuenta de esto que decimos?

- El uso de la tercera persona singular (él/ella) y/o de la primera personal plural (nosotros/nosotras).
- La utilización de oraciones en voz pasiva o impersonales con “se”.

Por ejemplo:

“Se establece un plazo de hasta 30 días corridos para la presentación de la documentación ante la Dirección General de Administración de la Provincia de Entre Ríos.”

Este ejemplo:

- Usa un estilo impersonal con “se”.
- Es claro y directo.
- Incluye una dependencia provincial específica, lo que lo contextualiza.

El código

Se emplea un lenguaje técnico, constituyendo de esta manera un tecnolecto, es decir, una variedad lingüística especializada para usos específicos (pertenecen a esta clase, por ejemplo, términos como consignar, conformidad, elevar un escrito, dejar sin efecto).

Por otra parte, predomina el registro escrito, de eso depende la validez del mensaje como documento oficial. La actividad administrativa necesita de este tipo de mensajes para concretar e intervenir normativamente sobre la realidad ya que los únicos documentos con valor legal son aquellos que quedan registrados por escrito. Por ejemplo: el Director de una organización puede prometer oralmente modificar el horario de inicio de la jornada laboral, pero esas promesas verbales no podrán reclamarse laboralmente sino cuando se concreten a través de una disposición escrita. La elaboración textual está sujeta a convenciones.

Contenido del mensaje

El contenido del mensaje en este tipo de texto es específico, se refieren a temas objetivos y concretos, no admiten anécdotas, ni una historia de ficción, ni un chiste. La intención del emisor es fundamentalmente práctica, no busca convencer, a la manera del lenguaje publicitario o del político, ni le mueve un objetivo estético, como ocurre con el lenguaje literario.

Los escritos administrativos tienen habitualmente intención prescriptiva, normativa, plantean una desigualdad entre emisor y receptor. El receptor por lo general ocupa una posición subordinada con respecto al texto, que se le impone, tanto cuando es un texto preceptivo como cuando es informativo.

Documentos administrativos

Son el resultado y la materialización de las actividades administrativas desarrolladas por las entidades o instituciones públicas en el ejercicio de las funciones y competencias que les atribuyen las normas.

En otras palabras, son el registro o la memoria de las actuaciones de la Administración Pública.

Desde un punto de vista general, el documento es la combinación de un soporte y la información registrada en él .

Conceptos de documentos administrativos:

- Circular: Comunicación escrita dirigida por una autoridad superior a un grupo de personas para informar sobre un mismo tema o dar instrucciones.
- Decreto: Acto administrativo emitido por una autoridad competente que contiene disposiciones de carácter general o particular con fuerza legal.
- Dictamen: Opinión o informe formal emitido por un órgano consultivo o técnico que orienta una decisión administrativa o judicial.

- Disposición: Acto administrativo de menor jerarquía que establece instrucciones, normas o medidas para la organización interna o el funcionamiento de un organismo.
- Edicto: Publicación oficial de actos o decisiones administrativas, judiciales o legales para conocimiento público.
- Memorándum: Documento interno de comunicación breve que sirve para informar o dejar constancia sobre un asunto específico dentro de una organización.
- Proyecto: Documento preliminar que contiene una propuesta para su análisis, discusión y eventual aprobación por parte de una autoridad.
- Reglamento: Conjunto de normas o disposiciones dictadas para la ejecución y cumplimiento de una ley o decreto.
- Resolución: Acto administrativo que contiene una decisión firme y concreta tomada por una autoridad en ejercicio de sus funciones.
- Pase: Documento mediante el cual se traslada a una persona o expediente de un área a otra dentro de una institución.
- Providencia: Acto administrativo emitido generalmente por autoridades judiciales o administrativas para ordenar o disponer sobre trámites o actuaciones procesales.
- Convenios: Acuerdos formales entre dos o más partes, generalmente organismos públicos o privados, para colaborar o coordinar acciones específicas.

Tipos

A. Documentos que promueven una decisión

A.1. Proyecto de ley

Es el texto escrito producido por el Poder Ejecutivo mediante el cual propone al Poder Legislativo la regulación de conductas en forma general, impersonal, abstracta y obligatoria.

A.2. Mensaje

Texto que el Poder Ejecutivo Provincial remite a la Honorable Legislatura de la Provincia con el objeto de, entre otros, detallar los fundamentos que llevan a proponer la sanción de un proyecto de ley o solicitar el acuerdo para concretar la designación de determinados funcionarios. Cuando el mensaje acompaña una iniciativa legislativa formará parte del Proyecto de Ley e incorporará los fundamentos que llevan a proponer su sanción.

B. Documentos de decisión

Actos administrativos escritos y unilaterales, de carácter general o individual, que expresan una declaración de voluntad, y que producen efectos jurídicos dentro y fuera de la administración. Según el funcionario del que emana, reciben la denominación que se detalla a continuación.

B.1. Decreto

Dictado por el Poder Ejecutivo Provincial en el marco de sus facultades.

B.2. Resolución

Dictada por Ministros, Jefe de Gabinete, titulares de Organismos de la Constitución, Secretarios de la Gobernación, Asesor General de Gobierno, Titulares de Organismos Autárquicos y/o Descentralizados y Subsecretarios, todos ellos en uso de atribuciones propias o de aquellas que les hubieren sido delegadas. Cuando sea suscripta por dos o más autoridades recibirá el nombre de resolución conjunta.

B.3. Disposición

Dictada por funcionarios con jerarquía equivalente a Director Provincial o General y Director.

C. Documentos administrativos

Son las diversas comunicaciones propias de la dinámica administrativa.

C.1. Documentos de juicio

Textos que contienen una declaración de un órgano administrativo, entidad pública o persona física o jurídica, sobre asuntos de hecho o de derecho, cuyo objetivo es proporcionar a los órganos competentes datos, valoraciones y opiniones necesarias para la formación de un juicio y la adopción de decisiones. Se clasifican, a su vez, en dictámenes e informes técnicos.

C.1.1. Dictamen

Documento que contiene la opinión de un órgano de consulta interno o externo a la dependencia, que orienta a la autoridad que debe resolver un asunto de carácter legal o contable, basándose en las normas jurídicas de aplicación y en la jurisprudencia o antecedentes que pudieran existir.

C.1.2. Informe técnico

Texto de índole técnico-profesional producido por un funcionario/a, o un equipo de un área determinada, y que ofrece datos y opiniones fundadas sobre un asunto de su competencia. Se elabora a pedido de una autoridad competente.

C.2. Convenio

Acto de declaración de un acuerdo de voluntades entre un organismo estatal en ejercicio de la función administrativa y otro/s organismo/s estatal/es o tercero/s, para satisfacer necesidades públicas.

Debe ser suscripto o firmado por las partes.

Según su naturaleza y efectos, en la Administración Pública podrá recibir las siguientes denominaciones: convenio, contrato administrativo, acuerdo, acuerdo marco, acta acuerdo, protocolo, etc.

C.3. Circular

Documento suscrito por personal jerárquico hasta el rango de Director o equivalente dentro del ámbito de su competencia, mediante el cual se comunica, a todos o gran parte de los agentes del área o dependencia, una decisión propia o bien de un órgano superior, disposición, resolución o decreto.

C.4. Nota

Comunicación escrita, referente a asuntos del servicio de carácter general, que se dirige de persona a persona. Según el ámbito de aplicación o modalidad, se denominará nota externa, nota interna, nota con copia (c/c) o nota múltiple. Esta última se caracteriza por tener más de un destinatario.

C.5. Memorando

Texto sintético, de uso interno, que se dirige a uno o varios destinatarios con jerarquía igual o inferior, con el objeto de informar una situación específica o una decisión, o exponer elementos de juicio.

C.6. Parte de novedades

Comunicación sintética que se efectúa a diario o periódicamente, para informar sobre un asunto determinado.

C.7. Providencia

Texto sintético mediante el cual se da traslado a las actuaciones administrativas a efectos de continuar con su diligenciamiento. No resulta necesario emitir opinión, pero se debe aclarar el objetivo del traslado (consulta, producción de informe o dictamen, elaboración del acto administrativo aprobatorio, etc.).

C.8. Formularios

Son formatos estandarizados que se adoptan para facilitar la realización práctica de las comunicaciones.

E. Documentos técnicos

Son los diversos textos producidos en el marco de la gestión pública, que pueden tener origen o vinculación con documentos de decisión o administrativos, y que constituyen también formas habituales de comunicación en la Administración Pública Provincial. A continuación, se enuncian en forma no taxativa:

Los documentos que presentan: planes, programas y proyectos institucionales, informes de gestión, memorias institucionales, discursos oficiales, guías, instructivos, ponencias, tratados, documentos informativos en general, pliegos de licitaciones, órdenes del día, currículos.

También, las piezas comunicativas gráficas o virtuales tales como: folletos, avisos oficiales, carteleras, señales, textos periodísticos, revistas institucionales, boletines gráficos o electrónicos, páginas web, catálogos.

La escritura administrativa

En primer lugar, es importante destacar que es un género discursivo.

Por otro lado, debemos tener en cuenta que la escritura es un proceso complejo y situado histórica, social y culturalmente; atravesado hoy día por los aportes de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). La escritura administrativa comparte estas notas de complejidad y situacionalidad, por lo que hemos señalado su carácter de género discursivo y su reconfiguración a partir de la introducción de las TIC en el mundo del trabajo en el sector público.

Lenguaje administrativo (la)

El LA está dentro de la expresión escrita. Tiene carácter normativo, y está obligado a la formalidad. En consecuencia, tiene que ser claro, unívoco e inteligible. La ambigüedad o la imprecisión no tienen cabida en el LA. El mejor texto, el más adecuado, será aquel que destaque por la claridad, la precisión y la objetividad, entre otras características. Textos estructurados (ordenados de una determinada forma) y coherentes. El LA está en las antípodas de la creatividad.

El LA será bueno si contribuye a la eficacia comunicativa. Es decir, que en la comunicación entre Administración y administrados, o dentro de la Administración, los mensajes consiguen su objetivo. Por desgracia todavía es habitual encontrarnos con textos incomprensibles para el ciudadano: crípticos, densos, embarullados, ampulosos, rimbombantes, pretenciosos. Expresión de una jerga inaceptable, insoportable. El ciudadano, el administrado, tiene derecho a entender, a saber lo que se le dice. No tiene por qué traducir, y menos buscar traductor. La Administración está obligada a la claridad. Los funcionarios están obligados a escribir para que se les entienda, para que se entienda lo que dicen.

Están fuera de lugar los clichés, las muletillas, las frases hechas, los circunloquios, las formas y construcciones arcaicas, los alargamientos innecesarios de palabras, los abusos de algunas formas gramaticales y estructuras sintácticas, el exceso de términos cultos y tecnicismos, los párrafos inacabables (a veces hasta de ochenta, noventa y más palabras). En definitiva, está fuera de lugar todo aquello que hace inaccesible el mensaje. Porque donde hay oscuridad, no hay transparencia.

Lenguaje

Lenguaje conciso

Es aquel en el que se emplean sólo las palabras indispensables. Al enunciar el precepto es importante evitar giros innecesarios, reiteraciones, explicaciones o fundamentos, motivaciones y aspiraciones.

Resulta fundamental tener en cuenta la brevedad y la economía lingüística en el modo de expresar un concepto con exactitud.

Hay que tener presente que se preferirán los textos organizados en párrafos breves con pocas palabras y cuando la complejidad del asunto por tratar, vuelva inevitable una escritura más compleja, se debe tener en cuenta que el objetivo es siempre que el texto resulte claro para las personas que leen el documento.

Ejemplo:

Arreglar este texto conforme lo siguiente: Les solicitamos que plasmen en este documento, hoja o ficha un resumen que contenga los aspectos principales de la clase.

En ese sentido, el texto debería incluir:

El tema, título y subtítulo (si es necesario) que orienten la lectura y despierten el interés de los estudiantes. Los objetivos de aprendizaje, los principales tópicos, conceptos, contenidos y lineamientos que se abordarán en la clase e incorporar imágenes que ayuden a ilustrar, ejemplificar o sintetizar información compleja cuando sea pertinente; orientar la lectura o visualización de los materiales educativos -obligatorios y complementarios (documentos, sitios de interés, videos educativos, etc)- propuestos, por ejemplo, señalando qué buscar o qué preguntas responder.

En este módulo, abordamos las particularidades del texto administrativo como género discursivo institucional. Con el propósito de continuar reflexionando juntos, les proponemos el siguiente recorrido:

- Mirar el video del módulo 1.
- Explorar los materiales educativos.
- Completar la actividad de acreditación del módulo 1: cuestionario.

¡Éxitos!

Video del curso

Para visualizar el audiovisual del **Módulo 1**, hace clic sobre la imagen o el enlace que se encuentra a continuación:



<https://youtu.be/UP5PY34QUUU?si=ISpKSBqJvD7GIlds>

Instancia de acreditación del módulo

A continuación, encontrarán el cuestionario que deben responder para acreditar los contenidos desarrollados. Es una actividad obligatoria para pasar al siguiente módulo. Para aprobar deberán responder correctamente al menos el 60% de las preguntas. Tendrán dos intentos para lograrlo.

Para acceder al cuestionario hace clic sobre el siguiente enlace:



-- CUESTIONARIO DEL MÓDULO 1 -----

Al ser una propuesta de capacitación virtual, autoasistida, los marcos pedagógicos y los materiales de estudios, de los cinco módulos, del **curso de capacitación “Producción de textos administrativos en el sector público”** están disponibles en el campus virtual: Puerto e-learning de la UADER. Para ingresar al mismo haga clic sobre el siguiente enlace: <https://campuspuertolearning.uader.edu.ar/login>

Para citar el módulo I:

ETCHEMENDIGARAY, L. R. (2025). *Módulo I: Los Textos Administrativos: función, estructura y lenguaje*. En *Curso: “Producción de textos administrativos en el sector público”*. Programa de Capacitaciones sobre Transformación Digital en la Administración Pública Provincial. Res N° 160/25 CS. Universidad Autónoma de Entre Ríos (UADER). Consejo Federal de Inversiones; Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Entre Ríos; Secretaría de Modernización de Entre Ríos; Fundación UADER.

- Módulo II -**Procesos de escritura administrativa: planificación, coherencia y claridad.**

Durante este módulo, abordaremos una serie de temas fundamentales para la expresión efectiva en el ámbito académico y administrativo. Empezaremos por desglosar la planificación y cómo un esquema sólido es la base para la creación de textos coherentes y cohesionados. Luego, nos adentraremos en la construcción textual, analizando la importancia de la coherencia y la cohesión en la redacción. Investigaremos las relaciones de referencia, centrándonos en los problemas más habituales que pueden surgir en la escritura. Continuaremos abordando el léxico, identificando tonos inadecuados en textos académicos o administrativos, repeticiones, redundancias léxicas y la falta de precisión léxica. Además, trabajaremos con errores léxicos comunes y cómo evitarlos.

A lo largo del recorrido encontrarás herramientas esenciales para mejorar tus habilidades de redacción y comunicación escrita, permitiéndote expresarte con claridad y precisión en entornos académicos y administrativos.

Objetivo del módulo:

Desarrollar habilidades para la redacción clara, precisa, concisa y coherente de textos administrativos en el sector público, incorporando el uso correcto del lenguaje técnico-administrativo y criterios de comunicación eficaz.

1. Lenguaje administrativo

Como ya abordamos en el módulo I, el lenguaje administrativo es una forma específica del uso del lenguaje que se emplea en los ámbitos institucionales y de gestión pública para transmitir información, decisiones, solicitudes o resoluciones de manera formal, clara y eficaz. Su finalidad principal es facilitar la comunicación entre las distintas

áreas del Estado, así como entre la administración y la ciudadanía, garantizando que los mensajes sean comprendidos sin ambigüedades ni interpretaciones erróneas. Para cumplir con ese objetivo, el lenguaje administrativo debe reunir tres requisitos fundamentales: ser claro, conciso y preciso. La claridad implica que el texto pueda ser comprendido fácilmente por cualquier persona que lo reciba, sin recurrir a expresiones oscuras, técnicas innecesarias o construcciones gramaticales enrevesadas. La concisión, por su parte, exige eliminar toda información superflua o redundante, limitándose a lo esencial para que el mensaje no se vea diluido por detalles innecesarios. Finalmente, la precisión garantiza que el contenido sea exacto y concreto, evitando vaguedades o generalizaciones que puedan dar lugar a dudas o interpretaciones alternativas. En conjunto, estos tres principios constituyen la base de un lenguaje administrativo eficaz, alineado con los principios de transparencia, legalidad y buena gestión pública.

Características principales del lenguaje administrativo:

Claro: De fácil comprensión y sin equívocos.

Conciso: Desprovisto de elementos superfluos.

Preciso: Que no deje dudas al lector.

Se busca elaborar enunciados claros, concisos, precisos y naturales, utilizando lenguaje técnico-administrativo, tal como recomiendan Seguí, Robledo y del Barco (2022) en “Escribir textos administrativos en la UNC: con perspectiva de género y lenguaje jurídico claro”.

2. Frases frecuentes a evitar

En la redacción de documentos administrativos, es común encontrar frases hechas, muletillas o fórmulas vacías que se repiten por costumbre, pero que no aportan información útil ni claridad al mensaje. Estas expresiones se utilizan de manera mecánica y muchas veces solo agregan palabras innecesarias que dificultan la lectura, restan fluidez al texto y, en ocasiones, incluso generan ambigüedad. Por ejemplo, frases como “por medio de la presente”, “sin otro particular”, “es por eso por lo que” son

estructuras tradicionales que no suman contenido real y pueden reemplazarse por versiones más simples y directas como “me dirijo a usted” o “por eso”. Estas fórmulas antiguas suelen mantenerse por inercia burocrática, pero van en contra de los principios del lenguaje administrativo moderno, que prioriza la claridad, la economía de palabras y la comprensión inmediata del mensaje. Eliminar este tipo de frases innecesarias es un paso fundamental hacia una escritura administrativa más clara, precisa y centrada en la función comunicativa del texto.

En la documentación administrativa se deben evitar frases hechas y muletillas que carecen de significado real. Estas fórmulas no aportan claridad y dificultan la lectura efectiva.

3. Construcción del texto

En la construcción de un texto administrativo, es fundamental atender a tres aspectos esenciales: la cohesión, la coherencia y el uso adecuado del léxico y los conectores. La cohesión hace referencia a los mecanismos lingüísticos que permiten enlazar correctamente las oraciones y los párrafos dentro del texto, logrando una continuidad fluida entre las ideas. Esto se logra mediante el uso de pronombres, conectores, sustituciones, referencias internas y repeticiones léxicas controladas que mantienen el hilo del discurso. La coherencia, por su parte, es la propiedad que permite que el texto tenga un sentido lógico y comprensible en su totalidad. Para ello, es necesario que las ideas estén organizadas de manera progresiva, que se mantenga la unidad temática y que se respete un orden lógico que facilite la interpretación del mensaje. El uso del léxico debe ser adecuado al registro formal que caracteriza al ámbito administrativo, evitando expresiones coloquiales, redundancias, repeticiones innecesarias o tecnicismos impropios. Finalmente, los conectores desempeñan un rol clave, ya que permiten señalar relaciones de causa, consecuencia, contraste, secuencia o adición entre las ideas, facilitando así la lectura y comprensión del texto. Una redacción administrativa eficaz requiere, por tanto, un manejo equilibrado y consciente de estos elementos para garantizar un mensaje ordenado, claro y funcional.

a) Cohesión

La cohesión es la conexión fluida y lógica entre las partes del texto. Se logra mediante:

Pronombres y sustituciones.

Conectores y conjunciones.

Repetición léxica.

Sinonimia.

Uso de campos semánticos.

Referencias anafóricas.

b) Coherencia

La coherencia organiza las ideas lógicamente. Se manifiesta mediante:

Orden lógico de ideas.

Desarrollo progresivo.

Mantenimiento temático.

Argumentación sólida y consistente.

Problemas comunes en la redacción

En la redacción de textos administrativos es frecuente encontrar ciertos errores que atentan contra la claridad y la coherencia del mensaje. Uno de los problemas más comunes es la ausencia de la referencia, que ocurre cuando se utiliza una expresión anafórica —como “la misma”— sin haber mencionado previamente el sustantivo al que hace referencia. Por ejemplo, la frase “En la misma solicité...” es incorrecta si no se ha mencionado antes la palabra “nota”, ya que genera ambigüedad. Otro error habitual es el abuso de expresiones como “el mismo” o “la misma”, que deben evitarse cuando resultan redundantes o innecesarias. En su lugar, se recomienda el uso de pronombres

personales o posesivos, como en el caso de “En su ejecución” en lugar de “En la ejecución de los mismos”. También se observa con frecuencia la falta de concordancia en número o género entre el conector y su referente, como en la frase incorrecta “Le envió una nota a los agentes...”, donde lo adecuado sería “Les envió...”, en concordancia con “los agentes”. Finalmente, es importante evitar la alternancia de personas gramaticales en un mismo documento. Una vez elegida la persona (por ejemplo, primera persona del singular), debe mantenerse a lo largo de todo el texto para asegurar la cohesión. Por ello, expresiones como “Me dirijo a usted... Lo saludamos atentamente” son incorrectas, debiendo optarse por una construcción coherente como “Me dirijo a usted... Lo saludo atentamente”. Evitar estos errores contribuye significativamente a lograr una redacción administrativa más clara, uniforme y profesional.

a) Ausencia de la referencia

Ejemplo incorrecto:

“En la misma solicité...” (sin haber mencionado previamente “nota”).

Corrección: “En la nota anterior solicité...”.

b) Abuso de “el mismo/la misma”

Evitar esta fórmula y reemplazarla por pronombres o eliminarla si es redundante.

Ejemplo incorrecto: “En la ejecución de los mismos...”.

Corrección: “En su ejecución...”.

c) Concordancia

El conector referencial debe coincidir en número y género con su referente.

Ejemplo incorrecto: “Le envió una nota a los agentes...”

Corrección: “Les envió una nota...”.

d) Alternancia de personas gramaticales

Se debe mantener una misma persona gramatical en todo el texto.

Ejemplo incorrecto: “Me dirijo a usted... Lo saludamos atentamente.”

Corrección: “Me dirijo a usted... Lo saludo atentamente.”

Léxico

El léxico administrativo debe responder a criterios de formalidad, precisión y economía expresiva, en concordancia con el contexto institucional en el que se produce. En primer lugar, es fundamental mantener un registro adecuado, evitando expresiones coloquiales o informales que restan seriedad al mensaje. Por ejemplo, expresiones como “la gente de la vecinal ofreció...” deben reemplazarse por formas más apropiadas como “los vecinos ofrecieron...”, que conservan el significado pero con un tono más acorde al discurso administrativo. Asimismo, es importante evitar repeticiones innecesarias de palabras en tramos muy cercanos del texto, ya que esto empobrece el estilo y dificulta la lectura fluida. Otro aspecto a considerar es la presencia de redundancias léxicas, es decir, frases o expresiones que pueden eliminarse sin alterar el sentido del mensaje. Formulaciones como “por medio de la presente” o “en el día de ayer” resultan innecesariamente extensas y pueden sustituirse por versiones más breves y claras como “me dirijo a usted” o simplemente “ayer”. Finalmente, es necesario prestar atención a los errores léxicos, que incluyen el uso de expresiones incorrectas desde el punto de vista normativo o del uso profesional. Así, deben evitarse construcciones como “por estarle solicitando” o “se volvió a repetir”, que deben corregirse por formas como “por solicitarle” y “se repitió”, respectivamente. Un uso cuidadoso del léxico contribuye a redactar textos administrativos eficientes, respetuosos de la norma y apropiados al ámbito institucional.

a) Registro adecuado

Debe predominar un registro formal.

Ejemplo incorrecto: “La gente de la vecinal ofreció...”

Corrección: “Los vecinos ofrecieron...”

b) Repeticiones

Evitar repetir innecesariamente las mismas palabras.

c) Redundancias

Eliminar expresiones innecesarias.

Ejemplos:

“Por medio de la presente” → “Me dirijo a usted”

“En el día de ayer” → “Ayer”

“Adjuntamos a la presente” → “Adjuntamos”

d) Errores léxicos

Evitar expresiones incorrectas:

“Por estarle solicitando” → “Por solicitarle”

“Se volvió a repetir” → “Se repitió”

Conectores

Los conectores son palabras o expresiones que se utilizan para establecer relaciones lógicas entre las ideas de un texto, permitiendo que el discurso fluya de manera ordenada, coherente y comprensible. En la redacción administrativa, los conectores cumplen una función fundamental, ya que ayudan al lector a interpretar correctamente el vínculo entre una oración y otra, o entre diferentes párrafos. Según la relación que establecen, los conectores pueden ser de distintos tipos: **aditivos** (“además”, “también”), **causales** (“porque”, “ya que”), **consecutivos** (“por lo tanto”, “en consecuencia”), **comparativos** (“del mismo modo”, “así como”), **condicionales** (“si”, “en caso de que”), entre otros. El uso adecuado de conectores contribuye a mejorar la cohesión textual, ya que evita saltos abruptos o confusiones en la lectura. Sin embargo, su uso debe ser equilibrado, no se trata de sobrecargar el texto con conectores innecesarios, sino de emplearlos estratégicamente para guiar al lector en la construcción

del sentido. Una redacción administrativa eficaz requiere, por tanto, un dominio consciente de los conectores como herramientas clave para la claridad y la coherencia comunicativa.

En otras palabras, permiten establecer relaciones claras entre párrafos e ideas: causa, consecuencia, contraste, adición, etc.

Dudas frecuentes

a) Uso del gerundio

El gerundio es una forma no personal del verbo que termina en –ando (para verbos de la primera conjugación) o –iendo (para los de la segunda y tercera), como hablando, escribiendo, leyendo. En la redacción administrativa, su uso debe ser cuidadoso, ya que si bien puede aportar fluidez, también puede generar ambigüedades o errores sintácticos si se emplea incorrectamente. El gerundio es correcto cuando indica una acción que ocurre de manera simultánea a la del verbo principal (“Revisando el archivo, encontró la nota”) o que la precede (“Viendo que no tenía más tareas, se retiró”). También es adecuado si expresa el modo en que se realiza una acción (“Fue a la oficina caminando”). En cambio, su uso es incorrecto cuando se emplea para modificar un sustantivo (“una nota conteniendo información” en lugar de “una nota que contiene información”) o cuando indica una acción posterior al verbo principal (“solicitó licencia en febrero, falleciendo en mayo”), ya que el gerundio no puede expresar una acción que ocurre después. Usar el gerundio correctamente es clave para mantener la claridad, la coherencia y el orden temporal en los textos administrativos.

Correcto si expresa simultaneidad, anterioridad o modo de la acción principal:

“Revisando el archivo, encontró la nota.”

Incorrecto si:

Modifica un sustantivo: “Una nota conteniendo...” → “Una nota que contiene...”

Indica una acción posterior: “Solicitó licencia, falleciendo...” → “Solicitó licencia... y falleció...”

b) Queísmo y dequeísmo

El queísmo y el dequeísmo son errores frecuentes en el uso de la lengua, especialmente en contextos formales como la redacción administrativa, y consisten en el uso incorrecto de la preposición "de" delante del nexos subordinante "que". El queísmo se produce cuando se omite una preposición que sí es necesaria antes de "que". Por ejemplo, en la oración "Se convenció que era cierto", falta la preposición "de", por lo que la forma correcta sería "Se convenció de que era cierto". Por el contrario, el dequeísmo ocurre cuando se agrega "de" innecesariamente, como en "Pienso de que es correcto", siendo lo correcto "Pienso que es correcto". Para saber si corresponde usar "de", se puede aplicar una estrategia sencilla: reemplazar toda la oración subordinada por la palabra "esto". Si la frase suena correcta con "de esto", entonces corresponde decir "de que". Por ejemplo: "Se convenció de esto" → "Se convenció de que...". En cambio: "Pienso esto" → "Pienso que...". Evitar estos errores mejora la corrección gramatical y la calidad del texto administrativo, ajustándolo a las normas del lenguaje claro y preciso.

Queísmo: Omisión incorrecta de "de": "Se convenció que..." → "Se convenció de que..."

Dequeísmo: Adición incorrecta de "de": "Pienso de que..." → "Pienso que..."

En este módulo, abordamos las estrategias que mejoran la claridad y coherencia en la escritura institucional. Para seguir pensando juntos, les proponemos el siguiente recorrido:

- Mirar el video del módulo 2.
- Explorar los materiales educativos.
- Completar la actividad de acreditación del módulo 2: cuestionario.

¡Éxitos!

Video del curso

Para visualizar el audiovisual del **Módulo 2**, hace clic sobre la imagen o el enlace que se encuentra a continuación:



<https://youtu.be/ePanEaPHjTA?si=RBHWkZPtFbOShobN>

Instancia de acreditación del módulo

A continuación, encontrarán el cuestionario que deben responder para acreditar los contenidos desarrollados. Es una actividad obligatoria para pasar al siguiente módulo. Para aprobar deberán responder correctamente al menos el 60% de las preguntas. Tendrán dos intentos para lograrlo.

Para acceder al cuestionario hace clic sobre el siguiente enlace:



-- CUESTIONARIO DEL MÓDULO 2 -----

Al ser una propuesta de capacitación virtual, autoasistida, los marcos pedagógicos y los materiales de estudios, de los cinco módulos, del **curso de capacitación “Producción de textos administrativos en el sector público”** están disponibles en el campus virtual: Puerto e-learning de la UADER. Para ingresar al mismo haga clic sobre el siguiente enlace: <https://campuspuertolearning.uader.edu.ar/login>

Para citar el módulo II:

ETCHEMENDIGARAY, L. R. (2025). Módulo II: *Procesos de escritura administrativa: planificación, coherencia y claridad*. En Curso: “Producción de textos administrativos en el sector público”. Programa de Capacitaciones sobre Transformación Digital en la Administración Pública Provincial. Res N° 160/25 CS. Universidad Autónoma de Entre Ríos (UADER). Consejo Federal de Inversiones; Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Entre Ríos; Secretaría de Modernización de Entre Ríos; Fundación UADER.

- Módulo III -

Redacción administrativa: normas, estilo y corrección.

Cómo lo venimos viendo en los módulos anteriores la redacción administrativa constituye una competencia fundamental en el ámbito del sector público, ya que permite garantizar la claridad, la precisión y la coherencia en los documentos oficiales. En este módulo abordaremos las normas y convenciones que orientan la escritura administrativa, el uso adecuado del lenguaje y las estrategias para revisar y corregir textos, promoviendo una comunicación institucional eficaz, transparente y accesible.

Normativa - ortografía

La ortografía es una parte de la gramática que nos enseña a escribir correctamente todas las palabras de nuestra lengua. Es obligación de todos los agentes públicos conocer dichas reglas a fin de utilizarlas con la mayor corrección.

Por tal motivo, y teniendo presente que debemos trabajarlas y estudiarlas, este módulo estará dedicado exclusivamente a ello.

Abreviaturas

Una abreviatura es la representación escrita de una o varias palabras mediante una o varias de sus letras, a fin de que la palabra o las palabras en cuestión resulten más cortas en el texto. Son el resultado del anhelo de escribir más rápidamente y de la necesidad de querer comunicar mucha información en un espacio escaso. Ya que en su inmensa mayoría las abreviaturas han sido estandarizadas, es importante fijarse en las letras de las que constan (por ejemplo, "Av." o "Avda.") y en la forma en que se escriben (en mayúsculas o en minúsculas; singular o plural; con o sin punto).

Abreviaturas en el lenguaje administrativo:

El uso ha impuesto las siguientes abreviaturas como las más usadas en el lenguaje administrativo.

- Grales. / Gral. – Generales / General
- Adm. – Administración / Administrativo
- Dir. – Dirección / Director
- Subdir. – Subdirección / Subdirector
- Sec. – Secretaría / Secretario
- Subsec. – Subsecretaría / Subsecretario
- Min. – Ministerio / Ministro
- Dep. – Departamento
- Dpto. – Departamento (variante frecuente)
- Div. – División
- Of. – Oficina
- Res. – Resolución
- Disp. – Disposición
- Dec. – Decreto
- Ley N° – Ley Número
- Art. – Artículo
- Inc. – Inciso
- P. / Pág. – Página
- Expte. – Expediente
- Ref. – Referencia
- Anexo / Anx. – Anexo
- Rto. / Rto – Recinto (en uso legislativo)
- S/ – Sobre (en trámites, ej. “S/ pago de haberes”)
- N° – Número
- CTA. – Cuenta
- PP. – Presupuesto Provincial / Pliego de Prescripciones
- APN – Administración Pública Nacional
- RRHH – Recursos Humanos
- SS.GG. – Servicios Generales

- AFIP – Administración Federal de Ingresos Públicos
- ANSES – Administración Nacional de la Seguridad Social
- CGP – Centro de Gestión y Participación
- CUIT – Clave Única de Identificación Tributaria
- CUIL – Clave Única de Identificación Laboral
- SIAPE / SAP – Sistemas integrados de gestión administrativa
- IF- – Identificador de documento interno (SIGADE, GDE)
- ME – Ministerio de Economía
- MS – Ministerio de Salud
- MP – Ministerio Público
- PCIA. – Provincia
- N/Ref. – Nuestra referencia nº
- nº – Número
- p.a. – Por autorización
- p.d. – Por delegación
- p.ej. – Por ejemplo
- p.o. – Por orden
- pág. – Página
- págs. – Páginas
- pral. – Principal
- prov. – Provincia
- Ref. – Referencia
- Sec. – Sección
- sig. – Siguiendo
- Sr. / Sra. – Señor / Señora
- Sres. / Sras. – Señores / Señoras
- ste. – Siguiendo
- Ud. / Udes. – Usted / Ustedes
- Adm. – Administración

- art. – Artículo
- c/. – Cargo
- cap. – Capítulo
- ch/. – Cheque
- Cía. – Compañía
- c/c o cta.cte. – Cuenta corriente
- cta. – Cuenta
- Doc. – Documento
- Dr. / Dra. – Doctor / Doctora
- dto. – Descuento
- etc. – Etcétera
- exp. / expte. – Expediente
- fdo. – Firmado
- gral. – General
- lic. / Lic. – Licenciado / Licenciada
- ntro. / ntra. – Nuestro / Nuestra

Abreviaturas y símbolos

Los símbolos del Sistema Internacional de Unidades (SI) y sus derivados no son abreviaturas, por lo tanto:

✓ No llevan mayúscula cuando van al principio de una frase.

✓ No se pluralizan.

✓ No llevan punto.

● Incorrecto:

kg. / Kg / kgs

seg.

mm cuad.

cc

mps

☒ Correcto:

kg – kilogramo

s – segundo

mm² – milímetro cuadrado

cm³ – centímetro cúbico

m/s – metro por segundo

Siglas

Las siglas son palabras o formas de abreviación formadas por el conjunto de letras iniciales de un nombre largo.

Ejemplo: Unidad de Organización → UO

Son muy utilizadas para la denominación de asociaciones, instituciones y organizaciones públicas y privadas.

☒ Uso adecuado:

La sigla no debe utilizarse como término, descriptor o encabezamiento excepto cuando:

- Sea ampliamente usada.

-Se reconozca fácilmente dentro del campo de conocimiento correspondiente.

-La forma completa se utilice raramente o su significado sea desconocido (por ejemplo, SIDA).

Existen siglas que han comenzado siendo abreviaturas y el uso las ha transformado en palabras, tales como:

- DNI, CFI, CUIT, etc.

Se reconocen formalmente porque:

-Pueden llevar artículo (“el DNI”, “la CUIT”, “el CFI”, etc.).

-Se escriben con letras mayúsculas y sin puntos.

Norma de citación:

En la primera mención debe escribirse la expresión completa, seguida de la sigla entre paréntesis.

Luego, en el resto del texto, se puede usar solo la sigla.

Acentuación

En los escritos administrativos generalmente se incumplen las reglas de acentuación. Los errores más frecuentes son:

1º) Omisión del acento gráfico en palabras agudas terminadas en vocal, -n o -s.

 **Incorrecto:**

veintitres

recien

 **Correcto:**

veintitrés

recién

2º) Omisión del acento gráfico en palabras graves no terminadas en vocal, -n o -s.

☐ Incorrecto:

Martinez

Fernandez

Hernandez

Gomez

☒ Correcto:

Martínez

Fernández

Hernández

Gómez

3º) Omisión de la tilde en palabras esdrújulas y sobresdrújulas.

☐ Incorrecto:

pagina

tramite

busqueda de antecedentes

en el minimo de los casos

archive,se, imprimase, comuniquese

☒ Correcto:

página

trámite

búsqueda de antecedentes

en el mínimo de los casos

archívese, imprímase, comuníquese

Acentuación – palabras monosilábicas

La R.A.E., como regla general, prescribe que los monosílabos se escriben sin tilde (´), con las excepciones que se indican a continuación:

Ejemplos de monosílabos sin tilde:

mies

cien

Monosílabos con tilde diacrítica

Determinados monosílabos llevan tilde (´) para diferenciarlos de otros homófonos, que tienen igual sonido, pero distinta categoría gramatical o significado:

Con tilde	Sin tilde	Uso / Significado
aún	aun	aún = todavía (Aún no llegó). aun = incluso, hasta (Aun los jefes aceptaron).
dé	de	dé = verbo dar (Dé el informe). de = preposición (Informe de RRHH).
más	mas	más = adverbio de cantidad (Más esfuerzo). mas = conjunción adversativa (=pero) (Quiso hacerlo, mas no pudo).
mí	mi	mí = pronombre personal (Para mí). mi = adjetivo posesivo (Mi informe).
qué	que	qué = pronombre/adjetivo interrogativo o exclamativo (¿Qué dices? / ¡Qué asunto complicado!). que = pronombre relativo (El informe que envié).
sé	se	sé = verbo ser o saber (Sé útil, No sé nada). se = pronombre impersonal de 3.ª persona (Se publicó el decreto).
sí	si	sí = pronombre personal (Lo hizo por sí mismo) o adverbio de afirmación (Sí, se emitió el certificado). si = conjunción condicional (Si hay lugar).

Mayúsculas – reglas generales

Se escribirán con mayúscula:

- La primera letra de todo escrito, la primera después de punto y la que sigue a un signo de interrogación o exclamación, si no se interpone una coma.

Ejemplo: Hoy es martes. Mañana viajaré.

Ejemplo: ¿Qué opinás? Es un gran tema.

- Los nombres propios.

Ejemplo: Argentina, Pedro, Paraná.

- Los títulos y nombres de dignidades.

Ejemplo: Presidente de la Nación, Gobernador de Entre Ríos.

- Los sobrenombres y apodos, salvo el artículo que los acompaña.

Ejemplo: el Che Guevara, el Negro Álvarez.

- Los tratamientos personales cuando van en abreviatura. Si van completos, se escriben con minúscula.

Ejemplo: Sr. Pérez, Dra. Ruiz / el señor Pérez, la doctora Ruiz.

- Los nombres y adjetivos que integran la denominación de una institución o corporación.

Ejemplo: Ministerio de Salud Pública, Universidad Nacional de Entre Ríos.

- La denominación de los servicios públicos.

Ejemplo: Correo Argentino, Policía Federal.

- Los números romanos.

Ejemplo: Siglo XXI, Capítulo IV.

Se escribirán con minúscula:

- Los nombres de los días de la semana, de los meses y de las estaciones del año.

Ejemplo: verano de 2023

Ejemplo: ocho de noviembre, martes

Uso erróneo de las mayúsculas

Se observa con frecuencia un uso caprichoso e incorrecto de las mayúsculas para:

-Nombres comunes o denominaciones genéricas, por ejemplo:

Reservas Naturales, Expediente (cuando deberían escribirse en minúscula).

-Para dar un relieve abusivo o llamar la atención del lector sobre alguna palabra o frase, por ejemplo:

cuyo requisito es SECUNDARIO COMPLETO en un plazo NO MAYOR de diez días.

Recomendación

En estos casos, para resaltar o dar énfasis a lo escrito, es preferible utilizar otros recursos gráficos más adecuados, tales como:

-Comillas

-Subrayado

-Cursiva

-Negrita

Puntuación

La puntuación en los textos escritos, que pretende reproducir la entonación de la lengua oral, constituye un capítulo importante dentro de la ortografía de cualquier idioma. De ella depende en gran parte la correcta expresión y comprensión de los mensajes escritos.

La puntuación organiza el discurso y sus diferentes elementos y permite evitar la ambigüedad en textos que, sin su empleo, podrían tener interpretaciones diferentes.

Signos de puntuación y su uso básico:

Signo	Función / Uso
. (punto)	Pausa después de la oración.
, (coma)	Pausa leve.
; (punto y coma)	Pausa mayor que la coma.
: (dos puntos)	Sentido casi perfecto, introducción o explicación.
() (paréntesis)	Frase intercalada o explicativa.
[] (corchetes)	Indica la palabra o letra que falta en el original.
... (puntos suspensivos)	Siempre tres; indican que algo queda por decir.
¿ ? (signos de interrogación)	Pregunta o duda.
¡ ! (signos de exclamación)	Admiración o sorpresa.
— (raya)	Separar incisos o diálogos.
“ ” (comillas simples)	Citas dentro de citas o énfasis.
“ ” (comillas dobles)	Citas textuales o destacadas.

Puntuación: usos incorrectos frecuentes

Uso incorrecto de las comas:

Se observa que a menudo se colocan comas innecesarias o se omiten cuando son necesarias.

-Uso incorrecto de comas superfluas:

Los feriados nacionales(,) beneficiarán al turismo...

Los agentes públicos(,) tendrán un horario de ingreso...

Informamos(,) que no se atenderá...

...tendrán que presentar(,) a la menor brevedad posible...

-Omisión de comas necesarias en oraciones complejas:

... no necesitará [,] en caso de ser un documento trivial(,) para esta solicitud, de la firma de la autoridad.

Uso incorrecto de los puntos:

-Omisión del punto:

Suele omitirse el punto detrás de las abreviaturas, cuando es obligatorio:

Incorrecto: Sin otro particular, saludo a Ud[.] atentamente.

Correcto: Sin otro particular, saludo a Ud. atentamente.

-Uso superfluo de los dos puntos:

No se debe abusar de los dos puntos cuando no corresponden:

Incorrecto: El Director de la organización expresa (:) que habiendo ingresado los expedientes correspondientes...

Correcto: El Director de la organización expresa que, habiendo ingresado los expedientes correspondientes...

Los correos electrónicos

El encabezamiento:

-En el campo "Para" procura poner el nombre de una sola persona.

-La dirección de correo electrónico es un dato de carácter personal. Su uso visible en listas de correos está regulado y protegido por la Ley de Protección de Datos Personales.

-Si es necesario enviar el correo a varios destinatarios sin que se vean las direcciones, usa el campo Copia Oculta (Cco).

-Ten especial cuidado con el botón de Reenviar: verifica a quién y qué información estás reenviando para evitar errores o filtraciones.

-Es un error dejar vacío el campo Asunto. El título debe ser breve pero significativo respecto al contenido:

Incorrecto: Reunión

Correcto: Reunión de la Junta Directiva

-Cuando los correos se responden muchas veces, modifica el contenido del Asunto para evitar cadenas como:

Re: Re: Re: Re: tal cosa

-En el encabezado del correo, por defecto aparece nuestro nombre (el configurado), nuestro correo electrónico y la fecha con la hora de envío.

El saludo:

-Debe ser neutro y formal.

-Lo correcto es usar Estimado/-a, seguido del nombre o cargo correspondiente.

-No es apropiado usar Querido/-a en un contexto profesional.

-Tampoco son adecuados saludos informales como “Buenos días” (porque no se sabe cuándo abrirá el correo el destinatario) ni saludos casuales como ¡Hola!.

-Siempre debe ir seguido de dos puntos (:) y no de coma (,).

Ejemplo correcto: Estimado señor González:

Si el correo va dirigido a un colectivo, el saludo se mantiene en singular, ya que la lectura es individual:

Ejemplos: Estimado alumno, / Estimada alumna,

El cuerpo del mensaje

-El cuerpo del mensaje siempre comenzará en línea aparte, tras los dos puntos del saludo, y no a continuación en la misma línea.

-Utiliza párrafos cortos, de unas 30 palabras aproximadamente, para facilitar la lectura.

-Emplea un lenguaje claro, con palabras sencillas y cuidado riguroso de la ortografía y gramática.

-Ten en cuenta el tipo, tamaño y color de la fuente:

Se recomienda usar fuentes formales como Arial o Times New Roman,

Tamaño 12 puntos,

Color negro para un aspecto profesional.

Está bien usar negritas para resaltar texto y cursivas para indicar citas o extranjerismos.

No escribas en mayúsculas, ya que equivale a gritar en comunicación escrita.

-Es adecuado adjuntar archivos (PDF, hojas de cálculo, etc.), pero cuida el tamaño, especialmente de las fotos.

-Evita fórmulas anticuadas o poco claras como “Adjunto remito”. Se prefieren frases claras y amables, por ejemplo:

Le envío en un archivo adjunto el informe...

La despedida:

-El saludo final debe ser una cortesía adecuada.

-Frases como “Un saludo” o “Un cordial saludo” son apropiadas para el cierre profesional.

-Los saludos afectuosos como “Abrazos” o “Besos” quedan reservados para correos personales o informales.

Bloque de firma:

-La firma debe incluir nombre y apellidos.

-En línea aparte, justo debajo, el cargo se escribe sin artículo:

Correcto: Jefa del Área de Formación

Incorrecto: La jefa del Área de Formación

-Se pueden añadir en líneas separadas otros datos institucionales:

Dirección postal

Teléfono

Fax

Página web institucional

-No es necesario incluir el correo electrónico en la firma, ya que aparece por defecto en el encabezado del mensaje.

-Es recomendable configurar firmas automáticas para agilizar el envío y mantener uniformidad.

Descargos de responsabilidad:

-Generalmente se incluyen en correos masivos o institucionales.

Suelen ser textos tipo:

“La presente comunicación tiene carácter confidencial y es para uso exclusivo del destinatario indicado, etc.”

-Deben estar redactados con precisión y moderación, evitando abusos o textos excesivamente largos.

-Se recomienda contestar siempre, y preferentemente dentro de las primeras 24 horas.

Esto no implica precipitación; más bien, es confirmar la recepción y el seguimiento.

-Existen fórmulas amables para responder, como:

“Me pongo inmediatamente con ello.”

“Me hago cargo y tendré pronto una respuesta.”

-Siempre, repasa cuidadosamente lo escrito antes de enviarlo.

En este módulo, abordamos las normas que orientan la corrección y el estilo de los textos oficiales. Para seguir pensando juntos, les proponemos el siguiente recorrido:

- Mirar el video del módulo 3.
- Explorar los materiales educativos.

- Completar la actividad de acreditación del módulo 3: cuestionario.

¡Éxitos!

Video del curso

Para visualizar el audiovisual del **Módulo 3**, hace clic sobre la imagen o el enlace que se encuentra a continuación:



<https://youtu.be/mq2vKqoERE8?si=eHZo0-GAowmJXvw1>

Instancia de acreditación del módulo

A continuación, encontrarán el enlace al cuestionario, de carácter obligatorio, para acreditar el módulo y pasar al siguiente. Deberán responder correctamente al menos el 60% de las preguntas, para ello tendrán dos intentos para lograrlo.

Para acceder al cuestionario hace clic sobre el siguiente enlace:



-- CUESTIONARIO DEL MÓDULO 3 -----

Al ser una propuesta de capacitación virtual, autoasistida, los marcos pedagógicos y los materiales de estudios, de los cinco módulos, del **curso de capacitación “Producción de textos administrativos en el sector público”** están disponibles en el campus virtual: Puerto e-learning de la UADER. Para ingresar al mismo haga clic sobre el siguiente enlace: <https://campuspuertolearning.uader.edu.ar/login>

Para citar el módulo III:

ETCHEMENDIGARAY, L. R. (2025). Módulo III: *Redacción administrativa: normas, estilo y corrección*. En Curso: “Producción de textos administrativos en el sector público”. Programa de Capacitaciones sobre Transformación Digital en la Administración Pública Provincial. Res N° 160/25 CS. Universidad Autónoma de Entre Ríos (UADER). Consejo Federal de Inversiones; Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Entre Ríos; Secretaría de Modernización de Entre Ríos; Fundación UADER.

Curso: Producción de textos administrativos en el sector público

- Módulo IV -

Uso del lenguaje inclusivo con orientación de género.

En este último módulo, exploraremos un tema de gran relevancia: "Actas, Circulares, Certificados, Constancias, Informes, Memorándum y Resoluciones"

Estos elementos son pilares en el ámbito administrativo y público, y dominar su manejo adecuado es de vital importancia.

¡Empecemos este último tramo del aprendizaje con entusiasmo!

1.- Nota

a) Conciencia de la persona destinataria:

¿A quién va dirigida la nota?

Es fundamental identificar claramente al destinatario. Por ejemplo, si se dirige a la autoridad máxima de la unidad académica, se debe mantener el mayor grado de formalidad en el lenguaje y presentación.

¿Cuál es la finalidad de la nota?

Reflexionar sobre el objetivo: agradecer, invitar, solicitar, presentar un informe, entre otros. Esto orientará el tono y la estructura del escrito.

¿Qué conocimientos previos del destinatario debemos poseer?

Considerar qué información o antecedentes ya posee la persona a quien se dirige la nota: normativas vigentes, expedientes anteriores, comunicaciones previas o contexto situacional.

¿Cuál debe ser el posicionamiento del emisor?

Determinar desde qué rol se escribe el documento (estudiante, jefe/a de área, autoridad, docente, no docente), lo cual influye en la voz y formalidad del texto.

b) Pasos previos a la elaboración de la nota:

-Armar la estructura de la nota:

Membrete institucional

Lugar y fecha

c) Encabezamiento (destinatario y saludo formal)

Primer párrafo: expresar claramente el propósito de la nota

Segundo párrafo: justificar el propósito y explicar la motivación

Tercer párrafo: cierre del tema y saludo de despedida

Recopilar información vinculada al propósito:

Reunir toda la documentación relevante para fundamentar la nota, como normativas, comunicaciones previas, expedientes, etc.

Jerarquizar la información:

Organizar la información recopilada dando prioridad a lo que está directamente relacionado con el propósito único de la nota, para mantener claridad y coherencia.

Redacción y revisión de la nota

Redacción

-Realizar la puesta en texto de la nota y una relectura inicial.

-Comprobar que la nota esté articulada en función del propósito anunciado en el primer párrafo.

-Verificar que los párrafos estén bien conectados entre sí. Por ejemplo:

Primer párrafo: “Me dirijo a usted para...”

Segundo párrafo: “Motiva mi pedido...”

Tercer párrafo: “Sin otro tema que tratar, lo/la saludo atentamente.”

Revisión

- Asegurar que el lenguaje sea claro, formal y adecuado al destinatario.
- Verificar la coherencia en la enunciación y el orden lógico de las ideas.
- Identificar y nombrar con precisión la documentación y normativa citada.

Recomendaciones para la Escritura de Notas

- Escribir de manera completa el lugar y la fecha:
- El lugar con mayúscula inicial (Ej.: Paraná)
- El mes con minúscula (Ej.: julio)
- El año con números completos (Ej.: 2025)
- Los títulos abreviados deben escribirse con mayúscula inicial:

Ejemplos: Dr., Ab., Lic., Ing., Mgtr.

- Los títulos escritos completos se escriben con minúscula inicial:

Ejemplo: doctor, abogado, licenciado, ingeniero, magíster.

- El cargo debe ir con minúscula cuando se acompaña del nombre y apellido de quien lo ocupa:

Ejemplo: director general Juan Pérez.

- Las abreviaturas de tratamiento Sr. y Sra. se escriben con mayúscula inicial.
- Utilizar la forma de tratamiento “usted”, sin abreviar y con minúscula inicial.
- Evitar el uso del leísmo (uso incorrecto de “le” cuando corresponde “la” o “lo”).

Ejemplo incorrecto: “Le saludo atentamente.”

-Evitar el uso de expresiones en lengua extranjera y en latín en textos formales.

-Optar por una forma consistente de enunciación:

Primera persona singular: “Me dirijo a usted.”

Primera persona plural: “Nos dirigimos a usted.”

Tercera persona: “Quien suscribe se dirige a usted.”

-Mantener el mismo criterio a lo largo de todo el texto.

-Evitar el uso de abreviaturas en los saludos.

Ejemplo incorrecto: “atte”

-La firma debe ubicarse a la derecha, mientras que las iniciales de quien escribe o tipeó la nota van a la izquierda.

-Evitar el gerundio con valor de verbo conjugado:

Ejemplo incorrecto: “Le hacemos llegar el siguiente anexo conteniendo la factura de compra.”

Ejemplo correcto: “Le hacemos llegar el siguiente anexo que contiene la factura de compra.”

-Usar formas sintéticas y no perifrásticas:

No recomendado: “Hacer uso de la licencia.”

Recomendado: “Usar la licencia.”

-Evitar redundancias:

Ejemplos a evitar: “actualmente vigente”, “base fundamental”, “hace diez años atrás”.

-Emplear formas adecuadas de los demostrativos y evitar expresiones innecesarias:

-Evitar frases como “la presente” o “los rasgos de la misma”.

-Desestimar el empleo de pleonasmos:

Ejemplos: “imperiosa necesidad”, “renuncia indeclinable”, “lo vi con mis propios ojos”.

Modelo de Nota - Formato Extremo Anglosajón (Estilo Angloamericano)

[Membrete institucional]

Lugar y fecha: Paraná, 22 de julio de 2025

Para: Dr. Juan Pérez

Director General

Universidad Nacional de Ejemplo

De: Lic. María Gómez

Jefa del Área de Planificación

Asunto: Solicitud de aprobación del proyecto de capacitación

Estimado Dr. Pérez:

Me dirijo a usted para solicitar la aprobación del proyecto de capacitación destinado al personal administrativo de nuestra unidad. Este proyecto tiene como objetivo mejorar las competencias laborales y optimizar los procesos internos.

La propuesta incluye actividades de formación virtual y presencial, que se llevarán a cabo durante el segundo semestre de 2025. Consideramos que esta capacitación es fundamental para alcanzar los estándares de calidad institucional requeridos.

Sin otro particular, quedo a su disposición para cualquier consulta y lo saludo atentamente.

Lic. María Gómez

Jefa del Área de Planificación

.....

Modelo de Nota - Formato Semibloque Latino

[Membrete institucional]

Paraná, 22 de julio de 2025

Dr. Juan Pérez

Director General

Universidad Nacional de Ejemplo

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente, me dirijo a usted a fin de solicitar la aprobación del proyecto de capacitación destinado al personal administrativo de esta unidad. El objetivo del mismo es mejorar las competencias laborales y optimizar los procesos internos.

El proyecto contempla actividades de formación virtual y presencial durante el segundo semestre de 2025, que consideramos fundamentales para cumplir con los estándares de calidad institucional.

Sin otro particular, y quedando a su disposición para cualquier consulta, lo saludo atentamente.

Lic. María Gómez

Jefa del Área de Planificación

2.-Circular

Una circular es una comunicación dirigida por una autoridad superior a un grupo de personas, con el fin de informar sobre un mismo tema y con un propósito común.

La circular tiene un carácter más general que una nota, ya que puede referirse a varios asuntos relacionados parcialmente entre sí.

Su función principal es transmitir a las y los agentes a cargo y/o al público en general, instrucciones y decisiones emanadas de la autoridad.

Las instrucciones contenidas en una circular son órdenes precisas que deben cumplirse para que el personal actúe conforme a lo indicado en el documento.

Circular: Estructura

Numeración:

Cada circular debe numerarse de manera correlativa según el año en curso, para facilitar su seguimiento y archivo.

Encabezamiento:

Debe incluirse la mención clara de las personas o grupos a quienes va dirigida la circular.

Cierre:

Se finaliza con un texto instrumental conocido como notificación, que acompaña a la circular.

Notificación:

No es un texto independiente, sino que depende del cuerpo principal de la circular.

Su función es que la persona destinataria reconozca haber recibido el documento.

Su uso es opcional.

En formato papel, suele firmarse en el reverso de la circular.

En comunicaciones digitales, generalmente no se utiliza la notificación.

Provincia de Entre Ríos

[Nombre del organismo o dependencia]

CIRCULAR N.º 12/2025

Paraná, 22 de julio de 2025

Para:

A todo el personal administrativo de la Provincia de Entre Ríos

Asunto:

Implementación del nuevo protocolo para la gestión documental

Por medio de la presente, se informa a todo el personal administrativo de esta dependencia que, a partir del 1º de agosto de 2025, entrará en vigencia el nuevo protocolo para la gestión documental aprobado por Resolución 145/2025.

El objetivo del protocolo es optimizar la tramitación, archivo y digitalización de expedientes, garantizando mayor eficiencia y transparencia en los procesos administrativos.

Se solicita a las y los agentes encargados de cada área tomar conocimiento del documento adjunto y cumplir con las directivas establecidas en el mismo.

Sin otro particular, se agradece la colaboración y compromiso para una adecuada implementación.

Firma:

Nombre y Apellido

Cargo

Notificación:

Acuso recibo de la Circular N.º 12/2025 sobre la implementación del nuevo protocolo para la gestión documental.

Firma: _____

Fecha: _____

3.- Memorándum

La palabra memorándum proviene del latín y significa “cosa que debe recordarse”.

En la Administración, el memorándum es un texto escrito de uso interno, dirigido a un/a funcionario/a determinado/a, mediante el cual se comunica una situación especial o se exponen elementos de juicio relacionados con un asunto en trámite.

Este documento tiene como finalidad servir de ayuda memoria para la persona destinataria, facilitando la toma de decisiones o la resolución del caso.

El memorándum suele enviarse de persona a persona, generalmente siguiendo una vía jerárquica descendente.

En su sentido básico, es un informe que plantea aspectos importantes que deben ser tenidos en cuenta para un asunto o acción determinada.

Además, según la Real Academia Española (RAE), un memorando puede ser también una nota enviada por vía digital dentro de una misma institución u oficina.

Características del Memorándum

- Debe dirigirse a una persona específica.
- Es un texto claro, corto y que trata un tema único.
- Se escribe de modo impersonal o en primera persona.
- Es un documento de uso interno exclusivamente.
- Debe usarse para comunicar información relevante de forma rápida.

Estructura Textual del Memorándum

-Título:

La palabra MEMORANDO o MEMORÁNDUM se escribe en mayúsculas completas, centrada en el margen superior de la primera página del documento.

-Identificación del área emisora y numeración:

A continuación del título, se consigna la sigla identificatoria del área o dependencia que emite el memorándum, seguida de la abreviatura N°, dos puntos y la cifra correlativa que indica el orden del documento y el año de emisión.

Ejemplo:

MEMORÁNDUM SGI N°: 28/2023

-Quien emite y quien recibe:

Estos datos se ubican en el margen izquierdo de la primera página del documento.

La persona que emite el memorándum se indica comenzando con:

“DE”, “DEL”, “DE LA” o sus plurales, escritas en mayúscula sostenida para resaltar, seguidas de dos puntos.

Luego, se consigna el nombre, cargo y título de quien emite el documento, siguiendo las mismas indicaciones que en las notas.

La persona destinataria se indica comenzando con la preposición “A” o la contracción “AL”, también en mayúscula sostenida y seguida de dos puntos.

A continuación, se consignan el nombre, cargo y título de la persona destinataria, si los hubiera.

Ejemplo:

DE: Lic. María Gómez – Jefa del Área de Planificación

A: Sr. Juan Pérez – Director General

-Referencia, objeto o asunto:

Se ubica en el margen izquierdo, debajo de la persona destinataria, sin dejar espacios libres entre la última línea del destinatario/a y la referencia.

Se escribe utilizando la abreviatura “REF.”, “OBJETO” o “ASUNTO”, seguida de dos puntos y el tema o materia del documento con mayúscula inicial.

Ejemplo:

REF.: Implementación del nuevo protocolo de gestión documental

-Cuerpo del memorando:

Comienza dejando dos espacios libres desde la última línea de la referencia. Contiene el desarrollo del tema tratado.

-Firma:

Si se trata de una sola firma, se coloca inmediatamente debajo de la última línea del cuerpo del documento, aproximadamente en el centro de la página.

Si contiene dos o más firmas, se escriben de a dos por línea, siguiendo el orden de jerarquía, de modo que el cargo más alto quede en el extremo derecho.

-Lugar y fecha de emisión:

Se escriben siguiendo las indicaciones para las notas (lugar con mayúscula inicial, mes en minúscula y año completo en números), pero se ubican en el margen inferior de la última página del memorándum.

MEMORÁNDUM SGI N°: 15/2025

DE: Lic. María González – Directora de Recursos Humanos

A: Todo el personal administrativo de la Provincia de Entre Ríos

REF.: Actualización de legajos personales

Por medio del presente memorándum se informa a todo el personal administrativo que deberán actualizar sus legajos personales antes del día 5 de agosto de 2025, adjuntando copia de DNI actualizado y constancia de CUIL. La documentación deberá entregarse en la Oficina de Recursos Humanos, de lunes a viernes, en el horario de 8 a 12 horas.

Esta actualización es obligatoria y forma parte de los procedimientos de regularización administrativa establecidos por Resolución N° 210/2025.

Sin otro particular, se agradece la colaboración de cada agente para cumplir con esta disposición.

Lic. María González

Directora de Recursos Humanos

Paraná, 22 de julio de 2025

4.- Acta

Definición

El acta es la relación escrita de todo lo que ha sucedido, ha sido tratado, analizado o acordado en el transcurso de una reunión o asamblea.

Incluye:

La relación de asistentes

Los puntos importantes discutidos

Las mociones aprobadas

Otros pormenores ocurridos durante la reunión

Se elabora tanto en organismos oficiales como en entidades privadas.

Finalidad

Su finalidad es comunicar objetivamente los hechos observados, escuchados o leídos, y proveer información destinada a la reflexión o al procedimiento.

Características narrativas

El acta debe tener trama narrativa, es decir, relatar sucesos vinculados por causa y efecto, protagonizados por agentes, en un tiempo y espacio determinados, narrados por quien esté a cargo de su confección.

Recomendaciones para la redacción

Quien redacta el acta debe aspirar al mayor esfuerzo de objetivación (“ilusión de objetividad”). Para ello, debe evitar:

a) Supresión de datos relevantes, como:

Lugar

Hora de inicio y cierre

Listado de personas ausentes

b) Exposición del punto de vista personal de quien redacta.

c) Transcripción literal de todo lo tratado, ya que se requiere síntesis clara y ordenada.

Estilo

El estilo del acta debe ser impersonal, claro y preciso.

ACTA N° 12/2025

En la ciudad de Paraná, provincia de Entre Ríos, a los veintidós días del mes de julio del año dos mil veinticinco, siendo las 10:00 horas, se reúne en la Sala de Reuniones

de la Dirección de Recursos Humanos el personal convocado al efecto, bajo la presidencia de la Lic. María González – Directora de Recursos Humanos.

Asistentes:

- Lic. María González – Directora de Recursos Humanos
- Sr. Juan Pérez – Jefe de Personal
- Sra. Ana Martínez – Responsable de Legajos
- Sr. Ricardo López – Analista Administrativo

Orden del día:

1. Actualización de legajos personales del personal administrativo.
2. Organización de capacitaciones internas para el segundo semestre 2025.
3. Varios.

Desarrollo:

1. Actualización de legajos personales

La Directora informa que se encuentra en proceso la actualización de legajos personales de todo el personal administrativo, solicitando que la entrega de la documentación requerida se realice antes del 5 de agosto de 2025. El Jefe de Personal se compromete a difundir la información a los agentes de cada área.

2. Organización de capacitaciones internas

Se acuerda organizar una capacitación sobre procedimientos administrativos digitales para el día 20 de agosto de 2025, en horario a definir, dirigida a personal administrativo y de apoyo. La Responsable de Legajos se encargará de realizar la inscripción de asistentes y notificar a cada dependencia.

3. Varios

No se registraron temas en este punto.

Sin más asuntos que tratar, siendo las 11:15 horas, se da por finalizada la reunión, labrándose la presente acta que es leída y firmada por quienes participaron.

Lic. María González

Sr. Juan Pérez

Directora de Recursos Humanos

Jefe de Personal

Elementos que debe incluir un ACTA

-Lugar, fecha y hora de iniciación de la reunión (todo escrito con letras).

Ejemplo: En la ciudad de Paraná, a los veintidós días del mes de julio de dos mil veinticinco, siendo las diez horas...

-Nómina de personas presentes y ausentes

-Lista completa de asistentes.

-Mención de personas ausentes, con su justificación si la hubiere.

-Mención de quien preside la reunión

Ejemplo: Preside la reunión la Lic. María González, Directora de Recursos Humanos.

-Orden del día (opcional en redacción general, pero siempre en actas administrativas)

-Desarrollo:

Puntos importantes discutidos y mociones aprobadas.

Opiniones, propuestas, hechos, redactados en tercera persona y tiempo presente.

Resumen de lo debatido y resuelto sobre cada asunto.

-Registro de votaciones:

Mención de abstenciones antes de votar.

Detalle de quienes están a favor y en contra de cada moción.

-Aviso de próxima reunión, si corresponde.

Ejemplo: Se acuerda realizar la próxima reunión el día cinco de agosto de dos mil veinticinco a las nueve horas.

-Hora de cierre de la reunión.

Ejemplo: Siendo las once quince horas se da por finalizada la reunión.

-Firma de todas las personas presentes, o bien, la firma de dos personas designadas con la conformidad del grupo.

Expresiones para iniciar un acta:

- Ejemplo 1

A los cuatro días del mes de marzo de dos mil veintidós, en la sala del HCD de la Facultad de Ciencias Económicas, se reúnen a la hora diez, la consejera Laura Pérez, la consejera Ana Gómez y el consejero Pablo Martínez para abordar los siguientes temas...

- Ejemplo 2

En el despacho de la Secretaría de Planeamiento, a la hora ocho y treinta minutos del día cinco de mayo de dos mil veintidós, con la presencia de Laura Pérez, Ana Gómez y Pablo Martínez...

Estructura sugerida para el inicio:

-Fecha completa con letras:

A los veintidós días del mes de julio de dos mil veinticinco...

-Lugar preciso:

En la sala de reuniones de la Dirección de Recursos Humanos...

-Hora exacta:

Siendo las diez horas...

-Asistentes con nombre y cargo si corresponde:

Se encuentran presentes la Lic. Laura Pérez – Jefa de Área, el Sr. Pablo Martínez – Analista Administrativo...

Ejemplos:

- Modelo 1

A los cuatro días del mes de marzo de dos mil veintidós, en la sala del HCD de la Facultad de Ciencias Económicas, se reúnen a la hora diez, la consejera Laura Pérez, la consejera Ana Gómez y el consejero Pablo Martínez para abordar los siguientes temas...

- Modelo 2

En el despacho de la Secretaría de Planeamiento, a la hora ocho y treinta minutos del día cinco de mayo de dos mil veintidós, con la presencia de Laura Pérez, Ana Gómez y Pablo Martínez y con la ausencia justificada de Juan Fernández, queda constituida la reunión presidida por Marta Ramírez y se desarrolla como sigue...

- Modelo 3

Reunidos en la sala del HCD de la Facultad de Humanidades, el día seis de junio de dos mil veintidós a la hora diecisiete y quince minutos, con la presencia de Felipe Gutiérrez, Ana Gómez y Pablo Martínez, y la ausencia de Juan Fernández, se inicia la asamblea con la presidencia de Patricia López para el tratamiento del siguiente orden del día...

Puntos clave del inicio:

-Fecha en letras

-Lugar exacto

-Hora completa

-Nómina de asistentes (nombre y apellido)

-Ausencias y justificaciones si corresponden

-Mención de presidencia o autoridad que dirige la reunión

-Propósito u orden del día

Modelo de Acta

ACTA N.º XX/2025

En la ciudad de Paraná, a los veintidós días del mes de julio de dos mil veinticinco, en la sala del Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Sociales, se reúne a la hora diez, la consejera Laura Pérez, la consejera Ana Gómez y el consejero Pablo Martínez, con la ausencia justificada de Juan Fernández. Preside la reunión la Mgtr. Marta Ramírez y se desarrolla como sigue:

ORDEN DEL DÍA

LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR

En uso de la palabra, la consejera Ana Gómez solicita la lectura del acta anterior. Realizada la lectura, se aprueba por unanimidad sin modificaciones.

PRESUPUESTO DE LIBROS PARA BIBLIOTECA

La Directora de la Biblioteca, Lic. Claudia Torres, acerca por nota ocho presupuestos para la compra de libros. Cada consejero/a tiene una copia.

El consejero Marcos Ruiz propone diferir la compra para el mes siguiente porque faltan presupuestar otras opciones.

La consejera Laura Pérez sugiere solicitar presupuestos a librerías locales para comparar precios.

Puesta a votación la moción de diferir la compra, se aprueba por mayoría, con la abstención de la consejera Ana Gómez.

ORGANIZACIÓN DE JORNADAS DE EXTENSIÓN

En primer lugar, la consejera Ana Gómez informa sobre la propuesta preliminar de las Jornadas de Extensión Universitaria, prevista para octubre de dos mil veinticinco.

A continuación, el consejero Pablo Martínez sugiere conformar una comisión organizadora integrada por docentes, estudiantes y personal administrativo.

Finalmente, se aprueba la conformación de la comisión y se designa a la consejera Gómez como coordinadora.

CIERRE

No habiendo más asuntos que tratar, se da por finalizada la reunión a la hora doce y treinta del día veintidós de julio de dos mil veinticinco.

FIRMAS

Laura Pérez

Consejera

Ana Gómez

Consejera

Pablo Martínez

Consejero

☒ Notas prácticas para tu uso:

-El inicio detalla fecha, lugar, hora, asistentes, ausentes y presidencia.

-El desarrollo puede ser cronológico (orden de intervenciones) o temático (por puntos de orden del día).

-El cierre indica la hora exacta de finalización.

-Las firmas pueden ser de todas las personas presentes o de dos designadas con la conformidad de las demás.

Para el desarrollo:

Conviene aclarar que las expresiones dependerán del modelo que se elija:

Temático: se reproduce el orden del día tal como aparece en la convocatoria a la reunión y se aborda cada uno de los temas tratados con su cierre correspondiente.

Corresponde colocar el tema escrito con mayúsculas sostenidas, incluyendo el planteo, el debate y la resolución sobre el tópico abordado.

Por ejemplo:

PRESUPUESTO DE LIBROS PARA BIBLIOTECA:

La Directora de la Biblioteca, xxxx, presenta por nota ocho presupuestos para la compra de libros. Cada consejero/a recibe una copia. El consejero Marcos xxxx propone diferir la compra para el mes siguiente, debido a que faltan presupuestar otras opciones. A continuación, la consejera xxxx...

Para el cierre: 1. Se decide levantar la sesión a la hora doce y treinta del día cinco de abril de dos mil veintiuno. 2. Se cierra la reunión por no haber más temas que tratar, a la hora quince del día tres de junio de dos mil veintiuno. 3. No habiendo más asuntos por tratar, se da por finalizada la reunión a la hora quince y treinta del día cinco de abril de dos mil veintiuno.

5.- Certificados y Constancias

Distinciones entre certificado y constancia:

Aunque la constancia es un documento que acredita la veracidad de hechos que ocurren o se han producido, existe una diferencia entre ambos textos.

El certificado es un testimonio de hechos ya ocurridos o concluidos. Es un texto que acredita una realidad, con una particularidad distintiva. Mientras que las actas se redactan por iniciativa de la propia Administración, los certificados se expiden a requerimiento de la persona interesada en que conste el hecho que se certifica.

En resumen, es un texto de trama descriptiva que da fe de lo expresado en su interior.

Por su parte, la constancia acredita hechos en curso o que acaban de acontecer.

Frecuentemente se utilizan documentos con el nombre de certificado cuando, en realidad, se trata de una constancia.

Estructura del certificado:

Membrete institucional.

El logo de la Universidad se ubicará al margen izquierdo, ya que es la entidad de mayor jerarquía (marca madre). El logo que represente a la dependencia o facultad (submarca) irá al margen derecho.

Nombre de la(s) institución(es) que expide(n) el certificado o cargo de quien lo expide:

Se colocará en un lugar destacado, generalmente centrado y con tamaño de fuente mayor.

Deben listarse por orden de prelación. En caso de que intervengan dos instituciones con igual jerarquía, por ejemplo, dos facultades, encabezará la más antigua.

[LOGO UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ENTRE RÍOS]

[LOGO FACULTAD DE HUMANIDADES, ARTES Y CIENCIAS SOCIALES]

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ENTRE RÍOS

FACULTAD DE HUMANIDADES, ARTES Y CIENCIAS SOCIALES

Ejemplo:

Por la presente, se certifica que el/la Sr./Sra. [Nombre Completo del/a interesado/a], con documento de identidad N° [Número de documento], ha participado en el [nombre del curso, seminario, actividad o trámite], realizado en esta Facultad durante el período comprendido entre el [fecha de inicio] y el [fecha de finalización].

El presente certificado se expide a solicitud del interesado/a para los fines que estime convenientes.

En [Ciudad], a los [día] días del mes de [mes en minúscula] del año [año completo].

Firma:

[Nombre y Apellido del responsable]

Cargo: [Cargo que ocupa]

Facultad de Humanidades, Artes y Ciencias Sociales

Universidad Autónoma de Entre Ríos

.....

Nombre y Cargo

Secretaría de Ambiente

Gobierno de la Provincia de Entre Ríos

[LOGO DE LA PROVINCIA DE ENTRE RÍOS]

SECRETARÍA DE AMBIENTE

GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE ENTRE RÍOS

Modelo de certificado

Por la presente se certifica que:

[Nombre completo del beneficiario] con Documento Nacional de Identidad N° [Número], ha participado en el curso de “Gestión Ambiental Sustentable” realizado en la ciudad de [Ciudad], durante el período comprendido entre el [fecha inicio] y el [fecha fin], con una duración total de [número] horas.

Este certificado se emite a solicitud del interesado para los fines que estime convenientes.

[Lugar y fecha de emisión]

Firma:

6.- Informes

El informe es un tipo de texto expositivo-argumentativo que tiene como objetivo transmitir información específica. Está dirigido principalmente a la Administración, que debe tomar decisiones basadas en la situación descrita.

El responsable de redactar el informe debe, según su formación profesional o experiencia, analizar el problema concreto, evaluar la situación y proponer alternativas o soluciones para su abordaje. En este proceso, la Administración actúa como solicitante del diagnóstico, análisis y posibles opciones para la resolución del asunto planteado.

Ejemplo:

Gobierno de la Provincia de Entre Ríos

Ministerio de Desarrollo Social

Dirección de Políticas Sociales

Informe N°: 12/2025

Fecha: Veintidós de julio de dos mil veinticinco

Lugar: Paraná, Entre Ríos

De: Lic. Mariana Gómez

Cargo: Directora de Políticas Sociales

Para: Sr. Secretario de Desarrollo Social

Cargo: Secretario de Desarrollo Social

Asunto: Evaluación del programa de asistencia alimentaria en comunidades rurales de Entre Ríos

Introducción:

El presente informe tiene como finalidad evaluar la implementación y los resultados del programa de asistencia alimentaria dirigido a comunidades rurales de la provincia de Entre Ríos, en el período comprendido entre enero y junio de 2025.

Análisis de la situación:

Durante el primer semestre del año, se distribuyeron alimentos a un total de 3.500 familias en distintas localidades rurales, con el objetivo de mejorar la seguridad alimentaria y nutricional en zonas de alta vulnerabilidad.

Se realizaron visitas de seguimiento y relevamientos en terreno para verificar la efectividad y alcance del programa. Los datos recogidos indican un avance significativo en la cobertura de la asistencia, aunque se identificaron algunos desafíos logísticos relacionados con la distribución en áreas de difícil acceso.

Propuestas y recomendaciones:

Fortalecer la coordinación con municipios y organizaciones locales para optimizar la distribución y el seguimiento de las entregas.

Incorporar capacitaciones sobre nutrición y manejo de alimentos para las familias beneficiarias, a fin de maximizar el impacto del programa.

Evaluar la posibilidad de ampliar la cobertura a nuevas localidades durante el segundo semestre de 2025.

Conclusión:

El programa de asistencia alimentaria ha cumplido con gran parte de sus objetivos, mejorando las condiciones nutricionales de las familias atendidas. No obstante, es necesario implementar las recomendaciones señaladas para garantizar una mayor eficiencia y alcance en futuras etapas.

Firma:

Lic. Mariana Gómez

Directora de Políticas Sociales

El artículo 37 de la Ley N° 7060 de Procedimientos Administrativos de la Provincia de Entre Ríos establece que:

"En los expedientes sólo podrán informar los jefes de repartición, quedando absolutamente prohibido la agregación de informes internos los que se permitirán exclusivamente cuando los empleados subalternos de aquellos deban expedirse sobre los hechos."

Este artículo regula quiénes están autorizados a emitir informes dentro de los expedientes administrativos. En principio, solo los jefes de repartición tienen esa facultad. Sin embargo, se permite que los empleados subalternos emitan informes únicamente en relación con hechos específicos que hayan observado o gestionado directamente.

Esta disposición busca garantizar la claridad y la responsabilidad en la documentación administrativa, evitando la proliferación de informes internos que puedan generar confusión o diluir la responsabilidad en la toma de decisiones.

Para consultar el texto completo de la Ley N° 7060, puedes acceder al siguiente enlace:

https://www2.iusentrierios.gov.ar/biblioteca/ley-7060-procedimientos-administrativos/?print=print&utm_source=chatgpt.com

7.- Resoluciones

Objetivo

Garantizar un uso uniforme de estilos en las comunicaciones externas, especialmente en resoluciones, para lograr:

-Organización visual coherente (uso de logotipo, tipografía, márgenes, formato y estructura).

-Lenguaje administrativo claro, preciso y ajustado a la normativa vigente.

-Corrección gramatical y ortográfica: uso correcto de mayúsculas/minúsculas, abreviaturas, acentuación, artículos y citas.

Importancia

El diseño homogéneo de los textos administrativos permite que el público externo identifique claramente a la institución, reforzando su imagen y credibilidad.

Las resoluciones son textos normativos dirigidos a destinatarios individuales y se clasifican dentro de los textos jurídicos, respetando un esquema constructivo regulado por ley.

Estructura básica de una resolución

VISTO:

Se citan documentos, normas, hechos o bases en que se apoya el proyecto.

La palabra VISTO va en mayúsculas, en negrita y tabulada a 1,5 cm del margen, seguida de dos puntos.

CONSIDERANDO:

Se analizan circunstancias o razones vinculadas con el asunto tratado que fundamentan la medida.

La palabra CONSIDERANDO va en mayúsculas, negrita y tabulada a 1,5 cm del margen, debajo del “VISTO”.

Cada considerando comienza con la conjunción “QUE” y termina con punto y coma (;).

Luego del último considerando se escribe la frase “POR ELLO:” para dar paso a la parte resolutive.

La Ley N° 7060 de Procedimientos Administrativos de la Provincia de Entre Ríos regula diversos aspectos relacionados con las resoluciones en el ámbito de la administración pública provincial. A continuación, se detallan algunos puntos clave:

Artículo 20 – Notificación de resoluciones

Establece que todas las resoluciones administrativas deben notificarse por nota en el expediente. Se consideran días de nota en toda la Administración Provincial los martes y viernes, o el siguiente día hábil si alguno de ellos fuera inhábil. No se considerará cumplida la notificación si el expediente no se encuentra en la Mesa de Entradas y se hace constar esta circunstancia en el Libro de Asistencia correspondiente.

Artículo 21 – Notificación personal o por cédula

Determina que ciertas resoluciones deben ser notificadas personalmente o por cédula. Estas incluyen:

Aquellas que ordenen o inviten a un tercero a intervenir en el trámite, ya sea como parte, testigo u otra calidad.

Las que fijen términos o audiencias de prueba.

Las que decidan la cuestión principal o algún incidente planteado en el expediente.

Las que así se ordenen por la autoridad administrativa, para mejor defensa de los derechos de la Administración Pública o de los particulares.

Artículo 22 – Modalidades de notificación

Establece las modalidades a través de las cuales se realizarán las notificaciones, que incluyen:

- Cédula mediante carta certificada con aviso de retorno.
- Telegrama colacionado con aviso de entrega.
- Carta documento.

- Personalmente.
- Por nota.
- Por edictos.

Además, se especifica que las cédulas se confeccionarán en un formulario común a toda la Administración, que imprimirá el Boletín Oficial y transcribirá la parte dispositiva correspondiente.

Ejemplo:

[LOGO DE LA INSTITUCIÓN]

Gobierno de la Provincia de Entre Ríos

[Nombre del Organismo o Secretaría]

RESOLUCIÓN N° [número]/[año]

VISTO:

El expediente N° [número de expediente] que trata sobre [breve descripción del asunto].

CONSIDERANDO:

QUE el artículo [número] de la Ley N° 7060 establece que [breve referencia legal relacionada].

QUE es necesario [justificación o motivo de la resolución].

QUE la Dirección/Secretaría de [nombre] ha emitido el dictamen favorable al respecto.

QUE se cuenta con los recursos y competencias para llevar adelante lo resuelto.

POR ELLO:

EL [NOMBRE DEL ORGANISMO O AUTORIDAD COMPETENTE]

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Aprobar [describir lo que se aprueba o resuelve].

ARTÍCULO 2º: Comuníquese, notifíquese y archívese.

[Lugar y fecha completa]

Entre Ríos, [día] de [mes] de [año].

Firma:

[Nombre y cargo de la autoridad que firma]

Imagen institucional en los textos administrativos

¿Qué es la imagen institucional?

La imagen institucional es el conjunto de características o atributos que una organización desea que sus destinatarios/as conozcan o asocien con ella. Se trata de “lo que la organización quiere mostrar de su identidad a sus públicos”, es decir, la percepción deseada que la entidad quiere proyectar.

Los identificadores gráficos, aplicados a través del diseño, forman parte fundamental de la comunicación organizacional y expresan atributos cualitativos de la institución. En el caso de la Universidad Autónoma de Entre Ríos (UADER) —que funciona como la marca madre— y los logos que identifican a cada dependencia (submarcas), constituyen la personalidad distintiva de esta Casa de Altos Estudios.

A través de estos recursos visuales también se comunica la cultura y filosofía institucional.

Los recursos gráficos y visuales permiten presentar a la facultad como una entidad reconocible e identificable, y contribuyen a generar un sentido de pertenencia entre estudiantes, docentes, no docentes, egresados/as y la comunidad en general.

A modo de síntesis estos son los distintos documentos con que se puede encontrar un administrador del sector público provincial:

Circular

Es un documento de comunicación interna emitido por una autoridad superior dentro de una organización pública o privada, que se dirige a un grupo determinado de personas (departamentos, áreas, empleados, etc.) para informar sobre un asunto común, instrucciones, procedimientos o cambios que deben implementarse. La circular busca uniformidad en la información y la acción en el ámbito institucional.

Ejemplo Entre Ríos:

La Secretaría de Salud de Entre Ríos emite una circular dirigida a todos los centros de salud públicos para informar sobre las nuevas medidas de prevención ante brotes de dengue durante el verano.

Decreto

Es una resolución administrativa con fuerza de ley emitida por una autoridad competente, como el Poder Ejecutivo provincial o municipal, que regula aspectos específicos de la administración pública, ordena acciones, o establece políticas públicas. Puede ser de alcance general o particular.

Ejemplo Entre Ríos:

El Gobernador de Entre Ríos firma un decreto que declara la emergencia agropecuaria en determinadas localidades afectadas por la sequía.

Dictamen

Documento elaborado por un órgano técnico, jurídico o consultivo que emite una opinión fundamentada sobre un tema específico para asesorar a la autoridad que debe tomar una decisión administrativa o judicial. No es una resolución, sino un análisis que orienta.

Ejemplo Entre Ríos:

La Procuración General de Entre Ríos emite un dictamen sobre la legalidad de la contratación directa de servicios en un municipio provincial.

Disposición

Acto administrativo formal de rango inferior que establece normas o instrucciones para la organización o funcionamiento interno de un organismo público. Regula aspectos puntuales que no requieren una ley o decreto.

Ejemplo Entre Ríos:

La Dirección General de Rentas de Entre Ríos dicta una disposición que regula el procedimiento para la presentación electrónica de declaraciones juradas de impuestos provinciales.

Edicto

Es una publicación oficial, generalmente en medios impresos o digitales, que difunde actos administrativos, judiciales o legales con efectos públicos. Sirve para notificar a personas o a la comunidad en general, cuando no se pueden realizar notificaciones personales.

Ejemplo Entre Ríos:

El Juzgado de Familia de Paraná publica un edicto convocando a un juicio sucesorio para que posibles herederos se presenten en un plazo determinado.

Memorándum

Documento breve y de circulación interna que se utiliza para comunicar información puntual, instrucciones o solicitudes entre áreas dentro de una misma organización, sin necesidad de formalidades legales extensas.

Ejemplo Entre Ríos:

El Ministerio de Educación de Entre Ríos envía un memorándum interno solicitando a las direcciones de escuelas que remitan un informe actualizado sobre infraestructura.

Proyecto

Documento inicial que contiene una propuesta o plan para su análisis, discusión y eventual aprobación por una autoridad o cuerpo colegiado. Puede referirse a proyectos de ley, obras públicas, políticas, etc.

Ejemplo Entre Ríos:

La Secretaría de Turismo presenta un proyecto para la creación de un parque temático en la ciudad de Concordia, que debe ser evaluado y aprobado por la Legislatura provincial.

Reglamento

Conjunto de normas o disposiciones dictadas por una autoridad competente para desarrollar, ejecutar y asegurar el cumplimiento de una ley o decreto. Establece detalles operativos, procedimientos y sanciones.

Ejemplo Entre Ríos:

El Ministerio de Transporte de Entre Ríos aprueba un reglamento que regula el uso de transporte público interurbano dentro de la provincia.

Resolución

Acto administrativo mediante el cual una autoridad toma una decisión concreta y definitiva respecto a un asunto específico. Tiene carácter vinculante y ejecutable.

Ejemplo Entre Ríos:

La Dirección de Recursos Humanos de la Municipalidad de Paraná emite una resolución que designa a un nuevo jefe de área en la Secretaría de Obras Públicas.

Pase

Documento que autoriza la transferencia o traslado de un empleado, expediente o recurso administrativo de un área o dependencia a otra dentro de la misma institución o ente público.

Ejemplo Entre Ríos:

El Ministerio de Salud de Entre Ríos emite un pase para trasladar al personal médico de un hospital provincial al hospital de la ciudad de Concepción del Uruguay.

Providencia

Acto administrativo generalmente expedido por autoridades judiciales o administrativas para ordenar la realización de trámites, diligencias o actuaciones procesales, que no resuelven el fondo de un asunto, pero son necesarios para el avance del procedimiento.

Ejemplo Entre Ríos:

El Juzgado de Primera Instancia de Paraná dicta una providencia para citar a testigos en un proceso judicial relacionado con una causa penal.

Convenios

Acuerdos formales y escritos entre dos o más partes, ya sean organismos públicos, privados o mixtos, que establecen compromisos mutuos para colaborar, coordinar acciones, compartir recursos o realizar proyectos conjuntos.

Ejemplo Entre Ríos:

El Gobierno de Entre Ríos firma un convenio con la Universidad Nacional de Entre Ríos para desarrollar programas de formación docente y cooperación técnica.

En este módulo, trabajamos sobre el uso responsable e inclusivo del lenguaje en los documentos administrativos. Para seguir reflexionando juntos, les proponemos realizar el siguiente recorrido:

- Mirar el video del módulo 4.
- Recorrer los materiales de estudio.
- Completar la actividad de acreditación del módulo 4: cuestionario

¡Éxitos!

Video del curso

Para visualizar el audiovisual del **Módulo 4**, hace clic sobre la imagen o el enlace que se encuentra a continuación:



<https://youtu.be/IXV7ni-jcPs?si=yQEE6KilpPNDb0Xm>

Instancia de acreditación del módulo

A continuación, encontrarán el cuestionario que deben responder para acreditar los contenidos desarrollados. Es una actividad obligatoria para pasar al siguiente módulo. Para aprobar deberán responder correctamente al menos el 60% de las preguntas. Tendrán dos intentos para lograrlo.

Para acceder al cuestionario hace clic sobre el siguiente enlace:



-- CUESTIONARIO DEL MÓDULO 4 -----

Al ser una propuesta de capacitación virtual, autoasistida, los marcos pedagógicos y los materiales de estudios, de los cinco módulos, del **curso de capacitación “Producción de textos administrativos en el sector público”** están disponibles en el campus virtual: Puerto e-learning de la UADER. Para ingresar al mismo haga clic sobre el siguiente enlace: <https://campuspuertolearning.uader.edu.ar/login>

Para citar el módulo IV:

ETCHEMENDIGARAY, L. R. (2025). Módulo IV: *Uso del lenguaje inclusivo con orientación de género*. En *Curso: “Producción de textos administrativos en el sector público”*. Programa de Capacitaciones sobre Transformación Digital en la Administración Pública Provincial. Res N° 160/25 CS. Universidad Autónoma de Entre Ríos (UADER). Consejo Federal de Inversiones; Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Entre Ríos; Secretaría de Modernización de Entre Ríos; Fundación UADER.

Presentación

Les doy la bienvenida a este curso autoasistido, denominado **Gestión Documental y Administración de archivos públicos**.

Mi nombre es María Luisa Benítez y, durante (6) seis semanas, los estaré acompañando en el proceso de aprendizaje donde podrán incorporar herramientas básicas, para abordar de forma más metódica la transición hacia la gestión de los documentos digitales y/o electrónicos.

Sabemos que según la Ley N° 10898/2021, en un futuro próximo, la Secretaría de Modernización administrativa de la provincia, tiene planificado implementar el *sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE)*¹. En este sentido, y teniendo en cuenta que actualmente las distintas dependencias de la administración pública desarrollan sus tareas y funciones gestionando el soporte papel, es preciso capacitarnos. Por lo tanto, reflexionar y establecer relaciones entre la tradicional gestión de los documentos y las problemáticas generales relacionadas con la gestión de los documentos en el nuevo soporte, se hace necesario para incorporar las herramientas que faciliten este proceso.

Objetivo general del curso

Capacitar al personal de la administración pública en la organización y gestión eficiente de documentos electrónicos, asegurando su preservación, acceso y contribuyendo a la transparencia en los procedimientos administrativos.

Objetivos específicos

- Comprender el contexto del origen de la gestión de los documentos en el entorno electrónico y la situación actual de la provincia de Entre Ríos.

¹ El sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) es la plataforma digital que está implementando el Gobierno Provincial para **crear, almacenar y compartir documentos oficiales de manera electrónica**. A través de este sistema, los trámites administrativos se realizarán progresivamente de forma digital, eliminando el uso de papel y mejorando la eficiencia de los procesos gubernamentales.

<https://portal.entrerios.gov.ar/modernizacion/pf/gde/9128> 14/05/2025.

- Incorporar conceptos y definiciones básicas de la gestión de documentos en el entorno electrónico.
- Reconocer las políticas públicas a tener en cuenta para la implementación de la gestión electrónica.
- Examinar críticamente la implementación de la gestión documental en el entorno digital en la Administración Pública.
- Reflexionar sobre las diferentes problemáticas generales relacionadas con la gestión de documentos electrónicos.
- Identificar los parámetros funcionales mínimos de un sistema de gestión electrónica de documentos.
- Sugerir la adopción de distintas herramientas que faciliten la implementación del proceso de gestión documental electrónica.

Organización de la cursada

Desarrollo de 5 módulos que tendrán lugar en el campus.

Cada módulo tendrá su espacio de evaluación de aprendizaje.

Habrà una instancia de evaluación de todo el trayecto formativo.

Contarán con material de lectura obligatorio y material complementario.

Cualquier consulta podrán hacerla por la plataforma.

Módulo I

Objetivos de aprendizaje

- Conocer el contexto de origen de la gestión de los documentos en el entorno electrónico y comprender la situación actual de la provincia de Entre Ríos.

Para lograr este objetivo propongo los siguientes contenidos:

Definiciones básicas:

- 1- Reformas administrativas del Estado
- 2- Gobierno abierto
- 3- Gobierno electrónico en la gestión pública
- 4- Beneficios del Gobierno Electrónico
- 5- Transformación digital y su relación con la gestión de los documentos
- 6- Proceso de transición en la provincia de Entre Ríos

¡Iniciamos el camino de la capacitación!

A continuación, se desarrollan los contenidos del módulo I

Es importante recordar que más allá de los planteamientos teóricos sobre la gestión de los documentos en el entorno electrónico, al momento de explicar el statu quo de un gobierno en concreto, no pueden dejarse de lado las circunstancias históricas y precisas de su origen y desarrollo. Es por ello que, en primer lugar, haremos un breve y delimitado repaso por ese marco referencial.

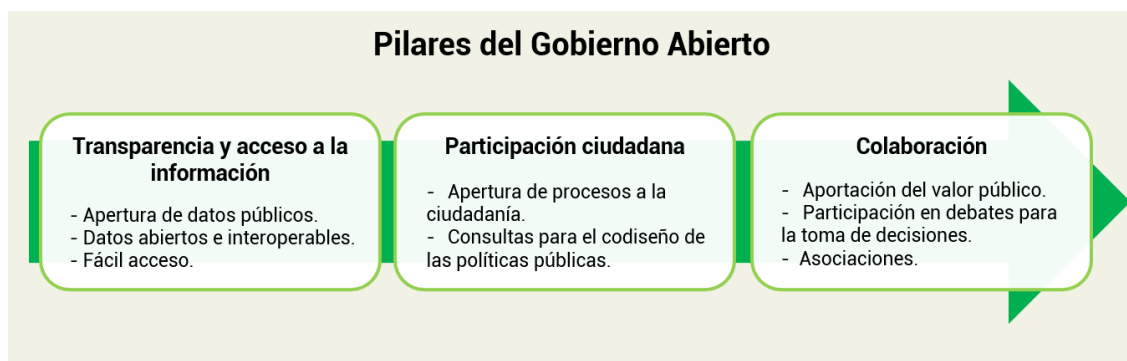
Reformas administrativas del Estado

Si entendemos las reformas administrativas del Estado en un sentido amplio podemos afirmar que han sido procesos continuos y dinámicos de transformación de actitudes, sistemas y estructuras del aparato estatal que buscan el mejoramiento en el cumplimiento de sus funciones públicas y sociales (...) (Gómez Cárdenas, 2011: p. 43).

En este marco de referencia podemos pensar que nuestro país ha comenzado a adoptar parámetros y estrategias similares en el camino para construir un modelo de gobierno abierto, adaptado a las realidades de nuestra sociedad. Pero ¿qué entendemos por gobierno abierto? Y ¿cómo se relaciona con el ámbito electrónico?

Gobierno Abierto

El gobierno abierto se fundamenta en tres pilares:



Uno de los pilares básicos del Gobierno Abierto es **el acceso a la información pública**, o sea, la apertura de datos (open data). Esto supone la publicación de información del sector público en formato estándar, abiertos e interoperables, facilitando su acceso y permitiendo su reutilización.

Por otro lado, la **participación ciudadana y la colaboración** contribuyen a este gobierno, a través de la interacción, en el uso de redes sociales y plataformas para la participación ciudadana. Asimismo, en la apertura de procesos que buscan facilitar la comunicación e intercambio, aprovechando el conocimiento y la experiencia de la población para ayudar en el diseño y ejecución de políticas, provisión de servicios públicos, y la colaboración (en red) dentro y entre las administraciones públicas.

En este sentido y considerando lo antes dicho, Ruvalcaba Gómez (2019), clarifica más esta relación en el siguiente concepto:

Los datos abiertos (DA) u open data se han convertido en un tema de gran relevancia dentro de las administraciones públicas, principalmente cuando se habla de innovación y modernización del sector público. La puesta en marcha de políticas públicas que impulsan el acceso libre a datos está transformando en gran medida los servicios que ofrecen las administraciones y genera un valor público sin precedentes. Este fenómeno se engloba en la idea de Gobierno abierto (GA), asumida como un nuevo modelo de gestión pública. (pág. 99)

Por otro lado, el **gobierno electrónico** o e-gobierno (en inglés e-government) también es usado como sinónimo de los términos administración electrónica o e-administración. Consiste en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y el conocimiento en los procesos internos de gobierno, así como en la entrega de los productos y servicios del Estado a los ciudadanos.

El gobierno electrónico en la gestión pública

En este contexto, es significativo conocer la relación que existe entre la adopción de las tecnologías de la información para el buen desempeño del Gobierno Electrónico (GE) y los factores que influyen en este proceso.

Al recorrer la literatura sobre la temática hay que considerar los factores críticos para implementar el Gobierno Electrónico. Estos se pueden agrupar en tres áreas principales: tecnológica, organizacional y de participación ciudadana.

¿Por qué tendríamos que conocer de qué trata cada área? Porque como mencionamos antes, también hablamos de administración electrónica y son los componentes que nos ayudan a comprender lo que se necesita para implementar la gestión digital en una organización.

Es así que, dentro del área tecnológica, se destacan la infraestructura digital, la interoperabilidad entre sistemas, la seguridad de la información y la accesibilidad.

Infraestructura digital: aquí debemos tener en cuenta el acceso a internet de calidad y la disponibilidad de dispositivos para la implementación del Gobierno Electrónico.

Interoperabilidad: este aspecto es crucial para mejorar la capacidad de respuesta de los entes gubernamentales, refiere a la capacidad de que los sistemas tecnológicos de las diferentes dependencias puedan intercambiar información de manera eficiente.

Seguridad: el Estado deberá brindar seguridad de los datos utilizados y también protección de la privacidad de los ciudadanos.

Accesibilidad: el Gobierno Electrónico debe alcanzar a todos, por lo tanto, debe ser accesible para personas con discapacidades y para aquellos con diferentes niveles de alfabetización digital.

El área o nivel organizacional es un factor crítico para implementar el Gobierno Electrónico, porque de este componente depende en gran parte su éxito. Comprende la capacitación del personal, la gestión de procesos y la integración de departamentos.

Capacitación: es imprescindible que los funcionarios públicos tengan la capacitación necesaria para utilizar las tecnologías del Gobierno Electrónico y para brindar asistencia a los ciudadanos.

Gestión de procesos: los procesos internos de las organizaciones públicas se deben integrar a los ejes de trabajo o políticas del Gobierno Electrónico.

Integración de departamentos: la coordinación entre diferentes dependencias gubernamentales es esencial para ofrecer servicios integrados y evitar duplicaciones.

Por último, nos referimos al área de participación ciudadana, la cual se ve afectada por la confianza en la tecnología, la facilidad de uso de los servicios en línea y la calidad de la información pública.

Confianza: la seguridad de los servicios en línea que presta el Estado es fundamental para que los ciudadanos depositen su confianza en las instituciones gubernamentales.

Facilidad de uso: los servicios en línea deben ser fáciles de usar y comprensibles para la población en general.

Calidad de la información: la información pública debe ser de calidad, transparente y accesible para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos.

Beneficios del gobierno electrónico

Vamos a sintetizar los múltiples beneficios en los siguientes:

1. Disminución del tiempo en las diferentes operaciones que realizan los ciudadanos
2. Eficiencia y eficacia

3. Reducción de costos de operación por parte de las dependencias de la administración pública
4. Transparencia y auditabilidad en la gestión pública
5. Acceso y flujo de información continuo entre ciudadanos y la administración
6. Acercamiento de la administración pública con el ciudadano, con base en la tecnología al servicio de la gente
7. Afianza la gobernabilidad, fortalece la democracia participativa, representa y contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos

Transformación digital y su relación con la gestión de los documentos

Desde hace algunas décadas, se vienen incorporando distintos factores que han provocado grandes cambios sociales, y modificaron las formas de gestionar los documentos dentro de las instituciones públicas.

Nuevas formas de gestionar los documentos dentro de las instituciones públicas, debido a:

- La interacción con las nuevas tecnologías de la información.
- La utilización de las redes de información y comunicación: Internacionales, nacionales y locales.
- Las disposiciones normativas relativas al Acceso a la información pública: Ley Acceso a la Información Pública N°27275. Dcto. Nac. N° 1172/03, Dcto. Prov. N° 1169/05 Art. 13 de la Constitución provincial.
- La creación de organismos de modernización e innovación tecnológica del Estado que enmarcan sus actividades y funciones en la normativa de Acceso a la información: Secretaría de Modernización de Entre Ríos.
- Situación de pandemia, los distintos poderes que integran el gobiernos en las provincias fueron empujados a utilizar toda la tecnología a su alcance, para seguir trabajando en sus casas.

La normativa sobre **Acceso a la Información Pública**, obliga a los organismos del Estado que reciben aportes públicos, a responder las solicitudes de información que eleve cualquier ciudadano en un plazo no mayor a un mes.

Con respecto a la creación de **organismos de modernización e innovación**, en el ámbito nacional, en el año 2015 mediante el Decreto DNU N° 13/15², el Poder Ejecutivo modifica la Ley de Ministerios N° 22520 creando el Ministerio de Modernización del Estado, el cual en el año 2018, pasa al rango de Secretaría de Modernización (con cargo ministerial) y es a partir del año 2019, que se la denomina Secretaría de Innovación Pública (SIP). Este organismo, dentro de sus ejes de trabajo impulsó una e-gestión documental electrónica como condición necesaria para innovar la administración de gobierno, enmarcando sus actividades y funciones en la normativa de Acceso a la Información.

Particularmente, *en la provincia de Entre Ríos* y atento a las nuevas necesidades de los distintos organismos públicos, en el año 2015 mediante el Decreto N° 264/15 MGyJ³, se crea la **Secretaría de Modernización del Estado y Participación Ciudadana**, bajo la estructura orgánica del Ministerio de Gobierno y Justicia de la Provincia de Entre Ríos.

En el año 2017, a través del Decreto N° 3133/17⁴ se aprueba el Plan de Modernización del Estado provincial elevado por dicha Secretaría. En el mismo año, por Decreto N° 3593/17⁵ GOB, se reubica al mencionado organismo bajo el ámbito de la Secretaría General de Gobernación, con la denominación de **Secretaría de Modernización del Estado, Ciencia y Tecnología**, manteniendo el rango de Secretaría Ministerial.

Finalmente, en el año 2019, como consecuencia del inicio de una nueva gestión, por Decreto N° 64/19 GOB⁶, pasa a depender directamente del Poder Ejecutivo, con la nueva denominación de **Secretaría de Modernización**⁷.

²Decreto DNU N° 13/15, creación del Ministerio de Modernización del Estado en Argentina.

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/255000-259999/256606/norma.htm> 14/05/2025.

³ Decreto N° 264/15 MGyJ <https://www.entrerios.gov.ar/goberios/decretos/>

⁴ Decreto N° 3133/17. <https://www.entrerios.gov.ar/goberios/decretos/>

⁵ Decreto N° 3593/17. <https://www.entrerios.gov.ar/goberios/decretos/>

⁶ Decreto N° 64/19 GOB. <https://www.entrerios.gov.ar/goberios/decretos/>

⁷ Página Web de la Secretaría de Modernización de Entre Ríos.

<https://portal.entrerios.gov.ar/modernizacion/ps/infnos/9095> 14/05/2025.



¿Qué hacemos?

Impulsamos la innovación y transparencia en la gestión pública de Entre Ríos.

La Secretaría de Modernización tiene como misión impulsar un proceso integral de modernización y transformación digital de la gestión pública provincial, a través de la implementación de políticas, programas y proyectos que fomenten la innovación, la eficiencia, la transparencia y la calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía. Además, busca integrar tecnologías emergentes como la inteligencia artificial (IA) para optimizar procesos administrativos, mejorar la toma de decisiones y ofrecer servicios personalizados a la ciudadanía.

A su vez, es la encargada de implementar las políticas de inclusión digital y de conectividad del Gobierno Provincial, articulando acciones y planificación con otros organismos públicos, empresas privadas y estatales como Enersa y Arsat, cooperativas y gobiernos locales.

La Secretaría de Modernización depende de la **Secretaría General de la Gobernación** del Gobierno de Entre Ríos.

También, **la situación de pandemia** hizo lo suyo en esta transformación digital. Los distintos poderes que integran el gobierno en la provincia de Entre Ríos fueron empujados a utilizar toda la tecnología a su alcance, para seguir trabajando en sus casas, por la imposibilidad de asistir a lugares de trabajo. Las aplicaciones que más resonaron inicialmente fueron grupos de whatsapp, vídeos conferencias, plataformas virtuales y las notificaciones electrónicas, para responder a las demandas de los ciudadanos.

Al respecto, sugiero leer el ensayo: “El uso de las redes sociales como medio de comunicación con el ciudadano en las instituciones públicas provinciales dependientes del Poder Ejecutivo de Entre Ríos”, disponible en:

[https://drive.google.com/file/d/1XknT6psR2kOWyH9a4M0OSyj_4OgWWwl/vi
ew?usp=drive_link](https://drive.google.com/file/d/1XknT6psR2kOWyH9a4M0OSyj_4OgWWwl/vi
ew?usp=drive_link)

Sin embargo, a pesar de las incorporaciones de los diferentes canales de comunicación y de la incipiente digitalización de los trámites, los expedientes en soporte papel seguían manteniendo su validez jurídica, hasta tanto estos documentos digitales cumplieran con los requisitos necesarios para reemplazarlos, tema que veremos con detenimiento más adelante.

Después de esta pequeña introducción, queda claro que tendremos que prestar atención a los lineamientos emanados por la Secretaría de Modernización, ya que es el organismo que tiene como misión: *impulsar el proceso integral de modernización y transformación digital en la provincia de Entre Ríos.*

Asimismo, tendremos que reflexionar que a raíz de los cambios sociales mencionados anteriormente, se ha visto afectada la gestión administrativa provincial, específicamente en tres áreas que se detallan a continuación.

¿En qué áreas o actividades administrativas repercuten los cambios sociales?

- La creación de los documentos.
- La recuperación de su información.
- La conservación o almacenamiento de la información.



En este contexto, los y las trabajadoras del ámbito público podrán comprender que tanto la creación de los documentos, como la forma de recuperar la información que contienen, su conservación y almacenamiento están cambiando. Por lo tanto, debemos capacitarnos para adaptarnos a esa transformación y poder desarrollar de manera eficiente nuestro trabajo.

Proceso de transición en la provincia de Entre Ríos

Entonces, en este proceso de transición debemos encontrar un equilibrio para afrontar la realidad que nos rodea. Para ello, partimos desde el entendimiento que *todas las organizaciones, independientemente de su clasificación, generan documentación en distintos soportes. Estos se crean, se reciben y se utilizan durante la realización de las actividades propias de la gestión administrativa, como consecuencia del ejercicio de sus funciones.*

Esta documentación, realiza un recorrido dentro de la institución, denominado ciclo vital, que comprende desde su producción hasta su destino final, que puede ser

conservación permanente, transferencia, o eliminación. El tratamiento que se les da, durante todo su recorrido, lo denominamos *Gestión de los Documentos*.

Como contiene información pública, debe ser administrada y gestionada de manera de cumplir con la función social para lo cual fue creada: como garante de derechos del ciudadano y para facilitar la toma de decisiones del gobierno, como memoria institucional del organismo productor y como fuente de información para servir a la investigación.

Es necesario remarcar estas cuestiones porque, actualmente, la provincia de Entre Ríos administra y gestiona los trámites en su mayoría en soporte papel. Afrontando un proceso de transición hacia la gestión de los documentos electrónicos - digitales, entendiendo que lo que cambia es el soporte donde se asienta la información, no la información en sí.



Sin embargo, hay que ser realistas con esta situación y verla de manera objetiva, asumiendo los problemas que vienen enfrentando las instituciones públicas ante la saturación de los espacios destinados a la guarda de estos documentos.

Para interpretar este panorama sugiero leer: “Particularidades que presentan los archivos públicos de la ciudad de Paraná, en La problemática de los archivos públicos de la ciudad de Paraná” (Pág. 58-64), disponible en:

https://drive.google.com/file/d/1UcuzGskVGlaLUvb5zQUFd1yeYUns7DxH/view?usp=drive_link

A continuación, se muestran unas imágenes que reflejan la problemática que provoca la poca importancia que se le da al tratamiento de los documentos. La intención es advertir que este es el momento de reflexionar sobre estas problemáticas y pensar en las soluciones. Caso contrario, se trasladarán a la gestión de documentos electrónicos y/o digitales, causando pérdidas de información y consecuentemente, problemas a la gestión administrativa de la institución.



Por otra parte, la transformación digital ha llegado a todas las esferas de la gestión pública. El gobierno provincial y sus entes descentralizados han encarado acciones concretas hacia la modernización de su administración, que tienen como finalidad fortalecer el eje de Innovación Pública.

Es importante que ustedes, como agentes públicos, entiendan que son los principales actores a involucrarse en esta transformación, y lo pueden hacer mediante estas capacitaciones, como otra forma de buscar el compromiso con la innovación.

Es aquí donde se hace necesario compartir la reflexión de Mendoza Navarro (2020), quien es una experta en la materia y nos hace notar que es el momento para ocuparnos de las problemáticas y facilitar el proceso de esta transformación digital.

El expediente digital no cambia sustancialmente respecto del expediente en soporte de papel, sigue siendo un conjunto de documentos pero digitales, que cumple las mismas exigencias del expediente tradicional, recoge la secuencia del procedimiento correspondiente a un determinado asunto que prueba la gestión administrativa realizada desde su producción, tratamiento archivístico – comprende la aplicación de los procesos técnico-archivísticos

– hasta su destino final al decidirse su eliminación o conservación definitiva.
(2020, p. 6)

Haciendo una integración de los contenidos expuestos en este módulo, concordamos con Mendoza Navarro, cuando dice que “los gobiernos realizan grandes esfuerzos para integrarse a los sistemas electrónicos, como una forma de llegar a los ciudadanos con transparencia y democratización de la información”. (2018: Pág. 159).

De la misma manera considera que;

La gobernanza y buen gobierno para efectivizarse y contar logros deben complementarse con archivos integrales en SGDEA⁸, que se conviertan en el mejor soporte de la implementación de políticas dirigidas a salvaguardar los derechos de los administrados a través del acceso a la información, pero también en el cumplimiento de sus obligaciones. (2018: Pág. 162)

Hasta aquí hemos llegado con el desarrollo del primer módulo, pero con la intención de conectar con el siguiente, recapitulamos sobre lo tratado.

Podemos decir que, los modelos de **Gobierno Abierto**, se construyen adaptándose a las particulares realidades de cada espacio geográfico, incorporando las características propias del concepto. Cuando se suma la **utilización de las TIC en las Administraciones Públicas** se lo asocia con el concepto de **Gobierno Electrónico**, como una nueva forma de interacción o relación entre el Estado y sus respectivos ciudadanos.

En esta modernización e innovación continua, el Estado enfrenta una **transformación digital**, que no es solo la incorporación de tecnologías, sino que es repensar los modos en los cuales trabajamos y cómo vamos a afrontar esos cambios para evitar trasladar los problemas existentes. Son entornos de aprendizaje que producen como resultado un valor agregado a nuestro desempeño laboral.

Actualmente, nos encontramos en un **proceso de transición** en el cual tendremos que repensar cómo llevaremos adelante las actividades administrativas

⁸ Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA)

teniendo en cuenta el nuevo soporte donde se registran estas actividades. Sin perder de vista los ejes de trabajos y normativas emanadas desde la Secretaría de Modernización, que es el organismo facultado para emitir las políticas públicas que orientan a las instituciones sobre el qué hacer y cómo.

Avanzando con este razonamiento, en el próximo módulo exploraremos los ejes de trabajo de la Secretaría de Modernización a tener en cuenta para integrar la situación actual con la implementación de la Gestión de los documentos y la Administración de Archivos en las instituciones públicas de Entre Ríos.

En este marco, y con el propósito de seguir reflexionando en conjunto, les proponemos realizar el siguiente recorrido:

- **Mirar el video del Módulo 1**, donde se abordan los temas mencionados.
- **Explorar los materiales de estudio seleccionados** correspondientes al Módulo 1.
- **Completar la actividad de acreditación del Módulo 1**: cuestionario.

¡Éxitos en el camino de aprendizaje!

Video del curso

Para visualizar los audiovisuales del **Módulo 1**, hace clic sobre las imágenes o el enlace que se encuentran a continuación:



«PROGRAMA DE CAPACITACIONES SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PROVINCIAL DE ENTRE RÍOS»



https://youtu.be/L9w1MZ2rBDQ?si=nNrYi2N4p_IDL1x3

Material de estudio

Material de lectura obligatoria

Benítez, M y Rickert, N (2021) “El uso de las redes sociales como medio de comunicación con el ciudadano en las instituciones públicas provinciales dependientes del Poder Ejecutivo de Entre Ríos”. Trabajo Final inédito, Módulo N° 4 Tecnología y Democracia. Diplomatura de Posgrado en Gobierno Digital Universidad del Norte Santo Tomás de Aquino.

https://drive.google.com/file/d/1XknT6psR2kOWyH9a4M0OSyj_4OgWWwl/view?usp=drive_link

Benítez, M. L. (2013). La problemática de los archivos públicos de Paraná y las posibilidades de acceso a la documentación que custodian. Tiempo De Gestión.

https://drive.google.com/file/d/1UcuzGskVGlaLUvb5zQUFd1yeYUns7DxH/view?usp=drive_link

Benítez, M (2021). “Gobierno digital y su relación con la gestión de documentos y archivos. Situación actual en la provincia de Entre Ríos”. Trabajo Final inédito, Módulo N° 1 Introducción al gobierno digital. Diplomatura de Posgrado en Gobierno Digital Universidad del Norte Santo Tomás de Aquino.

https://drive.google.com/file/d/1zvkr-7S1XoiBb-aVqrexrPRfJ5xt39hq/view?usp=drive_link


Material complementario

Mendoza Navarro, A (2018). Gobernanza, buen gobierno y gestión documental. En Boletín de la ANABAD, ISSN-e 2444-7293, ISSN 0210-4164, Tomo 68, N° 3-4, 2018, págs. 148-163.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7067192>


1. Reformas del Estado y la Administración Pública a nivel mundial:



 https://youtu.be/879Zj0xjF_0


2. Mitos y falacias frecuentes en la gestión pública:



 <https://youtu.be/WLt9kTQiPDw>


3. Estado de situación de los sistemas administrativos y de gestión del sector público nacional:



 <https://youtu.be/GOVOhu2o6hQ>

4. "Más Estado". "Menos Estado". ¿De qué hablamos?:



 <https://youtu.be/nhRG9p3WK4w>

5. El Mapa Digital - Gobierno Electrónico:



<https://youtu.be/lfTCpdXEJ0I>

6. ¿Qué es un gobierno digital? Estonia, un ejemplo mundial:



<https://youtu.be/mEkT1f792wg>

Instancia de acreditación del módulo

A continuación, encontrarán el enlace al cuestionario, de carácter obligatorio, para acreditar el módulo y pasar al siguiente. Deberán responder correctamente al menos el 60% de las preguntas, para ello tendrán dos intentos para lograrlo.

Para acceder al cuestionario hace clic sobre el siguiente enlace:



-- CUESTIONARIO DEL MÓDULO 1 -----

Al ser una propuesta de capacitación virtual, autoasistida, los marcos pedagógicos y los materiales de estudios, de los cinco módulos, del **curso de capacitación “Gestión Documental y Administración de archivos públicos”** están disponibles en el campus virtual: Puerto e-learning de la UADER. Para ingresar al mismo haga clic sobre el siguiente enlace: <https://campuspuertolearning.uader.edu.ar/login>

Para citar el módulo I:

BENÍTEZ, M. L. (2025). *Módulo I: Introducción a la Transformación Digital en la Administración Pública*. En *Curso: Gestión Documental y Administración de Archivos Públicos*. Programa de Capacitaciones sobre Transformación Digital en la Administración Pública Provincial. Res N° 167/25 CS. Universidad Autónoma de Entre Ríos (UADER). Consejo Federal de Inversiones; Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Entre Ríos; Secretaría de Modernización de Entre Ríos; Fundación UADER.

Bibliografía consultada

Gómez Cárdenas, CW, (2011). REFORMAS ADMINISTRATIVAS Y SUS MARCOS COGNITIVOS: Entre el Burocratismo, el Postburocratismo, la responsabilización o la Hibridez. *Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal*, 11 (17), 41-80. <https://doi.org/10.14409/da.v1i17.1271>

Ruvalcaba Gómez, E. (2019). Datos abiertos como política pública dentro del Gobierno abierto. *Estado Abierto. Revista Sobre El Estado, La Administración Y Las Políticas Públicas*, 3(2), pp. 99-116.

<https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/EA/article/view/85>

Módulo II

Objetivos de aprendizaje

- Reconocer las políticas públicas a tener en cuenta para la implementación de la gestión electrónica.
- Examinarlas críticamente en vista de la futura implementación de la gestión documental electrónica en la Administración Pública.
- Reflexionar sobre las diferentes problemáticas generales relacionadas con la gestión de documentos electrónicos.

Para lograr estos objetivos propongo los siguientes contenidos

- 1- Políticas públicas que orientan en la implementación de la gestión de los documentos electrónicos y/o digitales.
- 2- Organismos facultados para emitir políticas documentales en la provincia de Entre Ríos.
- 3- Ejes de trabajo relacionados con la gestión de los documentos y administración de archivos públicos.
- 4- Desarrollo de los programas y proyectos vinculados con la gestión de documentos y administración de archivos públicos.
- 5- Legislación y normativas establecidas por el Estado provincial para gestión de los documentos en las administraciones públicas.

En el Módulo I tratamos de comprender el contexto de origen de la gestión de los documentos en el entorno electrónico y la situación actual de la provincia, concluyendo que Entre Ríos se enfrenta a un proceso de transición hacia la transformación digital.



En este módulo proseguimos nuestro camino de aprendizaje con la exploración de los ejes de trabajo de la Secretaría de Modernización. Esta tarea es fundamental al momento de integrar la situación actual con la implementación de la Gestión de los documentos electrónicos - digitales y la Administración de Archivos en las instituciones públicas de Entre Ríos.

Políticas públicas que orientan en el quehacer de la gestión de los documentos públicos

En las imágenes compartidas en el módulo I, graficábamos la producción y almacenamiento de los documentos públicos en soporte papel. Igualmente, habrá que considerar que los documentos electrónicos y/o digitales y los digitalizados también ocupan lugar, que en este caso será un servidor o un data center.

En este sentido, reconoceremos juntos/as las políticas públicas existentes a tener en cuenta para la implementación de la gestión electrónica.

¿Quién o quienes emiten políticas documentales en la provincia de Entre Ríos?

La Secretaría de Modernización y el Archivo General de la provincia de Entre Ríos, están facultados para planificar, diseñar y emitir políticas vinculadas con la gestión y tratamiento de los documentos que produce la administración pública dependiente del Poder Ejecutivo provincial.



El Archivo General de Entre Ríos (AGER), cumple las funciones que establece la Ley N° 7452/84, las cuales son: reunir, seleccionar, ordenar, describir, conservar y difundir la documentación que custodia o resguarda.

Las acciones que lleva adelante el Archivo General, refieren al tratamiento que aplica a la documentación que recibe y la difusión del material que custodia, también realiza asesoramiento y capacitación sobre técnicas de conservación documental. Estas actividades están orientadas a los empleados que trabajan en la administración pública y al público en general.

El análisis de estas funciones lleva a sostener que, las acciones de este organismo, están más enfocadas en la corriente histórica o patrimonial ya que es una institución de consulta de las fuentes documentales originales, los instrumentos de descripción y los microfilms. Herramientas a las que, los distintos actores de la comunidad científica, recurren al momento de hacer sus trabajos de investigación.

Mientras que la **Secretaría de Modernización** es un organismo que procura el desarrollo y fortalecimiento de las políticas públicas, vinculadas a la modernización del Estado. Esta tiene como misión, impulsar un **proceso integral de modernización y transformación digital de la gestión pública provincial**, a través de la

implementación de políticas, programas y proyectos que fomenten la innovación, la eficiencia, la transparencia y la calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía. Además, fortalecer las **capacidades estatales y garantizar el acceso equitativo a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)**.¹

Al consultar la web, para saber cómo llevan adelante el proceso de transformación digital, vemos que se está implementando el PLAN DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO mediante distintos programas y proyectos. Algunos de ellos son: Gestión Documental Electrónica, Desarrollos informáticos, Plan de conectividad, Transformación digital de los gobiernos locales, Digitalización de documentos, Despapelización y Firma digital, entre otros.

Todas estas acciones que se llevan a cabo dentro de los distintos programas y proyectos, impulsan líneas estratégicas de trabajo para la transformación digital del Estado provincial. Es por ello que identificaremos y estudiaremos aquellos que se vinculan con la gestión de documentos y administración de los archivos públicos, ya que es necesario tenerlos presentes a la hora de gestionarlos.

Políticas de modernización del Estado: líneas estratégicas de acción para la transformación digital del Estado provincial.

Del papel a lo digital

- Programa de despapelización/Expurgo.
- Digitalización de documentos de la administración pública provincial.
- Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE).
- Firma Digital o por Token.

Al comienzo de este módulo, trajimos un ejemplo de la problemática actual en la gestión de los documentos y la saturación de los espacios disponibles para el resguardo de la información pública, ya que es la problemática más visible y en la que

¹ <https://portal.entrerios.gov.ar/modernizacion/ps/infnos/9095>

se está trabajando arduamente. En este sentido, veremos cuáles son las políticas documentales que deberíamos tener en cuenta para ordenar esa producción y gestión de los documentos públicos.

Es indispensable conocer los ejes de trabajo de la Secretaría de Modernización ya que es el organismo que emite las políticas públicas documentales y en las que tenemos que enmarcar nuestro trabajo.

Despapelización / Expurgo en la administración pública de Entre Ríos

Con respecto a este eje de trabajo según lo publicado en la página web:

Despapelización / Expurgo



Este programa busca disminuir el uso del papel, cuidar el medio ambiente, generar un entorno de trabajo más saludable, optimizar los espacios físicos y contribuir a la eficiencia de los procesos administrativos. El procedimiento fija pautas para el resguardo de información pública por el período de 10 años bajo una nueva normativa de Expurgo (Dec. N° 2651/18 de Expurgo), aprobando el Procedimiento para la Destrucción de Documentos y Expedientes Administrativos de aplicación obligatoria para la Administración Central, además del Procedimiento para la Transferencia de Documentación al Archivo General de la Provincia de Entre Ríos.²

Ahora bien, ¿qué es lo que debemos tener en cuenta con esta política emanada por la Secretaría? En primer lugar, el Decreto 2651/18, brinda el procedimiento para llevar adelante la destrucción de los documentos públicos en condiciones de ser eliminados y las transferencias al Archivo General de Entre Ríos, de los documentos

² <https://portal.entrerios.gov.ar/modernizacion/pf/expurgo/9102>

patrimoniales o históricos. Sin embargo, la normativa dice “autorizase la destrucción de los documentos y expedientes administrativos culminados y/o archivados en la administración central con una antigüedad mayor a 10 (diez) años” (art.1), sin tener en cuenta si las instituciones alcanzadas aplican o no, *la práctica de valoración documental*. O sea que, mediante un estudio analítico, definan el valor administrativo, legal, fiscal o patrimonial de los documentos que resguardan o custodian.

Dicho en otras palabras, esta normativa no indica Cómo diferenciar un documento administrativo de un documento patrimonial o histórico. Es por eso que veremos la *despapelización* desde la perspectiva archivística, la cual es el resultado de un proceso mayor denominado *evaluación documental*.

Compartimos la fundamentación que plantea la Secretaría de Modernización, porque sabemos que es absolutamente imposible conservar todos los documentos que produce la administración pública. Sin embargo, eso no significa que se pueden eliminar aquellos que dan cuenta de hechos importantes porque se podría perder parte del patrimonio documental de la provincia. Es aquí donde interviene la archivística, ofreciendo la solución a esta problemática mediante la implementación del proceso técnico denominado *Evaluación documental*, en el que seleccionan y priorizan los documentos necesarios a resguardar.

Por otra parte, recurriendo a los principios disciplinares, la eliminación de los documentos realizada directamente por el archivo u oficina debe ajustarse a la puesta en práctica de los calendarios de valoración aprobados en el *proceso de evaluación documental*. Asimismo, lo que se refiere al método de destrucción, acciones que no se distinguen en la ejecución del programa difundido por la Secretaría.

Desde todos los ángulos en que analicemos la despapelización, la responsabilidad de evaluar los documentos que producen y gestionan las instituciones públicas es pura y absolutamente propia de cada institución. Porque son ellas las que conocen exhaustivamente su documentación, a la cual denominamos característica o sustantiva (conceptos que retomaremos en el siguiente módulo) que es la que refleja su accionar y por lo tanto, solo la institución que la produce podrá establecer su valor.

Más adelante veremos algunos lineamientos para llevar adelante este proceso.

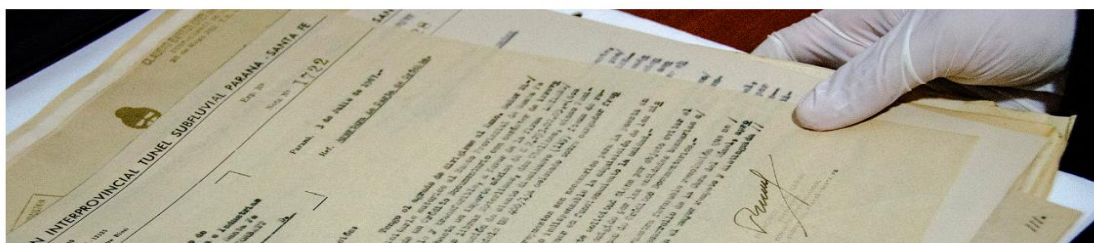
Digitalización de documentación de la administración pública de Entre Ríos

En relación con esta línea de acción, según lo publicado en el sitio web:

Secretaría de Modernización

INSTITUCIONAL ▾ | PROGRAMAS Y PROYECTOS ▾ | NOTICIAS

Centro de Digitalización de Documentos



La digitalización de documentación de la administración pública provincial es un proceso que se está llevando a cabo en diferentes organismos con el fin de facilitar la gestión administrativa, lograr el resguardo de la información pública y su perdurabilidad, la optimización de los recursos, la reducción de los plazos en las tramitaciones y el reacondicionamiento de espacios y archivos.³

Estas acciones son muy importantes por lo que involucra y entendemos como gestión de los documentos públicos. La digitalización de estos, tiene el objetivo de resguardar y preservar los documentos patrimoniales y facilitar el acceso a la información con la finalidad de optimizar los trámites en función de la ciudadanía.

En el caso de documentos de carácter patrimonial o testimonial, no solo posibilita el acceso a la información contenida en los mismos, que metafóricamente se puede decir que son sin barreras de distancia, sino que también colabora a la preservación a largo plazo del original, evitando su manipulación.

³ <https://portal.entrerios.gov.ar/modernizacion/pf/digitalizar/9144>

En este caso, es necesario que se mantenga el documento original como testimonio de los hechos y cuenten con instrumentos de consulta basados en la Norma Internacional General de Descripción Archivística (ISAD-G), para difundir ese material.

En los siguientes módulos retomaremos este procedimiento, definiendo pautas para llevar adelante proyectos de digitalización.

Implementación de la firma digital en la provincia de Entre Ríos

Secretaría de Modernización

Firma Digital Remota o por Token



La firma digital es una herramienta tecnológica que permite garantizar la autenticidad, integridad, exclusividad, no repudio y validez de los documentos digitales. Es un conjunto de datos asociados a un mensaje digital que permite garantizar la identidad del firmante y la integridad del mensaje.⁴

Dentro de los ejes de trabajo que propone la Secretaría, con el objetivo de transformar e innovar la administración pública, se encuentra esta línea de acción. De la lectura de la página web surge que “La provincia de Entre Ríos adhirió a la Ley Nacional N° 25.506/2001 de firma digital a través de la Ley Provincial N° 10.425, reglamentada por Decreto N° 3.825/16 MGJ”.

⁴ <https://portal.entrerios.gov.ar/modernizacion/pf/firmas/9133>

El Artículo Nº 8 de dicho decreto dispone que la Autoridad de Aplicación sea el Ministerio de Gobierno y Justicia en la provincia de Entre Ríos, y la Autoridad de Registro (AR) la Secretaría de Modernización, en el ámbito de la administración pública.

La ley de firma digital expresa que, la misma *es el resultado de aplicar a un documento digital, un procedimiento matemático que requiere información de exclusivo conocimiento del firmante*, encontrándose esta bajo su absoluto control. La firma digital es susceptible de verificación por terceras partes, con el objetivo de identificar al firmante y detectar cualquier alteración del documento digital posterior a su firma (Artículo 2º).

Por lo cual, la firma digital es definida como un *“conjunto de datos electrónicos integrados, ligados o asociados de manera lógica a otros datos electrónicos, utilizado por el signatario como su medio de identificación”*. (Art. 5º)

Es decir, que la firma digital al momento de validar los documentos de archivo digitalizados es trascendental para garantizar su legalidad y transparencia, otorgándole validez probatoria. Por lo tanto, debemos considerar a la firma digital como notoriamente superior a la firma electrónica, ya que cuenta con un certificado otorgado por la Autoridad Certificante. En la provincia de Entre Ríos esa facultad la tiene AC Modernización.

Implementación de la Gestión Documental Electrónica (GDE) en Entre Ríos

La Secretaría impulsora del SGDE, según lo publicado en la web, nos explica de qué se trata el sistema, sus beneficios y nos informa que es el utilizado por el Estado Nacional. Asimismo, expresa que se está implementando o se implementará en distintas provincias de nuestro país.

Expediente Electrónico



El sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) es la plataforma digital que está implementando el Gobierno Provincial para **crear, almacenar y compartir documentos oficiales de manera electrónica**. A través de este sistema, los trámites administrativos se realizan progresivamente de forma digital, eliminando el uso de papel y mejorando la eficiencia de los procesos gubernamentales.

El GDE moderniza la forma en que el gobierno provincial maneja los documentos y expedientes, reduciendo los tiempos de espera y asegurando mayor transparencia en los procesos.⁵

Como mencionamos anteriormente, el GDE es utilizado por las administraciones públicas nacionales desde el año 2016.

Transformación digital en Entre Ríos

El Decreto N°561 sancionado en el año 2016, aprueba la implementación del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) como sistema integrado de caratulación, numeración, seguimiento y registración de movimientos de todas las actuaciones y expedientes del Sector Público Nacional.

⁵ <https://portal.entrerios.gov.ar/modernizacion/pf/gde/9128>

En el marco de la pregunta formulada más arriba, sobre qué pasa en este ámbito con la gestión electrónica o cuáles fueron los primeros resultados, la Auditoría General de la Nación, en uso de sus facultades como órgano de control externo del Poder Ejecutivo Nacional, realizó una auditoría sobre el funcionamiento del sistema GDE durante el período que se extiende del 1/05/2016 al 30/04/2018. La misma trató sobre *la verificación de la gestión informática del sistema, los servicios de implementación, soporte y mantenimiento continuo de la aplicación, la gestión de la infraestructura tecnológica y la disponibilidad del sistema para los organismos usuarios del SPN7.*

A continuación, se detallan algunas de las problemáticas encontradas (Nazar, 2022 p.28).

- Alta inestabilidad del SGDE por lo tanto su indisponibilidad.
- La ausencia de un plan de recuperación de desastres; basado en el hecho de que el sistema está basado en un software cuyo propietario es una empresa privada.
- La ausencia de acuerdos de confidencialidad y de perfeccionamiento del control de acceso a las bases de datos.
- La falta de un perfil de usuario de consulta para auditores externos.
- La ausencia de un marco metodológico de gestión de proyectos para la gestión y la ejecución de los procesos de implementación.
- La obsolescencia de los software y hardware, no están contempladas dentro de la planificación.
- La autenticidad, es decir, la necesidad de asegurar que los documentos, que se visualizarán dentro de quince, veinte o trescientos años, no hayan sido alterados.
- La firma digital es un objeto digital sujeto también a los vaivenes de la obsolescencia tecnológica propia y de sus posibles certificados.
- El foco de atención estaba puesto en facilitar la gestión de los documentos mientras estuvieran activos, sin prever que la documentación administrativa

podiera llegar a ser, en determinado momento, también documentación histórica.

En definitiva...

- En ese camino, surgieron problemas de estabilidad del sistema, de disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.
- Problemas que la tecnología por sí sola no puede resolver.

Nazar, M (2022) Tecnologías, información y derechos. Cuadernos del INAP (CUINAP). 3 (98). p.24.

¿Cómo subsanar estas cuestiones?

Queda claro que debe haber una planificación desde la génesis del documento en las oficinas productoras para controlar su recorrido en todas sus etapas.

Para ser utilizado administrativamente (con fines de comprobación), jurídicamente (para salvaguardar los derechos) o históricamente (como fuente de investigación).

Entonces, para prevenir estos problemas durante la implementación del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) en la provincia de Entre Ríos, nos tendríamos que ir preparando y:

- Ordenar el proceso de transición, planificando la administración de documentos impresos, digitalizados y los electrónicos.
- Coordinar las funciones entre las áreas tecnológicas y las responsables del manejo de los documentos y archivos.
- Facilitar el acceso a los documentos necesarios para cumplir con la gestión administrativa de la institución.

- Evitar las pérdidas de documentos e información.

¿Cómo emprendemos este camino?

En primer lugar, necesitamos contar con la decisión política de la autoridad de la institución, para apoyar nuestras propuestas de mejoras.

En segundo lugar, tenemos que adquirir conocimientos sobre la gestión de los documentos electrónicos y habilidades para la correcta aplicación de buenas prácticas que faciliten el proceso, que es lo que estamos haciendo en esta instancia de aprendizaje. No menos importante es el conocimiento y manejo de la normalización de las funciones que repercuten en nuestras actividades diarias.

Por otro lado, también necesitamos conocer la legislación y normativas establecidas por el Estado provincial y en la que tendremos que enmarcar nuestra labor. Para ello, ofrezco un resumen de las normativas emitidas por la Secretaría de Modernización en relación con los ejes de trabajos propuestos y desarrollados anteriormente.

Finalmente, reforzar la labor interdisciplinariamente o en equipo, ya que aunar las habilidades y capacidades, ayuda a alcanzar un objetivo común.

Hemos llegado al final de este módulo de donde se deriva que, en la actualidad, la Secretaría de Modernización orienta sus políticas de innovación y transformación digital de la gestión. Sobre todo emitiendo normativas referidas a los documentos electrónicos, la digitalización de los documentos públicos, la despapelización y la implementación de la firma digital de los/as funcionarios/as en la administración pública.

En tanto que esta Secretaría encamina las políticas públicas con el objeto de garantizar el derecho de acceso a la información ciudadana, es muy importante tener presente la relación que tiene con la gestión de los documentos para garantizar ese derecho, y como expresa la autora Mendoza Navarro (2018):

La gobernanza y el buen gobierno son dos conceptos de la ciencia política determinantes para el desarrollo de la sociedad en su conjunto; mientras que la gestión documental a nuestro modo de ver, constituye un soporte técnico para alcanzar la viabilidad gubernativa y el éxito de un gobierno impulsando el progreso de un país. (p.149).

En este sentido, propongo que nos preparemos para ser partícipes activos en este proceso de transición. Aprovechemos y conozcamos las experiencias en el ámbito nacional, con la finalidad de prever esas situaciones en nuestro lugar de trabajo. En este contexto, les proporciono material que es complementario a la revisión de las políticas documentales en el ámbito provincial.

Con el propósito de seguir reflexionando en conjunto, les proponemos realizar el siguiente recorrido:

- **Mirar el video del Módulo 2**, donde se abordan los temas mencionados.
 - **Explorar los materiales de estudio seleccionados** correspondientes al Módulo 2.
 - **Completar la actividad de acreditación del Módulo 2:** cuestionario.
- ¡Éxitos!

Video del curso

Para visualizar el audiovisual del **Módulo 2**, hace clic sobre la imagen o el enlace que se encuentra a continuación:



<https://youtu.be/jPnC2ioYNyY?si=N9HYfOan1aBpuM7W>

«PROGRAMA DE CAPACITACIONES SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PROVINCIAL DE ENTRE RÍOS»

Material de estudio

Material de revisión obligatoria



Normativas relacionadas con el GDE	A tener en cuenta en este proceso de transición
Despapelización/ Expurgo	<p>DECRETO 2651/2018 GOB Aprueba el procedimiento para la <i>destrucción</i> de documentos y expedientes administrativos con una antigüedad mayor a 10 años y la <i>Transferencia</i> al Archivo General de la provincia de los documentos Patrimoniales. Su aplicación es obligatoria.</p> <p>https://drive.google.com/file/d/1pW_YmWZ_Z3-kAHOSah9SJBfnwEec6_bK/view?usp=sharing</p>

	<p>RESOLUCIÓN N° 50/24 Aprueba el "Programa de Despapelización de la Administración Pública".</p> <p>https://drive.google.com/file/d/1gm6C1wsuuk-OA02gvAtVEDKO45fHNL1x/view?usp=sharing</p>
Digitalización documental	<p>PROGRAMA DE DIGITALIZACIÓN Y DESPAPELIZACIÓN</p> <p>https://drive.google.com/file/d/1cbiOdndVdawStpnFjyJhaPve0dNfk6fJ/view?usp=sharing</p>
Firma Digital	<p>LEY NACIONAL N° 27446/18 Simplificación y desburocratización de la administración pública nacional.</p> <p>http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/310000-314999/311583/norma.htm</p> <p>LEY NACIONAL 25.506/2001 De firma digital.</p> <p>https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/70000-74999/70749/norma.htm</p> <p>LEY PROVINCIAL N° 10425/16 La Provincia adhiere a la Ley Nacional N° 25.506 –Firma Digital.</p> <p>https://drive.google.com/file/d/1IutpaDGo8n1LqBstM1NRxN95fvNedeUn/view?usp=sharing</p> <p>INSTRUCTIVO DE CARGA DE FIRMA DIGITAL</p> <p>https://drive.google.com/file/d/1MzX_ig-XZfagwoy6G539nYmDI_hP7lG5/view?usp=sharing</p> <p>CIRCULAR N° 3/24 Adopción de la firma digital para todos los funcionarios del Gobierno de Entre Ríos.</p> <p>https://drive.google.com/file/d/1YYoBge7gbtnvpvjfX33cDa4LXiHVx9fZ/view?usp=sharing</p>
Sistema de Gestión de los Documentos	<p>LEY PROVINCIAL 10898/21 Autoriza la implementación de expedientes electrónicos, documentos electrónicos, firmas digitales, audiencias telemáticas, comunicaciones y notificaciones electrónicas y domicilios electrónicos constituidos en los procedimientos administrativos generales y especiales que se tramitan en el sector público.</p>

Electrónicos – (SGDE)	https://drive.google.com/file/d/1KwxxWlxzJzQMODYVEvSUNme7TauSh_8u/view?usp=sharing DECRETO 1737/2022 GOB (Reglamentación de la Ley de Expediente Electrónico) https://drive.google.com/file/d/1n3caMB0mEBRgOA3NSXNrhmir4BaY6fE7/view?usp=drive_link
-----------------------	---

Transformación digital en Entre Ríos. Implementación del expediente electrónico. Informe técnico. (2024).

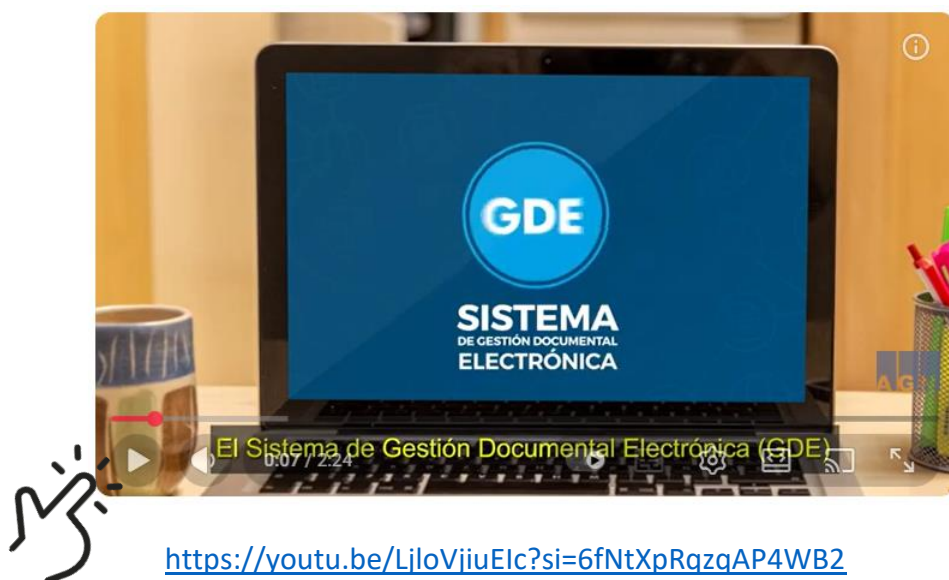
https://drive.google.com/file/d/176mLKjEd7r_fTuWqoNYoXqXwcO1x5H41/view?usp=sharing

Material Complementario

Nazar, M. (2022). Tecnologías, información y derechos. *Cuadernos Del INAP (CUINAP)*, 3(98), pp.17-22.

<https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/CUINAP/article/view/313>

Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE). Auditoría General de la Nación.



<https://youtu.be/LjloVjiuElc?si=6fNtXpRqzqAP4WB2>

Benítez, M. L. (2024). Políticas archivísticas en el ámbito del Poder Ejecutivo de la provincia de Entre Ríos. *Revista Tiempo de Gestión*, N°36, Julio-Diciembre, pp. 182-208.
<https://revista.uader.edu.ar/index.php/tg/article/view/265>

Instancia de acreditación del módulo

A continuación, encontrarán el cuestionario que deben responder para acreditar los contenidos desarrollados. Es una actividad obligatoria para pasar al siguiente módulo. Para aprobar deberán responder correctamente al menos el 60% de las preguntas. Tendrán dos intentos para lograrlo.

Para acceder al cuestionario hace clic sobre el siguiente enlace:



Al ser una propuesta de capacitación virtual, autoasistida, los marcos pedagógicos y los materiales de estudios, de los cinco módulos, del **curso de capacitación “Gestión Documental y Administración de archivos públicos”** están disponibles en el campus virtual: Puerto e-learning de la UADER. Para ingresar al mismo haga clic sobre el siguiente enlace: <https://campuspuertoearning.uader.edu.ar/login>

Para citar el módulo II:

BENÍTEZ, M. L. (2025). *Módulo II: Políticas públicas que orientan en el quehacer de la gestión de los documentos públicos. En Curso: Gestión Documental y Administración de Archivos Públicos. Programa de Capacitaciones sobre Transformación Digital en la Administración Pública Provincial. Res N° 167/25 CS. Universidad Autónoma de Entre Ríos (UADER). Consejo Federal de Inversiones; Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Entre Ríos; Secretaría de Modernización de Entre Ríos; Fundación UADER.*

Módulo III

Objetivos de aprendizaje

- Incorporar conceptos y definiciones básicas para la gestión de documentos en el entorno digital y/o electrónico.

Para lograr este objetivo propongo los siguientes contenidos:

Características básicas para la gestión de documentos y administración de archivos:

- 1- Gestión de documentos y archivos. Actualidad-perspectivas.
- 2- Campo de aplicación de la gestión de los documentos. Ciclo vital de los documentos. Fondos documentales: composición.
- 3- Norma ISO 15489: Guía para normalizar las buenas prácticas de la gestión de los documentos y administración de archivos.
- 4- Beneficios de implementar este proceso.
- 5- Características de los documentos de archivos
- 6- Clasificación según la función dentro de la institución.
- 7- Documento Electrónico o nativo digital- digitalizado
- 8- Estructura del documento de archivo electrónico.
- 9- Puntos de diferencia con el documento tradicional.

¡Avanzamos con el proceso de aprendizaje!

En el módulo I nos propusimos elaborar un marco referencial que nos permita conocer el contexto de origen de la gestión de los documentos en el entorno electrónico y, comprender la situación actual de la provincia de Entre Ríos.

El desarrollo del módulo II nos permitió reconocer las políticas públicas que emite el Estado provincial y que son necesarias tener en cuenta a la hora de implementar la gestión electrónica. De esta manera, pudimos examinarlas críticamente y reflexionar sobre las diferentes problemáticas generales relacionadas con la gestión de documentos electrónicos.

En este módulo avanzaremos, en primera instancia, con la definición de las características básicas para la gestión de documentos y las identificaremos en su ámbito de aplicación. En segunda instancia, conoceremos la guía para normalizar las buenas prácticas de la gestión de los documentos y administración de archivos y los beneficios que aporta implementar este proceso. Luego, desarrollaremos las características de un documento de archivo, diferencias y similitudes de soporte y composición del “documento electrónico”, conceptos esenciales para entender su incorporación al sistema de gestión documental electrónica (SGDE).

Introducción a las características básicas para la gestión de documentos y administración de archivos

Las instituciones públicas, independientemente de su estructura o tamaño, producen gran cantidad de registros de sus actividades en el transcurso de su gestión. Estas instituciones, en su mayoría, no cuentan con un Sistema de Gestión de Documentos y Archivos que promueva acciones para facilitar la identificación de los documentos a crearse, protegerse, habilitarse y preservarse. Como así también,

descartar la información innecesaria, mitigando los riesgos y logrando una gestión administrativa eficiente.

Perspectiva



Realidad



Si bien el gobierno provincial ha adquirido el SGDE¹ - sistema para gestionar documentos electrónicos-, la realidad que enfrenta la provincia, en relación con la producción y gestión de estos, está muy distante de las expectativas: ser “**referente en materia de modernización de la administración pública**”. Para transitar hacia la transformación que se pretende, es necesario planificar e implementar acciones que

¹ El Sistema de Gestión Documental Electrónica. Descripto en el módulo II como una de las políticas documentales emitidas por la Secretaría de Modernización.

logren integrar, de forma ordenada, los distintos soportes que evidencian las funciones y tareas de la administración pública provincial.

Para lograr esta integración, debemos comprender el contexto de aplicación de la gestión de los documentos. Es por ello que desglosamos este concepto y definiremos todos los componentes necesarios para una eficiente implementación.

Campo de aplicación de la gestión de los documentos

¿Cuándo y dónde se aplican los tratamientos que corresponden a la gestión de los documentos? Bueno, empecemos a responder el cuándo.

La gestión de los documentos, como su propio concepto lo indica, se implementa desde su creación hasta el destino final dentro de la institución. A ese recorrido, la disciplina Archivística, lo denomina *Ciclo vital de los documentos*. En relación al tratamiento específico que se le da en cada instancia del recorrido, comprende a toda la documentación que produce, recibe o gestiona una institución, también denominado *Fondo documental*.

Vemos más detenidamente de qué tratan estos dos componentes...

Ciclo vital de los documentos

De acuerdo con este ciclo, los documentos pasan por tres fases, etapas o edades dentro de las instituciones: desde su producción o recepción, hasta que se determina el destino final; este puede ser la transferencia a un archivo histórico por su valor patrimonial, o su eliminación por carecer de dicho valor.

Primera edad: etapa de creación de los documentos/ archivos de oficinas



Los documentos son producidos para atender la gestión o tramitación de los varios asuntos bajo la responsabilidad de las instituciones. En esta etapa los documentos tienen un uso constante, son de prueba o procesos de trabajo y, por lo tanto, poseen una alta jerarquía jurídica y administrativa: tienen un valor primario de orden administrativo, legal y fiscal o contable.

Segunda edad: Etapa semiactiva/ archivos intermedios



Una vez terminada la utilidad de los documentos en la tramitación de los asuntos y, teniendo en cuenta las *vigencias* que se hayan determinado para cada uno de ellos cuando se valoran, los documentos pasan a la segunda etapa con menos frecuencia de uso. Tienen utilidad como antecedentes, su frecuencia de consulta baja y por lo tanto se conservan solo precaucionalmente, debido a sus valores legales, fiscales o contables.

Tercera edad: Valor secundario o patrimonial/ archivos históricos o permanentes



Los documentos producidos y utilizados en las etapas previas adquieren un nuevo valor, el secundario o patrimonial. Su conservación es definitiva en Archivos Históricos, donde deben recibir tratamiento especial para perdurar en el tiempo.

Su uso ya no es institucional, sino social y de consulta por su valor cultural o de investigación.

Las anteriores representaciones sirven de apoyo para explicar en qué instancia se implementa la gestión de los documentos en una institución.

En este sentido, la gestión de los documentos se implementa en todo su recorrido hasta su disposición final, es decir, en las tres fases o edades del ciclo vital de los mismos. Sin embargo, un aspecto muy importante a tener en cuenta, es que esa documentación que generan, reciben y gestionan las instituciones, al terminar su trámite, se conserva en los archivos sin criterios de evaluación que permitan su control en relación a su plazo de guarda. Esto provoca la saturación de los espacios disponibles, obstaculizando la recuperación de los documentos que realmente son necesarios para una eficiente gestión administrativa.

La situación antes descripta, se trasladará a la gestión de documentos electrónicos si no lo solucionamos. Recuerden que lo que cambia es solo el soporte, la información ocupa lugar, en este caso serán espacios en servidores o data centers.

Para visualizar los resultados de la aplicación de algunos procesos de la gestión de los documentos, les presento unas imágenes que muestran esta intervención en documentos custodiados por archivos públicos. En las imágenes superiores, se pueden observar tres archivos públicos que evidencian acumulación más que resguardo y, en las imágenes inferiores, la aplicación del proceso de organización y conservación documental, en otro archivo público.



Con la exposición de estas imágenes pretendo que visualicen estas mismas situaciones en entornos virtuales. Más aún, que reflexionen sobre esas acumulaciones de documentos / información, (imágenes superiores) sin identificación, sin clasificación, sin organización ni evaluación. En un espacio físico, puede haber esperanza de recuperarlo con tiempo y paciencia, sin embargo esa misma situación en entornos virtuales, es mucho más complicada. Necesitaremos ubicar cada documento dentro del contexto de producción, mediante códigos aportados en la identificación para comenzar.

Después de conocer el concepto de ciclo vital de los documentos, también es necesario estudiar el **fondo documental** de una institución, porque es otro componente fundamental a tener en cuenta en el tema que nos ocupa. Este hace referencia a la totalidad de la documentación producida, acumulada y/o recibida por la institución y cuya organización refleja su estructura o sus funciones.

Para interpretar mejor esta definición, es necesario aclarar que este conjunto de documentos se vincula entre sí y se corresponden con las diferentes divisiones administrativas de la institución que los produce o recibe, generando grupos o secciones documentales. A su vez, estas se componen de series (conjunto de documentos relacionados entre sí, por el vínculo funcional de organicidad) y, finalmente, en unidades menores que componen la serie. Estas unidades pueden ser de dos tipos: compuesta, (documentos relacionados por un mismo tema, actividad o asunto como es el expediente) y documental simple (es el resultado de una acción concreta de alguna actividad).

A manera de ejemplo, veremos esquemáticamente cómo se compone el **fondo documental** que produce, recibe y gestiona la Caja de Jubilaciones y Pensiones de la provincia de E.R (CJPER). Este se compone de **Grupos documentales** que son las distintas Secretarías, a su vez estas comprenden distintas **secciones** relacionadas con lo previsional y con lo administrativo, que son las productoras de las **Series y subseries documentales**.

Veamos con más en detalle:

Fondo documental: *Caja de Jubilaciones y Pensiones de E.R*

Grupo documental: *Secretaría Previsional*

Sección documental: *Área Pensiones y Pago de Haberes*

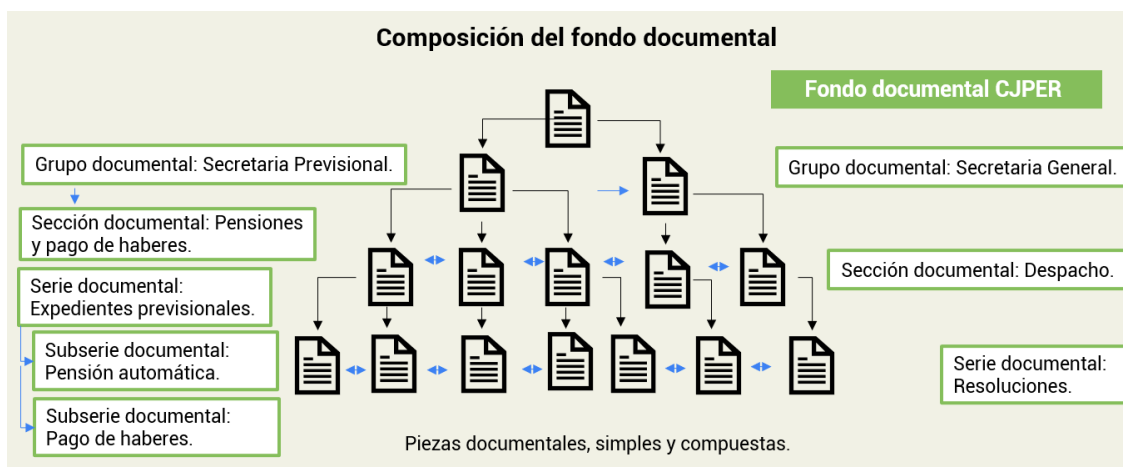
Serie documental: *Expedientes previsionales*

Subserie documental: *Expedientes de Pensión Automática.*

Expedientes de Haberes Dejadados de Percibir (si bien estos son generados por el área Pensiones, comprende diferentes tipos documentales producidos por otras divisiones administrativas, de ahí su vinculación).

Así, podríamos detallar los documentos que crean cada una de las Secciones y Subsecciones administrativas que conforman el organismo previsional. Sin embargo, lo importante es que quede claro que estos archivos se interrelacionan entre sí, cumpliendo con la función administrativa para que el Organismo productor logre su misión y objetivos organizacionales, una de las características fundamentales del documento de archivo.

Aquí lo graficamos para una mejor interpretación.



Norma ISO 15489: Guía para normalizar las buenas prácticas de la gestión de los documentos y administración de archivos.

La norma UNE-ISO 15489-1 (2005) se desarrolló en respuesta al consenso entre los países miembros de ISO participantes, para normalizar las buenas prácticas internacionales en gestión de documentos.

La misma sostiene que, para apoyar la continuidad de las actividades en una organización y cumplir con el entorno normativo facilitando la necesaria rendición de cuentas, estas deberían crear y mantener documentos de archivo *auténticos, fiables, utilizables* y proteger la *integridad* de ellos durante todo el tiempo que sea necesario.

La norma define a la *gestión documental* como:

El *área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de*

documentos de archivo, incluidos los procesos para incorporar y mantener en forma de documentos la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización. (UNE-ISO 15489-1, 2005, p. 91)

Con respecto a la política de gestión de documentos de archivo, la norma UNE-ISO 15489 recomienda que las organizaciones deberían establecer y llevar a cabo un exhaustivo programa de gestión de documentos. El mismo deben determinar qué documentos de archivo tendrían que ser creados e incorporados al sistema, los metadatos, los requisitos para su uso, transmisión y recuperación, entre otros. Todos ellos, componentes indispensables que permiten garantizar la identificación, protección y recuperación de los documentos de archivo que son esenciales para el funcionamiento de la organización.

Beneficios de implementar este proceso:

- Obtención de calidad y cantidad de documentos producidos.
- Evitar la acumulación irracional de documentación.
- Simplificación de actividades.
- Coordinación entre órganos productores y archivo.
- Eliminación sistemática.
- Información al día y complementaria.
- Fluidez en la documentación.
- Eficacia en el servicio.
- Reducción del tiempo en las búsquedas.
- Correcto almacenamiento y optimización del espacio disponible.
- Mejor accesibilidad.
- Mejora en la toma de decisiones.

Lo interesante de contar con las Normas ISO 15489, es que orienta en cómo gestionar o administrar los documentos y su correspondencia con los sistemas electrónicos para la conservación de archivos en diferentes soportes. Además, propone estrategias de gestión de documentos de archivo para que formen parte de un plan estratégico de gestión de la información que se debería integrar en el plan global de la organización.

La Norma ISO 15489, bajo el título general de *Información y documentación – Gestión de documentos de archivo*, se compone de las siguientes partes:

Parte 1: Generalidades: establece principios y requisitos para crear, mantener y gestionar documentos de forma sistemática, asegurando su disponibilidad, fiabilidad y seguridad.

Parte 2: Directrices [Informe técnico] ofrece sugerencias y ejemplos para la implementación. El objetivo es asegurar la autenticidad, fiabilidad y disponibilidad de los documentos a largo plazo.

Sugiero como lectura complementaria de este módulo, los textos completos de la norma ISO 15489.

Características de los documentos de Archivo

Como mencionamos antes, todas las organizaciones generan y reciben documentos en distintos soportes donde registran sus actividades. Sin embargo, no todos los documentos son considerados de archivo, esto quiere decir que debemos pensar en estas definiciones porque solo esa clase de documento son los considerados para integrar el sistema de gestión documental electrónica (SGDE) y llegar al repositorio o Archivo.

En este sentido, ¿cómo diferenciamos un documento en un sentido amplio, que es aquel que se define como “información registrada en un soporte”, de un documento de archivo? A continuación, les brindo algunos conceptos que podrán interpretar.

Documento

Es información registrada en un soporte, es el conocimiento que los hombres perciben por medio de uno o más de sus sentidos.

Cuando la información está representada como datos en un documento puede ser guardada, comunicada y usada.



En cambio, un documento de archivo es un soporte modificado por un texto a él adherido, que surge como resultado de una actividad administrativa y tiene como fin impartir una orden, probar algo o transmitir una información. A su vez, es útil para un trámite. (Vazquez, M: 2004). Ampliamos:

Documento de archivo

"Los documentos producidos o recibidos por una persona o institución durante el curso de su gestión o actividad para el cumplimiento de sus fines y conservados como prueba e información." (Heredia Herrera: 1991, pág. 123)

"Información registrada producida o recibida durante la iniciación, desarrollo o terminación de una actividad personal o institucional y que incluye contenido, contexto y estructura suficientes para servir como testimonio de esa actividad". (ISO 15489-1 2005, pág. 91)

Como mencionamos antes, no solo debemos tener en cuenta los documentos que van a ingresar al SGDE, sino también la forma de recuperarlos y almacenarlos. Por lo tanto, será necesario tener **identificada, clasificada y evaluada** la documentación que gestionan. (Procesos técnicos que retomaremos más adelante)

Con esto quiero decir que en adelante, desde la perspectiva disciplinar archivística, trataré de aportar algunas líneas de acción para la transformación digital en la que se viene trabajando, con el objetivo de abordar el proceso de transición hacia la

gestión documental electrónica, que es el paso a seguir en los planes de Modernización del Estado provincial.

Ustedes se preguntarán, ¿por qué plantear soluciones desde la Archivística? Bueno, les cuento que esta disciplina científica ofrece la teoría y las técnicas para implementar la gestión de los documentos y administrar los archivos de manera eficiente en cualquier institución.

Hecha esta salvedad, retomamos el tema de los documentos. Ahora veremos que se clasifican teniendo en cuenta:

- El tipo documental, pueden ser dispositivos, probatorios o informativos.
- La tradición documental, pueden ser originales o copias.
- El ámbito jurídico al que pertenecen, pueden ser públicos o privados.
- Por el soporte del texto pueden ser antiguos o actuales.
- Por el tipo de función de la que dependen, los documentos pueden ser característicos o facilitativos.

Esta última clasificación la debemos tener en cuenta para distinguir claramente un documento de archivo, y ya con vista a su tratamiento específico. Por lo tanto, ilustramos sobre los conceptos que componen esta clasificación, con la finalidad de diferenciarlos al momento de tomar decisiones en cuanto a su valoración y/o evaluación.

Clasificación: por el tipo de función a la que sirven dentro de la institución.

Sustantivos o Característicos

Reflejan las actividades propias de la organización.

Por ejemplo:

Una universidad genera planes de cátedra.

La Caja de Jubilaciones, genera Expedientes Jubilatorios.

Catastro genera fichas catastrales, etc.

Facilitativos o Comunes

Surgen de apoyo a las actividades administrativas, son comunes en todas las organizaciones.

Por ejemplo:

Todas las instituciones pagan sueldos, llevan legajos de personal, libros de contabilidad, inventarios de bienes, pagan impuestos, mantienen sus edificios, etc.

En el caso del concepto general de los documentos, podemos tomar como ejemplo el ticket que nos dan en el supermercado. Este contiene información asentada en un soporte, nos permite comprobar el pago de la mercadería que compramos y tiene una validez ínfima. De la misma manera, en una administración se generan ciertos documentos que registran acciones, sin embargo, no llegan a concretarse como trámite y no es necesario su conservación como prueba. Por ejemplo, las circulares, como documento simple informativo, una vez que cumple su función tienen un corto plazo de retención y no necesariamente debe trasladarse al archivo. Otros ejemplos serían las copias que reproducimos para facilitar la gestión o los documentos de comunicación interna.

Estos referentes también nos permiten entender la diferencia de los documentos característicos o sustantivos que registran la función principal de la institución reflejando su misión, con un documento facilitativo o común que sirven de apoyo a estas actividades principales. Dicha clasificación la tendremos en cuenta también al momento de analizar su valor y plazos de guarda, tema que retomaremos más adelante.

Otro aspecto importante a tener en cuenta son los atributos o características internas y externas de los documentos, que nos darán la información necesaria para implementar los distintos procesos de la gestión de los mismos.

Clasificación: por el tipo de función a la que sirven dentro de la institución.

Caracteres externos: atributos referidos a sus características externas y/o su aspecto físico.

Tipo: es la "especie" de documento o nombre.

Clase: es el medio por el que se transmite el mensaje.

Formato: ¿Cómo se reúnen al producirse?

Cantidad: es el volumen del documento.

Forma: su tradición documental, es decir, su calidad de original o copia.

Caracteres internos de los documentos: composición interna, Información referida al contenido.

Entidad productora: ¿quién lo produce?

Origen funcional: la razón, el motivo por el que se crea el documento.

Fecha y lugar de producción: tiempo y lugar concreto.

Contenido sustantivo: asunto sobre el que trata el documento.

Documento Electrónico o nativo digital- documento digitalizado

Visto lo anterior, avancemos conociendo el documento electrónico, su composición, características, similitudes y diferencias con el documento "tradicional".

Documento electrónico - digitalizado

"El documento generado, gestionado, conservado y transmitido por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, siempre que se incorporen datos firmados electrónicamente." (Cruz Mundet. 2011:148)

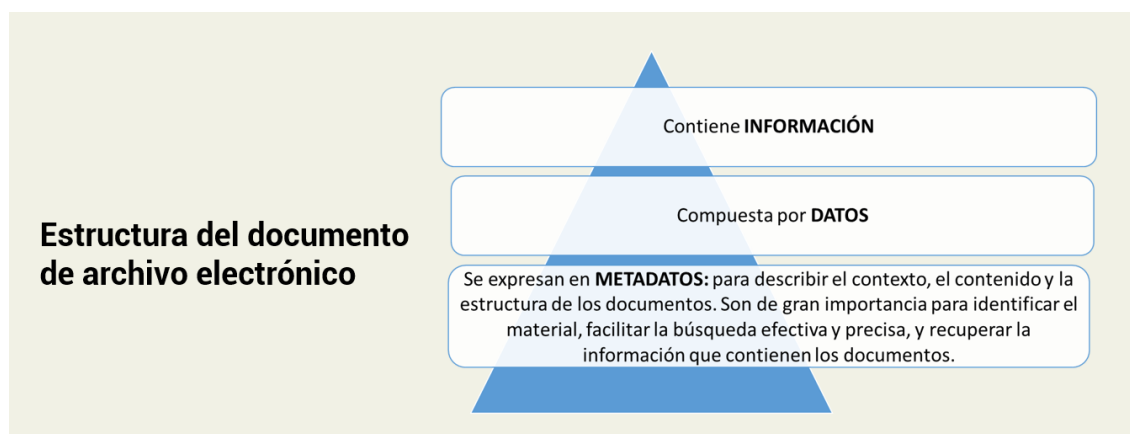
Cuando han sido elaborados desde un principio en medios electrónicos y permanecen en estos durante toda su vida o documentos electrónicos digitalizados, cuando se toman documentos en soportes tradicionales (como el papel) y se convierten o escanean para su utilización en medios electrónicos.

Colombia Archivo General de la Nación, 2012. Guías de Cero Papel de la Administración Pública, Definiciones, características y Metadatos Para la Gestión de Documentos Electrónicos.

En la imagen que antecede, pueden visualizar dos definiciones. La primera, corresponde a un documento electrónico, aquí debemos prestar atención a los elementos que componen el concepto. Por un lado, documento nacido gestionado y transmitido por medios electrónicos y por otro lado, la incorporación de datos firmados electrónicamente, que en el caso de nuestra provincia sería con la firma digital. En otras palabras, aquí hablamos de los documentos "nativos digitales".

La segunda definición incorpora a los documentos *digitalizados*, refiriéndose a los que se generan en soporte papel y pasan por un proceso de digitalización para poder ingresarlos a un sistema informático.

Hemos incorporado conocimientos sobre el documento electrónico, ahora veremos cómo se compone, lo cual está representado en el siguiente gráfico:



Estructura del documento electrónico. Fuente: Elaboración propia, basado en la Norma ISO 15489, (2005, p, 96).

Los componentes de un documento electrónico dependen del hardware y del software utilizado para generarlo y gestionarlo. Asimismo, su estructura interna que acepta una combinación de datos estructurados o metadatos que le otorgan una identificación única dentro del contexto que fue creado o recibido.

Los metadatos son de gran importancia para identificar el material, facilitar la búsqueda efectiva y precisa para recuperar la información, además de describir el contexto, el contenido y su gestión a lo largo del tiempo.

Es importante tener en cuenta que en el contexto de la Web, los datos están estructurados de tal forma que los metadatos son los que permitirán la identificación, la descripción, la clasificación y la localización del contenido de un documento y por tanto, su recuperación.

Por otro lado, al documento electrónico se le suman algunas particularidades que deberán permanecer mientras se mantengan en los sistemas de gestión de los documentos, o sea durante todo su recorrido en la institución, a saber:

Un documento de archivo **auténtico** es aquél del que se puede probar: a) que es lo que afirma ser; b) que ha sido creado o enviado por la persona que se afirma que lo ha creado o enviado; y c) que ha sido creado o enviado en el momento que se afirma. (ISO 15489-1: 2005, pág. 96)

-Un documento de archivo **fiable** es aquél cuyo contenido puede ser considerado una representación completa y precisa de las operaciones, las actividades o los hechos de los que da testimonio y al que se puede recurrir en el curso de posteriores operaciones o actividades. (ISO 15489-1: 2005, pág. 97)

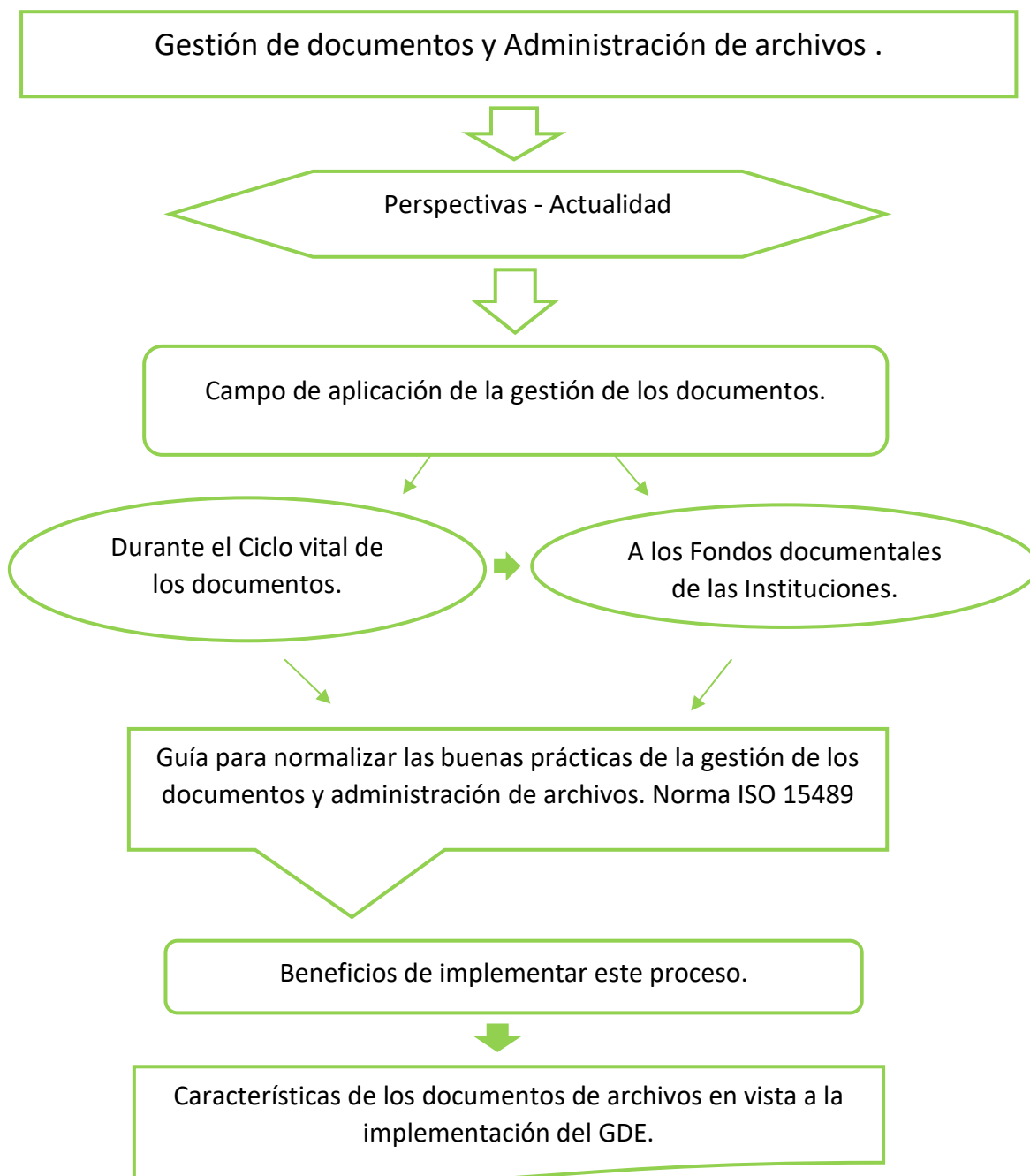
-La **integridad** de un documento de archivo hace referencia a su carácter completo e inalterado. Es necesario que un documento esté protegido contra modificaciones no autorizadas. (ISO 15489-1: 2005, pág. 97)

-Un documento de archivo **utilizable** es aquel que puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado. Su exhibición debería mostrar la actividad u operación que lo produjo. (ISO 15489-1: 2005, pág. 97)

Como complemento de lo antes expuesto, al momento de integrar los documentos en soporte papel y los electrónicos, debemos considerar los siguientes puntos de diferencia con el documento tradicional, al cual estamos acostumbrados a gestionar.

Documento "tradicional" vs documento electrónico	
Documento tradicional/analógico	Documento electrónico
Registro y uso de símbolos: su contenido esta asentado en un medio y a través de símbolos que lo hacen directamente accesible al ser humano.	Está asentado en un medio y es a través de símbolos que deben ser decodificados para hacerlo accesible. El medio (hardware) y los símbolos (software) son condicionantes para la accesibilidad.
Conexión entre contenido y medio: son inseparables contenido-soporte.	El contenido puede ser separado del medio original y ser transferido a otro u otros soportes. (factor crítico para asegurar su autenticidad y la fiabilidad).
Características de la estructura física y lógica: es parte integral y aparente del documento, asegura su autenticidad.	No es aparente, puede variar cuando pasa de un soporte a otro, para ser considerado completo y auténtico, debe conservar la estructura lógica original que le dio el creador.
Metadatos: son los datos sobre datos y hacen que el documento pueda ser utilizado y comprendido.	Carece de estos elementos que permiten establecer su contexto funcional y administrativo.
Identificación: se puede hacer por medios tradicionales.	Solo se puede hacer a través de los metadatos.
Conservación: depende de las condiciones de almacenamiento.	Depende también de la rápida obsolescencia de los sistema.

Hasta aquí hemos llegado con el desarrollo de los contenidos de este módulo y como lo venimos haciendo, recapitulamos sobre las temáticas expuestas:



Con el objeto de continuar profundizando sobre estos temas, le proponemos realizar el siguiente recorrido:

- **Mirar el video del Módulo 3**, donde se abordan los temas mencionados.
- **Explorar los materiales de estudio seleccionados** correspondientes al Módulo 3.
- **Completar la actividad de acreditación del Módulo 3:** cuestionario.

¡Éxitos en el camino de aprendizaje!

Video del curso

Para visualizar los audiovisuales del **Módulo 3**, hace clic sobre las imágenes o el enlace que se encuentran a continuación:



https://youtu.be/a3QGr_kxZTo?si=nsTCubi-vXIQJmyC

Material de estudio

Material de lectura obligatorio

CRUZ MUNDET, J. R. (2003). La gestión de los documentos electrónicos como función archivística.

[tps://drive.google.com/file/d/1qS-ZDrxvwDEuPgLRiEYOMcoQgylxu88K/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1qS-ZDrxvwDEuPgLRiEYOMcoQgylxu88K/view?usp=sharing)

CONSEJO INTERNACIONAL DE ARCHIVOS (ICA). (2005). Documentos electrónicos: Manual para Archiveros. Cap. 2 "Definiciones y Conceptos básicos" págs. 19 – 25.

<https://drive.google.com/file/d/1jBtLFbes09PCA4dPnIEgW39hKZ5J2BpA/view?usp=sharing>

Bustelo, C. (2007) "Gestión de documentos: enfoque en las organizaciones". En:

Anuario ThinkEPI, 2007, pp. 141-145.

[tps://drive.google.com/file/d/1JBp0Yrv_9Uf7P-I_MHpsgbvFOvJYrHKB/view?usp=drive_link](https://drive.google.com/file/d/1JBp0Yrv_9Uf7P-I_MHpsgbvFOvJYrHKB/view?usp=drive_link)

Material de lectura complementaria

Norma ISO 15489

CSIC, C. (2005). Proyecto UNE-ISO 15489/1. Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Generalidades. Revista Española De Documentación Científica, 28(1), 87–116. Recuperado a partir de

<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/244>

Información y documentación. Gestión de documentos. Informe técnico ISO/TR 15489-1 Parte 2 Directrices. Recuperado a partir

de: https://www.uma.es/media/tinyimages/file/ISO_15489.2.pdf

Bibliografía consultada

Zapata Cárdenas, C (2005) Directrices para estructurar un programa de gestión de documentos en las organizaciones. Revista Códice, vol. 1, n. 2, pp. 97-111.

Vázquez Murillo, M. (2004). Administración de documentos y archivos: planteos para el siglo XXI. Buenos Aires: Alfagrama.

Instancia de acreditación del módulo

A continuación, encontrarán el cuestionario que deben responder para acreditar los contenidos desarrollados. Es una actividad obligatoria para pasar al siguiente módulo. Para aprobar deberán responder correctamente al menos el 60% de las preguntas. Tendrán dos intentos para lograrlo.

Para acceder al cuestionario hace clic sobre el siguiente enlace:



Al ser una propuesta de capacitación virtual, autoasistida, los marcos pedagógicos y los materiales de estudios, de los cinco módulos, del **curso de capacitación “Gestión Documental y Administración de archivos públicos”** están disponibles en el campus virtual: Puerto e-learning de la UADER. Para ingresar al mismo haga clic sobre el siguiente enlace: <https://campuspuertoearning.uader.edu.ar/login>

Para citar el módulo III:

BENÍTEZ, M. L. (2025). *Módulo III: Conceptos y definiciones básicas para la gestión de documentos en el entorno digital y/o electrónico*. En *Curso: Gestión Documental y Administración de Archivos Públicos*. Programa de Capacitaciones sobre Transformación Digital en la Administración Pública Provincial. Res N° 167/25 CS. Universidad Autónoma de Entre Ríos (UADER). Consejo Federal de Inversiones; Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Entre Ríos; Secretaría de Modernización de Entre Ríos; Fundación UADER.

Módulo IV

Objetivos de aprendizaje

- Identificar los parámetros funcionales mínimos de un Sistema de gestión electrónica de documentos.

Para lograr este objetivo propongo los siguientes contenidos:

Gestión de documentos electrónicos en el marco de un Sistema de Gestión Documental y Administración de Archivos:

- 1- ¿En qué consiste un sistema de gestión de los documentos electrónicos-SGDE?
- 2- Componentes de un Sistema de Gestión de los Documentos y Administración de Archivos.
- 3- Requisitos de la gestión de documentos de archivo.
- 4- Diferencias con el sistema tradicional.
- 5- Incorporación de los documentos al sistema, Registro, Clasificación y Descripción, Evaluación, Acceso y Preservación.
- 6- Mantenimiento de la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad en el largo plazo.
- 7- Elementos básicos de la administración de documentos electrónicos. ISO 15489. Cadena de custodia y de preservación.

Seguimos en el proceso de capacitación

En primer lugar, conocimos el contexto de origen de la gestión de los documentos en el entorno electrónico para comprender la situación actual de la provincia de Entre Ríos.

En segundo lugar, hicimos una revisión exhaustiva de las políticas públicas que emite el Estado provincial para ordenar la situación actual y facilitar el proceso de transición hacia la gestión electrónica.

Seguidamente, incorporamos conceptos sobre las características básicas para la gestión de documentos y las identificamos en su ámbito de aplicación. Reconocimos la normativa que nos puede guiar en la implementación de buenas prácticas para la gestión de los documentos y administración de archivos. También estudiamos conceptos esenciales del documento de archivo, para entender su incorporación al sistema de gestión documental electrónica (SGDE).

En este módulo, conoceremos los procesos o dimensiones que forman parte del sistema de gestión documental, aspecto muy importante para comenzar a diagramar su implementación, en relación con la documentación producida, recibida y gestionada por las distintas reparticiones que conforman al organismo. Pero, ¿qué es un sistema de gestión de documentos?, ¿qué diferencias existen entre la gestión de los documentos tradicionales y la gestión de los documentos electrónicos?, ¿qué componentes comprenden el sistema de gestión de documentos electrónicos?, ¿cuáles son los parámetros funcionales mínimos de un Sistema de gestión electrónica de documentos? Durante el desarrollo de este módulo intentaremos responder a todos los interrogantes aquí planteados.

Llevar a cabo la implementación de un sistema de gestión documental electrónico bajo un régimen de buenas prácticas, permite brindar un servicio eficiente

a los usuarios de estos documentos, facilitando el acceso a la información y la optimización de recursos.

En este sentido, propongo profundizar en las conceptualizaciones de la gestión de los documentos para entenderla y familiarizarnos con el SGDE.

Gestión documental

¿Cuándo y dónde surge este término? Brevemente respondamos estas cuestiones. En los años 50, con la aparición de nuevos soportes documentales, sumado al volumen masivo de expedientes multiplicado por la reproducción practicada con fines de eficacia en la tramitación, dieron lugar en Norteamérica lo que se denominó *records management*. En palabras de Antonia Herrera (2008), no es otra cosa que el control y servicio del documento público desde su producción, eliminando lo innecesario que sería imposible de almacenar, con el fin de conducirlo para su conservación y uso, hasta el verdadero archivo.

Por otra parte Cruz Mundet (2011), sostiene que ese seguimiento activo en el que el archivista colabora con el personal administrativo es fundamental, no solo para la futura conservación y utilización, sino para la agilización de la vida administrativa. Esto permite un control documental sobre las diferentes oficinas o divisiones administrativas que integran la institución de manera que la documentación llegue al archivo en las mejores condiciones para su organización y conservación.

También retomamos la definición que proporciona la norma UNE-ISO 15489-1, quien define a la gestión documental como:

El área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de los documentos de archivo, incluidos los procesos para incorporar y mantener en forma de documentos la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización. (2001: p. 91)

Según estas definiciones, los documentos a los que se refieren son los que aún tienen vigencia administrativa antes de haber decidido su conservación permanente o eliminación y son producto de las funciones y competencias desarrolladas por las instituciones, ya sean públicas o privadas.

Lo ideal es que las oficinas conserven la documentación en proceso de trámite y el archivo se haga cargo del documento una vez finalizado su trámite. Este traslado al archivo desde la oficina de origen deberá estar encauzada de manera organizada y sistematizada, de forma que sea fácilmente localizada en su período de vigencia ya que los archivos son fuentes principales de datos e información en cualquier Estado democrático.

Ahora bien, avanzando un poco más y ya incorporando elementos a tener en cuenta en la gestión de documentos electrónicos vemos los **requisitos de la gestión de documentos de archivo**.

Principios de un plan de gestión de documentos de archivo

Como planteamos en los módulos anteriores, los documentos de archivo se crean, reciben y utilizan durante la realización de las actividades propias de cada organización. Para apoyar de manera efectiva a la gestión administrativa, la Norma UNE-ISO 15489-1 (2001) sugiere que las organizaciones deberían crear y mantener documentos de archivo *auténticos, fiables y utilizables*, y proteger la integridad de dichos documentos durante todo el tiempo que sea necesario.

Para lograr esto, propone que las organizaciones deben establecer y llevar a cabo un exhaustivo programa de gestión de documentos de archivo en el que:

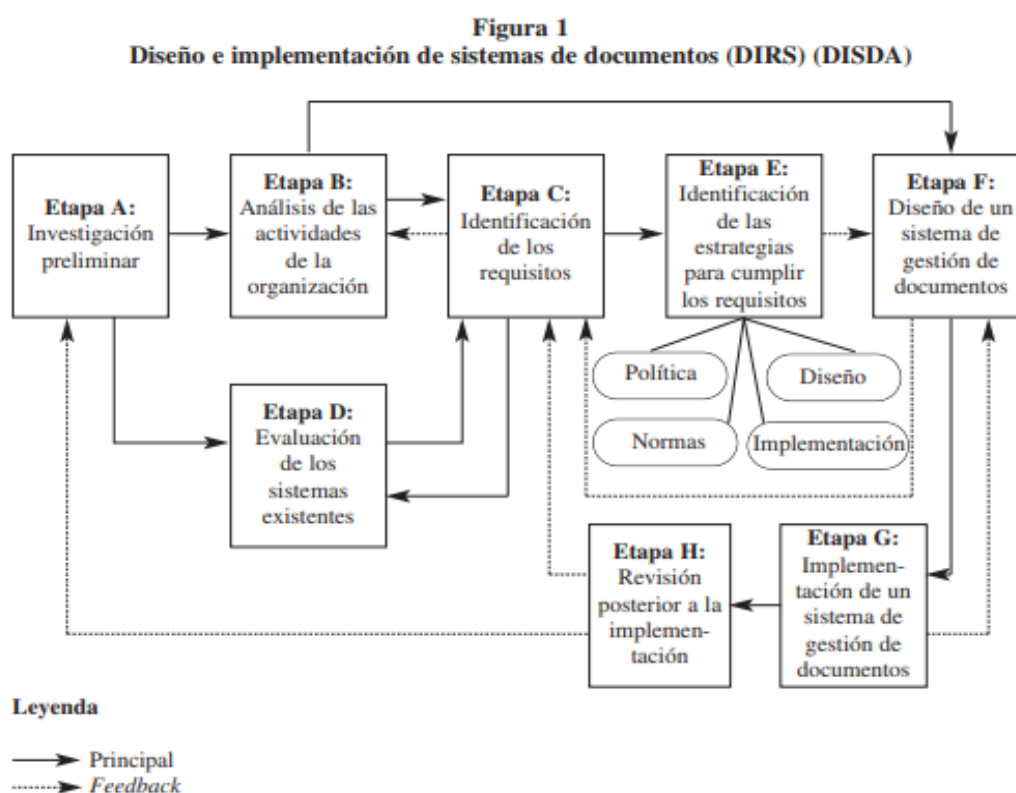
- a) se determinen los documentos de archivo que deberían ser creados en cada proceso y la información que es necesario incluir en dichos documentos.
- b) se decida la forma y la estructura en que se deberían crear e incorporar al sistema los documentos, y las tecnologías que tienen que usarse.

- c) se resuelvan los metadatos que deberían crearse junto al documento de archivo y a lo largo de los procesos relacionados con el mismo, y cómo se vincularán y gestionarán los mismos a lo largo del tiempo.
- d) se acuerden los requisitos para recuperar, usar y transmitir documentos de archivo durante los procesos de negocio o por otros posibles usuarios y los plazos de conservación necesarios para cumplirlos.
- e) se disponga cómo organizar los documentos de archivo de manera que se cumplan los requisitos necesarios para su uso.
- f) se evalúen los riesgos que se derivarían de la pérdida de documentos de archivo que testimonien las actividades realizadas.
- g) se preserven los documentos de archivo y se permita el acceso a los mismos a lo largo del tiempo, con objeto de satisfacer las necesidades de la organización y las expectativas de la sociedad.
- h) se cumplan los requisitos legales y reglamentarios, las normas aplicables y la política de la organización.
- i) se garantice que los documentos de archivo se conservan en un entorno seguro.
- j) se garantice que los documentos de archivo sólo se conservan durante el periodo de tiempo necesario o requerido.
- k) se identifiquen y evalúen los modos de mejora de la efectividad, la eficacia o la calidad de los procesos, las decisiones y las acciones que puedan derivarse de una mejor creación o gestión de los documentos de archivo (ISO 15489-1 2001, p.8-9).

La norma hace referencia a los requisitos para la gestión de documentos de archivo, planteando en forma general como debería ser un plan de gestión de documentos de archivo y las características que debe poseer al ingresar al SGDE, como la autenticidad, la fiabilidad, la integridad y disponibilidad.

También el informe técnico ISO/TR 15489-2 (2006) brinda una guía sobre cómo gestionar o administrar los documentos y su correspondencia con los sistemas electrónicos para la conservación de archivos en diferentes soportes. En el cual plantea diferentes etapas para el diseño e implementación de un sistema de gestión documental, siempre teniendo en cuenta los sistemas existentes en la organización.

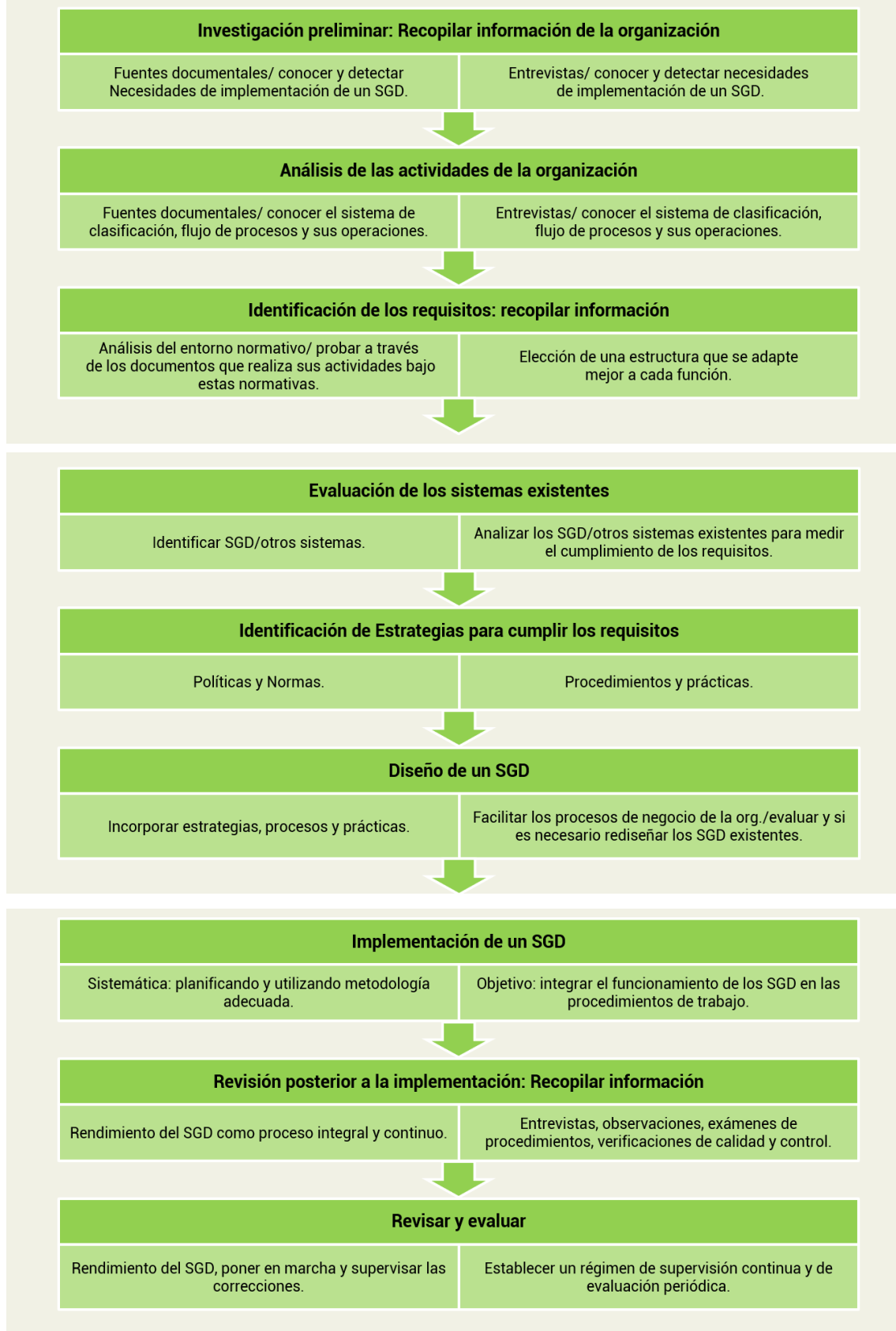
El siguiente diagrama, representa cada una de esas etapas, (Pág.96):



Fuente: Archivos nacionales de Australia y Archivos estatales de Nueva Gales del Sur.

Por otro lado, con la presentación del siguiente esquema, pretendo que visualicen más en detalle la metodología que propone la Norma ISO 15489 para diseñar un sistema de gestión de los documentos electrónicos:

Metodología para el diseño e implementación de un SGD



Sin embargo, no está de más recordar, como se viene haciendo hincapié, en lo fundamental de la integración de los documentos en papel, a los sistemas de gestión de documentos electrónicos, porque una vez que se dé inicio a este sistema, ante la gestión de un nuevo trámite, muchas veces será necesario el antecedente que en soporte papel.

Además, es necesario fijar objetivos claros, concretos e identificables y la delimitación del ámbito de aplicación del sistema de gestión documental, de manera que exista coherencia y concordancia con la misión organizacional. No menos importante como se mencionó anteriormente la estructura de la organización en la cual se llevarán a cabo las interrelaciones, las comunicaciones y la asignación de tareas. Por eso, requiere de la colaboración de todos los departamentos, áreas y trabajadores implicados en la administración de la organización.

¿En qué consiste un Sistema de Gestión de los Documentos Electrónicos-SGDE?

Según Heredia Herrera (2008), la gestión de los documentos y administración de archivos, es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar los documentos de todo tipo, recibidos y creados en una organización, facilitar la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación a largo plazo de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

Si tuviéramos que adaptar este concepto considerando la gestión de los documentos electrónicos, sería: el tratamiento de los documentos administrativos producidos por medios electrónicos y validados con firma electrónica y/o Digital, a lo largo de su ciclo de vida, desde el momento de su incorporación hasta su eliminación o transferencia a un archivo histórico, contando con un manejo de software y hardware adecuado dentro de un contexto de cambio tecnológico.

Considerando este concepto, nos enfocamos en los puntos de diferencia entre un sistema y otro, con la finalidad de tenerlo en cuenta a la hora de incorporar los documentos al sistema.

Diferencias con el sistema tradicional

Gestión de documentos tradicionales vs gestión de documentos electrónicos	
Sistemas de gestión de documentos tradicional/analógico	Documento electrónico
Procesos: secuencia lineal para describir los procesos, por estar separados.	Las decisiones relativas a la incorporación y clasificación, el acceso y la disposición , se toman en el momento de concepción del documento de archivo. Así los procesos son más explícitos y simultáneos.
Metadatos: están implícitos y pueden ser deducidos por cualquiera que utilice documentos. Incluso el contexto del documento se puede definir a través de la ubicación física del documento de archivo y de su situación respecto a otros documentos.	Los metadatos se deben incorporar al momento de ingresar el documento al sistema. La cantidad de metadatos requerida para los documentos de archivos electrónicos es mayor que la requerida para los documentos de archivo en soporte papel.

Los principales puntos a considerar son: que en un sistema de gestión documental electrónica, la documentación debe estar identificada, clasificada, descrita y evaluada, porque esta información se incorpora cuando ingresa el documento al sistema.

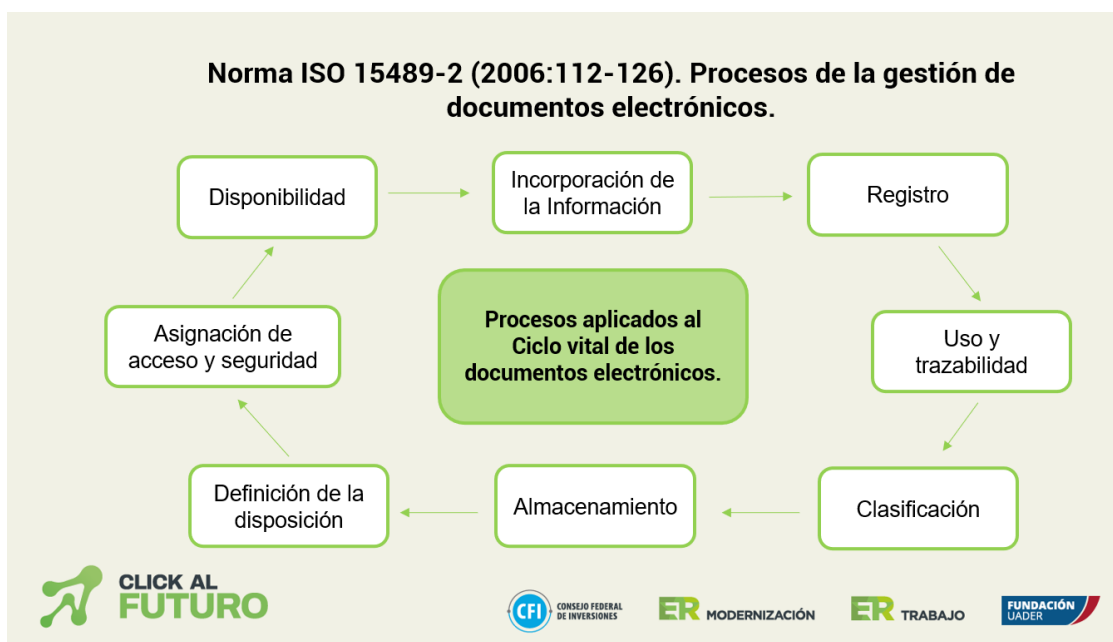
Toda esta información se asienta en metadatos, ya que en un documento tradicional pueden ser deducidos a simple vista teniéndolo en mano. Sin embargo, en un documento electrónico serán los metadatos los que ayudarán a mantener las cualidades reconocidas de los archivos y garantizar la calidad de lo que contiene.

Como dice Heredia Herrera (2021):

La información y el dato evidentemente no son documentos sino parte de ellos (nunca hemos dejado de admitir que el documento es un conjunto estructurado de datos/ atributos) pero carecen de las cuatro cualidades atribuidas para reconocer un documento de archivo (pág. 30)

Con esto quiere decir que un documento electrónico independientemente de la información que contenga, debe mantener la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad en el largo plazo, porque son las particularidades que lo caracterizan.

Componentes o procesos de un Sistema de Gestión de los Documentos y Administración de Archivos.



La **incorporación** consiste en determinar si un documento debería crearse y conservarse. Se incluyen tanto aquellos creados por la organización como los que esta recibe. En este sentido, se trata de decidir qué documentos se incorporan, lo que, a su vez, supone decidir quién puede tener acceso a los mismos y, en general, cuánto tiempo deben conservarse. ISO 15489-2 (2006:112).

El **registro** consiste en dejar constancia de la creación o incorporación de un documento en un sistema de gestión. Se trata de incorporar una breve información descriptiva al registrarlo, y de asignarle un identificador único. ISO 15489-2 (2006:113).

La **clasificación** es el proceso de identificación de una o varias categorías dentro de las actividades de la organización y de los documentos que generan, así como de agrupación de los mismos. Si procede, en expedientes o series para facilitar la descripción, control, relaciones y asignación del tipo de disposición y de las condiciones de acceso. ISO 15489-2 (2006:116).

La **asignación de categorías de acceso y seguridad**, dependerá del establecimiento de derechos y restricciones de acceso que se compone de etapas

similares a las de la clasificación de las actividades. En este caso, el establecimiento de categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso se basa en el análisis del marco normativo de la organización, de su actividad y de la evaluación de riesgos. El nivel de acceso y seguridad apropiado dependerá de la naturaleza y el tamaño de la organización, así como del contenido y valor de la información.

Muchos sistemas de gestión de documentos, especialmente los de documentos electrónicos, identifican el **tipo de disposición** y el plazo de conservación del documento en el momento de su incorporación y registro. ISO 15489-2 (2006:116)

La trazabilidad y uso de los documentos en un sistema de gestión es una medida de seguridad para las organizaciones. Garantiza que solo los usuarios con los permisos adecuados realicen las tareas para las que han sido autorizados. El grado de control y el nivel de detalle de registro en el sistema de gestión de documentos dependen de la naturaleza de las actividades, como así también de los documentos que generan. ISO 15489-2 (2006:121).

El almacenamiento de documentos en formato electrónico requiere planes y estrategias de almacenamiento complementarios para prevenir posibles pérdidas.

-Las estrategias de preservación incluyen la copia, la conversión y la migración de los documentos de archivos:

- a) Los sistemas de copias de seguridad previenen la pérdida de documentos como consecuencia de fallos en el sistema.
- b) Para prevenir el daño físico de los soportes puede resultar necesario aplicar procesos de mantenimiento.
- c) La obsolescencia del hardware y el software utilizado puede afectar a la legibilidad de los documentos electrónicos almacenados. ISO 15489-2 (2006:120-121).

-Los documentos con fechas y acciones de disposición similares deberían ser *fácilmente identificables* en el sistema de gestión.

-Los documentos *pendientes de destrucción* pueden ser identificados de manera que se lleve a cabo su destrucción sistemáticamente, cuando el plazo de conservación haya expirado (por ejemplo, anualmente).

-En determinadas circunstancias, la responsabilidad de la custodia o la propiedad de los documentos se transfieren de la organización que los ha creado a otra. ISO 15489-2 (2006:123-124).

Elementos básicos de la administración de documentos electrónicos: Cadena de custodia y de preservación.

Auténticos, fiables, íntegros y disponibles a largo plazo...

Cadena de custodia

Un sistema de controles que se extiende durante todo el ciclo de vida de los documentos de archivo a fin de asegurar su identidad o integridad. <http://www.ciscra.org/mat/mat/term/3356>

Cadena de preservación

Secuencia o sistema de controles que se extiende sobre todo el ciclo de vida de los documentos de archivo para asegurar su identidad e integridad a lo largo del tiempo". <http://www.ciscra.org/mat/mat12>

La cadena de custodia se enfoca en el **control y registro de la documentación**, desde su creación hasta su disposición final, para asegurar la integridad y autenticidad como pruebas.

La cadena de preservación, por otro lado, **se centra en la durabilidad y accesibilidad de los documentos a largo plazo**, aquí se tendrá que tener en cuenta la obsolescencia del hardware y el software utilizado para garantizar esta accesibilidad.

Para asegurar la autenticidad de un documento de archivo electrónico, es necesario poder establecer su identidad.

El carácter distintivo de un documento se refiere a los atributos que lo caracterizan de una manera única y lo distinguen de otros documentos. Estos pueden ser:

- a. Explícitos en un elemento del documento, lo cual incluye características de presentación (firmas electrónicas, sellos electrónicos, gráficos, textos, imágenes, sonido, etc.).
- b. Implícitos en sus diferentes contextos:
 1. Documental: el fondo documental al que pertenece el documento y su estructura interna.
 2. Procedimental: el proceso o procedimiento que dio origen al documento.
 3. Tecnológico: se refiere a las características de los componentes técnicos del sistema informático empleado en el que se creó el documento (*software* y *hardware*).
 4. Procedencia: hace referencia a la institución o área que crea el documento, su estructura y el marco de las funciones en las que fue creado.
 5. Jurídico-administrativo: refiere al sistema legal y organizativo al que pertenece la institución productora.¹

A modo de ejemplo:



¹<http://radtgu.eco.catedras.unc.edu.ar/unidad-2/nuevos-soportes/sobre-autenticidad-autenticacion-y-documento-autentico/>

En este marco, y con el propósito de seguir reflexionando en conjunto, les proponemos realizar el siguiente recorrido:

- **Mirar el video del Módulo 4**, donde se abordan los temas mencionados.
- **Explorar los materiales de estudio seleccionados** correspondientes al Módulo 4.
- **Completar la actividad de acreditación del Módulo 4**: cuestionario.

¡Adelante!

Video del curso

Para visualizar los audiovisuales del **Módulo 4**, hace clic sobre las imágenes o el enlace que se encuentran a continuación:



<https://youtu.be/ta17pKTS43U?si=roEAFzIUfHxCHTSh>

Material de estudio

Material de lectura obligatoria

Norma ISO 15489-2 (2006: Págs. 112-126) Procesos de gestión de documentos electrónicos.

https://www.uma.es/media/tinyimages/file/ISO_15489.2.pdf

Material de lectura complementario

Para ampliar la lectura sobre los procesos de creación y control de los documentos en el entorno electrónico, propongo acceder al enlace y profundizar sobre cada uno de los desarrollados en este módulo.

Bustelo Ruesta, C., & Juncà Campdepadrós, M. (2018). Procesos y herramientas de gestión documental, septiembre 2018.

<https://drive.google.com/file/d/1eLydmqiEPTVhkNICiST4oT1VEJbpwiQv/view?usp=sharing>

Hemos transitado un espacio bastante importante de nuestro camino. Deténgase, piense, estudie, reflexione, cuestione, aproveche el material de consulta para despejar dudas.

De esta manera, ¡estaremos en condiciones de avanzar hacia el próximo módulo!

Bibliografía consultada

Norma ISO 15489-1 Generalidades (2001) 1ª ed. Información y documentación. Gestión de Documentos.

Heredia Herrera, A (2008) Gestión de documentos y administración de archivos. Códices: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales: Programa de Sistemas

de Información y Documentación, ISSN 1794- 9815, Vol. 4, Nº. 2 (JUL-DIC), 2008, págs. 43-50.

Cruz Mundet, J (Dir.) (2011). Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales. Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros. Recuperado de www.archiveros.net/LIBRO.ARCHIVOS.IBEROAMERICANOS.pdf

Instancia de acreditación del módulo

A continuación, encontrarán el cuestionario que deben responder para acreditar los contenidos desarrollados. Es una actividad obligatoria para pasar al siguiente módulo. Para aprobar deberán responder correctamente al menos el 60% de las preguntas. Tendrán dos intentos para lograrlo.

Para acceder al cuestionario hace clic sobre el siguiente enlace:



Al ser una propuesta de capacitación virtual, autoasistida, los marcos pedagógicos y los materiales de estudios, de los cinco módulos, del **curso de capacitación “Gestión Documental y Administración de archivos públicos”** están disponibles en el campus virtual: Puerto e-learning de la UADER. Para ingresar al mismo haga clic sobre el siguiente enlace: <https://campuspuertolearning.uader.edu.ar/login>

Para citar el módulo IV:

BENÍTEZ, M. L. (2025). *Módulo IV: Gestión de documentos electrónicos en el marco de un Sistema de Gestión Documental y Administración de Archivos*. En *Curso: Gestión Documental y Administración de Archivos Públicos*. Programa de Capacitaciones sobre Transformación Digital en la Administración Pública Provincial. Res N° 167/25 CS. Universidad Autónoma de Entre Ríos (UADER). Consejo Federal de Inversiones; Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Entre Ríos; Secretaría de Modernización de Entre Ríos; Fundación UADER.

Módulo V

Objetivos de aprendizaje

- Sugerir la adopción de distintas herramientas que faciliten la implementación del proceso de gestión documental electrónica.

Para lograr este objetivo propongo los siguientes contenidos:

Pautas para afrontar el proceso de transición hacia la gestión documental electrónica

- 1- Proceso de identificación documental.
- 2- Clasificación documental: orientaciones en el armado del cuadro de clasificación.
- 3- Aproximación al proceso de evaluación documental.
- 4- Integración de soportes: digitalización de los Procedimientos Administrativos.

Llegamos a la recta final de nuestro camino de capacitación

Hemos transitado un espacio de aprendizaje muy importante que nos da la posibilidad de entender la gestión de los documentos en el entorno digital - electrónico. Asimismo, permite adaptarnos al contexto social que atraviesa la provincia de Entre Ríos en relación con la transformación digital.

En este recorrido hicimos una revisión exhaustiva de las políticas públicas que emite el Estado provincial con la finalidad de tenerlas en cuenta a la hora de ordenar la situación actual y facilitar el proceso de transición hacia la gestión electrónica.

De igual manera, incorporamos conceptos sobre las características básicas para la gestión de documentos y las identificamos en su ámbito de aplicación. Reconocimos la normativa que nos puede guiar en la implementación de buenas prácticas para la gestión de los documentos y administración de archivos.

Además, visualizamos los procesos o dimensiones que forman parte del sistema de gestión documental e identificamos los parámetros funcionales mínimos de un Sistema de gestión electrónica de documentos.

Todo este desarrollo de contenidos nos sirve como insumo para adoptar distintas herramientas que faciliten la implementación del proceso de gestión documental electrónica y, así, poder **afrontarlo hacia la transformación digital en las instituciones públicas de la provincia de Entre Ríos.**

Pautas para afrontar el proceso de transición hacia la gestión documental electrónica

Es preciso recordar que, si bien el Gobierno Provincial tiene planificado la incorporación del SGDE como la plataforma digital para **crear, almacenar y compartir documentos oficiales de manera electrónica**, actualmente las distintas dependencias de la administración pública desarrollan sus tareas y funciones gestionando el soporte papel. Por lo tanto, es necesario ordenar la integración de estos soportes con la finalidad de brindar un servicio eficiente a los usuarios de estos documentos facilitando el acceso a la información y la optimización de las funciones administrativas.

Por ello, partimos de los parámetros de un sistema de gestión de documentos en el entorno electrónico, que nos recuerda que la gestión documental inicia desde el momento en que las organizaciones deciden o definen cuáles son los documentos que se crearán como evidencia de sus acciones. En este momento, la organización tendrá que analizar y evaluar los procesos y procedimientos con la finalidad de tomar decisiones en relación con la simplificación, informatización o integración del soporte papel, a través del proceso de digitalización.

Identificación de los parámetros funcionales mínimos de un Sistema de gestión electrónica de documentos.

- Las organizaciones deben crear y mantener documentos auténticos, fiables, íntegros y disponibles todo el tiempo que sea necesario.
- Mediante controles durante todo el ciclo de vida de los documentos dentro del sistema (**Cadena de custodia**), y garantizar su permanencia a lo largo del tiempo, (**cadena de preservación**)...
- Las estrategias de preservación incluyen la copia, la conversión y la migración de los documentos de archivos.

Es oportuno también retomar lo planteado en el Informe Técnico (2024)¹ que presenta la Secretaría de Modernización, sobre la implementación del expediente electrónico, cuando dice que:

Se ha identificado una significativa disparidad en los tiempos de tramitación entre diferentes organismos y tipos de expedientes (...) Esta situación se ve agravada por la falta de procesos estandarizados y documentados en un sistema organizado. La provincia opera actualmente con regulaciones dispersas, muchas de las cuales no están formalizadas en actos administrativos, lo que genera inconsistencias en la aplicación de procedimientos y dificulta la trazabilidad de los expedientes. (pág. 3)

Teniendo en cuenta este relevamiento realizado por Modernización con el objetivo de preparar el campo de aplicación del expediente electrónico, ha dado como resultado la identificación de diferentes problemáticas, podemos aprovecharlas y tomarlas como base para revisar esas situaciones en nuestra institución.

Con esto quiero decir que es hora de comprender la gestión de los documentos de forma integral, y la perspectiva archivística les aporta algunas sugerencias relacionadas con la documentación que producen, reciben y gestionan, para facilitar la incorporación del proceso de gestión documental electrónica.

Sugerencias para el proceso de transición hacia el expediente electrónico.

- **Identificar** la documentación que se produce, con vista a reconocer que documentos son los que se van a incorporar al sistema y poder registrarlos de manera efectiva.
- **Clasificar** con la finalidad de establecer categorías dentro del contexto de producción y poder establecer condiciones de acceso y seguridad.
- **Evaluar** para establecer el plazo de conservación y disposición del documento, al momento de su incorporación y registro en el sistema.

¹ Transformación digital en Entre Ríos. Implementación del expediente electrónico. Informe técnico. (2024).
https://drive.google.com/file/d/176mLKjEd7r_fTuWqoNYoXqXwcO1x5H41/view?usp=sharing

1- Proceso de identificación documental

Este proceso es el primer eslabón en la cadena de gestión de los documentos, las Directrices para la identificación y clasificación de la Red de Transparencia y Acceso a la Información (2014) argumenta que:

La identificación documental, entendida como la fase preliminar y previa a cualquier otra actuación archivística, es un proceso de tipo intelectual que consiste en investigar al sujeto productor de la documentación y a los tipos documentales que gestiona. (Pág. 5)

Pero ¿cuál es el objetivo de identificar la documentación que gestionan las instituciones? Como dije más arriba, este proceso es fundamental al momento de revisar procedimientos, ya que de ellos depende la creación de los documentos que ingresarán al sistema.

El objetivo fundamental de la identificación es llegar a conocer exhaustivamente la institución que produce los documentos, los crea o los recibe en el ejercicio de sus competencias, su evolución organizativa a lo largo del tiempo, los procedimientos administrativos sobre los que se ha venido rigiendo, y todas las disposiciones o regulaciones que afectan a los trámites que desarrolla. Con este conocimiento exhaustivo se podrán delimitar las series documentales, que son los componentes básicos e imprescindibles para poder desarrollar el resto de procesos de gestión documental en una organización. (Directrices, Pág. 5)

La perspectiva disciplinar ofrece un gran apoyo para determinar las razones por las cuales **es necesario crear los documentos** y normalizar la actuación de una organización a través de sus procesos y procedimientos.

Los aspectos a tener en cuenta son:

- 1) Análisis del marco legal: todas las organizaciones necesitan identificar el entorno normativo que afecta a sus actividades y los requisitos para documentar sus actividades. La legislación y las regulaciones de los organismos

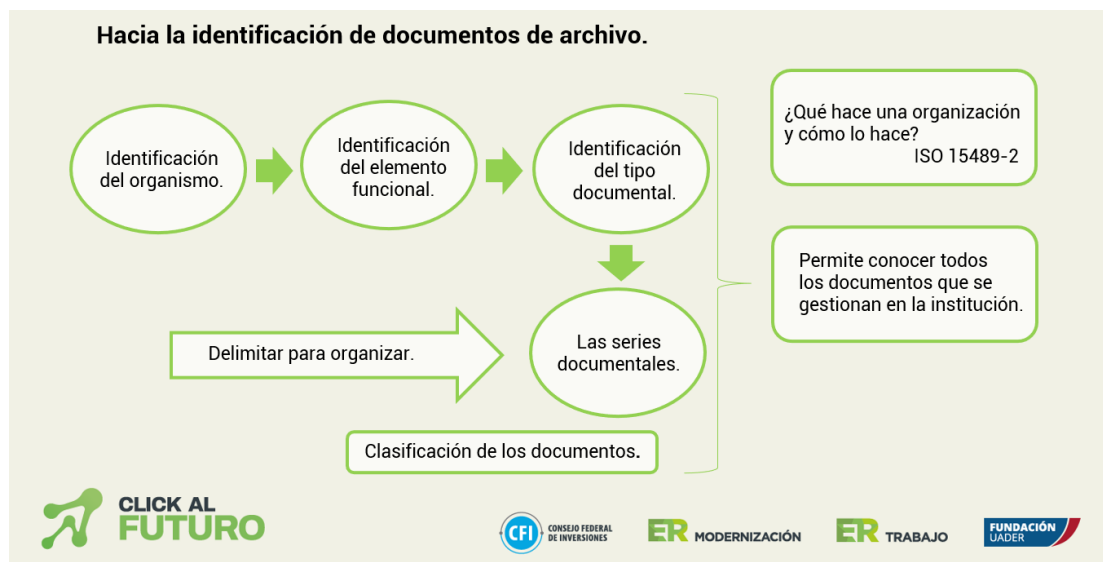
encargados, así como las obligaciones contractuales, pueden obligar a crear determinados documentos que son exigidos en explícitas transacciones.

- 2) El análisis de los propios requisitos internos: la organización puede haberse dotado de una metodología específica de gestión que requiera la existencia de determinados documentos.
- 3) Las necesidades específicas de rendición de cuentas: cuando la organización está sujeta a la auditoría de un tercero, los documentos deben permitir esa actividad.
- 4) La identificación de posibles riesgos: por no haber creado los documentos necesarios, pueden ser económicos o sociales.

Estos aspectos relacionados con la creación de los documentos, pueden variar según el tipo de organización y el contexto social y legal en el que actúa. Cada caso deberá ser analizado de forma particular.

Metodología para la identificación de documentos

Consiste en la investigación de las características de los elementos implicados en la génesis de los documentos. Recopila, sistematiza y analiza toda la información relacionada con cada división administrativa que compone la estructura organizacional y lo hace mediante fuentes documentales externas e internas, y entrevistas con los responsables de su producción.



La metodología que utilizamos para identificar los documentos es describir las actuaciones, los procedimientos administrativos y todas las disposiciones o regulaciones

que afectan a los trámites que desarrolla. Esto permite conocer qué hace la organización, cómo lo hace y, consecuentemente, los documentos que gestiona.

Para ello, pasamos por las siguientes etapas o fases en su desarrollo:

- a) Identificación del organismo productor: aquí se trata de conocer la estructura organizacional y la legislación que enmarca sus actuaciones, como así también sus elementos rectores.
- b) Identificación del elemento funcional: competencias y funciones que desempeña cada división administrativa, es recomendable elaborar un repertorio de funciones que englobe todas las funciones o actividades que se puedan identificar y que generen documentos.
- c) Identificación de todos los tipos documentales que genera como testimonio material de cada actividad: es recomendable analizar los caracteres externos e internos de los documentos que se crean o reciben por una organización, (estos caracteres lo vimos en el módulo 3). Este análisis puede servir para diseñar propuestas de mejora de tipos documentales con el objeto de simplificar las actuaciones y mejorar la eficiencia administrativa.
- d) Delimitación de las series documentales: con toda la información recopilada anteriormente estamos en condición de determinar las series documentales, porque son producto de la confluencia entre organización, función y tipo documental.

Para cumplir con el proceso de identificación documental, es necesario que cada departamento o división administrativa colabore proporcionando la información referente a las competencias, funciones que desempeña y detallando todos los tipos documentales que genera como testimonio material de cada actividad.

Hasta aquí hemos visto el proceso de identificación de series aplicado al fondo documental de una organización, sin embargo, es muy importante que sepan que este mismo proceso se puede aplicar a una división administrativa de la estructura organizacional, llámese división, área, departamento o dirección, o sea, al ámbito de responsabilidad que es asumido y desarrollado por estas.

Recordamos que se denomina **serie documental** al conjunto de documentos que han sido producidos de manera continua (seriada) en el proceso de tramitación administrativa y agrupados por ser el resultado de una misma actividad.

Sirva de ejemplo:

Serie: expedientes previsionales (los documentos se agrupan en un expediente en razón del trámite de un beneficio previsional).

Subserie: Expedientes previsionales de Jubilación Ordinaria Común

Serie: Resoluciones (surge como documento dispositivo para resolver el trámite).

Subserie: Resoluciones de Presidencia.

La siguiente estructura les puede resultar útil para recolectar la información para su respectivo análisis y determinación de las series documentales:

Nombre de serie	Unidad productora	Función/ actividad	Tipos documentales	Fechas extremas	Legislación que afecta su trámite	Ordenación	Series/ Doc. relacionadas

Recuerden que a la hora de implementar el GDE ya deberíamos tener identificados los documentos que gestionamos para poder identificarlos dentro del gran contexto de documentos que se gestionan en las administraciones públicas de la provincia.

2- Clasificación documental: orientaciones en el armado del cuadro de clasificación

La clasificación es una función o proceso operativo clave en la gestión documental, que pretende establecer categorías documentales dentro de una institución. En su forma más desarrollada, la clasificación permite generar una representación de las funciones, de las actividades y de las transacciones de la organización, aplicando un único criterio, según queda reflejado en sus documentos. (Directrices. Identificación y Clasificación de la Red de Transparencia y acceso a la Información. 2014: Pág. 14)

La clasificación documental entendida como sistema de categorización de las series documentales que se gestionan en una organización, viene dada por el propio funcionamiento de la organización en sí, es decir, por las personas que crean o reciben los documentos o por las unidades administrativas que los tramitan ejecutando una serie determinada de competencias.

En este sentido, cuando se trata de documentación administrativos, la norma general establece dos criterios básicos para su clasificación:

Orgánica: aplicando este criterio, las series documentales se agrupan de acuerdo con la estructura administrativa de la organización que las crea, las mantiene o las desarrolló anteriormente. En este sentido, la categorización utilizada refleja las diversas divisiones organizativas que ha tenido la entidad a lo largo del tiempo hasta el momento actual, siguiendo una división jerarquizada desde las divisiones más amplias, hasta las unidades administrativas básicas que gestionan las series documentales. De acuerdo con este criterio, las series documentales se clasificarán según las diferentes oficinas o unidades que las desarrollan.

Funcional: aplicando este criterio, los elementos tomados para clasificar las series documentales no se basan en la estructura administrativa de la organización, sino que toman las funciones o actividades desarrolladas dentro de una entidad. En consonancia con esto, las series documentales se agrupan en función de las actividades


o competencias reflejadas, sin considerar las unidades administrativas que las desarrollan. La categorización empleada en este caso refleja una división jerarquizada de las funciones, desde los ámbitos funcionales de actuación más amplios, hasta las más específicas que se evidencian en las respectivas series documentales. (Directrices, 2014: Pág. 15)


En otras palabras los elementos a tener en cuenta para determinar el sistema de clasificación de la documentación generada, recibida y gestionada por la organización son:

- Las *Acciones*: actividades que dan origen al documento, atribuciones o competencias suficientes para lograr los fines de la institución. Esto derivará en un **Sistema de clasificación funcional o por procesos**.
- La *estructura orgánica*: es la estructura organizativa que le permite un funcionamiento idóneo de la institución, derivando en un **Sistema de clasificación orgánica**.

Por ejemplo, si tuviéramos que clasificar el fondo documental perteneciente a la Caja de Jubilaciones y Pensiones de E.R., utilizando los distintos elementos, sería de esta manera:

Clasificación funcional	Clasificación por niveles de procesos
<p>Caja de jubilaciones de E.R (fondo documental-CIPER).</p> <p>1.1- Dirección General (Grupo documental-DG).</p> <p>1.1.1- Expedientes jubilatorios (serie- Exptes J).</p> <p>1.1.1.1- Expediente de jubilación ordinaria común (subserie-JOC).</p> <p>Código para el cuadro de clasificación:</p> <p>1.1.1.1.CIPER.DG.Exptes J.JOC</p> <p>1.1.2- Expedientes Pensiones (serie).</p> <p>1.1.2.1- Expedientes pensiones automáticas (subserie).</p> <p>1.1.2.1.CJPER.DG.Exptes P.PA</p>	<p>1 - Caja de jubilaciones de E.R (fondo documental-CIPER).</p> <p>1.1 - Dirección General (Grupo documental-DG).</p> <p>1.1.1 - Gestión financiera (GF nivel macro proceso).</p> <p>1.1.1.1- Gestión Presupuestaria (nivel proceso).</p> <p>1.1.1.1.1. Formulación presupuestaria (nivel subproceso).</p> <p>1.1.1.1.2. Aprobación presupuestaria (nivel subproceso).</p> <p>1.1.1.1.3. Ejecución presupuestaria (nivel subproceso)).</p> <p>Código para ejecución presupuestaria en el cuadro de clasificación:</p> <p>1.1.1.1.3.CIPER.DG.GF.GP.Expte FP.</p>






CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

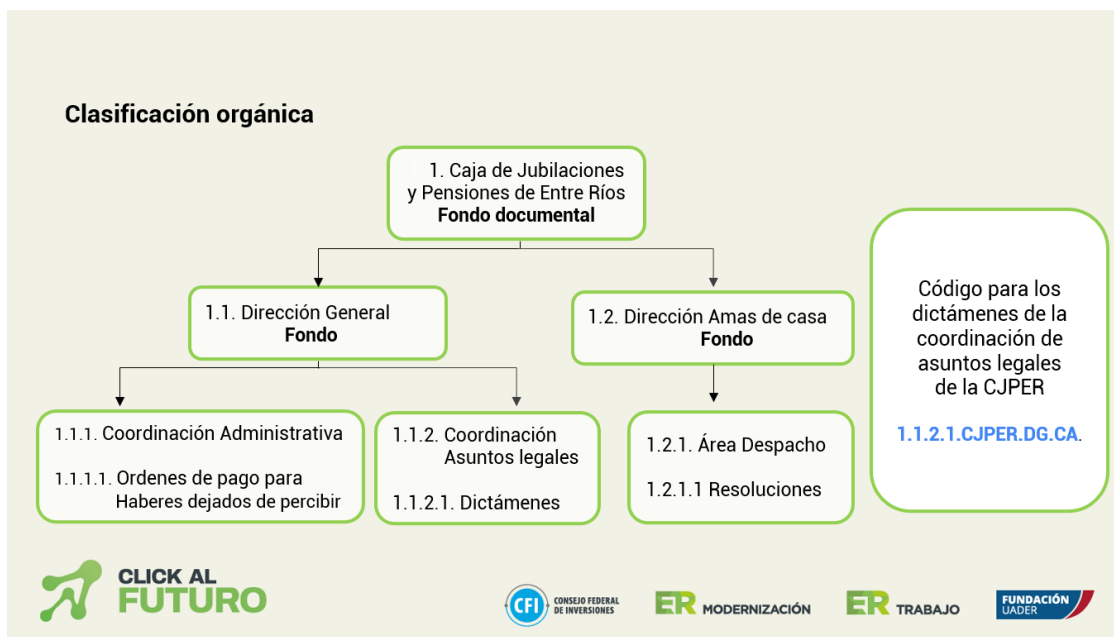
ER

MODERNIZACIÓN

ER

TRABAJO





Los códigos resultantes son los que se incorporarán al sistema para identificar cada serie documental dentro de su contexto de producción.

Es importante poder identificar las funciones básicas o competencias esenciales, puesto que a la hora de elaborar el Cuadro de Clasificación, el criterio más recomendado para realizar las categorías está basado en el reparto de series documentales por funciones o competencias.

Por todo ello, se deduce que el criterio de clasificación más aceptado y con más posibilidades de éxito en cuanto a su gestión dentro de una organización es el funcional, debido a los siguientes motivos:

Se trata de un criterio estable, puesto que las funciones perduran en el tiempo aunque las unidades administrativas que las desarrollan cambien.

Se trata de un criterio objetivo, puesto que no depende de la percepción subjetiva de una persona, sino de la propia organización.

Se trata de un criterio natural, puesto que emana de la naturaleza propia de los documentos y de los procesos que evidencian. (Directrices, 2014: Pág. 15).

3- Aproximación al proceso de evaluación documental

Despapelización...

Es absolutamente imposible conservar todo los documentos que produce la administración pública.

Tampoco se pueden eliminar documentos importantes porque podríamos perder parte del patrimonio documental o institucional.

Entonces... ¿Cuál sería la solución?



La disciplina archivística ofrece la solución a esta problemática mediante la implementación del proceso técnico denominado *Evaluación documental*, por el que se seleccionan y priorizan los documentos para resguardar. Sin embargo, antes habrá que definir cada una de las series documentales que produce el organismo (identificación).

*La valoración documental surge del proceso de análisis y determinación de los valores primarios y secundarios de las series documentales, establece plazos de transferencias, acceso y conservación o eliminación. Además, aplica los resultados de estas decisiones en un proceso mayor denominado **Evaluación documental**.*

Esta línea de acción es propuesta por la Secretaría de Modernización a través del Programa de Despapelización (Res. N°50/24 SM) y el Decreto N°2651/18 (desarrollados en el módulo 2)

En este sentido, la despapelización es el resultado de la aplicación del proceso de Evaluación documental, que a su vez se vincula con otros procesos técnicos, como por ejemplo la identificación y clasificación que necesariamente deben intervenir en un sistema de gestión de los documentos y administración de archivos, especialmente en el entorno electrónico.

El objetivo de un sistema de valoración *no es destruir, sino conservar lo adecuado y controlar la vida de los documentos*, para que sean un fiel reflejo de la realidad y de la

organización en la que se gestaron. Además, para que puedan ser, de manera eficaz, prueba de sus actuaciones.

El objetivo de analizar las series documentales es distinguir los valores de los documentos que producen (administrativo, legal, fiscal o histórico), con la finalidad de otorgarles un plazo de retención o guarda y tomar las decisiones asociadas a su retención, transferencia, conservación o destrucción.

Para comenzar este camino debemos saber que cualquier sistema de valoración debe situarse básicamente en tres aspectos:

- 1) Debe contar con normas de regulación.
- 2) Debe contar con el apoyo de la autoridad, atribución de potestades y responsabilidades para los que intervienen en el proceso.
- 3) Debe producir y aplicar acuerdos, normalmente reflejados en lo que se conoce como calendarios de valoración.

Metodología de trabajo, acciones más importantes:

- ☐ Preparatorios para el trabajo de campo, resulta muy útil constituir grupos de trabajo que realicen estudios de áreas específicas.
- ☐ Recopilación de información, se realiza a través de reuniones previas con los productores de la documentación y con expertos dentro y fuera de la organización, así como mediante el análisis de la documentación ya recogida.
- ☐ Esta recopilación de información queda plasmada de forma organizada en los formularios de valoración².

² En el siguiente link, les brindo un ejemplo del formulario, con información de una serie documental denominada Legajos de Personal, de la Dirección de recursos Humanos del Consejo General de Educación de Entre Ríos. <https://drive.google.com/file/d/14UP9hLCBSoiBxkqwa-j7o6mYK4WZvPZS/view?usp=sharing>

- Es preciso realizar la convocatoria a reuniones con tiempo suficiente, adjuntando el orden del día y toda la documentación necesaria para que los miembros de la comisión puedan analizar previamente la información (formularios, propuestas de calendarios, informes, etc.).
- El órgano competente debe aprobar formalmente los calendarios de valoración mediante un documento dispositivo.

Criterios que pueden ser útiles al momento de decidir la conservación de la documentación:

- Documentos que explican el origen y evolución del organismo y cómo actúa e interpreta la realidad social. Leyes o decretos de constitución de organismos, así como manifestaciones de las grandes políticas u objetivos que estos deben llevar a cabo.
- Documentos que permiten conocer los procesos de elaboración de leyes y reglamentos.
- Documentos que permiten valorar el impacto o la eficacia de los programas o actividades del organismo.
- Documentos que contienen datos significativos de personas, acontecimientos o lugares, por ejemplo, los documentos por los cuáles son nombrados los ministros de un gobierno, podemos encontrarnos con acontecimientos imprevistos de carácter natural (incendios, inundaciones, entre otros) acontecimientos bélicos.
- Documentos que contienen datos significativos sobre ciencias y técnicas. Este criterio exige la apreciación de expertos en cada disciplina científica que puedan apreciar el valor potencial de la información contenida en esta documentación.
- Documentos que responden a las necesidades del análisis estadístico y de la historia cuantitativa.

- Documentos que contienen información y pruebas relativas a las actividades de interés para partes interesadas externas e internas.

De la misma manera, la disciplina ofrece algunos criterios para la eliminación directa de documentos

- Documentación meramente administrativa: aquí es de aplicación el Decreto 2651/18.
- Documentos o series documentales en una fase de deterioro muy avanzado cuya restauración no se justifica: aquellos que presenten vacíos informativos e imposibiliten su comprensión, también debieran ser eliminados.

Al momento del análisis de los datos y la aplicación de criterios para determinar el valor de los documentos, debemos explicar y justificar el porqué del valor asignado.

- **Valor administrativo:** está unido a la finalidad inmediata de la serie documental, todo documento se crea en relación a una función o actividad.
- **Valor legal:** la serie documental contiene pruebas que garantizan los derechos y deberes de ciudadanos, empresas, organizaciones y de la propia administración pública. Debemos especificar si la serie afecta al ordenamiento jurídico o bien implica acuerdos legales.
- **Valor Fiscal:** en este caso deben valorarse los efectos económicos de la serie documental. Tener presente la existencia de tasas, tributos, fianzas, sanciones económicas, etc., asociadas a la serie valorada, nos obligará a la conservación mínima de esa documentación por el plazo que la normativa fiscal de cada país fije.
- **Valor informativo-histórico:** Debe partir, no solo de un detallado estudio de la documentación y de su contexto, sino también de un profundo conocimiento de la disciplina científica y del marco histórico en el que esta se emplaza. La especialidad ofrece tres criterios para ayudarnos a determinar este valor:

- *Singularidad:* si nuestra organización es la única que posee la documentación que se evalúa tendrá un alto valor informativo.
- *Importancia:* es una estimación que debe realizarse con el máximo conocimiento de la disciplina científica. Ejemplos: las series de datos estadísticos o los resultados de investigaciones científicas realizadas por organismos oficiales.
- *Testimonio:* dan fe de hechos destacados para una organización, suelen ser conocidos por su conjunto. Ejemplo: la documentación que refleja la creación, organización y evolución.

Lo expuesto sobre el proceso de evaluación indudablemente los ayudará a identificar los valores de la documentación que gestionan y aplicar con mayor tranquilidad la normativa emitida por el Estado.

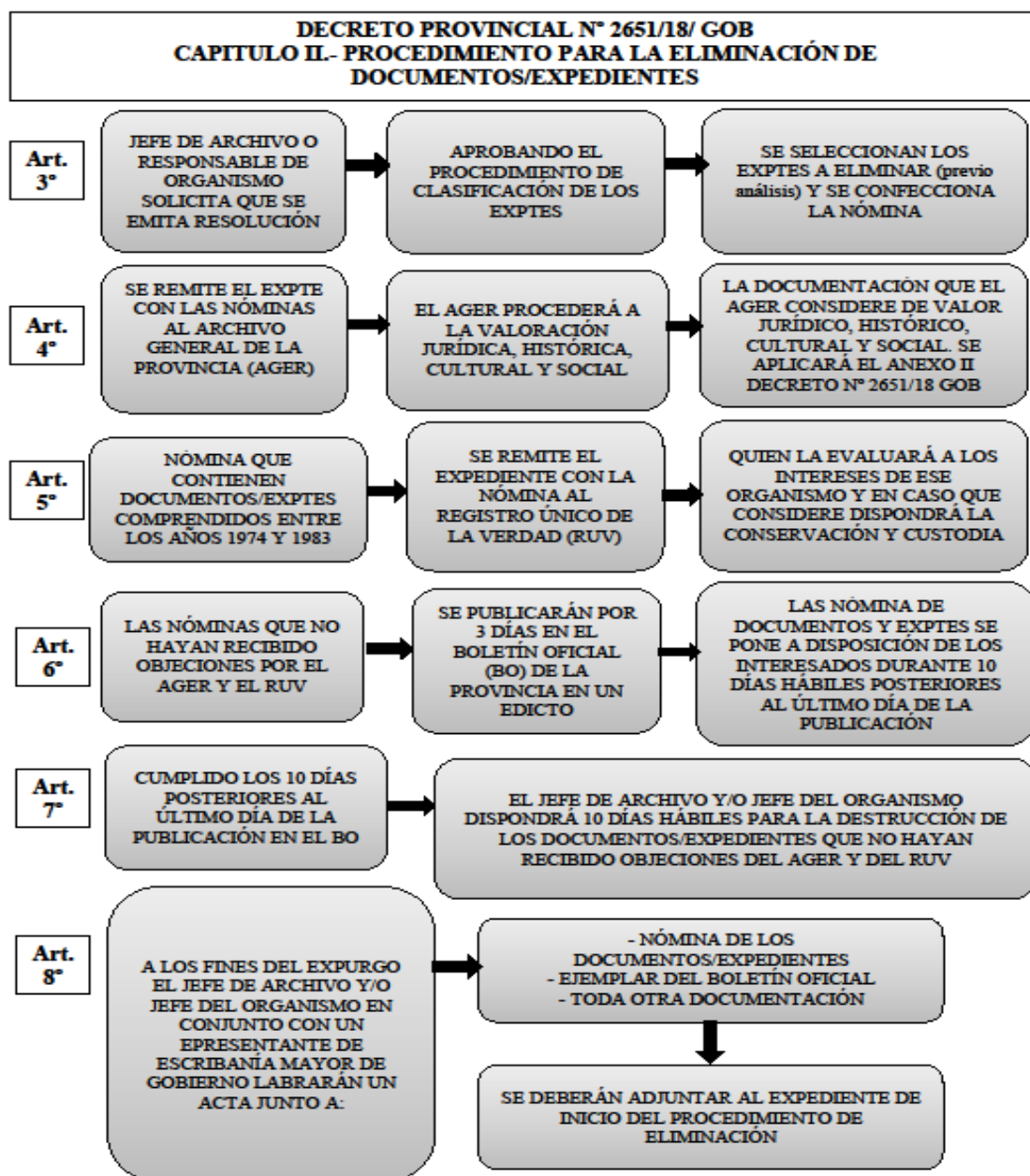
Dicho esto, volvamos a la despapelización que plantea Modernización, así, trataremos de cumplir con los ejes de trabajo propuestos por el Estado provincial:

Por un lado, el Decreto N° 2651/18 en su art. N°1° dice: *“autorizase la destrucción de los documentos y expedientes administrativos culminados y/o archivados en la administración central con una antigüedad mayor a 10 (diez) años”*.

Asimismo, su art. N°3° aprueba el procedimiento de transferencia de la documentación de valor secundario o histórico al Archivo General de E.R.

Esta normativa es de aplicación obligatoria para la administración central, salvo para las reparticiones que por su especificidad cuenten con estos procedimientos propios.

Para la destrucción de los documentos administrativos propone un procedimiento el cual se grafica a continuación, con la finalidad de colaborar con su aplicación efectiva:



Fuente: elaboración propia en base al Decreto 2651/18, Anexo I - Cap. II. Procedimiento para la destrucción de expedientes y documentos administrativos.

Otro de los ejes propuestos por la Secretaría de Modernización es la Digitalización de Documentos, y especifica que se trata de “convertir todos los documentos en papel a formatos digitales, priorizando aquellos que son utilizados con mayor frecuencia”.

Al respecto, sabemos que la provincia de Entre Ríos, bajo el paradigma de gobierno electrónico ha encarado un proceso de modernización que conduce hacia la

digitalización en diferentes organismos, con el fin de facilitar la gestión administrativa, lograr el resguardo de la información pública y su perdurabilidad, optimizar los recursos, reducir los plazos en las tramitaciones y reacondicionar los espacios y archivos.

Es por ello que, a continuación, trataré de brindarles algunas sugerencias en base a la finalidad que propone Modernización, en la implementación de este proceso.

Digitalización: para la integración de soportes en el SGDE

Resguardar la información: garantizar la perdurabilidad de los documentos de valor patrimonial, originales.

- La digitalización como estrategia de preservación de la documentación por el valor patrimonial, evidentemente ofrece una ventaja, pues estaría permitiendo socializar el documento y reducir la manipulación del original, aportando a su preservación en el tiempo.

En este caso es necesario que se mantenga el documento original como testimonio de los hechos y cuenten con instrumentos de consulta basados en la Norma Internacional General de Descripción Archivística (ISAD-G)

Digitalizar para el acceso a la información: Optimizar recursos

- La optimización de los recursos, mediante la reducción de los plazos en las tramitaciones, se logra digitalizando los antecedentes de los trámites requeridos por los diferentes organismos públicos, mejorando el flujo de trabajo y reduciendo el tiempo de resolución.

A tener en cuenta:

Para eliminar el documento original es necesario **analizar el valor probatorio de la imagen**, resultado del proceso de digitalización. Esto se sostiene en la Ley 25.506/2001 de Firma Digital que establece:

- Los documentos electrónicos firmados digitalmente y los reproducidos en formato digital firmados digitalmente a partir de originales de primera

generación en cualquier otro soporte, también serán considerados originales y poseen, como consecuencia de ello, valor probatorio como tales, según los procedimientos que determine la reglamentación. (Art. N° 11)

- Por lo tanto, el mínimo estándar que se debe exigir en la digitalización de un documento es **su representación completa y la firma digital**.
- Si la finalidad es optimizar los recursos basado en el reacondicionamiento de espacios en los archivos y eliminando el documento original, se estaría en serias dificultades. Esto implicaría ubicarse por fuera de lo previsto por la ley, ya que la misma exige que se **evidencien los mínimos estándares exigibles para obtener un documento digital auténtico fiable, íntegro y disponible**, para poder llevar adelante una eliminación responsable del documento original en soporte papel.
- La digitalización no es un proceso aislado, las instituciones tendrán que adecuar o integrar la gestión de los documentos que generan a una política documental que abarque todo su ciclo vital. De esta manera, se determinará qué función cumplirán los documentos en la gestión institucional.

Metadatos: factor determinante en la recuperación de la información:

- En el proceso de digitalización, **se necesita el reconocimiento de los datos**, o sea, la información relevante contenida en el propio documento y la proporcionada para la carga del archivo digital, con el fin de facilitar su tratamiento posterior. Esta información es imprescindible para identificar, autenticar y reconocer los documentos digitales dentro del contexto de producción.
- Metadatos descriptivos: se relacionan como base de datos de manera externa al objeto digital. Son aquellos que trabajan los archivistas sobre la totalidad de aspectos que abarca la documentación: su origen, historia, contexto, entre otros. Aquí podemos tomar en cuenta los caracteres internos de los documentos (vistos en el módulo N° 3 pág. 14).

- Metadatos técnicos: nacen junto al objeto digital y tienen un rol estrechamente informático, ya que van incrustados dentro del objeto digital. Los fundamentales son: DPI, resolución, profundidad de bits, extensión de archivo, comprensión (si la hay), fecha y hora de creación, isla de digitalización, operador, peso digital y software de captura.

Mínimos factores a tener en cuenta previo a un proyecto de digitalización

Análisis de factibilidad

- Disponibilidad de escáneres para el soporte requerido.
- Recursos humanos dedicados al proyecto.

Preparación previa, mínimos recaudos para su posterior recuperación

- Diagnóstico de estado de la documentación.
- Código de identificación (fundamental, junto a la descripción para relacionar el objeto digital con la base de datos).
- Clasificación y ordenación.

Recursos informáticos

- Almacenamiento disponible en estaciones de trabajo.
- Credenciales de lectura/escritura del repositorio digital.

En síntesis:

- La motivación de las instituciones para digitalizar su documentación debe darse desde la evaluación de las prioridades acorde a las necesidades de los usuarios.
- Es decir que, deben definir si se digitalizan para la accesibilidad de la información, para la preservación de los originales o ambas, considerando el uso actual y/o potencial de esa información.

Pautas para la implementación del Sistema de Gestión Documental

Para poder concebir un sistema de gestión documental, en principio se debe llevar a cabo el proceso de identificación, por lo que resulta fundamental distinguir desde un primer momento: ¿quiénes producen la documentación y qué documentación? Este proceso conlleva una actividad que requiere de una investigación preliminar para **identificar la documentación** que se pretende gestionar, dentro de su contexto de producción.

Por otra parte, **clasificar la documentación**, de acuerdo a agrupaciones que permitan una eficiente organización y su recuperación, es otro de los procesos que interviene en una adecuada gestión de los documentos. Los códigos resultantes serán fundamentales para relacionar correctamente el objeto digital con la base de datos.

En este sentido, si se prevé una gran producción de documentos en entornos digitales y/o electrónicos, resulta importante poder asegurar su recuperación, así como también **establecer los valores de los documentos**, para determinar los plazos de conservación, ya que el hecho de que se encuentren en soportes electrónicos no significa que no ocupen espacio.

Podemos afirmar que, aplicando estos procesos a la documentación que gestionan, estamos en condiciones de garantizar el acceso a la información, requisito indispensable para la transparencia en un Estado democrático.

Hasta aquí hemos llegado con los contenidos de este curso. Para una mejor comprensión de lo expuesto en este módulo voy a compartir con ustedes una experiencia laboral, donde se visibiliza la implementación del proceso de evaluación documental en un organismo específico y también la aplicación del procedimiento de eliminación documental según el Decreto 2651/18. Espero les sea de utilidad y que sirva de incentivo para replicarlo en sus ámbitos de trabajo. (Benítez, M y Rickert, N. 2022-2023)

Los invito a realizar su propia exploración en las temáticas que hemos desarrollado y ampliar conocimientos con la lectura de la bibliografía, enlaces y demás materiales proporcionados en el Campus Virtual, de la siguiente manera:

- **Mirar el video del Módulo 5**, donde se abordan los temas mencionados.
- **Explorar los materiales de estudio seleccionados** correspondientes al Módulo 5.
- **Completar la actividad de acreditación del Módulo 5:** cuestionario.

¡Adelante!

0

Video del curso

Para visualizar los audiovisuales del **Módulo 5**, hace clic sobre las imágenes o el enlace que se encuentran a continuación:



<https://youtu.be/HyXURSg46O4?si=Da5h15ikYVYqx0L6>

Material de estudio

Material de lectura obligatorio

Síntesis del capítulo sobre “Valoración y selección de documentos”, de los autores Cermeno Martorell, L y Rivas Palá, E (2011)

<https://drive.google.com/file/d/1S-T8dIP0YWqdgickQgbug8gOLQuDPD3s/view?usp=sharing>

Benítez, M y Rickert, N (2022-2023) *Implementación del proceso de Evaluación documental en la Dirección de Recursos Humanos del Consejo General de Educación CGE de E.R.*

<https://drive.google.com/file/d/1nVLtGSCLpSv1eicb-LgKLvqAZXyTy5Um/view?usp=sharing>

Benítez, M y Rickert, N (2022-2023) *aplicación del Decreto 2651/18 que dispone la eliminación y transferencias de expedientes administrativos en las instituciones públicas. El caso del Archivo General del Consejo General de Educación.*

https://drive.google.com/file/d/14U_uzQPCqVRVIP4SVf1m9PEflhVOEGF3/view?usp=sharing

Material de lectura complementario

Cermeno Martorell, L y Rivas Palá, E (2011) sobre “Valoración y selección de documentos”. Capítulo completo, disponible en:

https://www.entrerios.gov.ar/archivogeneral/userfiles/files/bibliografia%20archivistica/4_%20Cermeno%20y%20Rivas.pdf

Directrices – (2014) Identificación y Clasificación de la Red de Transparencia y acceso a la Información. Disponible en http://mgd.redrta.org/directrices-identificacion-y-clasificacion/mgd/2015-01-28/101617.html#vtxt_cuerpo_T0

Instancia de acreditación del módulo

A continuación, encontrarán el enlace al cuestionario, de carácter obligatorio, para acreditar el módulo y pasar al siguiente. Deberán responder correctamente al menos el 60% de las preguntas, para ello tendrán dos intentos para lograrlo.

Para acceder al cuestionario hace clic sobre el siguiente enlace:



Al ser una propuesta de capacitación virtual, autoasistida, los marcos pedagógicos y los materiales de estudios, de los cinco módulos, del **curso de capacitación “Gestión Documental y Administración de archivos públicos”** están disponibles en el campus virtual: Puerto e-learning de la UADER. Para ingresar al mismo haga clic sobre el siguiente enlace: <https://campuspuertoearning.uader.edu.ar/login>

Para citar el módulo V:

BENÍTEZ, M. L. (2025). *Módulo V: Pautas para afrontar el proceso de transición hacia la gestión documental electrónica*. En *Curso: Gestión Documental y Administración de Archivos Públicos*. Programa de Capacitaciones sobre Transformación Digital en la Administración Pública Provincial. Res N° 167/25 CS. Universidad Autónoma de Entre Ríos (UADER). Consejo Federal de Inversiones; Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Entre Ríos; Secretaría de Modernización de Entre Ríos; Fundación UADER.

■ Tema 1: Conceptos básicos sobre tener una cuenta de Google y su utilidad en la gestión pública

¿Qué es Google?

Google es un entorno digital integrado que reúne un conjunto de aplicaciones basadas en la nube, diseñadas para facilitar la comunicación, la productividad y el trabajo colaborativo. Este ecosistema incluye herramientas ampliamente utilizadas como:

- **Gmail:** Correo electrónico oficial y comunicaciones.
- **Google Drive:** Almacenamiento y compartición de archivos.
- **Google Calendar:** Programación y gestión de agendas.
- **Google Docs, Sheets y Slides:** Creación y edición de documentos, hojas de cálculo y presentaciones.
- **Google Meet:** Videoconferencias y reuniones virtuales.
- **Google Forms:** Encuestas y recolección de datos.

Entre otras aplicaciones que se integran de forma fluida. A diferencia de los programas tradicionales instalados en cada computadora, Google funciona 100% en la nube, lo cual permite un enfoque más flexible, ágil y colaborativo. Antes de continuar desarrollando las principales características y aplicaciones de Google es importante conocer brevemente la historia de su surgimiento.

✦ ¿Cómo nacen las herramientas colaborativas de Google?

Desde principios de los 2000, Google comenzó a desarrollar herramientas web que rompían con el modelo tradicional de trabajo basado en programas instalados localmente en computadoras.

Uno de los primeros pasos fue el lanzamiento en 2004 de Gmail, un servicio de correo electrónico con almacenamiento en la nube mucho más vasto que el de sus competidores. En sus inicios, Gmail contaba con un generoso almacenamiento de 1 GB, su organización del correo estaba basada en etiquetas y su rápida búsqueda la diferenciaban de otros servicios de mensajería, siendo sobre todo un competidor directo de Hotmail y otros similares.

Luego, en 2006, Google lanzó lo que en ese momento se conocía como Google Apps for Your Domain, una suite de herramientas de productividad que incluía Gmail, Calendar, Talk y Page Creator, pensada para empresas, organizaciones educativas y gubernamentales. Con los años, esta suite evolucionó y fue sumando nuevas funcionalidades:

En 2007 apareció Google Docs, permitiendo la edición colaborativa de documentos y luego se integraron Google Sheets, Slides, Forms, y más tarde Google Meet para videollamadas.

Por último, en 2020, a partir de la pandemia de COVID-19 y la repentina necesidad de virtualizar el trabajo, G Suite cambió su nombre a Google Workspace, reafirmando su identidad como una plataforma integrada, centrada en la colaboración.

«PROGRAMA DE CAPACITACIONES SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PROVINCIAL DE ENTRE RÍOS»

Teniendo en cuenta su gran desarrollo y las facilidades que presenta, podés ver que Google no es solo un conjunto de herramientas, sino que principalmente, es una nueva forma de pensar el trabajo administrativo diario, orientada a la comunicación en tiempo real, al trabajo en equipo y la accesibilidad desde cualquier lugar.

✦ **Ventajas frente a herramientas tradicionales (de escritorio)**

Las herramientas tradicionales como: Word, Excel, PowerPoint o incluso los correos de escritorio (Outlook instalado, por ejemplo), estaban diseñadas para un entorno donde cada usuario trabajaba de forma aislada en su propia computadora. Aunque potentes, tenían limitaciones para el trabajo colaborativo:

Herramientas tradicionales	Google
Requieren instalación y actualización constante	No necesita instalación, siempre actualizado
Cada archivo es una copia local, difícil de compartir	Archivos en la nube, fácilmente compartibles
No permite trabajo simultáneo	Edición colaborativa en tiempo real
Riesgo de pérdida de datos si no se guarda	Guardado automático en la nube
Dependencia del dispositivo	Acceso desde cualquier dispositivo con internet

En resumen, mientras las herramientas tradicionales fueron pensadas para un entorno individual, Google se diseñó desde el inicio para un entorno colaborativo y distribuido. Ideal para los equipos de trabajo actuales, especialmente en entornos públicos que necesitan coordinación entre distintas áreas o territorios.

✦ **¿Y frente a otras plataformas en la nube?**

Existen otras suites en la nube, como Microsoft 365, Zoho, o OnlyOffice, pero Google mantiene una ventaja competitiva en varios aspectos clave:

Interfaz intuitiva: La simplicidad de uso es una de las mayores fortalezas. Google prioriza la experiencia del usuario, reduciendo la curva de aprendizaje.

Colaboración en tiempo real más fluida: Aunque otras plataformas han incorporado la edición simultánea, Google sigue siendo el referente en estabilidad, velocidad y sincronización entre usuarios.

Integración nativa con otras herramientas: Desde Google Maps hasta YouTube, pasando por Google Translate o Chrome, todo está pensado para interactuar sin fricciones.

Accesibilidad multiplataforma: Funciona igual de bien en computadoras, tablets y teléfonos móviles, sin perder funcionalidad.

Modelo freemium y accesibilidad institucional: Muchas organizaciones públicas pueden comenzar a usar estas herramientas de forma gratuita, o con versiones educativas o gubernamentales que tienen costos accesibles y administración centralizada.

¿Qué implica esto para el sector público?

La administración pública enfrenta el desafío de modernizar sus procesos sin perder eficiencia ni seguridad. En este sentido, Google ofrece:

- Mayor transparencia, porque permite compartir documentos en línea, con historial de cambios y seguimiento.
- Mayor agilidad, al eliminar los “cuellos de botella” de envío y revisión de documentos.
- Ahorro de tiempo y recursos, especialmente en lo que refiere a papel, traslados, impresiones y almacenamiento físico.
- Inclusión digital, porque reduce la dependencia de infraestructura costosa y permite trabajar desde cualquier punto del territorio.

Ventajas de Google en la gestión pública

En el contexto de los organismos estatales, donde muchas veces se trabaja de forma interinstitucional y se gestionan grandes volúmenes de información, Google se presenta como una herramienta estratégica para transformar la forma en que se organizan y ejecutan las tareas cotidianas. Veamos algunos beneficios concretos:

Colaboración en tiempo real

Permite que múltiples personas trabajen simultáneamente en un mismo documento, hoja de cálculo o presentación. Esto evita la duplicación de versiones y agiliza los procesos de redacción y revisión.

Acceso desde cualquier lugar

Al estar basado en la nube, se puede acceder a todos los archivos y correos desde cualquier dispositivo con conexión a Internet, ya sea desde una oficina, el hogar o en territorio.

Gestión eficiente de la información

Todos los documentos pueden organizarse en carpetas compartidas, asignarse permisos específicos (lectura, edición, comentarios) y realizar un seguimiento de los cambios con registro automático.

**Planificación y coordinación**

Las agendas compartidas y las videollamadas integradas permiten organizar reuniones, eventos y tareas de manera más ordenada y eficiente, sin necesidad de recurrir a herramientas externas.

**Sostenibilidad y despapelización**

Al digitalizar formularios, informes y comunicaciones, se reduce considerablemente el uso de papel, promoviendo prácticas más sostenibles y transparentes.

**Casos de uso en la gestión pública**

- Redacción colaborativa de informes entre áreas técnicas.
- Organización de reuniones interjurisdiccionales mediante Google Meet y Calendar.
- Recolección de datos ciudadanos o internos a través de Formularios.
- Seguimiento de proyectos compartidos usando Documentos u Hojas de Cálculo.

Tema 2: Introducción a la interfaz de Google

Cómo crear una cuenta de Google paso a paso

Para poder usar las herramientas de Google (como Gmail, Calendar, Docs, Drive, Meet, Keep y más), primero necesitás tener una **cuenta de Google**. Es gratuita, y se crea en pocos minutos.

A continuación, te explicamos cómo hacerlo paso a paso:

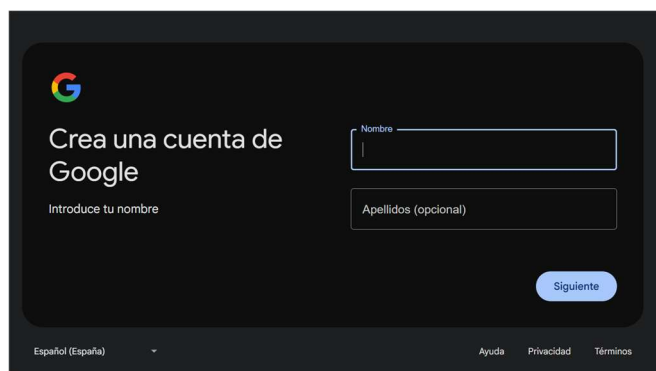


1. Ingresar al sitio para crear la cuenta

 Entrá al sitio <https://accounts.google.com/signup>

También podés buscar en Google “crear cuenta de Google” y entrar desde ahí.

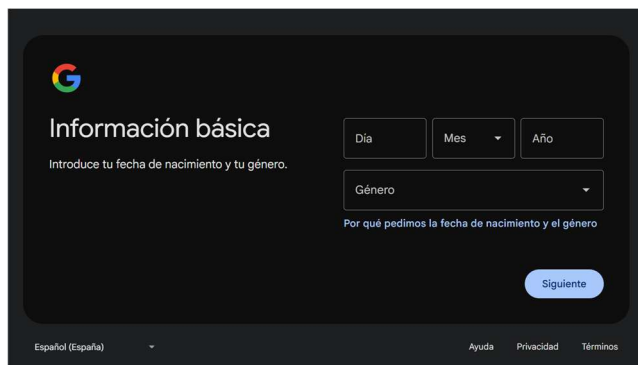
2. Completar el formulario



Vas a ver una pantalla con varios campos que tenés que completar:

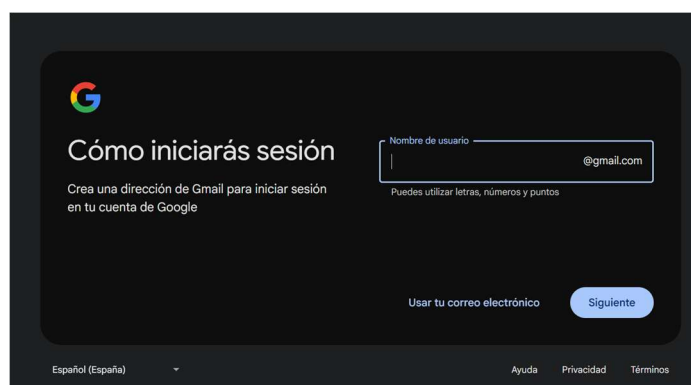
Elegir tu **fecha de nacimiento** y **género** (estos datos ayudan a personalizar algunos servicios).

👉 Hacé clic en "**Siguiente**" para continuar.

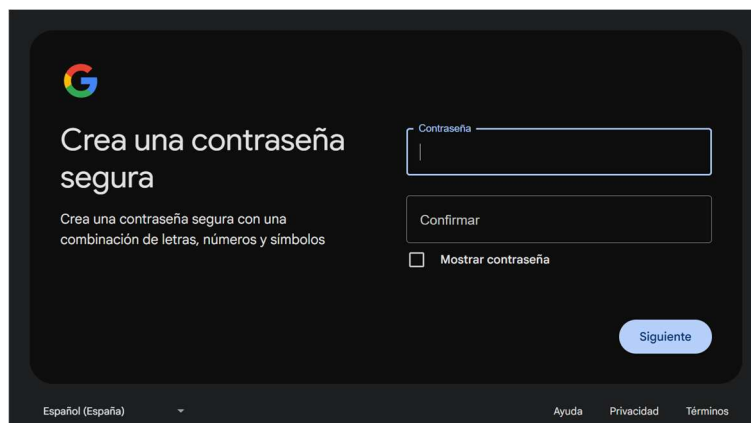


Nombre de usuario: esta será tu dirección de correo electrónico, por ejemplo: *florenciagomez@gmail.com*.

Si el nombre que elegiste ya está en uso, Google te va a sugerir alternativas disponibles.



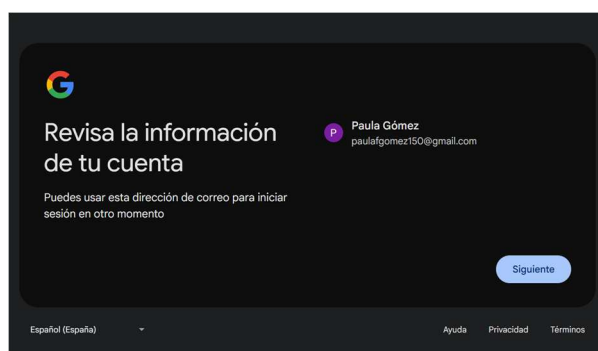
Contraseña: escribí una contraseña segura que puedas recordar. Tené en cuenta que debe tener al menos 8 caracteres, con letras y números.



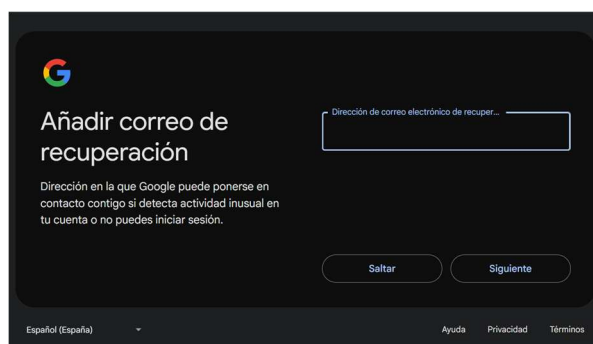
👉 Después de completar todo, hacé clic en **"Siguiendo"**.

3. Verificación de identidad

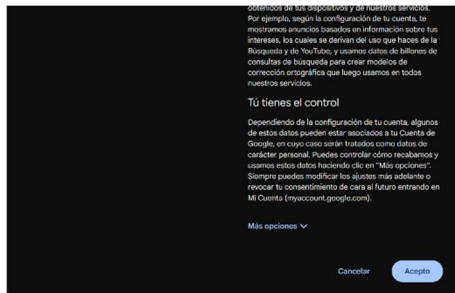
Vas a poder revisar la información básica de la cuenta



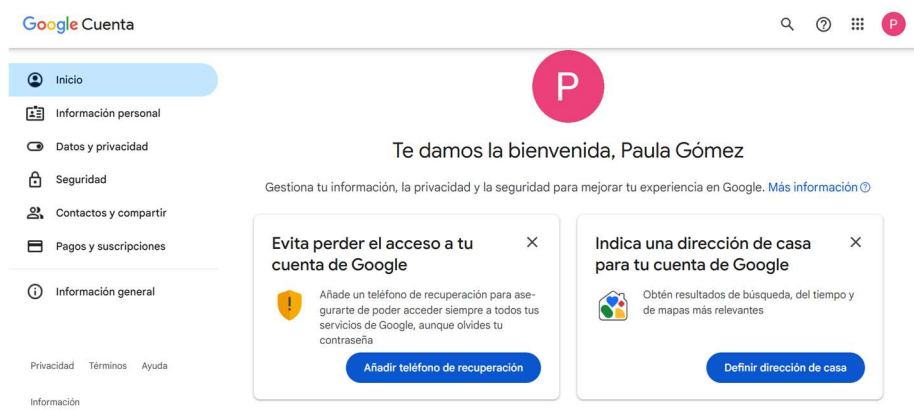
A continuación podés ingresar una dirección de correo electrónico de recuperación, si ya tenés otra. Esta opción se puede saltar.



Para terminar de crear la cuenta de Google, vas a ver una pantalla con los **Términos y Condiciones** de uso de Google. Leé (o deslízala hasta abajo) y hacé clic en **"Acepto"**.



¡Listo! Tu cuenta ya está creada 🎉



🕒 ¿Qué vas a ver una vez que ingresás?

En la página de inicio de la cuenta, Google te va a pedir añadir un número de teléfono:

- Esto es opcional pero recomendable.
- Sirve para recuperar tu cuenta en caso de que pierdas la contraseña o para verificar tu identidad si detectan algo raro en el acceso.

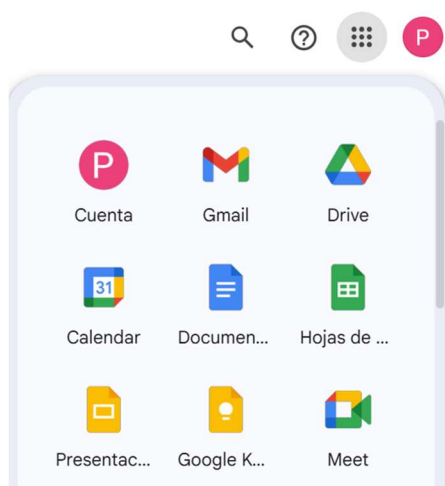
También podés indicar la dirección de casa para tu cuenta, lo que puede servir para obtener acceso precisos a mapas y direcciones.


☐ En la parte superior derecha de la pantalla de inicio, vas a ver un ícono con nueve puntitos (el “**lanzador de aplicaciones**”) que te permite acceder a todo el entorno de Google Workspace desde cualquier lugar con tu sesión iniciada.



Haciendo clic ahí, podés entrar a:

- **Gmail:** para enviar y recibir correos electrónicos.
- **Google Drive:** para guardar archivos en la nube.
- **Google Calendar:** para organizar reuniones y eventos.
- **Google Docs, Sheets y Slides:** para crear documentos, planillas y presentaciones.
- **Google Keep:** para tomar notas y hacer listas.
- **Google Meet:** para participar en videollamadas.



 Además, vas a ver tu **foto o iniciales** en la esquina superior derecha. Desde ahí podés:

- Acceder a la configuración de tu cuenta
- Cambiar tu contraseña
- Agregar una foto de perfil
- Cerrar sesión o cambiar de cuenta



Consejo útil para la administración pública:

Si estás creando esta cuenta con fines laborales o académicos, usá datos reales y una contraseña segura. Guardá bien la dirección y contraseña, ya que será tu acceso principal a todas las herramientas de trabajo colaborativo que veremos a lo largo del curso.

Tema 3: Configuración básica de cuenta de Google

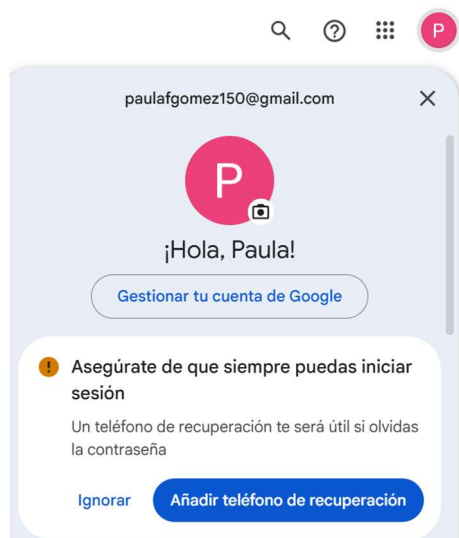
Una vez que ya creaste tu cuenta de Google (por ejemplo, *tunombre@gmail.com*), el siguiente paso es **configurarla correctamente**. Esto te va a permitir personalizar tu entorno, mejorar la seguridad y garantizarte que todos los servicios funcionen bien para vos.

 Una cuenta bien configurada es fundamental para:

- **Proteger tus datos personales y laborales**
- **Evitar accesos no autorizados**
- **Organizar la información de forma eficiente**
- **Tener una experiencia más cómoda y accesible** en todos los dispositivos (computadora, celular, tablet)

¿Desde dónde se accede a la configuración?

- Ingresá desde la cuenta de google o cualquiera de sus servicios (como Gmail o Drive).
- En la esquina superior derecha, hacé clic en tu foto de perfil (o en la inicial de tu nombre, si no subiste una imagen).
- Seleccioná **“Gestionar tu cuenta de Google”**.



Eso te va a llevar al **Panel de configuración principal**, donde vas a ver varias secciones. Te contamos las más importantes:

Secciones clave del panel de configuración

«PROGRAMA DE CAPACITACIONES SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PROVINCIAL DE ENTRE RÍOS»

Información personal

- 🗑️ Acá podés modificar tu **nombre, apellido**, subir una **foto de perfil**, cambiar el **idioma** y establecer tu **zona horaria**.
- 🌐 Es importante elegir bien el idioma y la zona horaria para que el calendario, los correos y los documentos funcionen correctamente.

💡 *Recomendación para el ámbito público:*

Usar nombre real, especialmente si vas a trabajar en equipo o enviar correos laborales.

Datos y privacidad

- 👁️ Podés ajustar qué información compartís con Google y con otras personas.
- 📍 Activar o desactivar el historial de ubicaciones, el historial de actividad y la personalización de anuncios.
- 🗑️ Desde esta sección también podés revisar el tipo de datos que Google guarda y ver las “actividades recientes” en tu cuenta.

Seguridad

- 🔒 Una de las secciones más importantes.
- Cambiar tu **contraseña**
- Agregar un **número de teléfono de recuperación** y una **dirección de correo alternativa**
- Activar la **verificación en dos pasos** (muy recomendada para prevenir accesos no deseados)

🔒 *La verificación en dos pasos* consiste en que, además de tu contraseña, Google te pide un código que te envía por SMS o a una app de autenticación. Es una capa extra de seguridad muy útil para las cuentas laborales.

Personas y uso compartido

- 📧 Podés revisar a qué personas les diste acceso a compartir tus archivos (por ejemplo en Drive o Docs).
- También es posible gestionar tus contactos o elegir con quién compartís tu calendario.

Pagos y suscripciones

- Si nunca compraste nada desde tu cuenta, esta sección puede no tener contenido.

- Acá se registran métodos de pago, historial de compras o suscripciones (como almacenamiento extra de Google One, por ejemplo).

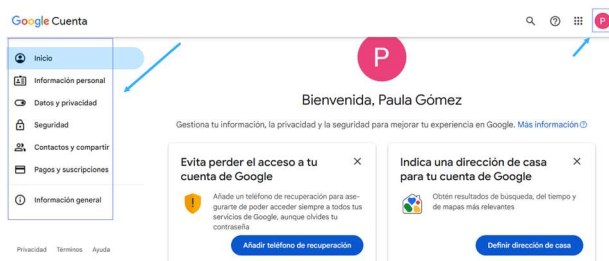
Otras opciones útiles


- En el menú lateral, también vas a ver secciones como “Inicio de sesión y seguridad”, “Privacidad y personalización”, y “Datos y almacenamiento”.
- Desde ahí podés controlar el comportamiento de las apps, los accesos desde dispositivos, la cantidad de espacio usado en tu Drive, etc.

Consejo para quienes trabajan en la administración pública

Muchas veces se usan cuentas institucionales para enviar correos, compartir archivos o coordinar reuniones. Tener la cuenta configurada correctamente:

- Mejora la **eficiencia** (menos errores en nombres o zonas horarias)
- Favorece la **seguridad de la información**
- Da una **imagen más profesional** (por ejemplo, una cuenta con foto, nombre real y sin errores de configuración)

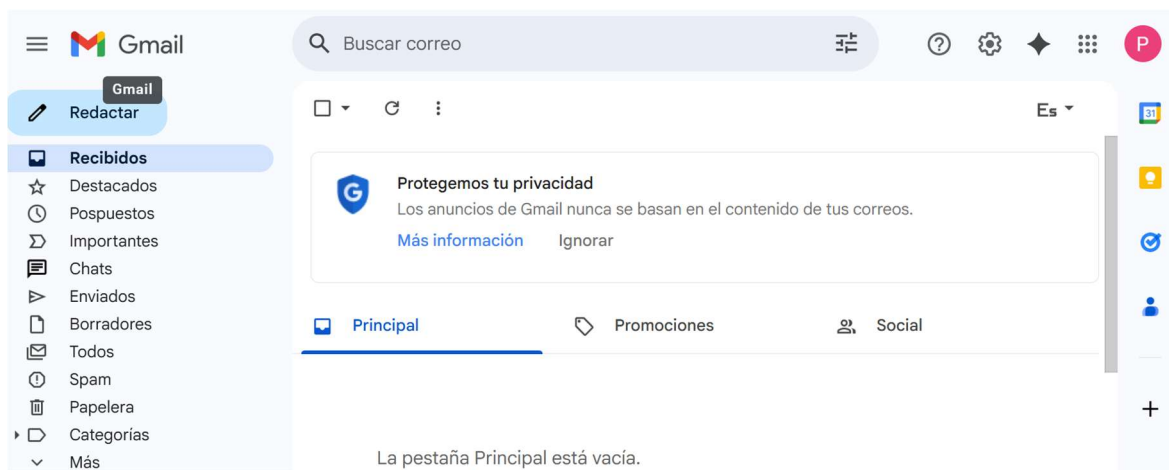


 **Tip:** Activá la verificación en dos pasos para mayor seguridad


Tema 4: Uso del correo electrónico (Gmail): redacción, envío, organización y manejo de carpetas

Gmail es el servicio de correo electrónico de Google, y es una de las herramientas más utilizadas en entornos de trabajo por su **sencillez, velocidad y seguridad**. En el contexto de la administración pública, Gmail puede ser una gran aliada para **organizar comunicaciones oficiales, enviar archivos importantes y trabajar en red con otras áreas**.




En este tema vamos a ver cómo usar Gmail desde cero: cómo se escribe un correo, cómo se envía, cómo organizar tu bandeja de entrada y cómo usar etiquetas (carpetas) para no perder de vista lo importante.

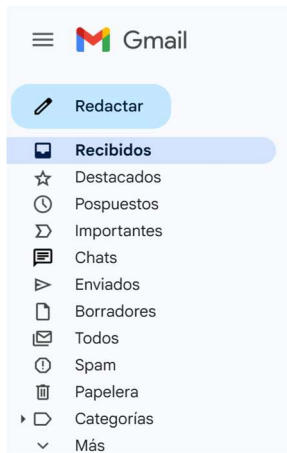


¿Qué ves cuando ingresás a Gmail?

1. Ingresá a <https://mail.google.com> o hacé clic en el ícono de sobre  desde el lanzador de aplicaciones de Google (los 9 puntitos, arriba a la derecha).
2. Una vez dentro, vas a ver una **interfaz dividida en varias secciones**:

◆ Barra lateral izquierda:

-  **Recibidos**: tu bandeja de entrada.
-  **Enviados, Borradores, Spam, Papelera, Importantes, etc.**
-  **Etiquetas personalizadas**: se pueden crear para organizar mejor los correos (como si fueran carpetas).





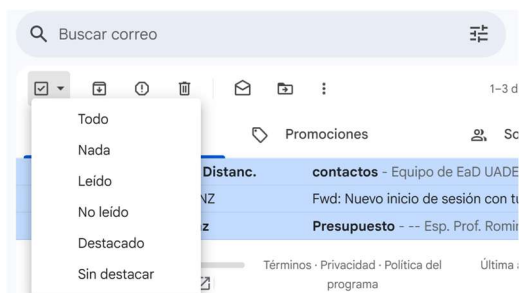
◆ Zona central:

- Acá aparecen los correos. Se ordenan por fecha y muestran el remitente, el asunto y un fragmento del mensaje.
- Podés marcar con ★ los que son importantes.



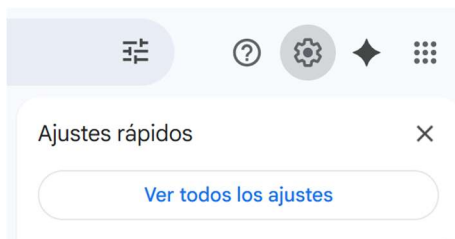
◆ Barra superior:

-  Buscador de correos (por palabras clave, remitente, fecha, etc.)
-  Herramientas de selección, etiquetas, archivar, borrar, mover.



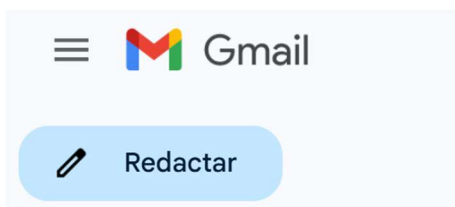
◆ **Botón de configuración** ⚙️ (arriba a la derecha):

Te permite personalizar la vista, idioma, notificaciones y más.

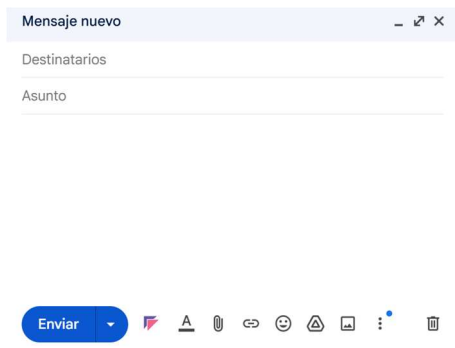


📧 **¿Cómo redactar un correo?**

1. Hacé clic en el botón **"Redactar"** que está en la esquina inferior izquierda.



2. Se abre una **ventana emergente** en la parte inferior derecha de la pantalla.




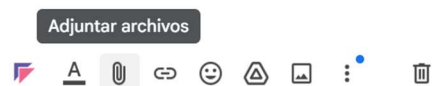
Completá los siguientes campos:

- **Para:** dirección del destinatario (pueden ser varias)
- **CC / CCO:** para copiar el mensaje a otras personas. CCO oculta los correos de los demás.
- **Asunto:** es el título del mensaje, breve y claro.
- **Cuerpo del mensaje:** escribí tu texto. Podés usar formato (negrita, subrayado, viñetas) con la barra inferior.

👉 *Tip: Usá un lenguaje claro, respetuoso y directo, sobre todo si es un correo institucional.*

¿Cómo adjuntar archivos?

1. Hacé clic en el ícono de **clip**  (adjuntar archivo).
2. Seleccioná el documento que querés enviar desde tu computadora.
3. También podés adjuntar archivos desde Google Drive.



¿Cómo se envía el correo?

Una vez que esté listo:

 Hacé clic en "**Enviar**" (botón azul).

 Gmail guarda automáticamente un **borrador** mientras escribís. Si cerrás sin enviar, podés encontrarlo en la carpeta *Borradores*.



¿Cómo organizar tus correos?

Gmail usa un sistema de **etiquetas**, que cumplen la función de carpetas, pero con más flexibilidad: un mismo correo puede tener varias etiquetas.

Crear una etiqueta (carpeta):

- En la barra lateral izquierda, bajá hasta "*Más*", luego clic en "*Crear etiqueta*"
- Poné el nombre (por ejemplo, "*Proyectos*", "*Convenios*", "*Capacitaciones*")
- Aparecerá en tu barra lateral para usarla cuando quieras



Etiqueta nueva

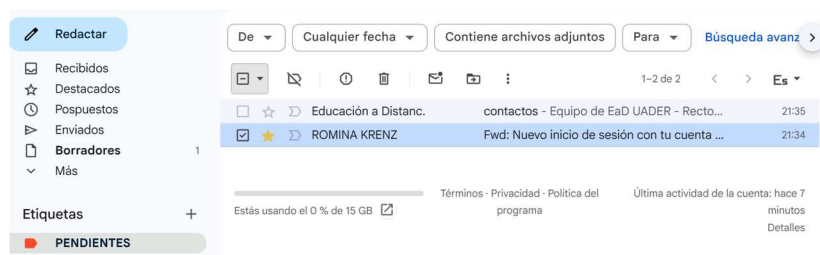
Introduce el nombre de la nueva etiqueta:

☐ Anidar etiqueta en:

[Cancelar](#)
[Crear](#)

Aplicar etiquetas a correos:

- Seleccioná uno o varios correos desde la bandeja de entrada
- Hacé clic en el ícono 🏷 de *etiquetas*
- Elegí la etiqueta o creá una nueva



👉 **Tip:** Creá etiquetas como “Trámites”, “Pendientes”, “Archivo” para ordenar mejor

📁 Otras herramientas útiles de Gmail

- **Filtros y reglas automáticas:** para que ciertos correos se archiven, etiqueten o se destaquen automáticamente (ideal para no perder información importante).
- **Archivado:** para guardar correos que ya leíste y que no querés borrar.
- **Búsqueda avanzada:** podés buscar correos por remitente, palabras clave, fechas, si tienen archivos adjuntos, etc.
- **Snooze / Posponer:** para que un correo vuelva a aparecer más tarde cuando tengas tiempo de atenderlo.

🔗 ¿Por qué es clave en la administración pública?


- Favorece la **comunicación interna y externa** con otras áreas, municipios o ciudadanía.
- Permite llevar un **registro ordenado** de intercambios, gestiones y documentos.
- Contribuye a una **mayor eficiencia** en la gestión de tareas cotidianas.

- Se integra de forma nativa con otras herramientas como Calendar, Docs y Drive.

Bibliografía:

Formación y ayuda sobre Gmail: <https://support.google.com/a/users/answer/9259748?hl=es>

Tema 1: Configuración y uso básico de Google Calendar: crear y organizar eventos y recordatorios

 En la administración pública, la organización del tiempo es un aspecto central para lograr una gestión ordenada, transparente y eficaz. Muchas veces, las tareas se superponen, los recordatorios se pierden entre papeles y las reuniones se pactan sin tener en cuenta la disponibilidad de los equipos. Para resolver estos desafíos cotidianos, Google Calendar se convierte en un aliado estratégico.

[Google Calendar](#) es una aplicación de agenda digital que permite programar eventos, fijar recordatorios, organizar reuniones y coordinar actividades con otras personas de forma sencilla y visual. Cada usuario puede tener su propio calendario y también visualizar calendarios compartidos, lo cual facilita la planificación entre diferentes áreas, equipos o niveles jerárquicos.

Una de sus principales ventajas es la sincronización automática con otras herramientas de Google Workspace: por ejemplo, cuando se crea un evento, es posible adjuntar archivos desde Google Drive, enviar la invitación por Gmail y generar un enlace directo a una reunión de Google Meet. Todo esto se hace desde una única interfaz, accesible desde cualquier computadora o celular con conexión a internet. Iremos desarrollando uno a uno estos temas en los próximos módulos.

Algunas de las acciones básicas que podés hacer con Google Calendar son:

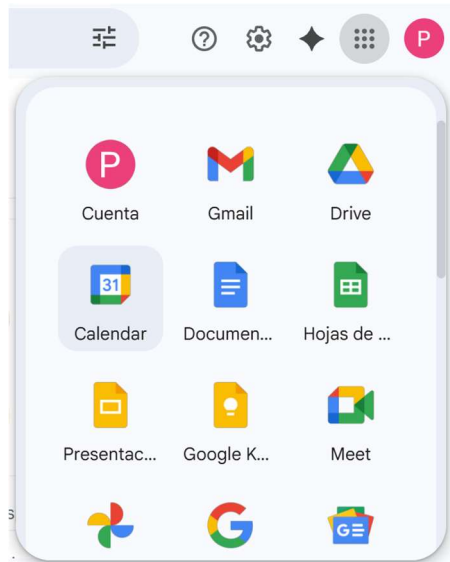
- Crear un evento con título, fecha, horario y ubicación
- Agregar participantes para que reciban la invitación y confirmen su asistencia
- Adjuntar documentos relevantes a la reunión
- Configurar recordatorios por correo o notificación
- Repetir eventos automáticamente (por ejemplo, todos los lunes a las 10 h)
- Ver múltiples calendarios a la vez, como el tuyo y el de tu equipo

En el contexto del trabajo público, esta herramienta permite mejorar la eficiencia de los equipos, evitando superposiciones, olvidos o pérdidas de tiempo en la coordinación de agendas. Además, al tener una visualización semanal o mensual, permite anticiparse a fechas importantes como vencimientos de trámites, presentaciones de informes o actividades en territorio.

La adopción de [Google Calendar](#) no solo agiliza la rutina laboral, sino que también promueve una cultura organizacional más ordenada y colaborativa, donde cada persona puede gestionar su tiempo con mayor autonomía y a la vez contribuir al buen funcionamiento del conjunto.

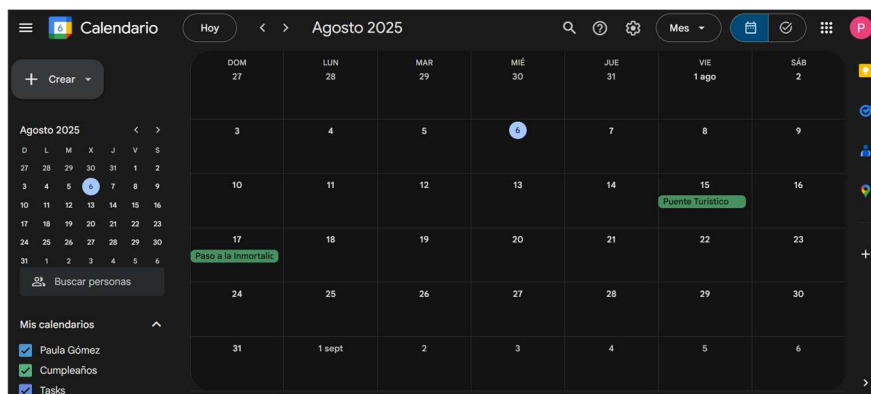
Acceder a Google Calendar

Podés entrar desde tu cuenta de Gmail, haciendo clic en el ícono de “Calendario” (el cuadradito con el número) o directamente desde calendar.google.com.




Cómo personalizar la vista de tu Google Calendar




Cuando accedés por primera vez a Google Calendar desde tu cuenta de Gmail, lo que ves es una pantalla con una grilla de calendario donde podés visualizar tus eventos y recordatorios. Pero esa vista se puede ajustar para que se adapte mejor a tus necesidades cotidianas. A continuación, te explicamos paso a paso cómo personalizarla.



Vista principal del calendario

Al ingresar a calendar.google.com, vas a ver lo siguiente:

-  Una grilla en el centro de la pantalla, que muestra los días, horarios y eventos

-  A la izquierda, un pequeño calendario mensual para navegar rápidamente entre fechas
-  Debajo del mini-calendario, aparece una lista con tus calendarios (por ejemplo: "Mi calendario", "Cumpleaños", "Feriados en Argentina")
-  En la parte superior derecha, un conjunto de íconos para cambiar la vista, buscar eventos, configurar notificaciones y más


✦ Formas de personalizar la vista del calendario

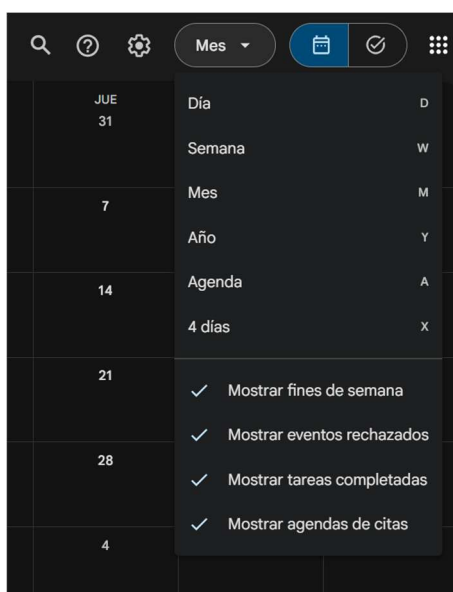
◆ Elegir el tipo de vista

Podés seleccionar cómo querés visualizar tu calendario. Tenés varias opciones:

- **Día:** muestra las actividades del día actual por hora
- **Semana:** vista por defecto, muestra todos los días de la semana con franjas horarias
- **Mes:** ideal para tener una mirada panorámica
- **Año:** útil para planificar a largo plazo
- **Agenda:** muestra los eventos en formato de lista
- **4 días:** una opción intermedia que muestra solo los próximos 4 días

👉 Para cambiarla:

- Hacé clic en el botón que está en la esquina superior derecha, al lado del ícono de engranaje 
- Elegí la opción de vista que más te convenga



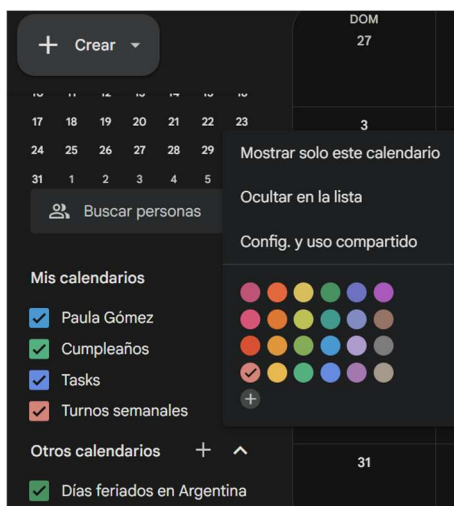
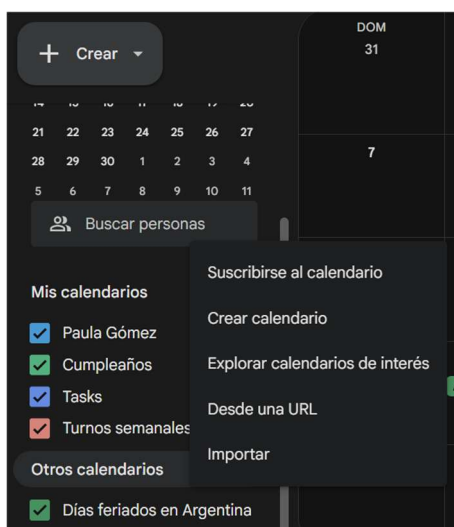
◆ Colores para tus calendarios

«PROGRAMA DE CAPACITACIONES SOBRE TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PROVINCIAL DE ENTRE RÍOS»

Cada calendario (personal, del equipo, de proyectos, etc.) puede tener un color distinto. Esto te permite identificar rápidamente de qué se trata cada evento.

👉 Para cambiar el color:

- En la columna izquierda, pasá el mouse por encima del nombre del calendario
- Hacé clic en los **tres puntitos** : que aparecen
- Elegí el color que más te guste o creá uno personalizado



◆ Mostrar u ocultar calendarios

Podés decidir qué calendarios querés que se vean en pantalla (por ejemplo, el calendario de trabajo pero no el de cumpleaños).

👉 Para hacerlo:

- En la columna izquierda, marcá o desmarcá la tilde del calendario que querés ver o esconder

♦ Ajustar la densidad y color del diseño

Google Calendar permite elegir si querés que los elementos se vean más espaciados o más compactos, y si preferís colores brillantes o tenues.

👉 Para configurar esto:

- Hacé clic en el ícono de **engranaje** ⚙️ (arriba a la derecha)
- Seleccioná "**Densidad y color**"
- Elegí entre:
 - **Densidad cómoda o compacta**
 - **Colores brillantes o colores con bordes sutiles**

♦ Zona horaria y formato de hora

Esto es importante si trabajás con personas de otras provincias o países, o si necesitás ver la hora en formato 24 hs.

👉 Para configurar esto:

- Hacé clic en ⚙️ > **Configuración** > **Zona horaria**
- Desde ahí podés ajustar tu zona horaria y el formato de la hora (12 h o 24 h)

♦ Idioma y configuración general

Podés poner Google Calendar en español (si no está ya), y configurar otros aspectos como el día de inicio de semana o notificaciones.

👉 Para hacerlo:

- ⚙️ > **Configuración** > sección **Idioma y región**

Cómo utilizar Google Calendar

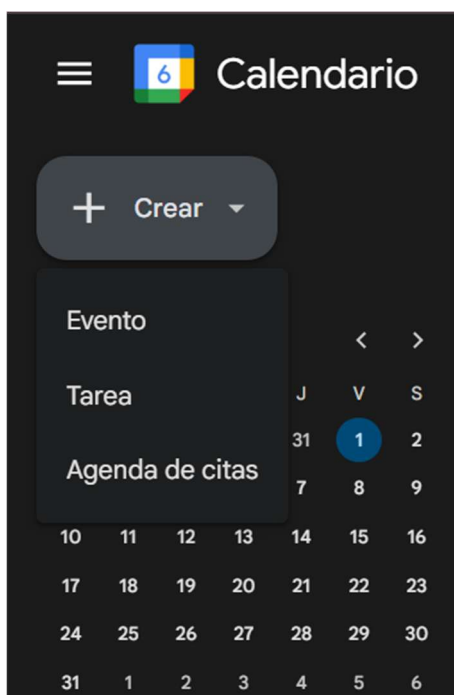
Google Calendar es una herramienta sencilla pero poderosa para organizar tus días de trabajo. Como vimos, su interfaz es intuitiva y está pensada para ayudarte a tener una visión clara de tus actividades, evitando olvidos y mejorando la gestión del tiempo.

En los siguientes apartados, te vamos a mostrar **cómo crear un evento** paso a paso y cómo usar los **recordatorios para no dejar pasar ninguna tarea importante**.

Crear un evento

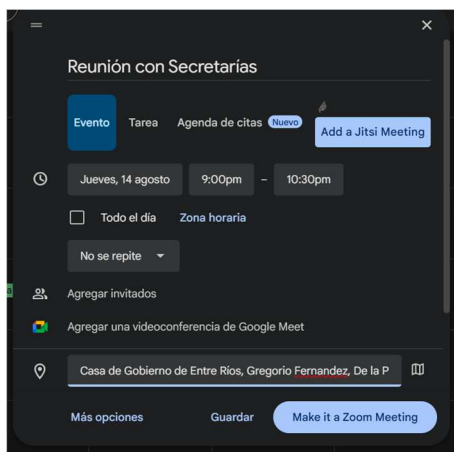
Para agendar algo, tenés dos opciones:


- **Opción 1:** Hacé clic sobre el día y la hora que querés, y se abre una ventanita para completar los datos básicos
- **Opción 2:** Tocá el botón "+ Crear" que está arriba a la izquierda

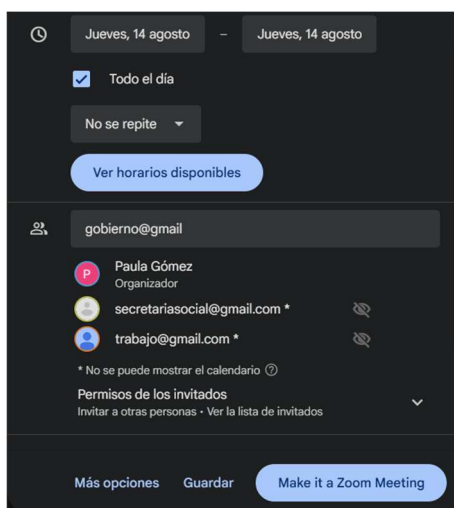


Completá:

- **Título del evento:** por ejemplo, "Reunión con el equipo"
- **Horario de inicio y fin**
- **Ubicación (opcional)**
Descripción (podés agregar objetivos, links, archivos, etc.)

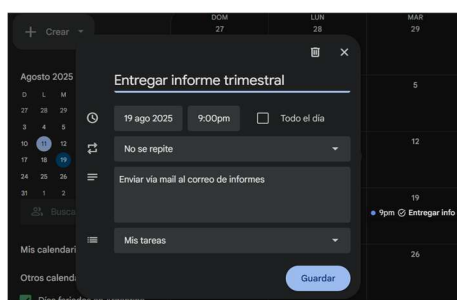
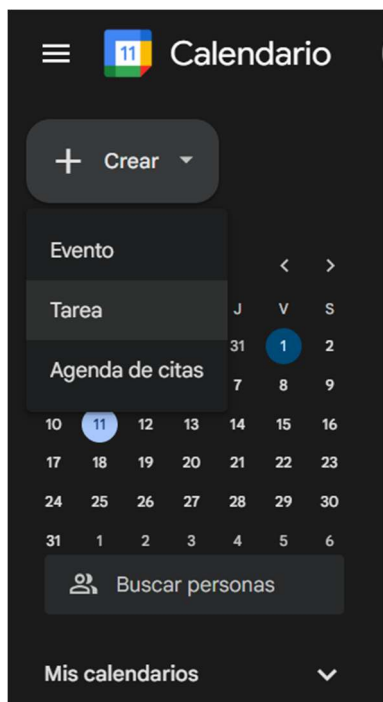


 **Tip:** Si invitás a otras personas (agregando sus mails), les va a llegar una notificación y pueden aceptar o rechazar.



Creá una tarea

- Hacé clic en "+ Crear" y elegí "Tarea"
- Escribí lo que querés recordar (por ejemplo: "Llamar a Laura")
- Elegí día y hora



Vista de una Tarea ya creada en el calendario.



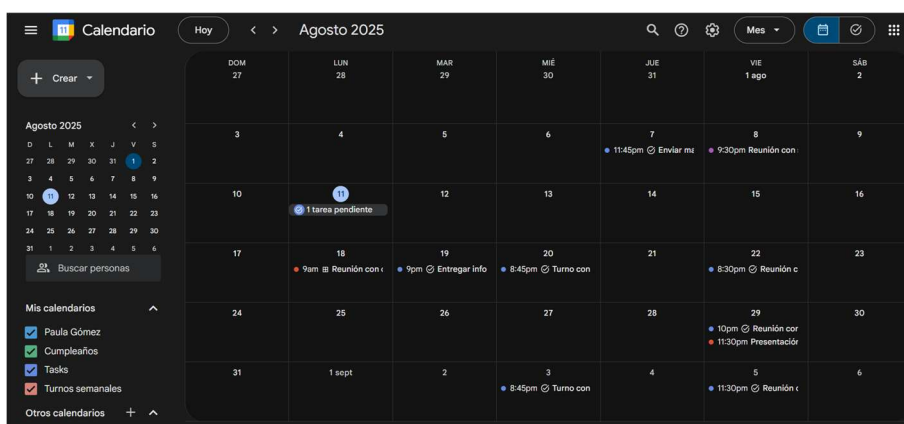
👉 Las tareas aparecen en tu calendario y te avisan en el momento que hayas definido. Si no las marcás como “completadas”, se te pasan al día siguiente automáticamente.

Tema 2: Sincronización de tareas administrativas en el calendario.

Google Calendar te permite centralizar todas tus tareas administrativas en un solo lugar, lo que facilita el seguimiento de plazos, la organización personal y la coordinación con equipos. Sincronizar tus actividades asegura que todo esté actualizado y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Qué tareas podés sincronizar?

- Reuniones con otras personas (presenciales o virtuales)
- Fechas límite para entregas
- Eventos importantes del área o institución
- Tareas individuales como “revisar informes” o “responder mails”
- Recordatorios para llamadas, seguimientos o presentaciones

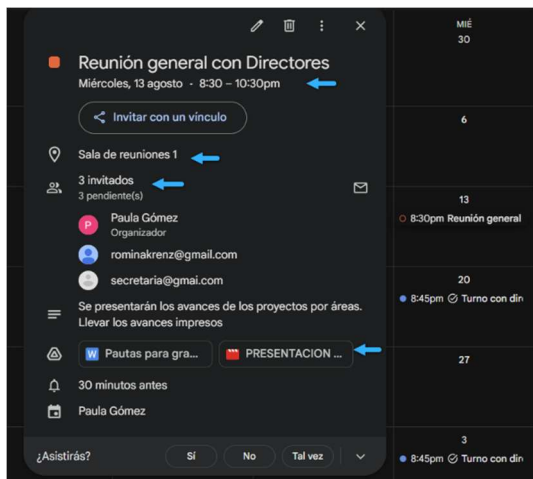


¿Qué significa sincronizar?

Cuando hablás de sincronizar, te referís a que cualquier cambio que hagas en el calendario desde un dispositivo (por ejemplo, la compu) se ve reflejado automáticamente en todos los demás (como tu celular). Así, no necesitás cargar las cosas dos veces.

Además:

- Podés recibir notificaciones antes de cada tarea
- Si cambiás la hora o el día de un evento, las personas invitadas reciben la actualización
- Podés adjuntar documentos de Google Drive al evento

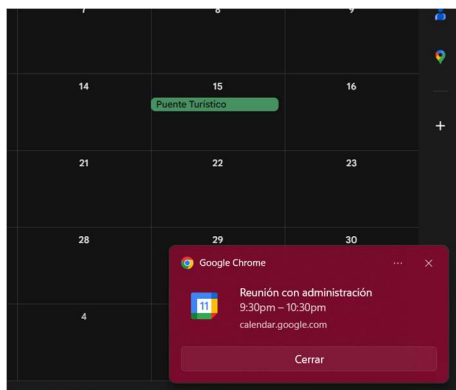


📅 ¿Cómo se sincroniza?

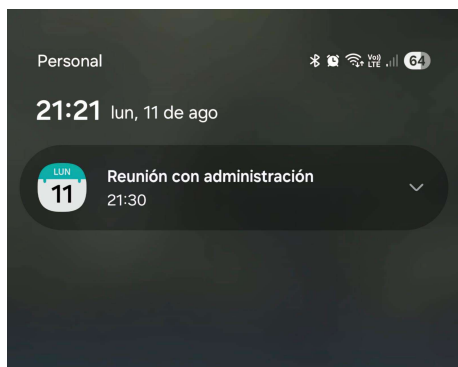
La sincronización es automática mientras estés logueada/o con tu cuenta de Google. Pero hay algunas cosas que podés hacer para aprovecharla al máximo:

1. **Agendá tareas desde la compu o el celu**
2. **Descargá la app Google Calendar** (si no la tenés ya)
3. **Activá las notificaciones en el celular** para recibir alertas de cada evento
4. **Usá Keep o Gmail junto con Calendar** para unificar herramientas

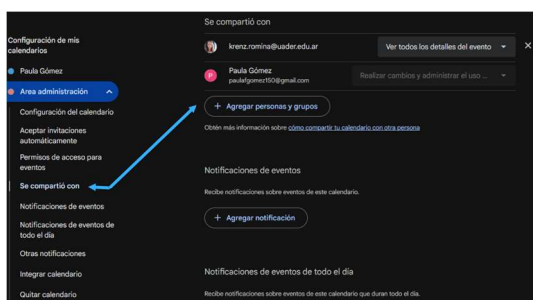
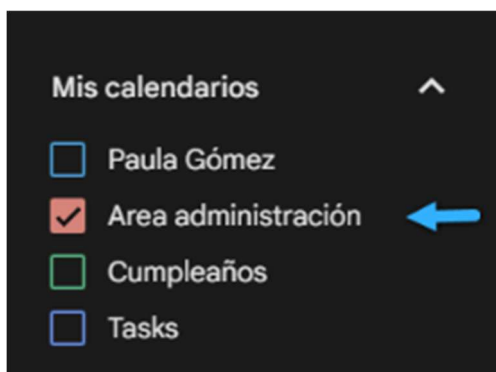
Notificación de evento en la computadora:



Notificación de evento en el celular



🔔 **Tip para el aula virtual:** Si trabajás en equipo, podés crear un calendario compartido para el área administrativa, así todas las personas ven las tareas y fechas importantes en un mismo lugar.

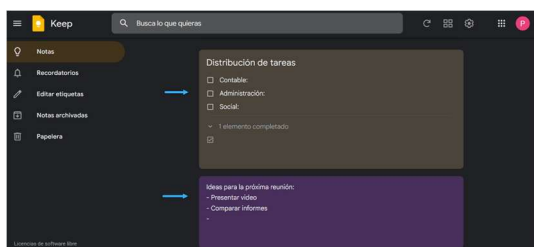


Tema 3: Introducción a Google Keep

Creación de notas y listas colaborativas para el trabajo en equipo

Google Keep es una herramienta de Google que funciona como una libreta digital. Te permite crear notas, listas, recordatorios y colaborar con otras personas en tiempo real. Es súper ágil y visual, ideal para organizar ideas, pendientes o tareas compartidas.




Cuando accedés a Google Keep, te encontrás con una interfaz muy limpia y simple, pensada para que puedas escribir una nota o una lista con la menor cantidad de clics posible. Justamente por eso es ideal para anotar cosas al paso, para organizar tareas o compartir ideas con otras personas del equipo.







Vista principal al ingresar

Apenas entrás, vas a ver:

♦ La barra superior (arriba de todo):

-  A la izquierda, un botón con tres rayitas horizontales (≡) que despliega el menú lateral (con las etiquetas, notas archivadas, papelera, etc.).
-  En el centro, un campo de **búsqueda** que permite encontrar rápidamente notas por palabra clave, color, tipo de contenido o incluso por quién la creó.
-  A la derecha, aparecen los íconos de tu perfil, el acceso a las configuraciones y el botón de apps de Google (el famoso cuadradito de puntitos).

♦ La barra de navegación lateral izquierda:








-  **Notas:** es la vista principal donde ves todas tus notas activas
-  **Recordatorios:** si creás recordatorios, se agrupan ahí
-  **Etiquetas:** si etiquetás tus notas (por ejemplo “reuniones”, “compras”, “pendientes”), podés acceder rápido a cada grupo
-  **Archivadas:** notas que ya no usás pero no querés borrar

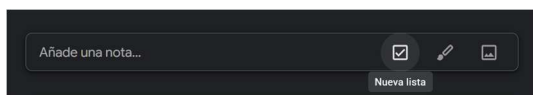
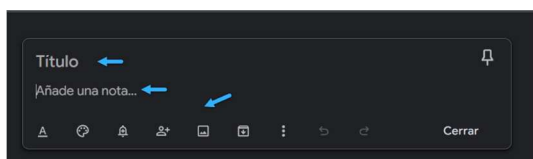
-  **Papelera:** notas eliminadas recientemente

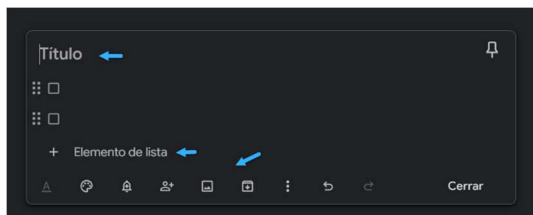
◆ Zona central: tus notas

- Acá se van mostrando todas tus notas activas. Las podés ver en **modo cuadrícula** (más visual) o **modo lista** (más ordenado), cambiando con el ícono en la parte superior derecha
- Cada nota muestra el contenido que escribiste, y si tiene una **casilla de verificación**, va a mostrarse como una **lista de tareas**
- Las notas pueden tener colores de fondo, íconos de colaboradores, recordatorios, imágenes y más

◆ Zona inferior: para crear una nueva nota

- Abajo de todo, vas a ver una caja que dice **“Tomar una nota...”**
 - Ahí podés hacer clic y elegir entre:
 -  Escribir texto
 -  Crear una lista con casillas de verificación
 -  Agregar recordatorios
 -  Compartir con otras personas
 -  Cambiar color
 -  Insertar imagen
 -  Dibujar a mano (útil desde el celu o tablet)

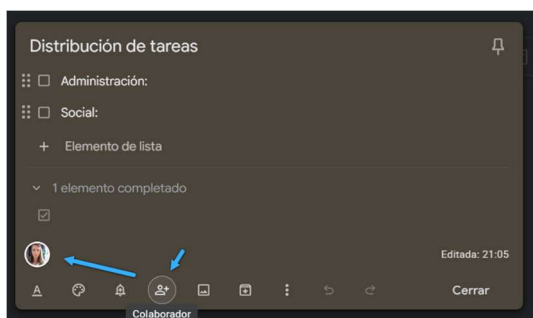





Notas colaborativas: trabajar en equipo desde Keep

Una función muy útil es la de **agregar colaboradores/as** a una nota o lista. Esto sirve para equipos que necesitan:

- Armar un checklist conjunto
- Compartir ideas
- Dividir tareas
- Cualquier persona agregada puede editar en tiempo real



 **Tip:** Esto reemplaza muchos intercambios por mail o WhatsApp. Todo queda ordenado en un mismo lugar.

Relación con Google Calendar

Si a una nota le agregás un **recordatorio con fecha**, automáticamente aparece también en Google Calendar. De esta forma, Keep y Calendar se complementan.



💡 ¿Cuándo usar Keep?

- Para tomar nota en una reunión o espacio de trabajo
- Para organizar tareas por hacer
- Para preparar materiales entre varias personas
- Para recordar cosas simples del día a día

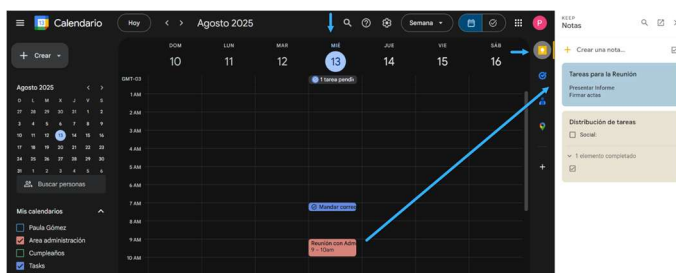
☑ Tema 4: Gestión de tareas diarias y seguimiento de actividades utilizando herramientas digitales

Organizar el día a día puede ser más simple (y menos caótico) si usás herramientas digitales como Google Calendar y Google Keep. En este tema vamos a ver cómo combinarlas para gestionar tareas cotidianas y hacer seguimiento de pendientes, tanto de forma individual como en equipo.

🧩 ¿Qué significa “gestionar tareas diarias”?

Es tomar el control de lo que tenés que hacer en una jornada o en una semana. Esto incluye:

- Recordar compromisos y fechas límite
- Saber qué tareas están en curso y cuáles ya se hicieron
- Poder reorganizar prioridades si algo cambia



🧩 Herramientas digitales para organizarte mejor

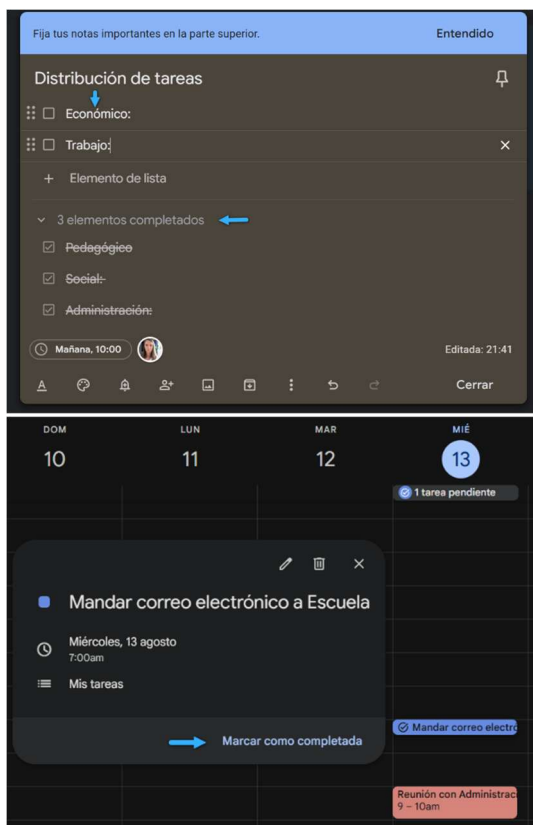
✅ **Google Calendar** → para organizar el tiempo (cuándo y con quién)

✅ **Google Keep** → para registrar ideas y tareas (qué hay que hacer)

Usarlas juntas te permite tener una **agenda activa**: sabés qué tenés que hacer, cuándo y con qué prioridad

📅 ¿Cómo hacer seguimiento de lo que ya hiciste?

1. En Calendar, podés **marcar tareas como completadas** o simplemente eliminarlas si ya no son necesarias
2. En Keep, podés tildar los ítems de una lista y quedan “tachados”, lo que te da una visual rápida de lo que terminaste



👉 **Tip:** A finales de cada semana, podés revisar lo que hiciste y reprogramar lo que quedó pendiente.

📅 Estrategias para una buena gestión digital

- Separá tareas urgentes de las importantes
- Usá colores o etiquetas para diferenciar tipos de tareas (reunión, llamada, creación, etc.)
- Reservá momentos para revisar lo que hiciste (por ejemplo, todos los viernes a la tarde)
- Si trabajás en equipo: compartí calendarios o listas para coordinar mejor

