



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2020 - Año del General Manuel Belgrano

Anexo

Número:

Referencia: EX-2020-27023966- -ANSES-DPAYT#ANSES – Anexo de Proyecto de Resolución - Plataforma "Atención Virtual"

I.- TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO GENERALES DE ATENCIÓN VIRTUAL

Los términos y condiciones que a continuación se detallan, regulan el acceso y la utilización de la Plataforma ATENCIÓN VIRTUAL y de los servicios que se ofrecen a través de la misma, en adelante "ATENCIÓN VIRTUAL".

A dichos efectos, se entiende por:

1.- Definición Usuario de ATENCIÓN VIRTUAL

El usuario de ATENCIÓN VIRTUAL es la persona humana que accede a la Plataforma de trámites a distancia, en carácter propio o de apoderado, a través de la siguiente página de internet: <https://servicioscorp.anses.gob.ar/clavelogon/logon.aspx?system=siexp> o la que en adelante se determine.

2.- Usuario de ATENCIÓN VIRTUAL

ATENCIÓN VIRTUAL es la plataforma virtual a través de la cual, el usuario, puede iniciar trámites, hacer presentaciones, documentos, notificaciones oficiales y comunicaciones, de acuerdo a lo siguiente:

- a. El usuario accede a ATENCIÓN VIRTUAL a través de Clave de la Seguridad Social para realizar cualquiera de los trámites permitidos enunciados en la Resolución de ANSES.
- b. Al ingresar en la plataforma, el usuario deberá constituir un domicilio especial electrónico, en el que se le notificarán las comunicaciones oficiales devenidas del trámite iniciado.

3.- Domicilio Especial Electrónico

El Domicilio Especial Electrónico se rige por las disposiciones del inciso d) del artículo 19 y por el artículo 41 del Reglamento de Procedimientos Administrativos Decreto N° 1759/72 (T.O. 2017 aprobado por Decreto N° 894/17).

En tales términos, el usuario no podrá alegar en ningún caso desconocimiento de las comunicaciones o notificaciones oficiales que fueran efectuadas a su domicilio especial electrónico constituido para las tramitaciones.

4.- Responsabilidades del Usuario ATENCIÓN VIRTUAL

- a. La utilización de cualquier credencial (usuario-contraseña), su protección y resguardo es de exclusiva responsabilidad de cada usuario.
- b. El usuario de ATENCIÓN VIRTUAL está obligado a no falsear su identidad ni sustituir la identidad de otra persona existente o inexistente en la plataforma ATENCIÓN VIRTUAL.
- c. El usuario de ATENCIÓN VIRTUAL debe cumplir con la legislación vigente en materia de protección de datos.
- d. Toda presentación de documentación o declaración de datos realizada por el usuario de ATENCIÓN VIRTUAL a través de la plataforma tiene el carácter de declaración jurada en los términos de los artículos 109 y 110 del Reglamento de Procedimientos Administrativos Decreto N° 1759/72 (T.O. 2017 aprobado por Decreto N° 894/17).
- e. El usuario de ATENCIÓN VIRTUAL debe completar y adjuntar documentación fidedigna. Caso contrario, será pasible de sanción a tenor de lo dispuesto en los artículos 138, 173 inc. 8), 174 inc. 5), 255, 292, 293, 296, 297 y 298 del Código Penal de la Nación.
- f. El usuario de ATENCIÓN VIRTUAL es responsable por la certeza y veracidad de los datos manifestados.
- g. El usuario de ATENCIÓN VIRTUAL es responsable de que la información y los contenidos remitidos no infrinjan derechos de terceros, ni vulneren las normas aplicables.
- h. El usuario deberá hacer un uso razonable de la plataforma; por ello, no deberá realizar actuaciones que pudieran afectar, inutilizar, dañar o sobrecargar el funcionamiento de ATENCIÓN VIRTUAL.
- i. El usuario de ATENCIÓN VIRTUAL utilizará su clave de la seguridad social para operar en la plataforma de manera directa.
- j. El usuario de ATENCIÓN VIRTUAL está obligado a mantener al Sector Público Nacional indemne y libre de toda responsabilidad que pudiera derivar en reclamos causados directa o indirectamente en la trasgresión de derechos de terceros o de la legislación vigente.
- k. El usuario deberá cumplir los requisitos técnicos y los requisitos de funcionamiento necesarios para el correcto uso de ATENCIÓN VIRTUAL.

5.- Apoderados

- a. Las responsabilidades del apoderado y poderdante en ATENCIÓN VIRTUAL se rigen según el Capítulo 8 del Título IV del Código Civil y Comercial de la Nación, Ley N° 26.994.
- b. El apoderamiento podrá ser general, para realizar las mismas acciones que el usuario ATENCIÓN VIRTUAL poderdante, o bien podrá ser limitado, apoderando a un usuario ATENCIÓN VIRTUAL para realizar algunos trámites en particular, o por un tiempo determinado o por cantidad de veces estipuladas.
- c. Cada vez que el apoderado inicie o intervenga en un trámite, se vincula al expediente electrónico una constancia de apoderamiento donde el poderdante, siendo una persona humana, se responsabiliza del poder otorgado.
- d. La intervención en un trámite en ATENCIÓN VIRTUAL por un apoderado, implica la aceptación del apoderamiento realizado.
- e. El poder puede ser revocado en cualquier momento por el poderdante, o bien por la renuncia del apoderado.

6.- Administración de ATENCIÓN VIRTUAL

- a. La Plataforma ATENCIÓN VIRTUAL será administrada por la DIRECCIÓN GENERAL DISEÑO DE NORMAS Y PROCESOS, dependiente de la SUBDIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN de ANSES.
- b. Las deficiencias que afecten al uso de ATENCIÓN VIRTUAL originadas en el incumplimiento de los requisitos técnicos y de funcionamiento por parte del usuario, serán por él asumidas, sin que esta Administración se haga responsable de otras circunstancias que las que sean imputables al correcto funcionamiento de la Plataforma.

7.- Facultades de la Administración

- a. El incumplimiento de los Términos y Condiciones de Uso, Generales y/o Particulares por parte del usuario, facultará a ANSES a suspender o revocar el acceso a ATENCIÓN VIRTUAL.
- b. ANSES podrá modificar los Términos y Condiciones de Uso Generales y/o Particulares, sin que ello genere responsabilidad alguna para el Organismo, debiendo informar tales modificaciones a los usuarios.

8.- Seguridad de la Plataforma ATENCIÓN VIRTUAL

- a. ANSES adopta las medidas técnicas adecuadas y los controles necesarios a fin de evitar rupturas en la seguridad de la Plataforma que pudieran afectar la confidencialidad de la información contenida en las tramitaciones y domicilios electrónicos constituidos por usuarios de ATENCIÓN VIRTUAL.
- b. ANSES no será responsable por los daños y perjuicios que pudieran ocasionarse como consecuencia del uso o manipulación indebidos que el propio usuario o un tercero hicieran de los contenidos de las tramitaciones y domicilios electrónicos de la Plataforma.

II.- TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO PARTICULARES DE ATENCIÓN VIRTUAL

9.- Inicio de trámite

- a. El acceso para el inicio de trámites se realizará a través de la Clave de Seguridad Social.
- b. Para cada trámite, el usuario deberá ingresar la información o documentación que se solicite de forma obligatoria, luego de lo cual el sistema le otorgará un número de expediente.
- c. La carga de documentación puede realizarse los días hábiles, en el horario que abarca desde las 8 hasta las 16 hs.
- d. El usuario deberá ingresar a su domicilio electrónico constituido en ATENCIÓN VIRTUAL con la periodicidad que considere pertinente a fin de controlar la existencia de notificaciones o comunicaciones efectuadas por ANSES.

10.- Discontinuar el Trámite en ATENCIÓN VIRTUAL

Iniciado un trámite en ATENCIÓN VIRTUAL, el usuario podrá optar por no continuar utilizando la Plataforma, debiendo manifestar dicha voluntad mediante una presentación en el trámite que ha iniciado y que decide no continuar.

Asimismo, cuando el usuario no cumpla con los requisitos que se le soliciten para continuar el expediente dentro del plazo perentorio notificado, vencido el mismo, el trámite se resolverá con la información y/o documentación obrante en el expediente.

11.- Servicio de Aviso: Alerta en la casilla de mail/ Mensajería Móvil

- a. ANSES podrá utilizar la casilla de mail del usuario y/o la mensajería SMS de teléfonos móviles para avisar o alertar al usuario acerca de notificaciones oficiales, comunicaciones, y otras actividades.
- b. Se deberá mantener actualizada la información relativa a los datos del mail consignado y teléfono informado en ANSES, para continuar recibiendo los avisos o alertas en el mismo.

12.- Consulta y vista de expediente electrónico

La consulta del estado de los expedientes electrónicos, se hace de acuerdo con los siguientes procedimientos:

- a. La consulta de estado de expediente se realiza en la página web de ANSES, en el sitio MI ANSES, en los expedientes que el usuario sea parte o apoderado, y no requerirá de solicitud expresa del interesado, pudiendo ver el expediente una vez finalizado el mismo.
- b. Para algunos trámites que lo requieran, se puede solicitar toma de vista con interrupción de plazo de las actuaciones. Se requerirá petición expresa del usuario. Una vez efectuada la solicitud, se caratula un nuevo expediente y se envía al área responsable para su evaluación. El área responsable deberá fundamentar su decisión en el expediente caratulado para tal fin, en base a esto se procederá a otorgar o no la vista y, en su caso, suspender o continuar con los plazos del expediente.

13.- Presentación de documentación

En aquellos casos que ANSES así lo determine, se requerirá al usuario la presentación de documentación original ante la Unidad de Atención Integral (UDAI) que corresponda, en tanto se encuentre habilitada la atención presencial y, para la continuación del trámite, el usuario deberá presentar dicha documentación dentro del plazo que se le otorgue a tales fines.

14.- Requerimientos mínimos para el acceso a ATENCIÓN VIRTUAL

- a. Computadora/Smartphone/Tablet con acceso a Internet.
- b. Google Chrome, versión 50 en adelante.