

ANSES. Se aprueba la implementación del Sistema "Atención virtual"

Emergencia sanitaria. Coronavirus

Número de ley/ordenanza: Resolución 94 / 2020

Emisor: Administración Nacional de la Seguridad Social

Sanción: 21/04/2020

Síntesis: Se aprueba la implementación del Sistema "Atención virtual".

Texto Completo

VISTO el Expediente N° EX-2020-270239- -ANSES-DPAYT#ANSES del Registro de esta ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL (ANSES); los Decretos 260 del 12 de marzo de 2020 y su modificatorio, 287 del 17 de marzo de 2020, 297 del 19 de marzo de 2020, 325 del 31 de marzo de 2020, 355 del 11 de abril de 2020 y sus normas complementarias; la Decisión Administrativa de la Jefatura de Gabinete de Ministros 390 del 16 de marzo de 2020; la Resolución de esta Administración Nacional de la Seguridad Social 135 del 22 de mayo de 2019, la Resolución de la Secretaría de Gestión y Empleo Público 3 del 13 de marzo de 2020; y

CONSIDERANDO:

Que por el Decreto 260/20 se amplió la emergencia pública en materia sanitaria, establecida por la Ley 27541, por el plazo de UN (1) año, en virtud de la pandemia de COVID-19 declarada con fecha 11 de marzo del corriente año por la ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS).

Que a través del Decreto 297/20, se estableció una medida de aislamiento social, preventivo y obligatorio, desde el 20 hasta el 31 de marzo de 2020, con el fin de proteger la salud pública.

Que mediante el Decreto 355/20 se prorrogó, hasta el día 26 de abril de 2020 inclusive, la vigencia del Decreto 297/20, prorrogado a su vez por el Decreto 325/20.

Que la Resolución 3/20 de la Secretaría de Gestión y Empleo Público de la Jefatura de Gabinete de Ministros, estableció que el titular de cada jurisdicción, entidad u organismo, deberá determinar las áreas esenciales o críticas de prestación de servicios indispensables para la comunidad, a efectos de asegurar su cobertura permanente en el supuesto del avance de la pandemia.

Que la Decisión Administrativa de la Jefatura de Gabinete de Ministros 390/20, establece que el personal afectado a tareas en áreas esenciales o críticas o de prestación de servicios indispensables, deberá prestar servicio ya sea de forma presencial o remota, según el criterio que en cada caso establezcan las autoridades superiores de las jurisdicciones, entidades y organismos.

Que en el marco de la emergencia sanitaria y de la situación epidemiológica actual, resulta necesario implementar acciones y políticas para el adecuado cumplimiento de las recomendaciones dispuestas por la autoridad sanitaria nacional, pero brindando a la ciudadanía, en el marco de las posibilidades, la atención para la gestión de las prestaciones y servicios que se estimen prioritarias en virtud de los recursos con los que cuenta cada organismo.

Que por todo lo expuesto, esta Administración Nacional mantendrá un esquema de atención virtual a distancia para que los ciudadanos puedan gestionar prestaciones y servicios, sin la necesidad de salir de sus domicilios.

Que en este contexto de emergencia sanitaria, la atención por canales remotos es la manera más segura de llegar al ciudadano para asesorarlo en acceder a las prestaciones que brinda el Organismo.

Que por Resolución 135/19, esta Administración Nacional aprobó la plataforma para la registración digital de expedientes a través de los cuales se tramitan las prestaciones de la Seguridad Social que administra.

Que desde su implementación y hasta la fecha, fueron incluidos gran cantidad de trámites para la gestión a través de la plataforma citada en el considerando precedente.

Que en el marco de la pandemia del COVID-19 y el aislamiento social, preventivo y obligatorio, establecido por el PODER EJECUTIVO NACIONAL, resulta necesario brindar soluciones a las ciudadanas y a los ciudadanos para gestionar prestaciones y servicios que administra esta ANSES, incorporando un sistema para la atención virtual o a distancia y que se adicionará como método de atención a los ya vigentes.

Que asimismo, corresponde brindar condiciones de acceso igualitario, facilitando el acceso remoto a la plataforma para trámites a distancia o virtuales, para lo cual es necesario establecer las reglas y los procesos para la presentación de tramitaciones que se

realizan ante esta Administración Nacional.

Que la Dirección General Asuntos Jurídicos ha tomado la intervención de su competencia.

Que la presente Resolución se dicta en uso de las facultades conferidas por el artículo 3 del Decreto 2741/91, el artículo 36 de la Ley 24241, el Decreto 35/19, la Decisión Administrativa de la Jefatura de Gabinete de Ministros 390/20, y la Resolución SGyEP 3/20.

Por ello,

**EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
RESUELVE:**

Artículo 1: Apruébase la implementación del sistema "ATENCIÓN VIRTUAL", como una plataforma de atención de trámites a distancia del Sistema de Expediente Electrónico (SIEEL), como medio de interacción del ciudadano con la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL, a través de la recepción y remisión, por medios electrónicos, de presentaciones, solicitudes, escritos, notificaciones, y comunicaciones, entre otros, que será utilizado mientras dure el aislamiento social, preventivo y obligatorio establecido por el PODER EJECUTIVO NACIONAL, conforme los Términos y Condiciones de uso Generales y Particulares que como ANEXO N° IF-2020-270-ANSES-DGDNY#ANSES, forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2: Declárase al sistema "ATENCIÓN VIRTUAL", implementado en el Artículo 1 de la presente, como servicio esencial e indispensable para la comunidad en los términos del artículo 7 de la Resolución SGyEP 3/2020.

Artículo 3: Dispónese que, mientras dure el aislamiento social, preventivo y obligatorio, se recepcionarán trámites de modificación de datos personales por el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) a través de la Plataforma "ATENCIÓN VIRTUAL".

Artículo 4: Facúltase al Subdirector Ejecutivo de Administración de esta ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL, a ampliar los trámites que se podrán gestionar a través de la Plataforma "ATENCIÓN VIRTUAL", mediante el dictado del acto administrativo correspondiente, debiendo contar con la conformidad de la Subdirección Ejecutiva de Prestaciones.

Artículo 5: Facúltase a la Dirección General de Diseño de Normas y Procesos de esta ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL, a dictar las normas operativas, complementarias y a establecer los procedimientos que resulten necesarios para implementar lo dispuesto en la presente Resolución.

Artículo 6: La presente Resolución entrará en vigencia a partir del día de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL.

Artículo 7: Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

Alejandro Vanoli Long Biocca