



Buenos Aires, 21 de setiembre de 2020

VISTO el Expediente N°55/2020, la Ley 25.506 y sus modificatorias y complementarias, la Ley 26.522, los Decretos del Poder Ejecutivo Nacional N° 260 de fecha 12 de marzo de 2020, 31 de marzo de 2020, N° 355 de fecha 11 de abril de 2020, N°408 del 26 de abril de 2020, N° 459 de fecha 10 de mayo de 2020, N° 493 de fecha 24 de mayo de 2020, N° 520 de fecha 7 de junio de 2020, N° 576 de fecha 29 de junio de 2020, N° 605 de fecha 18 de julio de 2020, N° 641 de fecha 2 de agosto de 2020, N° 677 de fecha 16 de agosto de 2020, N°714 de fecha 30 de agosto de 2020, N° 754 de fecha 20 de septiembre de 2020, las Resoluciones DPSCA N° 21 de fecha 20 de Marzo de 2020, N° 22 de fecha 31 de Marzo de 2020 y N° 23 de fecha 29 de abril de 2020, N° 44 de fecha 23 de julio de 2020, la Disposición de la Dirección de Administración N° 2 de fecha 18 de marzo de 2020 y,

#### CONSIDERANDO

Que por Decreto de Necesidad y Urgencia 260/20 se amplió la emergencia pública en materia sanitaria establecida por Ley N° 27.541, en virtud de la Pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en relación con el Coronavirus (COVID-19).

Que por el Decreto N° 297/20 se estableció la medida de “aislamiento social, preventivo y obligatorio”, la que fue prorrogada en el Área Metropolitana de Buenos Aires por sucesivas disposiciones hasta el día 11 de octubre de 2020 inclusive por Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N°754 de fecha 20 de septiembre de 2020.

Que esta DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL ha tomado diversas medidas para proteger al personal que la integra y a su grupo familiar, restringir la circulación y concentración masiva de personas para así prevenir el



riesgo de contagio y contribuir a reducir las posibilidades de propagación del coronavirus (COVID-19).

Que por Resolución DPSCA N° 21 de fecha 20 de Marzo de 2020 se dispuso adherir a lo dispuesto por Decreto N° 297/2020 del Poder Ejecutivo Nacional de aislamiento social, preventivo y obligatorio, suspendiéndose hasta el 31 de marzo toda actividad administrativa y otorgándose licencia excepcional a todos/as los/las agentes de esta Defensoría, con excepción de autoridades superiores.

Que posteriormente, mediante Resolución DPSCA N° 22 de fecha 31 de Marzo de 2020 se adhirió a lo dispuesto por el Poder Ejecutivo Nacional mediante Decreto de Necesidad y Urgencia N° 325/2020, en cuanto a la extensión del aislamiento social, preventivo y obligatorio, prorrogándose los efectos de la Resolución N° 21/2020 hasta el día 12 de abril de 2020, se suspendieron los plazos administrativos durante dicho lapso y se dispuso la continuidad del Trabajo Conectado Remoto (TCR) para aquellas tareas que, por su naturaleza, puedan ser realizadas en forma remota en el marco de la buena fe contractual. Asimismo, se dispuso la prórroga automática de la medida para el caso que se dispusiera la continuidad del aislamiento social, preventivo y obligatorio.

Que con similar cometido, por Resolución N° 23 de fecha 29 de Abril de 2020 se dispuso adherir a lo dispuesto por el Poder Ejecutivo Nacional mediante Decreto de Necesidad y Urgencia N° 408 de fecha 26 de abril de 2020, en cuanto a la extensión del aislamiento social, preventivo y obligatorio; ratificar la prórroga automática de los efectos de la Resolución DPSCA N°21/2020, prorrogada por Resolución DPSCA N° 22/2020; ratificar la prórroga de la suspensión de los plazos administrativos a excepción de aquellos trámites administrativos necesarios para el mantenimiento de los servicios considerados esenciales para el funcionamiento de la Defensoría del Público a saber: limpieza, mantenimiento edilicio, servicio de vigilancia, servicio de internet y la adquisición de insumos informáticos tendientes a garantizar las guardias mínimas, la accesibilidad tecnológica y el Trabajo Remoto Conectado y



de todos aquellos que, a consideración de la Dirección de Administración resultaran indispensables para garantizar el funcionamiento del organismo a través de las guardias mínimas y el trabajo conectado remoto y que sean actividades habilitadas dentro de las excepciones a la restricción de circulación vigentes.

Que asimismo por dicho acto se resolvió dispensar del deber de asistencia a su lugar de trabajo a todos/as los/as trabajadores/as de la Defensoría del Público que revistan en las Plantas Permanentes, Plantas Temporarias, pasantes y contratados/as de servicios, a fin de que realicen sus tareas habituales u otras análogas bajo la modalidad de Trabajo Conectado Remoto (TCR), dentro del marco de la buena fe contractual hasta el fin del aislamiento social, preventivo y obligatorio que establezca el Poder Ejecutivo Nacional, quedando excluidos los/as Autoridades Superiores y el personal que, en el marco de las guardias mínimas presenciales deba concurrir a prestar servicios.

Que asimismo, se estableció la prórroga automática de dicha medida en caso que se dispusiera la continuidad del aislamiento social, preventivo y obligatorio.

Que por razones fundadas en el cuidado de la salud pública explicitadas en los considerandos de los Decretos señalados en el Visto de la presente Resolución y luego de sucesivas prórrogas, por Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N°754 de fecha 20 de septiembre de 2020 se extendió el aislamiento social, preventivo y obligatorio para el aglomerado urbano denominado Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) que comprende a la CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES y TREINTA Y CINCO (35) partidos de la Provincia de BUENOS AIRES, entre otros lugares detallados en el artículo 11° de la citada norma.

Que en este sentido, cabe tener presente que la sede de ésta Defensoría se encuentra ubicada en la CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, y la residencia de gran parte del personal que trabaja en el organismo se encuentra también comprendida en el AMBA,



encontrándose por tanto incluidos en el radio previsto por el citado Decreto para el cumplimiento del aislamiento social, preventivo y obligatorio.

Que por lo expuesto, en virtud de las facultades conferidas por la Ley N° 26.522, sus modificatorias, en consonancia con la evolución de las medidas adoptadas por el gobierno nacional para hacer frente a la pandemia y ante la imposibilidad fehaciente de determinar cuándo podría retornarse al estado anterior al del aislamiento social, preventivo y obligatorio, la SECRETARIA GENERAL instruyó a la DIRECCION DE ADMINISTRACIÓN para que en el marco de la emergencia lleve adelante un proceso gradual de modernización tecnológica con el objetivo de implementar de manera inmediata la firma digital y la concreción de los trámites administrativos en forma electrónica o digital.

Que en este sentido, la referida área solicitó al DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA un informe técnico respecto de la factibilidad de implementación de la firma digital y documentación electrónica en el ámbito de la Defensoría del Público, como mínimo de modo transitorio mientras dure el aislamiento social, preventivo y obligatorio y teniendo en consideración los recursos disponibles

Que del informe brindado por el DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA dependiente de la DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN, surge que la Ley de Firma Digital N° 25.506, reconoce la validez jurídica de la firma digital y equipara sus efectos a la firma manuscrita, para brindar seguridad a las transacciones y comunicaciones electrónicas, dado que permite certificar la autoría, integridad e inalterabilidad de la operación. Un documento electrónico firmado digitalmente posee la misma validez jurídica que un documento en papel firmado de puño y letra garantizando de esta manera que no pueda ser objeto de repudio.

Que lo expuesto, se garantiza a través de una serie de validaciones previas que incluyen la identificación fehaciente del/la firmante y el uso de estándares de seguridad tecnológica.



Que el mencionado informe continua diciendo que el Sistema ELEVA fue desarrollado por dicho Departamento en forma conjunta con la Universidad Nacional de Quilmes en dos etapas durante 2014 y 2015 y permite actualmente la caratulación, numeración, registración de movimientos, consulta, seguimiento, almacenamiento y archivo de todos los documentos, notas, actos administrativos, actuaciones y expedientes de la Defensoría del Público, resultando adecuado como plataforma para la implementación de la gestión de los expedientes electrónicos.

Que el Sistema ELEVA, de uso probado en el organismo, otorga seguridad, fiabilidad y disponibilidad de la información y tecnología necesarias para brindar dichos usos y permite atender las necesidades del personal que presta servicios de forma remota en el marco de la actual pandemia de COVID-19 y el Aislamiento Social Preventivo Obligatorio que rige en el país. Sin perjuicio de ello, informa que se continuará actualizando el software para incrementar dichos niveles y las funcionalidades a fin de adecuarlo a los usos necesarios de las áreas.

Que, asimismo, la firma digital efectuada en documentos digitales de formato PDF goza de plena validez asegurando indubitadamente la autoría e integridad del documento electrónico firmado digitalmente. Los archivos en formato PDF pueden firmarse digitalmente con un dispositivo criptográfico y una aplicación de Creación y Edición de PDF, que permite la lectura de certificados digitales, solicitará la clave privada y permitirá validar la firma.

Que por todo lo expuesto, el DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA dependiente de la DIRECCION DE ADMINISTRACIÓN, considera factible el uso de la firma digital y el sistema ELEVA como sistema de expedientes electrónicos mientras dure el aislamiento social, preventivo y obligatorio.

Que mediante estas innovaciones se tiende a su vez a favorecer la reducción progresiva del uso de papel, lograr mayor agilidad en los procesos y facilitar el trabajo remoto durante el aislamiento social obligatorio



Que en efecto, cabe recordar que la firma digital y su eficacia jurídica fueron reconocidas por la Ley de Firma Digital N° 25.506, que equiparó sus efectos a la firma manuscrita para brindar seguridad a las transacciones y comunicaciones electrónicas, dado que permite certificar la autoría, integridad e inalterabilidad de la operación. Todo ello, se garantiza a través de una serie de validaciones previas que incluyen la identificación fehaciente de la/ el firmante y el uso de estándares de seguridad tecnológica.

Que el decreto 1759/72 T.O. 2017 Reglamentario de Procedimiento Administrativo incorpora el trámite electrónico de los expedientes administrativos y la firma digital.

Que asimismo al sancionarse el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación -vigente desde agosto de 2015- se estableció que “en los instrumentos generados por medios electrónicos, el requisito de la firma de una persona queda satisfecho si se utiliza una firma digital, que asegure indubitablemente la autoría e integridad del instrumento” (cfr. artículo 288, aprobado por la Ley N° 26.994).

Que la Ley N° 25.506 establece el valor jurídico del documento electrónico, la firma electrónica y la firma digital, y en su artículo 48° dispone que el Estado Nacional, dentro de las jurisdicciones y entidades comprendidas en el artículo 8° de la Ley N° 24.156, promoverá el uso masivo de la firma digital de tal forma que posibilite el trámite de los expedientes por vías simultáneas búsquedas automáticas de la información y seguimiento y control por parte del interesado, propendiendo a la progresiva despapelización.

Que estas firmas digitales gozan de plena validez en virtud de lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley N° 25.506 y su modificatoria, asegurando indubitablemente la autoría e integridad del documento electrónico firmado digitalmente.

Que el fortalecimiento de las capacidades institucionales de la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL requiere la implementación de sistemas electrónicos de gestión documental, con el objetivo de acelerar los trámites, fortalecer la transparencia, facilitar el acceso a la información, posibilitar la integración e interoperabilidad



de los sistemas de información y dotar a los organismos de una herramienta moderna para elevar la calidad de la gestión y favorecer la realización del trabajo conectado remoto.

Que el empleo de dichos medios informáticos y telemáticos en la sustanciación de las actuaciones y los expedientes administrativos, permitirá mayor control y seguridad en la tramitación de los mismos; posibilitará una única numeración y minimizará la utilización de documentos basados en papel, sin menoscabo alguno a la seguridad jurídica.

Que sin perjuicio del alcance temporal de la presente medida, resulta necesario disponer de una plataforma de gestión de expedientes y administración electrónica, que reemplace progresivamente según el nivel de avance de los trámites y procedimientos, los expedientes en papel por expedientes electrónicos integrados en su totalidad por documentos digitales para lograr la despapelización de la administración pública tal como lo prevé la Ley N° 25.506.

Que asimismo, corresponde instruir al personal de las dependencias de esta Defensoría a que realicen todas las intervenciones en forma electrónica exclusivamente por medio del sistema ELEVA; a tal efecto se requiere encomendar la capacitación a usuarios a fin de implementar el presente reglamento y permitir el máximo aprovechamiento de la firma digital y la gestión administrativa electrónica.

Que la correcta utilización de la tecnología contribuye a una mejor administración de los recursos con los que cuenta el organismo, agiliza la gestión y permite atender las demandas de las audiencias.

Que finalmente, frente al particular contexto este Organismo se encuentra abocado a la implementación de distintas herramientas que posibiliten continuar garantizando la adecuada prestación del servicio, sin dejar de proteger la salud de sus agentes y de la población en general, de forma de contribuir con la contención de la propagación del coronavirus.

Que la DIRECCION DE ADMINISTRACIÓN y la DIRECCION LEGAL Y TECNICA han tomado la intervención propia de sus competencias.



Que la presente medida se dicta en uso de las facultades conferidas por el Artículo 19 y 20 de la Ley N° 26.522, y el Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 562 de fecha 24 de junio de 2020.

Por ello,

LA TITULAR DE LA DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS  
DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL

RESUELVE:

ARTÍCULO 1: Apruébase el uso de la firma digital en el ámbito de la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL conforme las disposiciones contenidas en la Ley 25.506, durante la vigencia de la Resolución DPSCA N° 23 de fecha 29 de abril de 2020 y la Resolución DPSCA N° 44 de fecha 23 de julio de 2020 y sus sucesivas prórrogas.

ARTÍCULO 2°: Apruébase el uso del Sistema ELEVA como sistema de gestión documental administrativa electrónica, durante la vigencia de la Resolución DPSCA N°23 de fecha 29 de abril de 2020 y Resolución DPSCA N° 44 de fecha 23 de julio de 2020 y sus sucesivas prórrogas.

ARTÍCULO 3°: Apruébase el "Reglamento de Procedimiento de Gestión Administrativa Electrónica" que como Anexo I forma parte de la presente Resolución, aplicable al ámbito de la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL por el término dispuesto en el artículo 1° de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: Regístrese, publíquese en extracto, dese a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN N°: 61

Fdo. : Miriam L. Lewin  
Titular  
Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual





## **ANEXO I**

### **REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA ELECTRÓNICA”**

ARTÍCULO 1°: Priorízase el uso de los medios tecnológicos disponibles en la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL a efectos de evitar los contactos estrechos entre sus agentes, prestadores de servicios, proveedores, pasantes y/o el público que concurra a las dependencias del organismo.

ARTÍCULO 2°: Apruébase la utilización de la firma digital de documentos electrónicos en formato PDF para la totalidad de las actuaciones administrativas utilizando dispositivos criptográficos siempre que se requiera por norma una firma manuscrita y que no posean el carácter de mero trámite.

ARTÍCULO 3°: Cuando la normativa vigente requiera una firma manuscrita, esa exigencia también queda satisfecha por una firma digital. Este principio es aplicable a los casos en que las normas establecen la obligación de firmar o prescriben consecuencias para su ausencia.

ARTÍCULO 4°: Apruébase la utilización de la firma electrónica de usuario de sistema ELEVA para todas las actuaciones de mero trámite como pases, formularios internos, despachos, memorándums y notas internas. Toda aquella intervención que no requiera firma manuscrita de acuerdo a la normativa vigente, podrá ser firmado con firma electrónica del sistema.

ARTÍCULO 5°: Instrúyese al Secretario General, Directores/as Generales, Directores/as de áreas, Subdirectores/as, Jefes/as de Departamentos y de Divisiones, e integrantes de las Comisiones de Preadjudicación y de Recepción a tramitar el Certificado de su firma digital conforme el procedimiento establecido por la Autoridad Certificante Raíz de la República Argentina ante un Certificador Licenciado.

ARTÍCULO 6°: Instrúyese al DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA a gestionar conjuntamente con los agentes de este organismo la obtención de la firma digital ante un Certificador Licenciado.



ARTÍCULO 7°: Dispónese la utilización del Sistema ELEVA para la totalidad de las actuaciones administrativas, y como medio de caratulación, numeración, registración de movimientos, consulta, seguimiento, almacenamiento y archivo de todos los documentos, notas, actos administrativos, actuaciones y expedientes de la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL, el que actuará como plataforma para la implementación de la gestión de los expedientes electrónicos.

ARTÍCULO 8°: Instrúyese a las/los agentes de todas las dependencias de esta DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIO DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL para que prioricen la formalización de sus intervenciones administrativas en forma electrónica por medio del Sistema ELEVA.

ARTÍCULO 9°: La información contenida en el Sistema ELEVA sustituye al contenido de un expediente en soporte papel.

ARTÍCULO 10°: En aquellos casos en los que ineludiblemente deba emplearse el formato papel se requerirá su fundamentación y posterior digitalización para su incorporación al Sistema ELEVA.

ARTÍCULO 11°: Los expedientes y actuaciones caratulados antes de la presente podrán continuar su tramitación en soporte papel, adjuntando las impresiones de los documentos electrónicos y certificando el responsable del área aquellos documentos en papel que contengan firma digital, o podrán ser digitalizados y certificados como originales por el responsable de la unidad orgánica con su firma digital para continuar su tramitación como expediente electrónico por Sistema ELEVA.

ARTÍCULO 12°: En el marco de las medidas sanitarias previstas por la pandemia, las solicitudes de vista se efectuarán por correo electrónico a [mesadeentradas@defensadelpublico.gob.ar](mailto:mesadeentradas@defensadelpublico.gob.ar) o en el caso que la misma se efectúe por un expediente de compras y contrataciones a [compras@defensadelpublico.gob.ar](mailto:compras@defensadelpublico.gob.ar) y deberá indicar el correo electrónico donde se remitirá la información solicitada. Dicha comunicación es



sustitutiva de la vista en los términos previstos en la Ley 19.549 y Decreto 1759/1972 (T.O 207) y se dejará constancia de ello en las actuaciones. Para el caso que el solicitante requiera la vista de forma presencial, se coordinará día y horario para efectuar la misma, debiendo tomar a dichos efectos los recaudos previstos por la autoridad sanitaria.

ARTÍCULO 13°: Todos/as los/las trabajadores/as comprendidos/as en el Estatuto de Personal aprobado por Resolución N°8/14, las autoridades superiores, y los técnicos/as y profesionales comprendidos en la Resolución DPSCA N° 35/2014, deberá contar con una cuenta de usuario del Sistema ELEVA, de correo electrónico oficial, de acceso a Intranet y carpetas compartidas de la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO.

ARTÍCULO 14°: No se autorizarán cuentas de usuarios a terceros no mencionados precedentemente.

ARTÍCULO 15°: Se establece la obligatoriedad para los usuarios de verificar diariamente las notificaciones que se reciben en forma electrónica en el Sistema ELEVA y en las cuentas de correo electrónico oficiales.

ARTÍCULO 16°: Se considerarán válidas las comunicaciones al/del personal en sus cuentas de correos electrónicos oficiales.

ARTICULO 17°: Cuando un expediente sea requerido por autoridad judicial o administrativa, se remitirá una copia fiel del mismo, ya sea en soporte digital firmada digitalmente o en soporte papel certificada como copia fiel del original por el DEPARTAMENTO DE MESA DE ENTRADAS Y SALIDAS Y ARCHIVO GENERAL.

ARTÍCULO 18°: Los documentos presentados en soporte papel ante la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO, a excepción de documentación relativa a la presentación de ofertas vinculadas procedimientos de Compras y Contrataciones y a comprobantes fiscales, deberán ser digitalizados por el DEPARTAMENTO DE MESA DE ENTRADAS Y SALIDAS Y ARCHIVO GENERAL para su incorporación al Sistema ELEVA previa constatación de su carácter de original o de copia autenticada y remisión al área que corresponda para su consideración. La



digitalización del documento y su vinculación al Sistema ELEVA importa su autenticación siendo responsabilidad del personal interviniente la verificación del instrumento.

ARTÍCULO 19°: El DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y CONTRATACIONES será el responsable de digitalizar la documentación en papel presentada como oferta en procedimientos de selección vinculados al Reglamento de compras y contrataciones de obras, bienes y servicios, para su incorporación al Sistema ELEVA previa constatación de su carácter de original o de copia autenticada. La digitalización del documento y su vinculación al Sistema ELEVA importa su autenticación siendo responsabilidad del personal interviniente la verificación del instrumento.

ARTICULO 20°: Establécese que en todos los trámites la digitalización de documentos deberá efectuarse sobre la base de sus originales. En los casos en que se presentaran copias simples o certificadas, el agente interviniente deberá dejar expresa constancia de ello y proceder a su digitalización.

ARTICULO 21°: Todo documento electrónico firmado digitalmente y registrado en el Sistema ELEVA tendrá carácter de original, y los reproducidos en soporte electrónico a partir de originales de primera generación en cualquier otro soporte, serán considerados originales y tendrán idéntica eficacia y valor probatorio que sus equivalentes en soporte papel.

ARTÍCULO 22°: Los comprobantes fiscales no electrónicos deberán digitalizarse por el área que efectúa la rendición correspondiente o por la SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN en caso de recepción directa por proveedores. En todos los casos, el original en papel deberá remitirse a la SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA a fin de dar cumplimiento al artículo 61 de la Resolución General 1415 de AFIP y el Decreto 1397/79 Reglamento de Procedimiento Fiscal.

ARTÍCULO 23°: Los recibos de haberes deberán dar cumplimiento a la Resolución del Ministerio de Producción y Trabajo N° 346/2019.



ARTÍCULO 24°: Establécese que la presentación de Consultas, Reclamos o Denuncias vinculadas a la Ley 26.522 se realizará a través del formulario del sitio web institucional <https://defensadelpublico.gob.ar/reclamos-y-consultas/> y al correo electrónico [contacto@defensadelpublico.gob.ar](mailto:contacto@defensadelpublico.gob.ar).

Las presentaciones que no sean en el marco de lo dispuesto en el párrafo anterior, podrán ser remitidas al correo institucional del DEPARTAMENTO DE MESA DE ENTRADAS [mesadeentradas@defensadelpublico.gob.ar](mailto:mesadeentradas@defensadelpublico.gob.ar) siempre que estén firmadas digitalmente de acuerdo a la Ley.

ARTÍCULO 25°: Establécese la obligación de los particulares y proveedores de indicar en su presentación correo electrónico donde se tendrán por válidas las comunicaciones y/o notificaciones que LA DEFENSORÍA le curse durante la vigencia de la presente Resolución.

ARTÍCULO 26°: En caso de requerir datos o informes de terceros o de otros órganos administrativos para sustanciar las actuaciones, se los deberá solicitar por correo electrónico oficiales, con la referencia en el asunto a la carátula del Expediente o Actuación Electrónica, identificando el agente solicitante. Asimismo, se recomienda solicitar que la respuesta sea remitida en formato digital a las cuentas de correo oficiales de la Defensoría. Deberá dejarse constancia de todas las actuaciones vía correo electrónico en el Sistema Eleva.

ARTÍCULO 27°: La exigencia legal de conservar documentos, registros o datos, conforme a la legislación vigente en la materia, queda satisfecha con la conservación de los correspondientes documentos digitales firmados digitalmente. La conservación de documentos, registros o datos en formato electrónico deberá garantizar su integridad, accesibilidad y disponibilidad.

ARTÍCULO 28°: Designase al DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA como Administrador del Sistema ELEVA y en consecuencia le compete:

- a) Administrar en forma integral el Sistema;
- b) Habilitar a los usuarios internos y asignarles los niveles de autorización operativa;
- c) Capacitar y prestar asistencia a los usuarios internos.



- d) Garantizar la conservación de la documentación e información digital alojada en el sistema.
- e) Garantizar la seguridad e inalterabilidad del sistema
- f) Mantener actualizada la cadena de confianza de los certificados emitidos por AC-ONTI y AC-MODERNIZACIÓN.

ARTÍCULO 29°: Corresponde al DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL EMPLEO, o en su defecto la DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN, solicitar al Administrador ([tecnologia@defensadelpublico.gob.ar](mailto:tecnologia@defensadelpublico.gob.ar)) las Altas, Bajas, Modificaciones y Rehabilitación de usuarios del Sistema ELEVA, carpetas compartidas y cuentas de correo electrónico, según la situación de revista del personal y la nómina de personal vigente.

ARTÍCULO 30°: Corresponde al responsable máximo de cada unidad orgánica informar al Administrador ([tecnologia@defensadelpublico.gob.ar](mailto:tecnologia@defensadelpublico.gob.ar)) el nivel de acceso y permisos correspondiente a cada usuario del Sistema ELEVA y de las carpetas compartidas.

ARTÍCULO 31°: La clave de acceso a todos los sistemas es de carácter confidencial y de uso exclusivo del titular quien adquiere total responsabilidad por el correcto uso de la misma. Todas las operaciones que se realicen por cualquier terminal y/o función habilitada con dicha clave serán responsabilidad única del titular.

ARTÍCULO 32°: Quedará automáticamente inhabilitado por el sistema el usuario que no ingrese al mismo en un período de SESENTA (60) días corridos. A los NOVENTA (90) días de producirse la inhabilitación, de no haber solicitado la rehabilitación, el usuario se dará de baja. Asimismo quedará bloqueado el usuario que tenga cinco intentos de conexión fallidos consecutivos (se desbloquearán automáticamente a los QUINCE (15) minutos) y o que no haya cambiado su clave durante el período máximo sugerido NOVENTA (90) días).

ARTÍCULO 33°: Será responsabilidad del usuario solicitar al DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL EMPLEO la reactivación de su cuenta en caso de haber sido inhabilitado o bloqueado y mantenerla activa siempre que no se encuentre gozando de licencia sin goce de haberes.



ARTICULO 34°: Encomiéndose al DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA y al DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL EMPLEO en forma conjunta la gestión de la capacitación a usuarios a fin de implementar el presente reglamento y permitir el máximo aprovechamiento de la firma digital y la gestión administrativa electrónica.

ARTÍCULO 35°: Apruébase durante la vigencia de la presente Resolución el procedimiento para el Registro de Resoluciones, Disposiciones, Convenios, Contratos y Actas de Intención firmadas digitalmente que como Anexo I.A integra el presente Anexo a la Resolución.

ARTICULO 36°: Apruébase durante la vigencia de la presente Resolución el "Protocolo de tramitación de las presentaciones dirigidas al organismo por denuncias, reclamos y consultas en el marco de la Ley 26.522" que como Anexo I.B integra el presente Anexo a la Resolución.

ARTICULO 37°: Facúltase a la DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA o en su ausencia a la DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN, a dictar las normas complementarias, aclaratorias y operativas necesarias para la implementación del presente.

Asimismo, las normas complementarias, aclaratorias y operativas necesarias para llevar adelante el procedimiento que se aprueba como ANEXO I.B, serán dictadas por la DIRECCION GENERAL DE PROTECCION DE DERECHOS.

Fdo. : Miriam L. Lewin  
Titular  
Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual



## ANEXO I

### GLOSARIO

**FIRMA DIGITAL:** es la creada y verificada mediante técnicas de criptografía asimétricas, similares a las utilizadas para encriptación. Se generan dos claves complementarias y se asignan al usuario. Una de ellas, una clave de firma, es guardada en privado constituyendo una clave de uso privado, mientras que la otra, una clave de verificación de firma es publicada, conformando una clave pública. Su utilización otorga los parámetros de seguridad necesarios que brindan certeza de autenticidad y, paralelamente, mejora y racionaliza los circuitos y tiempos administrativos. Se utiliza para firmar digitalmente todo tipo de documento electrónico incluyendo actos administrativos.

**FIRMA ELECTRÓNICA:** conjunto de datos electrónicos integrados, ligados o asociados de manera lógica a otros datos electrónicos, utilizados por el suscriptor como su medio de identificación. En caso de ser desconocida la firma electrónica, corresponde a quien la invoca acreditar su validez. Se utiliza para firmar documentos electrónicos como pases, despachos de mero trámite, memorándums y notas internas, excepto actos administrativos, dictámenes, informes técnicos, etc. Se obtiene al utilizar una cuenta de usuario correo electrónico oficial, del Sistema ELEVA, de acceso a Intranet y carpetas compartidas. Todo el personal de la Defensoría deberá mantener activa su cuenta.

**DOCUMENTO DIGITAL.** Se entiende por documento digital a la representación digital de actos o hechos, con independencia del soporte utilizado para su fijación, almacenamiento o archivo. Un documento digital también satisface el requerimiento de escritura. Podrán utilizarse documentos digitales en formato PDF y documentos embebidos con otros formatos.

**EXPEDIENTE ELECTRÓNICO:** Conjunto de documentos electrónicos administrativas, originados a solicitud de parte interesada o de oficio y ordenadas cronológicamente, en el que se acumulan informaciones, dictámenes y todo otro dato o antecedente relacionado con la cuestión tratada, a efectos de lograr los elementos de juicio necesarios para arribar a



conclusiones que darán sustento a la resolución definitiva. En la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO y en ELEVA se denomina "Expedientes" a aquellos vinculados trámites internos y "Actuaciones" a los vinculados a la Ley N°26.522.

**ELEVA:** Sistema de gestión electrónica interna de presentaciones, consultas, actuaciones y expedientes administrativos de la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual (DPSCA).

**PRESENTACION:** Se entenderá por tales a todas las comunicaciones recibidas por la DPSCA mediante las cuales las personas legitimadas realicen manifestaciones en calidad de audiencia de los servicios de comunicación audiovisual (con independencia de que invoquen otro tipo de título o representación), relativas al funcionamiento de los servicios de comunicación audiovisual, su control y/o todo otro aspecto relativo al ejercicio de sus derechos como audiencia.

**CONSULTA:** aquella presentación que plantea dudas o inquietudes vinculadas con la actividad de los servicios de comunicación audiovisual y que no requiere una sustanciación compleja por parte de la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO para brindar una respuesta a el/la presentante. En función de ello, las consultas no requieren firma para su presentación.

**RECLAMO:** aquella presentación que demanda el cumplimiento de una actividad a la que estén legalmente obligadas las autoridades competentes en materia de comunicación audiovisual.

**DENUNCIA:** aquella presentación que plantea el incumplimiento de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual por parte de los sujetos en ella comprendidos.

**ACTUACION:** los actuados mediante los cuales se sustancian los actos previos a la resolución de los reclamos, denuncias o consultas.



## **ANEXO I.A**

### **PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE RESOLUCIONES, DISPOSICIONES, CONVENIOS, CONTRATOS Y ACTAS DE INTENCIÓN-**

1. El funcionario firmará digitalmente el documento digital en formato "PDF y lo remitirá a través del sistema ELEVA a la División de Asistencia Técnica y Sumarios o la que en un futuro la reemplace.
2. La División de Asistencia Técnica y Sumarios deberá:
  - a) Registrarlo en el Sistema ELEVA, asignándole número y fecha de protocolo correspondiente según el tipo de acto administrativo, de acuerdo al orden cronológico anual, continuando con la numeración consignada actualmente en los libros manuales.
  - b) firmar digitalmente el protocolo, de acuerdo con los parámetros establecidos en el punto 1;
  - c) proceder a su publicación.

Fdo. : Miriam L. Lewin  
Titular  
Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual



## **ANEXO I.B**

### **“Protocolo de tramitación de las presentaciones dirigidas al organismo por denuncias, reclamos y consultas en el marco de la Ley 26.522”**

#### **1. Pautas generales**

1.1. Remisión de actuaciones entre dependencias. Todas las consultas, denuncias, reclamos y demás actuaciones deberán tramitar mediante el sistema ELEVA.

1.2. Información sobre los movimientos. Al realizar un movimiento se pondrá especial atención en indicar a qué efectos se gira en los comentarios disponibles a esos efectos.

1.3. Deber de registro electrónico de la documentación. Toda tramitación deberá tener registro en el ELEVA,

1.5. Documentos Electrónicos. Cada Dirección adjuntará como documento electrónico firmado digitalmente en el Eleva de manera cronológica todas las acciones que se enmarquen en el tratamiento de la consulta, denuncia, reclamo o actuación a saber informes técnicos, dictámenes jurídicos, proyectos de notas, notas, comunicaciones, notificaciones, proyectos de actos administrativos, actos administrativos, así como también las constancias de llamados telefónicos relevantes para la prosecución del trámite, correos electrónicos u otras gestiones. La presente enunciación no tiene carácter taxativo.

#### **2. Trámite de consultas**



2.1. Asiento de lo actuado y consignación de datos. Una vez girada a la dirección que le dará respuesta, se dejará constancia a través de un documento electrónico debidamente firmado conforme las prescripciones de la presente Resolución las acciones realizadas para dar respuesta a la consulta. Se identificará la persona a la que se contactó, su número de contacto o correo en caso de que no figure en el formulario original, y el contenido de la respuesta (copia del correo electrónico e indicación de lo informado telefónicamente).

2.2. Archivo. Respondida, se girará a la Dirección de Relaciones con las Audiencias para que se archive.

2.3. Pase a Actuación. En caso de que se decida pasar a Actuación la Consulta, ello será solicitado por el/la responsable del área de la Dirección de Protección de Derechos y Asuntos Jurídicos a la Dirección de Relaciones con las Audiencias.

### **3. Trámite de denuncias y reclamos**

3.1. Proyectos. Los proyectos de nota, dictámenes y proyectos de resolución si correspondiere, se adjuntarán conforme lo dispuesto en el punto 1.5 al Eleva. En el caso de las notas, y a los efectos de su despacho, se enviarán por correo electrónico a la Dirección de Legal y Técnica por el/la responsable del área.

3.2. Archivo. Para solicitar el archivo esta se girará a la Dirección de Relaciones con las Audiencias junto con el informe de archivo que deberá tener el conforme de la autoridad del área. Tanto el informe de archivo como la conformidad deberán quedar documentados en el Eleva.

