

# ANEXO I

## ASPECTOS GENERALES Y REGULACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

---

### **Capítulo I: CONCEPTOS GENERALES**

*A los fines del presente Anexo se entenderá por:*

**Plataforma de Servicios:** *Plataforma tecnológica que posibilita al Ciudadano acceder a través de una única cuenta de usuario a todos los trámites y servicios digitales que brinda el Gobierno de la Provincia de Córdoba.*

**Servicio Web:** *Aplicación o servicio “on line” provisto a través de la Plataforma de Servicios.*

**Sitio Institucional:** *Sitio Web Oficial de libre acceso en el que se informa los componentes de la plataforma, procedimientos, normativas y medios de contactos.*

**Gestión de Comunicaciones:** *Herramienta tecnológica que brinda el servicio de envío y recepción de comunicaciones entre el usuario y los servicios web que brinda la plataforma.*

**Documentación Digitalizada:** *Repositorio único de Documentación Digital que será de utilización obligatoria para todas las reparticiones del Gobierno de la Provincia de Córdoba, con el objetivo de almacenar y resguardar en un solo lugar y bajo estrictas condiciones de seguridad, todos los documentos digitales vinculados a los ciudadanos de la Provincia de Córdoba y que sean ingresados a través de los Centros de Constatación de Identidad (CCI) y/o Centros de Documentación Digital (CDD).*

**Gestión de Cuentas:** *Herramienta informática que permite al usuario actualizar algunos de sus datos personales, a saber: clave de acceso, mail, número de teléfono celular y fijo, pregunta secreta y domicilio.*

**Administrador de Relaciones:** *Herramienta informática que posibilita a Usuarios de*

*nivel de Seguridad 2 o superior, autorizar a terceros para actuar en su nombre y hacer uso de los servicios web disponibles en la plataforma.*

***Subadministrador de Relaciones:*** *Persona física que el Administrador de Relaciones designa para ejercer las facultades propias de su condición, sea para que lo sustituya o para que actúe en forma simultánea o indistinta con él.*

## **Capítulo II: ACCESO Y REGISTRACIÓN**

### **1. CUENTA DE USUARIO**

*Para acceder a la Plataforma de Servicios de la Provincia de Córdoba “Ciudadano Digital”, el usuario deberá ingresar a la dirección web [ciudadanodigital.cba.gov.ar](http://ciudadanodigital.cba.gov.ar) y allí ingresar para poder generar su cuenta y acceder así a los distintos servicios digitales disponibles.*

*La cuenta de cada usuario se compondrá por su N° de CUIL y por una contraseña elegida por el usuario al momento de registrarse.*

### **2. NIVELES DE SEGURIDAD**

***Nivel 1- Confirmado:*** *para acceder a este nivel de seguridad el usuario deberá ingresar a la Plataforma Ciudadano Digital y cumplir las instrucciones que el sistema proporcione al momento de registrarse. De esta manera se solicitará el ingreso de ciertos datos personales necesarios para obtener su cuenta:*

- *N° de CUIL*
- *Apellido*
- *Nombre*
- *Fecha de Nacimiento*
- *Sexo*
- *Email*
- *Contraseña*
- *Pregunta Secreta*
- *Respuesta Secreta*

- *Teléfono Celular*
- *Teléfono Fijo*

*Ingresado dichos datos, el usuario deberá aceptar los “Términos y Condiciones de Uso y Políticas de Privacidad”.*

*Una vez aceptado, el usuario ingresará a la cuenta de correo que haya consignado al momento de registrarse y deberá seguir los pasos que se le indican para su confirmación.*

*La registración “Nivel 1 – Confirmado” proporcionará al usuario el beneficio de utilizar determinados servicios web y comunicación digital unidireccional entre el ciudadano y el Gobierno de la Provincia de Córdoba.*

***Nivel 2- Verificado:*** *para garantizar la identidad de la persona podrá acceder a este Nivel, para lo cual deberá acercarse a un Centro de Constatación de Identidad (CCI) disponible en las Mesas de Entradas de la Administración Pública Provincial designadas a tal efecto. (Ver Capítulo IV. Pto.3 del presente anexo).*

*Dicho nivel permitirá al usuario el acceso a una mayor cantidad de servicios web, información que consta en organismos públicos, documentación digitalizada y a mantener una comunicación electrónica con el gobierno provincial.*

***Nivel 3- Autenticado:*** *el usuario podrá acceder a este nivel cuando posea un certificado de firma digital, obtenida a través del Gobierno de la Provincia de Córdoba o por algún Certificador Licenciado por ONTI (Oficina Nacional de Tecnologías de Información).*

*Este nivel de seguridad permite a los usuarios la realización de transacciones seguras a través de dichos certificados.*

### **3. RECUPERACIÓN DE CLAVE**

*En caso de olvido de la contraseña de acceso, la Plataforma de Servicios le permitirá al usuario generar una nueva contraseña; siguiendo para ello los siguientes pasos:*

1) Ingresar a “¿Olvidaste tu contraseña?”: al ingresar a dicha opción, se le solicitará el ingreso de los siguientes datos:

- N° de CUIL
- Correo: aquí deberá ingresar el email registrado al momento de generar su cuenta.

2) Seleccionar opción “Enviar Clave”: la Plataforma le indicará que se ha enviado la nueva clave a su correo. Luego, deberá ingresar a su email, para conocer la “nueva clave de acceso a Ciudadano Digital”, con la que **DEBERÁ INGRESAR NUEVAMENTE** para poder acceder a la Plataforma de Servicios Provincial.

*Aclaración: la cuenta se bloquea tras tres (3) intentos fallidos de inicio de sesión; por lo que si no recuerda su contraseña le recomendamos acceder directamente a “¿Olvidaste tu Contraseña?”.*

#### 4. RESTAURACIÓN DE CORREO

*Puede suceder, que por olvido o cualquier otro motivo, el usuario no tenga más acceso al email ingresado al momento de registrarse. En este caso, para recuperar su cuenta de acceso a la Plataforma, deberá modificar su email, siguiendo los pasos que se indican a continuación:*

a) Seleccionar la opción “¿Olvidaste tu Contraseña?”: una vez ingresada a dicha opción deberá hacer seguir las instrucciones indicadas a través de la Plataforma.

b) Ingresar los siguientes datos:

- N° de CUIL
- Correo: aquí deberá ingresar el email registrado al momento de generar su cuenta.

c) Seleccionar nuevamente opción “Aquí”: una vez seleccionada dicha opción, se le solicitará el ingreso de nuevos datos.

d) Seleccionar “Restablecer”: el sistema le indicará que se ha enviado un correo a su nueva cuenta de email. Deberá ingresar a su correo para validar su email.

Luego de realizar los pasos anteriores, a través de la Plataforma se le enviará una nueva clave al email registrado. Deberá ingresar a su correo, para conocer la “Nueva clave de acceso” con la que ACCEDERÁ NUEVAMENTE a la Plataforma de Servicios.

## 5. DOMICILIO ELECTRÓNICO

### 5.1. Concepto

Se considerará Domicilio Electrónico, al correo electrónico personalizado, válido y optativo que sea informado por el usuario al momento de su registración en la Plataforma de Servicios “Ciudadano Digital”.

### 5.2. Constitución

Será de carácter obligatorio la constitución del domicilio electrónico para los usuarios de “Ciudadano Digital”, mediante una cuenta de correo a la cual el usuario tenga acceso.

Su registración, habilitación y constitución, se enmarcan en la normativa legal vigente y sus respectivos anexos, para tal fin.

### 5.3. Modificación

El usuario podrá modificar su cuenta de correo electrónico todas las veces que lo considere necesario; dicha modificación alcanzará a todos los servicios web (aplicaciones) que formen parte de la plataforma.

Para modificarlo deberá hacerlo a través de la plataforma accediendo a la opción “Cuenta” y luego “Mi Cuenta”; una vez ingresada a dicha opción podrá actualizar su e-mail ingresando la nueva dirección de correo.

Una vez que el usuario modifique su e-mail, recibirá un correo a la casilla que haya consignado para su confirmación.

**\*Importante:** El domicilio electrónico constituido se reputará subsistente mientras no sea modificado.

#### 5.4. Notificaciones por medio electrónico

*Las reparticiones públicas adheridas a la Plataforma Informática “Ciudadano Digital” podrán enviar notificaciones on-line mediante el Gestor de Comunicaciones al domicilio electrónico constituido por el usuario; todo ello sin perjuicio de lo contemplado en el artículo 55 “Medios de Notificación” de la Ley N° 5.350 (T.O. Ley N° 6.658) de Procedimiento Administrativo. Dichas notificaciones serán válidas, vinculantes y plenamente eficaces.*

*Asimismo, las notificaciones, emplazamientos y comunicaciones remitidas a los usuarios quedarán registrados y disponibles en la Plataforma.*

### **Capítulo III: DE LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN.**

#### **1. ORGANISMO RESPONSABLE**

*De acuerdo a lo previsto en el artículo 8° del presente Decreto, la autoridad de aplicación de la Plataforma de Servicios “Ciudadano Digital” será la Secretaría de Innovación de la Gestión Pública dependiente del Ministerio de Gestión Pública o quien en un futuro la reemplace.*

#### **2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES**

*La Secretaría de Innovación de la Gestión Pública dependiente del Ministerio de Gestión Pública, como autoridad de aplicación de la Plataforma de Servicios “Ciudadano Digital”, tendrá las siguientes funciones y atribuciones:*

- a) Máximo responsable de la administración, monitoreo y control de la Plataforma de Servicios “Ciudadano Digital”.*
- b) Regular, establecer e impartir políticas de organización que permitan alcanzar eficiencia en la implementación de la Plataforma de Servicios.*
- c) Adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la reserva de los datos pertenecientes a usuarios oportunamente registrados.*

- d) *Planificar y coordinar políticas y/o planes de ejecución con organismos públicos para adhesión de nuevos servicios web a la Plataforma.*
- e) *Establecer las funciones inherentes a los Centros de Constatación de Identidad, como así también de los lugares de atención a los usuarios de la Plataforma de Servicios.*
- f) *Establecer y regular nuevos niveles de seguridad de la Plataforma de Servicios, mediante la creación de nuevos niveles o modificación y/o eliminación de los ya existentes con sus consiguientes requisitos.*
- g) *Máximo responsable de la organización integral, funcionamiento, control y seguimiento de las funciones propias de cada Centro de Constatación de Identidad.*
- h) *Responsable de la supervisión y control del Centro de Documentación Digital.*
- i) *Velar por el cumplimiento del presente Decreto, Anexos y demás normativa aplicable.*
- j) *Solicitar información, documentación, archivos, que considere necesaria para un eficiente uso y administración de la Plataforma y mayor logro de objetivos establecidos.*
- k) *Administrar los recursos informáticos necesarios y/o resultantes de la Plataforma , y determinación de estándares informáticos para su uso.*

#### **Capítulo IV: DE LOS CENTROS DE CONSTATACIÓN DE IDENTIDAD (CCI)**

##### **1. LUGARES DE ATENCIÓN**

*Los Centros de Constatación de Identidad, estarán disponibles en todas las Mesas de Entradas (SUAC) de cada una de las reparticiones de la Administración Pública Provincial, o aquellas que por su naturaleza lo requieran.*

##### **2. ORGANIZACIÓN**

*Cada Centro de Constatación de Identidad, estará conformado por personal designado por el responsable de Mesa de Entrada (SUAC) de cada repartición de la Administración Pública Provincial.*

### 2.1. Derechos y Obligaciones

*A continuación se detallará de manera meramente enunciativa, los derechos y obligaciones del personal que conforma cada CCI disponible en la provincia.*

#### 2.1.1. Jefe de Mesa de Entradas de cada Repartición

*Facultades:*

- a) Designar al personal encargado de la atención en cada CCI.*
- b) Supervisar el correcto desempeño de la actividad encomendada al personal de cada CCI.*
- c) Establecer reglas de conducta de trabajo, que en ningún caso podrán ser incompatibles a las finalidades por las cuales han sido creados los CCI.*
- d) Acceder a la información y/o documentación resultante de la administración diaria de la Plataforma de Servicios.*
- e) Tomar decisiones que permitan una mayor eficiencia para el logro de objetivos.*

*Deberes:*

- a) Ser el máximo responsable del correcto funcionamiento del CCI disponible en la repartición en la que desempeña funciones.*
- b) Conservar la documentación resultante del uso diario de la Plataforma de Servicios.*
- c) Obedecer las políticas de organización impartidas por la autoridad de aplicación.*
- d) Brindar toda información, documento, archivo, fuente de información, que le sea solicitada oportunamente por la autoridad de aplicación para lograr un eficiente uso y administración de la Plataforma y alcanzar así, los objetivos propuestos.*

#### 2.1.2. Empleado Administrativo:



*Funciones:*

- a) En ocasión al ejercicio y/o desempeño de sus funciones, podrá acceder a través de la Plataforma, a cuentas de usuarios cuando las circunstancias lo requieran cumpliendo previamente los requisitos y condiciones en cada caso.*
- b) Receptar toda consulta, comentario, reclamo, denuncia, atinente al uso de la Plataforma de Servicios.*
- c) Receptar toda documentación presentada por el usuario a los fines de actualizar, suprimir, rectificar información que consta en el registro de información que almacena la plataforma digital. Asimismo, tendrá la facultad de digitalizar dicha documentación cumpliendo las condiciones y exigencias propias del procedimiento establecido para tales fines.*

*Deberes:*

- a) Guardar máxima reserva y secreto de datos y/o información personal a la que acceda en virtud del ejercicio de las funciones propias de CCI.*
- b) Constatar la identidad de los usuarios que poseen Nivel 1 – Confirmado.*
- c) Dar de alta a usuarios que al momento de realizar una gestión administrativa no posean una cuenta de acceso a la Plataforma de Servicios (Alta Provisoria).*
- d) Observar y adoptar toda medida de seguridad que sea necesaria para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los datos de carácter personal a los que tenga acceso.*
- e) No ceder en ningún caso a terceras personas los datos de carácter personal a los que tenga acceso, ni siquiera a efectos de su conservación, salvo autorización o instrucción expresa y por escrito de la Autoridad de Aplicación.*
- f) Asesorar a los usuarios que se presenten en los CCI por inquietudes, dudas o inconvenientes en el uso y/o administración de su cuenta en la Plataforma.*
- g) Desempeñar funciones y obedecer órdenes impartidas por el jefe de mesa de entradas de cada repartición en la que funcione un CCI.*
- J) Brindar toda información, documento, fuentes de información que solicite el jefe de mesa de entradas para un mejor desenvolvimiento de las funciones y logro de objetivos.*

### 3. PROCEDIMIENTO ANTE CCI – Acceso a Nivel 2 de Seguridad

*Una vez que el usuario registre su cuenta y obtenga así “Nivel 1 - Confirmado”, para poder acceder a “Nivel 2 – Verificado” deberá acercarse a un Centro de Constatación de Identidad (CCI), disponible en las Mesas de Entradas de la Administración Pública Provincial, designadas a tal efecto.*

*Dicho nivel permitirá al usuario el acceso a una mayor cantidad de servicios on line, a información que conste en organismos públicos, a documentación digitalizada y a mantener una comunicación vía electrónica con el gobierno provincial.*

*El usuario deberá dirigirse a un CCI acompañando la siguiente documentación:*

- *Argentinos nativos o naturalizados y extranjeros: documento nacional de identidad. Los extranjeros deberán presentar documento de identidad del país de origen, pasaporte o cédula del MERCOSUR (de tratarse de un país limítrofe). En caso de extranjeros con residencia en el país -incluida la temporaria o transitoria- que no posean documento nacional de identidad deberán presentar cédula de identidad, o certificado o comprobante que acredite el número de expediente asignado por la Dirección Nacional de Migraciones, donde conste el carácter de su residencia;*
- *Constancia de CUIL expedido por ANSeS o AFIP; y*
- *Para Profesionales: Constancia de matriculación o fotocopia de título habilitante (en caso de no requerir matriculación).*

*El responsable de cada CCI, solicitará la documentación indicada anteriormente para constatar la identidad de los usuarios registrados oportunamente; y procederá a digitalizar la documentación para incorporarla a la Plataforma de Servicios y vincularla a la cuenta en cuestión.*

*Además se le solicitará al ciudadano que proceda a completar una “Declaración Jurada de Domicilio” a los fines de acreditar por medio fehaciente su domicilio real.*

*Se le hará entrega al ciudadano, de una “Constancia de Ciudadano Digital Verificado”; la que deberá firmar a los fines de acreditar su manifiesta voluntad en la realización de la presente gestión administrativa. Una vez que la firma haya sido suscripta, el agente de CCI procederá a digitalizar dicha Constancia, entregando al usuario el original.*

*El procedimiento culmina con la toma de una fotografía al ciudadano y la entrega de una Credencial, la cual lo acreditará como “Ciudadano Digital” certificando así, el nivel precedentemente señalado.*

*En dicha Credencial constarán los siguientes datos:*

- Foto*
- Nombre y Apellido*
- CUIL*
- Código QR*
- Fecha de nacimiento*
- Pin de verificación*

*De esta manera, dichos documentos y constancia expedida por cada CCI se constituirán en medios de prueba tendiente a garantizar la titularidad de la cuenta en la Plataforma de Servicios.*

#### **4. ALTA PROVISORIA.**

*Todo usuario que al momento de realizar presencialmente una gestión administrativa en el ámbito público provincial no posea una cuenta en la Plataforma “Ciudadano Digital”, será registrado por el agente responsable de cada CCI de la dependencia provincial ante la cual se presente.*

*De esta manera se le solicitará al usuario, un correo electrónico para poder dar de alta una cuenta, al que luego deberá ingresar para confirmar su usuario y obtener así, su clave de acceso (contraseña) a la Plataforma.*

## **Capítulo V – ADHESIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS A LA PLATAFORMA DE SERVICIOS “CIUDADANO DIGITAL”**

### **1. OBJETO**

*El presente procedimiento que tiene por finalidad lograr que los distintos sistemas digitales provinciales puedan incorporarse a la Plataforma de Servicios a los fines de centralizar allí la mayor cantidad de servicios digitales dirigidos a ciudadanos, agentes públicos y organizaciones.*

### **2. PROCEDIMIENTO**

*En el procedimiento de adhesión intervienen tres partes:*

- La máxima autoridad de las reparticiones de la Administración Pública Provincial;*
- Centro de Constatación de Identidad;*
- Autoridad de Aplicación.*

*La máxima autoridad responsable de la repartición en que se implemente un sistema on line próximo a adherirse a la Plataforma de Servicios deberá descargar de la plataforma el “Formulario de Adhesión” (Ver Anexo III). El mismo se completará por cada uno de los sistemas web a adherirse.*

*Una vez ingresado los datos solicitados, se deberá imprimir el mismo para proceder a su firma.*

*Una vez suscrito el formulario se deberá presentar ante la Autoridad de Aplicación.*

### 3. RESOLUCION

*La Autoridad de Aplicación será la competente para resolver la solicitud de Adhesión.*

*La respuesta al mismo deberá encontrarse debidamente fundada, y comunicarse al organismo peticionante a través de medio fehaciente.*

#### ADHESION TOTAL O PARCIAL

*La adhesión de cada sistema on line a la Plataforma de Servicios puede ser total (adhesión a todos los alcances de participación y los que en su futuro se adicionen) o parcial (sólo algunos de ellos).*

*A continuación se detallan los distintos alcances de participación. La siguiente enumeración no es taxativa, pudiendo la Autoridad de Aplicación modificar todas o algunas de ellas, previa notificación fehaciente a la Áreas Informáticas de los sistemas adheridos total o parcialmente a la Plataforma de Servicios*

- *Acceder con clave única a la Plataforma de Servicios.*
- *Enviar mensajería a través de la Plataforma – “Mis Comunicaciones”.*
- *Almacenar documentación en Centro de Documentación Digital.*
- *Incorporar información registrada en las bases de datos – “Mis Datos”.*
- *Alta Provisoria al momento de realizar una gestión ante el gobierno y no poseer una cuenta de acceso a la Plataforma.*
- *Formulario de solicitud de permiso a la aplicación.*
- *Compartir documentación con otros organismos (todos o algunos).*
- *Visualizar sólo si la documentación fue presentada (no acceder al archivo).*

## Capítulo VI – ADMINISTRADOR DE RELACIONES.

### 1. REPRESENTACIÓN -

*La representación es una figura típica y autónoma, en virtud de la cual una persona, llamada representante, celebra uno o más actos administrativos en cautela de los intereses de otra, llamada representado.*

*Asimismo podemos afirmar que existe Representación cuando una persona actúa por otra.*

## **2. ADMINISTRADOR DE RELACIONES.**

*A través de la opción “Administrador de Relaciones” disponible en la Plataforma de Servicios, la persona física con su “Clave de Ciudadano Digital”, podrá realiza actos o gestiones:*

- a) para sí misma, o*
- b) como representante legal de una persona física o jurídica, en nombre y por cuenta de ésta.*

### **2.1. Acciones del Administrador de Relaciones**

*El Administrador de Relaciones, además de la utilización de los servicios informáticos en nombre propio, podrá efectuar -a través de la herramienta informática “Administrador de Relaciones”- las siguientes transacciones:*

- a) Designar uno o más Subadministradores de Relaciones para que lo sustituyan o para que actúen en forma simultánea e indistinta con él.*
- b) Designar usuarios para que -en su nombre o en nombre de la persona jurídica cuya representación legal ejerce- utilicen y/o interactúen con aquellos servicios web que específicamente les hayan sido autorizados.*
- c) Otorgar poderes -generales o especiales- o autorizaciones para efectuar determinados actos o gestiones.*
- d) Revocar las designaciones, poderes y/o autorizaciones a que se refieren los incisos anteriores.*

### **2.2. Cese del Administrador de Relaciones de Personas Jurídicas – Efectos**

*El cese del mandato de la persona física que actúa como Administrador de Relaciones de una persona jurídica, cualquiera sea la causa, no implicará la baja automática de las designaciones, poderes y/o autorizaciones que hubiera efectuado. Las mismas serán transferidas al nuevo representante que lo sustituya, permitiéndole hacer uso, en su caso, de la facultad de revocación.*

### 2.3. Procedimiento

*El procedimiento para registrar una representación en Plataforma “Ciudadano Digital” variará conforme a las siguientes circunstancias:*

#### 2.3.1. De Personas Físicas a Personas Físicas

*Para registrar una representación a través de la Plataforma, el representado deberá seguir los siguientes pasos:*

- a) Ingresar a la opción “Cuenta” y luego “Administrador de Relaciones”.*
- b) Una vez seleccionada dicha opción, deberá acceder a “Nueva Relación”. La plataforma le mostrará una grilla con los servicios web disponibles, debiendo seleccionar el que desee autorizar.*
- c) Ingresar el N° de CUIL del representante y luego “Buscar”. El representado podrá determinar si el representante puede delegar el servicio seleccionado.*
- d) Seleccionar “Guardar” y por último confirmar dicha delegación a través de la opción “Aceptar”.*

*Dicha delegación estará sujeta a la aceptación por parte del representante.*

*A través de la opción “Mis Representantes” el representado podrá consultar dicha aceptación; como así también la posibilidad de revocar las delegaciones oportunamente otorgadas.*

*Para los siguientes casos debe remitirse a “Procedimiento ante Casos Especiales”:*

- Discapacidad*
- Incapacidad (dementes, incapacidad física temporal, sordomudos que no sepan darse a entender por escrito y otros.)*
- Residencia en el Exterior*

#### 2.3.2. De Personas Físicas a Personas Jurídicas

*Toda persona física que desee representar a una persona jurídica debe presentar ante un Centro de Constatación de Identidad la siguiente documentación:*

- *Personas jurídicas de carácter público o privado, asociaciones civiles, religiosas que revistan calidad de sujetos de derecho, entidades de hecho con finalidad y gestión patrimonial autónoma, Uniones Transitorias de Empresas, Agrupaciones de Colaboración Empresaria, Fideicomisos, Fondos Comunes de Inversión: acta de designación de autoridades, actualizada, salvo que constare en contrato social o estatuto.*
- *Persona debidamente autorizada para gestionar representación en Plataforma: instrumento con indicación del/los servicio/s web. Dicho documento deberá estar certificado ante autoridad competente (policía, escribano, juez de paz).*
- *Sucesiones Indivisas: resolución de designación de administrador de la sucesión. En caso de inexistencia de administrador judicial, acreditar vínculo con el causante de la sucesión.*
- *En todos los casos se deberá adjuntar la Clave Única de Identificación Tributaria (C.U.I.T.), o Clave de Identificación (C.D.I.) del representante, otorgado por la AFIP.*

*De esta manera cada CCI procederá a digitalizar dichos instrumentos según corresponda, para luego poder otorgar el carácter de “representante” a través de la Plataforma.*

#### **2.4. Subdelegación**

*Las personas designadas de acuerdo con lo previsto en los incisos a), b) y c) podrán, a su vez, designar a uno o varios de sus dependientes para que utilicen o interactúen con aquellos servicios informáticos o realicen los actos o gestiones que específicamente les hayan sido autorizados, siempre que:*



- a) *el Administrador de Relaciones haya dejado expresa constancia, en la autorización, que están facultados para realizar tales subdelegaciones, en su nombre y por su cuenta, y*
- b) *los servicios web, actos o gestiones admitan dicha subdelegación.*

*En la nómina de los servicios informáticos se indicará cuales permiten tales designaciones.*

*En el supuesto que se produzca la revocación o el vencimiento de las designaciones realizadas por el Administrador de Relaciones conforme a los incisos a), b) y c), las designaciones efectuadas por estos últimos, caducarán automáticamente.*

### **3. PROCEDIMIENTO ANTE CASOS ESPECIALES**

#### **3.1. Discapacidad**

*Considerase discapacitada a “toda persona que padezca una alteración funcional permanente o prolongada, física o mental, que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su integración familiar, social, educacional o laboral” (Ley N° 22431 de Protección Integral para los Discapacitados).*

##### **3.1.1. Procedimiento**

###### **Etapa Previa**

*En aquellos casos en que la persona padezca de una discapacidad y necesite realizar ciertas gestiones on-line contempladas en la Plataforma de Servicios “Ciudadano Digital”, deberá observarse el siguiente procedimiento:*

- 1) *Que el representante posea nivel 2 de seguridad: deberá sólo gestionar la representación por motivo de discapacidad del representado.*
- 2) *Que el representante no posea nivel 2 de seguridad: ver “Capítulo IV Pto.3”. Una vez que accedió a dicho nivel, deberá gestionar la representación por motivo de discapacidad del representado.*

### Procedimiento propiamente dicho por discapacidad del representado

*El representante deberá dirigirse a un CCI de la Provincia y asesorarse si el representado posee “Nivel de Seguridad 2” ya que el procedimiento variará conforme a ello.*

A) *Si la discapacidad sobrevino al momento de obtener nivel 2 de seguridad en la plataforma provincial; el representante deberá acompañar la siguiente documentación:*

- *Instrumento en el que conste dicha representación, debidamente legalizado ante autoridad competente (policía, escribano o juez de paz); y*
- *Certificado Único de Discapacidad expedido por la Dirección General de Inclusión Sanitaria dependiente del Ministerio de Salud o la que en el futuro la reemplace.*

B) *Si la discapacidad fué preexistente y el representado no obtuvo un usuario en la plataforma provincial o sólo accedió a nivel 1 de seguridad; el representante deberá acompañar la siguiente documentación:*

- *Instrumento en el que conste dicha representación, debidamente legalizado ante autoridad competente (policía, escribano o juez de paz);*
- *Certificado Único de Discapacidad expedido por la Dirección General de Inclusión Sanitaria dependiente del Ministerio de Salud o la que en el futuro la reemplace; y*
- *Documento Nacional de Identidad del representante y representado (quien padece discapacidad)*

*El personal responsable de la atención del CCI, procederá a digitalizar el poder y asociarlo a la cuenta del “representante”. Luego, CCI deberá registrar en la plataforma al representado (según corresponda) y digitalizar el Certificado de Discapacidad y DNI para asociarlo a la misma. Excepcionalmente, la foto que se toma de manera presencial para poder acceder a Nivel 2, será suplida con iguales efectos administrativos, por la foto que consta en DNI del representado.*

### 3.2. Incapacidad

*Considerase como tal, aquellos casos en que la persona padece de una imposibilidad física que por su dependencia de una representación necesaria, no pueden ejercer por sí actos en el ámbito de la administración pública provincial (desenvolvimiento en la vida civil).*

### 3.2.1. Procedimiento

#### Etapa Previa

*En aquellos casos en que la persona padezca de una incapacidad y necesite realizar ciertas gestiones on line contempladas en la Plataforma “Ciudadano Digital”, deberá observarse el siguiente procedimiento:*

- 1) Que el representante posea nivel 2 de seguridad: deberá sólo gestionar la representación por motivo de incapacidad física temporal del representado.*
- 2) Que el representante no posea nivel 2 de seguridad: ver “Capítulo IV Pto.3”. Una vez que accedió a dicho nivel, deberá gestionar la representación por motivo de incapacidad física temporal del representado.*

#### Procedimiento de Representación propiamente dicho por incapacidad física temporal del representado

*El representante deberá asesorarse si su representado posee una cuenta de “Ciudadano Digital” con Nivel de Seguridad 2 o bien, dirigirse a un CCI de la Provincia.*

- A) Si la incapacidad sobrevino al momento de obtener nivel 2 de seguridad en la plataforma provincial; el representante deberá acompañar la documentación prevista para los siguientes supuestos:*
- Demencia: declaración judicial de demencia o inhabilitación judicial. Si en dicho instrumento jurídico no consta la designación del representante, deberá acompañarse documento en el que conste (debidamente certificado ante escribano público, juez de paz o policía);*

- *Incapacidad física temporal: instrumento en el que conste dicha representación (debidamente certificado ante escribano público, juez de paz o policía), y Certificado Médico en el que conste expresamente la incapacidad por la que no puede trasladarse.*
  - *Sordomudos que no sepan darse a entender por escrito: declaración judicial de incapacidad. Si en dicho instrumento jurídico no consta la designación del representante, deberá acompañarse documento en el que conste (debidamente certificado ante escribano público, juez de paz o policía); y*
  - *En los demás casos no contemplados expresamente en el presente anexo: deberá acompañarse el respectivo instrumento que acredite dicha incapacidad y en el que conste la representación (debidamente certificado ante autoridad competente).*
- B) Si la incapacidad fué preexistente y el representado no obtuvo un usuario en la plataforma provincial o sólo accedió a nivel 1 de seguridad; el representante deberá acompañar además de la documentación indicada anteriormente la siguiente:*
- *Documento Nacional de Identidad del representante; y*
  - *Documento Nacional de Identidad del representado (quien padece la incapacidad).*

*El personal responsable de la atención del CCI, procederá a digitalizar cada uno de los instrumentos indicados anteriormente y asociarlo a la cuenta del “representante”. Luego, cada CCI deberá registrar en la plataforma al representado o bien digitalizar DNI para asociarlo a la misma. Excepcionalmente, la foto que se toma de manera presencial para poder acceder a Nivel 2, será suplida con iguales efectos administrativos, por la foto que consta en DNI del representado.*

*En caso que la incapacidad sea temporaria, el nivel 2 de seguridad tendrá una validez temporal de sesenta (60) días corridos desde la fecha de registración, salvo que por instrumento respectivo se acredite un plazo mayor, en cuyo caso se estará a lo*

*dispuesto por el mismo. Una vez transcurrido el plazo de incapacidad, caducará el nivel de seguridad oportunamente otorgado, volviendo a nivel 1.*

*Si la incapacidad persiste por un plazo mayor no previsto oportunamente, el representante deberá gestionar nuevamente el nivel 2 de seguridad, acreditando dicha situación ante un CCI.*

*De igual manera, si la incapacidad cualquiera sea su naturaleza haya cesado, deberá el representante concurrir a un CCI con el instrumento respectivo para acreditar dicha situación de hecho; permitiéndole al representado administrar su propia cuenta de usuario.*

### *3.3. Residente en el Exterior*

*Considerase como tal, aquellos casos en que la persona se encuentra de manera transitoria o permanente fuera de su asiento habitual y/o negocios en su caso.*

#### *3.3.1. Procedimiento*

##### *Etapas Previas*

*En aquellos casos en que la persona resida en el exterior y necesite realizar ciertas gestiones on line contempladas en la Plataforma de Servicios “Ciudadano Digital”, deberá observarse el siguiente procedimiento:*

- 1) Que el representante posea nivel 2 de seguridad: deberá sólo gestionar la representación por motivo de residencia en el exterior del representado.*
- 2) Que el representante no posea nivel 2 de seguridad: ver “Capítulo IV Pto.3”.Una vez que accedió a dicho nivel, deberá gestionar la representación por motivo de residencia en el exterior del representado.*

Procedimiento propiamente dicho por residencia en el exterior del representado

*El representante deberá dirigirse a un CCI de la Provincia y asesorarse si el representado posee “Nivel de Seguridad 2” ya que el procedimiento variará conforme a ello.*

*A) Si quien reside en el exterior posee nivel 2 de seguridad en la plataforma provincial; el representante deberá acompañar la siguiente documentación:*

- Instrumento en el que conste dicha representación, debidamente legalizado ante autoridad competente (policía, escribano o juez de paz); y*
- Certificado de residencia en el exterior legalizado por Cancillería con traducción efectuada por traductor Público refrendada por Colegio Público de Traductores.*

*B) Si quien reside en el exterior no obtuvo un usuario en la plataforma provincial o sólo accedió a nivel 1 de seguridad; el representante deberá acompañar la siguiente documentación:*

- Instrumento en el que conste dicha representación, debidamente legalizado ante autoridad competente (policía, escribano o juez de paz);*
- Certificado de residencia en el exterior legalizado por Cancillería con traducción efectuada por traductor Público refrendada por Colegio Público de Traductores; y*
- DNI del representante*
- Copia del DNI del representado, debidamente legalizada por Consulado Argentino. Dicha copia legalizada podrá ser presentada ante CCI por el representante o remitida por el representado a través de correo [cidi@cba.gov.ar](mailto:cidi@cba.gov.ar)*

*El personal responsable de la atención del CCI, procederá a digitalizar el poder y asociarlo a la cuenta del “representante”. Luego, CCI deberá registrar en la plataforma al representado (según corresponda) y digitalizar el Certificado de Residencia y copia del DNI para asociarlo a la misma. Excepcionalmente, la foto que se toma de manera presencial para poder acceder a Nivel 2, será suplida con iguales efectos administrativos, por la foto que consta en copia del DNI del representado.*

## **Capítulo VII – DISPOSICIONES TRANSITORIAS.**

*A los fines de no obstaculizar el funcionamiento de los la página web de la Dirección General de Rentas (D.G.R) dependiente de la Secretaría de Ingresos Públicos del Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba, se podrá acceder a los servicios digitales que presta la mencionada repartición, a través de la clave de “Ciudadano Digital” o mediante la “Clave Fiscal” provista por la A.F.I.P. (Administración Federal de Ingresos Públicos), de manera indistinta.*

*El control de identidad de las personas en los términos del artículo 31 de la Ley N° 5.771, se tendrá por realizada a través la obtención de una cuenta CIDI de Nivel 2 – Verificado en un Centro de Constatación de Identidad (CCI), a los fines del acceso a los servicios web que ofrezca el Registro General de la Provincia, sin perjuicio de la disponibilidad y reglamentación que el mismo establezca. En este sentido, los usuarios actuales de tales servicios deberán obtener una cuenta CIDI de Nivel 2 - Verificado dentro del plazo de 6 (seis) meses a contar de la entrada en vigencia de la presente, lapso durante el cual podrán continuar operando en las condiciones vigentes en la actualidad".*

## ANEXO II

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO – POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

---

#### **Términos y condiciones de uso**

*La Plataforma de Servicios Ciudadano Digital, con dominio <http://ciudadanodigital.cba.gov.ar>; es creada y puesta a disposición de manera gratuita a los usuarios de Internet, para su uso, y administrado por la Secretaría de Innovación de la Gestión Pública dependiente del Ministerio de Gestión Pública del Gobierno de la Provincia de Córdoba y/o quien en un futuro lo reemplace, en adelante **Administrador**.*

*La Plataforma tiene como principal objetivo, centralizar y brindar al ciudadano de la Provincia de Córdoba, en adelante **Usuario**, el acceso mediante una clave de identificación única a las aplicaciones informáticas del Gobierno, Municipios, Comunas y Empresas privadas que brinden servicios web, Las aplicaciones informáticas, que soliciten datos personales de los ciudadanos, lo realizan mediante las herramientas brindados por la Plataforma de Servicios, siendo ésta la única administradora de dicha información.*

*El uso de la Plataforma presupone la plena aceptación de las **Condiciones de Uso y Políticas de Privacidad**, por lo que se recomienda al **Usuario** su lectura atenta, previa a la navegación.*

*El **Administrador** se reserva el derecho de cambiar las **Condiciones de Uso y Políticas de Privacidad** en cualquier momento, sin comunicación previa. Su uso continuo significa la aceptación de esos cambios.*



*La utilización de algunos servicios informáticos, se encuentra reservada a **Usuarios** específicos que cumplan con determinados requisitos o se encuentren en condiciones particulares.*

## **1. REGISTRACIÓN**

### **1.1. Claves de acceso y niveles de seguridad**

*Para obtener la clave de acceso a la Plataforma de Servicios, es necesaria su registración a través de la Plataforma Ciudadano Digital cuyo dominio es <http://ciudadanodigital.cba.gov.ar>.*

- A) Nivel de Seguridad 1 – CONFIRMADO. La registración se constituye consignando los datos solicitados y luego confirmándolos, de acuerdo al procedimiento establecido, habilitando así su clave de acceso a la Plataforma de Servicios.*
  
- B) Nivel de Seguridad 2 – VERIFICADO. La obtención por parte del **Usuario** de éste nivel, es necesario para acceder a servicios específicos que brinda la Plataforma, y que exigen un nivel de verificación de la identidad de la persona y autenticidad de los datos previamente ingresados. Para la obtención de este nivel, el **Usuario** interesado, deberá presentarse en un Centro de Constatación de Identidad (CCI), donde se verificará dicha información.*
  
- C) Nivel de Seguridad 3 – AUTENTICADO. Este nivel de seguridad permite a los **Usuarios** la realización de transacciones mediante el uso de certificados de firma digital, obtenidos en el Gobierno de la Provincia de Córdoba o por algún certificador licenciado por la Oficina Nacional de Tecnologías Informáticas (O.N.T.I.).*

*Alta Provisoria: El ciudadano que al momento de realizar de manera presencial un trámite no posea una cuenta de Ciudadano Digital, será registrado por el agente de*

*mesa de entradas de la repartición ante la cual realice la gestión. Se le solicitará un correo electrónico para poder dar de alta su cuenta, al que luego deberá ingresar para confirmar su usuario y obtener su clave de acceso (contraseña) a la Plataforma de Servicios.*

## **1.2. Confidencialidad y Responsabilidad**

*El **Usuario** es responsable por la confidencialidad de su clave y en caso de poseer nivel de Seguridad 2- Verificado, del resguardo de su credencial de Ciudadano Digital, la cual cuenta con un código de seguridad.*

*El **Administrador**, aunque garantiza la seguridad informática de las contraseñas mediante protocolos de encriptación alineados a los estándares informáticos del Gobierno de la Provincia de Córdoba, no se responsabiliza por los daños ocasionados por el mal uso, uso indebido y/o fraudulento por parte terceros y de los **Usuarios**, de las claves registradas.*

*Es responsabilidad del **Usuario** Registrado, la efectiva y fehaciente comunicación al **Administrador**, de la existencia del uso no autorizado de su clave.*

*La Plataforma, al igual que la mayoría de los sitios en Internet, usa Cookies para mejorar la experiencia del usuario. Las Cookies son archivos que el portal o la aplicación que utilice, instala en su navegador o en su dispositivo (Smartphone, tableta o televisión conectada) durante su recorrido por las páginas o por la aplicación, y sirven para almacenar información sobre su visita. El uso de las Cookies en este Plataforma es necesario para utilizar la característica "Mantener la sesión iniciada". En esta Cookie se genera un código único de sesión de usuario, encriptado conforme a estándares de seguridad, que solo la Plataforma pueda identificar.*

## **2. ENLACES (Links)**

*Esta Plataforma contiene enlaces o links a otros Sitios Web operados por otros administradores, que no son mantenidos ni controlados por este sistema, y en consecuencia, éste no es responsable por sus contenidos o disponibilidad.*

*Solamente se enlazan Sitios pertenecientes a organismos e instituciones tanto nacionales como provinciales, por lo que se presume la inexistencia de material inadecuado.*

*Asimismo, la Plataforma presume que la información que se encuentra en Internet es de pública disposición.*

*El enlace a otros sitios de Internet desde la Plataforma de Servicios es legal. Si el acceso a algunos de los sitios enlazados en particular es restricto, su administrador deberá notificar fehacientemente a nuestro **Administrador**.*

*Por lo descripto en los párrafos precedentes el **Usuario** deberá verificar por sí mismo la Política de Uso de cada Sitio Web enlazado.*

## **3. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.**

*El **Administrador** realiza un esfuerzo razonable por incluir información exacta, completa y actual. No obstante, no garantiza que el contenido del sitio sea exacto, completo, actual o libre de errores técnicos o tipográficos.*

*El **Administrador** se reserva el derecho de realizar cambios y/o actualizaciones de cualquier información contenida en el sitio sin previo aviso.*

*El **Administrador** no se responsabiliza por cualquier daño que resultara por el uso o la inhabilidad en el uso de la Plataforma cualquiera de los sitios enlazados, o descarga de cualquier información, dato, texto, imagen, video, audio, software u otros materiales accesibles a través del mismo.*

*El **Administrador** emplea programas de Software para la seguridad de la Plataforma y protección contra virus, pero no garantiza su ausencia ni la de otros elementos de naturaleza dañina o destructiva en la Plataforma y/o en el servidor que lo hace disponible, que pudieran ocasionar alteraciones en el Sistema Informático del **Usuario**, tanto software como hardware, o en documentos electrónicos, archivos o directorios de archivos almacenados en su equipo informático. En consecuencia, el **Usuario** tiene la responsabilidad de tomar todas las precauciones necesarias para su protección y seguridad.*

*El **Administrador** no garantiza que las funciones contenidas en la Plataforma estarán libres de interrupciones en el servicio o libres de error, tampoco garantiza inmediatez en la corrección de los defectos.*

*El **Administrador** no se responsabiliza por el uso indebido que hagan los **Usuarios** de los contenidos de la plataforma; entendiéndose por contenidos toda información, dato, texto, imagen, video, audio, software u otros materiales multimedia accesibles a través del mismo.*

## **Políticas de Privacidad**

*Por medio de la Política de Privacidad se determina el tratamiento que La Plataforma de Servicios, en adelante **Ciudadano Digital**, dará a los datos recibidos por parte de los **Usuarios**, y que estará en un todo de acuerdo a lo establecido en la Ley Nacional N° 25.326 de Habeas Data, y en consecuencia debidamente registrado en “Registro Nacional de Bases de Datos” de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales.*

*El Gobierno de la Provincia de Córdoba proporciona a los **Usuarios** los recursos técnicos adecuados para que tomen conocimiento de las presentes Políticas de Privacidad y Protección de Datos Personales, y de cualquier otra información que pueda ser relevante.*

*Asimismo, las mismas tienen por objeto establecer los criterios para el uso de la Plataforma por medio de la cual se podrán utilizar los servicios que brinda el Gobierno de la Provincia de Córdoba que incluyen desde la comunicación hasta la realización de trámites en línea.*

### **Las presentes políticas describen:**

- 1. Cuáles serán los datos recolectados, cómo se utilizarán y la finalidad de los mismos.*
- 2. Las consecuencias que deriven de proporcionar los datos o de la inexactitud de los mismos.*
- 3. Facultad y modo de ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización y supresión de los datos.*
- 4. La existencia de archivo, registro, base o banco de datos, electrónico o de cualquier otro tipo de que se trate y la identidad y domicilio de su responsable.*

***1. Cuáles serán los datos recolectados, cómo serán utilizados y la finalidad para la que serán tratados:***

*El Portal no recoge ningún tipo de información personal por parte de los Usuarios sin que la misma sea explícitamente provista voluntariamente.*

*Al crear su cuenta de Ciudadano Digital el Usuario deberá consignar sus datos en un formulario que contiene campos obligatorios y campos opcionales.*

*Los datos solicitados serán utilizados exclusivamente para su inclusión en una base de datos de la Plataforma Ciudadano Digital.*

*Campos Obligatorios:*

- *Nombre.*
- *Apellido.*
- *Nro. De C.U.I.L.*
- *Dirección de correo electrónico (E-mail).*
- *Contraseña.*
- *Confirmación de contraseña.*
- *Pregunta secreta.*
- *Respuesta Secreta.*
- *Nro. De teléfono personal.*
- *Fecha de Nacimiento*
- *Sexo*

*Campos Opcionales.*

- *Teléfono fijo.*

*Toda información que sea recibida por la Plataforma de Servicios Ciudadano Digital, determinada por ley y referida a los usuarios, es confidencial y no puede hacerse pública sin el consentimiento previo de aquellos, salvo que sea requerida por la autoridad*

*competente, cumpliendo con las normas y recaudos establecidos para la protección de datos personales.*

*Los datos recolectados podrán ser utilizados para:*

- *Satisfacer y optimizar los servicios prestados por el Gobierno de la Provincia de Córdoba.*
- *Acceder de una manera centralizada a los trámites en curso.*
- *Personalizar el perfil de cada usuario.*
- *Obtener métricas de uso en Gobierno de la Provincia de Córdoba.*

## ***2. Las consecuencias que deriven de proporcionar los datos o de la inexactitud de los mismos:***

*La Ley Nacional Nro. 25.326 establece que ninguna persona puede ser obligada a proporcionar datos sensibles, entendiendo por tales a aquellos datos personales que revelan origen racial y étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical e información referente a la salud o a la vida sexual, pudiendo ser objeto de tratamiento cuando medien razones de interés general o autorizadas por ley. Del mismo modo esta ley, tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros, bancos de datos u otros medios técnicos sean públicos o privados, garantizando el derecho al honor y a la intimidad de las personas, conforme art. 43 tercer párrafo de la Constitución Nacional.*

*La información que se reciba será tratada en forma confidencial. Sólo podrán darse a conocer los datos que el marco normativo autorice y aquellos que expresamente consienta el Usuario, a excepción de:*

- a) Un pedido formal de autoridades judiciales.*
- b) Un pedido formal de otras autoridades con competencia suficiente.*

**3. Facultad y modo de ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización y supresión de los datos:**

*El derecho de acceso es uno de los derechos establecidos por la Ley Nacional Nro. 25.326 - Protección de Datos Personales, que permite a los ciudadanos (Usuarios), acceder a la información registrada, pudiendo administrar así, el uso que se hace de sus datos personales.*

*El Usuario podrá ejercer los siguientes derechos ante el Gobierno Provincial y a través de la Plataforma:*

- *Solicitar información al organismo de control, relativa a la existencia de archivos, registros, bases o bancos de datos personales, sus finalidades y la identidad de sus responsables. El registro que se lleve al efecto será de consulta pública y gratuita.*
- *Solicitar y obtener información de sus datos personales incluidos en los bancos de datos públicos, o privados destinados a proveer informes.*
- *Solicitar la modificación de sus datos personales cuando ellos no sean correctos o no estén actualizados, si fuere procedente, y;*
- *Solicitar la rectificación, actualización, supresión, confidencialidad de los datos personales de los que sea titular y que se encuentren incluidos en un banco de datos.*

**4. La existencia del archivo, registro, base o banco de datos, electrónico o de cualquier otro tipo de que se trate y la identidad y domicilio de su responsable:**

*En cada oportunidad en que el Usuario haga uso de los servicios incluidos en la Plataforma, existe la posibilidad que de manera automática, obtenga y almacene información en los registros del servidor. Estos datos podrán incluir:*

- *información detallada sobre utilización del servicio.*
- *dirección de IP,*



- *cookies, que permitirán identificar tu navegador o tu cuenta de Ciudadano Digital.*

*El Gobierno de la Provincia de Córdoba aplica medidas de seguridad, destinadas a diseñar procedimientos, métodos y técnicas a los fines de conseguir un sistema de información seguro y confiable.*

*Se establecen una serie de estándares, protocolos, métodos, reglas, herramientas y leyes concebidas para minimizar los posibles riesgos a la infraestructura o a la información. Se pretende con ello la protección de la infraestructura y todo lo relacionado con esta y, especialmente, la información contenida o circulante.*

*Se han establecido como tales:*

*a) El ingreso a la Plataforma de Servicios es realizado exclusivamente mediante la utilización del mecanismo de Nro. De C.U.I.L. y contraseña. Para el uso de ciertos servicios propios de la plataforma se requiere el código de seguridad impreso en la Credencial de Ciudadano Digital.*

*b) La transmisión de los datos es realizada mediante sesiones seguras.*

*c) El almacenamiento de los datos se efectúa en equipamiento amparado por mecanismos de alta seguridad física.*

*A los fines de contactarse con el Gobierno de la Provincia de Córdoba a cerca de los alcances de las presentes Políticas de Privacidad, tendrá a disposición los siguientes medios de comunicación:*

*Por teléfono: 0800-888-1234*

*Por e-mail: [cidi@cba.gov.ar](mailto:cidi@cba.gov.ar)*

*Personalmente: ante una Mesa de Entradas del Gobierno de la Provincia de Córdoba.*

### ANEXO III

### FORMULARIOS Y CONSTANCIAS

---

#### DECLARACION JURADA DE DOMICILIO

Quien suscribe.....; D.N.I. Nro..... **DECLARA BAJO JURAMENTO**  
que su domicilio real, lugar de su residencia habitual, y a los efectos que correspondiere, es el siguiente:

Calle/Ruta: ..... N° .....

Monoblok/Torre: ..... Piso: ..... Depto: ..... Manzana: .....

Casa/Lote: ..... Barrio: ..... Localidad:.....

Departamento: ..... Provincia: ..... Código Postal: .....

País: .....

FIRMA:	ACLARACIÓN:  .....
--------	--------------------------

**CERTIFICO** que la firma que antecede pertenece al compareciente.

CÓRDOBA,..... de..... de 20....

.....,a los.....días del mes de....., 20....

**Formulario de Adhesión de Sistema Informático a Plataforma “Ciudadano Digital”**

*Por medio de la presente se manifiesta la intención de incorporar el siguiente Sistema de Información a la Plataforma Tecnológica Ciudadano Digital.*

*Nombre del Sistema:.....*

*Url de Publicación: .....*

*Repartición Pública:.....*

*Responsable:.....*

*Domicilio:.....*

*Teléfono:.....*

*Correo :.....*

*Marcar el alcance funcional que dicho sistema tendrá en la Plataforma Ciudadano Digital:*

- Acceder con Clave Única de Ciudadano Digital.*
- Enviar mensajería a través de la Plataforma - “Mis Comunicaciones”.*
- Almacenar Documentación en Centro de Documentación Digital.*
- Mostrar Información registrada en las bases de datos en sección “Mis Datos”.*

*Este formulario deberá ser presentado ante la autoridad de aplicación.*

**Leer atentamente:**

- 1)- Se ha tomado conocimiento y aceptado plenamente los "Términos y Condiciones de Uso" y "Políticas de Privacidad" que rigen el acceso y uso de la presente Plataforma.*
- 2)- La adhesión efectiva del Sistema Informático a la plataforma Ciudadano Digital comenzará a partir de la fecha en que la autoridad de aplicación determine la compatibilidad tecnológica.*

*Firma.....*  
*(Máxima autoridad de la repartición.*

*Aclaración:.....*

## ANEXO IV

### POLITICAS DE SEGURIDAD

---

1. **SEGURIDAD DE LA CUENTA.**
2. **SEGURIDAD DE DATOS.**
3. **CREDENCIALES**
4. **INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA de SEGURIDAD**
5. **REGISTRO NACIONAL DE BANCO DE DATOS**
6. **RECUPERACIÓN DE LA CONTRASEÑA.**

#### **1. SEGURIDAD DE LA CUENTA.**

##### **1.1 Inicio de sesión.**

*Una vez que se encuentra registrado como Ciudadano Digital, el portal exige para su ingreso, N° de CUIL y contraseña.*

***Contraseña válida:** Aquella que posea como mínimo ocho (8) caracteres, y obligatoriamente dentro de la misma deben existir números y letras mayúsculas y minúsculas.*

##### **1.2 Controles de Inicio de sesión.**

*La Plataforma registra información desde donde el ciudadano esté intentando acceder.*

*Si la plataforma detecta accesos distintos a los habituales (lugar o dispositivos), luego del tercer dispositivo diferente, se le enviará un sms o correo electrónico según la elección del usuario, con un Código de Verificación para poder permitirle el ingreso. Este*

*procedimiento se repetirá cada vez que la plataforma detecte que el ciudadano desea ingresar desde un dispositivo o lugar distintos a las habituales.*

### ***1.2.1 Bloqueos de Cuenta.***

*Para ingresar a la cuenta de Ciudadano Digital se deberá consignar N° de CUIL y contraseña.*

*Si el ciudadano ingresa incorrectamente su contraseña, la plataforma bloqueará momentáneamente de manera automática la cuenta luego de tres (3) intentos fallidos.*

## ***2. SEGURIDAD DE DATOS.***

### ***2.1 Encriptación de Datos.***

*Toda la información de los ciudadanos y de la Plataforma de Ciudadano Digital que se trafica desde y hacia los navegadores (browsers), se realiza a través de protocolo seguro (https), lo que significa, que la información sea transmitida en forma encriptada.*

*A su vez, en los bancos de datos también se guarda en forma encriptada, datos del usuario, como la contraseña, la respuesta a la pregunta secreta, etc.*

*El Gobierno de la Provincia de Córdoba utiliza Certificados Digitales en todos los servicios de publicación.*

### ***2.2 Acceso a Mis Datos y Mi Documentación dentro del Portal.***

*Para el caso de que el ciudadano digital tenga nivel de seguridad “Nivel 2 – Verificado”, cuando desee ingresar a **Mis Datos** o **Mi Documentación**, la Plataforma exigirá que ingrese el **Pin de Verificación** que se encuentra impreso en la Credencial de Ciudadano Digital, permitiéndole de esta forma al usuario, visualizar sus datos personales y toda su documentación digitalizada, lo que le garantiza así mayor seguridad, ya que de no*

*ingresar ese Pin de Verificación, o ingresándolo tres (3) veces en forma fallida, se le bloqueará la cuenta y se le cerrará la sesión.*

*Para poder recuperar así su cuenta nuevamente, deberá recuperar su contraseña (Léase 2. Recuperación de la contraseña punto 2.1)*

### ***2.3. Encriptación de Documentación Digitalizada.***

*La Plataforma de Servicios “Ciudadano Digital” almacena en banco de datos protegidos, toda la documentación digitalizada a través de los Centros de Constatación de Identidad y/o Centros de Documentación.*

*Todos los documentos, constancias, imágenes, y toda otra documentación que las reparticiones consideren que debe ser digitalizada se resguarda en forma encriptada.*

### ***2.4. Validez y verificación en impresión de documentos.***

*Todos los documentos digitalizados se imprimen desde la Plataforma de Servicios “Ciudadano Digital” con un código de verificación. Este código garantiza que el documento impreso, es idéntico del original digitalizado en la Base de Datos. En el momento de la impresión, la Plataforma de Ciudadano Digital, registra fechas, horarios, lugares y usuarios que realizaron la solicitud de visualización/impresión.*

### ***2.5. Políticas de Auditorías. Registro de Actividad***

*La Plataforma de Servicios “Ciudadano Digital” lleva un registro de actividades que se realizan dentro de la misma. Entre las auditadas se encuentran los inicios de sesión (exitosa y fallida), los accesos a Mis Datos, Mi documentación, bloqueos de cuenta, IP desde donde se accede al Portal, recuperación de contraseñas, cambios de correo electrónico, etc.*

## ***3. CREDENCIALES***

***Credencial “CIUDADANO DIGITAL”*** Los Ciudadanos que se presenten a un ***Centro de Constatación de Identidad (CCI)*** a los fines de solicitar ***Nivel de seguridad 2***

*“Verificado”, obtendrán al culminar dicha verificación, una Credencial de Ciudadano Digital, la cual contendrá la siguiente información:*

- *Foto.*
- *Nombre y Apellido.*
- *CUIL.*
- *Código QR: el cual le permitirá acceder a una versión limitada de su escritorio virtual dentro del Portal de Ciudadano Digital.*
- *Fecha de Nacimiento.*
- *Pin de Verificación.*

#### **4. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE SEGURIDAD**

*La infraestructura tecnológica que soporta a la Plataforma de Servicios “Ciudadano Digital” y a otros Sistemas del Gobierno, cuenta con las políticas de protección de la información basadas en el “**Modelo de políticas de seguridad de la información para organismos de la Administración Pública Nacional**” según Decisión Administrativa N° 669/2004, y las respectivas leyes de la Administración Pública Provincial para asegurar la prestación de servicios.*

*Para leer sobre las políticas de seguridad de la información de la APN puede consultar el documento [PSI Modelo v1 200507](#)*

*El equipamiento de seguridad con el que se protege la plataforma es del tipo U.T.M. (Centro unificado de amenazas), tanto en el perímetro como en el centro de operaciones; proveyendo entre otros, los siguientes métodos:*

- *Sistemas de detección y denegación de intrusos.*

- *Balanceadores de carga para alta disponibilidad del servicio.*
- *Auditoría y control de acceso a las bases de datos.*
- *Antivirus de host local y de perímetro.*

## **5. REGISTRO NACIONAL DE BANCO DE DATOS**

*Cumpliendo con lo previsto por el artículo 21 de la ley 25.326, se registró la Base de Datos de la Plataforma de Servicios “Ciudadano Digital”, en la Dirección Nacional de Protección de datos Personales, bajo el número de trámite 358722*

## **6. RECUPERACIÓN DE LA CONTRASEÑA.**

*La Plataforma de Servicios “Ciudadano Digital” le ofrece al usuario distintos métodos para recuperar su contraseña en el caso de pérdida u olvido. Para el supuesto de:*

### **6.1. Pérdida u olvido de la contraseña.**

*El usuario desde la pantalla de inicio de Ciudadano Digital podrá recuperar su contraseña. Deberá ingresar a ¿Olvidaste tu contraseña? y allí consignar su N° de CUIL y correo electrónico; la Plataforma validará esta información, y automáticamente se le enviará una nueva contraseña al correo electrónico.*

### **6.2. Pérdida u olvido de la contraseña y no puede acceder a su correo electrónico oportunamente registrado.**

*El usuario desde la pantalla de inicio de Ciudadano Digital podrá recuperar su contraseña y modificar su correo electrónico. Deberá ingresar a ¿Olvidaste tu contraseña? y allí consignar su N° de CUIL y correo electrónico; Si no tiene acceso al correo registrado en Ciudadano Digital y desea cambiarlo, debe presionar “aquí” tal como se indica en el Portal. Recuerde previamente ingresar los datos requeridos,*



*incluyendo su correo electrónico registrado. La Plataforma validará esta información, y de ser correcta le permitirá continuar con el procedimiento, para lo cual se le solicitará que responda a la “**Pregunta Secreta**” (Ver Anexo I capítulos II y III) e informe el nuevo correo electrónico. Si el nuevo correo no figura dentro de los registros de la Plataforma, ésta enviará un correo de confirmación de nueva dirección electrónica, al igual que cuando se registro en Ciudadano Digital por primera vez. (Ver Anexo I capítulos II y III).*

*Luego de que el ciudadano ha confirmado su nuevo correo, podrá ahora si solicitar su nueva contraseña tal como se indico en el punto 2.1.*

### **6.3. Métodos adicionales de recupero de contraseña:**

*Para el caso de que el ciudadano no desee utilizar los métodos de recuperación que el Portal le ofrece, el gobierno pone a disposición de lunes a viernes de 8 a 20 hs. un servicio de atención telefónico (0800-888-1234), al cual el Ciudadano Digital podrá comunicarse solicitando el desbloqueo de la cuenta, generando así una nueva contraseña o bien un cambio de correo electrónico según lo solicitado.*