

AU08-2018-03213



**CIRCULAR N°
SANTIAGO,**

**IMPARTE INSTRUCCIONES A LAS ENTIDADES ADMINISTRADORAS DE LOS
REGÍMENES DE SEGURIDAD SOCIAL FISCALIZADOS, RESPECTO DE LA
IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO (PAE)**

ÍNDICE

I. INSTRUCCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO (PAE).....	3
A. ASPECTOS GENERALES	3
1. Contexto de Modernización Institucional	3
2. Normativa Aplicable	4
3. Características del Expediente Electrónico	5
B. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO.....	7
1. Etapa de Iniciación	8
2. Etapa de instrucción o análisis del expediente	12
3. Etapa de finalización	12
4. Monitoreo y Control.....	12
II. VIGENCIA	13
ANEXOS.....	14
1.- Anexo N° 1: Formulario Único de Reclamo como Documento Electrónico	14
2.- Anexo N° 2: Servicios Web vinculados al Funcionamiento del Procedimiento Administrativo Electrónico.....	14

La Superintendencia de Seguridad Social, en uso de las facultades legales que le confieren los artículos 2°, 3°, 23, 27, 30 y 38 de la Ley N°16.395, imparte las siguientes instrucciones a las entidades administradoras de los regímenes de seguridad social que fiscaliza, respecto de la implementación y operación del Procedimiento Administrativo Electrónico (PAE), para el análisis y resolución de las reclamaciones que versan sobre materias de su competencia.

La implementación del PAE se enmarca dentro del “Proyecto de mejora integral de los procesos de atención ciudadana de la Superintendencia de Seguridad Social”, cuyo objetivo es la modernización de los procesos vinculados a la resolución de reclamaciones, reduciendo los tiempos de respuesta, entregando al usuario acceso a información completa y precisa, y aumentando la cobertura de la atención que brinda la institución, mejorando de esta forma la satisfacción de los usuarios.

A continuación, se describe el PAE, sus principales aspectos operativos y se instruye el procedimiento que deberán seguir las entidades involucradas para interactuar con el referido Sistema de Información.

I. INSTRUCCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO (PAE)

A. ASPECTOS GENERALES

1. Contexto de Modernización Institucional

Desde una perspectiva general en la administración del Estado y desde un enfoque particular, en la Superintendencia de Seguridad Social, se han realizado considerables esfuerzos para lograr la incorporación de los avances tecnológicos y de conectividad en forma integral a la gestión pública, en la perspectiva de avanzar a un Estado moderno, ágil y eficiente, al servicio de los ciudadanos.

Es en este escenario donde surge el concepto de modernización institucional, a partir del cual se establece que para alcanzar una gestión óptima es esencial la incorporación de tecnologías de la información y comunicaciones (TICs) y determinar cómo ellas se ponen al servicio de un Estado próximo y útil a la ciudadanía.

Por esto, la necesidad de modernización tecnológica forma parte de dos de las líneas de trabajo o acción institucional:

- Modernización de la gestión, entendiendo como crucial dotar a la Superintendencia de Seguridad Social de las herramientas tecnológicas de vanguardia que sean necesarias para elevar su eficacia y eficiencia a niveles sin precedentes;
- Desarrollo del gobierno electrónico, como una forma de poner al Estado de Chile al servicio del ciudadano.

La Superintendencia de Seguridad Social, entre otras funciones, debe resolver las presentaciones, apelaciones y reclamos de usuarios, trabajadores, pensionados, entidades empleadoras, organismos administradores de la seguridad social y otras personas, ya sean naturales o jurídicas, en materias que no sean de carácter litigioso. Esta función se conoce como el contencioso administrativo, y se ejerce por medio del proceso de atención de usuarios en el contexto de la función resolutoria de sus reclamaciones.

En el proceso de resolución de dichas reclamaciones se han identificado deficiencias asociadas, principalmente, al tiempo de respuesta y a la calidad de la información que se dispone para su análisis y resolución. En relación a los tiempos de respuesta, fundamentalmente debido a la existencia de procesos ineficientes en la captura de la información asociado a la interacción soportada en formato papel con las entidades administradoras de los regímenes de seguridad social y en la gestión de los expedientes. En relación a la calidad de la información, principalmente debido a que los usuarios que presentan reclamaciones no adjuntan todos los antecedentes requeridos, ya que no tienen acceso a la información necesaria al momento de la apelación y/o en el transcurso de ésta, presentándose además dificultades en la comprensión del documento resolutivo.

En consideración a lo anteriormente señalado, y otras problemáticas, la Superintendencia de Seguridad Social, en el marco del “Proyecto de mejora integral de los procesos de atención ciudadana de la Superintendencia de Seguridad Social”, ha implementado el Procedimiento Administrativo Electrónico (PAE), estableciendo un nuevo modelo operativo que se traduce en habilitar en forma electrónica todo el flujo de procesos vinculado al ingreso, tramitación, análisis y resolución de una reclamación.

En virtud de lo anterior, y siguiendo ciertos principios orientadores como son avanzar en la eficiencia (eliminar redundancias y optimizar el acceso a la información), oportunidad (reducir tiempos), calidad (proveer fundamentos sólidos y bien informados), cercanía (potenciar foco en el usuario), y educación (facilitar información que permita cambio cultural); el PAE permite mejorar la calidad de las respuestas proporcionadas a los usuarios, como también reduciendo los tiempos en que se les entregan.

2. Normativa Aplicable

Las instrucciones que se imparten en esta circular, se sustentan en la siguiente normativa legal y reglamentaria:

- a) Ley N°19.799, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma. Esta ley proporciona el marco jurídico necesario para dar estabilidad a las relaciones por medio de sistemas de información, otorgando mayores niveles de seguridad y certeza. Dicho texto regula los documentos electrónicos, sus efectos legales, la utilización de la firma electrónica y consagra el principio de equivalencia de soportes, otorgando de esta forma sustento legal a las actuaciones efectuadas por medios electrónicos.
- b) Ley N°19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos, que rigen los actos de la Administración del Estado. Este cuerpo legal admite expresamente la existencia de un procedimiento administrativo electrónico, al señalar en su artículo 5°, que el procedimiento administrativo y los actos administrativos a los cuales da origen, se expresarán por escrito o por medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija o permita otra forma más adecuada de expresión y constancia. De igual modo, su artículo 18 establece “todo el procedimiento administrativo deberá constar en un expediente, escrito o electrónico, en el que se asentarán los documentos presentados por los interesados, por terceros y por otros órganos públicos, con expresión de la fecha y hora de su recepción, respetando su orden de ingreso”. A su vez, el artículo 19, dispone: “El procedimiento administrativo podrá realizarse a través de técnicas y medios electrónicos.”

- c) D.F.L. N°1, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que fija el texto refundido de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- d) Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada.
- e) Decreto Supremo N°181, de 17 de agosto de 2002, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.799.
- f) Decreto N°83, de 12 de enero de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba la Norma Técnica para los Órganos de la Administración del Estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos.
- g) Decreto N°14, de 27 de febrero de 2014, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, cuyo articulado transitorio mantiene la vigencia de la Norma Técnica para los órganos de la Administración del Estado sobre interoperabilidad de documentos electrónicos.

3. Características del Expediente Electrónico

En el contexto del PAE se han de conformar expedientes electrónicos con las siguientes características:

a) Atributos

Los expedientes electrónicos poseen los siguientes atributos:

- i) La fecha y hora de su creación y de la incorporación de cada documento que lo integra.
- ii) La individualización tanto el emisor como el destinatario de las comunicaciones electrónicas que contenga.
- iii) Tomando en consideración normas de responsabilidad se registrará en él, la persona que ejecuta cada actividad.
- iv) Para los efectos de identificar sus componentes y facilitar la recuperación eficaz de la información que contiene, se señalarán los metadatos que lo singularizan.
- v) Los expedientes contarán con un número único de identificación.
- vi) Los documentos serán foliados electrónicamente. El foliado electrónico consiste en la asociación de un documento electrónico a un índice electrónico en un mismo expediente electrónico o serie documental, con el fin de garantizar su integridad, orden y autenticidad. El foliado permite:
 - Identificar de manera inequívoca cada uno de los documentos que conforman el expediente;
 - Asociar los documentos al expediente al cual pertenecen, y
 - Garantizar la preservación a largo plazo de los datos y metadatos que conforman un folio electrónico y el expediente en su conjunto.

b) Orden

Los documentos se incorporarán al expediente, en estricto orden correlativo, según su fecha y hora de emisión o recepción.

Las actuaciones y documentos incorporados al expediente electrónico, se identificarán por su fecha y hora de recepción o envío o de la actuación de que se trate.

c) Sobre electrónico

Se incorporarán al expediente electrónico, tanto los documentos creados electrónicamente, como los digitalizados, sea que emanen de la Superintendencia de Seguridad Social, de los interesados, de las entidades fiscalizadas, terceros u otras entidades públicas o privadas.

Los documentos digitalizados serán ensobrados electrónicamente lo que permitirá, por una parte, la individualización de los documentos que contiene con las señas de identidad que luego posibiliten su asociación a un determinado expediente y, por otra, otorgará certeza de la autenticidad, integridad y nivel de confidencialidad del contenido.

El sobre electrónico se estructurará en formato XML, permitirá su firma una vez incorporados los documentos electrónicos y, cuando corresponda, cifrar su contenido, de manera que sólo el destinatario autorizado pueda tener acceso.

Cuando por la naturaleza del documento no sea posible digitalizarlo para luego ensobrarlo electrónicamente, se agregará a un elemento separado fuera del sistema, con las referencias al expediente electrónico respectivo. Por lo tanto, podrán existir expedientes mixtos, en formato electrónico o en soporte material, los que llevarán una foliación coordinada.

El tamaño de los archivos digitalizados, y los formatos válidos de los documentos electrónicos, serán informados a las entidades fiscalizadas en la sección "Sistemas de información" del sitio web de la Superintendencia de Seguridad Social.

d) Documentos no susceptibles de incorporarse en el expediente

No se incorporarán al expediente aquellos documentos que por su naturaleza o volumen no puedan agregarse, ni los que contengan información de carácter reservada (por ejemplo, aquellos que hayan sido declarados como confidenciales por los Tribunales de Justicia o autoridad competente, o aquellos que se contengan en CD, como es el caso de los exámenes imagenológicos, entre otros).

En todo caso, el expediente electrónico contendrá un resumen o índice de las actuaciones y antecedentes que por su volumen no pudieren ser incluidos en él, así también, dichos documentos tendrán sus respectivos atributos de identificación.

e) Registro, publicidad y acceso

Con el objeto de permitir que el o los interesados puedan conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación del expediente, se confeccionará una relación actualizada de los documentos y actuaciones de cada expediente.

Existirán versiones de respaldo del expediente electrónico que permitan su conservación para efectos históricos y para cumplir con las normas de seguridad, publicidad y registro.

El Sistema permitirá la trazabilidad absoluta de un procedimiento, para lo cual considera una bitácora con el historial del ciclo de vida completo de un expediente, que permite visualizar en qué etapa del proceso de resolución se encuentra la reclamación.

f) Visualización

La presentación visual de los documentos electrónicos se realizará con plantillas de visualización XSL10. El XSL tendrá en su pie de página una glosa o marca de agua que indique que corresponde a un documento electrónico.

g) Seguridad

Para los efectos de garantizar la seguridad de la información, el expediente contendrá mecanismos de firmado y encriptación, de acuerdo a la naturaleza de los documentos o de la información.

Al respecto, se contemplarán mecanismos adecuados que aseguren la integridad, autenticidad, disponibilidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados, incluyendo la posibilidad de generar versiones de respaldo del expediente electrónico. A estos efectos, se considerarán mecanismos para registrar con precisión la fecha, hora e identidad del autor de la modificación de fechas, la foliación, los antecedentes que conforman el expediente electrónico o de cualquier otro cambio

Asimismo, la confidencialidad de la información para terceros ajenos al procedimiento se garantiza con mecanismos idóneos para ello.

h) Estructura

El Formulario Único de Ingreso (FUI) será en formato XML y estará estructurado mediante zonas de acuerdo al tipo de información:

- i) Zona_0: Trazabilidad
- ii) Zona_A: Datos del reclamante
- iii) Zona_B: Caracterización del reclamo
- iv) Zona_C: Datos del empleador (en caso que corresponda)
- v) Zona_D: Datos del reclamado
- vi) Zona_E: Resumen del caso

B. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO

El Procedimiento Administrativo Electrónico, en concordancia con la Ley N°19.880, comprende las siguientes etapas: iniciación, instrucción y finalización.

Durante la etapa de iniciación, se efectúa el ingreso de la reclamación, evalúa el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad de las reclamaciones y procede a conformar el expediente, interactuando para ello con las entidades fiscalizadas de manera de obtener los informes y antecedentes necesarios para resolver adecuada y oportunamente esas reclamaciones.

Luego, durante la etapa de instrucción se realizan aquellas actuaciones que permiten determinar, conocer y comprobar los hechos en que deberá fundarse el dictamen o resolución del caso.

Por último, durante la etapa de finalización, se pone término al procedimiento, por regla general, mediante el dictamen o resolución que se pronuncia sobre el asunto sometido a conocimiento, el que una vez notificado a los interesados, puede ser impugnado por éstos, mediante un recurso de reposición o reconsideración. Asimismo, se podrá poner término al procedimiento por desistimiento del interesado o por derivación a otra entidad por corresponder a una materia de su competencia.

Se describen a continuación cada una de las etapas del Procedimiento Administrativo Electrónico.

1. Etapa de Iniciación

1.1. Canales de presentación de las reclamaciones

Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones a través de los siguientes conductos:

- a) En forma presencial, en las oficinas centrales o regionales de la Superintendencia de Seguridad Social, o en alguna otra entidad con la que exista un convenio de atención de sus usuarios. En este caso, será el funcionario a cargo de la atención el que ingresará la reclamación al PAE.
- b) Por medio del sitio web institucional. En este caso, el usuario deberá ingresar su reclamo de manera autenticada, a través de la sección “ingresar reclamo” del sitio web de la Superintendencia de Seguridad Social, indicando sus datos personales, el tipo de reclamo y acompañando los documentos requeridos, según la causal de reclamación.
- c) Por medio de correspondencia. Adicionalmente, y solo en tanto las reclamaciones cumplan los requisitos de admisibilidad, se admitirá el envío de éstas por correspondencia, en cuyo caso se aplicará para su ingreso, el modelo asociado a la atención presencial (en la medida que los antecedentes y documentación acompañada lo permitan).

Las entidades fiscalizadas solo podrán presentar sus reclamaciones a través del sitio web, por lo que deberán designar al menos dos personas, para que, en su representación, interactúen con el sistema PAE. Las personas designadas o las que a futuro las reemplacen, deberán previamente autenticarse para interactuar con el sistema.

1.2. Medios y requisitos para el ingreso de las reclamaciones

Se seguirán las siguientes reglas en el proceso de ingreso:

- a) Para la presentación de las reclamaciones, se deberá utilizar el Formulario Único de Ingreso (FUI), cuya estructura y contenido se especifica el Anexo N° 1, denominado “Formulario Único de Reclamo como Documento Electrónico”, de esta circular. Dicho formulario deberá ser completado en línea por el

funcionario que asiste el proceso de ingreso presencial o por el mismo usuario, cuando formule el reclamo a través del sitio web.

- b) La Superintendencia de Seguridad Social dispondrá de un Protocolo de Autenticación, tanto para el canal presencial, como para el canal web.
- c) El usuario deberá indicar sus datos de contacto, debiendo señalar siempre un domicilio, y adicionalmente, pero de manera opcional, un correo electrónico y un número telefónico. Asimismo, se le solicitará su autorización para recibir comunicaciones electrónicas vinculadas al procedimiento y para ser notificado del dictamen que resuelva su reclamación. También se requerirá su autorización para el tratamiento de los datos personales, en los términos establecidos en la Ley N°19.628.
- d) Asimismo, el usuario deberá especificar la materia y causal del reclamo, pudiendo señalar más de una causal. Si el reclamo se ingresa en forma presencial e incide en materias ajenas a la competencia de la Superintendencia de Seguridad Social, se dejará registro de su presentación y el reclamo se remitirá al organismo competente, informando de ello al interesado.
- e) Los documentos cuyo formato original impide que puedan ser digitalizados o ser remitidos por medios electrónicos deberán presentarse materialmente en la Superintendencia y quedarán bajo la custodia del funcionario o ministro de fe correspondiente. De todos modos, existirá la referencia a éstos en el expediente electrónico.
- f) La revisión de los requisitos de admisibilidad de las reclamaciones se verificará de manera estricta de acuerdo a lo establecido en el sistema de información, de acuerdo a la causal invocada. Si no se acompañan los antecedentes requeridos de acuerdo a la materia de que se trate, se rechazará su ingreso e informará al usuario acerca de la documentación o antecedentes que debe adjuntar para declararlo admisible.
- g) Cualquiera sea el conducto de presentación del reclamo, se entregará al usuario un comprobante de ingreso, en el que se indicará el número del reclamo y el tiempo estimado de respuesta a su reclamación, como también los canales disponibles (call center y dirección del sitio web) para efectuar el respectivo seguimiento. Si en el reclamo se indica un correo electrónico, la entrega del comprobante se efectuará mediante su remisión al respectivo correo.

1.3. Conformación del Expediente

Declarada la admisibilidad del reclamo, se procederá a recopilar los antecedentes e informes necesarios para su adecuada y oportuna resolución.

La Superintendencia de Seguridad Social se abstendrá de solicitar a los reclamantes o a las entidades fiscalizadas, los antecedentes, documentos, datos o información que ya posea, en tanto formen parte de los sistemas de información

propios o emanen de organismos públicos con los que exista un convenio de colaboración institucional.

a) Medios de interacción con las entidades fiscalizadas

Para la remisión de los antecedentes e información que sea necesaria requerir a las entidades fiscalizadas, éstas podrán interactuar con el PAE, a través de los siguientes canales:

- i) Sitio web del sistema de información, remitiendo la información solicitada como documento electrónico o documento digitalizado.
- ii) Servicio web. En este caso, los procesos que las entidades fiscalizadas realicen en sus propios sistemas para dar respuesta a los requerimientos de la Superintendencia de Seguridad Social, se verán reflejados en el PAE.

Ambos sistemas no son excluyentes, por lo que podrán utilizarse en forma paralela. Asimismo, una entidad administradora que optó inicialmente por la utilización de la interfaz web, podrá luego migrar a la utilización de servicios web.

Aquellas entidades que decidan interactuar por medio de servicios web, deberán consultar el Anexo N°2: denominado “Servicios Web vinculados al Funcionamiento del Procedimiento Administrativo”, en la sección “Sistemas de información” del sitio web www.suseso.cl. En dicho documento se presentan los esquemas del PAE, la definición y dirección de los WSDL.

b) Procedimiento de interacción

El flujo general del proceso por medio del cual se solicitarán antecedentes a las entidades fiscalizadas, se señala a continuación:

- i) Cuando se utilice la opción de servicios web, toda comunicación con otros sistemas, ya sean internos o externos, debe ser mediante servicios web que capturen, manejen y pongan a disposición la información al sistema. En este contexto, deberán cumplirse las siguientes especificaciones o exigencias:
 - Toda comunicación deberá ser mediante SOAP (Service-Oriented Architecture) o REST (Representational State Transfer).
 - Se deberá contemplar el uso de niveles de seguridad mediante usuario, clave y algún otro mecanismo adicional, como puede ser el uso de un token de seguridad, restricción por IP u otra alternativa.
 - Además de las validaciones de seguridad pertinentes, el servicio web deberá realizar validaciones de formato y de negocio de acuerdo al sistema y tipo de documento a obtener.
 - Deberá contar con un registro de todas las transacciones realizadas, tanto válidas como fallidas.
 - Deberá poder manejar y capturar errores, y en caso de que aplique, tener un sistema automático de reintento de la transacción (por ejemplo, en el caso de un error por time-out).

ii) A su vez, cuando se utilice la opción de interfaz web, las entidades deberán cumplir con lo siguiente:

- Las entidades deberán acceder a un sitio web, que funcionará como un sistema de flujo de trabajo o sistema de registro secuencial de tareas.
- Los requerimientos serán remitidos a través del sistema de información y quedarán disponibles en la bandeja de trabajo de cada usuario. Adicionalmente, existirán comunicaciones vía correo electrónico.
- Cada Entidad deberá designar a las personas responsables de interactuar con dicho sistema de flujo de trabajo, de acuerdo con una definición de niveles de responsabilidad, que garantice un estándar de seguimiento asociado a escalamiento de responsabilidades según los siguientes niveles jerárquicos:
 - Nivel 1: personal operativo responsable de gestionar el requerimiento inicial.
 - Nivel 2: jefes de área encargados de dar respuesta al requerimiento en caso de incumplimiento de plazos del Nivel 1.
 - Nivel 3: gerencia o responsable superior de la entidad, encargado en última instancia en caso de incumplimiento de plazos por parte de los niveles anteriores.
- Los documentos ingresados por la entidad quedarán ensobrados electrónicamente, con la metadata respectiva.

c) Plazos para la remisión de los antecedentes

El plazo de que dispondrán las entidades para el envío de los informes o antecedentes, será el que establezca el respectivo requerimiento, en concordancia con las instrucciones de la Superintendencia de Seguridad Social que se encontraren vigentes. Para el caso que no existan instrucciones relativas al plazo, éste no podrá exceder los 10 días hábiles.

Los plazos se computarán a contar del día hábil siguiente a la puesta a disposición del requerimiento en el Sistema de Información.

Las entidades fiscalizadas, antes del vencimiento del plazo fijado, podrán solicitar de manera fundada una prórroga, hasta por el equivalente a la mitad del plazo indicado en el requerimiento. La Superintendencia de Seguridad Social ponderará los fundamentos de esa petición y en el evento que la acoja, se generará un nuevo requerimiento, con un plazo que no podrá ser superior a la mitad del originalmente fijado.

d) Análisis de conformidad de los antecedentes remitidos

Si los antecedentes remitidos por las entidades fiscalizadas fueren incompletos o insuficientes, la Superintendencia de Seguridad Social los rechazará, en cuyo caso el requerimiento se mantendrá pendiente de respuesta, continuando el cómputo de los plazos. Asimismo, se efectuará el escalamiento, cuando corresponda.

e) Escalamiento de los requerimientos

Si transcurrido el plazo que se hubiere fijado para el envío de los antecedentes, éstos no son enviados, el requerimiento se escalará a las jefaturas que las entidades fiscalizadas hubieren designado como responsables de los Niveles 2 y 3. Lo anterior, sin perjuicio del eventual ejercicio de las facultades sancionadoras que confieren a la Superintendencia de Seguridad Social, los artículos 48 y siguientes de la Ley N°16.395.

2. Etapa de instrucción o análisis del expediente

Una vez que el expediente se encuentre completo, se asignará al profesional que corresponda de acuerdo a la materia sobre la que incide el reclamo.

Si el profesional lo estima necesario, se podrá solicitar a la respectiva entidad antecedentes complementarios, para lo cual se utilizará el mismo sistema de flujo de trabajo descrito en el numeral anterior.

3. Etapa de finalización

Los dictámenes se emitirán mediante documento electrónico y serán suscritos con firma electrónica avanzada, atendida su naturaleza jurídica de instrumentos públicos.

En concordancia con el principio de servicialidad del Estado, que obliga a los servicios públicos a atender a las necesidades públicas en forma continua y permanente, los procedimientos administrativos deben desarrollarse en forma ágil y expedita, sin más formalidades que las que establezcan las leyes y reglamentos. Luego, la función de la Superintendencia de Seguridad Social de resolver mediante los procedimientos contenciosos administrativos, las reclamaciones o apelaciones, entre otros, de trabajadores, pensionados o empleadores, debe ejercerse con la máxima celeridad, por cuanto su objetivo último es velar por el correcto y oportuno otorgamiento de las prestaciones por parte de las entidades fiscalizadas. En ese contexto, la Superintendencia privilegiará el uso de la notificación electrónica a las entidades fiscalizadas.

Para estos efectos, las entidades fiscalizadas deberán informar a la Superintendencia de Seguridad Social, de manera previa y oportuna, las casillas oficiales que utilizarán para ser notificados de los dictámenes, en tanto hayan autorizado su notificación por correo electrónico.

Desde este modo, la notificación se efectuará por correo electrónico a aquellas personas o entidades fiscalizadas que autoricen expresamente ser notificados por ese conducto.

Si no lo autorizaran, se notificarán por carta certificada o personalmente a las personas naturales y, en el caso de las entidades fiscalizadas, en la forma prevista en las instrucciones de la Superintendencia de Seguridad Social que le sean aplicables.

Cuando el dictamen señale la obligación de reportar y acreditar, dentro de un determinado plazo, el cumplimiento de la instrucción que contiene, las entidades deberán enviar ese reporte a través del sistema de información. Lo anterior, permitirá a la Superintendencia de Seguridad Social controlar su cumplimiento y, cuando corresponda, iniciar un proceso de fiscalización o sancionatorio.

4. Monitoreo y Control

La Superintendencia de Seguridad Social dispondrá de un Panel de Monitoreo para el control y análisis de la gestión del PAE, el cual permitirá generar estadísticas e indicadores, a partir de lo cual, las entidades fiscalizadas podrán acceder a los reportes necesarios para hacer gestión y control de los requerimientos.

Asimismo, los usuarios que ingresaron un reclamo podrán acceder, de manera autenticada, a información actualizada y en línea sobre el estado de su reclamación.

II. VIGENCIA

Las presentes instrucciones entrarán en vigencia el 08 de noviembre de 2018, fecha a partir de la cual, el PAE iniciará su funcionamiento en producción, en modalidad de marcha blanca.

Su entrada en régimen, será a contar del 2 de enero de 2019.

Las reclamaciones que a la fecha de entrada en vigencia de esta circular se encontraren pendientes de resolución, continuarán tramitándose de acuerdo a la modalidad anterior al PAE.

Saluda atentamente a Ud.

CLAUDIO REYES BARRIENTOS
SUPERINTENDENTE

SVZ/PGC/CLLR/MLS/LBA

DISTRIBUCIÓN:

- Mutualidades de empleadores de la Ley N° 16.744
- Instituto de Seguridad Laboral
- Empresas con administración delegada
- Subsecretaría de Salud Pública – Coordinación Nacional de COMPIN
- SEREMI de Salud Regional – COMPIN y Subcomisiones
- Instituciones de Salud Previsional
- Instituto de Previsión Social
- Cajas de Compensación de Asignación Familiar
- Administradoras de Fondos de Pensiones
- Compañías de Seguros de Vida

ANEXOS

1.- Anexo N° 1: Formulario Único de Reclamo como Documento Electrónico

2.- Anexo N° 2: Servicios Web vinculados al Funcionamiento del Procedimiento Administrativo Electrónico

BORRADOR