



**INTENDENCIA DE BENEFICIOS SOCIALES
DEPARTAMENTO NORMATIVO**

AU08-2021-00758

CIRCULAR N° 3623

SANTIAGO, 18 de octubre de 2021

**UTILIZACIÓN DE MEDIOS DIGITALES PARA APOYAR LA GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE BIENESTAR FISCALIZADOS POR LA SUPERINTENDENCIA DE
SEGURIDAD SOCIAL**

En ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley N° 16.395, artículo 24°, y el D.S. N° 28, de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, esta Superintendencia ha estimado conveniente apoyar la gestión de los Servicios de Bienestar fiscalizados por esta Superintendencia, con las siguientes medidas de carácter general, que pueden implementarse en forma permanente.

1. Soporte electrónico y firmas

Atendido el principio de equivalencia del soporte electrónico al de papel, consagrado en el inciso segundo del artículo 1° de la Ley N° 19.799, los trámites que se realicen entre los afiliados y los Servicios de Bienestar, así como los documentos que éstos generen, pueden realizarse por medios digitales, debiendo éstos conservar de manera digital, los documentos asociados a la tramitación y entrega de los beneficios, conforme a lo dispuesto en los artículos 3°, 4°, 6°, 7° y 8° de la referida Ley, especialmente en lo que se refiere a documentos electrónicos y firma electrónica.

Se hace presente que conforme al artículo 4° de la Ley N° 19.799, los documentos electrónicos que tengan la calidad de instrumento público, deberán suscribirse mediante firma electrónica avanzada. El artículo 1699 del Código Civil señala que "Instrumento público o auténtico es el autorizado con las solemnidades legales por el competente funcionario" (p. ej. circulares, oficios, resoluciones).

A contrario sensu, los documentos que no sean públicos (p. ej. actas, solicitudes de beneficios, reclamos y otros similares) se suscribirán con firma digital simple, que será equivalente a la conformidad expresada por correo electrónico, grabación de voz, WhatsApp u otro similar.

Debe tenerse presente que la letra f) del artículo 2° de la Ley N° 19.799, define la firma electrónica como cualquier sonido, símbolo o proceso electrónico, que permite al receptor de un documento electrónico identificar al menos formalmente a su autor.

En líneas generales, se deben garantizar las siguientes cualidades:

- Identificación formal del autor;
- No repudio (que el autor no pueda negar la autoría);
- Integridad (que los datos no puedan ser adulterados sin que sea detectable), y
- Confidencialidad (que los datos no pueden ser leídos por terceros no autorizados).

2. Solicitud de beneficios

Se autoriza a los Servicios de Bienestar, para ofrecer a sus afiliados dos alternativas para solicitar los beneficios que correspondan y adjuntar los documentos de respaldo, las que son: modalidad presencial y modalidad digital.

La documentación de respaldo que acompañe a la solicitud de beneficio, debe cumplir todas las formalidades establecidas en los reglamentos y procedimientos de cada Servicio de Bienestar, no existiendo distinción entre las presentaciones que se realicen de forma presencial o digital (por ej. Firmas, legibilidad, timbres del emisor en caso de corresponder, etc.)

Los Servicios de Bienestar deben exigir a sus afiliados tener disponibles los originales para eventuales futuras revisiones, porque si en esas revisiones no pueden mostrar los documentos originales, los beneficios podrían ser rechazados y tener que devolver los montos entregados.

Los afiliados deben conservar los originales de los documentos de respaldo de los beneficios solicitados digitalmente al Servicio de Bienestar, por el plazo de 5 años conforme a los artículos 2514 y 2515 del Código Civil.

No obstante, los Servicios de Bienestar tienen la obligación de comunicar a sus afiliados que pueden llevarles los originales de dichos documentos, a fin de que la conservación de éstos, pase a ser responsabilidad del respectivo Servicio de Bienestar, el que podrá cotejarlos y conservarlos digitalmente. Así se evita perder la legibilidad de los documentos, por su deterioro producto del transcurso del tiempo.

Respecto al cotejo de documentos, regulado en la Circular N° 1233, de 1991, de esta Superintendencia, será necesario digitalizar los documentos originales o las fotocopias autorizadas de ellos.

En cuanto a los documentos y antecedentes que los Servicios de Bienestar deben mantener en sus archivos procede la digitalización y resguardo electrónico, en la medida que el método a utilizar garantice, en términos equiparables a los documentos originales, la duración, legibilidad y fidelidad de las copias que se obtengan como también la reproducción de las mismas.

3. Reclamos

Los reclamos se podrán formular en papel o en modo digital. Al efecto, los Servicios de Bienestar deberán poner a disposición de los afiliados una casilla electrónica exclusiva para recibir y responder reclamos formulados ante él, e indicar el estado de estos. También está la opción de formulario web, de tal forma que se puedan realizar los reclamos llenando ese formulario. Lo anterior es sin perjuicio de que, si el afiliado lo desea, pueda presentar el reclamo ante el jefe superior de la Institución empleadora.

4. Difusión de los Reglamentos del Servicio de Bienestar

Los Servicios de Bienestar, por medio de la Intranet de la Entidad de la cual forman parte o en su defecto por un medio de comunicación equivalente o similar, deberán poner a disposición de los afiliados sus propios Reglamentos, actualizados con la última versión de la Biblioteca del Congreso Nacional, y también los específicos si los hubiera, tales como de préstamos, uso de colonias, de beneficios de escolaridad u otros.

5. Sesiones del Consejo Administrativo

Las Sesiones del Consejo Administrativo se pueden realizar en forma presencial o por Videoconferencia, las que, con el acuerdo del Consejo Administrativo, podrían quedar grabadas en forma audiovisual. La expresión de conformidad con las actas o su reparo deben darse por correo electrónico, grabación de voz u otro medio equivalente.

6. Libro de Actas

Los libros de actas se pueden llevar en forma física o digital en PDF, que sea de sólo lectura.

7. Votaciones

Conforme a la capacidad tecnológica de la institución de la cual depende cada Servicio de Bienestar, las votaciones para elegir los miembros del Consejo Administrativo se pueden realizar en forma digital, tomando las medidas de seguridad que sean necesarias, para que el sufragio sea secreto y que cada afiliado pueda votar solo una vez. Para tener la certeza de la identidad del afiliado deberá adoptarse un mecanismo al efecto, el que podrá consistir en la entrega de una clave o número de seguridad que se remitirá a su celular, a efectos de ser ingresado para enviar su voto a una dirección de correo electrónico. También puede ser el uso de clave única del Servicio de Registro Civil e Identificación.

Algunos aspectos básicos a considerar son:

- Seguridad al momento de votar respecto a la autenticación de los votantes (estaría abordado por la implementación de lo mencionado respecto a claves).
- Incorporación de mecanismo que prevenga votaciones de personal no habilitado.
- Incorporación de mecanismo de verificación que prevenga dobles votaciones.
- Almacenamiento de los votos con mecanismos de seguridad (acceso controlado, encriptación).

Finalmente, debe considerarse el nombramiento de uno o más ministros de fe que cautelen la normal ejecución del proceso eleccionario, como contraparte técnica del proveedor, contemplando además la posibilidad de reclamos.

8. Afiliación y desafiliación

La afiliación y desafiliación, así como su aprobación, se pueden realizar en forma presencial o en forma remota. Los Servicios de Bienestar deben poner a disposición de los afiliados los respectivos formularios. Para tener la certeza de la identidad del solicitante podrá adoptarse un mecanismo al efecto, el que podrá consistir en la entrega de una clave o número de seguridad que se remitirá a su celular. También puede ser el uso de clave única del Servicio de Registro Civil e Identificación. Los Servicios de Bienestar que ya tengan un procedimiento que cuente con respaldos de autenticación, pueden continuar con él.

9. Medidas de control y resguardo

Los Servicios de Bienestar deberán adoptar las medidas de resguardo suficientes de toda la documentación que se reciba en modalidad digital y la que genere en esa modalidad (como son las actas, por ejemplo). Entre dichas medidas se deben incluir copias de seguridad, con respaldo periódico en equipos externos al Servicio de Bienestar. Para el debido control de esta información, debe definirse quien o quienes tendrán acceso a ella, debiendo tenerse el debido resguardo de los datos personales que son los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables y especialmente los de carácter sensible, debiendo ajustarse a la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada

Al efecto, deberá designarse a algún responsable del respaldo y resguardo de la información.

10. Consideraciones generales

Las presentes instrucciones son de carácter general. **Cada Servicio de Bienestar, de acuerdo a la capacidad tecnológica de la institución de la cual depende**, podrá adoptar el programa, plataforma o sistema informático, con mayor o menor amplitud, que estime conveniente para la utilización de medios digitales.

Sin perjuicio de lo anterior, en ausencia de un sistema operativo, se puede utilizar el correo electrónico para el envío de documentos escaneados, para cualquier tipo de solicitud.

11. Vigencia

Las instrucciones impartidas por la presente Circular comenzarán a regir a contar de la fecha de su publicación.


MARÍA SOLEDAD RAMÍREZ HERRERA
SUPERINTENDENTA DE SEGURIDAD SOCIAL


ANA PATRICK
2025-08-29 10:10:10

2025

PSA / CRR / NMM / CLLR / SVZ / LQV / JTM

DISTRIBUCIÓN:

TODOS LOS SERVICIOS DE BIENESTAR FISCALIZADOS POR SUSES0
EXPEDIENTE

UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL E INVENTARIO

