

Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales

/ LIBRO VII. ASPECTOS OPERACIONALES Y ADMINISTRATIVOS / TÍTULO III. Difusión y transparencia / A. Difusión / CAPÍTULO IV. Servicios de atención presencial y remota / 2. Servicios de atención remota

2. Servicios de atención remota

Sin perjuicio de lo establecido en el número anterior y sin que lo reemplace en forma alguna, los organismos administradores podrán brindar atención de público a través de otros canales de comunicación, tales como medios electrónicos, informáticos o audiovisuales que dispongan para cumplir con esta función. Para ello, podrán hacer uso de correos electrónicos, mensajería de texto, centros de atención telefónica, apoyo audiovisual, sitio web, redes sociales, entre otros medios idóneos. Tratándose del uso de correos electrónicos y/o mensajes de texto a dispositivos móviles, se podrán utilizar estos medios, en la medida que las entidades empleadoras, trabajadores independientes y las personas trabajadoras hayan autorizado o consientan expresamente en ello, pudiendo revocar su decisión.

El personal destinado a la atención de los requerimientos formulados a través de estos canales de comunicación, deberá ser permanentemente capacitado por los organismos administradores en los mismos términos señalados en el primer párrafo del número precedente.
