

Compendio de Normas que regulan a los Servicios de Bienestar del Sector Público

/ LIBRO VI. ASPECTOS OPERATIVOS / TÍTULO II. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

TÍTULO II. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

1. INSTRUCCIONES SOBRE EL ESTABLECIMIENTO DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS ENTRE LA SUPERINTENDENCIA Y LOS SERVICIOS DE BIENESTAR

1.1 ESTABLECIMIENTO DE UNA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO DE CARÁCTER INSTITUCIONAL Y PERMANENTE

Los Servicios de Bienestar deberán proporcionar a esta Superintendencia de Seguridad Social una dirección de correo electrónico de carácter institucional y de uso permanente, que tendrá como función la recepción de las comunicaciones y de aquellos requerimientos de información ya sean específicos y/o generales emanados de esta Superintendencia, sin perjuicio de las comunicaciones y envíos de información en formato físico existentes o que se pudiesen establecer en alguna oportunidad.

Para mantener una comunicación expedita será responsabilidad del funcionario(a) encargado(a) de la Jefatura del Servicio de Bienestar, el velar por la debida habilitación, mantenimiento y revisión permanente de esta dirección de correo electrónico, así como de informar a esta Superintendencia cualquier cambio o modificación en la dirección de correo electrónico implementada.

Si el Servicio de Bienestar requiere realizar un cambio o modificación a la dirección del correo electrónico ya remitido, se deberá informar a esta Superintendencia la nueva dirección electrónica con un plazo de 5 días hábiles previos a su implementación al correo oficinadepartes@suseso.cl.

1.2 RESPONSABILIDADES DEL SERVICIO DE BIENESTAR EN EL USO DE UNA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO DE TIPO INSTITUCIONAL

La utilización del correo electrónico para las comunicaciones entre los organismos, supone también una serie de aspectos que deben ser considerados:

- a) Arbitrar las medidas pertinentes para que los correos emitidos por esta Superintendencia no sean considerados como correo de tipo "spam" o "correo basura" (que corresponden a correos electrónicos no solicitados, no deseados o con remitente desconocido que se envían a un gran número de destinatarios).
- b) La administración de las cuentas de correo debe procurar que éstas cuenten con espacio suficiente, de forma de evitar que se llegue al tope de la capacidad medida en megabytes.
- c) Revisar y mantener de forma permanente la cuenta de correo electrónica, informando a la autoridad de la Institución respecto de las comunicaciones recibidas.
- d) Remitir la información requerida en tiempo y forma, utilizando formatos de archivos que sean de uso habitual y que permitan una adecuada revisión.

Será responsabilidad del funcionario(a) encargado(a) de la Jefatura del Servicio de Bienestar verificar los procedimientos para el cumplimiento de lo indicado anteriormente.

Finalmente se indica que, una vez enviada cualquier comunicación electrónica, se entenderá que el Servicio de Bienestar se encuentra notificado de la información contenida en dicha comunicación desde la fecha de su envío.

2. FORMA EN QUE SE DEBEN PLANTEAR LAS CONSULTAS A ESTA SUPERINTENDENCIA

Todas las consultas de orden jurídico, referidas a la normativa legal que rige a los Servicios de Bienestar, deberán ser remitidas por Oficio al correo oficinadepartes@suseso.cl y ser acompañadas de un informe de la Fiscalía o Asesoría Jurídica de la Institución de la que el Servicio de Bienestar forma parte. Dicho informe deberá contener la opinión fundada sobre la materia y, cuando corresponda, se deberá señalar, además, la proposición que recomienda o sugiera sobre el particular.

En el caso de las consultas de orden presupuestario, contable y de gestión administrativa o de riesgo no será necesaria la presentación de dicho informe jurídico, pero sí la interpretación de las instrucciones impartidas y/o la propuesta o sugerencia que el Servicio pretende aplicar. Dichas solicitudes también deben ser realizadas mediante Oficio a esta Superintendencia.

Las consultas que no cumplan con los requisitos precedentes, serán devueltas sin más trámite a fin de que se completen.

3. PLAZOS Y PRÓRROGAS

En el caso de que el Servicio de Bienestar se vea impedido de cumplir con los plazos establecidos para reportar información requerida por la normativa de esta Superintendencia o dar respuesta a alguna norma en específico u Oficios emitidos por este Organismo, la Entidad podrá requerir una extensión de plazo extraordinario, las cuales deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Deben ser solicitadas a este Organismo mediante Oficio firmado por la autoridad de la Institución a la que pertenece el Servicio de Bienestar.
- Deben especificar, según corresponda, la materia y periodo al que se refiere la información por la cual se está pidiendo la prórroga, y/u Oficio o norma para la que requieren más plazo para dar respuesta.
- Deben indicar las razones del retraso y la fecha o plazo en la que pueden reportar o dar respuesta.
- Deben ser despachados antes de la fecha límite indicada en la normativa (artículo 26° de la Ley N° 19.880)
- Deben ser entregadas a la Oficina de Partes de esta Superintendencia, la cual recibe documentación en forma presencial o al correo oficinadepartes@suseso.cl.

No serán atendidos requerimientos de prórroga o habilitación del sistema de reporte SISBI al que se refiere el Libro V de este Compendio que sean remitidos por correo electrónico o algún otro medio diferente al indicado en los requisitos precedentes.
