

SVZ/PGC/CLLR/MLS/OMM/LBA



REF.: Aprueba la puesta en producción del Proyecto de Mejora Integral de los Procesos de Atención Ciudadana de la Superintendencia de Seguridad Social y a partir de ello, la implementación del Procedimiento Administrativo Electrónico.

RESOLUCIÓN EXENTA N°: 810 /

SANTIAGO, 29 NOV 2013

HOY SE RESOLVIÓ LO QUE SIGUE:

VISTO:

Las atribuciones que me confieren los artículos 2°, 3°, 23, 27, 30 y 38 de la Ley N° 16.395, Texto Refundido de la Ley de Organización y Atribuciones de la Superintendencia de Seguridad Social; lo señalado en su Reglamento Orgánico, contenido en el D.S. N° 1, de 1972, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; el artículo 5° del D.F.L. N° 1-19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Resolución N° 1600 de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, y

TENIENDO PRESENTE:

Que la Superintendencia de Seguridad Social postuló al "Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano" (CH-L1085) con el "Proyecto de Mejora Integral de los procesos de atención ciudadana de la Superintendencia de Seguridad Social", el cual fue aprobado por el Comité de Modernización del Ministerio de Hacienda el 30 octubre de 2015, autorizándose luego, el 08 de enero de 2016, por el mismo Comité, el inicio de su ejecución.

Que el Proyecto centró su foco en la mejora global de la atención a la ciudadanía, específicamente respecto al tiempo y la calidad de la entrega de servicios y comprendió la intervención integral en la organización, procesos y sistemas de la Superintendencia de Seguridad Social, en lo referido al contencioso administrativo mediante el cual se resuelven reclamaciones.

Que el proceso de diseño, desarrollo, pruebas y certificación del Proyecto ha finalizado, razón por la cual se encuentra en estado de producción, debiéndose informar de su implementación a los usuarios y organismos públicos que interactúan con esta entidad y a las entidades administradoras de los diversos regímenes de seguridad social en los que tiene competencia.

Que, 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, impartió 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, por medio de la Circular N° 3.394, de 31 de octubre de 2018.

Que, sin perjuicio de lo establecido en las mencionadas instrucciones, en general y de manera transversal, se requiere informar de las reglas generales a las que deben acogerse todos los procedimientos administrativos que se generen con ocasión de las reclamaciones que se presenten ante esta Superintendencia; los cuales se sustanciarán en forma electrónica.

#### RESUELVO:

Apruébese la puesta en producción del Proyecto de Mejora Integral de los Procesos de Atención Ciudadana de la Superintendencia de Seguridad Social y a partir de ello, la implementación del Procedimiento Administrativo Electrónico, en los términos que se indica a continuación:

A. PROYECTO DE MEJORA INTEGRAL.....	2
1.- Antecedentes.....	2
2.- Objetivo .....	4
3.- Modelo Operativo .....	4
3.1. Descripción General.....	4
3.2. Descripción de los Componentes Tecnológicos.....	5
3.2.1. Modelo de Superintendencia en Línea.....	5
3.2.2. Modelo de Expedientes Electrónicos .....	6
3.2.3. Modelo de Integración de Datos.....	6
3.2.4. Modelo Predictivo.....	7
B. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO.....	8
CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES .....	8
1.- Contexto de Modernización Institucional .....	8
2.- Delimitación Conceptual .....	9
3.- Normativa Aplicable.....	10
4.- Características del Expediente Electrónico.....	11
CAPÍTULO II. ASPECTOS PROCEDIMENTALES .....	13
1.- Etapa de Iniciación .....	14
2.- Etapa de instrucción o análisis del expediente .....	18
3.- Etapa de finalización.....	18
4.- Monitoreo y Control .....	19
CAPÍTULO III. VIGENCIA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO .....	19
1.- Mesa de Trabajo Técnica .....	19
2.- Puesta en producción en modalidad de marcha blanca .....	19
3.- Inicio en régimen .....	20

#### A. PROYECTO DE MEJORA INTEGRAL

##### 1.- Antecedentes

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 resolutive.

En la resolución de dichas reclamaciones se han identificado deficiencias asociadas, principalmente, al tiempo de respuesta y a la calidad de la información. 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 gestión de expedientes. En relación a la calidad de la información, principalmente debido a que los usuarios que presentan reclamaciones 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 resolutive.

En consideración a lo anterior, y otras problemáticas, la Superintendencia de Seguridad Social asume el desafío de diseñar, desarrollar e implementar un proyecto con foco en la mejora global de la atención a la ciudadanía, razón por la cual postula al “Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano” con el “Proyecto de Mejora Integral de los Procesos de Atención Ciudadana de la Superintendencia de Seguridad Social”, que centra su foco en la mejora global de la atención a la ciudadanía, y comprende la intervención integral en la organización, considerando en ello sus procesos y sistemas, en especial en lo referido a la función contenciosa administrativa ya referida.

Los objetivos específicos del Proyecto estuvieron asociados a cuatro focos de intervención:

- a) Planificación Estratégica Institucional (componente de alineación estratégica), que apuntó a alinear la estructura, funciones, procesos, recursos y sistemas de apoyo con la necesidad de modernizar la Superintendencia de Seguridad Social;
- b) Levantamiento de métricas (componente de gestión estratégica), que se tradujo en definir e implementar mecanismos de medición para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, relevar el uso de indicadores de gestión y monitorear el funcionamiento de los regímenes de seguridad social;
- c) Rediseño de procesos (componente de gestión de procesos), cuya finalidad fue optimizar los procesos sustantivos de servicios de atención ciudadana logrando que estén alineados con los aspectos estratégicos y con el diseño de la solución tecnológica; y
- d) Desarrollo tecnológico (componente procesos de apoyo), que buscó promover la modernización institucional por medio del uso intensivo de tecnologías de información y comunicaciones.

En función de los cuatro focos señalados precedentemente, la estrategia general del Proyecto de Mejora Integral se tradujo en la aplicación de tecnología basada en expedientes electrónicos, además de la reformulación de la organización, procesos y sistemas vinculados a la resolución de casos, lo que acortará sustancialmente los tiempos de respuesta de este Servicio. En efecto, la principal meta institucional es que, con la introducción de mejoras tecnológicas, las reclamaciones demoren 30 días hábiles o menos en ser resueltas, permitiendo tanto a los usuarios que las presentan como a los profesionales que las resuelven, acceder de manera completa y en línea a información íntegra y de calidad, facilitando la presentación de casos, evitando errores, e

incrementando el nivel de satisfacción de los usuarios. Adicionalmente, acceder a más y mejor información permitirá disponer de mecanismos de control de gestión y contar con mejores estadísticas que optimicen la propuesta de políticas públicas en la materia.

En definitiva, la aplicación del Proyecto de Mejora Integral transforma de manera sustancial la forma como esta Superintendencia interactúa con los ciudadanos y con las entidades fiscalizadas, mejorando la capacidad de gestión e incorporando procesos automatizados, integrados e innovadores. Para el cumplimiento de dicho objetivo, el modelo de integración y de interoperabilidad es determinante, contexto en el cual el rol de las entidades administradoras de los beneficios sociales involucrados, es crucial.

## **2.- Objetivo**

El objetivo general del Proyecto es la modernización de los procesos de atención ciudadana gestionados por la Superintendencia de Seguridad Social, reduciendo los tiempos de respuesta de las reclamaciones recibidas, entregando al usuario acceso a información completa y precisa, y aumentando la cobertura que brinda la institución; mejorando de esta forma la satisfacción de los usuarios.

La esencia del nuevo modelo operativo se traduce en habilitar en forma electrónica todo el flujo de procesos vinculado al ingreso, tramitación 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, reduciendo los tiempos en que se les entregan.

## **3.- Modelo Operativo**

### **3.1. Descripción General**

El procedimiento por medio del cual se presentan reclamaciones a la Superintendencia, supone la existencia de documentos que guarden relación directa con la tramitación del caso, conformando de esta manera un expediente era material, tangible y estructurado sobre la base de documentos en formato papel. En este escenario, los documentos correspondientes deben ser solicitados al mismo usuario, o requeridos por Oficio a la entidad correspondiente.

La esencia del modelo operativo del Proyecto de Mejora Integral se centra habilitar en forma electrónica todos los procesos vinculados al ingreso, tramitación y resolución de una reclamación, así como la conformación del expediente respectivo, con apoyo de herramientas de vanguardia.

De esta forma, el flujo de procesos asociado a la tramitación de una reclamación se constituye en columna vertebral de todo el modelo operativo, desde que un usuario formula una presentación hasta que ésta es resuelta y despachada (incluyendo también los procesos de reconsideración). En dicho contexto, uno de los objetivos fundamentales del Proyecto es fortalecer la actual base tecnológica de la institución con sistemas de manejo documental de vanguardia y una nueva plataforma de gestión, que considere la incorporación de expedientes electrónicos, mejoramiento del proceso, digitalización de

documentos, así como la inclusión de un modelo predictivo que permita, entre otras posibilidades, adelantarse a una reclamación y conformar expedientes electrónicos en forma anticipada. Todo lo anterior, procurando mantener trazabilidad de todo el proceso y un historial de documentación, incorporar mejoras en la gestión de casos, optimización en la asignación de tareas, avanzar en mecanismos de perfilamiento de usuarios y caracterización de casos, fomentar el uso intensivo de la firma electrónica en los procesos de visación, desarrollar herramientas para optimizar la resolución, y modernizar todo el proceso de registro, almacenamiento y despacho documental de la Superintendencia.

## **3.2. Descripción de los Componentes Tecnológicos**

### **3.2.1. Modelo de Superintendencia en Línea**

Para transformar de manera sustancial la interacción con sus usuarios, la Superintendencia ha levantado un nuevo canal virtual institucional, el cual se constituye en una herramienta efectiva de comunicación e interacción ciudadana, y que presenta las siguientes características:

- a) El nuevo sitio web institucional es un canal de atención ciudadana completamente reformulado, que fomenta la descentralización.
- b) Es una alternativa real a la solicitud de asistencia y/o presentación de casos en forma presencial; entregando información relevante y permitiendo la interacción de manera eficiente y segura.
- c) Se adelanta a los requerimientos de información por parte de los ciudadanos, mediante la entrega activa de antecedentes sobre la tramitación de un caso a los usuarios que han recurrido a la Superintendencia a realizar una presentación.
- d) Contempla la integración de información desde todas las fuentes (internas y externas) por medio de las cuales la Superintendencia accede a datos.
- e) Mejora de manera sustancial la modalidad por medio de la cual se despliega la normativa y jurisprudencia desde el sitio web institucional, de forma tal de aprovechar la nutrida información que existe sobre la materia, convirtiéndose en un aporte real para quien pretende reclamar o requiere asistencia.
- f) Es una herramienta eficaz de educación, difusión y promoción de derechos, actuando como una interfaz que facilita la orientación y asistencia técnica.
- g) Muestra información de acuerdo a perfiles de usuarios; adaptando el lenguaje utilizado, la información proporcionada y los servicios en línea ofrecidos, de acuerdo a cada perfil.
- h) Genera un nuevo modelo de sistematización y difusión de información asociada a la industria regulada, de forma tal que se puedan crear expedientes de entidades fiscalizadas en forma integral, por medio de los cuales sea posible acceder a toda la información asociada (en este caso, Mutualidades de Empleadores de la Ley N° 16.744 y Cajas de Compensación de Asignación Familiar).

Al equipararse la calidad de los servicios remotos prestados a los usuarios con aquellos que se entregan en forma presencial, se establece un estándar más elevado de atención,

que redundando en una mejora integral a los servicios e información ofrecidos a la ciudadanía por medio de las siguientes vías: i) ingreso de casos en las mismas condiciones procedimentales que en el canal presencial (estableciendo esta interfaz como obligatoria para las reclamaciones que presenten las entidades administradoras); ii) seguimiento activo de trámites, por medio de un sistema para asegurar la trazabilidad de un caso durante toda su tramitación, permitiendo la comunicación activa de su estado al usuario; y finalmente, iii) levantamiento de indicadores de gestión en línea para todos los hitos claves del proceso de atención.

### **3.2.2. Modelo de Expedientes Electrónicos**

La optimización del procedimiento del contencioso administrativo de la Superintendencia por medio de la creación de expedientes electrónicos, permite mejorar la captura, gestión y generación de documentación al interior del servicio, apoyando con ello los procesos de gestión interna y optimizando tanto el trámite como los tiempos de respuesta a los beneficiarios.

La implementación del Procedimiento Administrativo Electrónico se caracteriza, entre otros aspectos, por lo siguiente:

- a) Optimizar la gestión interna de la Superintendencia, asociado a la simplificación de trámites, y ahorro de tiempo y recursos.
- b) Proporcionar seguridad, al otorgar certeza que la información se encontrará almacenada en un repositorio centralizado, debidamente resguardado, sin que puedan acceder terceros no autorizados.
- c) Aprovechar todas las ventajas asociadas a migrar desde el uso de soporte papel al formato electrónico (como son, entre otros: prescindir de papeles en la conformación de expedientes, disminuir el espacio físico para almacenar papel, asegurar la continuidad de la documentación en el tiempo, mejorar el manejo de información y recuperar de manera eficiente los datos; dar celeridad y economía procedimental a las instancias de resolución de reclamaciones; etc.).
- d) Cumplir con la normativa que establece el uso de documento electrónico en formato XML y la utilización de firma electrónica (con todos los beneficios que ello conlleva).
- e) Recepcionar documentos electrónicos desde interesados y entidades fiscalizadas, integrándolos automáticamente a los expedientes electrónicos respectivos.
- f) Generar mecanismos de caracterización de casos y perfilamiento de reclamantes; definir criterios adaptativos de distribución y asignación automática de casos, así como plantillas automatizadas de resolución.

La implementación de expedientes electrónicos es una iniciativa de alto impacto y gran envergadura, que no sólo supone cambiar la forma como transita la información en un procedimiento administrativo, sino que también modificar la manera como los profesionales interactúan con los expedientes y ajustar su integración a los flujos de procesos de los distintos Departamentos y Unidades de la Superintendencia.

### **3.2.3. Modelo de Integración de Datos**

Con el objeto de perfeccionar la accesibilidad, eficiencia y oportunidad de los procesos de atención ciudadana, el Proyecto de Mejora Integral contempla la integración, tanto a nivel de sistemas como de procesos, con todas las entidades u organismos que se encuentran bajo la supervigilancia y fiscalización de la Superintendencia, facilitando, de esta manera, la recopilación de antecedentes necesarios para la conformación de un expediente (desde las entidades fiscalizadas), antecedentes complementarios (tanto desde fuentes internas como externas) e información de expedientes existentes (ya sea del mismo requirente o que obedezca al mismo patrón).

Este mejoramiento de los procesos de comunicación de la Superintendencia con sus usuarios mediante el uso de tecnología, supone mejorar de manera significativa los estándares de interacción, así como los mecanismos para poder integrarse a nivel de sistemas y de procesos con entidades que puedan aportar antecedentes, datos, documentos o información necesaria para la resolución de un caso.

Los documentos a los cuales se requiere acceder para resolver una reclamación en los diversos regímenes de seguridad social, son muchos y de muy variada naturaleza, sin embargo se puede acceder a la gran mayoría de ellos a través de las entidades u organismos que se encuentran bajo la supervigilancia y fiscalización de la Superintendencia (que participan en las instancias previas a la reclamación) y que por tanto deberán instalar modelos eficientes de integración para acceder a la documentación necesaria para conformar el expediente de un caso. Asimismo, la Superintendencia ha levantado diversos sistemas de información vinculados con múltiples regímenes de seguridad social, destinados a mejorar la interacción con las entidades que fiscaliza y optimizar los procesos de control del gasto público, en virtud de lo cual existe documentación que ya se encuentra en la institución, pero que debe ser integrada a los procesos de resolución de reclamaciones.

Por lo tanto, se puede concluir que existe mucha información que ya está disponible en sistemas de información dispersos al interior de la Superintendencia o es accesible directamente desde la entidad que se pronunció en instancias previas, reservando para casos excepcionales la necesidad de solicitar información adicional y específica al trabajador que reclama.

#### **3.2.4. Modelo Predictivo**

En la estrategia de avanzar en modelos de análisis basados en comportamiento, con herramientas de inteligencia de negocios, la Superintendencia ha generado capacidades para el estudio de información de rechazo de beneficios en primera instancia, parte de las cuales se convierten en presentaciones de usuarios que posteriormente deben ser resueltas. Esto permite anticiparse a los reclamos que se recepcionarían en la institución para que sean fallados en última instancia, logrando no sólo la disminución considerable de los tiempos (derivados de la conformación previa de los expedientes de apelación) sino que además, fortaleciendo los procesos de regulación, fiscalización y control que propenden al correcto otorgamiento y uso de los beneficios involucrados.

En concreto, al habilitar el acceso a la información de los rechazos que se generan en las primeras instancias de decisión (rechazo de licencias médicas por Instituciones de Salud Previsional o Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez, o rechazo de cobertura del seguro laboral por parte de las Mutualidades), se puede anticipar la elaboración de las fichas que reúnen todos los antecedentes que se tienen del trabajador y la conformación de los expedientes electrónicos de los potenciales reclamantes. Adicionalmente, al

mejorar la calidad del tratamiento de tales datos y su análisis (realizando, entre otros, agrupación para la identificación de conjuntos de comportamiento similar y su caracterización; y modelamiento predictivo de anomalías en el pronunciamiento original), se incorporarán criterios de caracterización de casos y perfilamiento de reclamantes. Estas acciones permitirán focalizar la conformación de las fichas y de los expedientes electrónicos respectivos, con mayor eficiencia, dada la detección de mayores probabilidades tanto de reclamos como de la existencia de irregularidades.

Toda esta labor, no sólo mejora la atención de usuarios, sino que además brinda un apoyo mayor a la focalización de controles y fiscalización, en el ámbito de los regímenes mencionados, a través de metodologías y tecnologías de análisis de información; perfeccionando así la gestión institucional aplicada a estas materias. En efecto, se aumenta la capacidad instalada para generar conocimiento experto relativo a tipos de comportamiento y sus características, durante el ciclo de vida de los beneficios en cuestión, lo que a su vez fortalece el potencial de detección de anomalías al respecto.

## **B. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO**

### **CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES**

#### **1.- Contexto de Modernización Institucional**

Desde una perspectiva general en la administración del Estado y desde un enfoque particular, en la Superintendencia, se han realizado considerables esfuerzos para lograr la incorporación de los avances tecnológicos y 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, que en último término, es también la finalidad de la Superintendencia.

Por esto, la necesidad de modernización tecnológica forma parte de dos de las líneas de acción institucional: por una parte, la 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; y por otra parte, en el desarrollo del gobierno electrónico, como una forma de poner al Estado de Chile al servicio del ciudadano.

Ahora bien, modernización no es sólo tecnología. Es un cambio en la forma de hacer las cosas, con una mirada integral y multidisciplinaria, y se traduce en no poner el peso burocrático del Estado en el ciudadano. Modernización es velar por la satisfacción de los ciudadanos y resguardar sus derechos, aplicando principios de probidad y transparencia. En suma, Modernización es fortalecer el concepto de servicio público, perfeccionando la función pública y logrando mejores resultados de satisfacción de usuarios.

Es por lo anterior que el ejercicio de la función pública por parte de la SUSESO no puede estar al margen de los avances tecnológicos. Si bien se reconoce el carácter instrumental de las tecnologías, no es posible desconocer que con su uso se pueden obtener logros de manera más eficaz y eficiente, guiados por los principios orientadores del Gobierno Electrónico, a saber: ser transformador, en cuanto modificar sustantivamente los actuales

procedimientos de funcionamiento; al alcance de todos, asegurando el acceso a todos los ciudadanos; fácil de usar, en tanto las tecnologías sean simples y sencillas para los usuarios; mayor beneficio comparativo de la utilización de las TICs; y cumplir con los estándares de seguridad, privacidad y registro.

Desde un enfoque ciudadano, lo más relevante es que la función pública de la Superintendencia comprende, entre otras competencias, el ejercicio del contencioso de seguridad social, correspondiendo a esta entidad la resolución en definitiva respecto a los derechos que amparan a los trabajadores y pensionados, en aquellas áreas que son de competencia de esta Entidad Fiscalizadora. Esta función se ejerce por medio de recursos de reclamación y de apelación regulados en las leyes, contexto en el cual, los dictámenes que emite la Superintendencia en cumplimiento de estas funciones, son vinculantes para las entidades sometidas a su supervigilancia.

Es precisamente esta función resolutoria la que tiene el componente de atención de usuarios más relevante y es, por tanto, la que mayormente incide en los índices de satisfacción ciudadana, pues constituye la última instancia de solución de conflictos entre el ciudadano y su entidad administradora de algún régimen de seguridad social. Ahora bien, es precisamente esta función la que requiere un mayor esfuerzo de modernización y profundizar los estándares tecnológicos, razón por la cual, se constituye en el proceso de mayor relevancia para la iniciativa de modernización institucional, buscando descargar del peso de la prueba al ciudadano y entregándole más y mejores herramientas que se traduzcan en un mejor servicio.

## **2.- Delimitación Conceptual**

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, entendiéndola 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, las deficiencias se deben fundamentalmente 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, las deficiencias obedecen 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 resolutorio.

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 permitirá mejorar la calidad de las respuestas proporcionadas a los usuarios, como también reducir los tiempos en que se entregan.

### **3.- Normativa Aplicable**

La regulación del Procedimiento Administrativo Electrónico se ajusta a la siguiente normativa vigente:

- 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, 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 que "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.

En todo lo no mencionado en esta Resolución, se aplicará, de manera supletoria, lo establecido en los cuerpos normativos referidos previamente.

#### **4.- Características del Expediente Electrónico**

Los expedientes electrónicos son la base fundamental del nuevo proceso de resolución de casos dado que todas las etapas del procedimiento (ingreso, completitud, análisis y despacho, además de trazabilidad en todas ellas) se materializan en dicho expediente, por lo que su conformación, calidad, administración, almacenamiento y seguridad deben estar alineados con los principios establecidos por esta Superintendencia.

De esta forma, en el contexto del Procedimiento Administrativo Electrónico a implementar por la Superintendencia, se han de conformar expedientes electrónicos sujetos a 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.
- ii) La individualización tanto del emisor como del destinatario de las comunicaciones electrónicas que contiene.
- iii) El registro de la persona que ejecuta cada actividad, para efectos de determinar eventuales responsabilidades.
- iv) La existencia de metadatos que permitan identificar sus componentes y facilitar la recuperación eficaz de la información que contiene.
- v) La existencia de un número único de identificación, para cada expediente.
- vi) La foliación electrónica de los documentos. 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. Ello 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 y actuaciones se registrarán en el expediente electrónico, en estricto orden correlativo, en función de su fecha y hora de emisión, recepción o ejecución (según corresponda).

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).

Corresponderá a quien deba aportar dichos documentos, presentarlos en forma material en la Superintendencia de Seguridad Social, y serán referenciados al expediente electrónico respectivo.

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. De este modo, en el registro electrónico actualizado a que se refiere la letra e) siguiente; se precisará la ubicación de la documentación que no pudo ser digitalizada, la cual estará disponible para requerimiento del interesado.

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 permitirán 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 considerará una bitácora con el historial del ciclo de vida completo de un expediente, que permitirá 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

## CAPÍTULO II. ASPECTOS PROCEDIMENTALES

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 conforma 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

### a. Canales de presentación de las reclamaciones

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

- i. 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.
- ii. 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.
- iii. 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.

### b. 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 en el documento denominado "Formulario Único de Reclamo como Documento Electrónico" que se encuentra disponible en el banner del PAE, ubicado en la sección "Sistemas de Información" del sitio web [www.suseso.cl](http://www.suseso.cl). 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 opcionalmente un correo electrónico y un número telefónico. No obstante, el correo electrónico será obligatorio cuando el ingreso se efectúe a través del sitio web institucional. 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 o volumen impiden que puedan ser digitalizados o ser remitidos por medios electrónicos deberán presentarse materialmente en la Superintendencia de Seguridad Social 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 conforme a lo establecido en el sistema de información, de acuerdo a la causal invocada. Si no se acompañan los antecedentes requeridos según 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.
- c. 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 documento denominado "Servicios Web vinculados al Funcionamiento del Procedimiento Administrativo", en la sección "Sistemas de información" del sitio web [www.suseso.cl](http://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.
- Los documentos ingresados por la entidad quedarán ensobrados electrónicamente, con la metadata respectiva.

iii) Cualquiera sea la forma de interacción, 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.

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 otro requerimiento ajustado a un nuevo plazo.

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 lo informará a la entidad y el requerimiento se mantendrá pendiente de respuesta, continuando el cómputo de los plazos. Asimismo, se efectuará el escalamiento, cuando corresponda.

En el periodo en el cual los documentos enviados por las entidades están siendo analizados y evaluados por la Superintendencia de Seguridad Social, el plazo respecto de aquéllas se encuentra suspendido.

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. Para todos los efectos, dicho requerimiento se traduce en una nueva solicitud, sujeta a un nuevo plazo.

## **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 por medios electrónicos, en los términos mencionados en el siguiente párrafo. Lo anterior, permitirá a la Superintendencia de Seguridad Social controlar su cumplimiento y, cuando corresponda, iniciar un proceso de fiscalización o sancionatorio.

Para efectuar el seguimiento del cumplimiento de los dictámenes, por parte de las entidades fiscalizadas, el quinto día hábil de cada mes la Superintendencia de Seguridad Social remitirá al correo electrónico del representante designado por la respectiva entidad, un reporte que identifique todas las resoluciones que le hayan sido emitidas en el mes anterior. Corresponderá a cada entidad responder dicho reporte, informando el estado de cumplimiento de cada dictamen. Dicho reporte deberá ser enviado por la entidad al correo [reportecumplimiento@suseso.cl](mailto:reportecumplimiento@suseso.cl), a más tardar al décimo día hábil de recibido el requerimiento. La estructura del reporte será informada en el banner del PAE, ubicado en la sección "Sistemas de Información" del sitio web [www.suseso.cl](http://www.suseso.cl).

Las entidades podrán impugnar el dictamen que haya sido generado en los términos señalados en la Circular N° 3.394, de 31 de octubre de 2018, de acuerdo a lo establecido en los artículos 59 y siguientes de la Ley N° 19.880, para lo cual deberán presentar el requerimiento de la misma forma como se ingresa una reclamación. Para estos efectos, existirá una causal de reposición de uso exclusivo para las entidades.

#### **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.

### **CAPÍTULO III. VIGENCIA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO**

#### **1.- Mesa de Trabajo Técnica**

Con ocasión de la implementación del PAE, esta Superintendencia realizó una labor conjunta con las entidades fiscalizadas, la cual se materializó por medio de la conformación de una "Mesa de Trabajo Técnica", que sesionó en el período comprendido entre el mes de diciembre de 2017 a noviembre de 2018. En dichas instancias de trabajo, se acordaron y consensuaron, desde una perspectiva técnica, los elementos y mecanismos para llevar a cabo una implementación exitosa del sistema de información; y se efectuaron las pruebas correspondientes (de conexión, de flujo y de casuística).

#### **2.- Puesta en producción en modalidad de marcha blanca**

El PAE iniciará su funcionamiento en producción, en modalidad de marcha blanca, a partir del **29 de noviembre de 2018**. Por lo tanto, desde dicha fecha, tanto las personas naturales como las personas jurídicas que presenten o se vinculen con nuevas reclamaciones ante esta

Superintendencia, estarán obligadas a interactuar con este Servicio únicamente en los términos mencionados en esta Resolución y según lo instruido por medio de la Circular N° 3.394, de 31 de octubre de 2018; según corresponda.

Las reclamaciones que se encuentren vigentes a la fecha de inicio del PAE, continuarán tramitándose de la misma manera que lo hacían en forma previa a la puesta en producción del referido Sistema.

### 3.- Inicio en régimen

No obstante la puesta en producción en modalidad de marcha blanca mencionada en el numeral anterior, se considerará como fecha oficial del inicio del PAE en régimen, el día **02 de enero de 2019**.

ANOTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



CLAUDIO REYES BARRIENTOS  
SUPERINTENDENTE DE SEGURIDAD SOCIAL

Lo que transcribo a usted para su conocimiento.

Saluda atentamente a usted,



A: Fiscal (S)

Intendenta de Seguridad y Salud en el Trabajo  
Intendente(S) de Beneficios Sociales  
Jefe Departamento de Asistencia y Servicios al Usuario  
Jefe Departamento de Tecnología y Operaciones  
Jefe Departamento de Administración y Finanzas  
Jefa de Gabinete  
Unidad de Auditoría Interna  
Unidad de Comunicaciones  
Unidad de Gestión de Correspondencia y Archivo Central