

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

/ LIBRO VI. ASPECTOS OPERATIVOS / TÍTULO I. GESTIÓN DOCUMENTAL / 1. MEDIOS DIGITALES Y FÍSICOS

## 1. MEDIOS DIGITALES Y FÍSICOS

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 y otros medios digitales equivalentes para el envío de documentos y para cualquier tipo de solicitud.

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 conservarse 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).

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 un 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 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 lo dispuesto en los artículos 2514 y 2515 del Código Civil.

Por ello, los Servicios de Bienestar deben informar a sus afiliados que deben tener disponibles los originales para eventuales futuras revisiones, pudiendo rechazar los beneficios solicitados y requerir la devolución de los montos entregados, en caso que el afiliado no cuente con los documentos originales.

No obstante, los Servicios de Bienestar tienen la obligación de comunicar a sus afiliados que pueden entregar 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.

Toda infracción a la autenticidad y conformidad de las copias digitalizadas respecto a los documentos originales en soporte papel hará incurrir en las responsabilidades correspondientes y serán aplicables aquellas sanciones que determine la ley, según sea el caso.

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.

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 se podrá disponibilizar un formulario web, de tal forma que se puedan realizar los reclamos llenando este 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.

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 quién o quiénes 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, ajustándose a lo establecido en 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.

El cotejo de la autenticidad y conformidad de los documentos en soporte papel y sus copias digitalizadas presentadas por los interesados se debe hacer conforme al artículo 11 del Reglamento de la Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado, dispuesto en el D.S. N° 4, de 2020, de la Secretaría General de la Presidencia, que establece que los interesados podrán presentar una copia digitalizada de documentos cuyo formato original no sea electrónico, caso en el cual el interesado declarará la autenticidad y conformidad de la copia digitalizada con el documento en soporte papel original.

El interesado deberá conservar el documento en soporte papel cuya copia digitalizada fuese presentada, el cual podrá ser requerido en cualquier momento por el órgano respectivo, salvo que contenga un mecanismo de autenticación, como un código de barra, código de validación u otro.

Para cotejar la autenticidad y conformidad de los documentos en soporte de papel y sus copias digitalizadas, se podrá requerir al interesado o a quien corresponda, los antecedentes adicionales que se estimen necesarios para estos efectos.

Toda infracción a la autenticidad y conformidad de las copias digitalizadas respecto a los documentos originales en soporte papel hará incurrir en las responsabilidades correspondientes y serán aplicables aquellas sanciones que determine la ley, según sea el caso.

---