



Memoria Gestión Institucional 2009

Superintendencia de Seguridad Social



GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE
SEGURIDAD SOCIAL

INDICE

I.- SUPERVIGILANCIA A LOS PRINCIPALES REGÍMENES DE SEGURIDAD SOCIAL QUE FISCALIZA

ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

- Estudio para la implementación de un modelo de Supervisión basado en Riesgo aplicable a las Mutualidades
- Sistema de Valorización y Control de Inversiones en Mutuales (SVCI)
- Sistema de Información de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (SIATEP)
- Aumento de multas por incumplimiento
- Implementación de normas IFRS
- Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, SUSESO-ISTAS 21

CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR (CCAF)

- Implementación de un modelo de Regulación y Supervisión basado en Riesgos
- Regulación en materia de Crédito Hipotecarios CCAF
- Regulación en materia de Pagos en Excesos a las CCAF
- Proyecto de Gobiernos Corporativos
- Aumento de multas por incumplimiento
- Implementación de normas IFRS

LICENCIAS MÉDICAS Y SUBSIDIOS POR INCAPACIDAD LABORAL (SIL)

- Denuncia por otorgamiento injustificado de Licencias Médicas
- Participación en Proyecto de Ley para asegurar el correcto otorgamiento y uso de la Licencia Médica
- Avances en Licencia Médica Electrónica (LME)
- Reformulación del Registro Nacional de Licencias Médicas
- Sistema de Información de Licencias Médicas y Subsidio por Incapacidad Laboral
- Modelo de Inteligencia Artificial para fiscalización del gasto por Subsidio de Incapacidad Laboral (CCAF)

REGÍMENES DE PRESTACIONES FAMILIARES Y SUBSIDIO FAMILIAR

- Sistema de Información de Apoyo a la Gestión y Fiscalización de los Regímenes de Prestaciones Familiares y Subsidio Familiar (SIAGF)
- Sistema de Verificación del Gasto Mensual

II.- ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DE FONDOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD SOCIAL

- Administración Financiera de los Fondos Nacionales

III.- RESOLUCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y APELACIONES

- Ejercicio de la función resolutoria
- Proyectos Relacionados. Análisis Documental de Jurisprudencia Administrativa y Conformación de la Base de Datos de Jurisprudencia

IV.- IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

- Bonos de Apoyo a la Familia 2009
- Transparencia: acceso a la información pública
- Política de Participación y Derechos Ciudadanos

V.- EJERCICIO DE LA FUNCIÓN REGULATORIA

- Leyes, reglamentos y circulares 2009
 - Leyes
 - Circulares
 - Reglamentos

VI.- DESARROLLO INSTITUCIONAL

- Política de Desarrollo de Recursos Humanos
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Política del Consumo de Drogas
- Políticas de Desarrollo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Nuevas plataformas y canales de atención (OIRS y on line)
 - Atención presencial
 - Atención vía internet
- Modernización de infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones
 - Equipos Computacionales
 - Fortalecimiento Call Center
 - Plataforma de Capacitación E-Learning
 - Estudio de satisfacción de usuarios
 - Resultados del Estudio: Principales Conclusiones
- Cumplimiento Metas de Eficiencia Institucional (MEI)
- Promoción de la Responsabilidad Social en el Sector Público
- Orientación y logros Comunicacionales
 - Rediseño sitio web institucional
 - SUSESO en la Prensa y Alerta Informativa
 - TV-SUSESO: señal 1 y 2
 - Manual de Identidad Corporativa
 - Lengua indígena en la web SUSESO
 - Reestructuración Intranet
 - Web 2.0: Viralización

VII.- EXTENSIÓN. RELACIÓN CON LOS CIUDADANOS Y CON OTROS ORGANISMOS PÚBLICOS

- Estudios
- Estadísticas
- Informes desarrollados por el Subdepartamento Actuarial
- Acciones y defensas en materia judicial
- Publicaciones
- Seminarios y Exposiciones
 - Seminarios SUSESO
 - Exposiciones
- Capacitación
 - Docencia (Dpto. Médico)
- Participación en Campañas Pública
- Distinciones Institucionales
 - Premio Tucapel González García 2009
 - Premian a la Superintendencia
- Instancias permanentes de Coordinación Interministerial

VIII.- DESAFÍOS 2010

- Desafíos Institucionales 2010



“Nuestra misión es clara: queremos un sistema previsional que cubra a todos los trabajadores. Un sistema capaz de servir por igual a los empleados y a los temporeros, a los profesionales y a los microempresarios. Un sistema que dé cuenta de las diversas realidades de nuestro país. Porque la seguridad social es un derecho de todas y todos”...

Michelle Bachelet,
Mensaje Presidencial 21 de mayo 2009



“Durante 2009 ejercimos decididamente nuestras facultades fiscalizadoras y de regulación procurando que los derechos de los trabajadores en materia de Seguridad Social fueran cada vez más conocidos, respetados y exigibles.

Este resultó un año de un arduo quehacer, pero al mismo tiempo, de elocuente satisfacción por lo mucho avanzado. Detrás de cada una de nuestras acciones estuvo la dedicación, esfuerzo y trabajo de todos los funcionarios y funcionarias de nuestra Institución, quienes en definitiva son los verdaderos autores y protagonistas del presente documento.”

ÁLVARO ELIZALDE S.
Superintendente de Seguridad Social

SUPERVIGILANCIA A LOS PRINCIPALES REGÍMENES DE SEGURIDAD SOCIAL QUE FISCALIZA

Nuestra Misión

Regular y fiscalizar el cumplimiento de la normativa de Seguridad Social y garantizar el respeto de los derechos de las personas, especialmente de los trabajadores, pensionados y sus familias, resolviendo con calidad y oportunidad sus consultas, reclamos, denuncias y apelaciones, proponiendo las medidas tendientes al perfeccionamiento del sistema chileno de seguridad social

ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

Estudio para la Implementación de un modelo de Supervisión basado en Riesgo aplicable a las Mutualidades

En el marco del nuevo Sistema de Supervisión Basado en Riesgos que comenzó a implementar la Superintendencia de Seguridad Social en las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, se estimó necesario avanzar durante 2010 hacia las Mutualidades de Empleadores de la Ley N°16.744, puesto que éstas también son actores relevantes en el ámbito de la Seguridad Social chilena y su accionar afecta directamente a los trabajadores del país y a su colectivo de pensionados.

En efecto, las Mutualidades de Empleadores deben contar con los recursos necesarios para cumplir con las obligaciones presentes y futuras que la Ley les impone hacia su población protegida. Dentro de tales obligaciones están las siguientes: prestaciones médicas, prestaciones económicas (subsídios, pensiones e indemnizaciones) y prestaciones preventivas de riesgos.

La Ley que rige a las mutualidades de Empleadores impone a las empresas adherentes la característica de ser solidariamente responsables con sus obligaciones hacia sus asegurados, obligación que se mantiene hasta un año, contado desde la fecha en que han dejado de ser adherentes. Esto hace imprescindible el hecho de disponer de toda la información para evitar situaciones de insolvencia.

Antecedentes

Durante el año 2009, las Mutualidades registraron gastos por MM\$ 254.517 (cifra a noviembre 2009) en prestaciones que tienen relación directa con su población protegida, conforme a la distribución siguiente:

Subsidios	MM\$ 38.784
Indemnizaciones	MM\$ 3.756
Pensiones	MM\$ 28.599
Prestaciones médicas	MM\$ 138.364
Prestaciones preventivas de riesgos	MM\$ 45.014

No obstante dicho gasto, a noviembre del mismo año, el pasivo de corto plazo que registraba para atender el pago de dichas prestaciones alcanzaba a tan sólo MM\$50.071, lo cual, frente a una disminución de los ingresos por cotizaciones podría generar un riesgo de insolvencia que se hace necesario mitigar.

Por otra parte, la reserva de capitales representativos de pensiones en esta industria asciende a MM\$235.132,

mientras que los activos financieros que respaldan dicha reserva ascendían a MM\$93.337, traduciéndose esto en una tasa de cobertura igual al 39,7%. Si se consideran los activos fijos de las Mutualidades, cuyo valor neto a igual fecha era de MM\$312.067, así como también una eventual liquidación de éstos, nada garantizaba con certeza que dicha liquidación solvente el 60,3% de cobertura faltante.

Las Mutualidades mantienen inversiones financieras por MM\$188.961, de los cuales MM\$149.531 corresponden a carteras que respaldan fondos de reservas (Eventualidades, Pensiones y Contingencias), y los MM\$39.430 restantes son de libre disposición y forman parte del capital de trabajo de la industria. La cuantía de tales recursos, nos hace suponer que no está ajena a las volatilidades del mercado financiero, tales como riesgo de tasas, de precio, de tipo de cambio, entre otros.

Sistema de Valorización y Control de Inversiones en Mutuales (SVCI)

En agosto de 2009, se dio inicio al período de marcha blanca del Nuevo Sistema de Valorización y Control de Inversiones Financieras. El SVCI tiene como objetivos, por una parte, automatizar el trabajo de valorización y control de todas las carteras de inversiones financieras y de los bienes raíces que poseen las Mutualidades de Empleadores de la Ley N°16.744 y, por otra parte, disponer de una herramienta que facilite el control de la normativa emitida por la SUSESO y la detección temprana de errores.

El SVCI se traducirá en una importante herramienta de gestión de esta Superintendencia, permitiendo mayor oportunidad en la fiscalización del cumplimiento de las obligaciones por parte de las Mutualidades, toda vez que la normativa vigente, además de encomendarles el otorgamiento de prestaciones económicas, médicas y de prevención de riesgos a los trabajadores pertenecientes a sus empresas adherentes, las obliga a mantener respaldados con instrumentos financieros diversos Fondos de Reservas que se encuentran regulados, sin perjuicio de su cartera de inversiones financieras de libre disposición. Para tal propósito, el nuevo sistema dispone de las aplicaciones necesarias que permiten automatizar los procesos, facilitar la fiscalización del riesgo y límites de inversión, y permite además, obtener información complementaria que ayude al análisis y fiscalización de dichas carteras.

Sistema de Información de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (SIATEP)

El objetivo de este proyecto es el diseño, desarrollo e implementación de un sistema de información, que permita rescatar, almacenar y gestionar información relevante relativa al Seguro contra riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, facilitando así el cumplimiento de las obligaciones que el marco normativo exige a los actores institucionales involucrados en los procesos derivados de la operación del mismo, y proporcionando las herramientas necesarias para el análisis y formulación de políticas públicas en relación con la materia.

En 2009 se inició el trabajo de diseño, desarrollo e implementación del SIATEP. Adicionalmente, en el mes de mayo se constituyeron 2 mesas de trabajo, una con las Mutualidades de Empleadores y la otra con el ISL-MINSAL; entidades que deberán interactuar con el sistema. Actualmente estos organismos se encuentran modificando o desarrollando sus sistemas internos con el objetivo de dar inicio a la operación del régimen del SIATEP a partir de 2010.

Complementariamente se emitió la Circular N°2582, denominada "Sistema de Información de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley N°16.744 (SIATEP) y nuevos formularios de denuncia individual de accidentes del trabajo (DIAT) y denuncia individual de enfermedades profesionales (DIEP)", la cual da cuenta del objetivo del Sistema de Información, y describe el modelo operativo y tecnológico del mismo. Asimismo, especifica la información que debe ser remitida por los Organismos Administradores, considerando también los procesos necesarios para la implementación gradual del Sistema y la puesta en marcha del mismo. Finalmente, actualiza el contenido de los formularios de la DIAT y DIEP e instruye sobre su utilización, tanto en formato electrónico como soporte papel.

En forma paralela a todo lo anterior, se llevó a cabo la licitación pública que tiene por objeto contratar el hospedaje, soporte y mantenimiento del SIATEP, de forma tal de garantizar la continuidad operativa en condiciones idóneas. Asimismo, busca contratar por el mismo periodo los servicios de actualización, en función de los ajustes o nuevos desarrollos que surjan en el periodo de aseguramiento de calidad y marcha blanca del mismo Sistema de Información, además de aquellos necesarios para la integración de los restantes documentos electrónicos requeridos para la gestión global del Seguro.

Aumento de multas por incumplimiento (Mutualidades y Cajas)

La Ley N°20.343, en sus artículos 4° y 5° introdujo modificaciones a la Ley Orgánica de la Superintendencia

de Seguridad Social (N°16.395), elevando el monto de las multas que puede aplicar esta Superintendencia, hasta mil UF. Estas sanciones se podrán aplicar a las instituciones sometidas a la fiscalización de la SUSESO, a sus directores, jefes de servicio, gerentes generales y ejecutivos relacionados con la administración superior de las mismas. Se podrá sancionar por infracción a normas legales, reglamentarias, estatutarias y demás normas que las rijan, como de instrucciones y dictámenes de la SUSESO. De esta forma, las sanciones económicas máximas que puede aplicar esta entidad aumentaron en 2009 desde 5 sueldos vitales a 1.000 UF.

Esta medida constituyó un importante respaldo a la Superintendencia, ya que permitió mejorar la proporcionalidad entre los recursos que administran las instituciones fiscalizadas y las sanciones económicas aplicadas por la entidad fiscalizadora.

Registro Público de Sanciones

Esta modificación legal contiene además la creación de un "Registro Público de Sanciones", medida que ayudará a mejorar especialmente la transparencia de la industria de las Cajas de Compensación y Mutualidades de Empleadores de la Ley N°16.744, además de contribuir a la toma de decisiones más informadas por parte de los beneficiarios de dichas instituciones.

Implementación de normas IFRS (Mutualidades y Cajas)

Este proyecto dio inicio, a contar de 2009, a un proceso de cambio de la normativa contable al estándar IFRS y que regirá a Cajas y Mutuales a partir del año 2011.

Este proyecto implicará el desarrollo de:

Medición de las diferencias entre las cuentas según la norma contable actual, versus la normativa IFRS.

Medición de los impactos a nivel de cuenta, tomando como base la normativa IFRS. Este impacto debe ser medido por industria así como por entidad fiscalizada (montos, porcentajes de la variación estimada e impacto a nivel de patrimonio).

Determinación de los cambios normativos y/o legislativos que se requieren para la implementación de IFRS.

Propuesta de nueva normativa y/o modificación de la existente.

Capacitación de profesionales SUSESO

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, SUSESO-ISTAS 21

En enero de 2009 se entregaron los resultados finales del proyecto de Psiquiatría sobre "Validación y Estandarización de un instrumento de medición de Riesgos Psicosociales en el Trabajo", producto de lo cual surge el Cuestionario SUSESO-ISTAS 21.

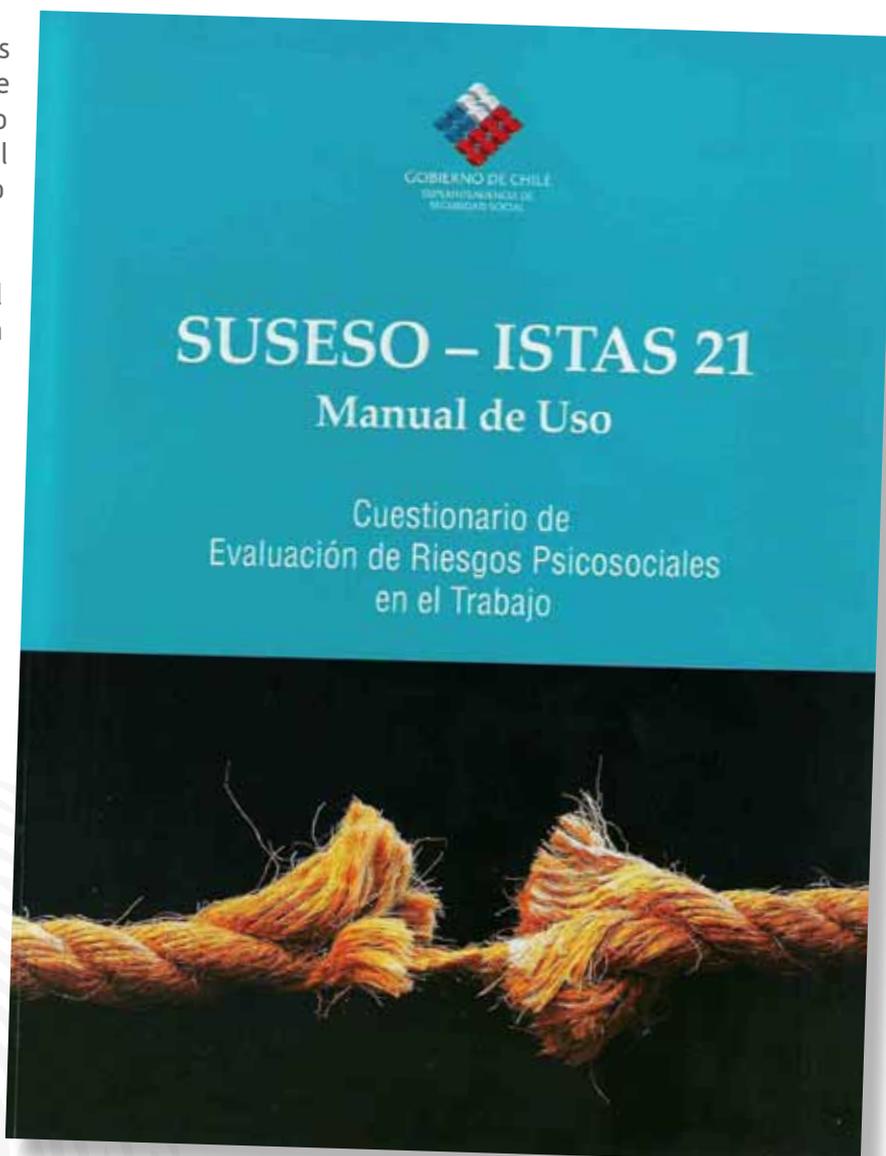
La Superintendencia de Seguridad Social [SUSESO], organismo responsable de la fiscalización en materias de enfermedad profesional y accidentes del trabajo, consideró indispensable contar con un instrumento adaptado, validado y estandarizado en la población chilena, que fundamente una metodología para la prevención, vigilancia y calificación de la enfermedad psiquiátrica de origen laboral.

Hasta ahora no existía en Chile un instrumento, sustentado en evidencia científica, que permitiera identificar, evaluar y diagnosticar aquellas condiciones laborales que exponen a los trabajadores al riesgo de tensiones psíquicas, las que a su vez pueden derivar en enfermedades físicas o psíquicas; tales como estrés o depresión.

De esta forma Chile se convirtió en pionero a nivel Latinoamericano en esta materia, siguiendo el ejemplo de países desarrollados que han abordado este tema. Entre ellos, el más destacado es Dinamarca, a través del Cuestionario Psicosocial de Copenhague [CoPsoQ, 2000], que a su vez permitió el surgimiento en España del Método ISTAS21 [2002], del cual deriva esta versión chilena: SUSESO-ISTAS 21 [2009].

Las principales acciones realizadas en este período fueron:

- Redacción y publicación impresa del Manual de Uso del Cuestionario.
- Planificación de etapas de difusión y marcha blanca.
- Acto de Lanzamiento del Cuestionario y distribución del Manual a Organismos Normativos y Administradores de la Ley N° 16.744 (agosto).
- Participación en Encuentro Internacional sobre el ISTAS 21, efectuado en Alemania, estableciendo los contactos internacionales y posicionando la validación del instrumento en la población chilena (septiembre).



- Publicación en página web de SUSESO; creación de base de datos informática.
- Inicio de marcha blanca, con aplicación a trabajadores de empresas públicas (CODELCO, FONASA, Dirección del Trabajo) y privadas (a través de la ONG Paréntesis del Hogar de Cristo); coordinación y supervisión a cargo de tres profesionales del equipo de Psiquiatría del Departamento. Médico.
- Planificación de Seminario para la segunda semana de enero 2010, con los Organismos Administradores de la Ley N° 16.744 y la asistencia de autoridades internacionales en el tema.
- Aplicación del Cuestionario a funcionarios de la SUSESO (diciembre)

CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR (CCAF)

Implementación de un modelo de Regulación y Supervisión basado en Riesgos

La creciente relevancia que el Crédito Social tiene para las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF), y la reciente introducción a esta industria del Crédito Hipotecario, hacían indispensable que en el corto plazo las CCAF adoptaran un esquema de Gestión de Riesgos.

En ese sentido, el cambio de regulación impulsado por la SUSESO, coincide con las exigencias impuestas por el mercado para instituciones que actualmente participan del mercado financiero, debido a que existe la necesidad y obligación de acreditar la existencia de una serie de elementos en los procesos de clasificación de riesgos, en la negociación con la banca y en la autorización de nuevos negocios por parte de la autoridad.

La inexistencia de accionistas en el caso de las CCAF hace más necesaria aún la incorporación de la visión de riesgos a fin de cautelar el buen uso de los recursos por parte de la administración, disminuyendo las asimetrías de información y los problemas de agencia asociados a esquemas de controles parciales. Debido a la inexistencia de terceras partes interesadas, es que la labor de anticipación de la SUSESO cobra aún mayor relevancia. La adopción de este esquema tiene claramente externalidades positivas, debido a que un modelo de supervisión basado en riesgos implica la implementación de buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

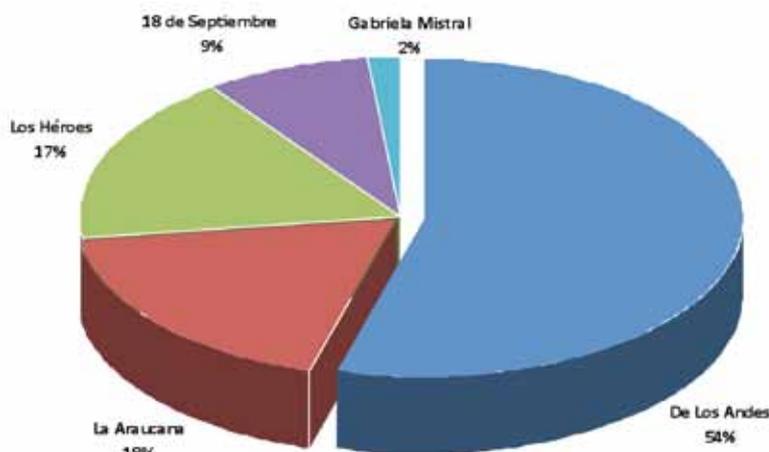
Adicionalmente, las CCAF han accedido de manera paulatina a instrumentos financieros de mayor complejidad para financiarse (bonos corporativos, securitizaciones y efectos de comercio) los cuales exigen cumplir una serie de requisitos para obtener buenas clasificaciones de riesgos, las cuales en definitiva, determinan el costo de fondo en las operaciones para levantar deuda en el mercado de capitales.

La migración de la SUSESO hacia un esquema de supervisión y fiscalización basada en riesgos involucra un gran desafío para la Institución, básicamente porque exige un cambio de cultura organizacional que implica la adopción de un nuevo esquema de trabajo. Esto ha significado crear una unidad especializada, contratar profesionales con un perfil técnico y desarrollar un plan de capacitación acorde a tal desafío.

Desarrollo en Créditos

Durante los últimos años, el crédito social se ha convertido en la principal fuente de financiamiento de las CCAF, explicando aproximadamente el 80,8% de los ingresos de estas instituciones. Las CCAF poseen actualmente una participación de casi un 10% en el mercado del crédito de consumo, que comparten con las instituciones bancarias tradicionales, bancos de nicho, casas comerciales y cooperativas de ahorro y crédito.

*Colocaciones Crédito Social Según Caja de Compensación, 2009**



*(*La industria efectuó colocaciones por un total de M\$ 1.226.046.984, durante 2009)*

Cabe señalar que pese al beneficio con que cuentan las CCAF del descuento por planilla, la morosidad de los afiliados (pensionados y trabajadores) es bastante similar a la registrada en el sector bancario. Lo anterior, radica en que las CCAF otorgan préstamos a los trabajadores de menores ingresos y de mayores niveles de riesgo. Por lo tanto, el riesgo de crédito es un factor de alta importancia para las CCAF, debido a la probabilidad de pérdida por no pago, lo que podría afectar seriamente el patrimonio y su viabilidad financiera.

Adicionalmente, desde 2009 las Cajas pueden otorgar créditos sociales hipotecarios a trabajadores y pensionados. Si bien el número de estos créditos otorgados todavía es bajo, debido a las dificultades que han enfrentado las CCAF para acceder a financiamiento de largo plazo para este tipo de operaciones, se estima que este escenario cambiará en el corto plazo, transformándose en un importante negocio y, por lo tanto, una nueva fuente de riesgos a controlar.

La Nueva Normativa Riesgo de Crédito, Riesgo de Liquidez, Riesgo de Mercado, Provisiones y Solvencia para las Cajas de Compensación, a grandes rasgos consiste en:

Controlar los riesgos a los que se ven enfrentadas las CCAF y así preservar la solvencia y viabilidad de las mismas.

Exigir un capital mínimo regulatorio

Modificar la forma en que estas organizaciones administran sus riesgos generados por operaciones de inversión y otorgamientos de crédito.

Regular el control del riesgo de crédito (mediante un adecuado cálculo de provisiones y castigos de créditos sociales entregados), el Capital Regulatorio y el control de la exposición al riesgo producto de movimientos en las variables de mercado.

Involucrar y responsabilizar al Directorio y la Alta Gerencia en la administración del riesgo. Crear una nueva Gerencia de Riesgos o Unidad afín con independencia de las áreas comerciales, financieras y operativas. Crear una Unidad de Riesgo de Crédito, acorde a las necesidades de cada CCAF.

Establecer una nueva forma de cálculo de provisiones para créditos sociales entregados.

Hoja de Ruta Riesgos CCAF - 2008-2011

Año	Normativa	Entrada en Vigencia
2008	Riesgo de Liquidez	1° abril de 2009 (Circular N°2.502)
2009	Liquidez y Solvencia MHE	1° junio de 2009 (Circular N°2.530)
2009	Provisiones	Enero de 2010 (Circular N°2.588)
2009	Solvencia	Enero de 2010 (Circular N°2.590)
2009	Riesgo de Crédito	Julio de 2010 (Circular N°2.588)
2009	Riesgo de Mercado	Octubre de 2010 (Circular N°2.589)
2011	Riesgo Operacional	Enero 2012

Regulación en materia de Crédito Hipotecarios CCAF

En el año 2009, el Congreso dio luz verde a la Ley N°20.343. Esta nueva normativa modificó el artículo 21 de la Ley N°18.833 que contiene el Estatuto General de las Cajas de Compensación, señalando que las Cajas podrán otorgar préstamos destinados al financiamiento de la adquisición, construcción, ampliación y reparación de viviendas y al refinanciamiento de mutuos hipotecarios, los que deberán garantizarse con primera hipoteca constituida sobre la vivienda objeto del contrato. Por

tanto, esta nueva ley permite a las Cajas de Compensación otorgar mutuos hipotecarios endosables, en las mismas condiciones que los bancos, las mutuarías y las compañías de seguros. Para esto, las entidades deben cumplir con las exigencias de liquidez y solvencia reguladas por la Superintendencia de Seguridad Social. Luego de cumplir estas exigencias y de adecuar procedimientos internos, pueden inscribirse en la SVS para comenzar a operar.

Al otorgar y administrar mutuos hipotecarios endosables, las CCAF están en condiciones de incorporar un nuevo beneficio para sus afiliados. Esto se condice con el cumplimiento de su función social, al posibilitar que grupos de trabajadores y pensionados, que actualmente no consiguen una adecuada respuesta a sus necesidades por parte del sistema tradicional de financiamiento, puedan optar a créditos para la obtención o refinanciamiento de sus viviendas. Las cuotas mensuales de estos créditos tienen un límite máximo de 30% sobre la renta del afiliado. Por tanto, un trabajador con una remuneración media e incluso baja, que pueda complementar renta, podrá optar a ser sujeto de crédito en su CCAF pudiendo cubrir la cuota mensual que incorpora los intereses, la amortización del capital y los seguros asociados al crédito.

La participación de mercado de las CCAF en la oferta de créditos hipotecarios, tendrá posiblemente un crecimiento paulatino a contar de 2010, pues estas entidades deben todavía familiarizarse con este nuevo producto financiero, lo que implica adecuar su estructura organizacional e implementar sistemas de gestión de riesgos. No obstante, la consolidación de esta nueva modalidad crediticia constituye un trascendente desafío.

Regulación en materia de Pagos en Excesos a las CCAF

De acuerdo a instrucciones impartidas por la Superintendencia de Seguridad Social, las Cajas de Compensación continuaron durante todo el año 2009 con el proceso de devolución de fondos por concepto de pago en exceso de cuotas de crédito social.

En diciembre, la Superintendencia anunció que los montos a devolver, acumulados entre enero y noviembre de 2009, ascendieron a \$2.821.546.822; con un total de más de 60 mil beneficiarios. La nómina de estas personas y los montos correspondientes a cada una de ellas, deben permanecer publicada en los sitios web de cada una de las Cajas de Compensación.



CCAF	Total Acumulado Enero a Noviembre de 2009	
	Nº casos	Monto \$
De Los Andes	39.525	1.686.554.521
La Araucana	12.031	487.276.666
Los Héroes	6.470	178.893.669
18 de Septiembre	8.898	456.398.242
Gabriela Mistral	230	12.423.724
Total sistema	67.154	2.821.546.822

Devoluciones Pagos en Exceso C.Social-CCAF (Ene.- Nov 2009)

Proyecto de Gobiernos Corporativos

Esta iniciativa busca integrar a los directorios de las CCAF al constante proceso de modernización y profesionalización que en el último tiempo han experimentado dichas entidades. Esto se fundamenta en una serie de indicaciones que, tanto a nivel nacional como internacional, buscan establecer un conjunto de principios básicos en el ámbito de los gobiernos corporativos, cuestión que queda ejemplificada en la nueva Ley de Gobiernos Corporativos para Empresas Privadas.

El objetivo central del análisis que realiza la SUSESO es diagnosticar y evaluar el estado de los principales temas en materia de Gobiernos Corporativos en el sistema de Cajas de Compensación. Además, se deberán proponer adecuaciones y mejoras que se adapten al actual marco

legal y otras que signifiquen necesariamente generar una propuesta de cambio de Ley.

Aumento de multas por incumplimiento (Cajas y Mutualidades)

*Este tema se encuentra desarrollado en la página 9

Implementación de normas IFRS (Cajas y Mutualidades)

*Este tema se encuentra desarrollado en la página 9

LICENCIAS MÉDICAS Y SUBSIDIOS POR INCAPACIDAD LABORAL (SIL)

Denuncia por otorgamiento injustificado de Licencias Médicas

La SUSESO realizó durante 2009 una fiscalización administrativa de carácter estadístico respecto de las Licencias Médicas otorgadas en nuestro país en los últimos 3 años.

Lo anterior derivó en la presentación de 40 denuncias ante las correspondientes Fiscalías Locales y Regionales del Ministerio Público, con la finalidad que se investigue la eventual responsabilidad penal de 84 médicos cirujanos quienes, de acuerdo con el Registro Nacional de Licencias Médicas, emitieron en el trienio 2006-2008, entre 2.500 y más de 17 mil licencias médicas en el período, cifras que superan ampliamente el promedio de 100 licencias médicas anuales que arroja el sistema en su conjunto. Esto, unido a otros antecedentes, sirvieron de fundamento a la presentación de estas denuncias.

La primera de estas denuncias, contra 16 médicos, fue presentada el día 15 de septiembre ante el Ministerio Público, mientras las restantes contra otros 68 facultativos, fueron presentadas a partir del día 22 de septiembre.

Los delitos que podrían tipificarse mediante estas conductas son los del artículo 43 de la Ley N°12.084, artículo 509 del Código del Trabajo, 168 del D.F.L. N°1, de 2005, del Ministerio de Salud. Las denuncias a diciembre de 2009, se encontraban en etapa de investigación.

Otorgamiento Injustificado de Licencias Médicas

▶ **84 médicos denunciados**

▶ **Más de 500 mil licencias**
emitieron entre 2006-2008

▶ **\$ 42.000 millones**
fue el monto global de las licencias otorgadas

▶ **Un 78,72% de estas licencias**
corresponden a FONASA

Proyecto de Ley que establece nuevas regulaciones para asegurar el correcto otorgamiento y uso de la Licencia Médica

Las denuncias presentadas ante tribunales por la SUSESO generaron impacto público y una alta adhesión de autoridades gubernamentales y parlamentarias que apoyaron la necesidad de introducir modificaciones legales en esta materia, a fin de resguardar el correcto otorgamiento de este legítimo derecho de los trabajadores chilenos.



El 28 de diciembre de 2009, la Presidenta Michelle Bachelet envió a tramitación al Congreso el proyecto de ley que perfecciona el Sistema de licencias médicas, estableciendo medidas de control y fiscalización, además de sanciones a las conductas fraudulentas, ilegales o abusivas, fortaleciendo asimismo, el Registro Nacional de Licencias Médicas. Este proyecto de ley fue suscrito además por los Ministros del Trabajo y Previsión Social y de Salud.

La participación en la tramitación de esta iniciativa, constituye uno de los desafíos más significativos planteados para esta Superintendencia en 2010.

Avances en Licencia Médica Electrónica (LME)

Los procedimientos actuales de tramitación basados en el formulario de papel generan altos costos de transacción para las distintas personas y entidades que intervienen; además establecen mayores dificultades para ejercer una mejor fiscalización y control de las licencias emitidas, por el desfase temporal con el que se accede a la información de las mismas.

En este escenario surge la Licencia Médica Electrónica, la cual tiene por objetivo facilitar el proceso de

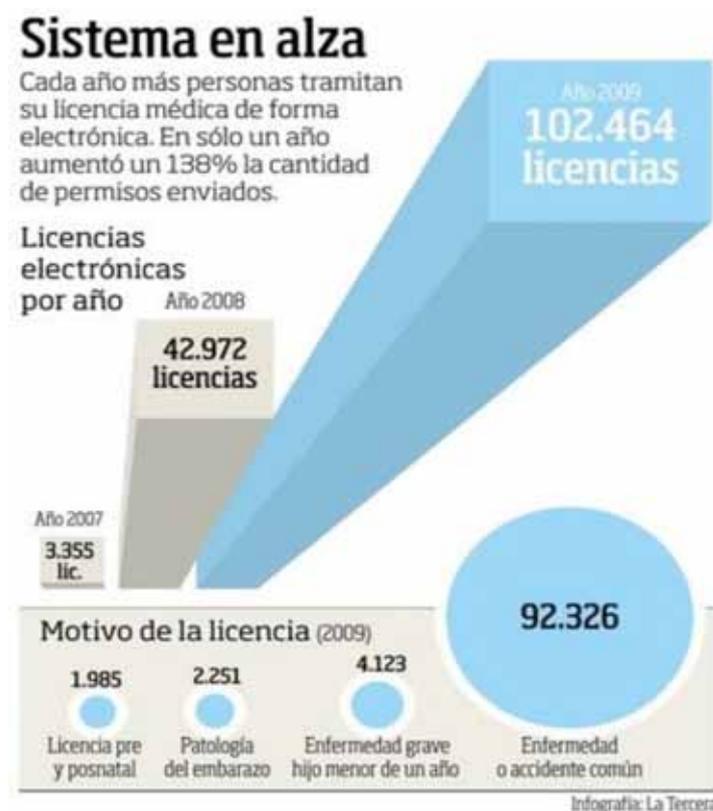
otorgamiento y tramitación de licencias mediante el uso de tecnologías de la información, proporcionando evidentes beneficios a los distintos actores vinculados al proceso. Actualmente, la Licencia Médica Electrónica es una realidad en el sector privado (cotizantes ISAPRE), encontrándonos en proceso de pre-implementación en el sector público (cotizantes FONASA).

En la actualidad, las tareas prioritarias en el área de la licencia médica electrónica son las siguientes:

Implementación de la Licencia Médica Electrónica en el Sector Privado

La Licencia Médica Electrónica ya es una realidad respecto de los cotizantes de ISAPRE. Desde sus inicios se han otorgado y tramitado 148.800 licencias médicas electrónicas, de las cuales 102.464 corresponden al año 2009.

El sistema opera en las principales ISAPRE (Banmédica, Vida Tres, Consalud, Colmena, Cruz Blanca, Más Vida, Fusat, Fundación), las que suman alrededor del 95% de



los afiliados al sistema privado de salud. Cabe señalar que durante 2008, el conjunto de las ISAPRE tramitaron 1.044.161 licencias médicas. En consecuencia, el universo potencial de la LME es de aproximadamente 1.000.000 de licencias (95% del total de licencias del sistema Isapre).

A su vez, alrededor de 95 centros médicos y clínicas están adscritos al sistema, en los cuales se desempeñan y ya se encuentran habilitados para otorgarlas 3.680 médicos, lo que representa casi el 15% del total de profesionales en ejercicio. Por su parte, tres mil empleadores (principalmente grandes empresas) se han adscrito al sistema.

Los trabajadores, cuyas empresas se encuentran adscritas al sistema, se benefician especialmente de la mayor rapidez en la tramitación de las licencias médicas. Estas, tardan apenas 3 días en promedio en ser resueltas por la Isapre, contados desde el momento en que son otorgadas por el médico tratante. Para el formulario de papel ese tiempo supera los 8 días.

La Licencia Médica Electrónica es más segura que el formulario de papel. El uso de las tecnologías permite resguardar la autenticidad y la integridad del documento (no puede ser adulterado sin que sea detectado) y la confidencialidad de los datos sensibles de las personas (diagnóstico). Gracias a estos atributos, la Licencia Médica Electrónica contribuye significativamente a la prevención del fraude por suplantación de personas y adulteración de los datos.

Implementación de la Licencia Médica Electrónica en el Sector Público

En el transcurso del año 2009 sesionó con este fin la Mesa de Trabajo del Sector Público, instancia de trabajo y coordinación que se encuentra integrada por los representantes del Ministerio de Salud, COMPIN, FONASA y la Superintendencia de Seguridad Social, la que generó un texto de bases de licitación. La Subsecretaría de Salud Pública, optó finalmente por realizar en forma previa al proceso de licitación pública un RFI sobre "Servicios Informáticos que permitan el rescate y pronunciamiento de licencia médicas electrónicas". Los RFI (request for information) son consultas a la industria, cuyo objetivo es solicitar a la industria sus puntos de vista sobre los aspectos que se planteen en el documento en relación al servicio de rescate y pronunciamiento de licencias médicas electrónicas; y sobre las reglas de evaluación.

Esta iniciativa busca capturar información para la elaboración de las bases de licitación definitivas y se espera que finalice a fines de febrero de 2010.

En forma paralela y complementaria, la SUSESO trabajó este año (2009) en la elaboración de un proyecto de Circular que regulará la intervención futura de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) en la tramitación de las LME.

Los datos proporcionados en este numeral dan cuenta de estadísticas al 31 de diciembre de 2009. La prestación de servicios informativos es provista para las ISAPRE por el Operador I-MED (www.i-med.cl). El sitio web de dicho Sistema de Información es www.licencia.cl

Sistema de Monitoreo de Licencia Médica Electrónica

En función de lo señalado en el marco jurídico de la Licencia Médica Electrónica, y de lo que establezcan las ISAPRE y COMPIN en sus respectivos Convenios de Prestación de Servicios Informáticos, será función de la Superintendencia de Seguridad Social monitorear el cumplimiento de los requisitos jurídicos y tecnológicos por parte del Operador, constituyéndose de esta forma en el "Organismo Monitor" de los sistemas de información que permiten el otorgamiento y tramitación de la Licencia Médica Electrónica.

Para cumplir eficientemente este rol, la SUSESO, a través de la Subsecretaría de Previsión Social licitó la contratación del diseño, desarrollo e implementación del Sistema de Monitoreo de Licencia Médica Electrónica, el cual se encuentra actualmente implementado (www.lme.gob.cl).

Constitución de Nuevo Operador de Licencia Médica Electrónica

La CCAF Los Héroes solicitó formalmente a esta Superintendencia la autorización para constituir una empresa dedicada a la prestación de servicios previsionales mediante medios tecnológicos, a través de la cual se configuraría un nuevo Operador de Licencia Médica Electrónica. En virtud de lo anterior, la Superintendencia efectuó una evaluación preliminar de dicha propuesta, tanto a nivel de modelo de negocio como de aspectos técnicos propiamente tales, resolviendo que se ajustaba a los requisitos jurídicos y tecnológicos que emanan del marco regulatorio de la Licencia Médica Electrónica.

Sin perjuicio de lo anterior actualmente el nuevo Operador evalúa la forma de constituirse para poder ofertar los servicios de otorgamiento y tramitación de licencia médica electrónica.

El surgimiento de este nuevo Operador reviste especial importancia por cuanto estimula la incorporación del Sector Público a este Sistema. Lo anterior, en la medida que se configura un escenario con múltiples operadores y se abre una importante oportunidad de aumentar considerablemente el espectro de prestadores que podrían adscribirse, ya no sólo en la modalidad libre

elección sino que también en la modalidad institucional, aspecto de especial importancia para el Ministerio de Salud.

Reformulación del Registro Nacional de Licencias Médicas

El Registro Nacional de Licencias Médicas (RNLM) contiene información sobre licencias médicas curativas correspondientes a 28 Servicios de Salud, 15 ISAPRE y 5 Cajas de Compensación de Asignación Familiar, conformando un total de 48 instituciones.

Actualmente, el RNLM recibe información enviada por las instituciones detalladas previamente, a través de archivos planos. En régimen, esta información es recibida con un desfase de alrededor de 3 meses, existiendo retrasos aún mayores en varias de las entidades informantes, así como vacíos ocasionados por períodos intermedios faltantes.

La información de las licencias médicas era agregada en el RNLM sin ser sometida a procedimientos de validación, lo que impactaba directamente en la calidad de los datos disponibles. No se realizaban procesos sistemáticos de análisis de información ni tampoco existía una Unidad responsable en forma directa del procesamiento de los datos, lo que generaba incertidumbre acerca de la calidad de la información almacenada y eventualmente difundida.

En 2009 se generó un proyecto para introducir mejoras en el actual RNLM, haciéndose cargo de los problemas existentes actualmente en su gestión e información contenida, así como en su frecuencia de actualización.

El objetivo de esta medida fue corregir la información errónea y completar la información faltante. Esto



permitió mejorar significativamente la calidad de los registros correspondientes a los años 2006, 2007 y 2008. De esta manera, las estadísticas extraídas fueron más confiables, y la respuesta a requerimientos externos, ha sido de mejor calidad y celeridad.

En relación con las respuestas a requerimientos de estos datos, cabe recordar que la Superintendencia de Seguridad Social debe velar por que se cauten los derechos de los titulares y para que la transmisión de datos se ajuste a las normas que establece nuestro ordenamiento jurídico; debiendo entonces determinar las condiciones y requisitos en virtud de los cuales se puede llevar a cabo la comunicación de tales datos a terceros.

Regímenes de Prestaciones Familiares y Subsidio Familiar

Sistema de Información de Licencias Médicas y Subsidio por Incapacidad Laboral

En forma paralela a todo lo anterior y con el objetivo de reformular el RNLM, además de atender requerimientos de gestión interna, fiscalización y análisis estadísticos que apoyen la formulación y perfeccionamiento de

políticas públicas sobre la materia, la SUSESO licitó a fines de 2009 el diseño, implementación y desarrollo de una plataforma integral para la administración de información sobre licencias médicas y los subsidios por incapacidad laboral asociados a su tramitación, conocido como "Sistema de Información de Licencias Médicas y Subsidios por Incapacidad Laboral".

Modelo de Inteligencia Artificial para fiscalización del gasto por Subsidio de Incapacidad Laboral (SIL)

En 2009, esta Superintendencia se propuso modificar el proceso de fiscalización del gasto SIL, puesto que determinó que es ineficaz, en tanto no permite asegurar que el pago que realizan las Cajas por concepto SIL se haga en forma correcta:

● Nuestra modalidad actual de fiscalización está basada principalmente en la aplicación de reglas de negocios estáticas, con una orientación que no obedece a una revisión de datos (business intelligence–inteligencia artificial) y con un bajo porcentaje de horas destinadas a fiscalización en terreno, de acuerdo a estándares de fiscalización modernos.

● El actual formato de comisiones no permite generar de manera correcta los incentivos para que las Cajas de Compensación realicen la labor que les compete en el proceso de fiscalización (primera línea).

● Las aplicaciones que se disponían para apoyar la operación del proceso de fiscalización resultaban insuficientes e impedían realizar el seguimiento de errores, así como del flujo de ingresos y egresos, con sus correspondientes aprobaciones, rechazos y devoluciones.

Basados en este diagnóstico, la Superintendencia obtuvo del Fondo de Mejoramiento de la Gestión Pública (FMGP), los recursos para estudiar con detalle el problema. La Dirección de Presupuesto financiará, a partir de 2010, el proyecto denominado "Mejoramiento de la Gestión de Fiscalización del gasto de Subsidio por Incapacidad Laboral con Herramientas de Inteligencia de Negocios", cuyo propósito general es mejorar la eficacia del proceso de revisión, autorización y fiscalización, a los pagos SIL que realizan las CCAF.

Los recursos aprobados por la Dirección de Presupuestos con cargo al FMGP, para la ejecución de este proyecto ascienden a \$360.000.000, ejecutables durante los años 2010 y 2011.

SIL de origen común, administrado por las CCAF, durante el año 2009.*

Monto Pagado (subsidijs y cotizaciones)	\$230.234.203.561
N° Subsidijs Iniciados	1.217.316
N° Licencias Médicas Pagadas	1.983.084
N° Días Pagados	21.311.727
N° Trabajadores Cotizantes	2.438.927

**Información acumulada hasta el mes de noviembre.*

Sistema de Información de Apoyo a la Gestión y Fiscalización



Sistema de Información de Apoyo a la Gestión y Fiscalización de los Regímenes de Prestaciones Familiares y Subsidio Familiar (SIAGF)

Desde la implementación del SIAGF, todas las entidades administradoras se encuentran obligadas a efectuar los reconocimientos de causantes a través de este Sistema, debiendo además mantener actualizados los datos, verificándose por tanto actualmente miles de transacciones diarias.

En efecto, en la actualidad prácticamente la totalidad de las entidades administradoras interactúan con el SIAGF (IPS, las CCAF, las Cajas de Previsión de las Fuerzas Armadas y de Orden, las Mutualidades de Empleadores, las AFP, las Compañías de Seguros, todos los Servicios Públicos y las Municipalidades), ya sea a través de un portal web o por medio de web services, lo cual significa que todas las transacciones que se relacionan con las asignaciones familiares, asignaciones maternas o el subsidio familiar se llevan a cabo en línea con el sistema de información, y son válidas sólo en la medida que estén ingresadas en el mismo.

Actualmente la Superintendencia cuenta con una base de datos nacional y única de causantes reconocidos con más de 5 millones de registros; la cual, además de mantenerse actualizada, contiene importante información relacionada con los beneficios, los

beneficiarios y sus causantes, constituyéndose en uno de los principales proyectos de interoperabilidad dentro de la administración del Estado.

Las actividades realizadas durante 2009 referidas al proyecto SIAGF, fueron las siguientes:

Otorgamiento controlado de beneficios y fiscalización de los Regímenes

La implementación del SIAGF ha apoyado la gestión de las entidades administradoras, ha impedido el otorgamiento irregular de los beneficios y ha permitido la fiscalización de los respectivos regímenes.

Proceso de up-grade de la primera etapa del SIAGF

Para perfeccionar la primera etapa del SIAGF, se contemplaron desarrollos complementarios, los cuales se tradujeron en incorporar mejoras, ajustes o nuevos desarrollos al SIAGF actualmente en producción. Estos fueron financiados con fondos adicionales de la Dirección de Presupuestos.

Proceso de regularización

Producto de las labores asociadas al pago del bono extraordinario, y considerando que existían algunas entidades administradoras que aún no interactuaban con el SIAGF de forma integral, desde enero de 2009 la Superintendencia instruyó y apoyó directamente el proceso para lograr dicha conectividad. Asimismo, comenzó el plan de trabajo para incorporar a las Municipalidades y a la Administradora de Fondo de Cesantía como entidades administradoras.

Proceso de depuración de datos

Adicional a lo anterior, en el contexto del pago del bono extraordinario, se anticipó el proceso de regularización de beneficios duplicados otorgados en el pasado por parte de las entidades administradoras.

Circular sobre el Sistema Único de Prestaciones Familiares

En febrero de 2009 la Superintendencia emitió la Circular N°2511, la cual tuvo por objeto refundir y actualizar las instrucciones existentes hasta la fecha sobre el Sistema Único de Prestaciones Familiares, incorporando la utilización del "Sistema de Información de Apoyo a la Gestión y Fiscalización de los Regímenes de Prestaciones Familiares y de Subsidio Familiar" (SIAGF).

Lo anterior constituye un importante avance en materia de regulación y facilitará enormemente la labor de las entidades administradoras, apoyando la gestión interna asociada al procedimiento de reconocimiento.

Sistema de Verificación del Gasto Mensual

Las asignaciones familiares y maternas y el subsidio familiar también tienen aparejados beneficios de carácter pecuniario, los cuales son de financiamiento fiscal y deben ser cautelados.

Al respecto, si bien la primera etapa del proyecto SIAGF ha sido exitosa en el cumplimiento de sus objetivos, en tanto se ha logrado detectar los beneficios indebidamente otorgados que se encontraban vigentes y ha implementado un Sistema que impide que a futuro se otorguen asignaciones familiares de manera irregular; no es suficiente para llevar el control del gasto, en tanto se pueda verificar que las entidades administradoras estén cobrando a los Fondos Nacionales de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía y de Subsidio Familiar sólo los beneficios debidamente reconocidos.

Por lo tanto, era necesario perfeccionar el Sistema de Información ya diseñado, desarrollado e implementado en la primera etapa del SIAGF, de forma tal que permita relacionar las rendiciones mensuales del gasto de las diferentes entidades administradoras con la base nacional de beneficiarios y causantes reconocidos.

Esta segunda etapa, denominada "Sistema de Verificación del Gasto Mensual", ya fue adjudicada y se encuentra en fase de diseño, desarrollo e implementación, al término de la cual se permitirá, entre otras cosas, que las entidades administradoras puedan remitir la rendición mensual por vía electrónica y que la Superintendencia pueda validar mensualmente la información de los pagos de beneficios efectuados por éstas, contrastando dicha información con el detalle de causantes reconocidos en el SIAGF.



Administración Financiera de los Fondos Nacionales

Recursos administrados

La administración financiera de los Fondos Nacionales significó para esta Superintendencia controlar en el año 2009 recursos superiores a \$744.000 millones, según lo que se desglosa a continuación:

Fondos Nacionales	Gasto al 31.12.09 en M\$
Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía:	
Sistema Único de Prestaciones Familiares	95.676.803
Sistema de Subsidios de Cesantía	6.834.859
Sistema de Subsidios Maternales	203.734.656
Total Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía	306.246.318
Fondo Nacional de Subsidio Familiar	116.444.547
Total Fondos Nacionales	422.690.865
Bono de Apoyo a la Familia Ley N°20.326	156.967.840
Bono de Apoyo a la Familia Ley N°20.360	165.176.960
Total Recursos Administrados	744.835.665

Durante el año 2009, la administración financiera de los Fondos Nacionales significó recepcionar, analizar y controlar la rendición mensual, a través de informes financieros y nóminas de respaldo en la mayoría de los casos, de los fondos traspasados a cada una de las entidades que operaron con los mismos, esto es, la información financiera remitida por las 125 entidades que operaron con el Sistema Único de Prestaciones Familiares, de las 49 entidades que operaron con el Sistema de Subsidios Maternales, de las 6 que operaron en el Sistema de Subsidios de Cesantía y de la remitida por el Instituto de Previsión Social para el Fondo Nacional de Subsidio Familiar.

Cobertura

Los recursos asignados a los Fondos Nacionales permitieron financiar alrededor de 4.000.000 de beneficios mensuales, sin incluir los bonos extraordinarios que se pagaron por una única vez. El desglose por tipo de beneficio se muestra a continuación para el mes de diciembre de 2009.

Tipo de Beneficio	N° de beneficios diciembre 2009
Asignaciones Familiares y Maternales	1.925.445
Subsidios de Cesantía pagados	8.821
Indemnizaciones del DFL. N°243 pagadas	286
Subsidios por reposo pre y post natal iniciados	13.646
Subsidios por enfermedad grave niño menor de un año iniciados	20.067
Subsidios Familiares	2.000.569

RESOLUCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y APELACIONES



Ejercicio de la función resolutoria

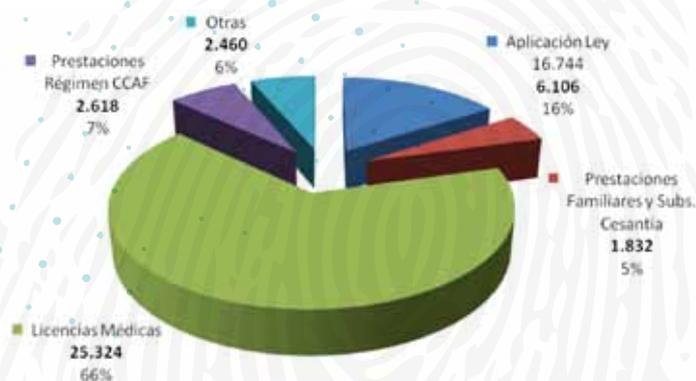
La SUSESO desarrolla como parte de sus labores la gestión del “contencioso administrativo de seguridad social”, que se refiere a todo requerimiento de usuario respecto del cual la Superintendencia deba pronunciarse, dentro del ámbito de sus competencias, determinando derechos y obligaciones respecto de los interesados o de terceros.

Nuestro trabajo durante 2009 apuntó a brindar a nuestros recurrentes, resoluciones con garantía de confiabilidad y mayor celeridad en los tiempos de respuesta.

A continuación se presentan los dictámenes emitidos por la SUSESO, en el año 2009, según materia.

Materia	
Aplicación Ley 16.744	6.106
Prestaciones Familiares y Subs. Cesantía	1.832
Licencias Médicas	25.324
Prestaciones Régimen CCAF	2.618
Otras	2.460
Total	38.340*

(*Del Total, 1.740 dictámenes corresponden a solicitudes ingresadas en 2008)



Tal como se desprende de los gráficos anteriores, durante 2009, la Superintendencia emitió dictámenes sobre 38.000 recursos, de los cuales un 73% correspondieron a 3 grandes temas: rechazos o modificaciones de licencias médicas [66%] y 16% a presentaciones en aplicación de la Ley 16.744, especialmente calificación de accidentes y patologías, prestaciones médicas, beneficios económicos, y grados de incapacidad de ganancia y un 7% a prestaciones de regímenes CCAF.

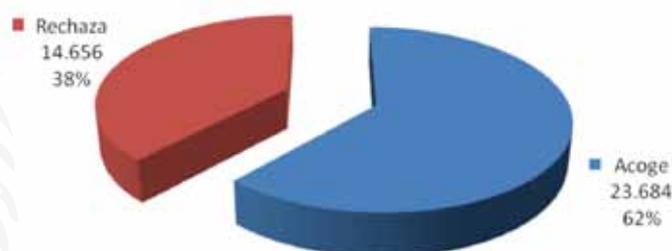
Es importante destacar que durante 2009, ingresaron 47.618 nuevos casos y se resolvieron 36.600 de ellos. Esto equivale a un 76,8%. Los casos pendientes se explican por su tardía fecha de ingreso [últimos meses del año]. En todo caso, el 100% de los ingresos 2009 serán resueltos durante los primeros meses de 2010.

Resultado	
Acoge	14.468
Acoge parcialmente	1.268
Rechaza	14.509
Rechaza parcialmente	147
Resuelto Ent. Externa	7.948
Total	38.340

Cabe agregar que del total de dictámenes emitidos durante el año, en el 62% de los casos revirtieron las resoluciones impugnadas por los reclamantes, incluidos aquellos que acogen parcialmente los recursos de usuarios, en tanto que en el 38% se mantuvo la resolución primitiva.

Proyectos Relacionados. Análisis Documental de Jurisprudencia Administrativa y Conformación de la Base de Datos de Jurisprudencia

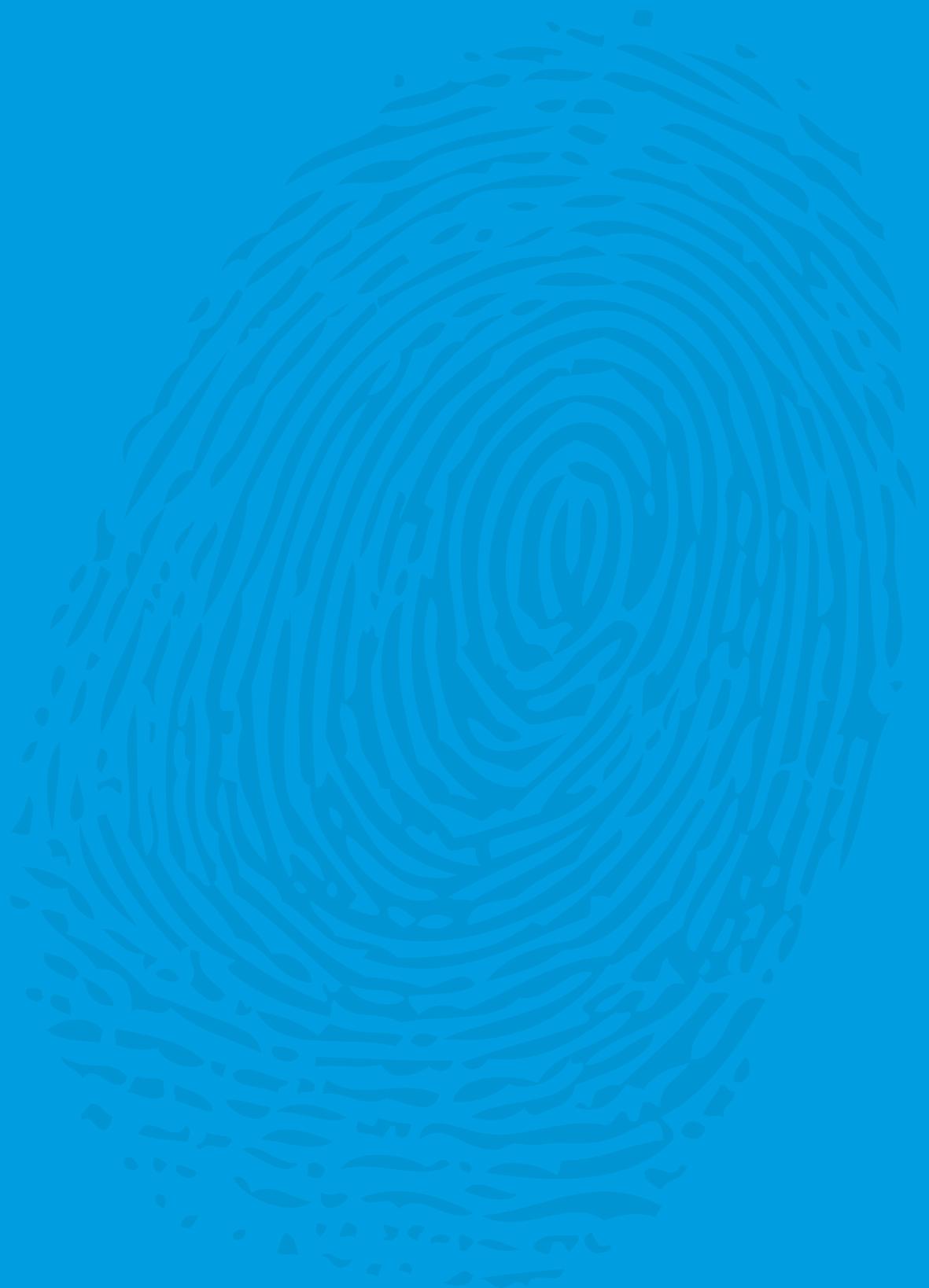
La primera fase de este proyecto se desarrolló en 2009 y tuvo como finalidad permitir el análisis documental del 40% de la jurisprudencia que forma parte del contencioso administrativo. Esto posibilitó describir el contenido del



dictamen, identificar las normas aplicadas, especificar las derogaciones expresas, precisar los considerandos jurídicos relevantes y consignar las concordancias necesarias.

La segunda fase busca analizar el 60% restante de la jurisprudencia administrativa, además de la normativa administrativa y la "Conformación de la Base de Datos de Jurisprudencia", modelo que permita vincular un Sistema de Información con la base de datos de jurisprudencia y la normativa administrativa mediante herramientas de búsqueda y recuperación de la información de manera eficiente.

IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS



Bonos de Apoyo a la Familia 2009

La Superintendencia de Seguridad Social tuvo en 2009 un rol activo y prioritario en el otorgamiento de los bonos extraordinarios de las Leyes N°20.326 y N°20.360. En efecto, además de diseñar, desarrollar e implementar el Sistema de Información que determina quiénes son beneficiarios, elaboró las nóminas respectivas, instruyó y fiscalizó a las entidades administradoras en materia de pago, reclamación y devolución del mismo. También resolvió reclamaciones presentadas sobre la materia y administró financieramente los fondos respectivos.

Estos Bonos se otorgaron por parte del Gobierno como un apoyo directo a las personas y familias de menores ingresos, y constituyeron una de las medidas implementadas por las autoridades para mitigar la crisis económica internacional. Se manifestó en la entrega de \$40.000 por cada causante de subsidio familiar y por cada carga familiar acreditada. En el caso de los beneficiarios de Chile Solidario, recibieron sólo un bono por familia.

Sobre el particular, la Superintendencia elaboró las nóminas de beneficiarios del bono extraordinario de las leyes N°20.326 y 20.360 sobre la base de la información ingresada al SIAGF, por las entidades administradoras respectivas, complementada con la proporcionada por el Instituto de Previsión Social y las Cajas de Compensación de Asignación Familiar sobre el proceso de compensación de asignaciones familiares y maternas, y la entrega por las distintas entidades pagadoras de asignaciones familiares y maternas y subsidios familiares, respecto de los pagos realizados por concepto de dichos beneficios.

Importa precisar que el proceso anterior se lleva a cabo de manera periódica y sucesiva, toda vez que, producto de las correcciones que deben efectuar las entidades administradoras (de oficio o a petición de parte) y de los nuevos reconocimientos con efecto retroactivo, se deben elaborar mensualmente nuevas nóminas de beneficiarios. En dicho contexto, durante el 2009 se elaboraron 11 nóminas respecto del Bono de la Ley N°20.326 y 6 nóminas respecto del Bono de la Ley N°20.360, lo cual continuará hasta que, finalizados los plazos de prescripción que establece la ley respectiva, no queden sujetos en condición de beneficiarios.

Bonos I y II de Apoyo a la Familia	Por causantes asignación familiar o maternal	Por Causantes Subsidio familiar	Por Beneficiarios Programa Chile Solidario	Total bonos pagados	Montos otorgados (en miles de pesos)
Bono de marzo (Ley 20.326)	2.313.598	1.498.740	111.858	3.924.196	M\$ 156.967.840
Bono de agosto (Ley 20.360)	2.351.440	1.664.747	113.237	4.129.424	M\$ 165.176.960
Total	4.665.038	3.163.487	225.095	8.053.620	322.144.800

Bonos entregados, asociados a beneficiarios y causantes. Al 31/12/2009

Transparencia: acceso a la información pública

A continuación se presenta un resumen de las acciones desarrolladas por este Servicio con motivo de la publicación y entrada en vigencia de la Ley N°20.285 sobre "acceso a la información pública en los servicios de la administración gubernamental", que entró a regir el 20 de abril de 2009.

- Determinación del equipo a cargo de la formulación del procedimiento e implementación de la Ley (2008).
- Definición de procedimientos. Respecto del tratamiento de la información, uno referido a la

publicación mensual [Transparencia Activa] y aquel que guarda relación con la solicitud de información [Transparencia Pasiva].

- Definición de roles y responsables.
- Definición de los actos y otros documentos que deben estar a disposición del público en forma permanente, y publicación de la información respectiva en nuestro sitio web institucional [Transparencia Activa].
- Dictación de resolución N° 2142 (agosto de 2009), que fija el costo de reproducción de los documentos que proporcione esta Superintendencia [Transparencia Pasiva].
- Diseño de un Sistema Electrónico de tramitación de solicitudes, mediante el cual es posible efectuar el seguimiento y estado de cada solicitud.

Actos secretos o reservados. La Superintendencia no declaró documentos como secretos o reservados, salvo aquellos que por su génesis lo son.

Respecto del tratamiento práctico de las solicitudes, los profesionales del Departamento Jurídico fueron los encargados de analizar y redactar la mayoría de las respuestas

Implementación sub sitio Transparencia Activa

Levantamiento de información institucional en concordancia con la Ley N°20.285 sobre acceso a la información pública.

Política de Participación y Derechos Ciudadanos



En julio de 2009, la Superintendencia aprobó su Norma General sobre Participación Ciudadana, la cual reguló la forma en la que las personas pueden participar en la gestión, desarrollo y evaluación de las políticas públicas que son competencia de la SUSESO. Los fundamentos de esta política son los siguientes:

- **Derecho ciudadano a la información pública**
- **Gestión Pública Participativa**
- **Fortalecimiento de la Sociedad Civil**
- **No Discriminación y Respeto a la Diversidad**

En el contexto de esta Norma General la Superintendencia convocó a representantes de distintas instituciones y organizaciones a formar parte del Consejo de la Sociedad Civil. La totalidad de las invitaciones para constituirlo fueron aceptadas y se agendó su primera reunión para marzo de 2010.

Carta de Derechos Ciudadanos

Nuestra declaración, estableció que los ciudadanos tienen derecho a:

1. Recibir información acerca del procedimiento para ejercer un reclamo o apelación en contra de una

entidad fiscalizada.

2. Una atención rápida y efectiva.

3. Un trato digno, igualitario y deferente.

4. La gratuidad de las prestaciones de la Superintendencia.

5. Acceder a la Información de la Superintendencia de Seguridad Social.

6. Ser asistidas en el ejercicio del Derecho de Petición, ya sea reclamo, consulta, apelación, o reposición.

7. Efectuar reclamos, sugerencias y opiniones sobre la atención brindada por el personal de la Superintendencia.

8. Conocer la identidad de los ejecutivos que lo atienden.

9. No ser discriminado en la prestación de servicios de la Superintendencia.

10. Que se les garantice las prestaciones de Seguridad Social.

11. Presentar recursos de reposición en contra de resoluciones emanadas de la Superintendencia.

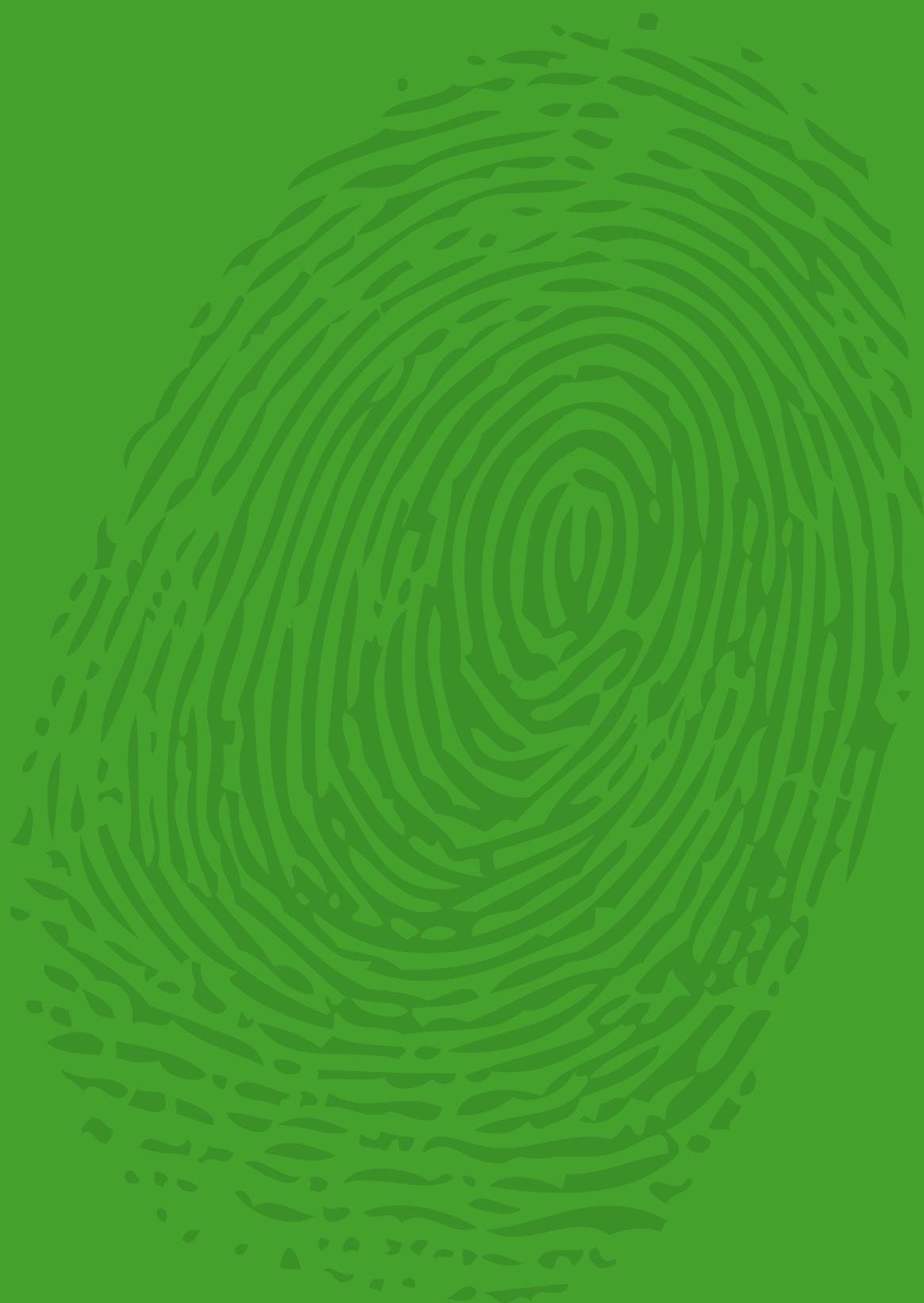
12. La corrección de errores u omisiones identificados en los dictámenes de la Superintendencia de Seguridad Social.

13. La razonabilidad de las decisiones adoptadas por la Superintendencia.

14. Al honor y al respeto de la vida privada.

15. La transparencia e imparcialidad en las decisiones que se adopten en el Proceso de Resolución de Casos.

EJERCICIO DE LA FUNCIÓN REGULATORIA



Leyes

Cabe destacar las siguientes leyes publicadas durante el año 2009 y que tienen incidencia en el quehacer de la Superintendencia:

● Ley N°20.326, publicada el 29 de enero de 2009, que otorga un bono extraordinario para las personas de menores ingresos.

● Ley N°20.338, publicada el 1 de abril de 2009, creó el Subsidio al Empleo. Esta Superintendencia participó además en la elaboración del Reglamento (D.S. N°28, del MINTRAB) para la aplicación de esta ley.

● Ley N°20.343, publicada el 28 de abril de 2009, "Modifica distintos cuerpos legales con el objeto de mejorar las condiciones de financiamiento para personas y empresas". En su artículo 4, introduce modificaciones a la Ley N°16.395 - texto refundido y sistematizado de la Ley de Organización y Atribuciones de la SUSESO- relativas al monto de las multas aplicables a las Instituciones Fiscalizadas, por infracciones a las leyes, reglamento, estatutos y demás normas que las rijan o a sus instrucciones o dictámenes emitidos en uso de sus atribuciones legales.

● Asimismo, su artículo 5° introdujo modificaciones a la Ley N°18.833, que establece el estatuto general para las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, facultándolas para otorgar a sus afiliados mutuos hipotecarios endosables.

● Ley N°20.360, publicada el 30 de junio de 2009, que otorga un bono extraordinario para los sectores de menores ingresos.

● Ley N°20.369, publicada el 17 de septiembre de 2009, incorpora a los trabajadores de ASMAR, FAMAE y ENAER a la Ley N° 16.744.

Por otra parte, durante el año 2009, se impartieron instrucciones en relación a las materias de competencia de la Superintendencia, entre las que cabe destacar las siguientes:

Ley N°20.255, sobre Reforma Previsional:

● Circular N°2.550, de 5 de agosto de 2009, "Subsidios por incapacidad laboral. Incidencia de la modificación introducida por la Ley N°20.255 al pago de cotizaciones para el seguro de invalidez y sobrevivencia del D.L. N°3.500, de 1980. Imparte instrucciones".

● Circular N°2.553, de 7 de agosto de 2009, "Cobranza de cotizaciones previsionales de la Ley N°17.322, modificada por la Ley N°20.255. Imparte instrucciones a los organismos administradores de la Ley N°16.744 y a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar".

● Circular N°2.563, de 11 de septiembre de 2009, "Asignaciones familiares. Situaciones de compatibilidad o incompatibilidad con pensiones". Impartió instrucciones respecto a: la compatibilidad e incompatibilidad de la calidad de causante de asignación familiar y beneficiario de una pensión del pilar contributivo, incluso con aporte previsional solidario o con financiamiento por concepto del bono por hijo nacido vivo y la incompatibilidad de la calidad de causante de asignación familiar y beneficiario de una pensión básica solidaria de vejez o invalidez.

Ley N°20.338, sobre Subsidio al Empleo:

● Circular N°2.536, de 24 de junio de 2009, "Subsidio al empleo establecido en la Ley N°20.338. Imparte instrucciones".

● Circular N°2.562, de 8 de septiembre de 2009, "Subsidio al empleo establecido en la Ley N°20.338. Modifica Circular N°2.536".



Ley N°20.326, Bono Extraordinario para Personas de Menores Ingresos:

- Circular N°2.544, de 15 de julio de 2009, "Bono extraordinario de la Ley N°20.360. Imparte instrucciones".
- Circular N°2.564, de 14 de septiembre de 2009, "Bonos extraordinarios de la Leyes N°s 20.326 y 20.360. Complementa las instrucciones relativas al procedimiento de reclamación impartidas por las Circulares N°s 2.510 y 2.544".
- Circular N°2.506, de 30 de enero de 2009, "Bono extraordinario de la Ley N°20.326. Imparte instrucciones".
- Circular N°2.510, de 24 de febrero de 2009, "Bono extraordinario de la Ley N°20.326. Complementa instrucciones impartidas mediante Circular N°2.506, de 30 de enero de 2009, en lo concerniente al procedimiento de reclamación".
- Circular N°2.512, de 9 de marzo de 2009, "Complementa instrucciones del bono extraordinario de la Ley N°20.326, en lo concerniente al procedimiento de devolución por pago indebido".

Sistema Único de Prestaciones Familiares DFL N°150-1981, del MINTRAB

- Circular N°2.511, de 26 de febrero de 2009, "Sistema Único de Prestaciones Familiares establecido en el D.F.L. N°150, de 1981, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Imparte instrucciones. Dicha Circular refundió y actualizó las instrucciones existentes sobre la materia, incorporando la utilización del SIAGF .

CCAF: Afiliación de pensionados, créditos sociales y prestaciones adicionales

- Circular N°2.556, de 28 de agosto de 2009, "Cajas de Compensación de Asignación Familiar. Atención de reclamaciones de afiliados relativas al régimen de prestaciones adicionales".
- Circular N°2.591, de 11 de diciembre de 2009, "Cajas de Compensación de Asignación Familiar. Instruye sobre procedimientos a seguir en caso de pagos en exceso de crédito social. Complementa Circular N°2.052, de 2003".
- Circular N°2.593, de 11 de diciembre de 2009, "Personal encargado de la afiliación de pensionados. Imparte instrucciones a las CCAF Complementa Circular N°2.226, de 2005".





● Circular N°2.598, de 29 de diciembre de 2009, “Modifica y complementa Circulares N°s. 2.052 y 2.463 de 2003 y 2008, respectivamente.

Ley N° 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales

● Circular N°2.508, de 12 de febrero de 2009, “Imparte instrucciones a los organismos administradores de la Ley N°16.744 a fin de dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley N°20.308, sobre protección de los trabajadores en el uso de productos fitosanitarios”.

● Circular N°2582, de 18 de noviembre de 2009, “Sistema de Información de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley N°16.744 (SIATEP) y nuevos formularios de denuncia individual de accidentes del trabajo (DIAT) y denuncia individual de enfermedades profesionales (DIEP).

Anteproyectos de reglamentos

● Incorporación de los trabajadores independientes como beneficiarios del Sistema Único de Prestaciones Familiares del D.F.L. N°150, de 1981, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social (artículo 87 de la Ley N°20.255), reforma que regirá a contar del 1° de enero de 2012.

● Afiliación de los trabajadores independientes a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (artículo 90 de la Ley N°20.255), entrará en vigencia a contar del 1° de enero de 2012.

Política de Desarrollo de Recursos Humanos

En el marco del mejoramiento y actualización permanente de las competencias profesionales y técnicas de los funcionarios SUSESO, se realizó durante 2009 el Plan Anual de Capacitación. Este incluyó el desarrollo de 134 temáticas de especialización, en las cuales fueron capacitados 163 funcionarios, con una inversión anual aproximada de \$23.389.773.

La política de capacitación aprobada tuvo por objetivo entregar el conjunto de lineamientos, criterios generales y normas que, en nuestro contexto organizacional, orienten las decisiones y afectan a la gestión de las personas.

Además, buscó generar condiciones que permitieran la entrega de herramientas útiles para la adquisición y desarrollo de conocimientos y competencias, y así concretar, tanto los compromisos de gestión individual y del Servicio, a través de un proceso intencionado, sistemático y continuo.

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

Con el propósito de avanzar en materias de seguridad y salud laboral en nuestra Institución, mejorar las condiciones de los ambientes de trabajo y favorecer los factores protectores propios de la Institución, elevando el bienestar de las personas y perfeccionar el desempeño de sus actividades cotidianas, se dictó esta política que señala en sus aspectos centrales:

I. La importancia de generar una cultura preventiva institucional, que promueva el desarrollo de actividades (inducción, difusión, capacitación, adiestramiento, desarrollo personal, entre otras) que incentiven a las personas que trabajan en la SUSESO a participar en la gestión preventiva, en el fomento y desarrollo de actividades y en

las medidas necesarias para evitar o eliminar los factores de riesgo de nuestro ambiente laboral, incluyendo la prevención del consumo de drogas y los temas referidos al acoso laboral y sexual, además del compromiso país.

II. Trabajar en el mejoramiento continuo de las condiciones de los lugares de trabajo con la finalidad que los funcionarios de nuestra institución se desempeñen en ambientes de trabajo confortables.

Política del Consumo de Drogas

Ante el riesgo que implica la presencia de drogas en los lugares de trabajo, la Superintendencia inició una Política de Prevención de Consumo de Droga, inserta en su Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, y dando cumplimiento a la Ley de Drogas y Estupefacientes (Ley N°20.000).

La Política se implementará mediante la estructuración de un Plan de Acción Anual de Prevención cuyo objetivo principal será prevenir y disminuir el consumo excesivo de alcohol y otras drogas lícitas; como también prevenir y erradicar el uso de drogas ilícitas, promoviendo una conducta responsable de las personas ante sí, ante sus compañeros de trabajo, sus familiares y ante la sociedad en la cual se desenvuelven.

Esta política cuenta con dos procedimientos: el procedimiento operativo, que incluye un Plan de Prevención y Rehabilitación, y un procedimiento administrativo, que define los roles del Superintendente, de las jefaturas, de los funcionarios y las funcionarias, de la Unidad de Desarrollo de las Personas y del Comité de Apoyo, compuesto por personas de distintas áreas del Servicio.



Políticas de Desarrollo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Nuevas plataformas y canales de atención (OIRS y on line)

Durante 2009 se mejoró la cantidad y calidad de la información disponible para los usuarios, respecto de los antecedentes necesarios para la presentación de apelaciones y reclamaciones ante la SUSESO.

Atención recurrentes SUSESO, según canal de ingreso (ene-dic. 2009)

Canal de Ingreso	N° de casos	
Atención e Ingresos OIRS	42.138.	
Atención e ingreso Agencias Regionales	Concepción	4.934.
	Puerto Montt	4.724.
	Antofagasta	5.667.
Consultas Contacto web	20.708.	
N° de Ingresos web	2.014.	
TOTAL casos Atendidos e Ingresados	80.185.	

Atención presencial

Se diseñó un Centro Integrado de Atención de Usuarios, el cual cuenta con un área de atención presencial, constituida por una nueva Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y una Oficina de Atención Especializada.

En estos Centros los usuarios pueden conocer el estado de avance de sus casos, y recibir información específica sobre los requisitos y formalidades necesarias para realizar sus presentaciones o reclamos. Al mismo tiempo, se entrega información general sobre todas las materias que son competencia de la Superintendencia de Seguridad Social: Licencias Médicas, Subsidios Maternales, Sistema de Cajas de Compensación de Asignación Familiar, Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, entre otros.

Cabe señalar que del total de Atenciones e Ingresos registrados en 2009, un 71% fueron tramitados mediante atención presencial, tanto en Santiago como en regiones.

Atención vía internet

Junto con el fortalecimiento de nuestra atención presencial se implementó y fortaleció la presentación de reclamos y apelaciones vía internet, a través de nuestro Formulario de Apelación y Reclamación on line. Este

sistema de atención virtual, aumentó exponencialmente nuestros puntos de atención, facilitando el acceso a la información por parte de nuestros recurrentes.

Resultados Evaluación Plataforma On Line



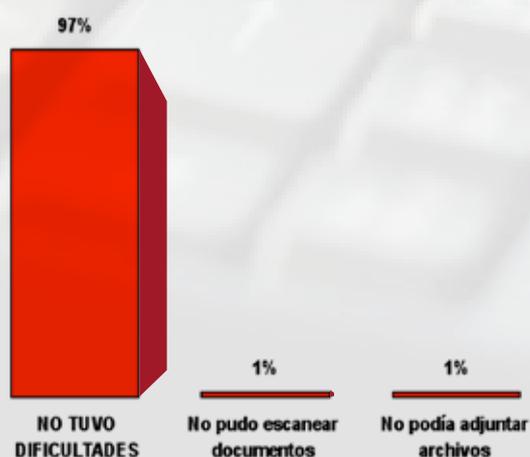
Principales Razones:

- No se llenaba el formulario
- Faltaban documentos

¿Pudo ingresar su solicitud de una vez o tuvo que entrar más de una vez a la página web?

¿Tuvo alguna dificultad?

Fuente: Estudio de Satisfacción de Usuarios, 2009. Criteria Research



Modernización de infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones

Equipos Computacionales

La Superintendencia licitó en 2009 la contratación de los servicios de arrendamiento, instalación, soporte y mantenimiento de 120 computadores que facilitarán el trabajo institucional.

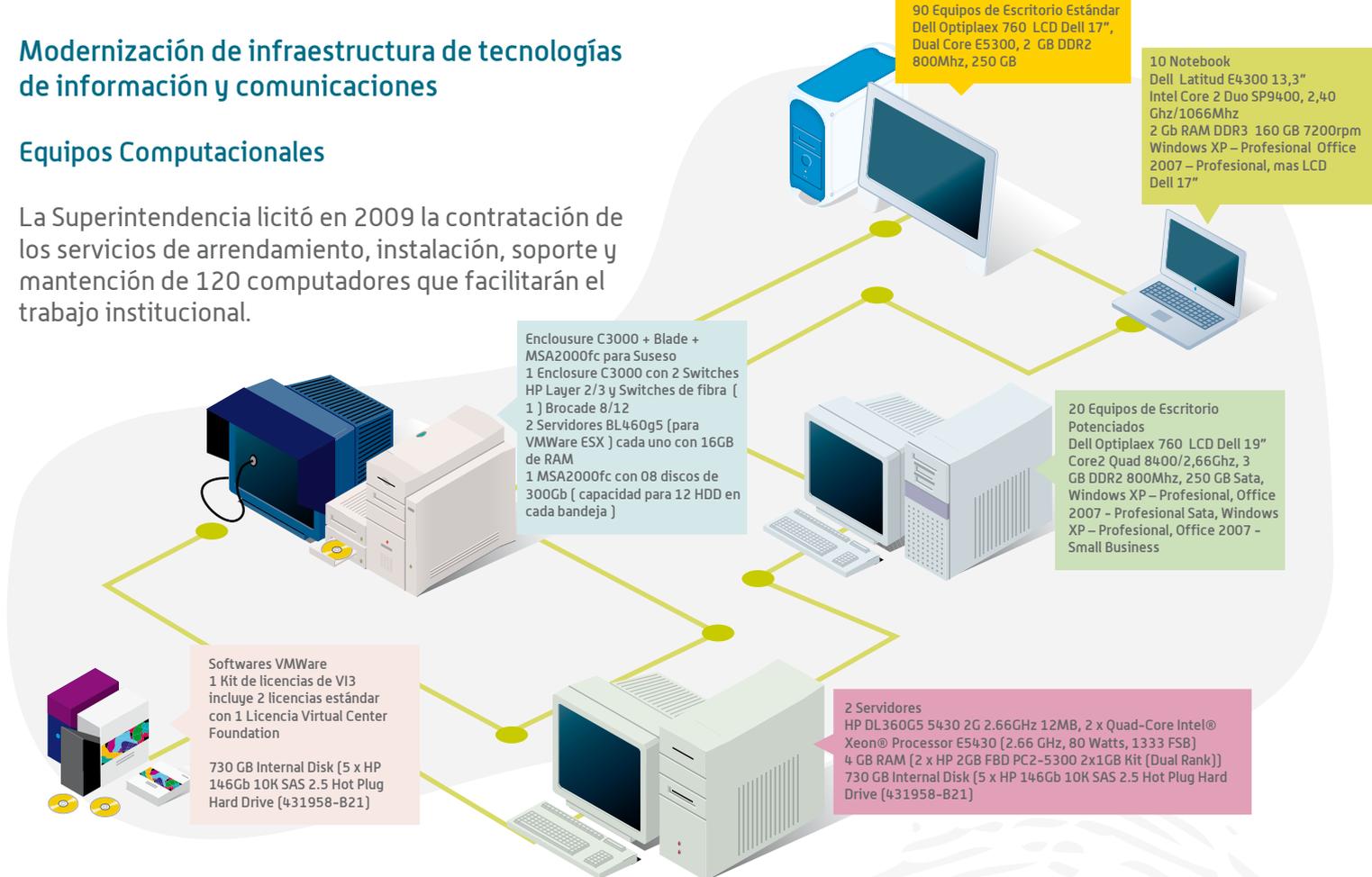
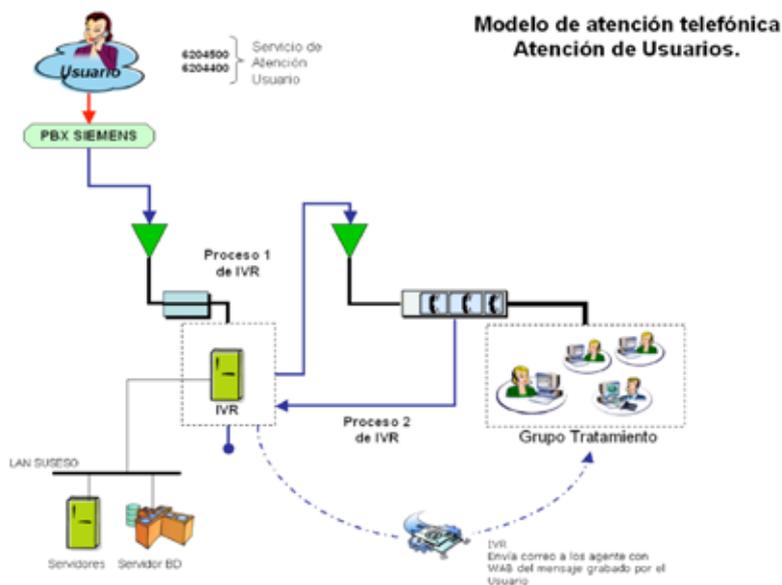


Gráfico diseño Estructura de Servidores Virtuales



La Superintendencia requería contar con una infraestructura de comunicaciones que le permitiera cumplir adecuadamente con su función, para lo cual se necesitaba disponer de los servicios de plataforma telefónica apropiados para tales efectos. En dicho escenario, se elaboró el "Plan de Implementación de nueva Plataforma y Servicios Telefónicos", que contempló la modernización e implementación de una nueva Central Telefónica, Aparatos Telefónicos y Servicios Telefónicos y nuevo Call Center, para el uso de la Superintendencia.

Como resultado de la anterior, se implementó una nueva plataforma, que permitió la integración de los servicios en una única central telefónica, modernizando todos los

equipos telefónicos de los funcionarios, logrando optimizar la gestión y reducir los costos asociados.

De la misma forma, se implementó un nuevo Call Center, con nuevos equipos y software especializados. Además de la instalación del servicio de provisión de agentes, se adicionó el servicio de análisis, para apoyar en la definición y evaluación de los servicios existentes, y el servicio de consultores, para la presentación y análisis de reportes de gestión y eventuales proposiciones de cambios en los procesos.

Fortalecimiento Call Center

Paralelamente, se fortaleció nuestro Call Center, para ofrecer un mejor servicio a nuestros usuarios frente a sus consultas. La implementación de la nueva plataforma de Call Center se llevó a cabo durante el mes de septiembre de 2009.

Actualmente, todos los servicios relacionados con los recursos humanos del Call Center institucional se encuentran exitosamente implementados, lo cual supuso la instalación del servicio de provisión de agentes de Call Center, a lo cual se adicionó el servicio de análisis, para apoyar en la definición y evaluación de los servicios existentes, y el servicio de consultores, para la presentación y análisis de reportes de gestión y eventuales proposiciones de cambios en los procesos.

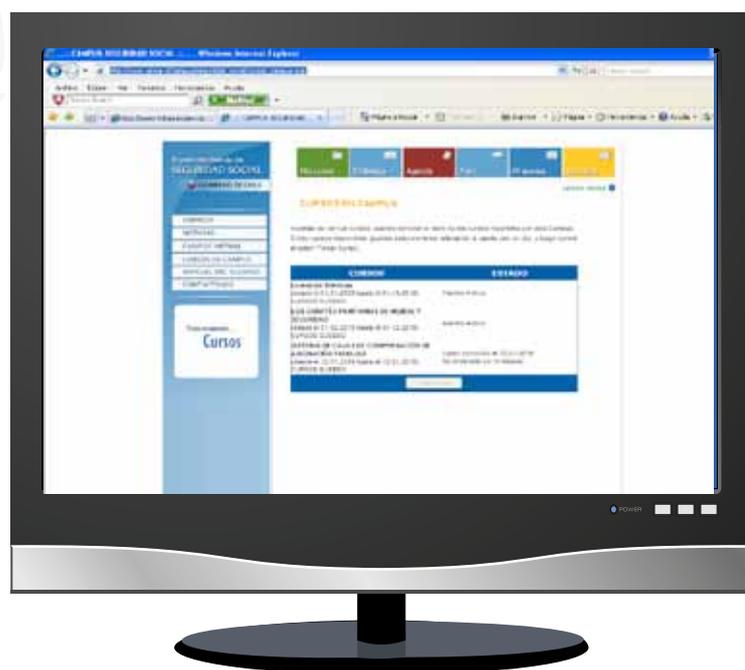
	Llamadas recibidas en estado abierto	Llamadas atendidas	Llamadas atendidas por un agente	Desbordamiento durante retención	Atendidas por un agente de acuerdo al GS.	Llamadas recibidas en estado de desvío general	Abandonos	% Abandonos	Tiempo medio de conversación	Nivel de atención	Eficiencia
Total	86073	84368	84364	4	79830	4394	1706				
Promedio	10759	10546	10546	1	9979	549	213	1,9%	00:01:01	96%	98%
Máxima	12861	12621	12621	1	11852	941	374	2,9%	00:01:20	98%	99%
Mínima	8376	8247	8247		8009	366	130	1,4%	00:00:54	94%	96%

Plataforma de Capacitación E-Learning

Esta iniciativa, busca otorgar conocimientos específicos y orientar en temas de Seguridad Social a los diversos públicos que actúan como recurrentes de nuestro Servicio, especialmente trabajadores y dirigentes sindicales.

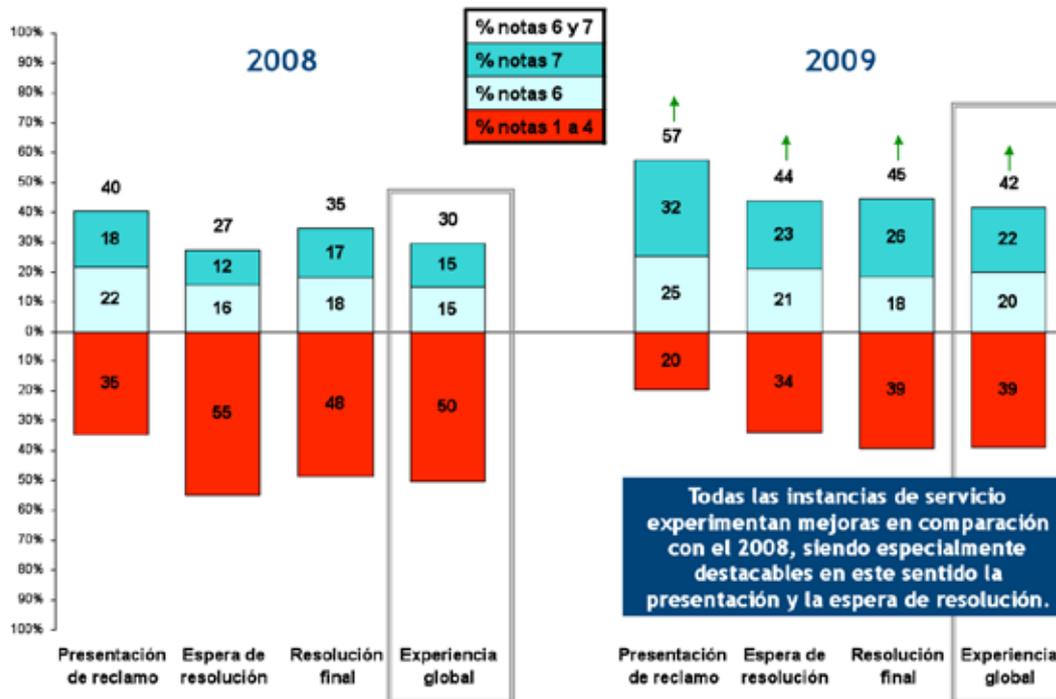
Este proyecto de capacitación vía internet, constará en su primera etapa de 10 cursos básicos, pudiendo incluso aquellas personas que cursen exitosamente al menos ocho de estos, recibir un Certificado de aprobación on-line.

La mencionada plataforma, financiada íntegramente con el apoyo de la empresa privada, se encontrará operativa en el primer trimestre de 2010.



Estudio de satisfacción de usuarios

Cuadro Comparativo. Resultado Estudio Satisfacción Usuarios 2008-2009



[Fuente: Estudios de Satisfacción de Usuarios SUSESO, 2008-2009. Criteria Research]

Resultados del Estudio: Principales Conclusiones

Fase cualitativa: Respecto de 2008 se percibe una notable mejoría en la evaluación de los usuarios entrevistados. Esta primera impresión genera una mejor disposición a la atención o, al menos, no levanta resistencias y escepticismo como lo hacía antes: los usuarios efectivamente se enfrentan al primer momento de contacto con menores temores y desesperanzas.

Fase cuantitativa: Un elemento destacado es la aparente mayor "paciencia" con la que los usuarios enfrentan hoy la espera de la resolución. La explicación aparente es que hoy es posible contar con una atención más expedita, elemento que genera una mejor evaluación general del servicio prestado. Además, se considera la capacidad de los funcionarios para atender especialmente a aquellos casos más complejos.

Mejoras más sustantivas respecto del período anterior (2008):

La reducción de los tiempos de espera al momento de presentar el reclamo. Gracias a la implementación de la derivación de los casos más complejos en Santiago, los tiempos de espera se reducen en más de un 50% respecto del año pasado, lo que se traduce en una valoración más positiva de este aspecto del servicio.

Cumplimiento de los plazos otorgados para emitir una resolución. La mayor contribución al incremento de la satisfacción global se da en el hito de la espera de la resolución, donde la variable crítica es el cumplimiento del plazo otorgado para su emisión. En efecto, los plazos declarados por los usuarios son similares a los de 2008, pero tienen una mayor valoración, así como una tasa más alta de cumplimiento. Esto indica que, aunque puede durar lo mismo que antes, la espera de la resolución se da ahora en un contexto de mayor certidumbre y credibilidad. Esto está avalado por la mejor evaluación de la información sobre el estado del trámite.

Cumplimiento Metas de Eficiencia Institucional (MEI)

En el transcurso de 2009, los Departamentos y Unidades de la Superintendencia cumplieron en un 100% las Metas de Eficiencia Institucional (MEI), en cada uno de los 5 sistemas comprometidos (Gestión Estratégica, Gestión de Riesgos, Gestión Desarrollo de Personas, Eficiencia y Transparencia en la Gestión Pública y Atención a Clientes), con lo cual se obtuvo el máximo de la asignación de desempeño de la Ley N°20.212 para dicho año. Esto se traducirá en un bono mensual de un 11,6% [5% a todo evento + 6,6 % por cumplimiento de metas], que se pagará durante 2010 en forma trimestral.

Este incentivo se calcula sobre la suma del sueldo base, asignación de fiscalización y asignación del artículo 4° de la Ley N°18.717.

Promoción de la Responsabilidad Social en el Sector Público

En el transcurso del año 2009 la Unidad de Responsabilidad Social concretó diversas acciones con el objetivo de difundir y promover la Responsabilidad Social (RS) tanto al interior del aparato estatal como hacia el mundo empresarial, sindical y organizaciones no gubernamentales.

Como consecuencia del trabajo desarrollado durante 2008, el Superintendente de Seguridad Social fue designado en 2009 como experto del Gobierno en Responsabilidad Social, siendo convocado a una serie de instancias y actividades, nacionales e internacionales, sobre la materia.

Una de las materias fundamentales ha sido la participación activa en la discusión de la Norma ISO 26000 sobre Responsabilidad Social. El estado de avance de esta iniciativa hace prever que el texto final sería aprobado durante el primer semestre de 2010 y entraría en vigencia a fines del mismo año.

Orientación y logros Comunicacionales

El objetivo estratégico definido para el año 2009 fue posicionar a la Superintendencia de Seguridad Social –SUSES–, como una institución pública, fundamental en el impulso, regulación y fiscalización del Sistema Nacional de Seguridad Social impulsado por el Gobierno.

El eje de las comunicaciones internas y externas se definió como la capacidad institucional para generar información

relevante y masiva que permitiera transparentar áreas, o el funcionamiento general del sistema de seguridad social y el rol de cada uno de sus actores, con el fin que personas naturales y/o jurídicas tomaran decisiones informadas y oportunas.

Rediseño sitio web institucional

Se definió como objetivo estratégico robustecer la web corporativa definiéndola como el principal medio de difusión institucional. Coherente con esta decisión, se desarrollaron e iniciaron evaluaciones de nuevas herramientas y contenidos que apuntasen en tal sentido.



SUSES en la Prensa y Alerta Informativa

Se trata de boletines electrónicos diarios, que incorporan noticias publicadas en los distintos medios de comunicación, en las que aparecen la Superintendencia o sus voceros. Las alertas corresponden a informaciones de prensa relevantes para el quehacer de la Superintendencia. Los destinatarios de estos boletines son Jefes de Departamento y Unidades SUSES y Funcionarios SUSES.



TV-SUSESO: señal 1 y 2

Sitio web que contienen notas audiovisuales en las que se registran, por una parte, hechos noticiosos de carácter corporativo y, por otra, actividades internas de la Superintendencia. Los destinatarios de esta información son el público en general, en el caso de la señal 1 y los funcionarios SUSESO, en el caso de la Señal 2. Para esta última se requiere clave de acceso.

principales, formularios de contacto, etc.. Los destinatarios de estos contenidos son usuarios web, pertenecientes a minorías étnicas.

Reestructuración Intranet

Respondiendo al convencimiento de la utilidad de un espacio de esta naturaleza en el desarrollo de un mejor clima organizacional y a la necesidad expresada por los funcionarios de la Institución en cuanto a robustecer este canal de comunicación, se inició la reestructuración de la Intranet corporativa, con la etapa de definición de contenidos y estructura general del sitio. En 2010 se concluirá la fase siguiente, que corresponde al diseño, implementación y uso por parte de los funcionarios SUSESO.

Web 2.0: Viralización

Desarrollar la comunicación en red es parte de la tarea de informar y abrir acceso a mejores oportunidades para las personas, especialmente allí donde se congregan las comunidades virtuales que ejercen "ciudadanía virtual". Este proyecto, que estará concluido en marzo de 2010, se enmarca dentro del proceso de optimización de las comunicaciones digitales de la Superintendencia, y requerirá de un ajuste tecnológico en la web Institucional, de una segmentación precisa de nuestros públicos; de un rastreo de comunidades y blogs vinculados a la seguridad social; y de una producción periódica de contenidos específicos que alimenten las posiciones de la SUSESO en la web 2.0.

La plataforma se creará sobre la base de uno o más blogs: páginas en Facebook, cuenta Twitter, canal en YouTube, galerías de fotos en Flickr y presencia progresiva de la información de la SUSESO en comunidades virtuales y blogs.

Manual de Identidad Corporativa

Documento que recoge los aspectos fundamentales de la identidad gráfica o corporativa de la SUSESO. Incluye las distintas aplicaciones y el uso correcto e incorrecto de los símbolos gráficos institucionales.

Junto con eso este Manual incorpora el logotipo de la Red Protege en todos los elementos gráficos de la Superintendencia.

Lengua indígena en la web SUSESO



Cumplimiento del Instructivo Presidencial que implementa iniciativas de Re-Conocer: Pacto Social por la Multiculturalidad (25 junio 2008) la Superintendencia incorporó en su sitio web institucional, textos en idioma Mapuzugun, en aquellos espacios destinados fundamentalmente a la atención de usuarios: menú





Durante 2009, la Superintendencia desarrolló una serie de estudios, publicaciones y seminarios cuyo objetivo fue analizar y difundir las temáticas vinculadas al quehacer de la Institución. A continuación se detallan las principales actividades y productos realizados:

Estudios

- Traspaso Disminuciones Tasa de Política Monetaria a Créditos Sociales CCAF
- Licencias maternales por enfermedad grave de niño menor de un año, sector público y privado, 1999-2008
- Estudio de Asesoría para la implementación de un modelo de Supervisión basado en Riesgo aplicable a las Mutualidades
- Estudio sobre uso y/o abuso de Licencias Médicas
- Estudio Opinión sobre las prestaciones y beneficios que otorgan las Cajas de Compensación a sus afiliados trabajadores y pensionados

Estadísticas

- Boletín Estadístico 2008 (Informe general)
- Variables Previsionales Relevantes (informes mensuales)
- Tasas de Interés vigentes en CCAF (actualización permanente)
- Tasas de Accidentabilidad, Mutualidad de Empleadores 2002-2008

Informes

- Informe de Gestión CCAF Gabriela Mistral año 2008
- Informe del Régimen SIL año 2008
- Informe de Gestión económica de las CCAF 2008
- Informe anual de Crédito Social CCAF año 2008
- Informe anual de Gastos de Administración CCAF año 2008
- Análisis de las condiciones de liquidez de las CCAF año 2009
- Informe Carteras de Inversiones Mutuales año 2008
- Informe Gestión anual Mutuales año 2008
- Informe de Gestión Clínicas Regionales 2008
- Informe de Gestión CCAF Gabriela Mistral 1° semestre de 2009
- Informe del Régimen SIL 1° semestre de 2009
- Informe de Crédito Social CCAF 1° semestre de 2009
- Informe Carteras de Inversiones Mutuales 1° semestre de 2009
- Informe EEFF CCAF 1° semestre 2009
- Informe de Gestión primer semestre Mutuales 2008
- Posición financiera de las CCAF octubre 2009

Acciones y defensas en materia judicial

Durante el transcurso del año 2009 y al 31 de diciembre de dicho año, la Superintendencia de Seguridad Social ha ejercido las acciones y realizado las defensas judiciales que se indican a continuación:

● Presentación de 40 denuncias ante las Fiscalías Locales y Regionales correspondientes del Ministerio Público, con la finalidad que se investigue la eventual responsabilidad penal de 84 médicos cirujanos quienes de acuerdo con el Registro Nacional de Licencias Médicas han emitido entre los años 2006 a 2008, licencias médicas en cantidades tales que desbordan con creces el promedio anual de emisión de la inmensa mayoría de los profesionales de la salud, lo que unido a otros antecedentes sirvieron de fundamento a las mismas. Los delitos que podrían tipificarse mediante estas conductas son los del artículo 43 de la Ley N°12.084, artículo 509 del Código del Trabajo, 168 del D.F.L. N°1, de 2005, del Ministerio de Salud. Las denuncias están en etapa de investigación.

● Defensa judicial en demanda interpuesta en juicio ordinario civil de indemnización de perjuicios, caratulado "Contreras con Superintendencia de Salud y Otros", ante el 20° Juzgado Civil de Santiago, por doña Ana María Contreras. Materia: Reclama calificación de enfermedad (común o profesional) En actual tramitación. Rol N°34621-2008 (notificada en julio de 2009).

● Defensa judicial en demanda interpuesta en procedimiento laboral caratulado "Maquinarias y Equipos Santa Marta S.A. con Superintendencia de Seguridad Social" ante el Segundo Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago. Materia: Reclama calificación de accidente del trabajo Proceso terminado por sentencia firme en que se acogió la excepción de incompetencia absoluta alegada por la Superintendencia. RIT I-83-2009.

● Defensa judicial en Recurso de Protección interpuesto por la Corporación Municipal de Puerto Natales caratulado "Corporación Municipal de Puerto Natales con Superintendencia de Seguridad Social" Materia: Reclamo proceso de desafiliación y afiliación a Caja de Compensación. Por sentencia de 19 de octubre de 2009, la Corte de Apelaciones de Santiago, confirmada por la Excelentísima Corte Suprema, se rechazó la acción de protección. Ingreso N°301-2009.

● Defensa judicial en recurso de protección interpuesto por la Asociación Chilena de Seguridad caratulado "Asociación Chilena de Seguridad con Superintendencia de Seguridad Social. Materia: Calificación accidentes del trabajo en el trayecto. Recurso rechazado por sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago. Fallo apelado por la recurrente y pendiente su vista por la Corte Suprema. Ingreso N°9032-2009.

● Defensa judicial en Recurso de Protección interpuesto por don Elicio Taladriz Matus ante la Corte de Apelaciones de Concepción caratulado "Taladriz Matus, Germán con Superintendencia de Seguridad Social". Materia. Evaluación de enfermedad profesional. Por sentencia de 21 de diciembre de 2009, se acogió la excepción de incompetencia relativa planteada por la Superintendencia. Pendiente su remisión a la Corte de Apelaciones de Santiago. Rol N°645-2009.

● Defensa judicial en recurso de Protección interpuesto por don Juan Alberto Fuentealba Torres, ante la Corte de Apelaciones de Concepción caratulado Fuentealba Torres, Juan Alberto con Superintendencia de Seguridad Social". Materia: Confirmación rechazo de licencias médicas. Estado: Por sentencia de 22 de enero de 2010, se acogió la excepción de incompetencia relativa, ordenado su remisión a la Corte de Apelaciones de Santiago. Pendiente su despacho a este último Tribunal. Rol N° 705-2009.



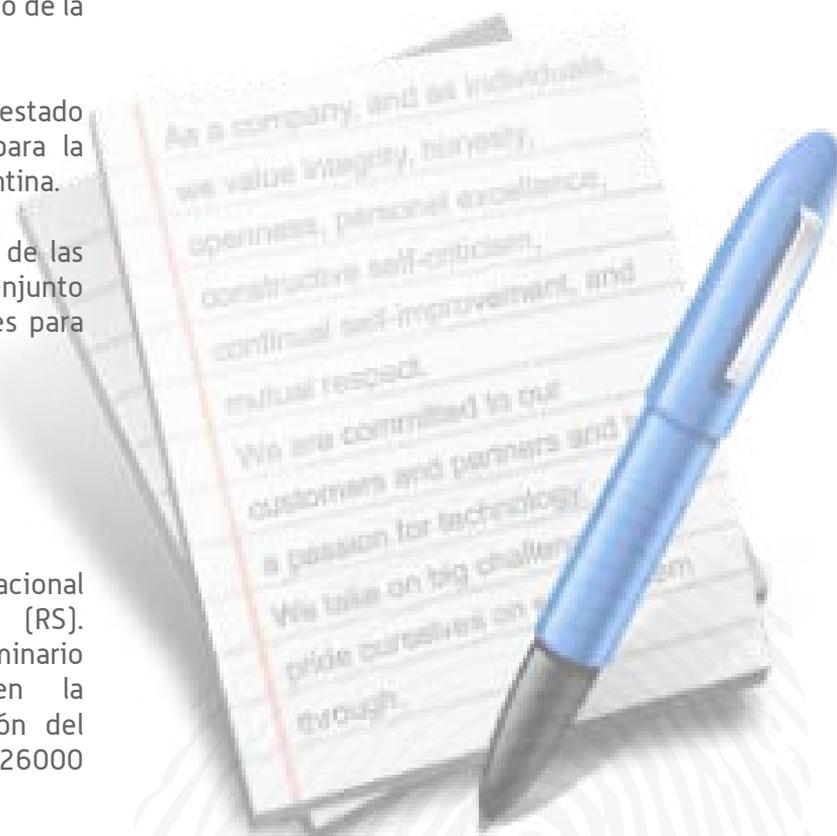
Publicaciones

- Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. SUSESO-ISTAS 21. Manual de Uso.
- Redacción, edición, publicación y distribución de la edición especial del Observatorio Laboral del Ministerio del Trabajo y Previsión Social sobre el Rol del Gobierno en la Responsabilidad Social, Seminario Internacional del Grupo Gobierno de la ISO 26000.
- Redacción y edición del informe sobre el estado de la Responsabilidad Social en Chile para la Conferencia de la OIT Multiforum en Argentina.
- Redacción y edición del informe Estado de las prácticas de DDHH y RSE en Chile, en conjunto con el Ministerio de Relaciones Exteriores para comisión especial de ONU.

Seminarios y Exposiciones

Seminarios SUSESO

- Coordinación del Grupo Gobierno Internacional y Nacional en Responsabilidad Social (RS). Organización y coordinación del Seminario Internacional "Rol del Gobierno en la Responsabilidad Social". Y representación del Gobierno de Chile en la VII Plenaria ISO 26000 Québec, Canadá [mayo, 2009].
- VIII Encuentro Nacional Servicios de Bienestar del Sector Público", octubre de 2009, Valparaíso.
- "Nuevo Modelo de Regulación y Supervisión Basado en Riesgos aplicable a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar", septiembre de 2009.
- "Jornada de Evaluación de la Ley de Subcontratación en materias de Seguridad y Salud en el Trabajo" [octubre, 2009]
- Diseño, producción y ejecución del Diálogo Social sobre Seguridad Social para el sector minero y empresas de servicio a la minería de la Región de Antofagasta.





PREMIACIÓN TUCAPEL GONZÁLEZ 2009

Exposiciones

XV Encuentro Nacional de la Salud – ENASA 2009. Exposición del Superintendente sobre el gasto histórico en Subsidio de Incapacidad Laboral, SIL (noviembre)

Exposición ISO 2600 de la Universidad Aconcagua.

Presentación RS-ISO 26000 a grupo de alumnos MBA de EEUU.

Seminarios INN/INNOVA de difusión de la ISO 26000 en Antofagasta y La Serena

Taller de Confederación Minera: Clase sobre patología laboral, agosto 2009.

Seminario SOFOFA/Vincular sobre calidad de vida laboral y Responsabilidad Social. Seminario sobre compras públicas sostenibles organizado por Chile Compra (RS).

Foro Gobierno y RS de AccionRSE. Seminario Red GESAM 2009: Exposición y Mesa Redonda Licencias Médicas en Salud Mental, agosto 2009.

Escuela de Salud Pública, Universidad de Chile. Exposición en Seminario "Factores psicosociales en el ambiente laboral y riesgo de desarrollar un trastorno mental", octubre 2009.

Escuela de Salud Pública Universidad de Chile. Exposición en Seminario "Reposo médico y reincorporación al trabajo en trastornos mentales: ¿qué podemos aprender de la experiencia canadiense?", junio 2009.

Unidad de Salud Mental del MINSAL. Participación en el taller de trabajo sobre "Reposo Prolongado en Salud Mental", junio 2009.

Exposición y reunión clínica con profesionales de las Mutuales y de la Comisión Médica de Reclamos: "Síndrome Disejecutivo post TEC", diciembre 2009.

Capacitación

Ciclo de Charlas (36) sobre temas de competencias de la SUSESO (Ley N°16.744, licencias médicas, CCAF y subcontratación). Realizadas por Departamento Jurídico, a nivel nacional.

Responsabilidad Social (RS) a dirigentes sindicales de la Confederación minera de Chile de la Región de Tarapacá y Antofagasta (abril de 2009).

RS a dirigentes sindicales CUT en Santiago (junio, septiembre y octubre de 2009)

RS a Federación Minera de Chile, comité ampliado (octubre de 2009, La Serena)

RS a Asociación Gremial de Empresas para la Minería y rubros asociados y a la Federación de Trabajadores de la Minería (noviembre de 2009, Los Andes).

Asistencia técnica para el desarrollo de la política de Responsabilidad Social del Instituto de Seguridad laboral (ISL). Además de charlas de inducción a los equipos regionales de la misma institución.

- Asistencia Técnica en RS para política de Compras Públicas Sostenibles a Chile Compra.

- Participación en la mesa para la erradicación del trabajo infantil en Chile, liderada por el Departamento de Estudios del Ministerio del Trabajo.

Docencia Universitaria

- Continuación del Internado Electivo en Seguridad Social, para internos de la carrera de Medicina de la U. de Chile.

- Clases de Seguridad Social y patología psiquiátrica, en Programa del Curso de Psiquiatría Adultos, para el V año de la carrera de Medicina, Departamento de Psiquiatría Sur, Facultad de Medicina U. De Chile.

- Post grado: Continuación de pasantía de médicos en beca de especialización de Salud Pública, de la Escuela de Salud Pública de la U. de Chile.

- Seminario sobre Licencia psiquiátrica para médicos del Programa de Formación de Especialistas en Medicina Familiar, Dpto. de Psiquiatría Medicina Sur, U. De Chile [junio 2009]

Participación en Campañas Públicas

- Mesa de Participación Social de la Construcción. Lanzamiento 4ta. Campaña de Prevención de Accidentes en la Construcción. “¡Urgente!, construyamos un país con Seguridad”.

- Diseño Campaña Bono de Apoyo a la Familia (marzo-agosto 2009).

- Campaña Accidentes laborales fatales [junto con ISL y Minsal]

Distinciones Institucionales

Premio Tucapel González García 2009

Por quinto año consecutivo, la SUSESO distinguió a las empresas o instituciones que se preocupan, con

dedicación y excelencia, por el desarrollo de una gestión preventiva de los riesgos laborales, mediante la entrega en el mes de abril del “Premio a la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - Tucapel González García 2009”.

Con ese objetivo, en 2009 se premiaron cuatro categorías: Microempresa, Pequeña empresa, Mediana empresa y Gran empresa. Añadiéndose a éstas la nueva categoría: Institución de Servicio Público.

Premian a la Superintendencia

La Superintendencia de Seguridad Social fue reconocida por su compromiso en la prevención del consumo de estupefacientes por la Comisión Nacional para el Control de Estupefacientes -CONACE-. La distinción “Aplicación de la Ley 20.000 como Buena Práctica Laboral en los Servicios Públicos”, fue otorgada en octubre de 2009.

Además, la Dirección Nacional del Servicio Civil, a través de su programa “Capacitación Específica para el fortalecimiento de la Probidad en la Administración Central del Estado”, entregó un reconocimiento a la Unidad de Desarrollo de las Personas de la Superintendencia por su colaboración en la Mesa de Trabajo dedicada a la Capacitación Específica para Fiscalizadores y en desarrollo del curso “Probidad y Transparencia en el Estado”.

Instancias permanentes de Coordinación Interministerial

- Mesa Tripartita de la Construcción liderada por la Subsecretaría de Previsión Social. Lanzamiento del Programa de Formación “Yo construyo” del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

- Comité Técnico Interministerial del Plan Nacional de Erradicación de la Silicosis. Lanzamiento del “Plan Nacional de Erradicación de la Silicosis: Estrategia 2009-2030” y el primer Plan de Acción 2009-2010, así como la conformación de las primeras mesas tripartitas nacional y regionales.

- Instancia de Coordinación MINSAL-MINTRAB. Generación de reporte único de muertes por accidentes del trabajo para entregar información como Gobierno. Se trabajó en la coordinación con la DT y el MINSAL para intercambiar información, en la validación de la información.



DESAFÍOS 2010



Desafíos Institucionales 2010

A) Impulsar la modificación del Reglamento General para los Servicios de Bienestar, D.S. N°28, de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

B) Impulsar la modificación de la Ley N°16.744, que otorga al Instituto de Seguridad Laboral (ISL) facultades para la administración integral del Seguro Social contra Riesgos Laborales y terminar con la diferencia entre "obreros" y "empleados", junto a otras modificaciones.

C) Participar activamente en la tramitación del proyecto de ley sobre otorgamiento de licencias médicas.

D) Iniciar la segunda fase del Proyecto de Análisis Documental de Jurisprudencia Administrativa y de la Normativa e Implementación de un Sistema de Información y Base de Datos.

E) Fiscalizar la adecuada devolución de los Pagos en Exceso por Crédito Social CCAF y el cumplimiento de las instrucciones de la Circular N°2591.

F).- Fiscalizar correcto pago y rendiciones de los fondos traspasados para el financiamiento del Subsidio al Empleo de la Ley N°20.338.

G).- Revisar el procedimiento de recepción de las licencias médicas y pago del SIL en las CCAF, incluyendo las COMPIN.

H).- Revisar el procedimiento que tienen las CCAF en el otorgamiento del Crédito Hipotecario.

I).- Fiscalizar el efecto de la normativa que permite el ingreso de cotizantes independientes a Mutualidades e ISL., conforme a lo dispuesto en Ley N°20.255

J).- Iniciar proyecto "Mejoramiento de la Gestión de Fiscalización del gasto de Subsidio por Incapacidad Laboral con herramientas de Inteligencia de Negocios".

K).- Fortalecer Fiscalización In-Situ del modelo de Supervisión Basada en Riesgos

L).- Implementación de una Central de Riesgos, con el fin de mejorar nuestra capacidad de supervisión frente al riesgo de crédito que enfrentan las Cajas de Compensación y además transparentar la información de la industria de Cajas ante los afiliados.

M) Reformulación de Registro Nacional de

Licencias Médicas y conformación del Sistema de Información de Licencias Médicas y Subsidio por Incapacidad Laboral.

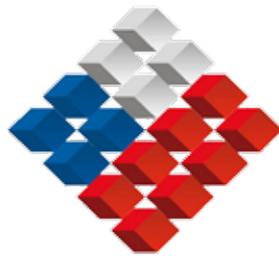
N) Implementación del Sistema de Información de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales e incorporación de nuevos documentos electrónicos.

O) Diseño, Desarrollo e Implementación del Sistema de Verificación del Gasto Mensual (SIVEGAM), el cual constituye la segunda parte del SIAGF.

P) Fortalecer la penetración de la Licencia Médica Electrónica en el sector privado (cotizantes Isapres) y propiciar las medidas para permitir su implementación definitiva en el Sector Público (cotizantes Fonasa).

Q) Continuar con la implementación del Bono Extraordinario de la Ley N° 20.326 y Ley N° 20.360, y además, en la medida que existan otros bonos extraordinarios que utilicen como base el Sistema de Información de la Superintendencia, participar en la elaboración de las nóminas respectivas, instruir y fiscalizar a las entidades administradoras en materia de pago, reclamación y devolución, resolver las reclamaciones que se presenten sobre la materia y administrar financieramente los fondos respectivos.

R) Promover una política de prevención y vigilancia de los riesgos psicosociales laborales y contribuir a la difusión de los mismos.



GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE
SEGURIDAD SOCIAL
