

 **Sesión remota vía MEET**
 **Fecha:** 19 de diciembre de 2023
 **Hora:** 11:00 am

Acta sesión COSOC SUSESO diciembre 2023

Asistentes:

1. Dayand Aravena, Jefa de Gabinete, SUSESO
2. Daniela Carrillo, Encargada de Género, Participación e Inclusión SUSESO y secretaria del COSOC SUSESO
3. Silvia Valdivia, Encargada de Capacitaciones SUSESO y apoyo en participación ciudadana
4. Juan Bazález, Colegio de Expertos en Prevención de Riesgos
5. Jaime Sepúlveda, Colegio Médico
6. Maria Paz Águila, Asociación de Mutuales
7. Marco Rivera, Asociación de Cajas de Compensación
8. Mario Geroldi, CTCH
9. Alejandro Ochoa, CUT
10. Reinaldo Barriga, ACHIPEM Nacional
11. Elizabeth Vera, CONADECUS
12. Carlos Martínez, Asociación Compromiso Migrante
13. Camila Valenzuela, SOFOFA
14. Marcos Larenas, Jefe Departamento de Asistencia y Servicios al Usuario SUSESO, y expositor en la jornada
15. Maria Constanza Cabello, profesional analista de la unidad de cálculo, Departamento Contencioso Administrativo SUSESO (apoyo en la presentación del informe).

Tabla de la sesión:

1. Presentación Diagnóstico de Calidad de Servicio y Satisfacción Usuaría SUSESO

Desarrollo:

1. Daniela Carrillo, Encargada de Participación SUSESO y secretaria del Consejo, saluda a las y los presentes, tanto a integrantes del COSOC SUSESO como también al profesional Marco Larenas, de la Superintendencia de Seguridad Social. Saluda también a Dayand Aravena, Jefa de Gabinete SUSESO, quien se encuentra como autoridad en representación de la Superintendente de Seguridad Social, Pamela Gana, la cual no pudo estar presente en la jornada, y menciona el tema en tabla de la jornada, que es la presentación del Informe Diagnóstico del Sistema de Calidad de Servicio y Satisfacción Usuaría SUSESO, razón por la que se encuentra presente el Sr. Larenas. Le cede la palabra a la Jefa de Gabinete, para dar unas palabras de bienvenida.
2. Dayand Aravena, Jefa de Gabinete SUSESO, saluda también a las y los presentes, y especialmente al Sr. Marco Larenas, quien tiene por objetivo presentar el Informe Diagnóstico de Calidad de Servicio y Satisfacción Usuaría SUSESO, siendo muy importante para el Servicio darlo a conocer al COSOC y recibir sus apreciaciones al respecto, planteando que dichas instancias de retroalimentación son sumamente necesarias y nutren los procesos de mejora del quehacer institucional. Posteriormente cede la palabra al Sr. Larenas, a fin de que inicie su exposición.
3. El Sr. Larenas saluda a las y los presentes y da unas palabras iniciales para dar contexto a la actividad, relevando la importancia de que la modernización, transformación e innovación en el Estado debe estar enfocada en recuperar la legitimidad de su accionar, generando una nueva relación entre el Estado y las personas en la cual el principal activo es la confianza que la ciudadanía deposita en las instituciones públicas, dentro de ellas la Superintendencia de Seguridad Social. Posteriormente, comienza la presentación del Informe de Diagnóstico del Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, SUSESO.
4. Al finalizar la exposición del sr. Larenas, la secretaria del Consejo consulta al profesional de SUSESO si es posible remitir la presentación al COSOC, a lo cual este responde afirmativamente, y agrega que también podrá compartir el informe diagnóstico ampliado. Posteriormente, se da un espacio de preguntas y/o comentarios, en el cual toma la palabra la sra. Elizabeth Vera, consejera representante de CONADECUS, quien agradece enormemente la instancia y valora especialmente en la presentación, respecto del análisis FODA expuesto, el énfasis dado a la actualización de la Carta de deberes y derechos ciudadanos, que se realizará durante el año 2024, manifestando que la ciudadanía si bien tiene derechos, también debe conocer sus deberes como tal, y es un tema del que pocas veces se

dialoga. Además, felicita al sr. Marcos Larenas por su exposición, y destaca el enfoque ciudadano que se le da a la página web institucional.

5. El sr. Larenas responde a la consejera, que para la Superintendencia es muy importante la actualización de la carta de deberes y derechos ciudadanos, siendo una forma también de proteger a las y los trabajadores públicos, por ejemplo al establecer el deber de que las personas usuarias se dirijan a una administración en términos respetuosos y adecuados, agregando que ya se encuentra un esbozo de dicha carta. Además, releva como un desafío importante en materia de indicadores de gestión, el tiempo de demora en la resolución de un trámite, en virtud de que las personas al realizar un requerimiento lo hacen con un sentido de urgencia, ya que se encuentran generalmente en estado de necesidad.
6. En relación a lo mencionado por el profesional de SUSESO, la secretaria del Consejo, Daniela Carrillo, señala que en el proceso de actualización de dicha carta está considerada la participación activa del COSOC, por lo cual se desarrollará un trabajo de co- construcción con el Consejo en el año 2024, a fin de incorporar también su mirada.
7. Posteriormente interviene el sr. Juan Bazaez, presidente del Consejo, quien se suma a los agradecimientos por la exposición del sr. Larenas, y consulta si se considerará dentro del plan de mejoras la información relevante con que debe contar la ciudadanía, en tanto que, el usuario sepa cuantas veces tiene derecho a reclamar contra un dictamen, y que también esté en conocimiento de que puede iniciar un proceso de judicialización en caso de no estar de acuerdo, siendo la Corte en última instancia quien decide si se cumple o no este, dando énfasis en que dicha información es muy importante que la ciudadanía la maneje. Además, respecto a plazos de cumplimiento de las resoluciones, señala que si bien están claramente definidos, existe una importante brecha entre la fecha en que esta se informa y el momento en que posteriormente se paga, estando en conocimiento de que es un periodo extenso, siendo una situación que agrega, es bastante compleja especialmente para quienes tienen menos recursos. Destaca, como un aspecto positivo, las plataformas digitales que ha disponibilizado la Superintendencia para la realización de trámites, poniendo la tecnología al servicio de la ciudadanía, no obstante, plantea que, en relación a la notificación de los dictámenes, una vez que se realiza dicha notificación a la persona esta cuenta con cinco días continuos para realizar la apelación y adjuntar los antecedentes requeridos, lo cual considera es un plazo muy breve puesto que son días continuos, no hábiles. Por tanto, consulta si aquello es factible de modificar.
8. El sr. Larenas agradece los aportes expresados por el presidente del Consejo, los cuales señala constituyen insumos para mejorar, siendo bastante concordantes con las debilidades planteadas especialmente en cuanto a la demora en los tiempos de solución de los casos. No obstante, señala que en relación a las reconsideraciones, como Servicio se insta a la población usuaria a seguir un recurso administrativo más

que el accionar judicialmente, puesto que en la medida de que el usuario disponga de los antecedentes respectivos, se acepta el recurso de reposición. En ese sentido expresa que el servicio no está en una posición tajante en cuanto al plazo de apelación de cinco días, sino más bien flexible, en tanto que generalmente va a depender de las piezas probatorias que pueda aportar una persona, haciendo hincapié en que como Superintendencia se trata de no afectar al trabajador respecto a los plazos establecidos. En cuanto a la notificación, señala que se tiene considerado como un ejercicio relevante, y agrega que actualmente se están realizando principalmente de manera digital, dando cuenta de que para el Servicio tiene un carácter de urgente puesto que en el mismo día en que se firma un dictamen, éste es notificado en todos los canales disponibles. Finaliza agradeciendo nuevamente la contribución del Sr. Bazaez.

9. Alejandro Ochoa, consejero, saluda a la audiencia, y felicita la presentación del profesional SUSESO. Expresa que considera como una debilidad y problema generalizado la falta de un trabajo integrado entre los ministerios, escenario en el que pareciera que cada organismo trabaja de manera independiente, sin tener un objetivo transversal. Agradece la presentación del informe y felicita al equipo SUSESO, destacando positivamente la autoevaluación que realizó la Superintendencia sobre su quehacer institucional en materia de calidad de servicio y satisfacción usuaria, valorando el reconocimiento de los aspectos positivos, pero también las debilidades y los aspectos a fortalecer, expresando que es la manera en que se puede seguir creciendo y avanzando.
10. El sr. Larenas agradece las palabras del consejero, y agrega que la Superintendencia como organismo fiscalizador dentro de la administración del Estado, es una entidad muy técnica. En ese sentido, da cuenta de que como Servicio se ha trabajado fuertemente en el compendio de calificación de origen de diversos tipos de patologías, habiéndose emitido bastante normativa, por ejemplo, en lo respectivo a calificación de enfermedades de salud mental, o de patologías osteomusculares, entre otras, que pasaron a formar parte de normas técnicas. En esa misma línea, plantea que como Superintendencia se están aprovechando los sistemas de información que tienen otros servicios públicos, estableciendo diversos convenios para obtener y/o traer dicha información, de manera de configurar un expediente que facilite y acorte el proceso de tramitación del trabajador o trabajadora, especialmente de aquellas personas que presentan mayores dificultades -por ejemplo las personas mayores-. En ese sentido, plantea que lo central es avanzar en las brechas persistentes, siendo para ello importante declararlas para poder mejorar en dichos aspectos y que las y los usuarios finalmente cambien la visión respecto de la Superintendencia. Señala que el ejercicio de retroalimentación con el COSOC sin duda robustece el plan de mejora que se espera desarrollar, a objeto de abordar las debilidades detectadas.

11. Jaime Sepúlveda, consejero, toma la palabra, sumándose a los agradecimientos por la exposición, señalando que es de interés del COSOC disponer de información para tener más elementos de diagnóstico que permitan hacer una propuesta que pueda contribuir a la función estratégica que tiene la SUSESO. Plantea que, desde el campo médico en el que principalmente se desenvuelve, un aspecto preocupante es el aumento exponencial de reclamos en los últimos años, vinculados mayoritariamente a licencias médicas, siendo importante preguntarse la razón de aquello. Expresa que la interrogante en ese sentido debiera ser si en la esfera de las licencias médicas se está haciendo lo necesario, dando cuenta que desde el ámbito médico existe una enorme deuda en ese sentido puesto que el país adolece de formación suficiente de profesionales de la medicina para fortalecer capacidades orientadas a discernir sobre una enfermedad común y una de origen profesional, especialmente en las vinculadas a salud mental, en la cual expresa la situación es aún más dramática, constituyendo un vacío muy grande. En ese sentido, manifiesta que se debe aumentar la capacidad de las y los médicos de manejar este ámbito, en general correspondiente a la medicina interna, para poder inferir con mayor precisión la naturaleza de la enfermedad (si es común o profesional), en un contexto además en que las Mutuales son juez y parte, lo que supone un conflicto mayúsculo. Agrega como otro aspecto relevante en el manejo de patologías, el gran aumento de la morbilidad, siendo una de las razones que explican este aumento el modelo de sistema social actual medicalizado, el cual concentra su atención sobre la enfermedad, decantando en la crisis de salud que hoy se conoce. En resumen, destaca la importancia de mejorar capacidades de respuesta oportuna a la demanda de atención de salud, enfocadas especialmente en el desarrollo de consultas médicas de calidad, a fin de orientar adecuadamente el manejo del diagnóstico y el tratamiento, lo cual actualmente se encuentra al debe, al no contar con médicos generales suficientes. En ese sentido manifiesta que existe una demanda no satisfecha, principalmente de las personas con licencias médicas rechazadas que terminan transformándose en trámites administrativos interminables, por lo que es necesario abordar los tiempos de latencia para que se pueda resolver el pago del subsidio, pues al no contar con este la población afectada queda desprotegida. Finaliza solicitando que la presentación sea enviada al Consejo para poder estudiarla, y felicita nuevamente al profesional de SUSESO.
12. El sr. Larenas se muestra de acuerdo con lo planteado por el consejero Jaime Sepúlveda, especialmente en lo que se refiere a la capacidad del profesional médico de poder calificar una patología como de origen común o laboral, expresando que existe un vacío en cuanto a formación en esa materia, lo que en virtud de la importancia que posee, debería incorporarse en las mallas curriculares de las carreras de medicina. Además, respecto al aumento de la morbilidad mencionado por el sr. Jaime, el profesional refiere que dicho fenómeno ocurrió principalmente en periodo de pandemia por Covid-19, en que el empleo se debilitó y se dio una emisión

desmesurada de licencias médicas, muchas de ellas vinculadas a patologías de salud mental. Finalmente agradece todo lo planteado por el consejero, señalando que precisamente eso es lo que se busca de la instancia de difusión del informe, la retroalimentación del Consejo, siendo insumos muy relevantes para la mejora del quehacer de Servicio.

13. Daniela Carrillo, secretaria del Consejo, interviene agradeciendo los aportes de todos los consejeros, y consulta si hay más opiniones o comentarios.
14. El Presidente del Consejo señala que no tiene más observaciones al respecto, no obstante, desea discutir la fecha de la próxima sesión del COSOC en el mes de enero, proponiendo el tercer o cuarto viernes del mes, a lo cual la secretaria señala que hará la consulta a los miembros del Consejo vía correo electrónico. Al no haber más comentarios, se despide de cada uno de los asistentes, así también del profesional de SUSESO Marco Larenas. Consejeros y consejeras agradecen la instancia, evaluando positivamente la sesión, se despiden y se cierra la sesión.