



Cuenta Pública Participativa Superintendencia de Seguridad Social 2024

BORRADOR

Introducción	3
Antecedentes Generales	4
Gestión Institucional: Marco General y Ejecución	6
• Balances de la Ejecución Presupuestaria y Situación Financiera:	6
• Organigrama	7
Gestión 2024. Asegurando la Correcta Entrega de las Prestaciones de la Seguridad Social.	10
Seguridad y Salud en el Trabajo.	10
Fiscalización:	10
Regulación:	10
Beneficios Sociales:	12
Fiscalización:	12
Administración Financiera de Beneficios Sociales:	14
Atención Ciudadana Oportuna y de Calidad:	15
Difusión de los Derechos de la Seguridad Social y participación en otras instancias:	16
Ejecución de las Modalidades Formales y Específicas de Participación Ciudadana en la Gestión Pública:	17
Proyectos Estratégicos y Modernización (Énfasis en la mejora continua)	18
Otros avances en desarrollo	19
ANEXOS.	21
ANEXO 1. Mesas de trabajo sobre prevención y vigilancia 2024	22

Introducción

Este documento presenta la Cuenta Pública Participativa 2024 de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), un organismo público descentralizado crucial para Chile, encargado de garantizar el pleno ejercicio de los derechos a las prestaciones y beneficios de la seguridad social. A través de sus funciones esenciales de regulación, supervigilancia, fiscalización, resolución de contiendas y difusión, la SUSESO se erige como pilar fundamental en la protección social, operando con un compromiso constante hacia la cercanía, calidad, eficiencia, oportunidad, transparencia y un indispensable enfoque de género en todas sus actuaciones. Este informe detalla la gestión institucional en un año de especial significación, al conmemorarse los 100 años de la Seguridad Social en Chile, impulsando a la entidad a redoblar sus esfuerzos en la promoción de los derechos sociales de todos los y las habitantes del país.

Durante el período reportado, la SUSESO ha cosechado importantes logros, destacando una robusta labor fiscalizadora que ha permitido corregir cientos de infracciones tanto en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo como en los beneficios sociales. Se avanzó significativamente en la modernización regulatoria con la emisión de nuevas circulares adaptadas a las necesidades actuales, como aquellas referidas a la prevención del acoso laboral y la optimización en la gestión de licencias médicas. La atención ciudadana experimentó mejoras notables, con una reducción en los tiempos de respuesta a reclamos y una amplia cobertura de asistencia a través de sus diversos canales.

Mirando hacia el futuro, la SUSESO se proyecta como una institución innovadora y un referente técnico enfocado en la mejora continua, la modernización tecnológica con el uso de analítica de datos y modelos de inteligencia artificial, y la profundización de la participación ciudadana y la perspectiva de género. Con ello, la Superintendencia reafirma su dedicación a construir un sistema de seguridad social más justo, equitativo y accesible para todos y todas en Chile.

Antecedentes Generales

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) se presenta como un servicio público funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio. En su labor, se relaciona directamente con el Presidente de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, específicamente por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social. Es fundamental su rol como institución fiscalizadora en conformidad con lo establecido en el Título I del Decreto Ley N° 3551, de 1981.

Su **Misión Institucional** radica en garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las personas a las prestaciones y beneficios que emanan de los regímenes de seguridad social, siempre dentro del ámbito de su competencia. Esta misión se sustenta en los principios fundamentales de la seguridad social y se articula a través de diversas funciones esenciales: la regulación, la supervigilancia, la fiscalización, la resolución de contiendas y la difusión. La institución fomenta activamente la participación ciudadana y el diálogo social, manteniendo un compromiso constante con la cercanía, la calidad, la eficiencia, la oportunidad, la transparencia y el enfoque de género en todas sus actuaciones.

A través de su **Visión Institucional**, la SUSESO aspira a ser reconocida como una institución innovadora, eficiente, cercana, transparente y un referente técnico indiscutible en el ámbito de la seguridad social, generando con ello un valor público significativo para la ciudadanía.

El año 2024 reviste una especial significación, al conmemorarse los 100 años de la Seguridad Social en Chile. Este hito histórico impulsa a redoblar los esfuerzos en la protección y promoción de los derechos sociales de todas y todos los habitantes del país.

Los **Objetivos Estratégicos** fundamentales guían la gestión del Servicio y se centran en:

- **Supervigilar y fiscalizar** el cumplimiento de las normativas, instrucciones y dictámenes por parte de las entidades sujetas a nuestra fiscalización. El objetivo primordial es asegurar el ejercicio correcto y oportuno del derecho a las prestaciones y beneficios de la seguridad social, mediante la aplicación de un modelo de supervisión basado en riesgos, apoyado en tecnologías de la información y las comunicaciones.
- **Regular** de manera efectiva para asegurar el correcto ejercicio de los derechos inherentes a la seguridad social y la sostenibilidad de los regímenes fiscalizados. Esto implica identificar brechas y posibles discriminaciones en la normativa vigente y proponer mejoras claras y comprensibles al marco regulatorio, siempre considerando el enfoque de derechos humanos y género, e incorporando la valiosa participación ciudadana en dicho proceso.
- **Atender** a las personas a través de nuestros diversos canales de atención ciudadana, con el firme propósito de entregar respuestas oportunas, de alta calidad y con un lenguaje accesible. Esto se logra mediante la resolución eficiente de consultas, denuncias, reclamos y apelaciones, incorporando la mejora continua de nuestros procesos institucionales y manteniendo una perspectiva de género, diversidad e inclusión.

- **Difundir e informar** de manera clara y comprensible los derechos y beneficios que ofrecen los regímenes de la seguridad social que son de nuestra competencia. Para ello, se implementan acciones de formación, capacitación, elaboración de estudios, investigaciones y estadísticas, con el fin último de lograr una participación informada de todos los actores involucrados, considerando siempre la perspectiva de género, la diversidad y la inclusión.
- Avanzar decididamente en la **modernización** de la gestión institucional, mediante la implementación de herramientas tecnológicas de vanguardia e innovadoras, así como la optimización constante de procesos y técnicas. Esto busca un funcionamiento eficiente y eficaz de la organización, en directo beneficio de las personas, con un enfoque de transformación digital que sea inclusivo, seguro y con perspectiva de género.
- Alcanzar un **desarrollo organizacional participativo**, que propicie el mejor cumplimiento de las funciones. Esto se logra mediante acciones que fomenten una cultura organizacional comprometida con el servicio público, la integridad, la probidad y la creación de ambientes laborales sanos y seguros, siempre considerando la perspectiva de género, la diversidad y la inclusión.

Gestión Institucional: Marco General y Ejecución

- Balances de la Ejecución Presupuestaria y Situación Financiera:

De acuerdo a la Ley N°21.640 que aprobó el Presupuesto del sector público para el año 2024, se fijó el presupuesto institucional inicial en M\$19.550.735. Durante el año, se requirió la asignación y reasignación de recursos, las cuales se tramitaron través de decretos de modificación presupuestaria del Ministerio de Hacienda, fijando así un presupuesto vigente de M\$20.645.554, en dónde la modificación más relevante fue un reajuste a la baja en el Subtítulo 22 (bienes y servicios de consumo) total del 11%.

Respecto de la ejecución del presupuesto vigente para el año 2024, se obtuvo un resultado global del 99,2%, correspondiendo a M\$20.489.445, al igual que en Subtítulo 21 (Gastos en Personal). Por otra parte, se ejecutaron en un 100% los Subtítulos 22 (Bienes y Servicios de Consumo), 23 (Prestaciones de Seguridad Social), 24 (Transferencias Corrientes) y 34 correspondiente al Servicio de la Deuda. En el caso del Subtítulo 29 de Adquisición de Activos no Financieros, alcanzó un 87,5%, pues se obtuvieron mejores precios en las licitaciones de ciertos programas informáticos. Cabe señalar que de acuerdo a la Ley de Compra Públicas N°19.886 los procesos de compras y contrataciones se realizan en función del Plan Anual de Compras.

Subt.	Ítem	Asig.	Denominación	Ley Presupuesto 2024	Presupuesto Vigente	Dev. al 31/12/2024	% Ejecución 2024
			GASTOS	19.550.735	20.645.554	20.489.445	99,2%
21			GASTOS EN PERSONAL	14.726.208	15.216.851	15.102.406	99,2%
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	4.695.826	4.143.991	4.142.889	100,0%
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	20	166.042	166.031	100,0%
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	20	166.042	166.031	100,0%
		001	Indemnización de Cargo Fiscal	10	82.089	82.089	100,0%
		003	Fondo Retiro Funcionario Públicos Ley N°19.882	10	83.953	83.942	100,0%
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	4.000	5.324	5.324	100,0%
	03		A Otras Entidades Públicas	-	716	716	100,0%
		001	Competencias Laborales	-	716	716	100,0%
	07		A Organismos Internacionales	4.000	4.608	4.608	100,0%
		001	Organismos Internacionales	4.000	4.608	4.608	100,0%
25			INGRESOS AL FISCO	10	310.995	281.199	90,4%
	99		Otros Integros al Fisco	10	310.995	281.199	90,4%
26			OTROS GASTOS CORRIENTES	10	2.010	1.500	74,6%
	02		Compensación por Daños a Terceros y/o a la	10	2.010	1.500	74,6%
29			ADQ DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	124.641	81.522	71.299	87,5%
	04		Mobiliario y Otros	4.140	4.140	4.130	99,8%
	05		Máquinas y Equipos	-	10.000	9.954	0,0%
	06		Equipos Informáticos	60.539	14.782	13.934	94,3%
	07		Programas Informáticos	59.962	52.600	43.280	82,3%
34			SERVICIO DE LA DEUDA	10	718.809	718.799	100,0%
	07		Deuda Flotante	10	718.809	718.799	100,0%
35			SALDO FINAL DE CAJA	10	10	-	0,0%

● Organigrama

La organización interna de la SUSESO se establece para cumplir con sus funciones y está encabezada por la **Superintendente de Seguridad Social**. De esta figura dependen directamente diversas unidades de apoyo y asesoría como la Unidad de Gabinete, Unidad de Auditoría Interna, Unidad de Comunicaciones, Unidad de Control de Gestión, Unidad de Estudios y Estadísticas, y el Servicio de Bienestar.

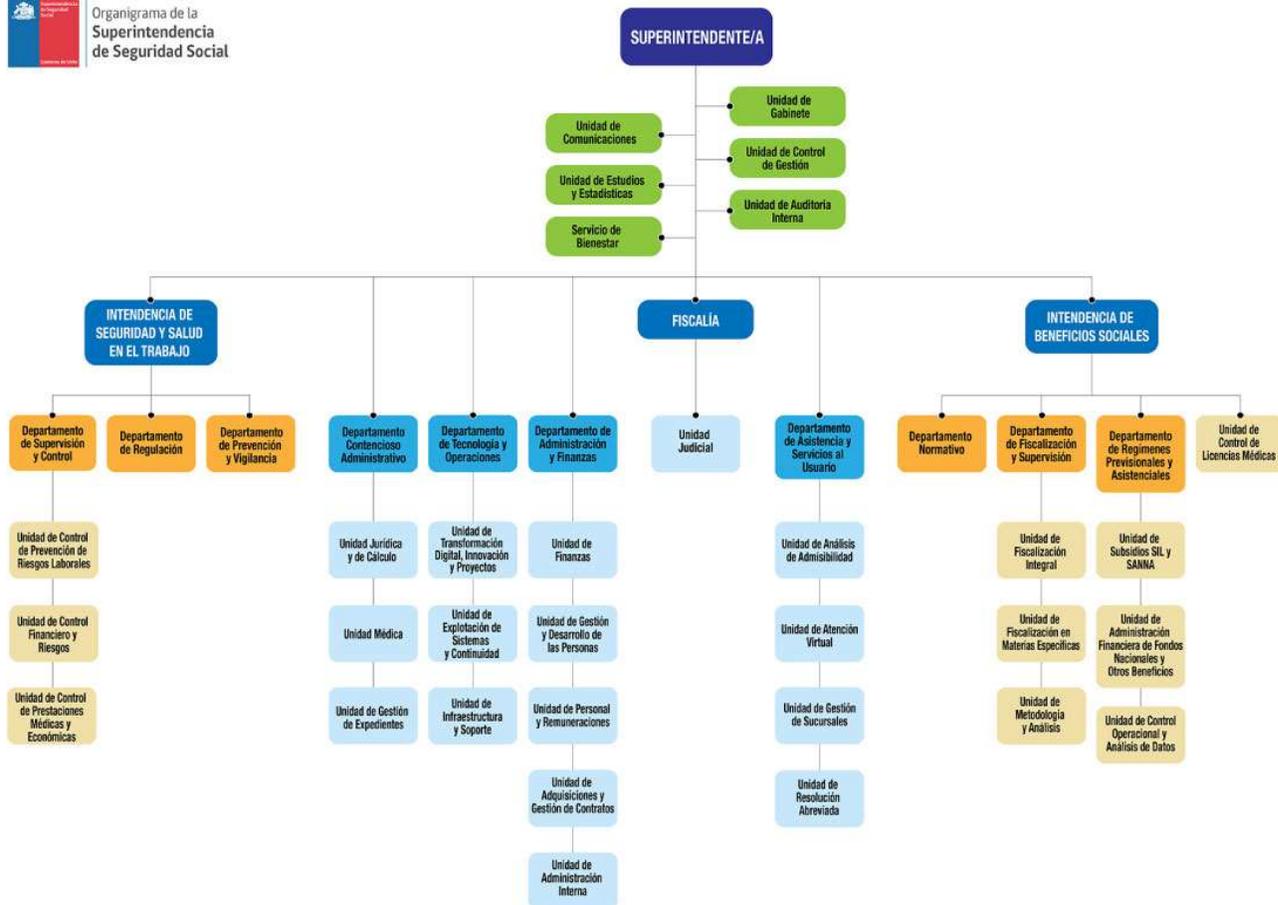
La estructura se complementa con áreas sustantivas clave:

- **Fiscalía:** Encargada de la asesoría jurídica, defensa judicial, y supervisión de procesos sancionatorios y disciplinarios.
- **Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISESAT):** Responsable de la supervigilancia, regulación y fiscalización de la Ley N° 16.744 sobre seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Esta se subdivide en Departamentos de Regulación, de Supervisión y Control, y de Prevención y Vigilancia.
- **Intendencia de Beneficios Sociales (IBS):** Encargada de la supervigilancia, regulación y fiscalización de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, la gestión de Fondos Nacionales, los Servicios de Bienestar del Sector Público, y el correcto otorgamiento y uso de licencias médicas, entre otras materias. Se compone de Departamentos de Fiscalización y Supervisión, Normativo, de Gestión de Regímenes Previsionales y Asistenciales, y la Unidad de Control de Licencias Médicas.

Además, cuenta con departamentos transversales esenciales para su funcionamiento:

- **Departamento de Asistencia y Servicios al Usuario (DASU):** Responsable de la atención ciudadana a través de diversos canales y la tramitación de presentaciones y reclamos.
- **Departamento Contencioso Administrativo (DCA):** Encargado de revisar, asignar y resolver presentaciones, apelaciones y reclamos de las y los usuarios en las materias de su competencia.
- **Departamento de Tecnología y Operaciones (DTO):** Dedicado al diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información, liderando la transformación digital y la ciberseguridad de la institución.
- **Departamento de Administración y Finanzas (DAF):** Responsable de la gestión presupuestaria, el desarrollo de personas, las adquisiciones, la administración interna y las finanzas de la Superintendencia.

Esta estructura busca asegurar el cumplimiento eficiente de las responsabilidades de la SUSESO en la protección y garantía de los derechos de seguridad social de la población. La siguiente imagen muestra la estructura organizacional del servicio:



- **Acciones ejecutadas para el cumplimiento de los planes de desarrollo, las inversiones realizadas y los convenios celebrados con otras instituciones públicas o privadas:**

En el cumplimiento de los planes de desarrollo, la gestión del año 2024 se ha guiado por los **Objetivos Estratégicos para 2023-2025** y el **Plan de acción para el periodo 2024-2025**. La estructura de esta Cuenta Pública refleja las acciones concretas llevadas a cabo en consonancia con estos lineamientos.

En materia de **inversiones realizadas**, se ha continuado priorizando el **desarrollo de sistemas de información**. Un proyecto estratégico clave en este ámbito es la nueva **Plataforma Integrada de Apoyo a los Regímenes de Asignación Familiar (PIAS)**, cuya licitación pública se concretó en mayo de 2023, y cuya implementación se concretó el 31 de marzo de 2025, iniciando su funcionamiento en régimen desde tal fecha, y proyectando importantes aspectos de mejora continua para el inicio del segundo semestre de 2025 (todo lo cual constituye un logro significativo de asegurar la continuidad operacional de un Sistema de alto impacto y valor público). Así, esta plataforma busca

perfeccionar el modelo de control y fiscalización de los fondos públicos involucrados, esperando generar ahorros significativos para el erario fiscal.

En cuanto a **convenios en ejecución**, es relevante mencionar el **Convenio con la Secretaría de Modernización (Ministerio de Hacienda)**. Este acuerdo está destinado al diseño, desarrollo y ejecución de proyectos orientados a la **optimización y mejora de procesos**, lo que incluye la **automatización de flujos de trabajo** y la implementación de mejoras en la gestión interna. Estas iniciativas se traducen directamente en beneficios para las y los usuarios de los servicios de la Superintendencia de Seguridad Social, particularmente en la **reducción de los tiempos de respuesta de las reclamaciones** en materias de licencia médica y de salud laboral.

Gestión 2024. Asegurando la Correcta Entrega de las Prestaciones de la Seguridad Social.

Seguridad y Salud en el Trabajo.

Fiscalización:

Durante el año 2024, se ejecutaron **79 fiscalizaciones** en los ámbitos preventivos, médicos y económicos del Seguro Social establecido en la Ley N°16.744. Esta labor permitió la **detección de 569 infracciones** en las entidades fiscalizadas, las cuales fueron debidamente subsanadas.

En el ámbito preventivo, se fiscalizó la **asistencia técnica** proporcionada para la prevención de riesgos considerados “críticos” en sectores como empresas faenadoras de cerdo, el sector minero, empresas con faenas en muelles portuarios y empresas ferroviarias.

También se supervisó la asistencia técnica preventiva entregada a empresas que registraron **accidentes graves y fatales** de acuerdo a las definiciones legales correspondientes, las **prestaciones preventivas de salud mental** ofrecidas a las personas trabajadoras en Chile, y la ejecución del **Plan Anual de Prevención** por parte de las mutualidades de empleadores. En relación a las prestaciones médicas, se fiscalizó la **calificación de origen (común o laboral) de patologías musculoesqueléticas**, la **calidad integral de las prestaciones médicas** en agencias de los Organismos Administradores en diversas regiones, la **calidad de las prestaciones de salud mental** a trabajadores y trabajadoras con enfermedades o patologías de salud mental de origen profesional y el funcionamiento de los **programas de intervención temprana**, así como el otorgamiento de **altas prematuras** a trabajadores/as con accidentes laborales.

Respecto a la gestión interna de los Organismos Administradores, se fiscalizaron los **procesos de pagos de prestaciones económicas**, la **información financiera** entregada a la comunidad, los principales **pasivos y responsabilidades financieras a largo plazo**, y las **inversiones financieras** realizadas.

Regulación:

En el ámbito de la Seguridad y Salud en el Trabajo, se publicaron **20 circulares** en cumplimiento del Plan Anual de Regulación. Entre ellas, destacan:

La **Circular N°3.813**, que aborda la **asistencia técnica para la prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo**, y otros aspectos de la Ley N°21.643 (Ley Karin).

La **Circular N°3.816** establece nuevos **criterios de calificación de enfermedades musculoesqueléticas de extremidad superior**, incorporando cuatro nuevas patologías.

La **Circular N°3.817** se refiere al **otorgamiento de pensión de sobrevivencia** de la Ley N°16.744 a titulares de los estados civiles de divorciada y conviviente civil.

Otras circulares relevantes son la **N°3.803** sobre **asistencia técnica en conciliación de la vida familiar y laboral**, la **N°3.849** sobre la **implementación del protocolo de vigilancia de personas trabajadoras expuestas a factores de riesgo de trastornos musculoesqueléticos (TMERT)**, la **N°3.839** que aprueba el **Plan Anual de Prevención de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales año 2025**, y la **N°3.850** que modifica instrucciones sobre **actividades de prevención de riesgos laborales** considerando el D.S. N°44, de 2023, del Mintrab.

Beneficios Sociales:

Fiscalización:

Se llevaron a cabo **106 fiscalizaciones** que comprendieron 541 actividades de fiscalización y 21 actividades de supervisión, lo que significó 1.329 revisiones durante el ejercicio 2024. Estas acciones estuvieron orientadas a verificar el cumplimiento normativo en diversos Regímenes de la Seguridad Social, incluyendo los **Subsidios por Incapacidad Laboral (SIL)**, **Subsidios Maternales**, **prestaciones familiares**, el **seguro SANNA** y diversas materias relacionadas con las **Cajas de Compensación de Asignación Familiar**.

Se identificaron **247 infracciones** en las entidades fiscalizadas, las cuales fueron debidamente subsanadas. En relación con las Cajas de Compensación, se supervisó la **gestión de reclamos**, el otorgamiento de **Prestaciones Adicionales y Fondos Concursables**, la aplicación de **pagos y/o cobros en exceso**, el funcionamiento de los **gobiernos corporativos** y la **gestión de riesgos** (ciberseguridad, reputacional, operacional, mercado, liquidez y crédito), además de la administración del **Crédito Social**, los **procesos de castigo de deuda** y la **afiliación de beneficiarios/as**.

En materia de beneficios sociales, se fiscalizó la correcta entrega y gestión de **subsidios y prestaciones**, incluyendo el Subsidio Maternal, el **Subsidio Único Familiar (SUF)**, el **Subsidio al Ingreso Mínimo Garantizado**, el **Subsidio por Incapacidad Laboral**, el **Seguro para el Acompañamiento de Niños y Niñas (SANNA)**, las Prestaciones Familiares, las licencias médicas y el **Subsidio por Incapacidad Laboral (SIL)**, además del pago de **cotizaciones de salud a FONASA** y el **control interno de los Operadores de Licencia Médica Electrónica**.

En cuanto a los Servicios de Bienestar del Sector Público, se fiscalizó la **revisión y aprobación de presupuestos** y su correcta ejecución, el fortalecimiento del **control interno**, el análisis de **estados financieros** y la **gestión del riesgo de crédito**.

Investigación a Profesionales Emisores de Licencias Médicas:

La Intendencia de Beneficios Sociales (IBS), a través de la Unidad de Control de Licencias Médicas (UCLM) tiene el rol de **asegurar el correcto funcionamiento y uso de licencias médicas**, y sancionar las conductas catalogadas de abusivas, es decir, la emisión de licencias sin un fundamento médico que respalde el reposo otorgado. También se puede investigar a un Contralor/a de ISAPRE que sin expresión de causa rechace o modifique el reposo otorgado en una licencia médica, en este caso sólo se puede investigar por denuncia.

Estas investigaciones a profesionales emisores se pueden originar por una denuncia realizada por instituciones públicas o privadas, por una persona en particular o también por iniciativa de la institución, es decir de Oficio. Cualquiera sea la modalidad, y si procede, las investigaciones, se

realizan a las y los profesionales facultados para emitir licencias médicas, los cuales son: médicos, matronas/es y cirujanos/as dentistas. **El procedimiento investigativo se realiza conforme el marco regulatorio vigente, es decir, la Ley 20.585**, la cual también faculta a la SUSESO para resolver los recursos de reclamación que ingresan las y los profesionales emisores de licencia médica que fueron o están siendo fiscalizados/as por las COMPIN, en el marco de la facultad del Art. 2° de la misma Ley. Por otra parte, **la Superintendencia debe resolver los Recursos de Reposición que se originan a partir de las sanciones resultantes de los procesos de investigación llevados a cabo.**

Durante el año 2024 se cerraron 700 investigaciones a profesionales emisores, de las cuales el 52% concluyeron con sanción. Del total de investigaciones cerradas, 449 corresponden a denuncias (el 33% de ellas resultó en sanciones) y 251 a investigaciones de oficio (87% de ellas resultó en sanciones).

Esto demuestra que **durante el año 2024, los procedimientos investigativos tuvieron una mejor efectividad, puesto que el 2023 el porcentaje de sancionados fue un 34% mientras que el 2024 llegó al 52%.**

Tal como se señaló con anterioridad, el ámbito de acción de la UCLM comprende además la resolución de los reclamos contra sanción de las COMPIN, resolver las denuncias a los Contralores/as de ISAPRE y resolver los recursos de reposición por las sanciones que se cursan. **Estas causales sumaron, adicionalmente a los casos cerrados por denuncias e investigaciones de oficio (700), un adicional de 350 casos cerrados, lo que totalizó 1.050 casos resueltos en el año 2024.**

En otro aspecto del quehacer de la UCLM, esta mantiene constante **coordinación y colaboración con el Ministerio Público** para entregar información relativa a situaciones que puedan ser constitutivas de fraude en el uso de la licencia médica, además de entregarles otros datos con los que se cuenta en la institución, y que son requeridos por las Fiscalías para llevar a cabo sus investigaciones.

Regulación:

Se publicaron **22 circulares** previstas en el Plan de Regulación en materias de Cajas de Compensación, Administración de Fondos y Beneficios Sociales. Estas circulares incluyen:

La **Circular N° 3837**, que instruye el **desarrollo e implementación de un sistema para la gestión del riesgo de fraude** en las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

La **Circular N° 3830**, que imparte instrucciones sobre **medidas de seguridad que deben implementar los operadores en el otorgamiento y tramitación de licencia médica electrónica.**

La **Circular N° 3833**, que imparte instrucciones relativas al **entero de cotizaciones realizadas por las entidades obligadas al pago durante los períodos de incapacidad laboral** del trabajador o trabajadora por licencias médicas autorizadas.

La **Circular N° 3842**, que establece los **antecedentes que se deben acompañar al informe médico complementario** para justificar la emisión de licencias médicas.

La **Circular N° 3843**, que entrega **instrucciones sobre la preparación y presentación de los estados financieros de las Cajas de Compensación**.

La **Circular N° 3844**, que refunde y actualiza las **instrucciones relativas al régimen de prestaciones familiares**.

Además, mediante la **Circular N° 3832** se imparten instrucciones para el **cómputo del número de días del permiso del Seguro para el Acompañamiento de Niños y Niñas (SANNA)**.

Un proyecto destacado y de relevancia fue **la publicación del Compendio de Normas que regulan los Servicios de Bienestar del Sector Público**, una herramienta que permitirá tener en un cuerpo normativo único, sistematizado y actualizado, todas las instrucciones dictadas por la Superintendencia a estas entidades. **Asimismo, se avanzó en el desarrollo del compendio de normas sobre licencias médicas, subsidio por incapacidad laboral y seguro SANNA**. Adicionalmente, la **Superintendencia participó activamente en la tramitación del proyecto de ley que modifica la Ley N° 20.585, sobre el correcto uso de licencias médicas**.

Administración Financiera de Beneficios Sociales:

Durante el año 2024 se materializó un **rediseño organizacional** con el objetivo de optimizar los procesos que permiten la administración de los Fondos Nacionales y otros beneficios, con lo cual se revisaron funciones y controles, estableciendo acciones de mejoras en la señalada administración y también en la coordinación con las áreas de desarrollo normativo y de fiscalización.

Respecto de las labores que desarrolladas, se destaca la elaboración de nóminas de beneficiarios y beneficiarias con derecho a múltiples **aportes y bonos de cargo fiscal**, lo que se tradujo en **58 procesos** y una gestión de **\$436,98 mil millones de pesos**. Esto incluyó el **Aporte Familiar Permanente** (con diversas nóminas correspondientes a los años 2024, 2023, 2022, 2021, 2020 y 2019), el **Bolsillo Familiar Electrónico**, el **Aporte Canasta Básica 2022** y el **Bono Invierno 2022**.

Respecto a la administración financiera de los regímenes previsionales, el **Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía** registró un gasto neto de **M\$ 799.943.426**, beneficiando a alrededor de 2 millones 550 mil personas a través del Régimen de Asignación Familiar (M\$ 155.989.173), Subsidios Maternales (M\$ 637.519.482) y Cesantía (M\$ 6.434.770), así como el Fondo Nacional de Subsidio Familiar (M\$ 623.924.980). Por su parte, el **fondo**

SANNA alcanzó **M\$150.134.084** en diciembre de 2024, con un gasto total de **M\$5.296.567**, beneficiando a 1.559 personas.

Atención Ciudadana Oportuna y de Calidad:

Durante el año 2024 se tramitaron **185.609 reclamos**, manteniendo un ingreso promedio diario similar al año anterior. Un significativo **71%** de estas reclamaciones se realizaron a través del **Canal Web de SUSESO**. Se emitieron **204.749 dictámenes**, lo que representa un aumento en la capacidad productiva en comparación con el año 2023. El **tiempo promedio de tramitación** se redujo considerablemente de 71,1 días corridos en 2023 a **57,7 días corridos en 2024**, alcanzando incluso los **33,59 días en diciembre de 2024**.

A través de los diversos canales de atención de SUSESO, se atendió a un total de **417.131 personas**. Esto incluyó la respuesta a **13.738 consultas ciudadanas** a través de la modalidad web, con una capacidad de respuesta del 99,9% y un promedio de tramitación de 2,18 días. Se brindó asistencia a **161.388 personas** a través de la **Mesa de Ayuda Telefónica**. “**Mi Portal de la Seguridad Social**” recibió más de **1.700.000 visitas**, consolidándose como una herramienta amigable y segura para acceder a la información y datos que la Superintendencia posee de cada persona.

Durante el año 2024 se dio respuesta a **677 solicitudes de acceso a la información pública** de acuerdo a la Ley N° 20.285, respondiendo el 99,4% de las solicitudes en un plazo inferior a 15 días hábiles.

Así mismo, durante el año 2024 se presentaron contra la Superintendencia de Seguridad Social, un total de 2.845 acciones judiciales, las que en su mayoría corresponden a Recursos de Protección por rechazo de licencias médicas. Dichos recursos fueron tramitados en tiempo y forma por el Área Judicial de nuestra Fiscalía. **En dicho período, se emitieron 1.992 resoluciones que dieron cumplimiento a los fallos emanados por las distintas Cortes de Apelaciones de nuestro país y por la Corte Suprema.**

A su vez, se contestaron durante el 2024, un total de **1.533 requerimientos judiciales**, emanados de los distintos Tribunales de Justicia de nuestro país y del Ministerio Público.

Se continuó con la ejecución del **Convenio con la Secretaría de Modernización (Ministerio de Hacienda)**, en cuyo marco se implementaron las primeras **fichas de lenguaje claro** que acompañan las resoluciones de reclamos de licencias médicas (acogidas y rechazadas), se finalizó la **auditoría al modelo predictivo del seguro laboral de salud mental** con resultados de alto estándar, se **desarrolló y entrenó el modelo predictivo de resolución de licencias médicas**, se desarrollaron los **prototipos del modelo de identificación de licencias sin fundamento médico y de detección de fraude**, y se entregó el **modelo experimental para**

optimizar el ingreso de reclamaciones mediante procesamiento de lenguaje natural. En el proyecto de Gobernanza de Datos con otras Superintendencias, se concretó la medición del nivel de madurez e identificación de brechas.

Se implementaron diversas herramientas en el sitio web para mejorar la atención a la ciudadanía, incluyendo: el **nuevo formulario virtual de reclamaciones de licencias médicas**, de fácil uso y con lenguaje claro; el **Simulador SIL**, que permite estimar en línea el Subsidio por Incapacidad Laboral; y el **modelo automático de generación de estadísticas de subsidios maternales**.

Difusión de los Derechos de la Seguridad Social y participación en otras instancias:

Durante el año se llevaron a cabo **78 jornadas de capacitación**, de las cuales 38 fueron dirigidas al público general en el marco del Plan anual de capacitación de la seguridad social, y 40 actividades se realizaron a grupos de trabajadores y trabajadoras de empresas o servicios públicos solicitadas por sus sindicatos, asociaciones, comités paritarios, unidades de desarrollo de las personas y servicios de bienestar, entre otros. El número de personas capacitadas ascendió a **25.534**, con una participación mayoritaria de mujeres (65%). Adicionalmente, profesionales de la SUSESO realizaron capacitaciones sobre la entrada en vigencia de la **Ley Karin (Ley N°21643)**, alcanzando a **12.667 personas** durante el año 2024.

En otras instancias de gestión y difusión, la SUSESO participó activamente en la elaboración de la propuesta del programa de la **Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2024-2028**, asimismo, se brindó **asesoría técnica al Ministerio de Trabajo de Costa Rica** en el instrumento Cuestionario de evaluación de ambiente laboral de salud mental (CEAL-SM).

Destacada fue también la colaboración en la elaboración de la **Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Minería**.

Se elaboraron **cursos para monitores/as de seguridad y salud en el trabajo y dirigentes sindicales**, los cuales serán dispuestos a la Subsecretaría de Previsión Social para su difusión. Se participó en la mesa de seguimiento de implementación del **D.S 44 sobre gestión de la prevención** y en la **Campaña realizada por MINTRAB referente a Calor Extremo**.

Por otro lado, **Chilevalora y SUSESO trabajaron en el proyecto “Perfil del Encargado/a de prevención de riesgos”**. Este proyecto se desarrolló de manera tripartita con empleadores, trabajadores/as y representantes del estado. Consideró el levantamiento de información en donde participaron diferentes informantes y representantes de instituciones, entre ellos CUT, Colegio de Expertos de Prevención de Riesgos Laborales, organismos administradores, Dirección del trabajo, Ministerio de Salud, entre otros. El objetivo de este perfil es coordinar la gestión de la prevención de riesgos laborales de la entidad empleadora, de acuerdo con

orientaciones técnicas de los organismos competentes, procedimientos de trabajo y normativas vigentes.

La Superintendencia, específicamente la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, con su departamento de Prevención y Vigilancia, ha tenido un rol activo y fundamental en múltiples mesas de trabajo durante el año 2024 (Ver Anexo 1. Mesas de Trabajo de Prevención y Vigilancia). Desde la implementación del Plan Nacional de Erradicación de la Silicosis (PLANESI) hasta la actualización de protocolos de exposición a plaguicidas y sustancias peligrosas, la SUSESO ha colaborado estrechamente con otros organismos gubernamentales, asociaciones de trabajadores y empleadores, y expertos en salud y seguridad laboral. Su participación ha sido crucial para monitorear la vigilancia epidemiológica ocupacional, contribuir a la prevención de accidentes en sectores específicos como el portuario y minero, y asegurar la correcta implementación de normativas como el D.S. N°44.

En cada una de estas mesas, la SUSESO ha aportado su experiencia técnica y regulatoria para garantizar la protección de los trabajadores y la mejora continua de las condiciones laborales en todo el país. Ya sea revisando observaciones a decretos supremos, elaborando nuevos protocolos de vigilancia, o participando en la mesa laboral de la Plataforma Nacional para la Reducción del Riesgo del Desastre, la SUSESO ha demostrado su compromiso con la seguridad y salud en el trabajo, trabajando en conjunto con otros actores relevantes para lograr objetivos comunes y proteger a los trabajadores de Chile.

En otra línea, se mantuvo un trabajo permanente con la **Alianza del Pacífico e invitados Mercosur** en temas de gestión de los factores de riesgo psicosocial laboral y se mantiene publicado en la web institucional el **Observatorio de Seguridad y Salud en el Trabajo**, que permite la revisión interactiva de estadísticas del régimen de la Ley 16.744, las estadísticas automatizadas de subsidios maternales y el Simulador SIL.

Ejecución de las Modalidades Formales y Específicas de Participación Ciudadana en la Gestión Pública:

El **Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)** de la Superintendencia de Seguridad Social constituye una modalidad formal y específica de participación ciudadana en nuestra gestión. Durante el año 2024, el COSOC **sesionó en once oportunidades**, consolidándose como un espacio fundamental para el diálogo, la capacitación y la formulación de propuestas en materias de competencia del Servicio.

En el marco del Plan de Trabajo año 2024 del COSOC SUSESO, se incorporó la elaboración del nuevo **reglamento de funcionamiento del Consejo para el periodo 2023-2025** y la actualización conjunta de la Carta de compromisos de la Superintendencia de Seguridad Social respecto de los derechos y deberes de las personas frente al acceso a nuestros servicios.

La participación activa de la SUSESO en la elaboración de la propuesta del programa de la **Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2024-2028** también representa una

instancia de participación ciudadana de amplio alcance, al involucrar a diversos actores sociales en la definición de lineamientos estratégicos en esta importante materia.

Asimismo, la **elaboración de estudios, investigaciones y estadísticas** y la **difusión de información clara y comprensible** son acciones que buscan empoderar a la ciudadanía y promover una participación informada en los temas de seguridad social.

Por otro lado y tal como se detalla en el apartado anterior de “Atención Ciudadana Oportuna y de Calidad”, se ejecutaron otros mecanismos de participación como el acceso a la información relevante, instancia contemplada, así como el COSOC, en la Ley N° 20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública.

Proyectos Estratégicos y Modernización (Énfasis en la mejora continua)

Se ha continuado impulsando diversos **Proyectos de Modernización** con el objetivo de mejorar continuamente la gestión institucional y la atención a la ciudadanía. Al respecto, se han logrado avances en la **Consultoría de Gobernanza de Datos logrando la medición del nivel de madurez y la detección de brechas**, en el desarrollo de la innovación para la extracción de datos desde documentos digitalizados (a través del **Proyecto de Desafíos Públicos**), logrando mejorar el porcentaje de detección, en la participación activa y protagónica en la definición de la **Estrategia de Gestión de Datos del Sector Trabajo y Previsión** con el apoyo en la formulación del Proyecto de Nodo Sectorial, y en el desarrollo de soluciones de ciencia de datos en procesos estratégicos de la SUSESO.

La **implementación de la nueva Plataforma Integrada de Apoyo a los Regímenes de Asignación Familiar, Asignación Maternal, Subsidio Único Familiar y otros beneficios sociales relacionados (PIAS)** continúa siendo un proyecto estratégico prioritario, proyectándose su inicio en régimen para el primer trimestre de 2025. El PIAS permite el **otorgamiento controlado de los beneficios, su regularización, verificación y control del gasto mensual**. Se implementó el 31 de marzo de 2025, permitiendo de esta forma dar continuidad operacional a los sistemas que existían previamente vinculados a los regímenes de prestaciones familiares (SIAGF, SIVEGAM, SIELAF), por medio de una nueva arquitectura TI (actualización de componentes, mayor capacidad, operación en PISEE 2.0, migración a la nube, mayor seguridad) y funcionalidades basales optimizadas (administración de entidades y usuarios/as; gestión de reconocimientos; administración de beneficiarios/causantes y tramos de ingresos; gestión de informes financieros, nóminas de respaldo, provisiones y rendiciones; administración de expedientes electrónicos asociados, registro de transacciones y almacenamiento de documentos, capa optimizada de validaciones y su gestión). En julio de 2025 se implementarán nuevas integraciones, tanto para la obtención de datos y validaciones del proceso, como para consultas en el procesamiento de otros beneficios sociales.

Se ha avanzado de acuerdo a lo programado en el desarrollo de diversas soluciones de ciencia de datos en distintos componentes estratégicos, incluyendo el **Modelo Predictivo de Licencias Médicas, la Auditoría del Modelo Predictivo del Seguro Laboral, el Modelo de Detección de Licencias Médicas sin Fundamento Médico, y la solución de Programación de Lenguaje Natural para el formulario web de reclamaciones.**

En relación a lenguaje claro, la Superintendencia de Seguridad Social recibe del orden de 200 mil reclamaciones anuales de parte de usuarios y usuarias, quienes **definen su experiencia y satisfacción con el servicio no sólo en la forma y tiempo en que se tramita su reclamo, sino también en la facilidad con que una vez recibida su respuesta son capaces de comprender el contenido de la misma.** Al respecto, las Resoluciones que dan respuesta a dichas reclamaciones, referidas en general ante rechazos o reducciones de licencias médicas o cobertura del seguro laboral, contienen información jurídica, técnica y administrativa de alta complejidad. En dicho contexto y con la idea de abordar la necesidad de incorporar criterios de lenguaje claro en nuestras resoluciones, se generó un **modelo comunicacional** respecto de lo resuelto por la Superintendencia, de forma tal que, de manera automatizada, se permita crear un documento adicional en donde su lenguaje sea de fácil comprensión, siguiendo criterios muy didácticos y simples. **Se llama "Tu resolución en fácil", y se implementó en diciembre de 2024, llevando a la fecha más de 12.000 Fichas de Lenguaje Claro notificadas electrónicamente.**

La **fiscalización con analítica de datos** nos ha permitido desarrollar una estrategia clave para mejorar la eficiencia y ampliar la cobertura de los procesos de supervisión bajo un enfoque colaborativo e integrador sobre los activos de información que posee SUSESO en sus bases de datos. Actualmente, se avanza hacia la institucionalización de esta práctica mediante el desarrollo de modelos de detección de anomalías, la implementación de alertas automatizadas y, a futuro, la construcción de nuevos modelos basados en machine learning que permitan **complementar el juicio experto de las y los fiscalizadores con la detección de patrones y comportamientos no evidentes basados en datos que complementen y enriquezcan el trabajo de fiscalización de ambas Intendencias.**

Otros avances en desarrollo

En la Superintendencia de Seguridad Social, reafirmamos nuestro sólido compromiso con la **calidad, eficiencia, oportunidad, cercanía y transparencia** en la protección de los derechos de la seguridad social de toda la ciudadanía. Los logros alcanzados durante el año 2024 reflejan nuestra dedicación y esfuerzo continuo por mejorar nuestros procesos y servicios.

En miras de mantener y robustecer la transversalización de un enfoque de género que nazca en la gestión institucional interna, pero permee e impacte positivamente en la prestación de los servicios que realiza la Superintendencia hacia la ciudadanía, la SUSESO se encuentra trabajando en la construcción del **Índice Institucional de Género**, un indicador cuantitativo y cualitativo orientado a la identificación y superación de brechas, barreras e inequidades basadas en el género. A través de la gestión de estos indicadores, la institución podrá mapear brechas e

implementar planes de acción con metodologías pertinentes, innovadoras y siempre desde un enfoque interseccional y pertinente a la realidad del servicio.

En esa misma línea, es de gran relevancia para la gestión institucional la **transversalización de un enfoque de género que se vea reflejado tanto en la regulación como en la fiscalización** de las materias propias del quehacer de la Superintendencia.

Mirando hacia el futuro, enfrentamos con determinación los desafíos que aún persisten, enfocándonos en la **mejora continua de la atención ciudadana**, la **certeza regulatoria**, la **efectividad de la fiscalización** y la **incorporación activa de la participación ciudadana** en nuestra gestión. Con el impulso de la innovación tecnológica y la colaboración estratégica, seguiremos trabajando para construir un sistema de seguridad social más justo, equitativo y accesible para todas y todos.

ANEXOS.

ANEXO 1. Mesas de trabajo sobre prevención y vigilancia 2024

Nombre Mesa de Trabajo	Objetivo	Integrantes
Mesa Tripartita Nacional del PLANESI	Implementar a nivel nacional el Plan Nacional de Erradicación de la Silicosis a través de un plan de acción bianual para prevenir la silicosis y entregar directrices para el funcionamiento de las mesas tripartitas regionales.	Ministerio de Salud, Instituto de Salud Pública, Subsecretaría de Previsión Social, Superintendencia de Seguridad Social, Dirección del Trabajo, Servicio Nacional de Geología y Minería, Asociación Chilena de Seguridad, Mutual de Seguridad C.CH.C., IST Organismo de Seguridad y Salud en el Trabajo, Instituto de Seguridad Laboral, CODELCO, Central Unitaria de Trabajadores, Sociedad Nacional de Minería, Cámara Chilena de la Construcción.
Mesa de Vigilancia Epidemiológica Ocupacional	Monitorear la implementación de los distintos programas de vigilancia epidemiológica ocupacional por parte de los organismos administradores de la Ley N°16.744	Superintendencia de Seguridad Social, Asociación Chilena de Seguridad, Mutual de Seguridad C.CH.C., IST Organismo de Seguridad y Salud en el Trabajo, Instituto de Seguridad Laboral.
Mesa de Seguridad y Salud en el Trabajo - Sector Portuario	Contribuir a la prevención de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales en el sector portuario desde el trabajo conjunto entre trabajadores y estado.	Superintendencia de Seguridad Social y Unión Portuaria de Chile.
Comisión revisora para la modificación del Decreto Supremo N°594	Revisar las observaciones realizadas en consulta pública a la	Ministerio de Salud, Instituto de Salud Pública, Subsecretaría de Previsión Social, Superintendencia de

	propuesta de modificación del Decreto Supremo N° 594	Seguridad Social y Dirección del Trabajo.
Mesa de Actualización de Protocolo de exposición a Plaguicidas (continua 2025)	Actualizar la vigilancia de ambiente y de la salud de las personas trabajadoras que presentan exposición a plaguicidas considerando los antecedentes previos que permiten la mejora continua e incorporación de nueva evidencia científica de seguridad y salud en el trabajo	Ministerio de Salud, Escuela de Salud Pública, Instituto de Salud Pública, Superintendencia de Seguridad Social.
Mesa de Actualización de Protocolo de exposición antineoplásicos y medicamentos peligrosos (continua 2025)	Actualizar la vigilancia de ambiente y de la salud de las personas trabajadoras que presentan exposición a antineoplásicos y medicamentos peligrosos considerando los antecedentes previos que permiten la mejora continua e incorporación de nueva evidencia científica de seguridad y salud en el trabajo	Ministerio de Salud, Escuela de Salud Pública, Instituto de Salud Pública, Superintendencia de Seguridad Social, Subsecretaría de previsión social, Subsecretaría de redes asistenciales del MINSAL y la Academia
Mesa de Elaboración de Protocolo de Exposición a Asbesto (continua 2025)	Contribuir en la construcción de un nuevo Protocolo de vigilancia de ambiente y de la salud de los trabajadores con el objetivo de proteger y monitorear a los trabajadores que se exponen a este agente de riesgo y que puede provocar una enfermedad profesional incluso hasta 30 años posterior al cese de exposición.	Ministerio de Salud, Instituto de Salud Pública, Superintendencia de Seguridad Social, Seremi de Salud RM.
Mesa de actualización de Protocolo de Influenza Aviar	Actualizar la vigilancia del ambiente y la salud de las personas trabajadoras expuestas a influenza aviar, incorporando nuevas evidencias sobre reservorios animales y riesgos emergentes. Esto implica revisar actividades económicas no priorizadas previamente, ajustar criterios de exposición y reforzar medidas preventivas, con el fin de	Ministerio de Salud, Escuela de Salud Pública, Instituto de Salud Pública, Dpto Zoonosis de MINSAL, Superintendencia de Seguridad Social.

	garantizar una vigilancia pertinente y efectiva frente al actual escenario epidemiológica	
Mesa de Reglamento de Vacunas, de la Subsecretaría de Salud Pública	Contribuir a la gestión de salud preventiva de las personas trabajadoras expuestas a agentes de riesgo biológico para los cuales existe vacuna disponible, integrando esta acción en los procesos de exposición, accidente y enfermedad, con el fin de reducir la carga sanitaria asociada y fortalecer el control de brotes en contextos laborales.	Ministerio de Salud, Escuela de Salud Pública, Instituto de Salud Pública, Dpto. de Inmunización de MINSAL, Superintendencia de Seguridad Social y Dirección del Trabajo.
Mesa de Protocolo de Radiación Ultravioleta	Evaluar la modificación de la Guía de Radiación Ultravioleta, con el objetivo de adecuarla al formato de Protocolo de Vigilancia Ambiental y de la Salud, alineándose con los lineamientos actuales y fortaleciendo su aplicación como instrumento técnico-normativo en contextos de exposición laboral.	Ministerio de Salud, Escuela de Salud Pública, Instituto de Salud Pública y Superintendencia de Seguridad Social.
Mesa Tripartita de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sector Minero	A partir de la ratificación del Convenio N° 176, la mesa con participación tripartita, tiene como objetivo elaborar una propuesta de Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo específicamente para el sector minero, definiendo objetivos, ámbitos de acción, roles y compromisos pertinentes con el abordaje de los riesgos presentes en minería.	Coordinadora de Trabajadores y Trabajadoras de la Minería, Sociedad Nacional de Minería, Subsecretaría de Previsión Social, Servicio Nacional de Geología y Minería (SERNAGEOMIN), Superintendencia de Seguridad Social (SUSESOS), Ministerio de Salud y Dirección del Trabajo.
Mesa de implementación de D.S. N°44 de la Subsecretaría de Previsión Social.	En vista de la entrada en vigencia del D.S. N°44, se establecieron mesas para la adecuada implementación del mencionado decreto que contempla la	Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsec. Prev. Soc. Minsal, DT, ISP, SUSESOS.

	fiscalización, la interoperabilidad y técnicas preventivas.	
Mesa laboral de la Plataforma Nacional para la Reducción del Riesgo del Desastre, liderada por la Dirección del Trabajo	Esta mesa aborda las temáticas de la gestión de riesgos de desastres desde el SINAPRED y el SENAPRED, aplicado al sector trabajo.	Dirección del Trabajo, Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres (SENAPRED), SUSESO, organismos administradores de la Ley 16.744.
Mesa del sector público		Servicio Civil, DIPRES; dirigentes del sector público, Ministerio de Salud, Superintendencia de Seguridad Social y dirigentes del sector salud.
Comité coordinador de GHS en Chile, dirigida por el Ministerio de Salud	Mesa de trabajo que coordina Minsal en conjunto de los entes involucrados en la producción, importación y exportación de sustancias químicas, supervisan la implementación del GHS en el país y su normativa.	Minsal, entidades particulares, organismos administradores, DT, SUSESO, Min. Med.Amb., otros.