

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

CUENTA
PÚBLICA **2023**
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL



100 AÑOS
SEGURIDAD
SOCIAL



100 AÑOS DE SEGURIDAD SOCIAL 1924-2024

Entre las principales leyes aprobadas en este Gobierno:

- Ley de 40 horas
- Alza gradual del salario mínimo a \$500.000
- Ley Karin
- Convenio 190 de la OIT
- Ley de Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral
- Fortalecimiento Ley Sanna
- Ampliación y fortalecimiento del Seguro de Cesantía
- Ratificación del Convenio 176 de la OIT, sobre salud y seguridad minera.
- Ley de modernización de ChileValora

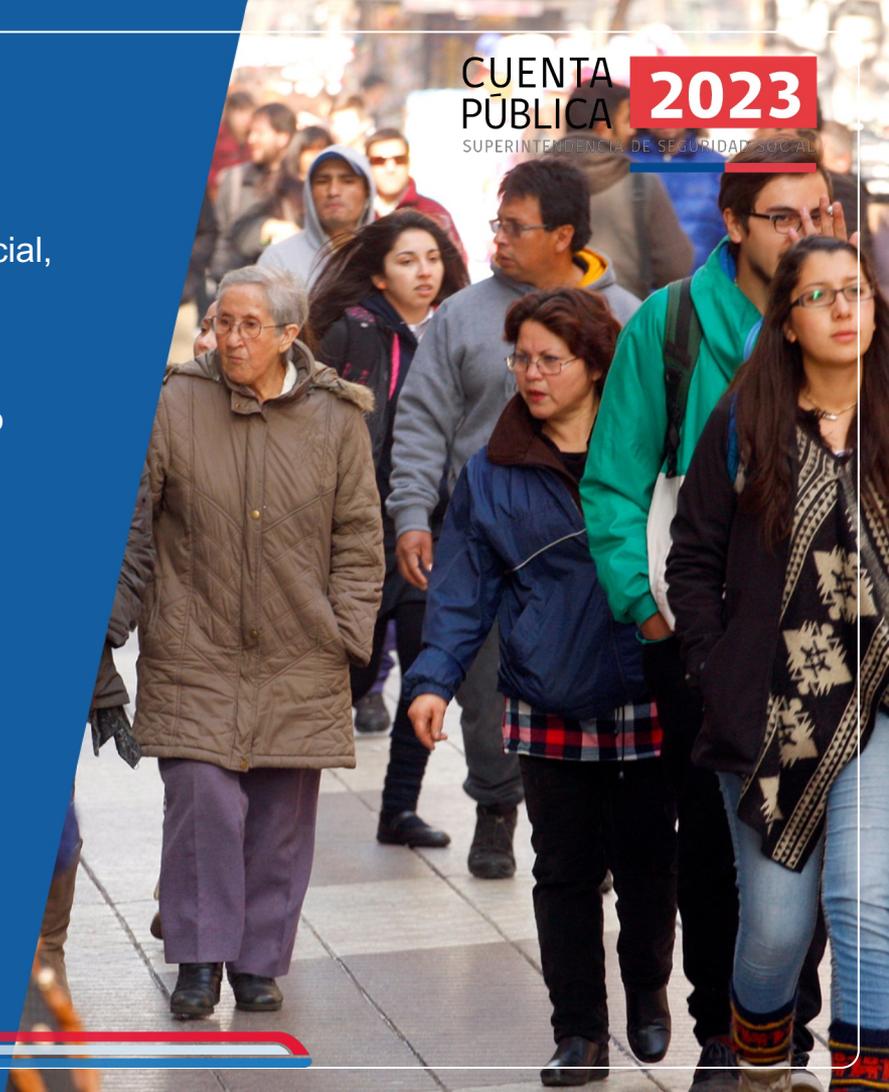


MISIÓN

Garantizar el ejercicio de los derechos de las personas a las prestaciones y beneficios de los regímenes de seguridad social, en el ámbito de nuestra competencia, amparados en los principios de la seguridad social, a través de la regulación, supervigilancia, fiscalización, resolución de contiendas y difusión, promoviendo la participación ciudadana y el diálogo social, con cercanía, calidad, eficiencia, oportunidad, transparencia y enfoque de género.

VISIÓN

Ser reconocidos como una institución innovadora, eficiente, cercana, transparente y referente técnico en el ámbito de la seguridad social, que crea valor público.



FUNCIONES

- Regulamos
- Fiscalizamos
- Resolvemos
- Atendemos personas
- Administramos fondos nacionales y controlamos beneficios sociales
- Difundimos

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- **Supervigilar y fiscalizar** el cumplimiento de las normas, instrucciones y dictámenes por parte de las entidades fiscalizadas.
- **Regular** para garantizar el correcto ejercicio de los derechos de la seguridad social y la sustentabilidad de los regímenes fiscalizados.
- **Atender a las personas** a través de los canales de atención ciudadana.
- **Difundir e informar con lenguaje claro y comprensible**, los derechos y beneficios de los regímenes de la seguridad social.
- Avanzar en la **modernización** de la gestión institucional.
- Alcanzar un **desarrollo organizacional participativo**, que permita el mejor cumplimiento de nuestras funciones.

EL CORAZÓN DE NUESTRA LABOR DIARIA

Asegurar la correcta entrega de las prestaciones de la Seguridad Social por parte de fiscalizados

Seguridad y Salud en el Trabajo



Diversos beneficios sociales





Mi Portal

Bienvenido:

Último reclamo

Ud no registra reclamos

Antecedentes	Consultas	Reclamos
Mis datos	Mis cargas familiares	Iniciar un reclamo
Mis hijos(as)	Mi Aporte Familiar Permanente	Contacto
Mi(s) Mutualidad(es)	Mis créditos sociales	
Mi(s) Caja(s) de Compensación	Mis licencias médicas	
	Mis accidentes y enfermedades laborales	
	Mis cursos en Seguridad y Salud en el Trabajo	
	Mis solicitudes LMPP	
	Registro de Calidad de Asignatario de Pensión de Invalidez	



Año 2023

Visitas a Mi portal
26.072M

Consultas web
16.512

Asistencias telefónicas
192.663

Atenciones presenciales
127.212

SUSESO Contigo
5.509 descargas
1.738 reuniones virtuales

NUESTRA ORGANIZACIÓN



FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS A NIVEL NACIONAL

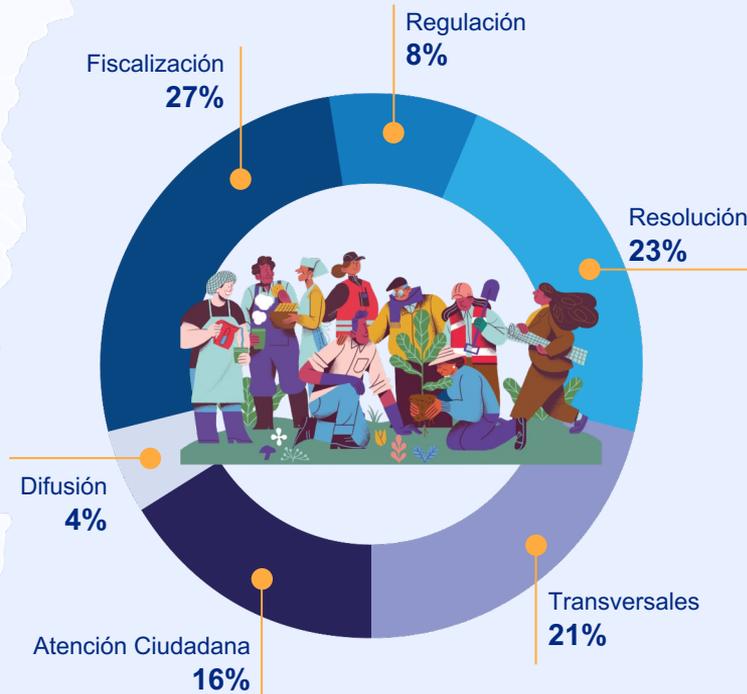


Teletrabajadores/as



40%

de las personas con equipos a cargo son mujeres (en 2022 fue 35%)



PRESUPUESTO



2020
\$14.825MM



2021
\$14.150MM



2022
\$16.571MM



2023
\$19.179MM

De los
que se
ejecutó el

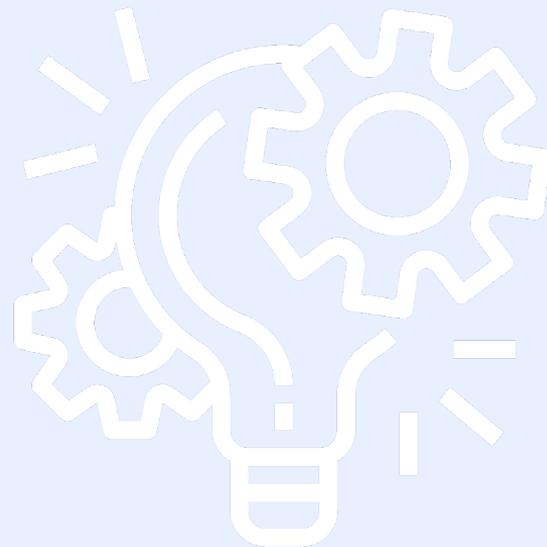
99,3%



DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Consolidación del modelo de desarrollo tecnológico:

- 27 Sistemas de Información en funcionamiento
- Interacción con 775 Entidades
- Más de 125 millones de transacciones al año
- Más de 240 millones de documentos electrónicos
- 100% de las consultas y reclamaciones en SUSESO se pueden hacer en forma electrónica
- Casi 9 millones de LME tramitadas en 2023
- Emisión de LME SANNA desde enero 2024 (más de 800 a la fecha (50% de total))



CUENTA
PÚBLICA

2023

SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

¿QUÉ NOS MOVILIZA?



RESULTADOS MESU 2023

NOS EVALÚAN CON NOTA 6 o 7

CUENTA PÚBLICA **2023**
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

61%

Capacidad de funcionarios/as en atender necesidad usuario/a en trámite

50%

Esfuerzo de institución para acoger a la persona

32%

En satisfacción de la última experiencia.

75%

Respeto en el trato

49%

Facilidad para hacer el trámite

46%

Compleitud en respuesta del trámite

63%

Comprensión del personal con la necesidad

47%

Diseño de formularios

28%

Tiempo de respuesta



INGRESOS DE RECLAMOS Y STOCK DE CASOS EN PROCESO EN EL TIEMPO



DICTÁMENES



2020
139.415



2021
183.387



2022
187.251



2023
179.356

- 72,8%
Licencias Médicas
- 12,2%
Ley N° 16.744
- 1,6%
Regímenes CCAF
- 13,4%
Otras materias

TIEMPO DE RESPUESTA



TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS CORRIDOS)



ACCIONES JUDICIALES



2020
1.022



2021
1.057



2022
954



2023
1.400



2024
(30 de abril)
848

Cumplimientos de fallos
2023 | **1.098**

Requerimientos judiciales
2023 | **1.342**

SATISFACCIÓN CIUDADANA...CONFIANZA!

CUENTA PÚBLICA **2023**
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL



Facilitar la reclamación (formularios y canales)



Reducir tiempos de respuesta



Responder de manera clara



Hemos estado trabajando en aquello.



COMPROMISOS EN CONVENIO DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA:

Nuevo Modelo de Atención Ciudadana, con actividades como:

- Medidas para disminución tiempos de respuesta
- Medidas para un trámite de reclamación más simple y amigable
- Medidas de acompañamiento usuario en el proceso de reclamación (más información y trazabilidad de su trámite)
- Documento de respuesta a la reclamación de usuario simple y comprensible
- Levantamiento y/o divulgación de información o datos asociados al proceso de reclamaciones y su evaluación
- La aplicación el principio orientador de Equidad de Género y Diversidad, Inclusión y Participación

Nuevo modelo de atención ciudadana y plan para reducción de stock de casos sin resolver

18 medidas a ser implementadas en 2024 y 2025 para reducir stock y tiempos de respuesta.



PROYECTOS ESTRATÉGICOS PARA UNA MEJOR ATENCIÓN CIUDADANA



Seguimiento Permanente con Reportería de Gestión

Sabemos que para una mayor CONFIANZA también se debe fortalecer la **REGULACIÓN y FISCALIZACIÓN**

Regulación: Mayor certeza a todos los actores

● Compendios de Normas

Seguridad y Salud en el Trabajo (2018)

Crédito Social Cajas de Compensación (2023)

Licencias Médicas/Subsidio Incapacidad Laboral (2025)

Bienestares Sector Público (2025)

Asignación Familiar/SUF/Bonos (2026)

Fiscalización: aspectos clave y temprana detección

● Fiscalización con analítica de datos

● Plataforma Integrada de Apoyo a los Regímenes de AF/SUF y otros relacionados (PIAS)

● Modelo de detección temprana de emisores de licencias médicas sin fundamento.

REGULACIÓN: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

17 Nuevas Circulares

- **Circular N°3.775:** Plan Anual de Prevención de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales año 2024.
- **Circular N°3.736:** Complementa normas sobre estudios de investigación e innovación. Incorpora el evaluador externo en el proceso de evaluación de proyectos, entre otros.
- **Circular N°3.762:** Actualiza y complementa instrucciones sobre las actividades de asistencia técnica en prevención de riesgos profesionales.
- **Circular N°3.766:** Complementa instrucciones sobre el estudio de puesto de trabajo de salud mental.
- **Circular N°3.782:** Regula y controla la prestación de servicios médicos terceros, conforme al artículo 29 del D.L. N°1.819.
- **Circular N°3.783:** Imparte instrucciones sobre la exportación del pago de pensiones de la Ley N°16.744.
- **Circular N°3.784:** Aclaraciones en la aplicación de los criterios para la calificación del origen de las enfermedades musculoesqueléticas de miembro superior.



37 Nuevas
Circulares

- **Circular N°3781:** Actualización de instrucciones en materia de Gobierno Corporativo, Conflictos de Interés y Cumplimiento Corporativo de las C.C.A.F.
- **Circular N°3771:** Actualización de instrucciones respecto de fuentes de financiamiento del Régimen de Crédito Social de las C.C.A.F.
- **Circular N°3796:** Instrucción que establece un procedimiento para el relacionamiento de las C.C.A.F. con sus afiliados y estandarización de la gestión de reclamaciones.
- **Circular N°3758:** Instrucción que regula el funcionamiento del “Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos” en el contexto del otorgamiento de Créditos Sociales de las C.C.A.F.
- **Circular N°3753:** Instrucción que establece un procedimiento remoto no presencial de tramitación y acreditación de cargas familiares en el Régimen de Prestaciones Familiares.
- **Circular N°3794:** Instrucción sobre el proceso de tramitación de la nueva Licencia Médica Electrónica SANNA.
- **Circular N°3742:** Instrucción que regula el otorgamiento y pago de la prestación “Bolsillo Familiar Electrónico”.



REGULACIÓN: PROYECTOS DE LEY Y OTRAS

Participación en la elaboración de proyectos de ley

4

- Ley N° 16.744, que crea el Sistema de Calificación del Origen de Enfermedades
- Ley N° 20.585 de Control de Emisión de Licencias Médicas.
- Ley N° 21.063 Seguro para el Acompañamiento de Niños y Niñas afectados por una condición grave de salud / SANNA.
- Ley N° 21.550, Impulsa medidas para la seguridad económica.



Participación en Proyectos de Decretos

6

- Uso del Seguro para el Acompañamiento de los Niños y Niñas en caso de fallecimiento o ausencia de uno de los progenitores.
- Procedimiento automático de concesión, pago y extinción del Subsidio Familiar.
- Cálculo tasa cotización adicional Seguro Accidentes Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- Listado de Enfermedades Profesionales.
- Prevención de Riesgos del Trabajo y Comités Paritarios
- Actualización de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo

Sabemos que para una mayor **CONFIANZA** también se debe fortalecer la **REGULACIÓN** y **FISCALIZACIÓN**

Regulación: Mayor certeza a todos los actores

- Compendios de Normas Seguridad y Salud en el Trabajo (2018)
- Crédito Social Cajas de Compensación (2023)
- Licencias Médicas/Subsidio Incapacidad Laboral (2025)
- Bienestares Sector Público (2025)
- Asignación Familiar/SUF/Bonos (2026)

Fiscalización: aspectos clave y temprana detección, con enfoque de SBR

- Fiscalización con analítica de datos
- Plataforma Integrada de Apoyo a los Regímenes de AF/SUF y otros relacionados (PIAS)
- Modelo de detección temprana de emisores de licencias médicas sin fundamento.

74

Seguridad y Salud en el Trabajo:
Prestaciones Preventivas, Médicas y Económicas



94

Beneficios Sociales:
Aporte Familiar Permanente, SUF, IMG, SIL común, Subsidio Maternales Beneficios Sociales, Ley SANNA, Créditos sociales, prestaciones adicionales, complementarias y Servicios de Bienestar

TRANSPARENCIA
PUBLICANDO:

42

Informes de fiscalización en materias de Seguridad y Salud en el Trabajo

54

Informes de fiscalización CCAF, SBSP y otras entidades



FISCALIZACIÓN: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Con foco en:

- Investigación de accidentes fatales calificados como del trabajo.
- Alzamiento de tasas en forma temporal de acuerdo al art.15 del DS N°67, por incumplimiento de medidas prescritas.
- Fiscalización de acciones de prevención de riesgos en sectores productivos específicos.
- Seguimiento del Plan Anual de Prevención de Riesgos del Trabajo y Enfermedades Profesionales a implementar por los Organismos Administradores, en términos de capacitación, asistencia técnica, vigilancia epidemiológica ocupacional, entre otros.
- Fiscalizaciones de alta inmediata de enfermedades.



FISCALIZACIÓN: BENEFICIOS SOCIALES

Con foco en:

- Prestaciones Adicionales y Fondos Concursables CCAF, y prestaciones complementarias CCAF.
- Gobiernos Corporativos, Gestión de Riesgos de crédito, liquidez, mercado, operacional, reputacional y ciberseguridad en las CCAF.
- Verificación del correcto uso de los recursos fiscales y el uso de la cuenta corriente exclusiva de Subsidios Maternales y SIL Común, la integridad de la información, requisitos y monto del Subsidio Único Familiar, del Subsidio IMG y el Seguro SANNA.
- Fiscalización de 165 SBSP, con 243.000 afiliados y 200.000 cargas familiares en el total de Servicios de Bienestar y beneficios otorgados por MM \$ 101.808.



FISCALIZACIÓN:
LEY N°20.585

SOBRE OTORGAMIENTO Y USO DE LICENCIAS MÉDICAS

CUENTA
PÚBLICA **2023**
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL



El **81%** fue sancionado con multa y el **19%** con multa y suspensión.

Presupuesto que administra / 2023

● Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidio de Cesantía.

- Sistema de Prestaciones Familiares
- Sistema de Subsidios Maternales
- Sistema de Subsidio de Cesantía

M\$692.491.527



● Fondo Nacional de Subsidio Familiar

- Subsidio Familiar

M\$428.914.446

M\$1.121.405.973

Control financiero 2023

- Aporte Familiar Permanente
- Subsidio de Incapacidad Laboral-CCAF
- Subsidio SANNA
- Bono Bodas de Oro
- Subsidio de Discapacidad Mental
- Subsidio al Empleo de la Mujer
- Subsidio al Empleo Joven
- Bolsillo Familiar Electrónico
- Aporte Canasta Básica de Alimentos
- Bono Extraordinario Chile Apoya de Invierno
- Ingreso Mínimo Garantizado

Diseño e implementación Nuevo Modelo de Supervisión

Elaboración de nóminas de Aporte Familiar y Bonos.

13

Procesos del Aporte Familiar Permanente:

3.186.046
causantes

13

Procesos del Aporte Familiar Permanente Extraordinario:

3.186.046
causantes

5

Procesos de Bono Extraordinario Chile Apoya de Invierno:

15.587
causantes

25

Procesos de Bono Canasta Básica:

3.070.187
causantes

18

Procesos de Bolsillo Familiar Electrónico

3.507.217
causantes

**Y DIFUNDIR es central
para análisis, discusiones informadas y
propuestas de mejoras**

**Se requieren datos de calidad y
bien gobernados.**

- Seguimiento y fiscalización de datos reportados por organismos supervisados.
- Proyecto Gobernanza de datos (9 Superintendencias) financiamiento Gobierno Digital - Consultoría BID

Más información a la ciudadanía

- Cursos Online Seguridad y Salud en el Trabajo
- Cápsulas SANNA
- Nuevos reportes y más amigables

Publicación de datos estadísticos de Seguridad y Salud en el Trabajo y de Beneficios Sociales:



3

Boletines estadísticos anuales: Seguridad Social, Seguridad y Salud en el Trabajo y estadísticas nacionales de LM y SIL)

12

Boletines estadísticos mensuales de Seguridad Social

54

Boletines estadísticos históricos de Seguridad Social a partir de 1967 al 2008

2

Plataformas de datos:

- Observatorio de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Estadísticas de Subsidios Maternales

Investigaciones

Proceso de la Convocatoria de proyectos de investigación e innovación de Seguridad y Salud en el Trabajo

93 Minutas técnicas:

Apoyo para usuarios internos y externos, relacionados con la Ley N°16.744, licencia médica, subsidios maternos y Ley SANNA.

24 Minutas internas

- Evolución de licencias médicas electrónicas
- Evolución del postnatal parental

5 Informes

- Informe anual de Emisores de Licencias Médicas Electrónicas
- Informe anual de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Informe Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Cinco años de vigencia del Seguro para el Acompañamiento de Niños y Niñas (SANNA)
- Cuestionario de evaluación de ambiente laboral salud mental

2 Minutas temáticas

- COVID-19. Licencias Médicas Electrónicas, Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales y Derechos Maternos.
- Extensiones transitorias del permiso postnatal parental

DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN



22.237 Personas capacitadas en Seguridad Social el año 2023

+5%

Aumento respecto al 2022



65%
Mujeres



35%
Hombres

Principales temas

- Licencias Médicas
- Seguridad y Salud en el Trabajo
- Ley SANNA
- Riesgos Psicosociales en el Trabajo
- Trabajadores Independientes y Seguridad Social

BIRED

Biblioteca de Recursos Digitales de la Superintendencia de Seguridad Social

Buscar en toda la biblioteca



Encuentra

Encuentra estudios, investigaciones, capacitaciones y videos sobre seguridad social y salud laboral.



Comparte

Todos los documentos, videos y presentaciones que puedan servirles a tus compañeros de trabajo, amigos o familiares.



Utiliza

El material que te ofrece esta biblioteca para profundizar tus conocimientos en seguridad social y salud laboral.



LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA N° 20.285



2020
613



2021
858



2022
778



2023
722

CONCLUYÓ EL PROYECTO ALIANZA DEL PACÍFICO

1 Lineamientos para el diseño de una política para la gestión de los riesgos psicosociales y cuidado de la salud mental en el trabajo.

2 Campaña de difusión simultánea en los cuatro países para la sensibilización Trabajemos por una mejor salud mental (agosto -octubre de 2023).

3 Seminario internacional en Santiago de Chile en octubre



Con representación de:
CUT, CAT, CTCH, UNT, SOFOFA,
Asociación de Mutuales, Asociación de Cajas de
Compensación de Asignación Familiar, Colegio Médico
de Chile, Colegio de Expertos Prevencionistas, Colegio
de Kinesiólogos de Chile, Asociación Compromiso
Migrante, CONADECUS, ACHIPEM y CUPEMCHI.

- Sesionó en 11 oportunidades en el año 2023. (5 más que el 2022)
- Realización de proceso de elecciones COSOC-SUSESOS, incorporando criterios de representatividad, paridad de género, y el aumento de categorías de representación, sumándose 5 nuevas organizaciones.
- Elaboración de propuesta de modificación a la Ley N° 20.500, en el marco de la convocatoria realizada por la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno.
- Capacitación al COSOC SUSESOS en diversas materias de competencia del Servicio.



CUENTA
PÚBLICA

2023

SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

DESAFÍOS 2024



EN 2024 CONTINUAREMOS CON...

- Planes de regulación
- Planes de fiscalización
- Resolución de reclamaciones
- Atención de personas
- Administración de fondos nacionales y control beneficios sociales
- Difusión de derechos y participación ciudadana

Calidad,
Eficiencia,
Oportunidad,
Cercanía,
Transparencia y
Empatía.

- 1 Procesamiento de lenguaje natural
- 2 Mejora formulario reclamación
- 3 Desafíos Públicos (ANID)
- 4 IA para apoyo resolver reclamos LM
- 5 IA para apoyo resolver reclamos SST
- 6 Lenguaje claro en resoluciones
- 7 Fiscalización con analítica de datos
- 8 Compendios de Normas nuevos
- 9 Plataforma Integrada de Apoyo a los Regímenes de AF/SUF y otros relacionados (PIAS)
- 10 IA para identificación temprana LM sin fundamento
- 11 Gobernanza de Datos

● Reducir stock de reclamaciones sin resolver

● Reducir tiempos de respuesta

● Respuesta clara

● Incorporar participación ciudadana (ejemplo testeos, consultas, etc.)

● Certeza regulatoria

● Fiscalización efectiva

- Licencias médicas
- Calificación Origen Enfermedad
- Asistencia Técnica en prevención de
- Riesgos laborales de las Mutualidades/ISL
- Asistencia técnica en gestión salud mental en el trabajo y Ley Karin por los OA.
- Prestaciones adicionales por parte de las
- Cajas de Compensación.
- Gobierno Corporativo en Cajas de
- Compensación y Mutualidades.

Información, comprensión e innovación

ALIANZAS ESTRATÉGICAS



Laboratorio de Gobierno



Todos y todas
por una mejor
Seguridad Social



CUENTA
PÚBLICA

2023

SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

