

IDENTIFICACIÓN DE LA FISCALIZACIÓN

NOMBRE DE LA FISCALIZACIÓN Fiscalización sobre el cumplimiento de instrucción de la Circular N° 3.415, en materia de emisión de Resolución de rechazo del pago de subsidio por parte de la Entidad pagadora.

- ENTIDAD(ES) FISCALIZADA(S)**
- CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR (C.C.A.F)
 - INSTITUCIONES DE SALUD PREVISIONAL (ISAPRE)
 - SERVICIOS DE BIENESTAR DEL SECTOR PÚBLICO (SBSP)
 - SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO (SENCE)
 - ENTIDADES ADMINISTRADORAS DE RECURSOS PÚBLICOS FINANCIEROS (EAdmRPF)
 - MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA (MINDESF)
 - INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (IPS)
 - COMISIÓN DE MEDICINA PREVENTIVA E INVALIDEZ (COMPIN)
 - EMPRESAS CON ADMINISTRACIÓN DELEGADA DE LA LEY N° 16.744 (LEY N°16.744)
 - DEPARTAMENTO DE COMPIN NACIONAL (DCN)
 - INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL (ISL)
 - OPERADORES DE LME
 - OTRA(S):

FECHA DE EJECUCIÓN DE LA FISCALIZACIÓN 2023/Abril

DESCRIPCIÓN DE LA FISCALIZACIÓN

DESCRIPCIÓN Fiscalizar la aplicación de la Circular N°3.415, sobre la emisión de una Resolución o Carta que explique fundadamente los motivos del rechazo del pago de Subsidio por Incapacidad Laboral (SIL), que tiene relación con el No pago por no tener derecho a SIL y sobre la prescripción del derecho a cobro del SIL. Además, identificar brechas de atención ciudadana en la modalidad presencial que prestan los ejecutivos de las CCAF en las sucursales, producto del rechazo de beneficios sociales o consultas de postulación a estos.

METODOLOGÍA

1. Se hará una fiscalización, en términos de determinar si la Caja cumple con lo instruido en la Circular N° 3.415, respecto de la emisión de un Informe, carta o Resolución que explique fundadamente los motivos del No pago del SIL.
2. Se realizará seguimiento en terreno, de algunos casos para verificar lo que indique la Caja.
3. Si se encuentran casos donde no se dé cumplimiento la Circular N° 3.415, se hará un Oficio con los casos observados.
4. Si resulta no haber casos observados, se hará un anexo 90.

RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN

(Corresponde a la descripción de los hallazgos detectados en la fiscalización y las acciones a desarrollar por la Entidad para subsanar los hallazgos de acuerdo al plan de trabajo enviado y aprobado por esta Superintendencia, cuando corresponda)

ENTIDAD C.C.A.F. 18 DE SEPTIEMBRE

Descripción de Hallazgos

En la fiscalización, se pudo observar que la Entidad cada vez que un afiliado reclama por no pago del subsidio por su licencia médica, en los casos de prescripción por no cobro del subsidio o por no tener derecho a subsidio porque no cumple requisitos, la C.C.A.F. emite un Informe o Carta que explica los motivos por los cuales no se le está pagando dicho subsidio, lo que queda registrado en el sistema de la Caja. Cabe señalar, que existen diversos canales de atención de público donde se pueden recibir los reclamos de los afiliados. Dado lo anterior, la Caja de Compensación está dando cumplimiento a lo establecido en la Circular N° 3.415, de esta Superintendencia.

ENTIDAD C.C.A.F. LA ARAUCANA

Descripción de Hallazgos

Se tomó conocimiento en la fiscalización, que la Entidad tiene diferentes canales habilitados para la recepción de reclamos e instrucciones claras impartidas a las personas que trabajan en estos canales de atención de público, emitiendo, ante un reclamo, una respuesta escrita, clara, que explica los motivos por los cuales no se está pagando el subsidio de su LM, en los casos de prescripción por no cobro del subsidio o por no tener derecho a subsidio porque no cumple requisitos, que además queda registrada en histórico individual, por tanto, la C.C.A.F. está cumpliendo lo instruido por la Circular N° 3.415, de esta Superintendencia.

ENTIDAD C.C.A.F. LOS ANDES

Descripción de Hallazgos

La fiscalización In Situ, realizada en esta Caja de Compensación, determinó que cumple con lo instruido en la Circular N° 3.415, por cuanto tiene procedimientos claros de atención de público, en lo relativo a la recepción de casos de reclamos de no pago de subsidio de las LM, cuando se trata de prescripción por no cobro del subsidio o por no tener derecho a subsidio porque no cumple requisitos, dando respuestas claras con los motivos del rechazo del pago del subsidio, quedando historia del reclamo en el sistema de la Caja.

ENTIDAD C.C.A.F. Los Héroes

Descripción de Hallazgos

Producto de la fiscalización In Situ, realizada en la C.C.A.F., se verificó que cuenta con los procedimientos escritos de los reclamos por no pago de subsidios de LM, que, eventualmente, puedan hacer los afiliados, en los casos de prescripción por no cobro del subsidio o por no tener derecho a subsidio porque no cumple requisitos, existiendo diferentes canales de atención de público para la presentación de dichos reclamos, dando respuesta de los motivos por los cuales se está rechazando un pago de subsidio, lo que queda registrado en el sistema de la Caja, de tal forma que se puede ver historia del reclamo de un afiliado. Por lo cual, la Caja de Compensación cumple las instrucciones dadas en la Circular N° 3.415, de esta Superintendencia, al respecto.