



O-103727-2025

MEJORAS EN EL RELACIONAMIENTO ENTRE LOS ORGANISMOS ADMINISTRADORES Y LAS ENTIDADES EMPLEADORAS, TRABAJADOR INDEPENDIENTE Y PERSONAS TRABAJADORAS (AFILIACIÓN Y ENTREGA DE SERVICIOS)

MODIFICA EL TÍTULO I. AFILIACIÓN Y CAMBIO DE ORGANISMO ADMINISTRADOR DEL LIBRO II. AFILIACIÓN Y COTIZACIONES Y TÍTULO III. DIFUSIÓN Y TRANSPARENCIA DEL LIBRO VII. ASPECTOS OPERACIONALES Y ADMINISTRATIVOS DEL COMPENDIO DE NORMAS DEL SEGURO SOCIAL DE ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES DE LA LEY N°16.744

La Superintendencia de Seguridad Social, en uso de las atribuciones que le confieren los artículos 2°, 3°, 30 y 38 letra d) de la Ley N° 16.395 y los artículos 12 Y 74 de la Ley N° 16.744, ha estimado pertinente modificar y complementar las instrucciones contenidas en la Letra A. Adhesión, renuncia y exclusión de entidades empleadoras, Título I. Afiliación y cambio de organismo administrador del Libro II. Afiliación y cotizaciones, y la Letra A. Difusión, Título III. Difusión y transparencia del Libro VII. Aspectos operacionales y administrativos, ambas del Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley N°16.744.

Al respecto, este proyecto incorpora alcances al acto formal de la “adhesión de una entidad empleadora a una mutualidad”, el cual debe efectuarse por el personal propio de la respectiva mutualidad, permitiendo además, que la mutualidad pueda recurrir a la modalidad de contrato de puesta a disposición de *trabajadores de servicios transitorios (Subcontratación)* para realizar esta función, en los casos en que ello proceda y conforme a la normativa vigente sobre la materia.

Asimismo, se incorporan mejoras respecto al relacionamiento entre los organismos administradores con las entidades empleadoras, trabajadores independientes y las personas trabajadoras y/o sus beneficiarios, en caso de corresponder, en materias de “servicios de atención presencial y remota”, como son los Centros de atención presencial y remota, y respecto al personal de atención al público.

En relación a los centros de atención presencial, se incorporan estándares mínimos que deben disponer los organismos administradores y administradores delegados, en la atención de personas trabajadoras y público en general en situación de *discapacidad*.

I. MODIFÍCASE LA LETRA A. ADHESIÓN, RENUNCIA Y EXCLUSIÓN DE ENTIDADES EMPLEADORAS, DEL TÍTULO I. AFILIACIÓN Y CAMBIO DE ORGANISMO ADMINISTRADOR DEL LIBRO II. AFILIACIÓN Y COTIZACIONES, EN LOS SIGUIENTES TÉRMINOS:

1. Reemplázase en el primer párrafo de la letra a) del número 1. Adhesión de entidades empleadoras a mutualidades de empleadores, la expresión “. Debe existir”, por “, el que deberá efectuarse por el personal propio de las respectivas mutualidades. Para estos efectos, la mutualidad podrá recurrir a la modalidad de contrato de puesta a disposición de *trabajadores de servicios transitorios*, en los casos en que ello proceda, conforme a la normativa vigente sobre la materia. Lo anterior, se cursará a través de”.
2. Incorpórase el siguiente segundo párrafo nuevo, en el número 2. Adhesión de entidades empleadoras del sector público:

“Tratándose de la adhesión de una entidad empleadora del sector público a una mutualidad, ésta deberá efectuarse por el personal propio de las respectivas mutualidades. Para estos efectos, la mutualidad podrá recurrir a la modalidad de contrato de puesta a disposición de *trabajadores de servicios transitorios* para realizar esta función, en los casos en que ello proceda, conforme a la normativa vigente sobre la materia.”

II. MODIFÍCASE LA LETRA A. DIFUSIÓN, DEL TÍTULO III. DIFUSIÓN Y TRANSPARENCIA DEL LIBRO VII. ASPECTOS OPERACIONALES Y ADMINISTRATIVOS, DE LA SIGUIENTE FORMA:

1. Modifícase el Capítulo I. Obligaciones generales, de la siguiente manera:
 - 1.1. Modifícase el número 1, de esta forma:
 - a) Reeemplázase la expresión “de los afiliados”, por “de las entidades empleadoras, trabajadores independientes, personas trabajadoras y sus beneficiarios, según corresponda, y público en general”.

b) Reemplazase la expresión “simple y comprensible”, por la siguiente “claro, esto es, una redacción simple y comprensible, permitiendo un mejor relacionamiento entre las partes. Tratándose de explicaciones médicas, este lenguaje deberá ser con redacción simple y eficiente que permita entender con facilidad los fundamentos médicos y/o administrativos, evitando el uso de abreviaturas, en especial respecto de los términos médicos”.

1.2. Modifícase el número 2, de esta manera:

a) Agréganse en el primer párrafo, a continuación de las expresiones: “La entrega de información”, y “en forma periódica”, las nuevas expresiones “, en los términos del número 1 anterior,” e “y permanente”, respectivamente.

b) Reemplázase la expresión “una relación”, por “un relacionamiento”.

c) Agrégase en el segundo párrafo, a continuación de la expresión “su normativa complementaria”, la palabra “vigente”.

1.3. Incorpórase el siguiente nuevo número 3, pasando los actuales números 3, 4 y 5, a ser los nuevos números 4, 5 y 6 nuevos:

“3. Por su parte, los organismos administradores deberán establecer en todos sus canales de servicio procedimientos que permitan garantizar la Seguridad de la Información de las entidades empleadoras, trabajadores independientes, personas trabajadoras y de sus beneficiarios, según corresponda, adoptando para ello medidas de control que permitan resguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, con especial atención en los datos de carácter personal y sensible, que deberán ser resguardados en cumplimiento de la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada o aquella que la modifique o reemplace.”.

1.4. Modifícase el actual número 3, que ha pasado a ser el nuevo número 4, de esta manera:

a) Reemplázase en el primer párrafo, la expresión “los afiliados adherentes”, por la expresión “las entidades empleadoras y trabajadores independientes, así como a las personas trabajadoras”.

b) Agrégase en el primer párrafo, a continuación de la expresión “radio, página web,”, la expresión “redes sociales,”.

c) Reemplázase en el tercer párrafo, la expresión “a lo instruido en el Libro VII”, por la expresión “la normativa vigente y a lo instruido en el Libro III y en el presente Libro VII”.

1.5. Modifícase el actual número 4, que ha pasado a ser el nuevo número 5, de esta forma:

a) Agrégase en el primer párrafo, a continuación de la expresión “deben entregar información”, la expresión “, en los términos del número 1 anterior,”.

b) Agrégase el siguiente párrafo segundo nuevo:

“ Para efectos de la *adhesión* de una entidad empleadora a una mutualidad de empleadores por renuncia o cambio de la misma, atendido que dicho trámite constituye un acto formal, éste deberá efectuarse por el personal propio de las respectivas mutualidades de empleadores. Para estos efectos, la mutualidad también podrá recurrir a la modalidad de contrato de puesta a disposición de *trabajadores de servicios transitorios*, para realizar esta función, en los casos en que ello proceda, conforme a la normativa vigente sobre la materia.”

2. Modifícase el Capítulo IV. Servicios de atención presencial y remota, de la siguiente manera:

2.1. Modifícase el número 1. Los Centros de Atención presencial, de la siguiente forma:

- a) Reemplázase en el primer párrafo, la expresión “, o”, por la expresión “reclamos e”.
- b) Reemplázase en el primer párrafo, primera oración, la expresión “los trabajadores y empleadores”, por “las entidades empleadoras, trabajador independiente, las personas trabajadoras y público en general”.
- c) Agrégase en el tercer párrafo, a continuación de la expresión “Aquellos organismos”, la palabra “administradores”.
- d) Agrégase el siguiente párrafo quinto nuevo:

“ Respecto a la "Atención de personas trabajadoras y público en general, en situación de Discapacidad”, los organismos administradores y administradores delegados deberán:

- i) Procurar proveer de la mayor cantidad de servicios con acceso universal;
- ii) Contar con un diseño de atención prioritarios a fin de garantizar la accesibilidad y la entrega de servicios de forma digna y segura a las personas trabajadoras o pensionadas, que presenten dificultades de carácter permanente o temporal, que les impidan recibir la respectiva prestación médica o económica, en igualdad de condiciones que las demás personas trabajadoras o pensionadas, y
- iii) Estos diseños deberán considerar protocolos y procedimientos de atención diferenciados que faciliten la accesibilidad a sus canales presenciales, remotos y plataformas digitales.”.

2.2. Modifícase el número 2. Servicios de atención remota, de esta forma:

- a) Agrégase la siguiente tercera oración nueva:

“ Tratándose del uso de correos electrónicos y/o mensajes de texto a dispositivos móviles, se podrán utilizar estos medios, en la medida que las entidades empleadoras, trabajadores independientes y las personas trabajadoras hayan autorizado o consientan expresamente en ello, pudiendo revocar su decisión.”.

- b) Agrégase en el segundo párrafo actual, a continuación de la expresión “canales de comunicación, deberá ser”, la palabra: “permanentemente”.

2.3. Modifícase el número 3. Personal de atención de público, de este modo:

- a) Agrégase en el primer párrafo, a continuación de la expresión “de estas competencias y habilidades”, el siguiente texto:

“, sobre sobre prácticas de atención, buen trato, claridad y precisión en la entrega de información, reserva y respeto a la dignidad del pacientes, familiares y personas trabajadoras. Asimismo, deberán recibir capacitación específica en temáticas sobre perspectiva de género (sexo; igualdad y equidad de género, entre otros.), incorporando particularmente capacitaciones sobre la Ley N°21.645 relativa a la “Conciliación de la vida personal, familiar y laboral (teletrabajo)” y la Ley N°21.643 (ley Karin) que, modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales para prevenir, investigar y sancionar el acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo”.

b) Agrégase en el segundo párrafo, la siguiente segunda oración nueva:

“ Tratándose de apelaciones o reclamos, se deberá informar expresamente los “plazos de apelación desde que se emite la resolución”, distinguiendo los diferentes plazos: cuando se trata de accidentes del trabajo o trayecto y en los casos de una enfermedad profesional. De igual modo, se deberá informar el “plazo de respuesta” del organismo administrador a la persona interesada.”.

III. VIGENCIA

Las modificaciones introducidas por la presente circular, entrarán en vigencia a partir del primer día del mes subsiguiente al de su publicación.

PATRICIA SOTO ALTAMIRANO
SUPERINTENDENTA DE SEGURIDAD SOCIAL (S)

DISTRIBUCIÓN:

- Mutualidades de Empleadores
- Instituto de Seguridad Laboral