

LIBRO II. AFILIACIÓN Y COTIZACIONES/ TÍTULO I. Afiliación y cambio de organismo administrador

A. Adhesión, renuncia y exclusión de entidades empleadoras

La afiliación de un trabajador dependiente, hecha en una entidad previsional, esto es, a una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) o al Instituto de Previsión Social (IPS), para los demás efectos de seguridad social, se entenderá hecha por el ministerio de la ley para este seguro en el Instituto de Seguridad Laboral (ISL), salvo que la entidad empleadora para la cual trabaje, se encuentre adherida a alguna mutualidad.

1. Adhesión de entidades empleadoras a mutualidades de empleadores

a) La adhesión de una entidad empleadora a una mutualidad, constituye un acto formal. Debe existir, 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 una solicitud de adhesión, la que deberá contener, al menos, los siguientes datos de la solicitante:

- i) Nombre o Razón Social y nombre de fantasía, según corresponda;
- ii) RUT;
- iii) Precisar si se trata de un trabajador independiente y si cumple con los requisitos habilitantes para estar protegido por este Seguro Social, cuando corresponda;
- iv) Individualización del Representante Legal, cuando corresponda;
- v) Domicilio, tratándose de entidades empleadoras con distintas sucursales deberá consignarse el correspondiente a la Casa Matriz - Teléfono - Email;
- vi) Declaración de Actividad Principal, entendiéndose por tal la que ocupe mayor número de trabajadores;
- vii) Código de Actividad Económica según el Clasificador Chileno de Actividades Económicas -CIIU4.cl 2012, homologado por el Servicio de Impuestos Internos, o aquel que lo reemplace;
- viii) Número de trabajadores totales y el desglose según las diferentes actividades - incluyendo la principal- que se desarrollan en la entidad empleadora, cuando corresponda;
- ix) Identificación del organismo administrador de origen y tasa de cotización vigente, cuando corresponda;
- x) Tratándose de sociedades, indicar si hay socios cubiertos por la Ley N°16.744, y
- xi) Precisar si consiente en ser notificado por correo electrónico de las comunicaciones y resoluciones que se emitan durante los procesos de evaluación de siniestralidad efectiva, de las RECA concernientes a sus trabajadores y, en general, de cualquier decisión o información de la que deban ser notificados. En caso afirmativo, indicar la o las direcciones de correo electrónico que autorizarán para ese efecto.

b) La solicitud de adhesión deberá ser firmada por la persona natural o el gerente, administrador o apoderado de las sociedades civiles, comerciales o cooperativas o por el presidente de las corporaciones o fundaciones o por el jefe del servicio público y, debe ser acompañada de los siguientes antecedentes, según corresponda:

- i) Copia de registro del inicio de actividades ante el Servicio de Impuestos Internos (SII), en el caso de las entidades empleadoras que realizaron el trámite de iniciación de actividades en una unidad de dicho servicio, antes del 1° de julio de 2016. Si la entidad empleadora no se encuentra en esa situación, se deberá obtener el certificado de iniciación de actividades del sitio web del SII;
- ii) Tratándose de una sociedad, copia de la escritura de su constitución, de sus modificaciones posteriores y de las respectivas inscripciones en el Conservador de Bienes Raíces, Registro de Comercio y las publicaciones de los extractos, y en el caso de las personas jurídicas acogidas a la Ley N°20.659 que establece un régimen simplificado de constitución, modificación y disolución de sociedades comerciales, el certificado de vigencia y el certificado de estatuto actualizado.

- iii) Carta renuncia a la mutualidad de origen.
 - iv) Individualización de la casa matriz y de las sucursales, tanto locales como regionales, precisando: domicilio, actividad(es) económica(s) asociada(s) a cada sucursal y número de trabajadores de cada una de ellas.
 - v) Nómina de trabajadores, con sus respectivas remuneraciones, correspondiente al mes en que se presenta la solicitud de adhesión o copia de las planillas nominadas del mes anterior.
 - vi) Acreditación de la consulta efectuada a las respectivas asociaciones de funcionarios y la aprobación del ministro respectivo, tratándose de entidades empleadoras del sector público.
- c) La solicitud de adhesión deberá consignar:
- i) La obligación de la entidad empleadora de comunicar, dentro del mes en que se haya producido, cualquier modificación de los datos y/o antecedentes señalados, entre ellos, el correo electrónico que hubieren autorizado para ser notificado electrónicamente o su voluntad de revocar la autorización para ser notificado por ese medio;
 - ii) La obligación de efectuar la declaración y pago de las cotizaciones previsionales en las planillas nominadas según el formato instruido por la Superintendencia;
 - iii) La oportunidad y condiciones en que los socios quedan cubiertos por la Ley N°16.744, cuando corresponda y,
 - iv) Las condiciones y oportunidad en que la entidad empleadora podrá ser excluida de los registros de la mutualidad.

La solicitud de adhesión junto con los antecedentes indicados anteriormente, deberá ser remitida al área de prevención de la mutualidad, la que definirá la necesidad de realizar una visita a terreno y evacuará un informe de la situación de riesgo de la entidad empleadora.

La solicitud de adhesión, acompañada del referido informe, deberá ser sometida a la consideración del directorio de la mutualidad. En el evento de ser aprobada la adhesión, se deberá comunicar el acuerdo respectivo por carta certificada a la entidad empleadora, en un plazo no superior a 5 días hábiles. De rechazarse la solicitud, se deberá comunicar dicha decisión por carta certificada a la entidad empleadora.

Aprobada la solicitud de adhesión por el directorio, ésta surtirá efecto a partir del día primero del mes siguiente del cual se hace efectiva la renuncia. Para el caso de entidades empleadoras que no provengan de otra mutualidad, la adhesión surtirá efecto a contar del día primero del mes siguiente al de su aprobación por parte del directorio.

Una vez aceptada la adhesión de la entidad empleadora, la referida solicitud, los antecedentes y el informe, pasarán a formar parte de su historial, el que deberá estar disponible frente a requerimientos de la Superintendencia de Seguridad Social.

d) Definición de actividad principal

La actividad principal de una entidad empleadora, en la cual se desarrollan pluralidad de actividades, labores o funciones, que deberían quedar comprendidas en las diversas categorías establecidas en el D.S. N°110, de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, es aquella en la cual presten servicios el mayor número de trabajadores.

La entidad empleadora deberá declarar todas las actividades, labores o funciones que desarrolla, enunciándolas según su orden de importancia, determinado por el número de trabajadores que se desempeñe en cada una de ellas, debiendo precisar, además, cuál es su actividad principal e indicando el número de trabajadores que se desempeña en cada una de esas actividades, labores o funciones.

El organismo administrador deberá exigir a cada entidad empleadora la presentación de dicha declaración, junto a la solicitud de adhesión o al constatar el pago de la primera cotización, según el organismo de que se trate, una mutualidad o el Instituto de Seguridad Laboral. En el caso de entidades empleadoras que cotizan en el referido Instituto dicha declaración deberá efectuarse ante Notario.

e) Verificación de la actividad principal

Para verificar la efectividad de la modificación de la actividad principal de una entidad empleadora, el respectivo organismo administrador deberá realizar una visita a terreno, a fin de constatar el número de trabajadores que se desempeñan por actividad. Lo anterior, deberá efectuarlo dentro de los 30 días siguientes al haber tomado conocimiento de dicha modificación.

El organismo administrador procederá a reclasificar la actividad principal de la entidad, a contar del 1º del mes siguiente de la fecha en que la entidad empleadora informó la modificación, debiendo incorporarla en el historial de la entidad empleadora. Asimismo, deberá proceder a revisar la tasa de cotización adicional presunta que le corresponde a la entidad empleadora, conforme al citado D.S. N°110, fijando la nueva tasa de cotización adicional presunta cuando correspondiere, considerando que ello puede producir diversos efectos.

f) Modificación de la actividad principal

En el evento que la entidad empleadora modifique su actividad principal, deberá informarlo al respectivo organismo administrador mediante una declaración jurada ante Notario.

g) Efectos de la definición y modificación de la actividad principal

La correcta definición de la Actividad Principal o la reclasificación de la misma, al constatar su modificación, puede tener los siguientes efectos:

- i) En las entidades empleadoras que tengan menos de dos períodos anuales consecutivos de adhesión al Seguro, podría aumentar o disminuir su tasa de cotización adicional a declarar y pagar, y
- ii) En la aplicación del artículo 15 del D.S. N°67, de 1999, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, podría variar la base de cálculo para la determinación del recargo de hasta el 100% de las tasas que establece el D.S. N°110, de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en situaciones de incumplimiento de medidas de seguridad, prevención e higiene, por parte de las entidades adheridas.

2. Adhesión de entidades empleadoras del sector público

Conforme a las normas sobre afiliación de la Ley N°16.744, el personal del sector público deberá entenderse automáticamente incorporado al ISL, a menos que su entidad empleadora se adhirió o se encontrare adherida a una mutualidad de empleadores.

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.

Normas especiales de la adhesión a mutualidades:

a) Autorización ministerial

De acuerdo al artículo 3º de la Ley N°19.345, para adherirse a una mutualidad, en términos generales, las entidades empleadoras requerirán la autorización previa del Ministerio correspondiente.

Por otra parte, se establece que la adhesión puede efectuarse de manera separada por cada entidad empleadora o en forma conjunta con otra u otras de tales entidades; en este último evento, además de la autorización antes indicada, se necesita el acuerdo de los respectivos Jefes Superiores.

En caso que la adhesión sea conjunta, las entidades empleadoras serán consideradas como una sola para la determinación de la cotización adicional diferenciada.

No requieren de esta autorización, el Congreso Nacional, el Poder Judicial y las Municipalidades.

b) Consulta a las Asociaciones de Funcionarios

Conforme al inciso segundo del artículo 3° de la Ley N°19.345, las entidades empleadoras deberán consultar previamente a las respectivas asociaciones de funcionarios a nivel regional en lo relativo a la adhesión a una mutualidad.

Tal consulta, como se desprende del texto legal referido y de la historia fidedigna de su establecimiento, no es vinculante para los jefes de servicios.

c) Adhesión del total de los trabajadores

La adhesión de la entidad empleadora a una mutualidad, deberá comprender el total de los trabajadores.

Cabe hacer presente que, conforme al inciso cuarto del artículo 3° de la Ley N°19.345, en el nivel regional respectivo, la adhesión de una entidad empleadora deberá comprender a la totalidad de los trabajadores de la respectiva región.

d) Situación del Congreso Nacional

En virtud de lo señalado por los artículos 3°, inciso sexto, letra a) y 7°, inciso segundo de la Ley N°19.345, en cuanto a la adhesión de empleadores del poder legislativo, se tiene lo siguiente:

- i) En el caso de los trabajadores dependientes del Congreso Nacional, será menester un acuerdo de los presidentes del Senado y de la Cámara de Diputados.
- ii) En el caso de los parlamentarios afiliados a un régimen previsional de pensiones, corresponde al presidente de la cámara respectiva solicitar la adhesión a una mutualidad, respecto del conjunto de diputados y senadores, según corresponda.

e) Situación del Poder Judicial

El artículo 3°, inciso sexto, letra b), de la Ley N°19.345, dispone que la adhesión de los trabajadores del Poder Judicial será resuelta por la Excelentísima Corte Suprema.

f) Situación de las Municipalidades

El artículo 3°, inciso sexto, letra c), de la Ley N°19.345, establece que la adhesión a mutualidades requerirá de resolución del alcalde, con acuerdo del Concejo.

3. Renuncia a la calidad de entidad empleadora adherente

La renuncia de una entidad empleadora a una mutualidad, se debe formalizar mediante documento firmado por la persona natural o por el gerente, administrador o apoderado de las sociedades civiles, comerciales o cooperativas o por el presidente de las corporaciones o fundaciones o por el jefe del servicio público, según corresponda, dirigido al gerente general de la respectiva mutualidad.

La renuncia surtirá efecto a partir del último día del mes calendario siguiente a su formulación.

4. Exclusión de entidades empleadoras adherentes

(.....)

LIBRO VII. ASPECTOS OPERACIONALES Y ADMINISTRATIVOS/TÍTULO III. Difusión y transparencia/ A. Difusión

CAPÍTULO I. Obligaciones generales

1. Toda información entregada por los organismos administradores deberá confeccionarse considerando que está destinada a orientar y resolver las posibles dudas e inquietudes de los afiliados de las entidades empleadoras, trabajadores independientes, personas trabajadoras y sus beneficiarios, según corresponda, y público en general, razón por la cual debe redactarse en un lenguaje simple y comprensible, 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.
2. La entrega de información, en los términos del número 1 anterior, debe ocurrir no sólo en el momento de la adhesión, afiliación o contratación de un servicio, sino también en forma periódica y permanente durante todo el tiempo que exista una relación un relacionamiento con la respectiva mutualidad de empleadores o con el Instituto de Seguridad Laboral, sea ésta activa o pasiva, utilizando para tal efecto los canales de comunicación presencial y remotos (escrito, audiovisual, electrónico, call center, sitio web, etc.).

Toda información generada por los organismos administradores, deberá ceñirse a las disposiciones que establece la Ley N°16.744, su normativa complementaria vigente y a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Seguridad Social, cuando corresponda.

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.

- 3.4. Las comunicaciones masivas, dirigidas a los afiliados o adherentes las entidades empleadoras y trabajadores independientes, así como a las personas trabajadoras y al público en general, cualquiera sea su formato (papel, televisión, radio, página web, redes sociales, entre otros), deberán llevar la leyenda "Las Mutualidades de Empleadores son fiscalizadas por la Superintendencia de Seguridad Social (www.suseso.cl)" o "El Instituto de Seguridad Laboral es fiscalizado por la Superintendencia de Seguridad Social (www.suseso.cl)", según corresponda.

En relación con las comunicaciones realizadas por medios radiales, las mutualidades podrán reemplazar la leyenda antes señalada por: "Las Mutualidades son fiscalizadas por la Superintendencia de Seguridad Social (www.suseso.cl)".

Se excluye de lo señalado en los párrafos previos, el material informativo que los organismos administradores ponen a disposición de las entidades empleadoras y de los trabajadores independientes afiliados o adheridos, así como el Mural Oficial, en los que se deberá señalar que, en caso de reclamo, apelación o denuncia pueden dirigirse a la Superintendencia de Seguridad Social, de acuerdo a lo instruido en el Libro VII la normativa vigente y a lo instruido en el Libro III y en el presente Libro VII. También se

excluyen aquellas situaciones particulares en que la Superintendencia de Seguridad Social instruya otro mensaje.

4.5. El Instituto de Seguridad Laboral y las mutualidades de empleadores deben entregar información, en los términos del número 1 anterior, que posibilite a los usuarios conocer a la institución y su gestión, para que, de esta forma, puedan tomar las decisiones que consideren más adecuadas dentro del contexto del sistema de la Ley N°16.744

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.

5.6. El Instituto de Seguridad Laboral y las mutualidades de empleadores, según corresponda, deberán disponer de los medios físicos y electrónicos necesarios para asegurar el correcto acceso de trabajadores, beneficiarios, empresas afiliadas o adherentes y público en general, a la información que a continuación se detalla:

(.....)

CAPÍTULO II. Documentos y normas generales para la atención médica

(.....)

CAPÍTULO III. Medios de información, comunicación y difusión

(.....)

Capítulo IV. Servicios de atención presencial y remota

1. Los Centros de atención presencial

Los organismos administradores deberán contar en sus centros de atención de salud, con personal debidamente instruido y capacitado, para atender en forma adecuada y oportuna los requerimientos, dudas, ~~e~~ reclamos e inquietudes, que ~~los trabajadores y empleadores~~ las entidades empleadoras, trabajador independiente, las personas trabajadoras y público en general les formulen sobre aspectos generales de la cobertura del Seguro de la Ley N°16.744, su normativa legal y complementaria, incluidas las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Seguridad Social. Respecto de materias específicas de dicho ~~S~~ seguro, los organismos administradores deberán instruir al referido personal para derivar al requirente al profesional o a la unidad capacitada para dar respuesta a su inquietud.

Dicho personal deberá portar una credencial u otro medio análogo, que permita su identificación.

Aquellos organismos administradores que tengan convenio con prestadores médicos externos, deberán estipular en los contratos de prestación de servicios respectivos, que dicho prestador deberá brindar las facilidades necesarias para que su personal sea capacitado por el organismo administrador sobre la cobertura, procedimientos y beneficios del Seguro de la Ley N°16.744.

Cabe destacar que ~~e~~ la celebración de los citados convenios no exime en caso alguno de responsabilidad a los organismos administradores frente a la Superintendencia de Seguridad Social, debiendo mantener a su disposición copias de los convenios celebrados y todos los antecedentes y documentación que ellos originen.

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. Servicios de atención remota

Sin perjuicio de lo establecido en el número anterior y sin que lo reemplace en forma alguna, los organismos administradores podrán brindar atención de público a través de otros canales de comunicación, tales como medios electrónicos, informáticos o audiovisuales que dispongan para cumplir con esta función. Para ello, podrán hacer uso de correos electrónicos, mensajería de texto, centros de atención telefónica, apoyo audiovisual, sitio web, redes sociales, entre otros medios idóneos. 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.

El personal destinado a la atención de los requerimientos formulados a través de estos canales de comunicación, deberá ser permanentemente capacitado por los organismos administradores en los mismos términos señalados en el primer párrafo del número precedente.

3. Personal de atención al público

Las personas que atiendan público o reciban consultas a través de los canales indicados en el número anterior, deberán contar con la preparación técnica suficiente, las competencias y las habilidades necesarias para ejercer funciones de atención de público. Para ello, los organismos administradores deberán capacitar permanentemente al personal en el desarrollo de estas competencias y habilidades, 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.

El referido personal siempre deberá informar al usuario que, ante cualquier disconformidad con la atención prestada, le asiste el derecho de *reclamar, apelar o denunciar* ante la Superintendencia de Seguridad Social, debiendo proporcionar copia de toda la información relevante para efectuar dicha reclamación, preservando siempre la privacidad de la información de carácter personal y/o sensible, conforme a las Leyes N°s.19.628 y 20.584. 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.

Los organismos administradores deben otorgar una atención eficiente y oportuna a los afiliados y usuarios, para lo cual deberán disponer de un *sistema de administración de turnos o gestión de colas*, tanto en los centros de atención de público, como en los canales de atención remotos (call center, correo electrónico, etc.), dependiendo del volumen de demanda.

Dicho sistema de administración tendrá por objetivo gestionar el tiempo de atención, conocer y administrar los tiempos efectivos de espera y deserción (tasa de abandono) de los usuarios tanto en los centros de atención de público, como en los otros canales de atención. La información de que disponga el sistema indicado deberá encontrarse siempre a disposición de la Superintendencia de Seguridad Social.