

# Compendio de Normas sobre Licencias Médicas, Subsidios por Incapacidad Laboral y Seguro SANNA

/ LIBRO VII. SISTEMAS DE INFORMACIÓN, ESTADÍSTICAS Y REPORTES / TÍTULO V. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

## TÍTULO V. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

### 1. PLAZO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LAS RESOLUCIONES EMITIDAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL EN EL MARCO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO (PAE)

#### 1.1 EMISIÓN Y NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES

Las resoluciones se emiten mediante documento electrónico y son suscritos con firma electrónica avanzada, atendida su naturaleza jurídica de instrumentos públicos.

En concordancia con el principio de servicialidad del Estado, que obliga a los servicios públicos a atender a las necesidades públicas en forma continua y permanente, los procedimientos administrativos deben desarrollarse en forma ágil y expedita, sin más formalidades que las que establezcan las leyes y reglamentos. Luego, la función de la Superintendencia de Seguridad Social de resolver mediante los procedimientos contenciosos administrativos, las reclamaciones o apelaciones, entre otros, de trabajadores, pensionados o empleadores, debe ejercerse con la máxima celeridad, por cuanto su objetivo último es velar por el correcto y oportuno otorgamiento de las prestaciones por parte de las entidades fiscalizadas. En ese contexto, la Superintendencia privilegiará el uso de la notificación electrónica a las entidades fiscalizadas.

Para estos efectos, las entidades fiscalizadas deben informar a la Superintendencia de Seguridad Social, de manera previa y oportuna, las casillas oficiales que utilizan para ser notificados de las resoluciones, en tanto hayan autorizado su notificación por correo electrónico.

De este modo, la notificación se efectuará por correo electrónico a aquellas personas o entidades fiscalizadas que autoricen expresamente ser notificados por ese conducto.

Si no lo autorizaran, se notificará por carta certificada o personalmente a las personas naturales y, en el caso de las entidades fiscalizadas, en la forma prevista en las instrucciones de la Superintendencia de Seguridad Social que le sean aplicables.

#### 1.2 PLAZO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

Las entidades administradoras disponen de **5 días** para dar cumplimiento a una resolución, conforme al siguiente detalle:

- Se aplicará este plazo para que la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN o Subcomisión) cumpla lo instruido, en el sentido de decretar o instruir la autorización de licencias médicas de afiliados a FONASA o instruir a la ISAPRE pertinente la autorización de la o las licencias médicas.
- Transcurrido el plazo de cinco días hábiles contados desde la notificación a la entidad pagadora del subsidio por incapacidad laboral de la resolución exenta de esta Superintendencia que autorizó una licencia médica de un afiliado al Fondo Nacional de Salud (FONASA), se debe colocar a disposición del trabajador el monto que le correspondiere por concepto de subsidio por incapacidad laboral de origen común o maternal, lo que se debe concretar a más tardar durante el día siguiente hábil a que venza dicho plazo. Lo anterior, previa verificación que el interesado o interesada cumple los requisitos legales para tener derecho al respectivo subsidio.
- Cuando el pago del subsidio por incapacidad laboral deba ser realizado por una C.C.A.F., ésta, sin esperar la resolución de la COMPIN, una vez ordenada la autorización por parte de esta Superintendencia, en un plazo no superior a 5 días desde la respectiva orden dada por este Organismo, de autorización de la o las licencias médicas, debe colocar a disposición del trabajador o trabajadora el monto que le corresponde por concepto de subsidio por incapacidad laboral o maternal, previa verificación que cumple los requisitos legales para tener derecho al respectivo subsidio, lo que deben concretar a más tardar durante el día hábil siguiente a aquel en venza dicho plazo.
- Se aplicará este plazo a la COMPIN o Subcomisión para cumplir lo instruido por esta Superintendencia en cuanto a ordenar a la ISAPRE respectiva la autorización y pago del subsidio por incapacidad laboral de origen común o maternal que le corresponda a un afiliado a una ISAPRE.

- Se aplicará este mismo plazo cuando la COMPIN o Subcomisión y la entidad pagadora respectiva deban dar cumplimiento a lo instruido por esta Superintendencia, tratándose de licencias médicas de la Ley N°21.063, SANNA. En estos casos, el plazo será de cinco días para pronunciarse sobre la licencia y cinco días para realizar el pago respectivo.
- Se aplicará este plazo para que la ISAPRE cumpla lo instruido tratándose de subsidios por incapacidad laboral maternal de trabajadores dependientes afiliados a esas entidades, en lo que se refiere a acceso y cálculo.

Para los efectos de los plazos antes señalados, es posible considerar en las fiscalizaciones la realización de gestiones útiles.

Sin perjuicio del plazo establecido precedentemente, la Superintendencia de Seguridad Social podrá establecer plazos especiales, en atención a las circunstancias particulares de un determinado caso.

Excepcionalmente, si el organismo no puede dar cumplimiento a lo instruido en la resolución respectiva dentro del término establecido, debe justificar dicha circunstancia en el referido reporte de cumplimiento.

## 1.3 CÓMPUTO DE LOS PLAZOS

Los plazos se computarán a contar del día hábil siguiente a la puesta a disposición de la resolución respectiva en el Sistema de Información del Procedimiento Administrativo Electrónico de la Superintendencia de Seguridad Social.

Los plazos establecidos corresponden a días hábiles administrativos, excluyéndose, por tanto, los sábados, domingos y festivos.

## 1.4 REPORTE DE CUMPLIMIENTO, PLAZO Y PROCEDIMIENTO

### A) REPORTE DE CUMPLIMIENTO

Toda entidad debe informar el estado de cumplimiento de una instrucción o resolución impartida por medio del procedimiento administrativo electrónico, proceso que se denomina reporte de cumplimiento.

Este reporte de cumplimiento debe ser efectuado directamente en el PAE y será transaccional, es decir, se vinculará a cada caso.

### B) OBJETIVOS

El objetivo general de este reporte de cumplimiento es lograr la trazabilidad del estado final de un reclamo resuelto a través del PAE, informándose por la Entidad reclamada que cumplió la instrucción.

Los objetivos específicos que inspiran este modelo de Reporte de Cumplimiento son los siguientes:

- Informar a los/as interesados/as el estado de cumplimiento de sus reclamaciones.
- Proporcionar información e insumos para fiscalizar y supervigilar el proceso de cumplimiento de los dictámenes.
- Proporcionar información e insumos a los equipos de atención de público (OIRS, Mesa de Ayuda) de la Superintendencia para poder responder las consultas que se planteen sobre el estado de cumplimiento de sus reclamaciones.

### C) ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las Entidades obligadas a reportar son aquellas notificadas de una resolución que les instruye expresa y directamente realizar una determinada actuación, es decir, el ámbito de aplicación de este reporte de cumplimiento aplica a la Entidad responsable de cumplir con las instrucciones contenidas en la resolución del PAE.

En consecuencia, a quien se le informa en "copia" en la lista de distribución no resulta ser la Entidad directamente obligada y su notificación es a título meramente informativo.

No obstante, tratándose de resoluciones vinculadas con reclamaciones por rechazo o reducción de licencias médicas o subsidios por incapacidad laboral respecto de cotizantes de FONASA cuyo empleador está afiliado a una C.C.A.F., tanto la COMPIN como las C.C.A.F. se considerarán como los directamente obligados a su cumplimiento.

En consecuencia, tanto la COMPIN como la C.C.A.F. serán destinatarias directas de la resolución, correspondiéndole por tanto a cada entidad cumplir con la instrucción respectiva: a la COMPIN, generando la respectiva resolución o redictamen y a la C.C.A.F., procediendo con el pago del SIL, si corresponde.

Asimismo, tratándose de resoluciones relacionadas con reclamos por rechazo o reducción de licencias médicas o subsidios por incapacidad laboral de cotizantes de ISAPRES, tanto la COMPIN como la ISAPRE se considerarán como los directamente obligados a su cumplimiento.

La ISAPRE debe informar el cumplimiento de la instrucción impartida por medio del redictamen de la COMPIN, para lo cual tendrá un plazo de **tres días** desde el vencimiento del término dado por la COMPIN, en el sentido de que autorizó la licencia médica y pagó el subsidio, en caso de corresponder.

Adicionalmente, la ISAPRE debe informar, en un plazo de tres días luego de vencido el plazo otorgado a la COMPIN para

dar cumplimiento a la resolución PAE, que no ha podido autorizar la licencia médica ni pagar el correspondiente subsidio, ya que a esa fecha no ha sido notificada del dictamen.

#### D) PLAZO PARA REPORTAR EL ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE UNA INSTRUCCIÓN O RESOLUCIÓN

Las entidades deben reportar o informar a la Superintendencia, en el respectivo expediente electrónico, el estado de cumplimiento de una instrucción impartida a través del PAE y que resuelve un reclamo. Dicho reporte debe efectuarse, a más tardar dentro de los **tres días** contados desde la fecha en que venció el plazo fijado para su cumplimiento o desde que se haya dado cumplimiento a la referida instrucción, en caso de que ello sea efectuado en un plazo menor.

Al efecto, deben tenerse presentes los plazos establecidos para el cumplimiento de una resolución, que se encuentran señalados en el numeral 1.2 de este Título V.

Cuando la resolución que resuelve un reclamo no establezca un plazo determinado para su cumplimiento y éste tampoco se encuentre establecido en el numeral 1.2 de este Título V, el reporte debe efectuarse a más tardar dentro de los tres días luego de transcurridos veinte días contados desde que la Entidad sea notificada de la resolución que resolvió el reclamo.

#### E) PROCESO DE REPORTE DEL ESTADO DE CUMPLIMIENTO EN RÉGIMEN

El proceso de reporte, por parte de las Entidades, del estado de cumplimiento de las resoluciones emitidas por medio del PAE, debe ajustarse al procedimiento descrito en el documento técnico respectivo elaborado por esta Superintendencia y que se encuentra disponible en el sitio web institucional.

El reporte en línea se debe realizar por medio de la plataforma PAE, disponible a través de internet, en la siguiente dirección <https://pae.suseso.cl> o <https://pae.suseso.cl/pae-web/loginEntidad> según corresponda por la naturaleza de cada entidad.

El reporte se puede realizar por dos vías:

- En modelo transaccional, es decir, reportando en forma específica cada caso.
- En modalidad masiva, por medio de carga de archivos, en tanto lo reportado cumpla con los plazos requeridos para informarlo.

##### a) Estados del reporte

La Superintendencia establecerá los dominios posibles para informar el estado de un caso, no quedando ello a discreción de la Entidad. En función de lo anterior, los campos de reporte estarán configurados en la misma plataforma.

Los estados permitidos para realizar la carga masiva son los siguientes:

- **Cumplido:** La entidad informa que cumplió íntegramente con la instrucción incluida en la resolución, precisando la evidencia de tal cumplimiento.
- **No Cumplido:** La entidad informa que no ha cumplido con la instrucción incluida en la resolución, precisando la justificación de tal incumplimiento.
- **Cumplido Parcialmente:** La entidad informa que se dio cumplimiento a parte de las instrucciones incluidas en la resolución, precisando las razones de tal parcialidad.
- **Toma Conocimiento:** La entidad informa que tomó conocimiento de la resolución y que esta no implica alguna acción a realizar por la entidad, en tanto no existe una instrucción para cumplir.

##### b) Evidencia de cumplimiento de la instrucción

Para evidenciar el cumplimiento de una instrucción la Entidad debe individualizar el documento o antecedente que dé cuenta del cumplimiento de lo instruido. La especificación de la justificación de evidencia se contendrá en el documento técnico respectivo, disponible en el sitio web de la Superintendencia. Sin perjuicio de ello, la Entidad debe conservar dicho documento o antecedente en original para ser remitido a este Organismo Fiscalizador, en caso de que así se requiera. El referido documento debe estar siempre disponible en un formato digital.

Ahora bien, la entidad puede acompañar el documento o antecedente que dé cuenta del cumplimiento de lo instruido sólo en el modelo transaccional.

##### c) Reporte de incumplimiento

En caso de que la entidad no cumpla la instrucción dentro del plazo correspondiente, debe informar el incumplimiento y la causal que lo justifica, en el campo habilitado para tal efecto. Lo anterior, debe efectuarse en un plazo no superior a **3 días** contado desde la fecha en que expiró el plazo para cumplir la instrucción.

## 1.5 IMPUGNACIÓN Y ACLARACIÓN DE RESOLUCIONES

Los interesados pueden impugnar las resoluciones de la Superintendencia de Seguridad Social de acuerdo con lo

establecido en los artículos 59 y 60, ambos de la Ley N°19.880, para lo cual deben presentar el respectivo recurso a través del PAE, según lo mencionado en el párrafo final de la sección 1.1. de la Circular N°3.394 de 2018, de esta Superintendencia.

El recurso de reposición se interpondrá dentro del plazo de **cinco días** ante el mismo órgano que dictó el acto que se impugna. Para estos efectos existirá una causal de reposición de uso exclusivo para los interesados.

Sin perjuicio de lo anterior, los interesados podrán solicitar la aclaración, rectificación o enmienda de la resolución, a fin de aclarar los puntos dudosos u oscuros y rectificar los errores de copia, de referencia, de cálculos numéricos y, en general, los puramente materiales o de hechos que aparecieren de manifiesto.

## 2. PROCEDIMIENTO PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE PAE OTROS INGRESOS

La Superintendencia de Seguridad Social dispone del sistema "PAE - Otros Ingresos", que permite la interacción documental entre esta Superintendencia y las Entidades Fiscalizadas.

Por lo anterior, toda comunicación asociada a los procesos de fiscalización, originada tanto en este Organismo Fiscalizador como en la entidad fiscalizada, debe gestionarse a través del referido sistema.

Para interactuar con el sistema PAE - Otros Ingresos, se debe considerar:

- a) El mecanismo de interacción oficial entre la Superintendencia y las entidades fiscalizadas será el sistema "PAE - Otros Ingresos", respecto de todas las materias o comunicaciones, a excepción de las Reclamaciones del Contencioso.
- b) Las entidades podrán acceder a la plataforma "PAE - Otros Ingresos", a través de la siguiente dirección: <https://pae.suseso.cl/pae-web/loginEntidad>
- c) Las ISAPRES y el Departamento de Coordinación Nacional de COMPIN, deben formalizar a través de una carta a "PAE - Otros Ingresos", el correo electrónico institucional designado como canal de comunicación exclusivo con esta Superintendencia. El correo informado por cada entidad será utilizado como casilla electrónica oficial y a través de ella se realizarán las notificaciones de todas las instrucciones y comunicaciones que emanen de esta Superintendencia.
- d) Por su parte, respecto a las comunicaciones formales hacia la Superintendencia que actualmente se canalizan por oficina de partes y/o por correos electrónicos especificados en instrucciones de este Organismo, sólo deben ser ingresadas a través de la plataforma "PAE - Otros Ingresos".
- e) Para conocer el modelo de funcionamiento, el documento de capacitación está disponible en el sitio web institucional, ingresando a la sección "documentación técnica" del banner del "PAE" que se encuentra en la página de "Sistemas de información" que forma parte del menú "atención de usuarios/fiscalizados".
- f) Para ingresar a la plataforma "PAE - Otros Ingresos", las entidades lo deben hacer con las mismas credenciales de acceso que actualmente utilizan para el módulo reclamaciones de PAE, que está asociado al RUT de la entidad (como persona jurídica).
- g) La entidad debe difundir a los usuarios internos que tradicionalmente interactúan con esta Superintendencia, para que dicha interacción sea por el canal dispuesto en el presente oficio y no otro.

Para recibir soporte técnico, las entidades deben dirigir sus consultas a la casilla electrónica [otrosingresos@suseso.cl](mailto:otrosingresos@suseso.cl).

## 3. PLAZOS PARA RESPONDER LAS PETICIONES DE INFORME QUE HAGA LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

Cuando la Superintendencia de Seguridad Social conozca de reclamos en contra de resoluciones emitidas por las Unidades de Licencias Médicas o de una COMPIN sobre licencias médicas de afiliados a FONASA, o resoluciones de una COMPIN recaídas en reclamos respecto de resoluciones sobre licencias médicas de afiliados a ISAPRES, las COMPIN, C.C.A.F. e ISAPRES de la Región Metropolitana dispondrán de un plazo de **diez días hábiles** para proporcionar los antecedentes requeridos y de **quince días hábiles** en caso de las demás Regiones.

Dicho plazo comenzará a correr desde la fecha en que el oficio en que se requieren los antecedentes sea despachado por esta Superintendencia. De no proporcionarse los antecedentes dentro del plazo citado, se procederá a resolver la situación con los antecedentes de que se disponga.

Los informes que se remitan deben ser suficientes y fundados, debiendo hacerse cargo la COMPIN de cada uno de los puntos de hecho y de derecho que digan relación con la presentación, acompañando todos y cada uno de los antecedentes a que se refieren los Oficios que originan la petición; ello sin perjuicio de otras instrucciones que imparta esta Superintendencia, en materia de presentaciones.

En caso de requerirse solamente el envío de antecedentes adicionales o complementarios, el plazo será de **siete días hábiles**.

Cuando la Superintendencia ordene a las COMPIN la realización de una evaluación, el informe de alguna especialidad médica

o la realización de determinados exámenes, dichas diligencias deben hacerse en un plazo no superior a **veinte días hábiles** y su informe debe enviarse dentro de los cinco días hábiles siguientes a su realización.

#### A) OBSERVACIONES POR FISCALIZACIONES

Tratándose de observaciones formuladas por esta Superintendencia, producto de fiscalizaciones efectuadas en las COMPIN, el plazo para dar respuesta o hacer las eventuales rectificaciones e ingresar a esta Superintendencia los informes que correspondan no podrá exceder de **quince días hábiles**.

#### B) OTROS

Tratándose de casos que por su complejidad o gravedad requieren del establecimiento de un plazo distinto de los señalados con anterioridad, éste será fijado mediante oficio firmado por el Superintendente o quien lo subrogue.

#### C) CÓMPUTO DE LOS PLAZOS

Los plazos antes indicados se contarán desde la fecha de recepción del Oficio de esta Superintendencia, por la Oficina de Partes sin perjuicio de que puedan remitirse los requerimientos o sus respectivas respuestas por correo electrónico, lo que en todo caso no las releva de enviar la correspondiente comunicación formal. El Presidente o Secretario de COMPIN, que cambie la dirección de su correo electrónico, debe comunicarlo por escrito a esta Superintendencia, dentro de los **dos días hábiles** siguientes de realizada la modificación. Asimismo, corresponderá comunicar al Presidente de la COMPIN por escrito, en el mismo plazo ya indicado, el cambio de domicilio de la Comisión que preside.

Para los efectos del cómputo de los plazos señalados no se considerarán hábiles los días sábados.

En el evento que, por causa de fuerza mayor, una COMPIN no pueda cumplir, dentro del plazo fijado a un requerimiento de este Organismo, su Presidente podrá solicitar al Superintendente, en forma oportuna y por escrito, la prórroga del plazo, indicando los fundamentos de dicha solicitud.

## 4. NOTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL, RECAÍDAS EN APELACIONES O RECONSIDERACIONES REFERIDAS A LICENCIAS MÉDICAS.

Con el propósito de agilizar el cumplimiento de las resoluciones recaídas en recursos de apelación o de reconsideración por el rechazo o modificación de licencias médicas, sean de afiliados a FONASA o ISAPRE, las resoluciones originales digitalizadas son notificadas formalmente en forma electrónica.

Para tales efectos, la Superintendencia de Seguridad Social notifica tales actos administrativos, a través de la casilla notificacion@suseso.cl, a las direcciones de correo electrónico de las COMPIN y Subcomisiones que han sido informadas por el Departamento de Coordinación Nacional de Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez, del Ministerio de Salud, las cuales se encuentran disponibles en el Anexo N°1 "Direcciones de correo electrónico", de este Título.

Cada COMPIN y Subcomisión es responsable de revisar diariamente sus respectivos correos electrónicos, con el objeto de verificar su buen funcionamiento y efectuar oportunamente, en un plazo no superior a **cinco días hábiles** contados desde el día hábil subsiguiente a la recepción del respectivo acto administrativo, las gestiones destinadas a dar cabal cumplimiento a las instrucciones de este Organismo Fiscalizador.

Esta Superintendencia dentro de sus facultades podrá fiscalizar el oportuno cumplimiento de estas instrucciones, para los fines a que haya lugar.

Sin perjuicio de las notificaciones realizadas en la forma señalada, la Superintendencia, dentro de los **cinco primeros días hábiles de cada mes**, remitirá a cada COMPIN y Subcomisión y a través del mismo medio una nómina con la individualización de todas las resoluciones notificadas durante el mes calendario anterior.

En el evento que por cualquier circunstancia técnica o de fuerza mayor, las direcciones de correo electrónico antes señaladas presenten problemas de continuidad operativa, por un **plazo superior a dos días hábiles**, la correspondiente COMPIN o Subcomisión debe informarlo al correo electrónico notificacion@suseso.cl, indicando en el asunto "Reporta falla técnica, agregando la COMPIN o la Subcomisión que corresponda" y señalando en el relato del correo los motivos de la falla, fecha de inicio y una estimación de la fecha de solución.

Cualquier modificación en una o más de las direcciones de correo electrónico, debe ser comunicada formalmente por la Coordinación Nacional de COMPIN al correo electrónico notificacion@suseso.cl, con una antelación de **a lo menos diez días hábiles**, indicando en el asunto "Reporta cambio de dirección de correo electrónico" indicando en el relato del correo las nuevas direcciones de la o las COMPIN o las Subcomisiones a que corresponda.

## 5. ANEXOS

