

**CUENTA  
PÚBLICA** **2023**  
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL



**Cuenta Pública Participativa  
Superintendencia de Seguridad Social  
2023**

**Febrero 2024**

## Índice

[Antecedentes](#)

[Misión institucional](#)

[Visión](#)

[Objetivos Estratégicos para 2023-2025](#)

[Organigrama](#)

[Principales Resultados de la gestión institucional en 2023](#)

[Plan de acción para el periodo 2024-2025](#)

## Antecedentes

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) es un servicio público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social. Además, para todos los efectos legales, tiene el carácter de institución fiscalizadora, en los términos del Título I del Decreto Ley N° 3551, de 1981.

Su actual estatuto orgánico está contenido en la Ley N° 16.395, modificado por Ley N° 20.691 (D.O. 14 de octubre de 2013), que ajustó la estructura interna y organización de este Organismo Fiscalizador, modernizó sus facultades fiscalizadoras, perfeccionó el procedimiento de sanciones y estableció nuevas funciones referidas a la seguridad y salud en el trabajo.

Le corresponde a la Superintendencia la supervigilancia y fiscalización de los regímenes de seguridad social y de protección social, como asimismo de las instituciones que los administren, dentro de la esfera de su competencia y en conformidad a la ley, por la finalidad de garantizar el acceso de las personas a los beneficios de los regímenes de seguridad social a través de la regulación y su difusión, supervigilancia y resolución de contiendas, en el ámbito de su competencia, con calidad, eficiencia, oportunidad y cercanía.

Para 2023 nuestro equipo estaba compuesto por 295 personas, distribuidos a lo largo del país en las oficinas de Atención Ciudadana y en el nivel central (Región Metropolitana), siendo 164 mujeres y 131 hombres.

## Misión institucional

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.

## Objetivos Estratégicos para 2023-2025

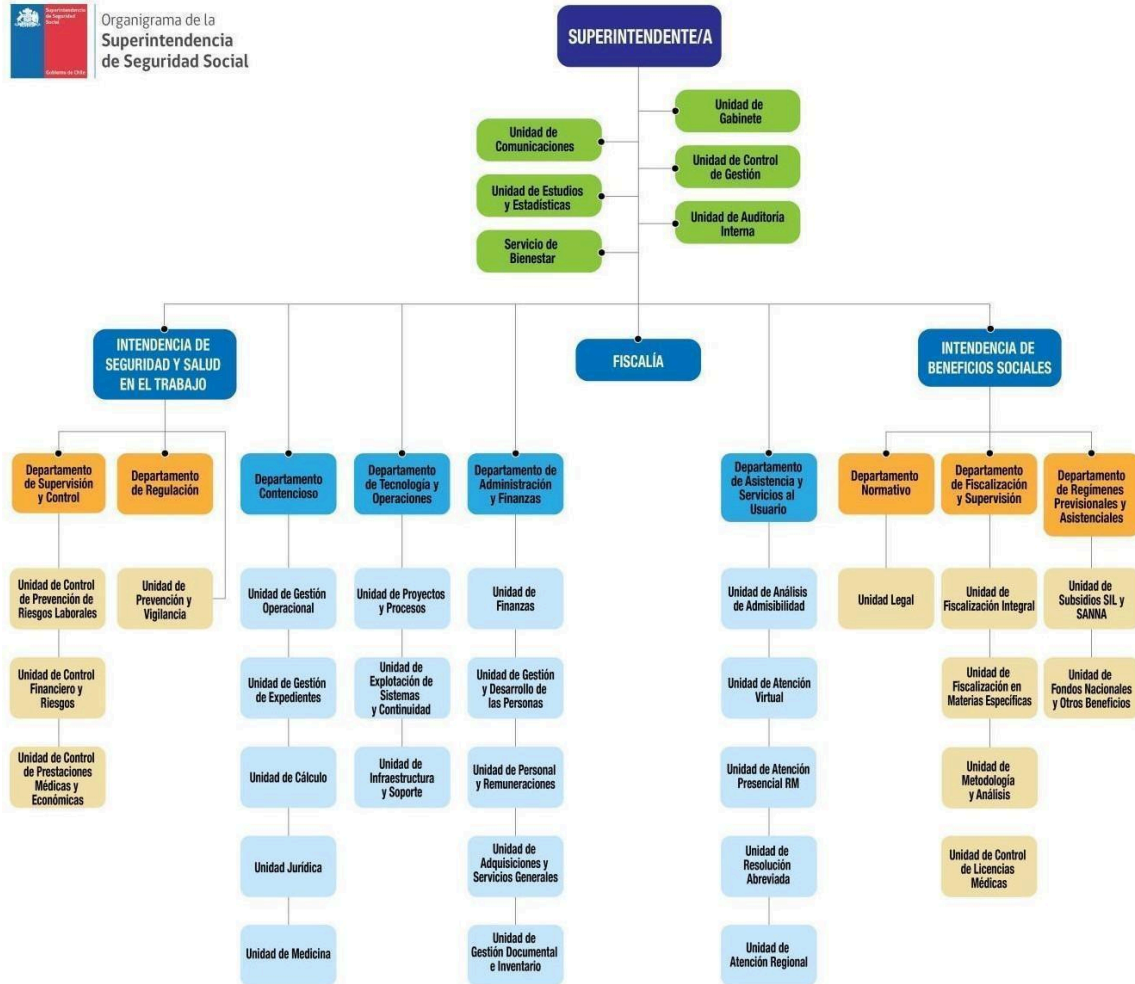
- Supervigilar y fiscalizar el cumplimiento de las normas, instrucciones y dictámenes por parte de las Entidades fiscalizadas, con el objeto de garantizar el correcto y oportuno ejercicio del derecho de las prestaciones y beneficios de la seguridad social, a través de la aplicación del modelo de supervisión basada en riesgo con el apoyo de tecnologías de la información y las comunicaciones.

- Regular para garantizar el correcto ejercicio de los derechos de la seguridad social y la sustentabilidad de los regímenes fiscalizados, identificando brechas y discriminaciones, en la normativa actual y proponiendo mejoras claras y comprensibles al marco regulatorio, teniendo presente el enfoque de derechos humanos y género, considerando la participación ciudadana.
- Difundir e informar con lenguaje claro y comprensible, los derechos y beneficios de los regímenes de la seguridad social de nuestra competencia, a través de acciones de formación, capacitación, elaboración de estudios, investigaciones y estadísticas, con el objeto de lograr una participación informada de todos los actores involucrados, considerando perspectiva de género, diversidad e inclusión.
- Atender a las personas a través de los canales de atención ciudadana, con el fin de entregar una respuesta oportuna, de calidad y con lenguaje claro, mediante la resolución de consultas, denuncias, reclamos y apelaciones; incorporando la mejora continua de los procesos institucionales y considerando perspectiva de género, diversidad e inclusión.
- Avanzar en la modernización de la gestión institucional, mediante la implementación de herramientas tecnológicas de vanguardia e innovadoras y optimización de procesos y técnicas para el funcionamiento eficiente y eficaz de la organización, en beneficio de las personas, con un enfoque de transformación digital inclusivo, seguro y de género.
- Alcanzar un desarrollo organizacional participativo, que permita el mejor cumplimiento de nuestras funciones, mediante acciones que promuevan una cultura comprometida con el servicio público, la integridad, probidad, ambientes laborales sanos y seguros, considerando perspectiva de género, diversidad e inclusión.

# Organigrama



Organigrama de la Superintendencia de Seguridad Social



## Principales Resultados de la gestión institucional en 2023

En consistencia con la misión y los objetivos estratégicos de la Superintendencia, los logros a presentar en los siguientes cinco puntos, dicen relación directa con las funciones esenciales que nos corresponde desarrollar, existiendo además funciones de apoyo de carácter transversal a la institución que serán desarrolladas en los numerales 6 a 10.

1. Fiscalización
2. Regulación
3. Administración de Beneficios de la Seguridad Social
4. Atención ciudadana oportuna y de calidad
5. Participación Ciudadana, Difusión de los Derechos de la Seguridad Social y Entrega de Información y Estudios
6. Desarrollo de Innovación y Sistemas de información
7. Administración y Finanzas
8. Control de Gestión y Auditoría
9. Bienestar del personal

### 1. Fiscalización

- Se ejecutaron 168 fiscalizaciones en los distintos ámbitos de la competencia de la Superintendencia.
- 74 de las fiscalizaciones fueron realizadas en los distintos ámbitos de prestaciones (preventivas, médicas y económicas) que se otorgan en el contexto de la Ley N°16.744, cumpliendo así el Plan Anual de Fiscalización. Esto dio como resultado la detección de 151 infracciones de las entidades fiscalizadas, las que fueron debidamente subsanadas, además de exigir diferentes planes de trabajo con objeto de mejorar los procesos vinculados con las observaciones realizadas. 94 de las fiscalizaciones se realizaron en los distintos Regímenes de la Seguridad Social, como son Aporte Familiar Permanente, Beneficios Sociales, Ley SANNA, Licencia Médica Preventiva Parental, entre otros, priorizando el uso de sistemas de información en la realización de éstas. En dicho proceso se identificaron un total de 208 hallazgos, ante los cuales se emitieron instrucciones y solicitudes para la implementación de mejoras y la formulación de planes de acción.
- Con objeto de contribuir a la transparencia de la gestión pública, se publicaron en el sitio web de la institución 42 informes de fiscalización en materias de Seguridad y Salud en el Trabajo y 36 informes de fiscalización a Cajas de Compensación, así como los resultados obtenidos.
- En el ámbito de seguridad y salud en el trabajo, resaltan las fiscalizaciones dirigidas a: cumplimiento del Plan Anual de Prevención de Riesgos del Trabajo y Enfermedades Profesionales; la asistencia técnica entregada por los organismos administradores a sectores críticos como portuarios y ferroviarios y en la aplicación del protocolo de riesgo psicosocial laboral. Otros temas fueron el alza de tasas por prescripción de medidas; revisión de la calidad de las investigaciones de los accidentes fatales laborales; prestaciones médicas otorgadas; criterios para calificación de origen de enfermedades profesionales; otorgamiento de prestaciones de salud mental; revisión y reevaluación de incapacidades permanentes; prestaciones médicas otorgadas a trabajadores inválidos permanentes; gestión de policlínicos en regiones; normativa sobre programas de intervención temprana; implementación de la Guía de recolectores de residuos domiciliarios, peonetas y portuarios; y prestaciones económicas. Además, en el ámbito financiero, se fiscalizó la razonabilidad de los estados financieros presentados por los organismos administradores; el cumplimiento de límites de gastos por tipo de prestaciones, con énfasis en los gastos en prevención de riesgos, así como las reglas que rigen las inversiones financieras, aplicación de la norma sobre requisitos de cartas de cobranza 77 bis, modelos de reserva por gastos médicos, de igual forma se revisó la correcta constitución

de capitales representativos de pensiones que las mutualidades de empleadores deben reflejar en sus cuentas de pasivo.

- En el ámbito de los beneficios sociales, resaltan las fiscalizaciones realizadas para verificar el correcto otorgamiento de Subsidios Maternales, Subsidio Único Familiar (SUF), Subsidio Ingreso Mínimo Garantizado, Subsidio por Incapacidad Laboral, SANNA, Prestaciones Familiares, Bono COVID-19, licencias médicas y SIL, Cotizaciones de Salud (FONASA) y control interno de los Operadores de Licencia Médica Electrónica. Además, en relación a las Cajas de Compensación, destacan las fiscalizaciones realizadas en cumplimiento de reclamos; Prestaciones Adicionales y Fondos Concursables; Pagos y/o cobros en exceso; Gobiernos Corporativos; Gestión del Riesgo (Ciberseguridad, Reputacional, Operacional, Mercado, Liquidez y Crédito); Crédito Social; Castigos y Afiliación, entre Respecto a los Servicios de Bienestar del Sector Público: Revisión y Aprobación de Presupuestos y su ejecución; Control Interno; Revisión de los Estados Financieros y Gestión del Riesgo de Crédito
- Respecto de la facultad sancionatoria que otorga Ley 20.585 en su Artículo 5°, en procesos investigativos a profesionales emisores (médicos cirujanos, cirujanos dentistas y matronas) cuando las licencias médicas se han otorgado con evidente falta de fundamento médico, se realizaron 939 investigaciones a 635 médicos, resultando 234 de ellos sancionados, por un total de 3.637,5 UTM y 2.980 días de suspensión de emisión de licencias médicas.

## 2. Regulación

- Actualización permanente del Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744, disponible desde marzo de 2018, incorporando las nuevas instrucciones impartidas mediante circulares.
- Publicación de 15 circulares previstas en el Plan Anual de Regulación en Materias de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre las que destacan:
  - ✓Circular N°3.766: Estudio de puesto de trabajo de salud mental;
  - ✓Circular N°3.784: Aclaraciones sobre criterios de calificación y ajustes en los formatos de los Estudios de Puesto de Trabajo (EPT) de patologías musculoesqueléticas;
  - ✓Circular N°3.773: Modifica el compendio considerando las pensiones solidarias PGU; Circular N°3.770: Registro de información sobre cobranzas 77 bis y no 77 bis;
  - ✓Circular N°3.775: Plan Anual de Prevención de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales año 2024;
  - ✓Circular N°3.786: Documentos electrónicos módulo EVAST\_RPSL;
  - ✓Circular N°3.782: Seguimiento de la autorización establecida en el artículo 29 del DL 1819;
  - ✓Circular N°3.783: Exportación de pensiones del seguro Ley N°16.744;
  - ✓Circular N°3.709: Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo (entra en vigencia nuevo manual de riesgos psicosocial, cuestionario CEAL-SM).
- En el contexto a gestión del riesgo de altas temperaturas, se emitió el Oficio N° O-02-S-01632-2023, de 6 de diciembre de 2023, que instruye a los organismos administradores y empresas con administración delegada del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de la Ley N°16.744, la asistencia técnica que deben otorgar a las entidades empleadoras en materia de prevención de riesgos por exposición a altas temperaturas y temperaturas extremas en el contexto laboral.
- En el contexto de gestión de emergencias por incendios forestales, se emitió el Oficio N° O-02-S-01808-2023, de 28 de diciembre de 2023, que imparte instrucciones a dichos organismos sobre la asistencia técnica a las entidades empleadoras para la prevención y preparación ante emergencias por incendios forestales.
- Publicación en la página web de la Superintendencia de Seguridad Social del Compendio de Normas Aplicables a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (Ley N°18.833). Este

Compendio está compuesto por ocho libros, que constituyen la normativa vigente de la Ley N°18.833, emitida por la Superintendencia de Seguridad Social, en un cuerpo único, coordinado y sistematizado.

- Publicación de 37 circulares previstas en el Plan de Regulación en Materias de Cajas de Compensación, Administración de Fondos y Beneficios Sociales, entre las que destacan:
  - ✓Circular N° 3781: Instrucciones sobre Gobierno Corporativo de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar,
  - ✓Circular N° 3794: Implementación de la licencia médica electrónica (LME) en el régimen SANNA
  - ✓Circular N° 3796: que regula la relación entre las Cajas de Compensación de Asignación Familiar y sus afiliados en términos de contactabilidad, usabilidad de los canales de atención, información proporcionada y gestión de reclamos.
- Participación en la elaboración de Proyecto de Ley (PDL) que modifica la Ley N° 20.585, sobre otorgamiento y uso de licencias médicas, con el objeto de fortalecer las facultades de los organismos reguladores y fiscalizadores, y aumentar las multas y periodos de suspensión de los emisores de licencias médicas (Boletín N° 14845-11).
- Apoyo en el diseño y tramitación legislativa del proyecto de ley que modificó el Seguro SANNA, permitiendo mejorar las coberturas, especialmente a través del aumento de días del permiso para el cuidado y la incorporación de una nueva contingencia a ser cubierta (niños y niñas entre 1 y menor de 5 años hospitalizados en UTI/UCI).

### **3. Administración de Beneficios de la Seguridad Social**

- Elaboración de nóminas de los beneficiarios que tienen derecho a múltiples aportes y bonos de cargo fiscal, como el Aporte Familiar Permanente, Aporte Familiar Permanente Extraordinario, Aporte Mensual Compensatorio del aumento del valor de la canasta básica de alimentos, Bono Extraordinario Chile Apoya de Invierno y Bolsillo Familiar Electrónico, lo cual se tradujo en 74 procesos por un monto total de M\$1.360.750.004, detallado a continuación:
  - ✓Aporte Familiar Permanente 2023, ley N°20.743: 13 procesos, 3.186.046 causantes totales y gasto de M\$189.416.807.
  - ✓Aporte Familiar Permanente Extraordinario 2023, ley N° 21.550: 13 procesos, 3.186.046 causantes totales y gasto de M\$191.162.760.
  - ✓Aporte Mensual Compensatorio del aumento del valor de la canasta básica de alimentos, ley N° 21.456: 25 procesos, 3.070.187 causantes promedio mensual y gasto de M\$171.593.592.
  - ✓Bolsillo Familiar Electrónico, ley N° 21.550: 18 procesos, 3.507.217 causantes promedio mensual y gasto de M\$426.126.839.
  - ✓Bono Extraordinario Chile Apoya de Invierno, ley N°21.474: 5 procesos, 15.587 causantes totales y gasto de M\$1.870.440.
- En relación al fondo SANNA, en diciembre de 2023 alcanzó a M\$111.012.223, con un gasto total de M\$3.695.991, beneficiándose del seguro 886 personas. El número total de licencias emitidas a pago fue de 7.125 licencias.
- Respecto de la administración financiera de los regímenes previsionales, se destaca el Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía, con un gasto neto de M\$ 800.781.149. Este gasto involucró el siguiente detalle:
  - ✓Régimen de Asignación Familiar involucró un total de M\$ 132.867.221
  - ✓Subsidios Maternales un total de M\$ 659.162.979
  - ✓Subsidio de Cesantía un total de M\$ 8.750.949
  - ✓Fondo Nacional de Subsidio Familiar con un gasto total de M\$ 494.511.786 que en su conjunto han beneficiado a alrededor de 2 millones de personas.



#### **4. Atención ciudadana oportuna y de calidad**

- Consolidación del Procedimiento Administrativo Electrónico (PAE), lo cual ha permitido que el ingreso, tramitación y resolución de reclamaciones sea un 71% en línea, recibiendo 185.216 reclamaciones en 2023, lo cual significó emitir 179.356 dictámenes electrónicos en el año, con un promedio de 46 días hábiles de tramitación.
- Se recibieron 16.512 consultas web, con una capacidad de respuesta de un 99,1%, con un promedio de tramitación de 3,1 días.
- Se asistieron 192.663 personas a través de la Mesa de Ayuda Telefónica.
- Se mejoró la infraestructura de las sucursales de atención en las comunas de Iquique, Copiapó, Viña del Mar, Chillán y Temuco, con altos estándares de calidad, cercanía, accesibilidad, y equidad de género.
- Consolidación de “Mi Portal de la Seguridad Social”, disponiendo a la ciudadanía de manera amigable, segura y accesible los datos que la Superintendencia tiene de la persona que consulta en una sola interfaz (que integra más de 20 sistemas de información, que conlleva la interacción con más de 600 entidades) conformando así, el primer “Portal de la Seguridad Social” en Chile que en 2023 alcanzó las 1.964.433 visitas.
- Considerando la totalidad de los canales de atención, tanto presenciales y virtuales, se asistió a **1.439.142** personas durante el año 2023.
- Se entregó respuesta a 684 solicitudes de acceso a la información pública, de acuerdo a lo definido en la Ley N° 20.285, respondiendo en un plazo menor a los 15 días hábiles el 98,5% de los casos.
- Tramitación en plazo del 100% de las 1.401 causas judiciales presentadas en 2023, sobre recursos de protección interpuestos por la ciudadanía ante pronunciamiento de SUSESO.
- Presentación, aprobación e inicio de ejecución de un Convenio con Secretaría de Modernización (Ministerio de Hacienda) destinado al diseño, desarrollo y ejecución de proyectos vinculados con la optimización y mejora de procesos, que permita la automatización de flujos y mejoras de gestión interna que se traducen en beneficios para los usuarios de los servicios de la Superintendencia de Seguridad Social, en lo que respecta a mejorar los tiempos de respuesta de reclamaciones en materia de licencia médica y de salud laboral.
- Elaboración y Publicación de Modelo de Atención Ciudadana que pone énfasis en los canales remotos de atención dando cuenta del proceso de transformación digital de la Superintendencia.

#### **5. Participación Ciudadana, Difusión de los Derechos de la Seguridad Social y Entrega de Información y Estudios**

- Participación en la actualización de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo y de la planificación del programa a realizarse el año 2024.
- Se concluyó el proyecto de la Alianza del Pacífico sobre riesgos psicosociales laborales con la publicación del documento “Lineamientos comunes para el diseño de una política de gestión de factores de riesgo psicosocial laboral y promoción de la salud mental en los lugares de trabajo de los países de la Alianza del Pacífico e invitados del MERCOSUR”.
- Implementación de una plataforma para disponer cursos de Seguridad y Salud en el Trabajo dirigido a monitores y dirigentes sindicales.

- Implementación de certificados en línea de cursos de capacitación en seguridad y salud en el trabajo, realizados por trabajadores/as e impartidos por los organismos administradores.
- Se publicó en la web institucional el Observatorio de Seguridad y Salud en el Trabajo, que permite revisar de manera interactiva las principales estadísticas del régimen asociado a la Ley 16.744; las Estadísticas automatizadas de subsidios maternales y la aplicación que permite simular el Subsidio por Incapacidad Laboral (SIL).
- Actualización permanente de las estadísticas tanto de Seguridad y Salud en el Trabajo como de Beneficios Sociales, a través de la publicación de informes (7 anuales), boletines estadísticos (15 en total, 12 mensuales y 3 anuales). Adicionalmente se elabora mensualmente la Circular de intereses, reajustes y multas del artículo N° 22 de la Ley N°17.322, con 12 circulares al año.
- Recuperación de Estadísticas Históricas de la Seguridad Social en Chile a través de un trabajo de digitalización y disponibilización de información contenida en 4 tomos estadísticos históricos de Seguridad Social en Chile.
- Elaboración de 65 minutas técnicas que fueron de apoyo para usuarios tanto internos como externos al Servicio, durante los meses de junio a diciembre de 2023. Los principales temas están relacionados con la Ley N°16.744, licencia médica, subsidios maternales y Ley SANNA.
- Publicación de Informes y Minutas Temáticas relacionadas con la Seguridad Social tales como: Informe anual de Licencia médicas y subsidio por incapacidad laboral, Emisores de licencias médicas electrónicas, COVID-19 y efectos en los derechos maternales, licencias médicas y reposos laborales de la Ley N°16.744, Extensiones transitorias del permiso postnatal parental, Evolución de Licencias Médicas Electrónicas 2022 - 2023, entre otros.
- Ejecución del Plan Anual de Capacitación de los Derechos de la Seguridad Social aprobado por Resolución Exenta Gabinete N°126, de fecha 31 de enero de 2023, mediante la realización de 94 jornadas de capacitación, de las cuales 55 estuvieron dirigidas a público general y 39 a grupos de trabajadores/as de una empresa o servicio público solicitadas por sus sindicatos, asociaciones de funcionarias/os, comités paritarios, unidades de desarrollo de las personas, servicios de bienestar y otros. Las personas capacitadas fueron 19.417, de las cuales la mayoría corresponden a mujeres, con un 67%.
- Actualización de la Norma General de Participación Ciudadana del Servicio, mediante Resolución Exenta N° 247 de fecha 15 de marzo de 2023.
- Funcionamiento permanente del Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia, el cual sesionó en once oportunidades, siendo instancias de diálogo, capacitación y elaboración de propuestas en materias de competencia del Servicio. Durante el año 2023, un hito importante fue la renovación de este Consejo, tras la realización en conjunto del reglamento de elecciones, incorporando criterios de representatividad, paridad de género, y el aumento de categorías de representación. Luego del proceso de elecciones ocurrido entre los meses de julio y septiembre, se incorporaron cuatro nuevas organizaciones, conformándose el Consejo por un total de catorce organizaciones participantes. Además, el COSOC elaboró una propuesta de modificación a la Ley N° 20.500, en el marco de la convocatoria realizada por la División de Organizaciones Sociales para la actualización de dicha Ley.

## **6. Desarrollo de Innovación y Sistemas de información**

- Diseño y Desarrollo de la nueva Plataforma Integrada de Apoyo a los Regímenes de Asignación Familiar, Asignación Maternal, Subsidio Único Familiar y otros beneficios sociales relacionados (PIAS), cuya licitación pública se concretó en mayo de 2023.
- Postulación, selección e inicio de trabajo con proveedores tecnológicos (empresas del rubro) en el contexto del Proyecto de Desafíos Públicos, para el diseño y desarrollo de una solución que permita la lectura e integración de datos e información relevante desde documentos digitalizados (que no estén en formato electrónico original).
- Elaboración y Diseño de Proyecto de Gobernanza de Datos de 9 Superintendencias, el cual será financiado por Gobierno Digital durante 2024.
- Consolidación del sitio web institucional de SUSESO y “Mi Portal de la Seguridad Social”, disponiendo a la ciudadanía de manera amigable, segura y accesible información, servicios y trámites en línea que consideró más de 26.000.000 visitas en el año, y que en el periodo consideró la implementación de las siguientes aplicaciones: Compendio Normativo de CCAF; Certificado de capacitaciones; SUSESO en PISEE 2.0; Estadísticas Subsidios Maternales; Infografía Informe Médico; Video Reposición; y Calculadora SIL.
- Inicio de operación del sistema Cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales en Salud Mental (CEAL SM), para el levantamiento y gestión de riesgos psicosociales en el ámbito laboral.

## **7. Administración y Finanzas**

- Participación en Proyecto Piloto “Mi Primer Empleo Público” impulsado por la Dirección Nacional del Servicio Civil, que busca instalar en el Estado un programa de atracción y gestión de talento con jóvenes profesionales recién titulados/as con acreditada capacidad de gestión tras su paso en el programa Prácticas Chile. En el marco de esta iniciativa, se contrató a una profesional en el servicio.
- Realización de la medición de los riesgos psicosociales en el trabajo en la Superintendencia, a través de la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO de acuerdo a lo establecido en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (MINSAL 2022) y en la metodología del instrumento, obteniendo una tasa de respuesta del 83%. Dicha evaluación arrojó un nivel de Riesgo Bajo, generando un plan con acciones que tienen por objetivo mitigar los riesgos psicosociales detectados, formalizado mediante Resolución Exenta UGDP N°286 de fecha 20 de octubre de 2023.
- Desarrollo de Protocolos de Ambientes Laborales Saludables en Agencias Regionales, a través de un trabajo colaborativo entre la Superintendencia de Seguridad Social y la Superintendencia de Pensiones con sus respectivos equipos, a objeto de instalar directrices comunes y claras en ambas instituciones respecto de funciones y funcionamiento de las agencias, fomentando el respeto en las relaciones de trabajo y favoreciendo un ambiente laboral saludable.
- Entrega y reposición permanente de elementos ergonómicos a funcionarias/os tanto de nivel central como de regiones en coordinación con el Comité Paritario de Higiene y Seguridad, a fin de mantener en estándares adecuados los puestos de trabajo.
- Inicio de gestiones para sumar a Procedimiento Administrativo Electrónico- PAE los procesos administrativos del DAF, tanto en la gestión y generación de actos administrativos (Oficios, resoluciones, entre otros) y la gestión asociada a los ingresos de información en Oficina de Partes y su derivación interna.

## **8. Control de Gestión y Auditoría**

- Actualización de Definiciones Estratégicas contenidas en la Ficha A1 de gestión presupuestaria para el período 2023 – 2026, a incorporar durante el año 2024.
- Modificación de indicador estratégico de desempeño contenido en Formulario H, para ser medido durante el año 2024.
- Cumplimiento del 99,55% de las Metas de Eficiencia Institucional del año.
- Cumplimiento del 88% del Plan Anual de Auditoría, respecto de 51 actividades planificadas.

## **9. Bienestar del personal**

- Al 31 de diciembre de 2022, el Servicio de Bienestar contaba con 250 afiliados y afiliadas, lo cual representa un 85% del total de la dotación de la Superintendencia. La amplia gama de beneficios (préstamos, subsidios, seguros, beneficios médicos) y convenios a los que se encuentra asociado el Servicio de Bienestar permite a los afiliados/as optar por diversas empresas según sus necesidades, facilitando el acceso a los distintos servicios y productos a través de las distintas modalidades de pago.

# Plan de acción para el periodo 2024-2025

## 1. Fiscalización

- Ejecución del Plan Anual de Fiscalización en materias de Seguridad y Salud en el Trabajo año 2024, que contempla 80 fiscalizaciones, entre las que destacan: Revisar la aplicación de los protocolos de calificación de origen de las enfermedades pronunciadas por los Organismos Administradores, en ese sentido junto con las enfermedades pronuncias musculoesqueléticas, habrá un foco en las patologías de salud mental, en relación a su correcta resolución. Conjuntamente, se fiscalizará la procedencia, junto con caracterizar, las altas inmediatas otorgadas por los Organismos Administradores. Además, un foco relevante será la verificación de la oportuna y completa oferta de prestaciones médicas que se brindan en regiones, verificando los estándares aplicados en cada sede. En referencia al ámbito preventivo, se fiscalizará la ejecución del Plan Anual de Prevención de los Organismos Administradores, en los ámbitos de vigilancia ambiental y salud, riesgos psicosociales, priorización y asistencia técnica. Además de las acciones que le corresponde a desarrollar a los Organismos Administradores en el contexto de protocolos de Trabajo Pesado.
- Ejecución del Plan Anual de Fiscalización, en materias de Cajas de Compensación de Asignación Familiar, Administración de Fondos y Beneficios Sociales, el cual contempla 100 fiscalizaciones tendientes a verificar, entre otras: Correcto otorgamiento y pago de asignaciones familiares y maternales, verificando, en más de 600 entidades, la existencia de inconsistencias en requisitos y de tramos para estos beneficios. Con relación a los subsidios maternales se fiscalizan en las ISAPRES y en las Cajas de Compensación, el cumplimiento de requisitos y pago de estas licencias, asegurando la conformidad con la normativa y buenas prácticas, garantizando la protección de la salud y el derecho al subsidio de los afiliados y beneficiarios. Por otra parte, cabe mencionar la fiscalización que se lleva a cabo a la rendición del gasto de la Pensión Garantizada Universal (PGU), en el IPS como en las Cajas de Compensación.
- Desarrollo e implementación del proyecto fiscalización con analítica de datos. Este enfoque busca potenciar la eficiencia en la utilización de las plataformas y sistemas de la Superintendencia con el objetivo de ampliar significativamente la cobertura de las fiscalizaciones y elevar su nivel de precisión.
- Establecer nuevos criterios para la detección temprana de licencias médicas emitidas con falta de fundamento médico y concretar coordinación en esta materia con COMPIN y Servicio de Impuesto Internos (SII).
- Perfeccionar la supervigilancia de los regímenes de bienestar social (Fondos Nacionales) a través de la optimización de instancias de control y gestión de procesos.
- Implementación, junto a la Dirección de Presupuesto (DIPRES), de piloto para la incorporación de la gestión de los factores de riesgo psicosocial como parte del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de los servicios públicos.

## 2. Regulación

- Ejecución del Plan de Regulación de ambas Intendencias, que considera 15 Circulares en materias de Seguridad y Salud en el Trabajo y 23 Circulares en materias de Cajas de Compensación, Administración financiera de Beneficios Sociales, Licencia Médica

Electrónica, entre otras.

- Participación activa en el proceso actualización de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo – PNSST.
- Propuesta de modificación del D.S. N°109, de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que define nómina de enfermedades profesionales y de sus agentes.
- Desarrollo de instrucciones a los organismos administradores que emanan del protocolo de vigilancia de metales pesados del MINSAL, Ley N°21.643 (Karin), Convenio 190 y Ley N°21.645 que regula la protección a la maternidad, paternidad y vida familiar.
- Elaboración del nuevo Compendio de Normas que consolidará en un texto único todas las circulares emitidas en materia de Licencia Médica, Subsidio por Incapacidad Laboral y seguro SANNA.
- Elaboración de propuesta de proyecto de ley que crea un órgano técnico independiente y autónomo a los organismos administradores para la calificación de enfermedades profesionales.

### **3. Administración de Beneficios de la Seguridad Social**

- Diseño, desarrollo, implementación, hospedaje, soporte, mantención y actualización de la nueva Plataforma Integrada de Apoyo a los Regímenes de Asignación Familiar, Asignación Maternal, Subsidio Único Familiar y otros beneficios sociales relacionados (PIAS), cuya licitación pública se concretará en marzo de 2023, proyectándose el inicio en régimen para enero de 2025, esperando, asimismo, avanzar en ahorro de gasto fiscal al perfeccionar el modelo de control y fiscalización de los fondos públicos comprometidos.

### **4. Atención Ciudadana oportuna y de calidad**

- Implementación del App “SUSESOS Contigo”, que permite programar una atención o tomar una fila virtual para ser atendido/a por un/a funcionario/a de manera remota.
- Implementación del nuevo formulario virtual de reclamaciones, de fácil usabilidad, amigable, inclusivo y con un lenguaje claro.
- Aplicación de soluciones de ciencia de datos para apoyar la resolución de casos a través modelos predictivos de Licencias Médicas y del Seguro Laboral; diseño de ficha de Resolución con criterios de Lenguaje Claro; y Programación de Lenguaje Natural para el formulario web de reclamaciones.
- Implementación de la nueva Plataforma Integrada de Apoyo a los Regímenes de Asignación Familiar, Asignación Maternal, Subsidio Único Familiar y otros beneficios sociales relacionados (PIAS).

### **5. Participación Ciudadana, Difusión de los Derechos de la Seguridad Social y Entrega de Información y Estudios**

- Ejecución del Plan Anual de Difusión de los Derechos de la Seguridad Social, el cual contempla 40 capacitaciones.
- Elaboración y ejecución del Plan de Trabajo año 2024 del COSOC SUSESOS, en el que se incorpora la elaboración del nuevo reglamento de funcionamiento del Consejo para el periodo 2023-2025 y la actualización conjunta de la Carta de compromisos de la Superintendencia de Seguridad Social respecto de derechos y deberes de las personas

frente al acceso a servicios.

- Fortalecimiento de los procedimientos simplificados para resolver en punta las reclamaciones de licencias médicas, de menor complejidad, mediante la definición de patrones y caracterizaciones de casos; lo que permitirá obtener oportunamente el Subsidio por Incapacidad Laboral, cuando tales licencias médicas son autorizadas.
- Elaboración y publicación de las estadísticas de licencia médica electrónica de manera automatizada y gráfica en nuestra web institucional.
- Elaboración del proyecto de datos abiertos, que pondrá a disposición de los investigadores muestra de datos de los diferentes sistemas de información administrados por esta Superintendencia.
- Actualización de objetivos e integrantes del Comité de Equidad de Género y desarrollo de una agenda transversal de trabajo en materia de equidad de género y diversidad.
- Lanzamiento de las estadísticas automáticas de subsidios maternales que permitirá tener disponibles de manera amigable y oportuna todas las estadísticas relativas a subsidios maternales.
- Convocatoria de proyectos de investigación e innovación de Salud y Seguridad en el trabajo 2024

## **6. Desarrollo de Innovación y Sistemas de información**

- Desarrollo y resultados en los Proyectos de Modernización en los que está trabajando la Superintendencia, como son: i) Gobernanza de Datos en conjunto de 9 Superintendencias, ii) Innovación en Desafíos Públicos para solución de extracción de datos en documentos digitalizados, iii) Estrategia Gestión de Datos Sector Trabajo y Previsión, y, iv) Aplicación de soluciones de ciencia de datos en procesos estratégicos de la SUSESO.
- Resultados del proyecto de Aplicación de soluciones de ciencia de datos en procesos estratégicos de la SUSESO en los siguientes componentes: i) Modelo Predictivo de Licencias Médicas; ii) Auditoría del Modelo Predictivo del Seguro Laboral en materia de salud laboral; iii) Modelo de Detección de emisión de licencias médicas sin fundamento médico; iv) diseño de ficha de Resolución con criterios de Lenguaje Claro; y, v) solución de Procesamiento de Lenguaje Natural para el formulario web de reclamaciones.
- Término del desarrollo, pruebas e implementación, hospedaje, soporte, mantención y actualización de la nueva Plataforma Integrada de Apoyo a los Regímenes de Asignación Familiar, Asignación Maternal, Subsidio Único Familiar y otros beneficios sociales relacionados (PIAS), proyectándose el inicio en régimen para enero de 2025, esperando, asimismo, avanzar en ahorro de gasto fiscal al perfeccionar el modelo de control y fiscalización de los fondos públicos comprometidos.
- Implementación y continuidad operacional del nuevo sistema de apoyo al Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), relativo a servicios públicos adscritos al sistema de gestión de factores de riesgo psicosocial y otros aspectos relacionados.
- Mejoras en la operación de Licencia Médica Electrónica-SANNA, mediante el desarrollo de servicio de consulta del número de días disponibles, para ser utilizado por COMPIN en su proceso de pronunciamiento de licencias SANNA. Implica también consolidar el modelo de tramitación de la Licencia Médica Electrónica SANNA, incorporando a las entidades pagadoras en el flujo de tramitación de la licencia médica (en particular, liquidación y pago de subsidio SANNA).

## **7. Administración y Finanzas**

- Implementación del Plan de medidas de mitigación de riesgos CEAL- SM.
- Implementación de medidas contempladas en Plan de Calidad de Vida en convenio con SENDA.
- Implementación en PAE de procesos administrativos de DAF

## **8. Control de Gestión y Auditoría**

- Realizar seguimiento a indicadores de gestión de carácter transversal a la institución.
- Cumplimiento del 100% de las metas de eficiencia institucional
- Cumplimiento del 100% del Plan Anual de Auditoría