

EQA/MLS/CLLR/MISS/LBA/CNC



REF.: Definición de Hitos en los Procesos de Resolución de Presentaciones, Reclamos y Apelaciones. Crea Comité.

RESOLUCION EXENTA N° 042

SANTIAGO, 29 ENE 2016

HOY SE RESOLVIO LO QUE SIGUE:

VISTO:

Las atribuciones que me confieren la Ley N° 16.395, Texto Refundido de la Ley de Organización y Atribuciones de la Superintendencia de Seguridad Social; lo señalado en su Reglamento Orgánico, contenido en el D.S. N° 1, de 1972, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; el artículo 5° del D.F.L. N° 1-19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; lo previsto en la Ley N° 19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado; la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, y

TENIENDO PRESENTE:

Que uno de los principales desafíos de esta Superintendencia, en materia de modernización, es la optimización del proceso de resolución de las presentaciones, apelaciones y reclamos de usuarios, trabajadores, pensionados, entidades empleadoras, organismos administradores de la seguridad social y otras personas, ya sean naturales o jurídicas, en materias que no sean de carácter litigioso, dentro del ámbito de su competencia; logrando con ello mejorar la calidad, eficiencia y oportunidad en la emisión de sus dictámenes.

Que es imprescindible generar mecanismos eficientes de control y evaluación de las solicitudes ciudadanas que son sometidas a estudio y resolución de este Organismo Fiscalizador, que permitan establecer procedimientos de mejora continua desde el punto de vista de la productividad institucional y de los sistemas de reportes, para la toma de decisiones del nivel directivo.

Que dada la cantidad y complejidad de los procesos que resuelven los diferentes tipos de apelaciones, es necesario contar con una definición robusta y consensuada de los hitos principales de cada proceso involucrado, que permitan la definición de indicadores cuyas mediciones otorguen certeza y objetividad en la evaluación de resultados.

Que la Superintendencia de Seguridad Social postuló al "Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano" (CH-L1085) con el Proyecto denominado "Mejora Integral de los procesos de atención ciudadana de la Superintendencia de Seguridad Social", el cual fue aprobado para su implementación; pero considera un plazo de ejecución de 33 meses, razón por la cual se pretende adelantar la implementación de medidas que por su carácter crítico y urgente obliga a desarrollarlas con recursos propios y en forma paralela al proceso de implementación del proyecto macro.

RESUELVO:

1. Créase el Comité de Calidad para la Definición de Hitos de los Procesos de Trámites del Contencioso Administrativo de la Superintendencia de Seguridad Social, que tendrá la responsabilidad de proponer a la autoridad una lista de los principales hitos asociados al proceso de resolución de presentaciones, reclamos y apelaciones, previamente consensuados y debidamente definidos, con el fin que éstos puedan ser registrados en los sistemas de información de este Organismo.

2. El Comité estará conformado por los siguientes funcionarios:

- Don LUIS ANDRÉS BÁEZ ARRIBADA, Jefe del Departamento Tecnología y Operaciones.
- Don MARCOS GABRIEL LARENAS SEPÚLVEDA, Jefe del Departamento de Asistencia y Servicios al Usuario.
- Doña CARMEN LUISA NARANJO CARVACHO, Jefa del Departamento Licencias Médicas.
- Doña MÓNICA IVONNE SÁNCHEZ SAAVEDRA, Jefa del Departamento Contencioso Administrativo.
- Don SABY OSVALDO VARGAS VERDUGO, Jefe de la Unidad Explotación de Sistemas.
- Don GUILLERMO PATRICIO MUÑOZ PETINELLI, Jefe de la Unidad de Control de Gestión.
- Doña LILY PAOLA ALCAÍNO GUTIÉRREZ, Encargada de la Unidad de Gestión de Jurisprudencia.
- Don IRVING IGOR CONTRERAS ROJAS, profesional del Departamento de Regímenes de Bienestar Social.
- Doña CLAUDIA ANDREA NIZZA MANSILLA, profesional del Departamento de Regímenes Previsionales y Asistenciales, y
- Don SERGIO LEONIDAS JEREZ CAMPOS, Profesional de la Unidad de Proyectos y Procesos de Negocio, en calidad de Secretario Ejecutivo.

3. Ante la ausencia o impedimento de los integrantes titulares ya señalados, asumirán los integrantes suplentes designados por cada miembro del Comité, informados oportunamente al Secretario Ejecutivo.

ANÓTESE, REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



CLAUDIO REYES BARRIENTOS  
SUPERINTENDENTE DE SEGURIDAD SOCIAL

Lo que transcribo a usted para su conocimiento.

Saluda atentamente a usted,



GABRIEL ORTIZ PACHÉCO  
MINISTRO DE FE

DISTRIBUCIÓN:

Fiscal  
Intendencia de Beneficios Sociales  
Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo  
Jefe Departamento de Asistencia y Servicios al Usuario  
Jefe Departamento de Tecnología y Operaciones  
Jefa Departamento de Contencioso Administrativo  
Jefa Departamento de Licencias Médicas  
Jefa Departamento de Regímenes Previsionales y Asistenciales  
Jefe Departamento de Regímenes de Bienestar Social  
Jefe Departamento Supervisión y Control  
Jefe Departamento de Regulación  
Jefe Departamento de Administración y Finanzas  
Unidad de Auditoría Interna  
Unidad de Desarrollo de las Personas  
Unidad de Control de Gestión  
Unidad de Gestión de Correspondencia y Archivo Central