

# CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

CUENTA  
PÚBLICA **2023**  
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL



**100** AÑOS  
SEGURIDAD  
SOCIAL



# 100 AÑOS DE SEGURIDAD SOCIAL 1924-2024

## Entre las principales leyes aprobadas en este Gobierno:

- Ley de 40 horas
- Alza gradual del salario mínimo a \$500.000
- Ley Karin
- Convenio 190 de la OIT
- Ley de Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral
- Fortalecimiento Ley Sanna
- Ampliación y fortalecimiento del Seguro de Cesantía
- Ratificación del Convenio 176 de la OIT, sobre salud y seguridad minera.
- Ley de modernización de ChileValora



## MISIÓN

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.



## FUNCIONES

- Regulamos
- Fiscalizamos
- Resolvemos
- Atendemos personas
- Administramos fondos nacionales y controlamos beneficios sociales
- Difundimos

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- **Supervigilar y fiscalizar** el cumplimiento de las normas, instrucciones y dictámenes por parte de las entidades fiscalizadas.
- **Regular** para garantizar el correcto ejercicio de los derechos de la seguridad social y la sustentabilidad de los regímenes fiscalizados.
- **Atender a las personas** a través de los canales de atención ciudadana.
- **Difundir e informar con lenguaje claro y comprensible**, los derechos y beneficios de los regímenes de la seguridad social.
- Avanzar en la **modernización** de la gestión institucional.
- Alcanzar un **desarrollo organizacional participativo**, que permita el mejor cumplimiento de nuestras funciones.

# EL CORAZÓN DE NUESTRA LABOR DIARIA

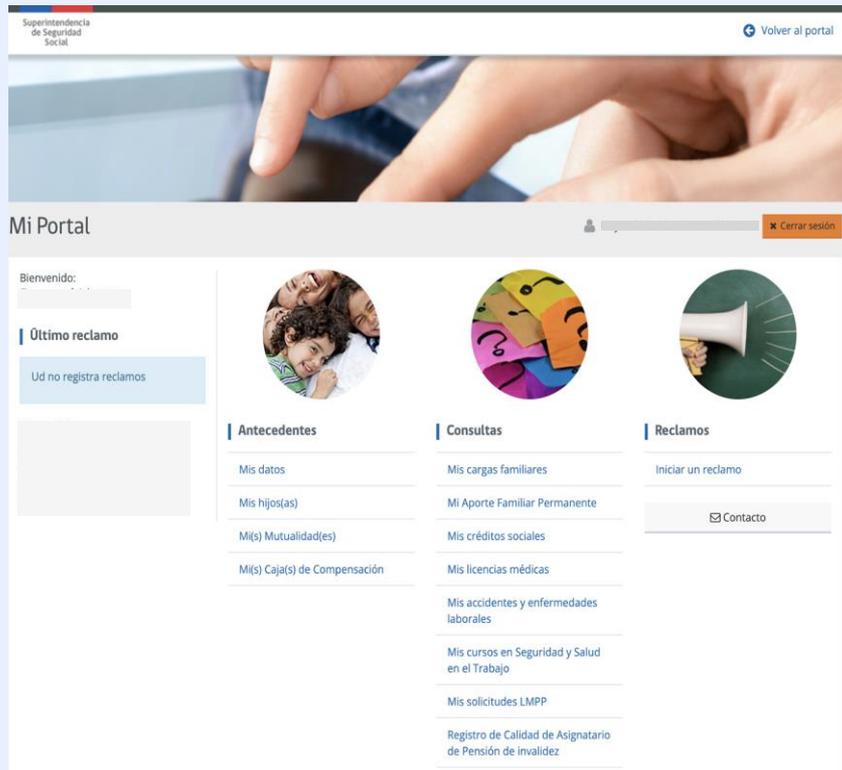
Asegurar la correcta entrega de las prestaciones de la Seguridad Social por parte de fiscalizados

## Seguridad y Salud en el Trabajo



## Diversos beneficios sociales





## Año 2023

Visitas a Mi portal  
**26.072M**

Consultas web  
**16.512**

Asistencias telefónicas  
**192.663**

Atenciones presenciales  
**127.212**

SUSESO Contigo  
**5.509** descargas  
**1.738** reuniones virtuales

# NUESTRA ORGANIZACIÓN



# FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS A NIVEL NACIONAL

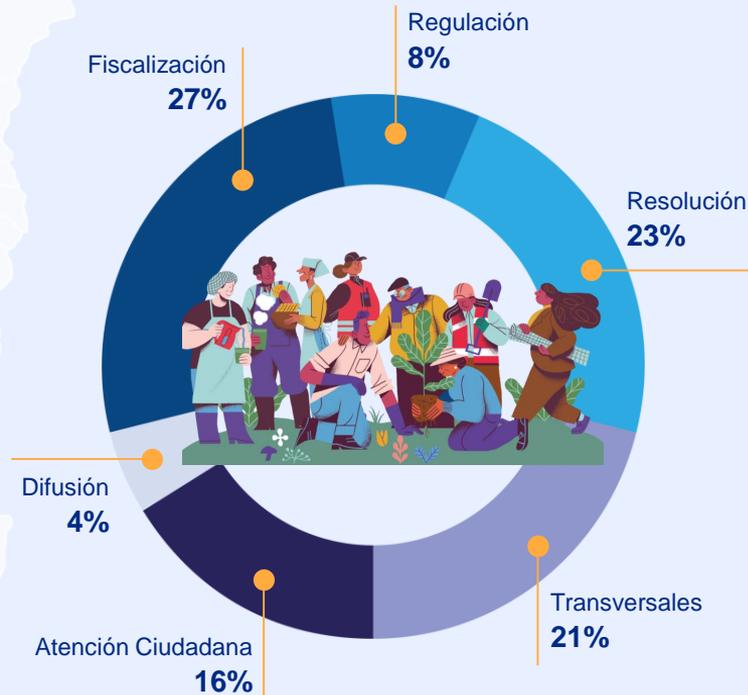


Teletrabajadores/as



40%

de las personas con equipos a cargo son mujeres (en 2022 fue 35%)



# PRESUPUESTO



2020  
**\$14.825MM**



2021  
**\$14.150MM**



2022  
**\$16.571MM**



2023  
**\$19.179MM**

De los  
que se  
ejecutó el

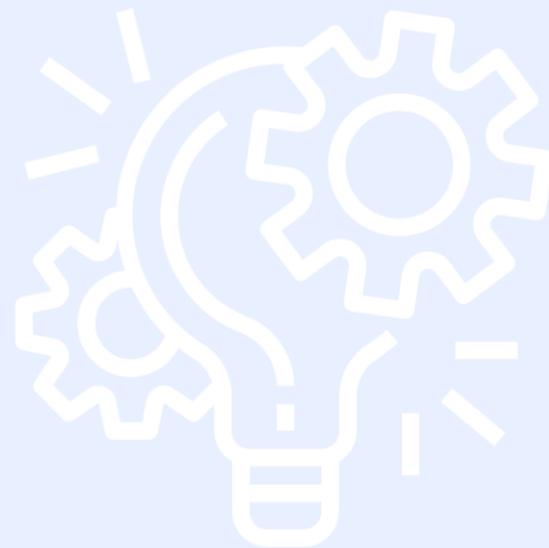
**99,3%**



# DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

## Consolidación del modelo de desarrollo tecnológico:

- 27 Sistemas de Información en funcionamiento
- Interacción con 775 Entidades
- Más de 125 millones de transacciones al año
- Más de 240 millones de documentos electrónicos
- 100% de las consultas y reclamaciones en SUSESO se pueden hacer en forma electrónica
- Casi 9 millones de LME tramitadas en 2023
- Emisión de LME SANNA desde enero 2024 (más de 800 a la fecha (50% de total))



CUENTA  
PÚBLICA

2023

SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

¿QUÉ NOS  
MOVILIZA?



# RESULTADOS MESU 2023

## NOS EVALÚAN CON NOTA 6 o 7

CUENTA PÚBLICA **2023**  
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

61%

Capacidad de funcionarios/as en atender necesidad usuario/a en trámite

50%

Esfuerzo de institución para acoger a la persona

32%

En satisfacción de la última experiencia.

75%

Respeto en el trato

49%

Facilidad para hacer el trámite

46%

Compleitud en respuesta del trámite

63%

Comprensión del personal con la necesidad

47%

Diseño de formularios

28%

Tiempo de respuesta



# INGRESOS DE RECLAMOS Y STOCK DE CASOS EN PROCESO EN EL TIEMPO



# DICTÁMENES



2020  
**139.415**



2021  
**183.387**



2022  
**187.251**



2023  
**179.356**

- 72,8%  
Licencias Médicas
- 12,2%  
Ley N° 16.744
- 1,6%  
Regímenes CCAF
- 13,4%  
Otras materias

# TIEMPO DE RESPUESTA



## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS CORRIDOS)



# ACCIONES JUDICIALES



2020  
**1.022**



2021  
**1.057**



2022  
**954**



2023  
**1.400**



2024  
(30 de abril)  
**848**

Cumplimientos de fallos  
2023 | **1.098**

Requerimientos judiciales  
2023 | **1.342**

# SATISFACCIÓN CIUDADANA...CONFIANZA!

CUENTA PÚBLICA **2023**  
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL



Facilitar la reclamación (formularios y canales)



Reducir tiempos de respuesta



Responder de manera clara



Hemos estado trabajando en aquello



# COMPROMISOS EN CONVENIO DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA:

Nuevo Modelo de Atención Ciudadana, con actividades como:

- Medidas para disminución tiempos de respuesta
- Medidas para un trámite de reclamación más simple y amigable
- Medidas de acompañamiento usuario en el proceso de reclamación (más información y trazabilidad de su trámite)
- Documento de respuesta a la reclamación de usuario simple y comprensible
- Levantamiento y/o divulgación de información o datos asociados al proceso de reclamaciones y su evaluación
- La aplicación el principio orientador de Equidad de Género y Diversidad, Inclusión y Participación

## Nuevo modelo de atención ciudadana y plan para reducción de stock de casos sin resolver

18 medidas a ser implementadas en 2024 y 2025 para reducir stock y tiempos de respuesta



# PROYECTOS ESTRATÉGICOS PARA UNA MEJOR ATENCIÓN CIUDADANA



SEGUIMIENTO PERMANENTE CON REPORTERÍA DE GESTIÓN

Sabemos que para una mayor CONFIANZA también se debe fortalecer la **REGULACIÓN** y **FISCALIZACIÓN**

## Regulación: Mayor certeza a todos los actores

### Compendios de Normas

Seguridad y Salud en el Trabajo (2018)

Crédito Social Cajas de Compensación (2023)

Licencias Médicas/Subsidio Incapacidad Laboral (2025)

Bienestares Sector Público (2025)

Asignación Familiar/SUF/Bonos (2026)

## Fiscalización: aspectos clave y temprana detección

Fiscalización con analítica de datos

Plataforma Integrada de Apoyo a los Regímenes de AF/SUF y otros relacionados (PIAS)

Modelo de detección temprana de emisores de licencias médicas sin fundamento.

# REGULACIÓN: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

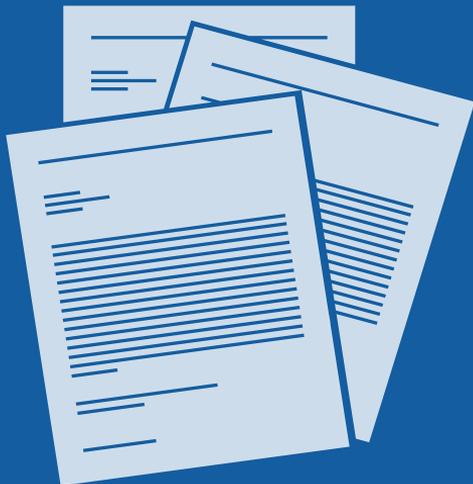
## 17 Nuevas Circulares



- **Circular N°3.775:** Plan Anual de Prevención de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales año 2024.
- **Circular N°3.736:** Complementa normas sobre estudios de investigación e innovación. Incorpora el evaluador externo en el proceso de evaluación de proyectos, entre otros.
- **Circular N°3.762:** Actualiza y complementa instrucciones sobre las actividades de asistencia técnica en prevención de riesgos profesionales.
- **Circular N°3.766:** Complementa instrucciones sobre el estudio de puesto de trabajo de salud mental.
- **Circular N°3.782:** Regula y controla la prestación de servicios médicos terceros, conforme al artículo 29 del D.L. N°1.819.
- **Circular N°3.783:** Imparte instrucciones sobre la exportación del pago de pensiones de la Ley N°16.744.
- **Circular N°3.784:** Aclaraciones en la aplicación de los criterios para la calificación del origen de las enfermedades musculoesqueléticas de miembro superior.

37

## Nuevas Circulares



- **Circular N°3781:** Actualización de instrucciones en materia de Gobierno Corporativo, Conflictos de Interés y Cumplimiento Corporativo de las C.C.A.F.
- **Circular N°3771:** Actualización de instrucciones respecto de fuentes de financiamiento del Régimen de Crédito Social de las C.C.A.F.
- **Circular N°3796:** Instrucción que establece un procedimiento para el relacionamiento de las C.C.A.F. con sus afiliados y estandarización de la gestión de reclamaciones.
- **Circular N°3758:** Instrucción que regula el funcionamiento del “Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos” en el contexto del otorgamiento de Créditos Sociales de las C.C.A.F.
- **Circular N°3753:** Instrucción que establece un procedimiento remoto no presencial de tramitación y acreditación de cargas familiares en el Régimen de Prestaciones Familiares.
- **Circular N°3794:** Instrucción sobre el proceso de tramitación de la nueva Licencia Médica Electrónica SANNA.
- **Circular N°3742:** Instrucción que regula el otorgamiento y pago de la prestación “Bolsillo Familiar Electrónico”.

## REGULACIÓN: PROYECTOS DE LEY Y OTRAS

### Participación en la elaboración de proyectos de ley

4

- Ley N°16.744, que crea el Sistema de Calificación del Origen de Enfermedades
- Ley N° 20.585 de Control de Emisión de Licencias Médicas.
- Ley N° 21.063 Seguro para el Acompañamiento de Niños y Niñas afectados por una condición grave de salud / SANNA.
- Ley N° 21.550, Impulsa medidas para la seguridad económica.



### Participación en Proyectos de Decretos

6

- Uso del Seguro para el Acompañamiento de los Niños y Niñas en caso de fallecimiento o ausencia de uno de los progenitores.
- Procedimiento automático de concesión, pago y extinción del Subsidio Familiar.
- Cálculo tasa cotización adicional Seguro Accidentes Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- Listado de Enfermedades Profesionales.
- Prevención de Riesgos del Trabajo y Comités Paritarios
- Actualización de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo

Sabemos que para una mayor CONFIANZA también se debe fortalecer la **REGULACIÓN** y **FISCALIZACIÓN**

## Regulación: Mayor certeza a todos los actores

- Compendios de Normas Seguridad y Salud en el Trabajo (2018)
- Crédito Social Cajas de Compensación (2023)
- Licencias Médicas/Subsidio Incapacidad Laboral (2025)
- Bienestares Sector Público (2025)
- Asignación Familiar/SUF/Bonos (2026)

## Fiscalización: aspectos clave y temprana detección, con enfoque de SBR

- Fiscalización con analítica de datos
- Plataforma Integrada de Apoyo a los Regímenes de AF/SUF y otros relacionados (PIAS)
- Modelo de detección temprana de emisores de licencias médicas sin fundamento.

74

**Seguridad y Salud en el Trabajo:**  
Prestaciones Preventivas, Médicas y Económicas



94

**Beneficios Sociales:**  
Aporte Familiar Permanente, SUF, IMG, SIL común, Subsidio Maternales Beneficios Sociales, Ley SANNA, Créditos sociales, prestaciones adicionales, complementarias y Servicios de Bienestar

TRANSPARENCIA  
PUBLICANDO:

42

Informes de fiscalización en materias de Seguridad y Salud en el Trabajo

54

Informes de fiscalización CCAF, SBSP y otras entidades



# FISCALIZACIÓN: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

## Con foco en:

- Investigación de accidentes fatales calificados como del trabajo.
- Alzamiento de tasas en forma temporal de acuerdo al art.15 del DS N°67, por incumplimiento de medidas prescritas.
- Fiscalización de acciones de prevención de riesgos en sectores productivos específicos.
- Seguimiento del Plan Anual de Prevención de Riesgos del Trabajo y Enfermedades Profesionales a implementar por los Organismos Administradores, en términos de capacitación, asistencia técnica, vigilancia epidemiológica ocupacional, entre otros.
- Fiscalizaciones de alta inmediata de enfermedades.



# FISCALIZACIÓN: BENEFICIOS SOCIALES

## Con foco en:

- Prestaciones Adicionales y Fondos Concursables CCAF, y prestaciones complementarias CCAF.
- Gobiernos Corporativos, Gestión de Riesgos de crédito, liquidez, mercado, operacional, reputacional y ciberseguridad en las CCAF.
- Verificación del correcto uso de los recursos fiscales y el uso de la cuenta corriente exclusiva de Subsidios Maternales y SIL Común, la integridad de la información, requisitos y monto del Subsidio Único Familiar, del Subsidio IMG y el Seguro SANNA.
- Fiscalización de 165 SBSP, con 243.000 afiliados y 200.000 cargas familiares en el total de Servicios de Bienestar y beneficios otorgados por MM \$ 101.808.



FISCALIZACIÓN:  
LEY N°20.585

## SOBRE OTORGAMIENTO Y USO DE LICENCIAS MÉDICAS

CUENTA  
PÚBLICA **2023**  
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL



El **81%** fue sancionado con multa y el **19%** con multa y suspensión.

## Presupuesto que administra / 2023

### ● Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidio de Cesantía.

- Sistema de Prestaciones Familiares
- Sistema de Subsidios Maternales
- Sistema de Subsidio de Cesantía

**M\$692.491.527**



### ● Fondo Nacional de Subsidio Familiar

- Subsidio Familiar

**M\$428.914.446**

**M\$1.121.405.973**

## Control financiero 2023

- Aporte Familiar Permanente
- Subsidio de Incapacidad Laboral-CCAF
- Subsidio SANNA
- Bono Bodas de Oro
- Subsidio de Discapacidad Mental
- Subsidio al Empleo de la Mujer
- Subsidio al Empleo Joven
- Bolsillo Familiar Electrónico
- Aporte Canasta Básica de Alimentos
- Bono Extraordinario Chile Apoya de Invierno
- Ingreso Mínimo Garantizado

## Elaboración de nóminas de Aporte Familiar y Bonos.

13

Procesos del Aporte Familiar Permanente:

**3.186.046**  
causantes

13

Procesos del Aporte Familiar Permanente Extraordinario:

**3.186.046**  
causantes

5

Procesos de Bono Extraordinario Chile Apoya de Invierno:

**15.587**  
causantes

25

Procesos de Bono Canasta Básica:

**3.070.187**  
causantes

18

Procesos de Bolsillo Familiar Electrónico

**3.507.217**  
causantes

**DIFUNDIR es central  
para análisis, discusiones informadas y  
propuestas de mejoras**

**Se requieren datos de calidad y  
bien gobernados.**

- Seguimiento y fiscalización de datos reportados por organismos supervisados.
- Proyecto Gobernanza de datos (9 Superintendencias) financiamiento Gobierno Digital - Consultoría BID

**Más información a la ciudadanía**

- Cursos Online Seguridad y Salud en el Trabajo
- Cápsulas SANNA
- Nuevos reportes y más amigables

## Publicación de datos estadísticos de Seguridad y Salud en el Trabajo y de Beneficios Sociales:



3

Boletines estadísticos anuales: Seguridad Social, Seguridad y Salud en el Trabajo y estadísticas nacionales de LM y SIL)

12

Boletines estadísticos mensuales de Seguridad Social

54

Boletines estadísticos históricos de Seguridad Social a partir de 1967 al 2008

2

Plataformas de datos:

- Observatorio de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Estadísticas de Subsidios Maternales

## Investigaciones

Proceso de la Convocatoria de proyectos de investigación e innovación de Seguridad y Salud en el Trabajo

### 93 Minutas técnicas:

Apoyo para usuarios internos y externos, relacionados con la Ley N°16.744, licencia médica, subsidios maternos y Ley SANNA.

### 24 Minutas internas

- Evolución de licencias médicas electrónicas
- Evolución del postnatal parental

### 5 Informes

- Informe anual de Emisores de Licencias Médicas Electrónicas
- Informe anual de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Informe Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Cinco años de vigencia del Seguro para el Acompañamiento de Niños y Niñas (SANNA)
- Cuestionario de evaluación de ambiente laboral salud mental

### 2 Minutas temáticas

- COVID-19. Licencias Médicas Electrónicas, Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales y Derechos Maternales.
- Extensiones transitorias del permiso postnatal parental

# DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN



**SUSESO**  
Capacita

**22.237**

Personas capacitadas en Seguridad Social el año 2023

**+5%**

Aumento respecto al 2022



**65%**  
Mujeres



**35%**  
Hombres

## Principales temas

- Licencias Médicas
- Seguridad y Salud en el Trabajo
- Ley SANNA
- Riesgos Psicosociales en el Trabajo
- Trabajadores Independientes y Seguridad Social

## BIRED

### Biblioteca de Recursos Digitales de la Superintendencia de Seguridad Social

Buscar en toda la biblioteca



Encuentra

Encuentra estudios, investigaciones, capacitaciones y videos sobre seguridad social y salud laboral.



Comparte

Todos los documentos, videos y presentaciones que puedan servirles a tus compañeros de trabajo, amigos o familiares.



Utiliza

El material que te ofrece esta biblioteca para profundizar tus conocimientos en seguridad social y salud laboral.



# LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA N° 20.285



2020  
**613**



2021  
**858**



2022  
**778**



2023  
**722**

# CONCLUYÓ EL PROYECTO ALIANZA DEL PACÍFICO

**1** Lineamientos para el diseño de una política para la gestión de los riesgos psicosociales y cuidado de la salud mental en el trabajo.

**2** Campaña de difusión simultánea en los cuatro países para la sensibilización Trabajemos por una mejor salud mental (agosto -octubre de 2023).

**3** Seminario internacional en Santiago de Chile en octubre



Con representación de:  
CUT, CAT, CTCH, UNT, SOFOFA,  
Asociación de Mutuales, Asociación de Cajas de  
Compensación de Asignación Familiar, Colegio Médico  
de Chile, Colegio de Expertos Prevencionistas, Colegio  
de Kinesiólogos de Chile, Asociación Compromiso  
Migrante, CONADECUS, ACHIPEM y CUPEMCHI.

- Sesionó en 11 oportunidades en el año 2023. (5 más que el 2022)
- Realización de proceso de elecciones COSOC-SUSESO, incorporando criterios de representatividad, paridad de género, y el aumento de categorías de representación, sumándose 5 nuevas organizaciones.
- Elaboración de propuesta de modificación a la Ley N° 20.500, en el marco de la convocatoria realizada por la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno.
- Capacitación al COSOC SUSESO en diversas materias de competencia del Servicio.



CUENTA  
PÚBLICA

2023

SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

DESAFÍOS 2024



En 2024 continuaremos con...

- ◆ Planes de regulación
- ◆ Planes de fiscalización
- ◆ Resolución de reclamaciones
- ◆ Atención de personas
- ◆ Administración de fondos nacionales y control beneficios sociales
- ◆ Difusión de derechos y participación ciudadana

Calidad,  
Eficiencia,  
Oportunidad,  
Cercanía,  
Transparencia y  
Empatía.

# DESAFÍOS | Concretar los proyectos estratégicos:

- 1 Procesamiento de lenguaje natural
- 2 Mejora formulario reclamación
- 3 Desafíos Públicos (ANID)
- 4 IA para apoyo resolver reclamos LM
- 5 IA para apoyo resolver reclamos SST
- 6 Lenguaje claro en resoluciones
- 7 Fiscalización con analítica de datos
- 8 Compendios de Normas nuevos
- 9 Plataforma Integrada de Apoyo a los Regímenes de AF/SUF y otros relacionados (PIAS)
- 10 IA para identificación temprana LM sin fundamento
- 11 Gobernanza de Datos

● Reducir stock de reclamaciones sin resolver

● Reducir tiempos de respuesta

● Respuesta clara

● Incorporar participación ciudadana (ejemplo testeos, consultas, etc.)

● Certeza regulatoria

● Fiscalización efectiva

- Licencias médicas
- Calificación Origen Enfermedad
- Asistencia Técnica en prevención de
- Riesgos laborales de las Mutualidades/ISL
- Asistencia técnica en gestión salud mental en el trabajo y Ley Karin por los OA.
- Prestaciones adicionales por parte de las
- Cajas de Compensación.
- Gobierno Corporativo en Cajas de
- Compensación y Mutualidades.

## Información, comprensión e innovación

# ALIANZAS ESTRATÉGICAS



Laboratorio  
de Gobierno



Todos y todas  
por una mejor  
Seguridad Social



CUENTA  
PÚBLICA

2023

SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

