

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2013

MINISTERIO DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL

SUPERINTENDENCIA DE
SEGURIDAD SOCIAL

Huérfanos 1376 - Santiago, 26204500

www.suseso.cl

Índice

1. Carta Presentación del Ministro del Trabajo y Previsión Social.....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio.....	5
3. Resultados de la Gestión año 2013.....	8
3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013.....	8
3.2 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios.....	18
4. Desafíos para el año 2014.....	43
Anexos.....	47
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	48
a) Definiciones Estratégicas.....	48
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	51
c) Principales Autoridades.....	52
Anexo 2: Recursos Humanos.....	53
Anexo 3: Recursos Financieros.....	60
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013.....	64
Anexo 5: Compromisos de Gobierno.....	71
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.....	72
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	73
Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	74
Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales.....	75

1. Carta Presentación del Ministro del Trabajo y Previsión Social

Esta institución durante el año 2013 desplegó relevantes acciones en los ámbitos de seguridad laboral y previsión social, todas ellas orientadas a resguardar los derechos de los trabajadores, pensionados y sus familias.

Este Gobierno, estuvo constantemente preocupado por el **endeudamiento excesivo de parte de algunos pensionados** y trabajadores, por esta razón, a través de la Superintendencia de Seguridad Social se adoptaron una serie de medidas relativas a perfeccionar el Sistema de Créditos Sociales que entregan las CCAF¹. Por esta razón y en virtud de los hallazgos, durante el mes de Agosto se informó a la ciudadanía la existencia de un fondo en el que se encontraban montos por concepto de pago en exceso, en créditos sociales otorgados por CCAF y se instó a la ciudadanía a que solicitaran su devolución.

En materia de Seguridad Laboral, durante el año 2013 fue aprobada por el Congreso Nacional la Ley N° 20.691 que crea la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo y viene a fortalecer el rol de la Superintendencia de Seguridad Social, en esta materia.

Se coordinó el pago de más de 96 mil subsidios de la Ley 20.545, referida al **Permiso Postnatal Parental**, proporcionando asistencia técnica, verificando el correcto pago del mismo e implementando sistemas para la fiscalización en la entrega de este beneficio.

Asimismo, este Servicio ha liderado el proyecto de **Licencia Médica Electrónica**, lo que permitió finalmente que en el año 2013 la directa incorporación al sistema respecto de cotizantes FONASA².

1 Cajas de Compensación de Asignación Familiar

2 Fondo Nacional de Salud

Por otra parte, la Superintendencia consolidó su accionar en la fiscalización de la emisión de Licencias Médicas, atribución conferida por la Ley 20.585 que la faculta para conocer, investigar y proponer las sanciones asociadas a las denuncias o reclamaciones destinadas a procurar el **correcto otorgamiento de la licencia médica**.

También durante 2013 este Servicio continuó avanzando en su plan de descentralización, abriendo oficinas en las regiones de Arica-Parinacota, Atacama, Maule y General Carlos Ibáñez del Campo. Debo agregar también que mantuvo el acuerdo con entidades colaboradoras como el Sernac y ChileAtiende, donde los usuarios pueden realizar los trámites vinculados a mencionado servicio.

Finalmente, en el plano legislativo, se trabajó en la modificación de la Ley N° 16.744 y del Estatuto Orgánico de las Mutualidades de Empleadores, lo que tiene como finalidad relevar la importancia de la Prevención de Riesgos Profesionales como forma de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, las que se encuentran el primer trámite constitucional ante la H. Cámara de Diputados y en segundo trámite Constitucional ante el H. Senado.



JUAN CARLOS JOBET ELUCHANS
MINISTRO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Superintendencia de Seguridad Social es un organismo fiscalizador, autónomo del Estado, cuenta con una dotación de 243 funcionarios especializados en las diversas materias que como institución debe fiscalizar y así garantizar el respeto de los derechos de trabajadores, pensionados y sus familias. Asimismo, esta institución resuelve consultas, reclamos, denuncias y apelaciones, proponiendo las medidas tendientes al perfeccionamiento del sistema chileno de Seguridad Social.

Durante el año 2013, fue aprobada y publicada la Ley N° 20.691 que crea la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, fortaleciendo de este modo el rol de la Superintendencia de Seguridad Social. Igual de importante es recordar que hemos tenido avances en muchas áreas de nuestra gestión, como fue el fortalecimiento del sistema integral de atención ciudadana, y las mejoras significativas en las acciones de regulación, fiscalización y control financiero de las entidades sometidas a nuestra supervigilancia; entre otros temas.

En materia de su Sistema Integral de Atención de Usuarios, se han ampliado sus canales presenciales y no presenciales a lo largo de todo el territorio nacional. En efecto, inauguramos oficinas en las regiones de Arica - Parinacota, Atacama, Maule y Aysén, con el objeto de afianzar las acciones de fiscalización en regiones y asistir a nuestros usuarios en la formulación de presentaciones, apelaciones y reclamos en contra de resoluciones y actuaciones de las entidades fiscalizadas. Asimismo, la Superintendencia inició en régimen las atenciones de nuestros usuarios, a través de la Red de sucursales que integran Multiservicios CHILEATIENDE, con lo cual aseguramos el acceso a todos los ciudadanos a nivel nacional. Además, hemos habilitado en nuestro Portal WEB el 100% de los trámites, con la finalidad de que nuestros usuarios puedan, por una parte, formular sus requerimientos a través de un sistema transaccional On Line -cumpliendo sólo con determinados requisitos de admisibilidad-, y por otra, efectuar seguimiento de sus trámites hasta la resolución final. Esta iniciativa digital, además, significó que la Superintendencia haya sido distinguida por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, con el premio "Superación de Metas", lo que enaltece su imagen corporativa y hace de este Organismo un ente moderno y al servicio de los trabajadores, pensionados y sus familias.

Además, se realizaron Mesas Regionales de Seguridad y Salud Laboral en las que se expuso sobre el Proyecto de LEY que propone modificar el Seguro Social contra Riesgos por Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, contenido en la Ley N° 16.744.

El Sistema Nacional de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISESAT), es una iniciativa encomendada de manera directa a esta Superintendencia, y que se plasmó explícitamente en la Ley de Reforma Orgánica y Funcional, publicada en octubre de 2013, estableciendo la necesidad de desarrollar un Sistema de Información, que recopilara e integrara toda información referida a la Ley

N° 16.744, sobre el Seguro Social contra Riesgos por Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, asegurando la privacidad de los datos personales y sensibles.

El **Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, SUSESO-ISTAS 21**, durante el año 2013, se consolida este instrumento, siendo recomendado como la principal herramienta de prevención en el "Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" por el Ministerio de Salud obligando, desde ese año en adelante, a todo tipo de organizaciones a hacer prevención en este ámbito.

Respecto a los regímenes de **prestaciones familiares y subsidio familiar**, se logró que la totalidad de las entidades administradoras del régimen de Prestaciones Familiares y el IPS³ como pagador de los subsidios familiares, utilizaran el Sistema de Verificación de Gasto Mensual (SIVEGAM), creado y administrado por esta Superintendencia, para permitir sustentar el gasto en pagos de asignaciones familiares, asignaciones maternas y subsidio familiar realizados por las entidades administradoras, con el fin de fortalecer el proceso de fiscalización y administración de los Fondos respectivos.

Se continuó fiscalizando el Subsidio al Empleo Joven.

Otro punto fueron las acciones orientadas a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, producto de ellas se genera una devolución de pagos en exceso por concepto de Crédito Social, producto de la iniciativa comunicacional iniciada, las CCAF habían devuelto cerca de 3.440 millones de pesos al 31 de diciembre de 2013.

Continuando con las acciones realizadas producto de la publicación de la Ley 20.585, nuestra Unidad de Control de Licencias Médicas (UCLM) durante el año 2013 continuó investigando todas las denuncias recibidas en contra de Profesionales Médicos, en contra de Contralores Médicos, efectuando investigaciones de Oficio y recibiendo reclamos de profesionales sancionados por la COMPIN⁴.

Respecto a la Licencia Médica Electrónica durante el año 2013 se otorgaron 994.414 licencias médicas electrónicas (considerando cotizantes ISAPRE⁵ cotizantes FONASA).

Este 2014 viene con importantes desafíos. Lo principal es el proceso de implementación de una nueva era, dejando sentadas las bases para lo que será nuestra Superintendencia en los próximos años.

En materia legislativa esperamos que avancen en el Congreso el **Proyecto de Ley que modifica el Estatuto Orgánico de las Mutualidades de Empleadores**, contenido en el D.S. (D.F.L.) N° 285, de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; y el **Proyecto que propone modificar el**

3 Instituto de Previsión Social

4 Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez

5 Institución de Salud Previsional

Seguro Social contra Riesgos por Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, contenido en la Ley N° 16.744, considerando que se ha definido como prioritario perfeccionar e incorporar nuevas responsabilidades, instancias e instrumentos de prevención de riesgos.

En el plano de la Seguridad Laboral se entregarán los informes vinculados a:

- i) El Estudio sobre la población de Buzos Profesionales que se desempeñan en la acuicultura y los Riesgos Laborales Asociados a esta actividad; y**
- ii) El Estudio sobre la Población de Trabajadores de Faenas Mineras en Altura Geográfica y Análisis de Riesgos Laborales Asociados a Altitud.**

Finalmente, este año tenemos también presupuestada la apertura de dos nuevas oficinas regionales (Coquimbo y Temuco) conforme a lo establecido a la Ley de Presupuestos.



Lucy Marabolí
LUCY MARABOLÍ VERGARA
SUPERINTENDENTA DE SEGURIDAD SOCIAL (S)

3. Resultados de la Gestión año 2013

3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013

La Superintendencia de Seguridad Social, sin perjuicio de las actividades que constituyen su continuidad operativa, definió para el año 2013 una serie de compromisos cuyo financiamiento fue autorizado por la Ley de Presupuestos, y que se traducen en los siguientes proyectos:

3.1.1 Aspectos Institucionales

Presencia de la Superintendencia.

Teniendo presente que la Superintendencia tiene su sede central en la Región Metropolitana, y considerando que sólo disponía de tres agencias regionales en Antofagasta, Concepción y Puerto Montt, las autoridades superiores del Servicio, desplegaron importantes acciones orientadas a incrementar su presencia en regiones que a saber son las siguientes:

- I. Durante el año 2013, se crearon -en forma conjunta con la Superintendencia de Pensiones- cuatro nuevas agencias en las regiones de Arica-Parinacota, Atacama, Maule y Coyhaique, destinadas a efectuar acciones de fiscalización y a proporcionar asistencia y orientación a los usuarios en contra de resoluciones emanadas de entidades fiscalizadas, con asiento regional.
- II. Se suscribió un Convenio de Colaboración entre la Superintendencia de Seguridad Social y el Instituto de Previsión Social, para la asistencia de usuarios, a través de las sucursales que integran la Red de Multiservicios ChileAtiende en todo el territorio nacional, lo que permitirá a los trabajadores, pensionados y sus familias acceder a los servicios que presta la Superintendencia sin necesidad de desplazarse a otras localidades.
- III. Se suscribió un Convenio de colaboración entre la Superintendencia de Seguridad Social y el SERNAC⁶, para la atención preferente de usuarios que reclamen en contra de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar por concepto de Créditos Sociales.

⁶ Servicio Nacional del Consumidor

Inserción de la Superintendencia en el Programa Chile sin Papeleo.

Durante el año 2013, la Superintendencia de Seguridad Social desarrolló un importante esfuerzo de racionalización, simplificación y digitalización de los servicios públicos que proporciona a su comunidad de usuarios, logrando habilitar en su Portal WEB el 100% de los trámites en materias de competencia de la Institución, que registran alta demanda ciudadana, con lo cual se da cumplimiento a un mandato presidencial en el contexto de la Campaña de Digitalización de Trámites Chile Sin Papeleo.

Modernización y Desarrollo Tecnológico

En los últimos años, la Superintendencia de Seguridad Social ha estado realizando un esfuerzo significativo de modernización, que se ha traducido en la implementación de diversos desarrollos tecnológicos, los que a su vez han permitido perfeccionar la gestión y fiscalización de los distintos regímenes de seguridad social respecto de los cuales tiene competencia. En la práctica, lo anterior ha implicado la modernización del rol fiscalizador de la Superintendencia, resultando en un mejoramiento de la interacción con las entidades con que se relaciona, la optimización de los procesos de control y supervigilancia, la automatización de procesos de gestión interna, la verificación y control del gasto público, cuando correspondiese, y el desarrollo de aplicaciones para fiscalización masiva, remota, ex antes y basada en riesgo. Esto se ha llevado a cabo introduciendo altos estándares tecnológicos que facilitan la interoperabilidad, seguridad, integridad, autenticidad, no repudio y confidencialidad.

En concreto, los diversos proyectos relacionados con el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para el apoyo y mejoramiento de la gestión y de la fiscalización de los distintos regímenes de Seguridad Social son:

- a) En lo referido con el **Régimen de Licencias Médicas y Subsidio por Incapacidad Laboral**, la Superintendencia ha cumplido con su rol de regulador y de monitoreo de la Licencia Médica Electrónica, implementando un "Panel de Monitoreo" en línea, que permite verificar el cumplimiento de los requisitos jurídicos y tecnológicos; perfeccionando el Sistema de Información de Licencias Médicas y Subsidios por Incapacidad Laboral, realizando todos los ajustes necesarios al Sistema de Información para el Control y Fiscalización de los Subsidios Maternales que permiten capturar la información de los nuevos subsidios maternales, y se realizó un análisis de la información que entrega el Sistema de Información de Subsidios por Incapacidad Laboral con Herramientas de Inteligencia Artificial que otorgan las CCAF realizando la

categorización de la información disponible, agrupando a los profesionales médicos por rango de emisión, identificando rangos de normalidad estadística y rangos que, por alejarse notoriamente de este comportamiento, merecen ser analizados y/o investigados.

- b) En cuanto al **Régimen de Prestaciones Familiares y Subsidio Familiar**, se puede destacar que en la actualidad casi la totalidad de las entidades administradoras interactúan con los **Sistemas de Información** desarrollados por la Superintendencia, ya sea a través de un portal web o por medio de web services, lo que significa que todas las transacciones que se relacionan con las asignaciones familiares, asignaciones maternas o el subsidio familiar se llevan a cabo en línea con los sistemas de información y son válidas sólo en la medida que estén ingresadas en el mismo. Esto ha significado que actualmente la Superintendencia de Seguridad Social cuente con una base de datos nacional y única de causantes reconocidos la cual, además de mantenerse actualizada, contiene importante información relacionada con los beneficios, los beneficiarios y sus causantes, constituyéndose en uno de los principales proyectos de interoperabilidad dentro de la administración del Estado.
- c) Por otra parte, en relación al **Régimen de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales**, durante el año 2013 se culminó la implementación del Sistema de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo, que actualmente recibe en formato de documento electrónico las Denuncias Individuales de Accidentes del Trabajo (DIAT), Denuncias Individuales de Enfermedades Profesionales (DIEP) y sus respectivas Resoluciones de Calificación (RECA), así como los demás documentos electrónicos asociados al Seguro contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, cuya integración a esta plataforma ha sido implementada bajo un esquema gradual. Conjuntamente se diseña, desarrolla e integra a la misma plataforma el Registro de Accidentes Fatales y Graves, y el módulo de Infracciones cursadas por la Dirección del Trabajo, los que actualmente están habilitados para recepcionar la información precedente y pasar a producción, en tanto los organismos administradores y las entidades fiscalizadoras estén en condiciones de remitir los documentos electrónicos correspondientes.
- d) Finalmente, respecto a la **Supervigilancia y control de entidades sometidas a fiscalización integral**, asociado al Régimen de Crédito Social, administrado por las CCAF, las mejoras en la calidad de los datos de pagos en exceso, permitió a esta Superintendencia gestionar devoluciones masivas de pagos en exceso, logrando disminuciones importantes durante el segundo semestre de 2013.

Seguridad Laboral

a) Avances y estado actual de reformas legislativas

Una de las definiciones estratégicas establecidas por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social ha sido reformar el Sistema de Seguridad en el Trabajo; para lo cual, se estableció como uno de sus ejes fundamentales el promover diversas reformas. En relación con esto, se precisa a continuación las reformas que se encuentran actualmente en el H. Congreso Nacional, con especificación de su objetivo, y se consigna su estado actual de tramitación:

i) **Proyecto de Ley que modifica el Estatuto Orgánico de las Mutualidades de Empleadores, contenido en el D.F.L.º N° 285, de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social**, cuyo objetivo es hacer exigible a estas entidades, mejores estándares de organización y gestión; para lo cual se propone el fortalecimiento y modernización de su administración y, en especial, de sus Directorios; la regulación de los eventuales conflictos de interés, y una mayor transparencia en su funcionamiento y en la información que entreguen a los interesados. Actualmente, este Proyecto se encuentra en Segundo Trámite Constitucional ante el H. Senado (Boletín 8573-13); y

ii) **Proyecto de Ley que moderniza el sistema de seguridad laboral y modifica el Seguro Social contra Riesgos por Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, contenido en la Ley N° 16.744, el Código del Trabajo y otros cuerpos legales conexos** que tiene por objeto perfeccionar e incorporar nuevas responsabilidades, instancias e instrumentos de prevención de riesgos, además de mejorar la regulación y fiscalización de la normativa de seguridad y salud en el trabajo, y de modernizar la administración del referido Seguro Social. El Proyecto de Ley se encuentra en Primer Trámite Constitucional en la H. Cámara de Diputados (Boletín 8971-13).

b) Mesas de trabajo en materia de Seguridad Laboral

Durante el año 2013 se mantuvo la coordinación de las Mesas Regionales de Seguridad y Salud Laboral. La importancia de estas Mesas de Trabajo radica en que son instancias de diálogo regional, compuestas por representantes de diversas entidades, dirigentes gremiales de trabajadores y empleadores, entre otros, cuyo trabajo se realiza habitualmente en comisiones.

Los planteamientos que, en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, realizaron estas mesas, se enviaron a los Ministerios que forman parte del Comité de Ministros para la

Seguridad y Salud en el Trabajo (Ministerio de Defensa Nacional, de Economía Fomento y Turismo, de Salud, de Agricultura, de Minería y de Transportes y Telecomunicaciones). Asimismo, se remitieron antecedentes a la Dirección del Trabajo, al Ministerio de Educación, de Obras Públicas, del Interior y Seguridad Pública y Vivienda y Urbanismo. Además, esta Superintendencia remitió a las respectivas SEREMIAS^a del Trabajo y Previsión Social, información estadística regional anual de accidentabilidad laboral y elaboró el informe anual del trabajo que realizó cada mesa regional. Dicho informe se encuentra publicado en la página WEB de esta Superintendencia (www.suseso.cl).

c) Estudios en materia de Seguridad Laboral

Durante el año 2013, se dieron a conocer los resultados de los dos importantes estudios exploratorios en materia de Seguridad Laboral, cuya elaboración fue adjudicada el año 2012 a la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile, Escuela de Salud Pública, referidos a:

i) El Estudio sobre la población de Buzos Profesionales que se desempeñan en la acuicultura y los Riesgos Laborales Asociados a esta actividad, cuyo objetivo general era la caracterización de la población de buzos profesionales que se desempeñan en faenas de acuicultura en el país y, además, el análisis de los riesgos laborales asociados a esta actividad, con la finalidad de contar con información básica para la definición de políticas y facilitar la formulación de otros estudios en este sector; y

ii) El Estudio sobre la Población de Trabajadores de Faenas Mineras en Altura Geográfica y Análisis de Riesgos Laborales Asociados a Altitud, cuyo objetivo general era la caracterización de la población de trabajadores de faenas mineras ubicadas a gran altitud y analizar los riesgos laborales asociados a esta actividad, con la finalidad de contar con información básica para la definición de políticas preventivas y facilitar la formulación de otros estudios en este sector.

d) Implementación de la metodología SUSESO-ISTAS 21.

Los principales logros para el año 2013 en esta materia fueron dos: la difusión e implementación del instrumento y la puesta en marcha del Cuestionario On Line; lo anterior sumado a que el 12 de junio de 2013, por Resolución Exenta N ° 336, el Ministerio de Salud aprobó el "Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" en la que recomienda el Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 como la principal herramienta de prevención en la materia y que obliga a todo tipo de organizaciones a hacer prevención en este ámbito, consolidando esta metodología liderada por esta Superintendencia. Disponer del cuestionario en forma electrónica por su parte, ha

facilitado su uso y nos ha permitido registrar los resultados de las empresas y organizaciones que lo utilicen de manera automática.

Beneficios Sociales

a) Permiso Postnatal Parental y aumento de cobertura maternal

La extensión del subsidio por descanso postnatal a seis meses era una anhelada aspiración de las familias chilenas desde hace mucho tiempo, la que pudo ser satisfecha recién a fines del año 2011 con la publicación de la Ley N° 20.545, que otorgó un permiso de 84 días inmediatamente a continuación del postnatal, con derecho al subsidio correspondiente. Esta importante iniciativa se encuentra en la actualidad implementada, habiéndose otorgado durante el año 2013 un total de 96.063 nuevos subsidios por permiso postnatal parental, con un gasto fiscal de MM\$ 127.744.

A fin de disminuir cualquier efecto adverso que este nuevo beneficio pudiese tener sobre la empleabilidad de la mujer, la Ley contempló la posibilidad que la trabajadora optara entre hacer uso del permiso y subsidio en la modalidad de jornada completa o de jornada parcial reincorporándose a su trabajo en media jornada. De acuerdo con la información disponible, en general en el año 2013 las mujeres optaron en un 98,8% por la modalidad del permiso en jornada completa. Asimismo, propendiendo al mayor apego padre-hijo/a, la ley estableció que a contar de la séptima semana del permiso postnatal parental, la madre pudiese traspasar una o más de las últimas semanas del permiso al padre, opción que en el año 2013 sólo fue ejercida por 274 madres.

La misma Ley N°20.545, publicada en octubre de 2011, creó un subsidio maternal especial, de cargo fiscal, de 210 días, en favor de las mujeres que trabajan con contratos a plazo fijo o por obra o faena determinada y que a la sexta semana anterior al parto no tengan un contrato de trabajo vigente, y que cumplan los requisitos que la citada ley estableció; beneficio que comenzó a regir a contar del 1 de enero de 2013, por lo que se impartieron todas las instrucciones necesarias para la aplicación de la nueva normativa y se efectuaron las coordinaciones necesarias con los organismos encargados del otorgamiento de este nuevo subsidio, de forma que desde enero de 2013 el beneficio se encuentra totalmente implementado y durante éste año se han cobrado al Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía, un total de 257 subsidios.

b) Subsidio al Empleo Joven

Durante el año 2013 se continuó aplicando una de las políticas públicas más importantes impulsadas por este Gobierno para incentivar el empleo de los jóvenes, como es el

subsidio al empleo establecido por la Ley N°20.338, cuya regulación y fiscalización compete a la Superintendencia de Seguridad Social. En este contexto; durante dicho período el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo pagó un promedio mensual de 75.225 subsidios a los trabajadores dependientes, lo que representa un incremento de un 33,5% respecto del promedio mensual de subsidios mensuales pagados en el año 2012 (56.340). Además, se pagó un total de 176.121 subsidios anuales a los trabajadores dependientes, número superior en un 37,9% al número de subsidios anuales pagados en el año 2012 (127.753). El gasto fiscal que involucró el pago de este beneficio a los jóvenes alcanzó a MM\$41.802 en el año 2013.

Menor impacto tuvo el subsidio al empleo a favor de los empleadores que contratan a jóvenes, establecido en la misma Ley, ya que en el año 2013 se pagaron mensualmente, en promedio, 1.021 subsidios con un gasto anual de MM\$851, lo que entre otras razones podría estar explicado por la menor necesidad de las empresas de solicitar el subsidio dada la mejor situación económica del país.

Cabe agregar que los esfuerzos de esta Superintendencia en esta materia han estado dirigidos fundamentalmente a lograr que el SENCE⁹ mejore la calidad y oportunidad de la información que genera respecto de este beneficio, materia en la que se han obtenido significativos avances, disponiendo actualmente de parte importante de la información actualizada a diciembre de 2013.

c) Subsidio al Empleo de la Mujer

En el contexto del Subsistema de Protección Social denominado "Seguridades y Oportunidades" establecido por la Ley N° 20.595, publicada en mayo de 2012, se creó el subsidio al empleo de la mujer, vigente desde julio de 2012, de cargo fiscal, en favor de las trabajadoras dependientes y sus empleadores y de las independientes, de entre 25 y 60 años de edad y que pertenezcan al 40% más vulnerable de la población. Conforme a lo dispuesto en el artículo décimo transitorio de la referida ley, durante los años 2012 y 2013, ha correspondido al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo el otorgamiento y administración del beneficio y a la Superintendencia de Seguridad Social su supervigilancia y fiscalización. Esta última se ha prorrogado para el año 2014.

Durante el año 2013 se pagó un promedio mensual de 71.691 subsidios a trabajadoras dependientes, lo que representó un gasto fiscal de MM\$16.492. Además, se pagaron 116.045 subsidios anuales con un gasto fiscal de MM\$6.060.

d) Perfeccionamiento del Sistema administrado por las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

Con el fin de introducir mejoras al Sistema administrado por las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, se implementa la **Supervisión del Riesgo Operacional**, lo que implicó la realización de actividades de supervisión in situ en las cinco entidades fiscalizadas, incluyendo levantamiento de procesos y análisis de riesgos; por otra parte además se instruye el alcance de las prestaciones que pueden otorgar las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, bajo el Régimen de Prestaciones Complementarias, lo que permite introducir mejoras y claridad para su gestión y otorgamiento.

e) Ley N° 20.585

La dictación de la Ley N° 20.585, sumada a la constitución de la UCLM¹⁰, ha permitido, en menos de un año desde la entrada en vigencia de la Ley, la aplicación de sanciones para algunos de los profesionales investigados, permitiendo de esta manera, velar por el correcto otorgamiento y uso de las licencias médicas, dándose un estricto cumplimiento a los objetivos primordiales de la Ley, esto es, proteger a los cotizantes y beneficiarios de las Instituciones de Salud Previsional y del Fondo Nacional de Salud; procurando de esta manera el buen uso de esta importante herramienta.

En concreto, hasta diciembre de 2013 se han presentado 169 denuncias en contra de Profesional Médico, 34 denuncias en contra de Contralor Médico, se han iniciado 104 investigaciones de Oficio y se han recibido 50 reclamos de profesional sancionados por la COMPIN.

Sobre el particular, se destaca que desde la constitución de la UCLM hasta el 31 de diciembre de 2013, la Superintendencia ha sancionado 35 profesionales, lo que en su conjunto representó la aplicación de multas ascendientes a un valor 442 UTM y a un total de 180 días de suspensión de la facultad de emitir licencias médicas.

f) Licencia Médica Electrónica.

10 Unidad Control de Licencias Médicas

La Superintendencia de Seguridad Social ejerce un rol de monitoreo permanente de la LME¹¹, velando por el cumplimiento de los requisitos jurídicos y tecnológicos de los Sistemas de información por medio de los cuales se otorgan, tramitan y pronuncian. En este contexto, la Superintendencia implementó el "Panel de Monitoreo de LME", por medio del cual se puede verificar en línea el cumplimiento de los requisitos técnicos y operativos, además permite acceder a la información contenida en ella en forma oportuna y con calidad. De esta forma, se puede ejercer el proceso de fiscalización y supervigilancia de forma eficiente, levantar indicadores oficiales en forma inmediata y obtener los reportes estadísticos vinculados a la materia en tiempo real.

Por otra parte, durante el año 2013 la Superintendencia levantó un "Panel de atención de usuarios de la Licencia Médica Electrónica", que se traduce en una plataforma accesible vía web que provee de forma simple, clara y precisa la información de tramitación de una LME, permitiendo conocer en tiempo real la información necesaria para resolver un reclamo. Por el momento, la herramienta está disponible para ser utilizada sólo por las unidades de atención de usuarios de los organismos involucrados, sin perjuicio que se pretende ponerla a disposición de la ciudadanía en un futuro próximo.

Cabe destacar que las LME otorgadas respecto de empleadores adscritos asociadas a trabajadores cotizantes de ISAPRE¹² tardan en promedio sólo 5 días corridos en ser tramitadas íntegramente, contados desde el momento mismo en que son otorgadas por el médico tratante. Por su parte, respecto de cotizantes de FONASA¹³ las LME son tramitadas de manera más eficiente y su pago se verifica con mayor celeridad y prontitud. A modo de ejemplo, existen LME de cotizantes FONASA que se han otorgado, tramitado, validado, pronunciado, liquidado y pagado en menos de 10 días hábiles, lo cual marca todo un hito para el sector. Debemos sumar a lo anterior, el beneficio que involucra para las COMPIN y FONASA la incorporación de la Licencia Médica Electrónica, a nivel de optimizar sus procesos de gestión interna, mejorar la calidad de atención a sus usuarios y perfeccionar los mecanismos de fiscalización; lo que se traduce en una importante señal de modernización de dichas entidades.

Finalmente, debemos resaltar que durante el año 2013, se emitieron más de 990.000 LME. En función de lo señalado, es evidente que el proyecto se encuentra en fase de expansión y permanente crecimiento, lo cual sólo se puede dar en tanto el sistema

11 Licencia Médica Electrónica

12 Institución de Salud Previsional

13 Fondo Nacional de Salud

funciona y genera los beneficios esperados, como se puede apreciar de la siguiente lámina:

Año	LME emitidas a cotizantes Isapre	LME emitidas a cotizantes FONASA	Total de LME emitidas
2007	3.356	-	3.356
2008	42.979	-	42.979
2009	102.464	-	102.464
2010	232.455	-	232.455
2011	314.799	1.928	316.727
2012	406.365	164.172	570.537
2013	532.806	461.608	994.414
Total	1.635.223	627.710	2.262.933

3.2 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios.

El ejercicio de las labores de superintendencia, control y orientación politécnica general, comprende, la fiscalización, control y auditoría contable y de gestión de los organismos administradores de los subsistemas de seguridad social que se encuentran dentro de su ámbito de competencia, así como la calificación de la legalidad y conveniencia de sus actuaciones en los casos y forma que determine la ley. En este contexto, durante el año 2013 este Organismo desplegó las siguientes acciones de fiscalización:

Fiscalización y Regulación

- a) **Fiscalizaciones en terreno.** Durante el año 2013, esta Superintendencia desplegó acciones de fiscalización presenciales en 86 entidades que supervisa, lo que se plasmó en 100 cometidos de fiscalización definidos en la planificación anual; más 219 trabajos emergentes o de atención inmediata, referidos a gestiones para resolver presentaciones sobre subsidios no pagados por permisos de postnatal parental, verificaciones de respaldos de cotizaciones previsionales solicitadas declarar incobrables por Cajas de Compensación y Mutualidades de Seguridad de la Ley N° 16.744, atención de denuncias de irregularidades en distintas entidades y otros cometidos de fiscalización a causa de situaciones extraordinarias detectadas en el transcurso del año, lo que da como resultado la ejecución de 319 cometidos realizados, significando un 96,67% de ejecución del Plan Anual de Fiscalización, cumpliendo por ende con los compromisos asumidos ante la División de Control de Gestión de la DIPRES⁴, en el Sistema de Planificación / Control de Gestión, para el indicador “Cumplimiento de fiscalizaciones efectuadas, respecto del Plan Anual de Fiscalización”. El Plan ejecutado contempló, entre otras actividades, fiscalizaciones a las Mutualidades de Empleadores, al Instituto de Seguridad Laboral, a la Comisión Médica de Reclamos (COMERE) y a Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, todos del seguro laboral a que se refiere la Ley N° 16.744; a las entidades administradoras de los denominados Fondos Nacionales; a los Servicios de Bienestar del Sector Público, a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar y al SENCE (por los subsidios al empleo joven, Ley N° 20.338, y al empleo a la mujer, Ley N° 20.595).
- b) **Control de Accidentes Fatales.** Durante el período enero – diciembre de 2013, se efectuó el seguimiento de 587 casos de accidentes fatales notificados; de los cuales el 95,6% se encuentran debidamente calificados, garantizando con ello la percepción

oportuna por parte de los trabajadores o sus familias, de los beneficios contemplados en la legislación. El 4,4 % restante se encuentra actualmente en proceso de investigación.

c) **Emisión de Circulares y Oficios.** Durante al año 2013, la Superintendencia emitió 75 circulares, por medio de las cuales impartió instrucciones -de diversa naturaleza- a entidades que fiscaliza en forma integral y parcial; y 83.087 oficios, que formalizan actuaciones de diversa naturaleza, tales como dictámenes, fiscalizaciones, opiniones técnicas, observaciones de acuerdos de directorios de entidades fiscalizadas, entre otros.

d) **Control Económico – Financiero de las Mutualidades de Empleadores de la Ley 16.744.**

❖ **Sistemas de Información**

• **Gestión de Reportes e Información de Supervisión (GRIS)**

Se realizó la puesta en marcha del proyecto "Gestión de Reportes e Información de Supervisión", cuyo objetivo es la gestión de información asociada a la Ley N°16.744, como afiliación, empresas adherentes, pago de cotizaciones, pensionados, gastos del seguro y con un potencial creciente, dado que permite de una manera incremental incorporar más información de este Seguro Social, todo orientado a ser más efectiva la fiscalización y regulación efectuada por esta Superintendencia. En particular las actividades desarrolladas, consideraron la puesta en marcha, el seguimiento y soporte de los primeros envíos, limpieza de datos, implementación de cubos OLAP¹⁵, todo lo cual, permitió avanzar en la puesta en régimen del sistema.

• **Sistema de Valorización y Control de las Inversiones Financieras (SVCI)**

Con el objeto de seguir disponiendo operativamente de la herramienta de gestión de las carteras de inversiones financieras de las Mutualidades, se llamó a licitación pública para contratar los servicios de "Soporte, Mantenimiento y Mejoras del Sistema de Valorización y Control de las Inversiones en Activos Financieros de las Mutualidades de Empleadores de la Ley N°16.744". Dicha licitación fue adjudicada a la empresa "Magicsoft S.A." (Empresa desarrolladora del software en que se basa el sistema SVCI), por un período de tres años a contar del 16 de octubre de 2013.

❖ **Actividades de Regulación y Fiscalización de las Mutualidades de Empleadores de la Ley N°16.744.**

I. Se elaboraron proyectos de las siguientes Circulares.

- a. **Circular sobre Publicación de Información;** Establece la calidad y la información mínima que las Mutualidades e ISL deben entregar al público.
- b. **Circular sobre Hechos Relevantes;** Define el concepto de Hecho Relevante y establece un protocolo de comunicación.
- c. **Circular sobre Acuerdos de Directorio;** Establece el protocolo de pronunciamiento respecto a los acuerdos de directorio de las Mutualidades.
- d. **Circular sobre Constitución y Fiscalización de sociedades u organismos filiales,** Establece el perímetro de acción de la Superintendencia respecto a las sociedades u organismos filiales.

II. Fiscalización.

Se realizaron distintas actividades de seguimiento periódico de materias especialmente sensibles en la gestión de las Mutualidades de Empleadores, entre las actividades de supervisión extra situ encontramos:

Información	Periodicidad	Actividad Fiscalización
Estados Financieros	Mensual, Trimestral y Anual	Formulación de observaciones, análisis contable
Carteras de Inversiones Financieras	Mensual	Monitoreo y Análisis de las carteras de inversiones financieras de las Mutualidades
Colizaciones	Anual	Monitoreo del estado de las colizaciones y morosidad.

La labor de fiscalización realizada a los estados financieros que presentaron siempre ha tenido por finalidad tener la certeza que dichos estados reflejen la real situación patrimonial y financiera de las Mutualidades, con el objeto de garantizar el futuro

pago de las prestaciones económicas y el otorgamiento de las prestaciones médicas y preventivas de riesgos a la población protegida por estas Entidades.

Para garantizar razonablemente lo señalado, se verificó que las Mutualidades contaran con las reservas suficientes para las futuras prestaciones económicas, médicas y preventivas de riesgos que deban otorgar a los trabajadores de sus empresas adheridas y con el patrimonio adecuado para hacer frente a pérdidas inesperadas.

A modo de referencia, cabe hacer presente que las Mutualidades al mes de noviembre de 2013 presentaban las reservas y el patrimonio que se informan a continuación.

Mutualidades de Empleadores
(En miles de pesos)



Fuente: Información estadística emanada del Subdepartamento Actuarial, de la Superintendencia de Seguridad Social

Permanentemente se lleva un control específico sobre la totalidad de las inversiones financieras que gestionan las Mutualidades, sobre la base del Sistema de Valorización y Control de Inversiones que se tiene implementado.

A continuación se presenta el monto invertido por las Mutuales en instrumentos financieros, las que se separan en aquellos que son de libre disposición de estas entidades y los que respaldan reservas reguladas.

Inversiones Financieras de las Mutualidades (En miles de pesos)



Fuente: Información estadística emanada del Subdepartamento de Actuarial, de la Superintendencia de Seguridad Social

❖ Principales logros obtenidos durante el año 2013

- I. **Implementación de un sistema de gestión de reportes e información orientado a la Supervisión (GRIS)**, el cual permite capturar información periódica y desagregada de las entidades fiscalizadas.
- II. **Implementación que favorecen una visión integral de la supervisión.**
 - **IFRS¹⁶**, Emisión de los primeros Estados Financieros, bajo norma IFRS.
 - **Audidores Externos**, Implementación de protocolos para la contratación de Auditores Externos.
 - **Control Interno**, Se ha introducido la necesidad de contar con un sistema de control interno en las Mutualidades, por lo cual se instruyó a cada una de las mutualidades respecto de los lineamientos a considerar en cada uno de sus sistemas de control interno y que serán fiscalizados por esta Superintendencia a partir del año 2014.

e) **Actividades de Regulación y Fiscalización de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.**

❖ **Sistemas de Información.**

En el año 2013 se implementan por parte de la Superintendencia de Seguridad Social los reportes automatizados en la Central de Riesgo Financiero de las CCAF,

¹⁶ International Financial Reporting Standard - Normas Internacionales de Información Financiera

cuyo objetivo es facilitar el cumplimiento de la normativa vigente relativa al régimen de crédito social y al riesgo de crédito y apoyar las tareas de supervisión y monitoreo de dicha normativa, entregando información actualizada, tanto a los afiliados como a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, acerca del endeudamiento de los afiliados al sistema. Al respecto, dicha Central ha permitido, desarrollar las siguientes labores:

- Fiscalizar íntegramente las disposiciones relativas a la carga financiera y endeudamiento de los deudores de crédito social.
- Monitorear las tasas de interés de otorgamiento de crédito social.
- Apoyar la implementación de la Supervisión basada en riesgos de la Superintendencia de Seguridad Social.
- Monitorear el desempeño económico-financiero de las CCAF.
- Mejorar las bases de datos y estudios de la Superintendencia.

Por su parte, en lo que dice relación con la supervigilancia y control de entidades sometidas a fiscalización integral, el año 2013 se trabajó a partir de la información contenida en el sistema de Gestión de Reportes e Información (GRIS), el cual utilizando herramientas tecnológicas para apoyar las tareas de supervisión y monitoreo de dichos reportes, ha permitido mejorar la información normativa de riesgos financieros, pagos en exceso y otros, asociados a Cajas de Compensación; y mejorar la información del número de afiliados, cotizaciones, pensiones entre otros.

Particularmente, las mejoras en la calidad de los datos, permitió a esta Superintendencia gestionar devoluciones masivas de pagos en exceso, logrando disminuciones importantes durante el segundo semestre de 2013.

En términos tecnológicos, el proyecto "Gestión de Reportes e Información de Supervisión" fue desarrollado como una plataforma integradora de sistemas, dirigida a las Cajas de Compensación.

❖ **Actividades de Regulación y Fiscalización.**

Durante el año 2013, la SUSESO continuó con la Supervisión Integral de las CCAF, bajo un enfoque de Supervisión Basado en Riesgos para lo cual, evaluó periódicamente el desempeño de las CCAF, a partir de la información contenida en la Central de Riesgos y el Proyecto GRIS CCAF.

En particular, durante el año 2013, se realizó un monitoreo continuo a la cartera de créditos sociales de las CCAF, las cuales experimentaron un importante reordenamiento a partir de lo instruido por la Circular N° 2.824 que estableció límites máximos de endeudamiento para trabajadores y pensionados, incorporando exigencias de información y educación financiera a las CCAF para con sus afiliados.

Durante el año 2013, bajo el esquema de supervisión basado en riesgos se revisaron los modelos de gestión de liquidez de la CCAF Gabriela Mistral, así como también el cumplimiento de lo instruido por la Circular N° 2.530 que regula los requisitos de liquidez y gestión que deben cumplir las CCAF para otorgar y administrar Mutuos Hipotecarios Endosables. También se avanzó en la supervisión de nivel de provisiones por riesgo de crédito en las CCAF, lográndose su cuadratura con los Estados Financieros.

Una serie de reportes, estudios y minutas sobre análisis de contingencia, pruebas de resistencia, gestión de riesgos financieros, observaciones a los Estados Financieros, se realizaron como actividades periódicas dentro del año, tanto en terreno (In-Situ), como a través de monitoreo remoto (Extra-Situ), según se presentan a continuación:

Actividades de Supervisión Extra Situ	Descripción
Control cumplimiento TIMC y diferenciación trabajador/pensionado	Fiscalización de cumplimiento normativo y acciones correctivas CCAF
Cuadratura provisiones Central Riesgos Circular N° 2644	Contraste entre dos fuentes de información de análoga naturaleza.
Análisis ratios KPI	Informe de control de gestión
Reporte colocaciones flujo y stock	Reporte estadístico y opinión de analistas.
Reporte afiliación trabajadores, empresas y pensionados	Reporte estadístico y opinión de analistas.
Análisis provisiones (Evolución, por tipo de afiliado y por tipo provisión)	Reporte estadístico y opinión de analistas.
Revisión Trimestral FUPEF / Formulación de Observaciones	Reporte estadístico y opinión de analistas.
Reporte Situación Económico - Financiera CCAF	Reporte estadístico y opinión de analistas.
Análisis suficiencia de provisiones (idiosincrática y c/r a castigo)	Reporte estadístico y opinión de analistas.
Reporte Cumplimiento Información solicitada a CCAF	Control de reporting CCAF
Análisis Test de Stress y Planes de Contingencia	Revisión y opinión de analistas sobre la situación de liquidez y riesgo de mercado
Revisión de Políticas de Gestión de Riesgos - Estrategias CCAF - Aprobación de Directorio - Actividades de Auditoría Interna	Análisis de documentación relevante y cumplimiento de requisitos normativos
Verificar en terreno avances implementación de Gestión de Riesgo Operacional CCAF de acuerdo a informes trimestrales informados en cartas gantt	Fiscalización de avances en la implementación de gestión del riesgo operacional en CCAF
Revisión gestión de liquidez y solvencia MHE	Revisión en terreno de gestión de liquidez y solvencia, para CCAF que emiten mutuos hipotecarios endosables.

Actividades de Supervisión In Situ	Descripción
Revisión del modelo de Liquidez de la CCAF G. Mistral	Fuentes de información y metodología de construcción de modelo de liquidez
Revisión de Políticas de Gestión de Riesgos - Estrategias CCAF - Aprobación de Directorio - Actividades de Auditoría interna	Análisis de documentación relevante y cumplimiento de requisitos normativos
Verificar en terreno avances implementación de Gestión de Riesgo Operacional CCAF de acuerdo a informes trimestrales informados en cartas gannt.	Fiscalización de avances en la implementación de gestión del riesgo operacional en CCAF
Revisión gestión de liquidez y solvencia MHE	Revisión en terreno de gestión de liquidez y solvencia, para CCAF que emiten mutuos hipotecarios endosables.

Fuente: Información emanada del Subdepartamento de Actuarial, de la Superintendencia de Seguridad Social

❖ **Principales logros obtenidos durante el año 2013.**

- I. **Implementación de la Supervisión del Riesgo Operacional en las Cajas de Compensación de Asignación Familiar**, lo que implicó la realización de actividades de supervisión in situ en las cinco entidades, incluyendo levantamiento de procesos y análisis de riesgos.
- II. **Perfeccionamiento del Régimen de Prestaciones Complementarias**. Al respecto, se instruyó el alcance de las prestaciones que pueden otorgar las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, bajo el Régimen de Prestaciones Complementarias.
- III. **Disminución de pagos en exceso a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar**. En el mes de agosto de 2013 la Superintendencia de Seguridad Social, realizó una iniciativa comunicacional orientada a informar sobre la existencia de los pagos en exceso, e instar al público a exigir la devolución de parte de las Cajas de Compensación. En esa oportunidad se informó de la existencia de MM\$8.600 por concepto de pagos en exceso, de los cuales se ha devuelto cerca del 40% a la fecha.
- IV. **Control Financiero Subsidio de Incapacidad Laboral (SIL)**. Por este concepto se recuperaron para el Fondo, la cantidad de MM\$353; lo anterior producto de las fiscalizaciones efectuadas. Adicionalmente, se perfeccionó el Sistema de Información de **Subsidios por Incapacidad Laboral con Herramientas de Inteligencia Artificial (SISILHIA)**, incorporando nuevas validaciones e implementando ajustes a los módulos ya existentes.

Estudios e Investigaciones.

En materia de estudios, durante el año 2013, esta Superintendencia desarrolló los siguientes informes y estudios:

Nombre del Estudio	Objetivo del Estudio	Validador
Informe de Gestión Anual de las Mutualidades año 2012	Analizar el desempeño económico y financiero de las Mutualidades de Empleadores a través del seguimiento de una serie de indicadores relevantes.	Informe Subdepartamento Actuarial
Informe Gestión Clínicas Regionales año 2012	Informe respecto la gestión financiera y comercial de las clínicas regionales vinculadas a las Mutualidades.	Informe Subdepartamento Actuarial
Informe Capitales Representativos año 2012	Informe sobre constitución de capitales representativos de pensiones por parte de las Mutualidades, conforme a la legislación vigente.	Informe Subdepartamento Actuarial
Estudio de Carteras de Inversión	Estudio que busca evaluar la efectividad de las carteras de inversión para dar cobertura a los fondos de reservas de las Mutualidades y determinar un modelo de cálculo de premio por riesgo de liquidez en el mercado nacional. Estudio en etapa de ejecución.	Estudio Especial. Licitación
Estudio sobre la Eficiencia en la gestión de las Mutualidades	Estudio que tiene por objeto evaluar si la gestión actual de las Mutualidades es eficiente en términos de su desempeño operacional o financiero así como también en términos de indicadores económicos tales como eficiencia técnica o frontera eficiente. Estudio en etapa de ejecución.	Estudio Especial. Licitación
Informe Gestión Comercial y Financiera CCAF año 2012	Situación de gestión global de las CCAF, incluye análisis de afiliación, crédito social, riesgos y expectativas de los analistas para cada CCAF	Informe Subdepartamento Actuarial
Informe Crédito Social 2012	Reporte estadístico.	Informe Subdepartamento Actuarial
Informe Liquidez y Solvencia MHE 2013	Informe solvencia para SVS, como requisito para que las CCAF puedan seguir emitiendo mutuos hipotecarios endosables.	Informe Subdepartamento Actuarial
Informe Riesgos de Liquidez, Crédito y Mercado	Análisis comparativo industria y cumplimiento de límites normativos	Informe Subdepartamento Actuarial
Informe Anual Leasing 2012	Reporte estadístico.	Informe Subdepartamento Actuarial
Informe Pago en Exceso Crédito Social 2012	SalDOS, devoluciones y mayores acreedores de pagos en exceso	Informe Subdepartamento Actuarial

Informe Prestaciones Adicionales 2012	Número, monto y tipo de beneficios otorgados por las CCAF durante el año 2012	Informe Subdepartamento Actuarial
Informe Gasto de Administración y Eficiencia 2012	Análisis específico de los gastos de administración (remuneraciones, marketing, entre otros), Incluye situación comparativa a nivel industria	Informe Subdepartamento Actuarial
Informe Sistema de Afiliadores 2012	Reporte estadístico.	Informe Subdepartamento Actuarial
Informe Impactos Circular N° 2.824 sobre colocaciones crédito social año 2013	Evolución de cartera de créditos (plazos, carga y endeudamiento) posterior a la entrada en vigencia de Circ. N° 2.824, de 2012.	Informe Subdepartamento Actuarial
Informe avances implementación Riesgo Operacional CCAF	Compilación de avances reportados por CCAF en riesgo operacional	Informe Subdepartamento Actuarial

Fuente: Información estadística emanada del Subdepartamento Actuarial, de la Superintendencia de Seguridad Social

Sistema integral de atención ciudadana

La Superintendencia de Seguridad Social para ejercer las funciones relacionadas con el contencioso de la seguridad social cuenta con un modelo de gestión denominado “Sistema Integral de Información de Atención Ciudadana” de la Superintendencia de Seguridad Social, como se advierte en la siguiente gráfica.



Los resultados de la gestión para el año 2013 de esta especie de contencioso – administrativo son los siguientes:

- Atención de usuarios por espacios de atención:** Para dar aplicación al modelo de gestión señalado, la Superintendencia cuenta con diversos espacios de atención, tales como OIRS¹⁷, Unidad de Asistencia Personalizada; Oficina de Partes; Portal WEB, a través de sus funcionalidades “Presentación en Línea”, “Módulo de Auto consulta”, “Contacto WEB para consultas”, “Solicitudes de Información Ley N° 20.285”; Call Center (2620 4400 y 2620 4500), y Agencias Regionales de Arica - Parinacota, de Antofagasta, de Copiapó, del Maule, del Biobío, de los Lagos, y de Aysén.

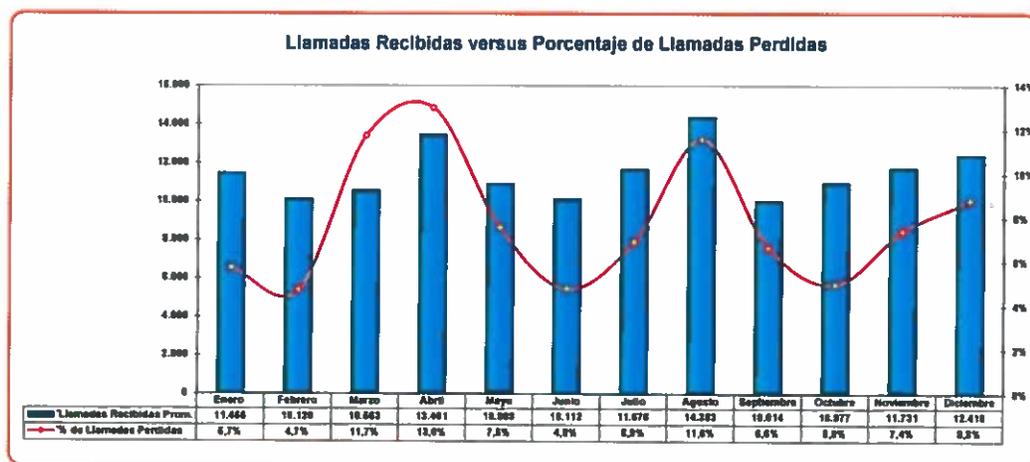
En el período 2013, la Superintendencia debió atender **246.632** usuarios a través de los diversos canales de atención, conforme se señala en el siguiente cuadro.

¹⁷ Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias

Espacio de Atención	N° Usuarios
Call Center	126.698
OIRS (R.M.)	66.001
OIRS (Regiones)	38.214
Contactos WEB	15.186
A.I.R. (Ley N° 20.285)	533
Total de Usuarios	246.632

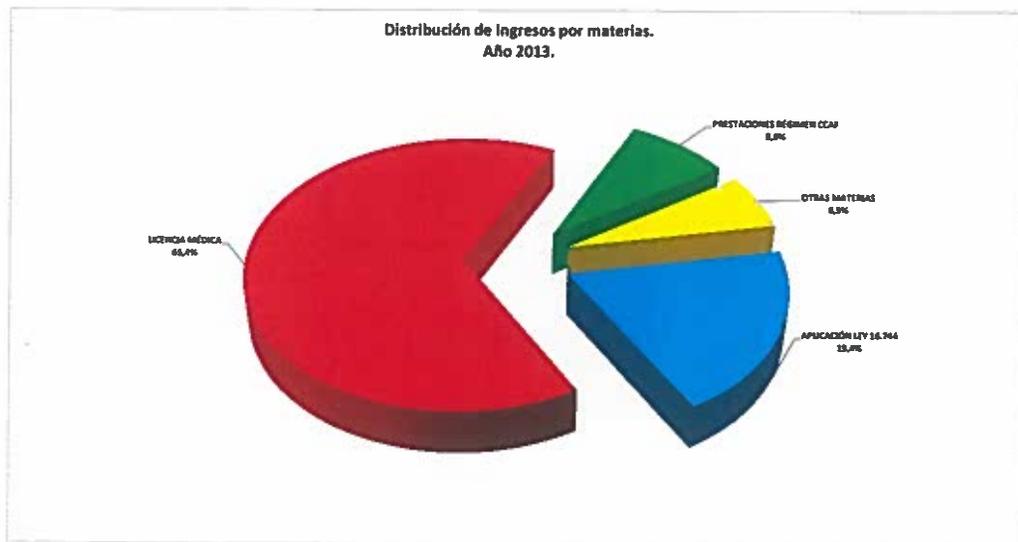
Fuente: Información estadística emanada de la Unidad de Control de Gestión, de la Superintendencia de Seguridad Social

Por otra parte, durante el período Enero - Diciembre del año 2013, el promedio de llamadas mensuales recibidas en esta Superintendencia asciende a 11.485, siendo el mes de agosto el que registra mayor tráfico de llamadas, con un total de 14.383 llamadas recibidas.



Fuente: Información estadística emanada de la Unidad de Control de Gestión, de la Superintendencia de Seguridad Social

Expedientes nuevos sujetos a tramitación. En el período enero – diciembre del año 2013, la Superintendencia de Seguridad Social efectuó la apertura de **50.943** expedientes, que corresponden a presentaciones de trabajadores que -en su mayoría- dicen relación con reclamos y recursos de apelación en contra de resoluciones emanadas de Organismos Administradores fiscalizados. El 65.4% de las reclamaciones ingresadas correspondieron a apelaciones por rechazos o modificaciones de licencias médicas, tanto en procedimiento ordinario como abreviado; un 19.4% a solicitudes y reclamos en contra de las Mutualidades de Empleadores de la Ley 16.744; y un 8.6% a reclamos en contra de alguna Caja de Compensación de Asignación Familiar.

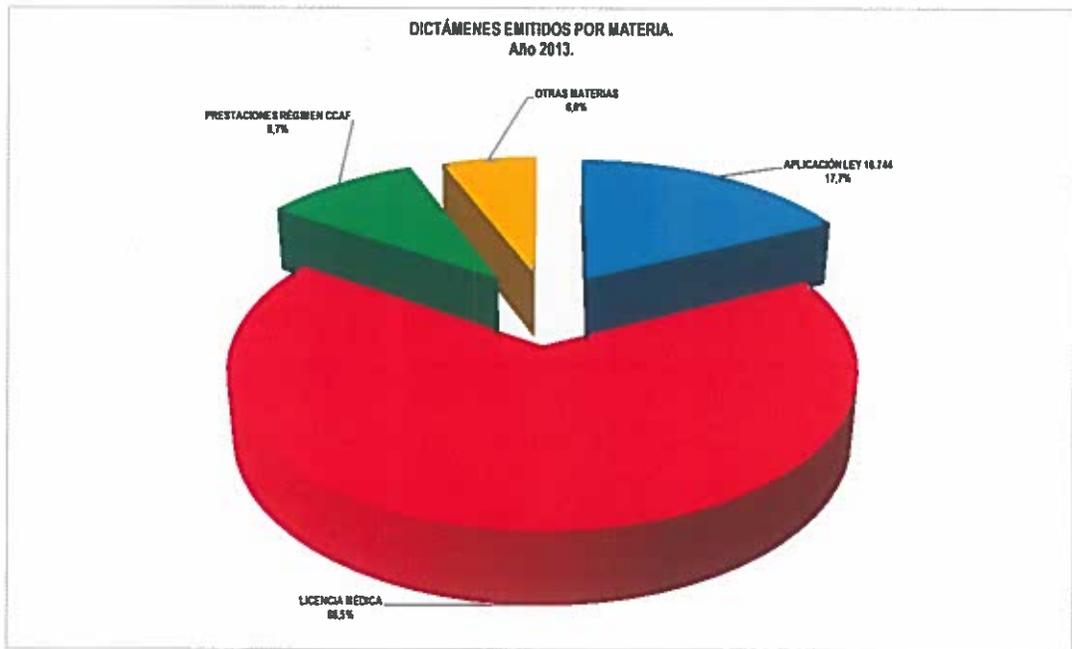


Fuente: Información estadística emanada de la Unidad de Control de Gestión, de la Superintendencia de Seguridad Social

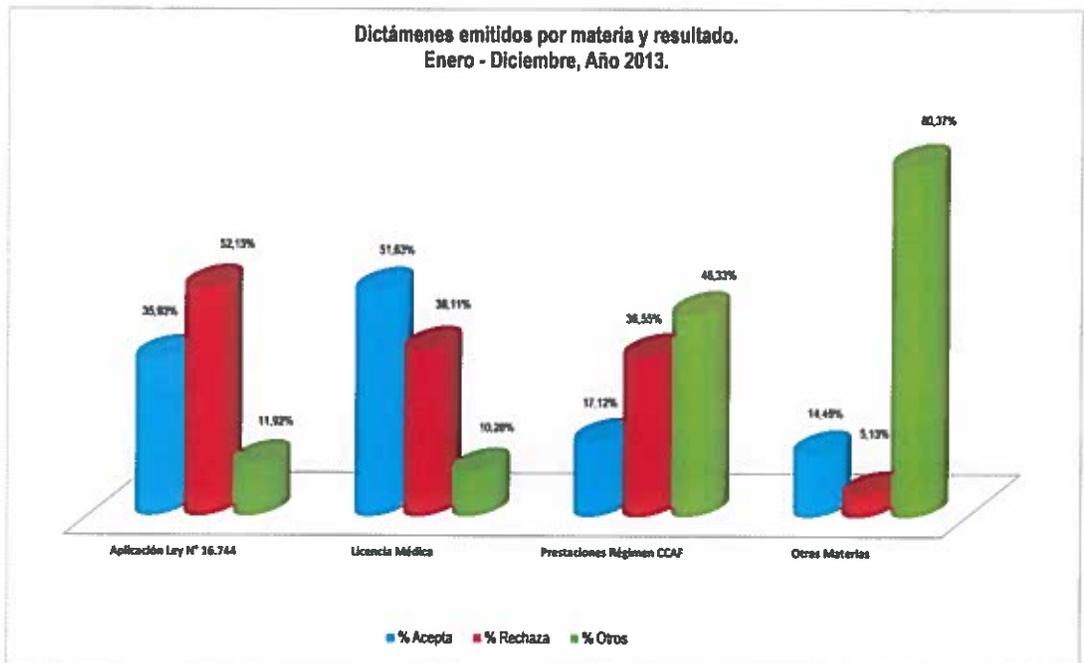
Resolución de contiendas: En el mismo período, la Superintendencia emitió 47.895 dictámenes, de los cuales 31.855 corresponden a resoluciones recaídas en rechazo o modificación de licencias médicas, significando un 66.5% del total de presentaciones ingresadas en el período. Por otra parte, del total de dictámenes emitidos por rechazo o reducción de licencias médicas, en el 38,1% de los casos el resultado ha sido adverso para las pretensiones de los reclamantes.

Por otra parte, y en menor medida, 8.500 casos corresponden a reclamos y solicitudes en aplicación de la Ley 16.744, sobre seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, constituyendo un 17.7% del total de casos sometidos a estudio y decisión de este Organismo. Los reclamos en estas materias dicen relación con la calificación -laboral o común- de accidentes y de patologías.

En lo que sigue, se adjunta gráfica con la resolución de contiendas para el año 2013, según materia.



Fuente: Información estadística emanada de la Unidad de Control de Gestión, de la Superintendencia de Seguridad Social

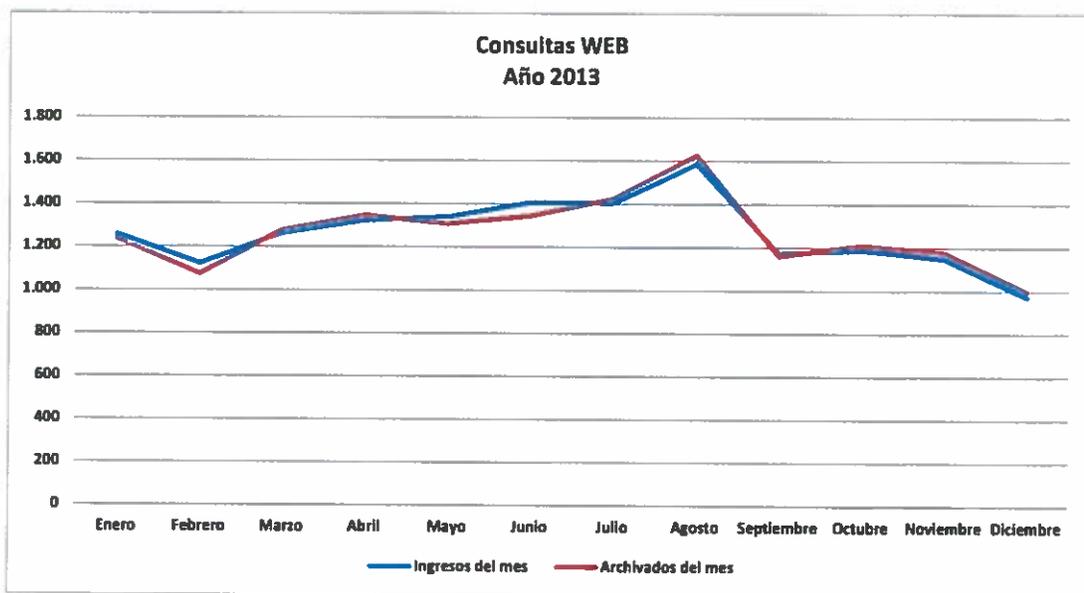


Fuente: Información estadística emanada de la Unidad de Control de Gestión, de la Superintendencia de Seguridad Social

Consultas Vía Plataforma WEB. El Centro Integrado de Atención a Usuarios recibió 15.186 consultas de usuarios (personas naturales y jurídicas), a través de este espacio de atención, dando respuesta a 15.180 consultas al 31 de diciembre de 2013, logrando un 99% de cumplimiento. El diferencial corresponde al stock de consultas en proceso de revisión y

elaboración de respuestas para los peticionarios. Cabe precisar que las consultas de rápido despacho se responden en un plazo no superior a 3 días hábiles en promedio, en tanto que aquellas de mayor complejidad se responden en un plazo de 5 días, salvo que requieran un análisis de mayor profundidad, en cuyo caso se someten al procedimiento ordinario de tramitación de presentaciones.

Tal como se advierte en la gráfica adjunta, el promedio de consultas procesadas asciende a 1.265 consultas mensuales, y las materias que motivan este tipo de requerimientos son de diversa naturaleza, considerando los diferentes regímenes previsionales y de seguridad social que fiscaliza esta Superintendencia.



Fuente: Información estadística emanada de la Unidad de Control de Gestión, de la Superintendencia de Seguridad Social

Tiempos de espera para las atenciones presenciales Durante el año 2013, la Superintendencia experimentó una considerable disminución del tiempo respuesta a Usuarios, como resultado de la implementación del Sistema de Administración de Filas. Con ello se logró reducir significativamente los tiempos de espera tanto en la OIRS como en la Plataforma de Atención Personalizada. En efecto, durante el período la OIRS atendió 79.621 usuarios, con un tiempo promedio de espera de 4,9 minutos.

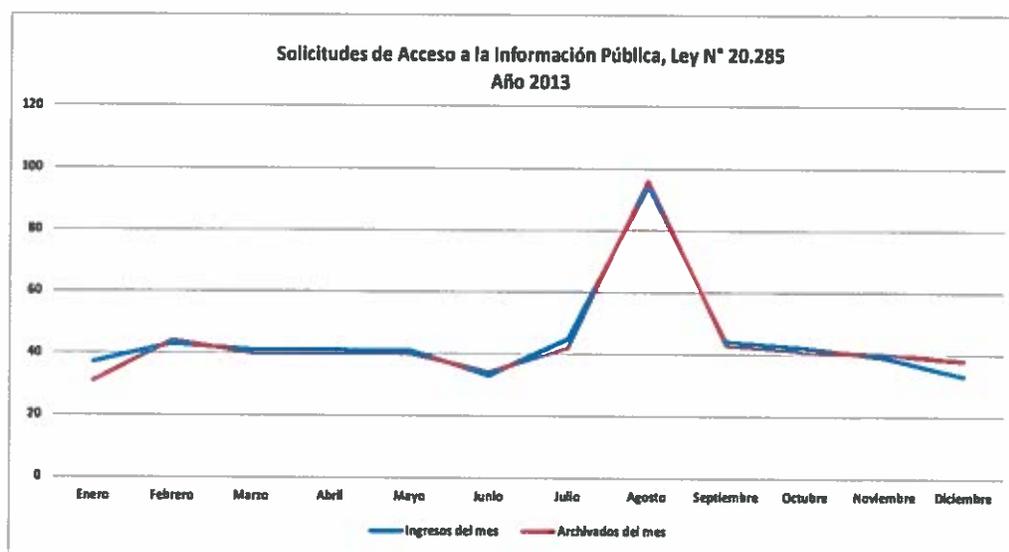
Resumen Tiempo promedio de espera por parte de un Usuario. Año 2013			
Rango Espera [min]	Clientes Atendidos		Espera Prom Acumulada hh:mm:ss,mmm
	N°	%	
0,00 - 4,98	60.878	76,46%	00:01:40,023
5,00 - 9,98	8.225	10,33%	00:02:40,010
10,00 - 14,98	4.037	5,07%	00:03:23,245
15,00 - 19,98	2.596	3,26%	00:03:52,432
20,00 - 24,98	2.245	2,82%	00:04:11,564
25,00 - 29,98	971	1,22%	00:04:25,708
30,00 y mas	669	0,84%	00:04:58,371
Totales	79.621		



Fuente: Información estadística emanada de la Unidad de Control de Gestión, de la Superintendencia de Seguridad Social

Del total de personas atendidas en la OIRS durante el año 2013, el 76.4% de ellas debieron esperar menos de 5 minutos para ser atendidos. Si se suman los dos primeros rangos de espera -indicados en la gráfica- el 86.8% de los casos fueron atendidos en menos de 10 Minutos.

Aplicación Ley N° 20.285, sobre Acceso a la información Pública: En el contexto de la aplicación de la ley de Acceso a la Información Pública, en este período la Superintendencia recibió 533 requerimientos de información, dando respuesta en el año 2013 a 529, considerando que los vigentes al 31 de diciembre de 2013, aún están en plazo legal de respuesta. Cabe señalar que en el 100% de las respuestas entregadas se cumple a cabalidad con el plazo legal establecido en la normativa regulatoria.



Fuente: Información estadística emanada de la Unidad de Control de Gestión, de la Superintendencia de Seguridad Social

Gestión Legislativa

Durante el año 2013 la Superintendencia ha participado activamente en la tramitación de los siguientes proyectos de ley:

- a) **Proyecto de Ley que moderniza el sistema de seguridad laboral y modifica el Seguro Social contra Riesgos por Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, contenido en la ley N° 16.744, el Código del Trabajo y otros cuerpos legales conexos.**

El Proyecto de Ley ingresó al Congreso Nacional el 4 de junio de 2013, y se encuentra en Primer Trámite Constitucional en la H. Cámara de Diputados (Boletín 8971-13).

Este proyecto de ley se inserta en la Reforma al Sistema de Seguridad Laboral, y tiene como finalidad principal relevar la importancia de la Prevención de Riesgos Profesionales como forma de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores.

- b) **Proyecto de modificación del D.S.(D.F.L.) N° 285 sobre Estatuto Orgánico de las Mutualidades de Empleadores.**

El Proyecto ingresó al Congreso Nacional el 6 de septiembre de 2012, y se encuentra en Segundo Trámite Constitucional ante el H. Senado (Boletín 8573-13).

Esta modificación legal se inserta en la Reforma al Sistema de Seguridad Laboral, y su objetivo es hacer exigible a estas entidades mejores estándares de organización y gestión. De este modo, se propone fortalecer y modernizar su administración y, en especial, sus Directorios; regular los eventuales conflictos de interés, y asegurar mayor transparencia en su funcionamiento y en la información que entreguen a los interesados.

- c) **Proyecto de ley que modifica los artículos 88 y 89 de la ley N° 20.255, en relación con el régimen del seguro social en contra de riesgos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, aplicable a los afiliados independientes y voluntarios del nuevo sistema de pensiones.**

El Proyecto de Ley ingresó al Congreso Nacional el 13 de mayo de 2013, y se encuentra en Primer Trámite Constitucional en el H. Senado (Boletín 8936-13).

Este Proyecto tiene por finalidad perfeccionar la normativa de la ley N° 20.255 relativa a la incorporación de los trabajadores independientes al Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. En lo principal, propone incorporar modificaciones legales de manera que la obligación de cotizar para el seguro de la ley N° 16.744 de los trabajadores independientes sea anual, sin perjuicio de la posibilidad de efectuar pagos previsionales mensuales para estos efectos. Además, se establece la

posibilidad de efectuar cotizaciones mensuales en los períodos que la cotización anual eventualmente no cubra. También se ajusta el régimen aplicable a los trabajadores independientes que no obtienen rentas del artículo 42 N° 2 de la Ley de Impuesto a la Renta, quienes voluntariamente pueden cotizar para el seguro en referencia.

- d) **La Ley N°20.691, publicada en el Diario Oficial de 14 de octubre de 2013, modifica la Ley 16.395 y que crea la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, fortalece el rol de la Superintendencia de Seguridad Social, y actualiza sus atribuciones y funciones.**

Esta modificación legal se inserta en la Reforma al Sistema de Seguridad Laboral, y su objetivo es reforzar la institucionalidad de la Superintendencia de Seguridad Social, a fin de otorgarle nuevas competencias que le permitan desarrollar tareas que realcen la labor fiscalizadora y normativa en materias de Seguridad Laboral. Estas modificaciones permitirán también elevar los estándares con los cuales conoce y resuelve el resto de las materias sometidas a su fiscalización.

De esta forma, la referida Ley realiza modificaciones en las siguientes materias:

- Cambios en la estructura y organización de la Superintendencia: creación Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo y de la Intendencia de Beneficios Sociales.
- Nuevas Funciones referidas directamente a la seguridad y salud en el trabajo.
- Modernización de sus facultades fiscalizadoras.
- Procedimiento de Sanciones que asegure las garantías constitucionales.
- Adecuación Normativa de la Ley Orgánica, vigente desde hace 44 años sin mayores modificaciones.

La implementación de los cambios en la estructura orgánica de la Superintendencia, de las adecuaciones del personal y de las funciones a desarrollar, y de los procedimientos internos de regulación, fiscalización y control de las entidades fiscalizadas se encuentra actualmente en desarrollo

- e) **Proyecto de Ley que prorroga la cotización del 0,05%**

Esta Superintendencia, participó en la preparación del proyecto de Ley que prorroga la cotización del 0,05% para el Seguro de la ley 16.744. Se encuentra en segundo trámite constitucional en el H Senado (Boletín 9231-13).

Administración y Control de los denominados Fondos Nacionales

La administración financiera de los Fondos Nacionales significó para esta Superintendencia controlar un gasto total equivalente a **M\$ 609.353.849** según lo que se desglosa a continuación:

FONDOS NACIONALES	GASTO año 2013, en M\$(*)	N° DE BENEFICIOS
Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía	69.709.379	
Asignaciones Familiares y Maternales	68.755.569	N° promedio mensual de asignaciones familiares pagadas: 1.291.724
Aportes para gastos de administración	953.810	
Sistema de Subsidios de Cesantía	7.335.693	
Aportes para gastos de administración	113.048	
Subsidios de Cesantía del D.F.L. N° 150	164.769	N° promedio mensual de subsidios pagados: 1.269
Indemnizaciones del D.F.L. N° 243	7.057.876	1.744 pagadas en el año
Sistema de Subsidios Maternales	335.856.440	Total de subsidios iniciados en el año: 392.900
Por reposo Pre y Postnatal	187.129.764	191.995 subsidios
Por Permiso Postnatal Parental	127.744.151	96.063 subsidios
A mujeres sin contrato vigente (art 3° Ley N°20.545)	173.061	257 subsidios
Por Enfermedad Grave del niño menor de un año	20.809.464	104.585 subsidios
TOTAL FONDO ÚNICO	412.901.512	
FONDO NACIONAL DE SUBSIDIO FAMILIAR	196.452.337	N° promedio mensual: 2.018.424 causantes
TOTAL FONDOS NACIONALES	609.353.849	

Fte: Información contable de los Fondos Nacionales e información estadística elaborada por la Superintendencia de Seguridad Social sobre la base de la que entregan mensualmente las distintas entidades.

En el año 2013 los principales hitos en relación con la administración de los Fondos Nacionales son los siguientes:

a) Administración de los recursos fiscales

- Inicio de operación del Sistema de Verificación del Gasto Mensual:

Durante el año 2013, con la incorporación de todas las Entidades Descentralizadas del Estado, se logró que la totalidad de las entidades administradoras del régimen de Prestaciones Familiares y el IPS¹⁸ como pagador de los subsidios familiares, utilizaran el Sistema de Verificación del Gasto Mensual (SIVEGAM), creado y administrado por esta Superintendencia, para permitir sustentar el gasto en pagos

de asignaciones familiares, asignaciones maternas y subsidio familiar realizados por las entidades administradoras, con el fin de fortalecer el proceso de fiscalización y administración de los Fondos respectivos.

- Subsidios por permiso postnatal parental:

Se impartieron nuevas instrucciones a las entidades pagadoras de subsidios respecto de la información financiera y estadística que deben remitir mensualmente a esta Superintendencia, a través del Sistema de Información de Subsidios Maternales (SIMAT), lo que ha permitido disponer de una completa información en relación a los subsidios de origen maternal, que abarca desde las licencias médicas hasta el pago de los subsidios (emisión de documentos y cobro de los mismos).

- Sistema de Información de Expedientes Electrónicos de Asignación Familiar:

Durante el año 2013 se realizaron las capacitaciones a las entidades operadoras (IPS¹⁹, CCAF, DIPRECA²⁰, AFP²¹, Compañías de Seguro y Mutualidades de la Ley N°16.744) con el objeto de darle a conocer los atributos, modelo tecnológico y operativo del Sistema, así como sus funcionalidades y la forma en que las entidades deben operar con éste. El Sistema comenzó a operar en marcha blanca en el mes de octubre de 2013 y entró en producción en el mes de noviembre del mismo año.

b) Fiscalización.

En esta materia, durante el año 2013 se continuó el proceso de mejoramiento de la calidad de la información ingresada al Sistema de Información de Apoyo a la Gestión y Fiscalización de los Regímenes de Prestaciones Familiares y Subsidio Familiar (SIAGF) por las diferentes entidades administradoras, para lo cual se trabajó fundamentalmente en las siguientes líneas de acción:

- I. Se introdujeron nuevas validaciones que permitieron detectar errores en los atributos de los causantes y beneficiarios.
- II. Producto del proceso de detección de incompatibilidades entre la asignación familiar y otros beneficios, se instruyó la extinción de un conjunto de causantes de asignación familiar con reconocimientos vigentes que a su vez eran beneficiarios de subsidio para personas con discapacidad mental menores de 18

19 Instituto de Seguridad Laboral

20 Dirección de Previsión de Carabineros de Chile

21 Administradoras de Fondos de Pensiones

años de edad, lo que se estima representaría un menor gasto anual en asignaciones familiares de, aproximadamente, MM\$49.585.

- III. Se cruzó la información contenida en el SIAGF con otras fuentes externas como la del Servicio de Registro Civil, que permitió detectar los beneficiarios y causantes que encontrándose fallecidos, mantenían reconocimientos vigentes en el SIAGF, instruyéndose su inmediata extinción y recuperación de los beneficios indebidamente otorgados.
- IV. A fin de validar la correcta asignación de los tramos de ingreso de cada beneficiario que determinan el valor de las asignaciones familiares y maternas que les corresponde, se cruzó la base de datos del SIAGF con las remuneraciones y rentas imponibles, subsidios y pensiones percibidas por los beneficiarios proporcionada por la Superintendencia de Pensiones, detectándose, aproximadamente, 123.000 beneficiarios con tramos mal asignados, cuya regularización se encuentra en proceso.
- V. Para validar el cumplimiento por parte de los causantes del requisito de no tener ingresos iguales o superiores al 50% de ingreso mínimo, se cruzó la base de datos de causantes con reconocimientos vigentes con la información proporcionada por la Superintendencia de Pensiones respecto de sus ingresos, detectándose, aproximadamente 232.000 casos que en principio no cumplirían el requisito, cuya regularización se encuentra en proceso.

Juicios

Durante el año 2013 la Superintendencia de Seguridad Social debió desplegar la siguiente gestión en materia judicial:

- a) **Causas Criminales.** Se interpuso querrela por el delito de lesiones menos graves y amenazas en contra de un funcionario de esta Superintendencia ante el Séptimo Juzgado de Garantía de Santiago. Además, la Superintendencia ha seguido prestando colaboración en las investigaciones en curso relativas a las denuncias efectuadas en los años 2009 y 2010, en contra de médicos que extendieron un número significativo de licencias médicas que hace sospechar acerca del ilegítimo ejercicio de esta facultad.
- b) **Acciones de Protección.** Durante este período, se interpusieron en contra de la Superintendencia, cuarenta y cuatro Recursos de Protección, de los cuales a la fecha 28 se encuentran terminados por sentencia firme que los rechaza y uno fue acogido. En seguida, uno fue desistido por la recurrente y los restantes quince están en tramitación en primera o segunda instancia.
- c) **Causas Civiles.** En el ámbito de aplicación de la Ley N° 20.585, se presentaron ante la Corte de Apelaciones de Santiago y de San Miguel, cuatro reclamos de médicos sancionados por emitir licencias médicas con evidente ausencia de fundamento médico. De los cuatros reclamos, tres fueron rechazados, dos de ellos por la Corte de Apelaciones de Santiago, el otro por la de San Miguel, siendo uno acogido por esta última Corte.
- d) **Causas Laborales.** En este período se interpusieron en contra de la Superintendencia ocho demandas ante los Juzgados Laborales de Santiago, Antofagasta y Ancud de las cuales cuatro están terminadas por sentencia firme con resultado desfavorable para el actor, dos fueron conciliadas entre el actor y la demandada principal (en estas causas la Superintendencia fue demandada de acuerdo con las normas de subcontratación), y dos están en actual tramitación sin fallo.
- e) **Causas por Requerimientos de Inaplicabilidad por Inconstitucionalidad.** En este periodo, esta Superintendencia fue emplazada en requerimiento de inaplicabilidad por inconstitucionalidad en materia de la Ley N° 20.545, que modificó las normas sobre

protección a la maternidad, contenidas en el Código del Trabajo e incorporó, además, el permiso post natal parental al mismo cuerpo de leyes.

Jurisprudencia y Normativa.

La Unidad de Gestión Documental durante el año 2013 desarrolló las siguientes actividades:

Difusión del sistema: Esta actividad se ha realizado a nivel institucional, capacitando monitores, para asistir al usuario interno, creando redes de apoyo en las diversas reparticiones del servicio, y a nivel externo.

A fin de facilitar el uso del sistema, se han realizado capacitaciones especialmente dirigidas a los usuarios de la Ley N° 16.744, afiliados al ISL y MUSEG²², SENCE, Tesorería General de la República, médicos contralores y personal de COMPIN.

Colaboración con publicaciones especializadas: En forma periódica, además, se colabora con selección de dictámenes y Circulares, para dos publicaciones especializadas en el área laboral.

- Boletín Oficial de la Dirección del Trabajo: Circulares del mes, y fichas de jurisprudencia que permiten su enlace directo con nuestra base de jurisprudencia y normativa.
- Revista Chilena de Derecho Laboral: la colaboración significa el envío de fichas documentales de jurisprudencia, sobre temas de interés.

Mantenición de la base de jurisprudencia y normativa: La base de jurisprudencia cuenta, a diciembre de 2013, con 18.292 documentos, de los que se encuentran publicados en la WEB Institucional 11.769 documentos, en tanto la Base de Datos de normativa, cuenta con un total de 2.474 documentos publicados en la WEB Institucional. Ambas Bases de datos se han mantenido actualizadas, incorporando tanto Dictámenes, como Circulares emitidos durante el año 2013

Mantenición de la base de datos biblioteca digital: Esta aplicación está diseñada para el uso exclusivo del usuario interno, y cuenta con 27 fichas documentales que contienen más de 100 archivos relacionados.

Boletín trimestral en ambiente WEB: Incluye el desarrollo de un tema destacado y selección de Jurisprudencia y Normativa de carácter trimestral.

Durante el mes de octubre de 2013, se publicó el primer número de este boletín, que va desarrollando temas de competencia de la Superintendencia de Seguridad Social y que provocan interés en todos los usuarios caracterizados, tanto internos como externos, especializados o no.

22 Mutua de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción

Elaboración de comunicado semanal, con novedades normativas, doctrinarias, y jurisprudenciales, en materias de interés de la Superintendencia de Seguridad Social: A contar de diciembre de 2013, se seleccionan normas de interés para el Servicio, que provienen de diversas fuentes, como por ejemplo, Diario Oficial, páginas WEB Institucionales, nuevas normativas de esta Superintendencia, etc, y se remite vía e-mail a los funcionarios de esta Superintendencia, que han sido señalados como receptores de esta información.

4. Desafíos para el año 2014

Para esta Superintendencia se presentan relevantes y decisivos desafíos para este año 2014, que se traducen fundamentalmente en los siguientes ejes de trabajo:

- a) **Desde un punto de vista orgánico, continuar con la implementación de la reforma de la Ley Orgánica de la Superintendencia.**
- b) **En materia de desarrollo institucional, adaptar nuestro WORKFLOW Institucional, relacionándolo con la nueva estructura orgánica, y adoptar como nuevo desafío el incorporar herramientas de inteligencia de negocios en la aplicación, por medio de la cual se tramita el contencioso administrativo de la Superintendencia, de forma tal que permita optimizar el uso de la información existente, Mejorar los tiempos de respuesta en la emisión de los dictámenes recaídos en presentaciones, apelaciones y reclamos en contra de resoluciones emanadas de entidades fiscalizadas, principalmente aquéllas referidas a las prestaciones del Seguro Social de la Ley N° 16.744, en una primera etapa se plantea disminuir el tiempo promedio de respuesta a un plazo no superior a los 90 días, desde que se cuentan con todos los antecedentes requeridos.**
- c) **Desde el punto de vista de la atención de usuarios, la creación de dos nuevas agencias en las regiones de Coquimbo y de la Araucanía. En el presupuesto de la Superintendencia de Seguridad Social para el año 2014 se contemplan recursos para esta finalidad.**
- d) **En materia de Seguridad Laboral, en lo normativo, colaborar en el avance de los proyectos de ley que continúan en su trámite legislativo; y la realización de los estudios que ya fueron aprobados en materia de seguridad laboral, en concreto, los asociados al "Estudio Observacional de Trabajadores que se desempeñan en Faenas Mineras a gran altitud" (estudio de cohorte cerrada , con evaluaciones basal y anuales, con el fin de identificar el efecto de la exposición intermitente a gran altitud en la incidencia de enfermedades y accidentes en los trabajadores y establecer las condiciones de empleo y de trabajo que tiene el menor impacto negativo en la salud de los trabajadores que se desempeñan a Gran Altitud) y al "Estudio Observacional de Buzos Profesionales dedicados a la Acuicultura" (estudio de cohorte cerrada con el fin de identificar y evaluar las condiciones de trabajo y de empleo que generan alteraciones en la salud de los buzos profesionales dedicados a la acuicultura y establecer medidas de prevención necesarias para controlar los riesgos).**

- e) **En materia de Beneficios Sociales**, fortalecer la coordinación con la COMPIN, fundamentalmente con el fin de optimizar los procesos en que exista interrelación entre ambas entidades (por ejemplo, en materia de licencia médica electrónica, en todo lo relativo a las reclamaciones de licencias médicas, y la aplicación de sanciones en el contexto de la Ley N° 20.585, etc.). Por su parte, **en lo referido a la aplicación de la Ley 20.585**, se presenta como un desafío relevante para el año 2014 el fortalecer la acción de la Unidad de Control de Licencias Médicas, la cual, luego de un período de constitución, establecimiento y maduración, podrá reforzar y potenciar su acción investigativa, fiscalizadora y sancionatoria; de forma tal de seguir velando por el correcto uso de la licencia médica; y **ampliar el alcance de la Supervisión** de la Superintendencia a raíz de las nuevas atribuciones conferidas por la Ley N° 20.691.
- f) En lo relacionado a la **fiscalización basada en riesgo de las Cajas de Compensación**. **Regular** a las Cajas de Compensación en materias de **crédito social otorgados a microempresarios, crédito de urgencia en salud y del Régimen Prestaciones Adicionales**; **Ampliar** el alcance de la **Supervisión** efectuada por esta Superintendencia a raíz de las **nuevas atribuciones** conferidas por la **Ley N° 20.691**, debiendo aumentar los alcances de la fiscalización en materia de Corporaciones y Entidades Filiales de las Cajas de Compensación, seguimiento y supervisión de hechos relevantes y supervisión del trabajo de auditoras externas relacionado con sus Estados Financieros; **Consolidación de la supervisión del Riesgo Operacional** bajo una metodología de mejora continua; **incrementar la transparencia** del sistema de Cajas de Compensación entregando información de valor público para los actores relevantes del sistema; **Optimizar interoperabilidad** los Sistemas de Información operados por esta Superintendencia.
- g) **Implementar del Sistema de Información para la Verificación de Personas**, por medio del cual se permite la utilización, con criterios de eficiencia e interoperabilidad, de la información por parte de todos los Sistemas ya en funcionamiento. El Sistema de Información para la Verificación de Personas (SIVEP), busca realizar una comprobación, idealmente automatizada, de los datos identificatorios de las personas que se registran en los diferentes Sistemas de Información con que cuenta la Superintendencia de Seguridad Social, a partir de los datos oficiales provistos por el Servicio de Registro Civil e Identificación. Para concretar este desafío DIPRES²³ aprobó un programa de expansión para el año 2014.

La Superintendencia desarrollará los siguientes proyectos especiales, con financiamiento mediante Presupuesto de Expansión aprobado por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda:

I. Constitución de Agencias Regionales de Coquimbo y La Araucanía.

Objetivo: Construir las agencias regionales de Coquimbo y La Araucanía.

Inversión autorizada: M\$ 58.941.-

II. Plan de Fortalecimiento de la Plataforma de Atención de Usuarios - Sede Central.

Objetivo: Mejorar la infraestructura física y funcional de los espacios de atención presencial que conforman el Sistema Integral de Atención de Usuarios.

Inversión autorizada: M\$ 174.016.-

III. Refuerzo de Fiscalía: Incremento de Dotación orientada al proceso Gestión Judicial.

Objetivo: Fortalecer el área de gestión judicial de la Superintendencia mediante el incremento de dotación.

Inversión autorizada: M\$ 38.763.-

IV. Fortalecimiento del área de informática: Hardware y Software – Recursos Humanos

Objetivo: Regularizar y Fortalecer la Unidad de Servicios Tecnológicos mediante la modernización y ampliación de la infraestructura de servidores y contar con tecnología moderna y con capacidad de gestión orientada a la captura, procesamiento y resguardo de la información oficial del Servicio, lo anterior en concordancia con las políticas sobre Seguridad de la Información.

Inversión autorizada: M\$ 108.104.-

V. Sistema de Información para la Verificación de Personas (SIVEP)

Objetivo: Comprobar de manera automática, los datos identificativos de las personas que se registran en los diferentes Sistemas de Información con que cuenta la Superintendencia

de Seguridad Social (SUSESO), a partir de los datos oficiales provistos por el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel).

Inversión autorizada: M\$ 77.250.-

VI. Estudio Observacional de Trabajadores que se desempeñan en Faenas Mineras a gran altitud.

Objetivo: Establecer el efecto de la exposición intermitente a gran altitud en la incidencia de enfermedades y accidentes en los trabajadores y establecer las condiciones de empleo y de trabajo que tienen el menor impacto negativo en la salud de los trabajadores que trabajan a Gran Altitud.

Inversión autorizada: M\$ 170.246.-

VII. Estudio Observacional de Buzos Profesionales dedicados a la Acuicultura.

Objetivo: Establecer las mejores condiciones de trabajo para evitar la alteración en la salud de los buzos profesionales de empresas dedicadas a la acuicultura, estableciendo las medidas preventivas o correctivas necesarias. Y en este marco, cimentar las bases para un programa de vigilancia de la actividad de buceo, con el objetivo de hacer prevención de accidentes del trabajo y enfermedades laborales.

Inversión autorizada: M\$ 73.130.-

Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.
- Anexo 7: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional.
- Anexo 8: Premios y Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

- a. D.F.L. N°1/19.653, de 2000, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado.
- b. D.F.L. N°29, de 2004, que fija Texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo.
- c. Ley N° 16.395, de 1966, Texto Refundido de la Ley de Organización y Atribuciones de la Superintendencia de Seguridad Social, modificada por la Ley N° 20.691 de fecha 14 de octubre de 2013..
- d. D.S. N° 1, de 1972, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Reglamento Orgánico de la Superintendencia de Seguridad Social.
- e. D.L. N° 3.551, de 1980, fija Normas sobre Remuneraciones y sobre Personal que se desempeña en entidades fiscalizadoras.
- f. D.L. N° 3.536, de 1981, modifica y deroga las disposiciones legales que indica con el fin de simplificar la gestión administrativa de la Superintendencia de Seguridad Social.
- g. DFL 2, de 2008, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que crea las Plantas de la Superintendencia de Seguridad Social y fija requisitos de ingreso.

a) Definiciones Estratégicas

- Misión Institucional

Regular y fiscalizar el cumplimiento de la normativa de seguridad social y garantizar el respeto de los derechos de las personas, especialmente de los trabajadores, pensionados y sus familias, resolviendo con calidad y oportunidad sus consultas, denuncias y apelaciones, proponiendo las medidas tendientes al perfeccionamiento del Sistema Chileno de Seguridad Social, dentro del ámbito de su competencia.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2013

El Presupuesto aprobado para el año 2013 contempla M\$8.810.743, lo que representa un incremento neto de M\$595.342 respecto del año anterior.

De esta forma, para el año 2013 se financiaron los siguientes proyectos:

Número	Descripción
1	Incorporación de 15 profesionales, para fortalecimiento en materias de licencias médicas y SIL
2	Sistema de Información para la Implementación de la Ley N° 20.585
3	Fortalecimiento de la fiscalización de la Ley N° 16.744
4	Implementación de 4 sucursales regionales

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Garantizar el ejercicio de los derechos de las personas en materia de seguridad social, a través de la aplicación y del perfeccionamiento de la normativa legal vigente, permitiendo que las personas que cumplan con los requisitos para obtener un beneficio, puedan acceder a ellos de forma eficiente, eficaz y oportuna.
2	Aumentar la cobertura y perfeccionar el sistema de seguridad social, a objeto de mejorar la calidad de los beneficios de la población en términos de equidad y oportunidad. Lo anterior, se llevará a cabo mediante la proposición de normativa legal e implementación de mecanismos que permitan controlar eficiente y oportunamente el otorgamiento de beneficios de seguridad social.
3	Difundir los derechos y obligaciones del sistema de seguridad social, a fin de mejorar el acceso de la población beneficiaria, mediante un Plan de Difusión y Capacitación a nivel nacional.

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<u>Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.</u> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Fiscalización • Reportes de Visita a Terreno 	1,2,3
2	<u>Estudios e investigaciones.</u> <ul style="list-style-type: none"> • Oficios que responden consultas de Autoridades • Informes Estadísticos • Informes Técnicos 	1,2,3

3	<u>Difusión de principios, requisitos y técnicas operativas de cada una de las prestaciones.</u>	1,2,3
	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de Difusión 	
4	<u>Administración de los Fondos Nacionales de Seguridad Social.</u>	1,2,3
	<ul style="list-style-type: none"> • Montos retenidos • Montos recuperados 	
5	<u>Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.</u>	1,2,3
	<ul style="list-style-type: none"> • Dictamen o Resolución de Apelaciones y Reclamaciones propias del contencioso de la Seguridad Social • Dictamen o Resoluciones de solicitudes de recursos de reposición 	

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Entidades administradoras del Seguro Social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales (Mutualidades de empleadores, empresas con administración delegada, Comités Paritarios de higiene y seguridad del sector público, Comisión Médica de Reclamos y Subcomisiones de las Seremi de los Servicios de Salud)
2	Entidades que operan con los Fondos Nacionales administrados por la Superintendencia (AFP ²⁴ , Compañías de Seguros, Intendencias, Gobernaciones, Municipalidades, CAPREDENA ²⁵ , DIPRECA ²⁶ , Servicios públicos descentralizados, Isapres y Servicios de Salud)
3	Entidades que operan en el Subsistema de Servicios Sociales (CCAF)
4	Entidades administradoras del Subsistema de Salud común (Fonasa, Isapre, Subcomisiones de las Seremi ²⁷ de los Servicios de Salud y CCAF)
5	Población protegida por los diferentes regímenes de Seguridad Social

²⁴ Administradoras de Fondos de Pensiones

²⁵ Caja de Previsión de la Defensa Nacional

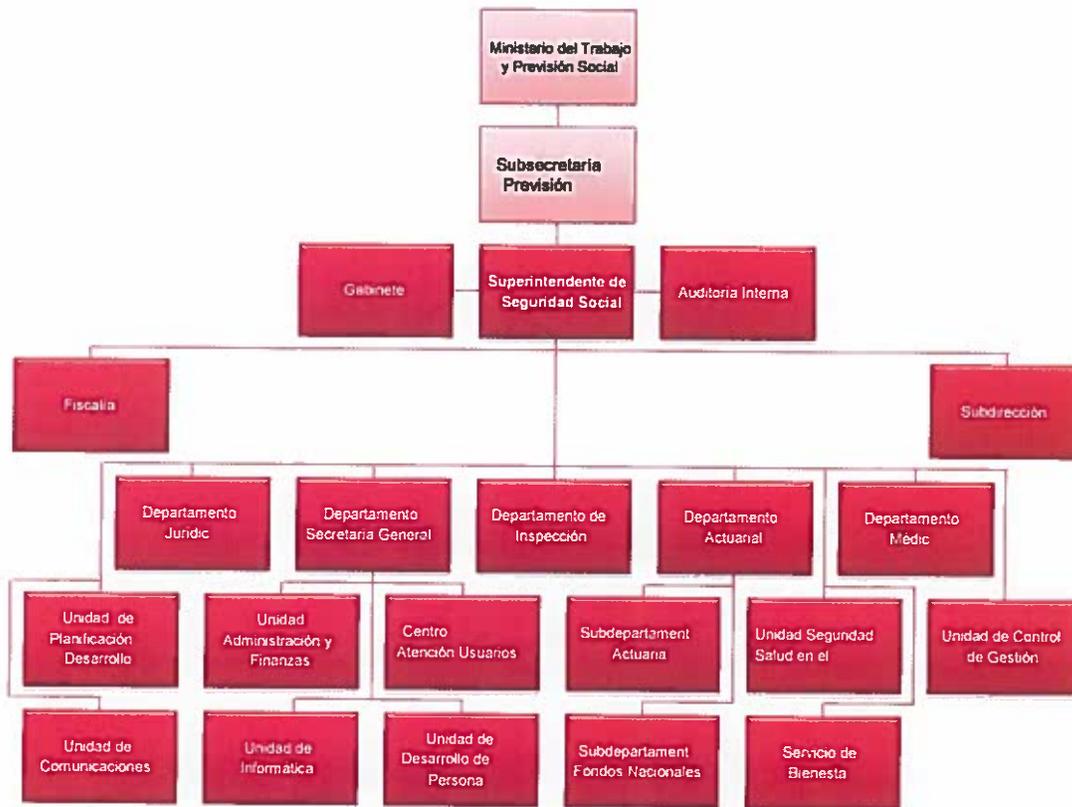
²⁶ Dirección de Previsión de Carabineros

²⁷ Secretaría Regional Ministerial

6 Organismos internacionales de seguridad social (OISS²⁸, AISS²⁹, OIT³⁰, CIESS³¹, CEPAL³², FLACSO³³, CLAD³⁴, y CIEPLAN³⁵)

7 Ministerio del Trabajo y Previsión Social y servicios relacionados (Gabinete Ministra, Subsecretaría de Previsión Social, Dirección del Trabajo y Superintendencia de AFP)

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



- 28 Organización Iberoamericana de Seguridad Social
- 29 Asociación Internacional de la Seguridad Social
- 30 Oficina Internacional del Trabajo
- 31 Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social
- 32 Comisión Económica para América Latina y el Caribe
- 33 Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales
- 34 Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo
- 35 Corporación de Estudios para Latinoamérica

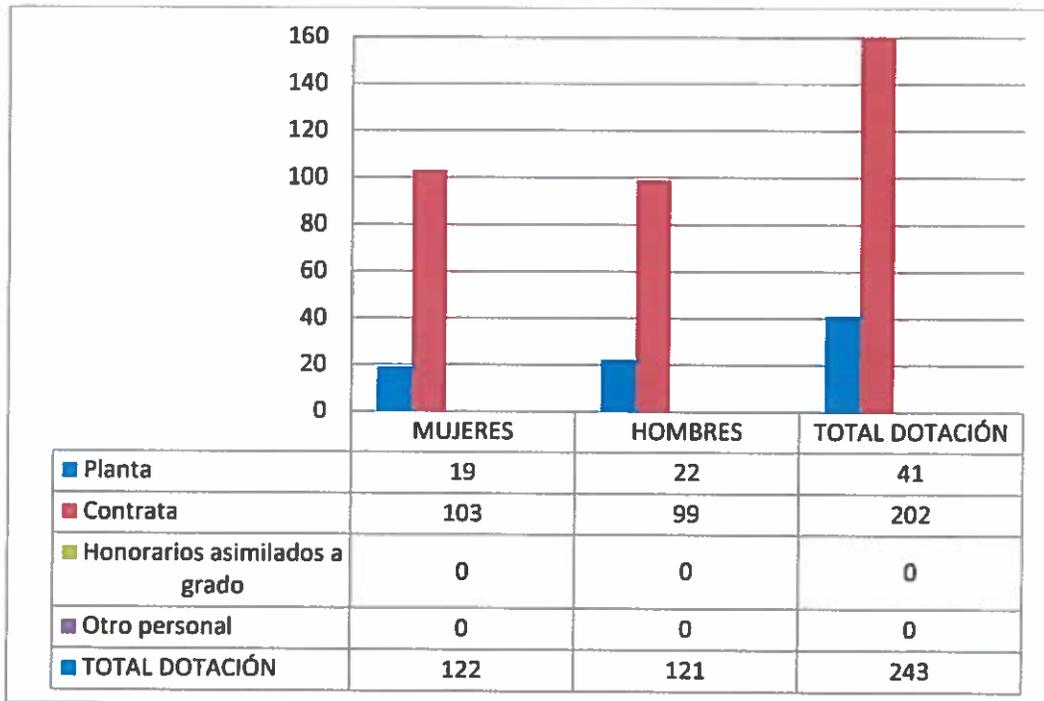
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente	María José Zaldívar Larraín
Fiscal(Antes Subdirector Fiscal)	Lucy Marabolí Vergara
Intendente de Beneficios Sociales (Antes SubDirector)	Arturo Phillips Pereira

Anexo 2: Recursos Humanos

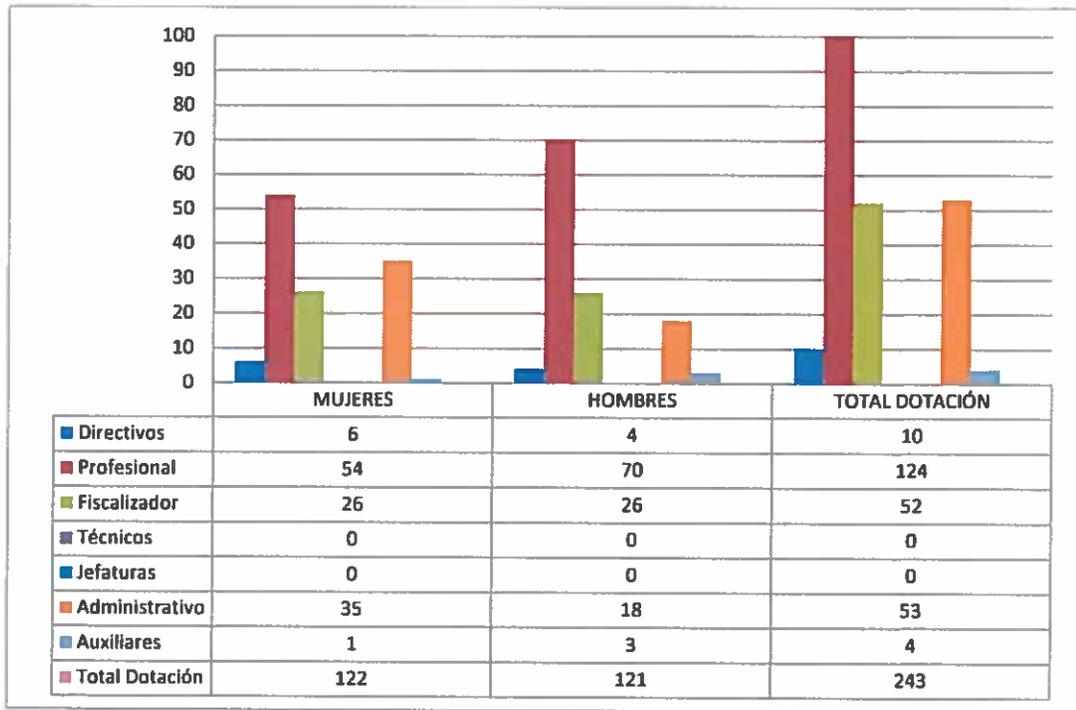
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2013³⁶ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

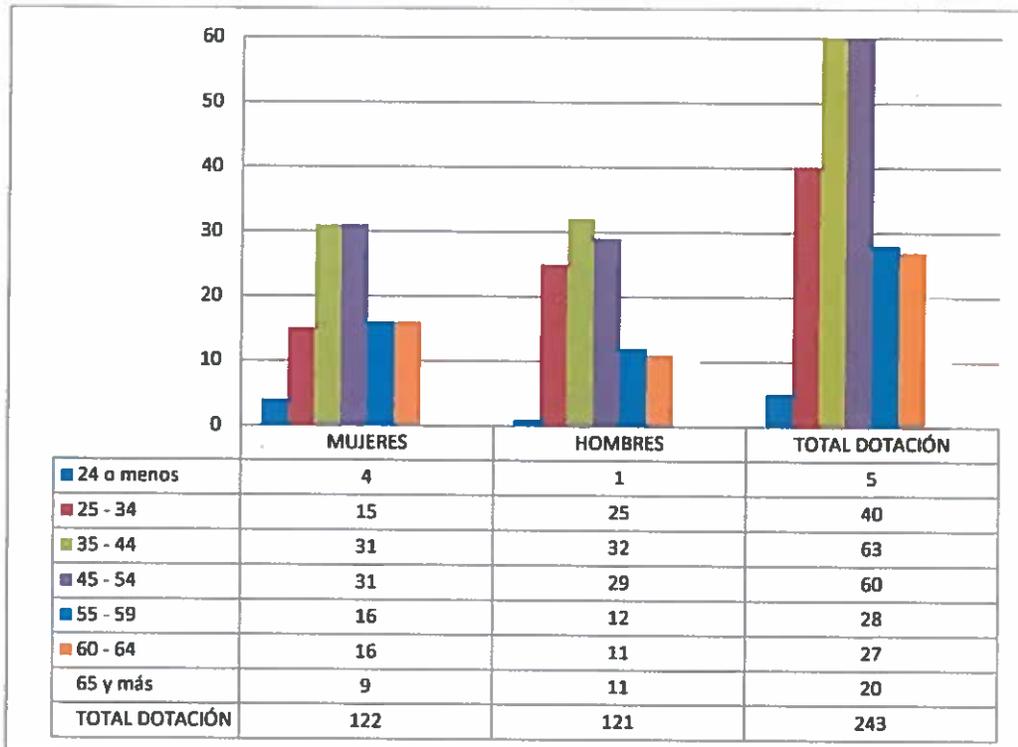


36 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jomales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2013. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

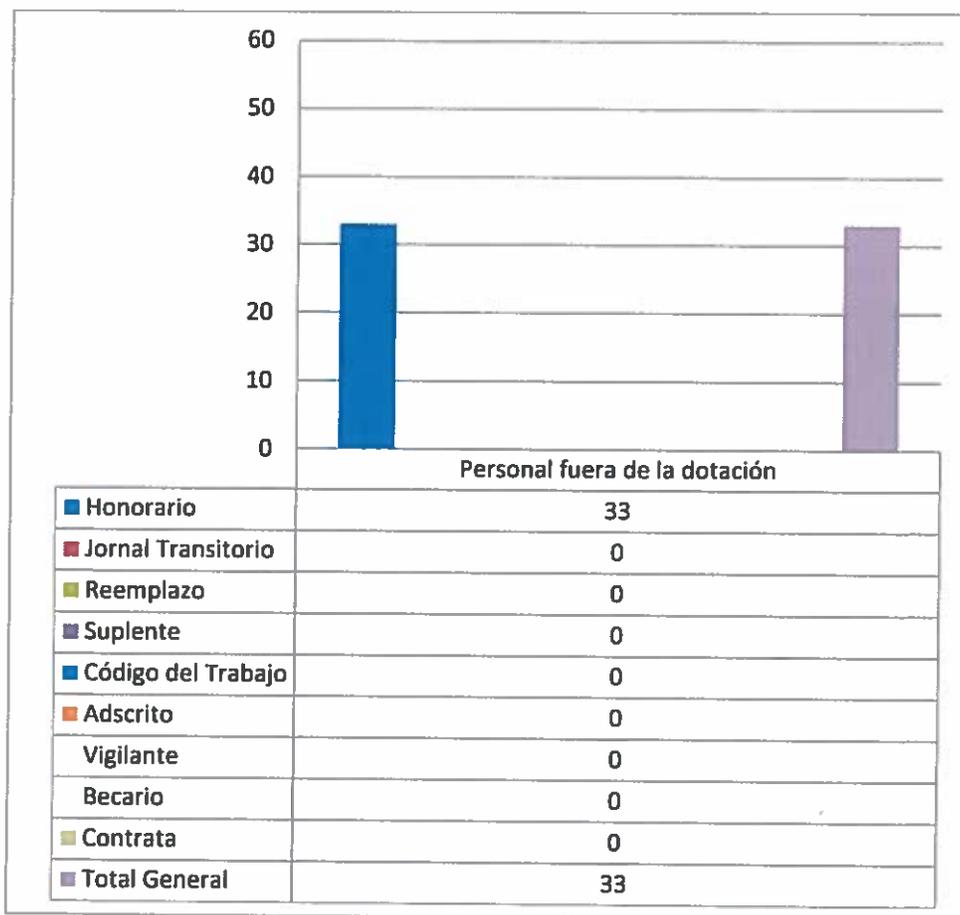
- Dotación Efectiva año 2013 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2013 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 2013³⁷, por tipo de contrato



³⁷ Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2013.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³⁸		Avance ³⁹	Notas
		2012	2013		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁴⁰ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁴¹	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	62.5	50	80	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100	100	100	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	4.14	1,2	28.9	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.		0	0	0	
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$				
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.46	0.4	86.9	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	1	100	

38 La información corresponde al período Enero 2012 - Diciembre 2012 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.

39 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

40 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2012.

41 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³⁸		Avance ³⁹	Notas
		2012	2013		
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2.76	0,4	14.4	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1.38	1,23	89.1	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t / N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t$	2,6	5,6	215.3	
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(N^{\circ} \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (N^{\circ} \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	2.32	0	0	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	9.77	32,5	332.7	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	96.31	77,36	80.3	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / N^{\circ} \text{ de participantes capacitados año } t)$	103.52	227,25	219.5	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁴²	$(N^{\circ} \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / N^{\circ} \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	1.2	1.2	100	

42 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³⁸		Avance ³⁹	Notas
		2012	2013		
4.4 Porcentaje de becas ⁴³ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0	0	
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo } 1, \text{ año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0.79	0.61	77.2	
• Licencias médicas de otro tipo ⁴⁴	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al } 1, \text{ año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0.07	0.26	371.4	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.					
	$(\text{N}^\circ \text{ de días de permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0.005	0.007	140	
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/ \text{Dotación efectiva año } t$	3.46	2.82	81.5	
7. Evaluación del Desempeño⁴⁵					
7.1 Distribución del	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	93.54	99,58	106.5	

43 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

44 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

45 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³⁸		Avance ³⁹	Notas
		2012	2013		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	0	0		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0	0		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0	0		
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ⁴⁶ implementado	SI. Se ha implementado como un proceso administrativo auxiliar a la evaluación del desempeño.				
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ⁴⁷ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.				

⁴⁶ Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

⁴⁷ Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

INGRESOS Y GASTOS AÑOS 2012 - 2013		
Denominación	Monto Año 2012 (M\$)⁴⁸	Monto Año 2013 (M\$)
INGRESOS	8.421.880	8.936.880
INGRESOS DE OPERACIÓN	93	58
OTROS INGRESOS CORRIENTES	115.293	88.879
APORTE FISCAL	8.306.494	8.847.943
GASTOS	8.577.494	9.334.152
GASTOS EN PERSONAL	6.607.537	7.554.574
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.366.302	1.293.819
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	8.496	7.922
INTEGROS AL FISCO	15	9
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	435.135	87.066
SERVICIO DE LA DEUDA	160.009	390.762
RESULTADO	-155.614	-397.272

⁴⁸ Las cifras están indicadas en M\$ del año 2013

b) Comportamiento Presupuestario año 2012

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2013						
Sub. Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$) ⁴⁹	Presupuesto Final (M\$) ⁵⁰	Ingresos y gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$) ⁵¹
INGRESOS			8.809.743	8.932.305	8.936.880	-4.575
07		INGRESOS DE OPERACIÓN		66	58	8
08		OTROS INGRESOS CORRIENTES	63.469	80.296	88.879	-8.583
	01	Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	63.469	78.855	87.438	-8.583
	02	Multas y Sanciones Pecuniarias		288	288	
	99	Otros		1.153	1.153	
09		APORTE FISCAL	8.746.274	8.847.943	8.847.943	
	01	Libre	8.746.274	8.847.943	8.847.943	
10		VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS		4.000		4.000
	03	Vehículos		4.000		4.000
GASTOS			8.810.243	9.364.748	9.334.152	30.596
21		GASTOS EN PERSONAL	7.489.797	7.584.406	7.554.574	29.832
22		BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.243.651	1.293.826	1.293.819	7
24		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	8.002	7.923	7.922	1
	07	A Organismos Internacionales	8.002	7.923	7.922	1
25		INTEGROS AL FISCO		10	9	1
	01	Impuestos		10	9	1
29		ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	68.293	87.821	87.066	755
	03	Vehículos		15.000	15.000	
	04	Mobiliario y Otros	8.500	24.742	24.583	159
	05	Máquinas y Equipos	3.015	3.541	2.941	600
	06	Equipos Informáticos	7.855	12.576	12.640	-64
	07	Programas Informáticos	48.923	31.962	31.902	60
34		SERVICIO DE LA DEUDA	500	390.762	390.762	
	07	Deuda Flotante	500	390.762	390.762	
RESULTADO			-500	-432.443	-397.272	-35.171

49 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

50 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2013

51 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ⁵²			Avance ⁵³ 2013/ 2012	Notas
			2011	2012	2013		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ⁵⁴)		1.08	0.96	0.99	103	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	$\frac{[IP \text{ Ley Inicial} / IP \text{ devengados}]}{[IP \text{ percibidos} / IP \text{ devengados}]}$ $\frac{[IP \text{ percibidos} / Ley \text{ inicial}]}{[DF / Saldo \text{ final de caja}]}$		1.08	1.02	1.00	98	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	$\frac{[DF + compromisos \text{ cierto no devengados}]}{[DF + compromisos \text{ cierto no devengados} + Saldo \text{ final de caja} + Ingresos \text{ devengados no percibidos}]}$		0.87	0.92	0.41	45	

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5 Análisis del Resultado Presupuestario 2013 ⁵⁵				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		432.942	-397.279	35.663
Carteras Netas			-22.825	-22.825
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-22.825	-22.825
Disponibilidad Neta		434.688	-378.682	56.006
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	434.688	-378.682	56.006
Extrapresupuestario neto		-1.746	4.228	2.482
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	1.378	3.024	4.402
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Traspasos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-1.345	1.043	-302
216	Ajustes a Disponibilidades	-1.779	161	-1.618
219	Traspasos Interdependencias			

52 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2013. Los factores de actualización de las cifras de los años 2011 y 2012 son 1,04856870 y 1,01797128 respectivamente.

53 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

54 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

55 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2013				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones

22 BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO

Implementación Ley N° 20.691, que crea "La Intendencia de Seguridad Laboral y Salud en el Trabajo."	26.342	26.342	26.342	
Estudio "Eficiencia Mutuales"	30.870	30.870	30.870	
Estudio "Carteras De Inversión"	30.870	30.870	30.870	

29 ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS

Implementación Ley N° 20.691, que crea "La Intendencia de Seguridad Laboral y Salud en el Trabajo."	5.058	5.058	5.058	
Renovación Vehículo Institucional.	15.000	15.000	15.000	

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple S/N O ⁵⁶	% Cumplimiento ⁵⁷	Notas
				2011	2012	2013				
Difusión de principios, requisitos y técnicas operativas de cada una de las prestaciones.	Porcentaje de actividades de difusión y extensión efectivamente realizadas en el año t	(N° de actividades de difusión y extensión realizadas en el año t / N° de actividades de difusión y extensión programadas en el año t) * 100	%	97.30%	105.00%	104.37%	97.65%	Si	106.88%	1
	Enfoque de Género: No			(108.00/111.00)*100	(63.00/60.00)*100	(239.00/229.00)*100	(83.00/85.00)*100			

⁵⁶ Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2013 es igual o superior a un 95% de la meta.

⁵⁷ Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2013 en relación a la meta 2013.

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO ⁵⁶	% Cumplimiento ⁵⁷	Notas
				2011	2012	2013				
				Tiempo promedio anual de respuesta en la emisión de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento abreviado de resolución. Enfoque de Género: No	Sumatoria de tiempo de tramitación de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas en el año t/N° de dictámenes emitidos en el año t, recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas	días				
Tasa de Accidentabilidad por Accidentes del Trabajo. Enfoque de Género: No	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	%	N.M.	0.00%	2.12% (5.00/236.00)*100	2.45% (6.00/245.00)*100	SI	115.57%	2	

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Produ cto Estrat égico	Nom bre Indic ador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cum- ple SI/N O ⁵⁶	% Cumpli- miento ⁵⁷	N o- tas
				2011	2012	2013				
				Dictámene s de respuesta a las reclamacio nes de usuarios.	Tiempo de espera Promedio en Centro integrado de atención de público (CIAP). Enfoque de Género: No	Sumatoria de tiempo de espera de cada usuario desde la entrada hasta la salida del CIAP /N° de usuarios atendidos				
Administra ción de los Fondos Nacionales de Seguridad Social.	Porcentaj e de beneficios pagados e individuall izados Enfoque de Género: No	(Monto beneficios Individualizados en el año /Monto beneficios emitidos en el año) *100	%	98.61% (319435596 .00/323938 998.00)*10 0	99.97% (420882814 .00/421003 704.00)*10 0	99.95% (60017505 5.00/60045 1963.00)*1 00	99.50% (576042065.30/57 8936749.00)*100	SI	100.45%	
	Porcenta) e de compromi sos implemen tados y cumplidos del Plan de Seguimie nto año t. Enfoque de Género: No	(N° de compromisos definidos en el Plan de Seguimiento de auditoras realizadas en año t-1 implementados y cumplidos en año t/N° total de compromisos definidos en Plan de Seguimiento de auditorías realizadas en año t-1)*100	%	N.M.	0.00%	100.00% (27.00/27.0 0)*100	83.33% (10.00/12.00)*100	SI	120.00%	3

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO ⁵⁶	% Cumplimiento ⁵⁷	Notas
				2011	2012	2013				

Porcentaje de trámites digitalizados al año t, respecto de la oferta total de trámites declarados por el servicio en ChileAtiende al año t.

(N° de trámites digitalizados al año t del total declarados en ChileAtiende/N° total de trámites declarados por el servicio en ChileAtiende al año t-1)*100

%

N.M.

0.00%

100.00%
(21.00/21.00)*100

91.67%
(11.00/12.00)*100

SI

109.09%

4

Enfoque de Género: No

Porcentaje de horas de disponibilidad de todos los sitios web del servicio, respecto del total de horas requeridas.

(N° de horas de disponibilidad de sitios web del servicio en el año t/N° total de horas de disponibilidad requeridas para los sitios web del servicio en el año t)*100

%

N.M.

0.00%

99.69%
(8725.00/8752.00)*100

98.00%
(8585.00/8760.00)*100

SI

101.72%

Enfoque de Género: No

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO ⁵⁶	% Cumplimiento ⁵⁷	Notas
				2011	2012	2013				

Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	Incremento esperado del Gasto en Subsidio por Incapacidad Laboral - SIL.	(Gasto en SIL CCAF año actual/suma del gasto agregado movil del sistema CCAF últimos 10 años)*100	número	18.18número {320340487.00/1761697993.00}*100	14.87número (292270133.00/1965865949.00)*100	15.05número (303468138.39/2015876296.27)*100	15.03número (307948842691.30/2048731474456.9)*100	SI	99.87%	
	Enfoque de Género: No									

Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.	Porcentaje de variación entre denuncias resueltas y denuncias asignadas.	(N° de denuncias resueltas en el año t/(N° de denuncias en stock en el año t-1 + (N° de denuncias ingresadas en el año t - N° de denuncias en stock))*100	%	80.73% (440.00/545.00)*100	88.99% (388.00/436.00)*100	97.77% (350.00/358.00)*100	99.25% (397.00/400.00)*100	SI	98.51%	
	Enfoque de Género: No									

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Produ cto Estrat égico	Nom bre Indic ador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cum- ple SI/NO ⁵⁶	% Cumpli- miento ⁵⁷	N o- tas
				2011	2012	2013				

Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	Cumplimiento de fiscalizaciones efectuadas respecto del Plan Anual de Fiscalización. Enfoque de Género: No	(N° de cometidos de fiscalización efectuados en el año / N° de cometidos de fiscalización programados en el Plan Anual de Fiscalización del año t)*100	%	91.67%	98.25%	96.67%	92.36%	SI	104.67%
				(220.00/240.00)*100	(1123.00/1143.00)*100	(319.00/330.00)*100	(508.00/550.00)*100		

Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	Porcentaje de infracciones detectadas por Fiscalización, respecto actividades de fiscalización contempladas en la Planificación del Departamento de Inspección.	(Cantidad de Entidades con Infracciones Detectadas por Fiscalización en año t / Cantidad de Entidades Fiscalizadas en año t)*100	%	49.6%	49.0%	48.6%	48.9%	SI	100.66%
				(109.0/220.0)*100	(550.0/1123.0)*100	(155.0/319.0)*100	(269.0/550.0)*100		

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO ⁵⁶	% Cumplimiento ⁵⁷	Notas
				2011	2012	2013				

Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	Porcentaje de infracciones corregidas en Refiscalización a entidades infractoras.	(Cantidad de Entidades sin Infracciones Detectadas en Seguimiento a Entidades Infractoras en año t/Cantidad de Entidades Fiscalizadas con Infracciones en año t)*100	%	88.1%	89.1%	89.0%	88.9%	SI	100.20%
				(96.0/109.0)*100	(490.0/550.0)*100	(138.0/155.0)*100	(239.0/269.0)*100		
	Enfoque de Género:								
	No								

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 100 %
 Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas: 0 %
 Porcentaje de cumplimiento global del servicio: 100 %

Notas:

- 1.- La causa principal del sobrecumplimiento, obedece a una actividad de difusión referida a la devolución de montos cobrados en exceso por las CCAF, en los Créditos Sociales. La amplia difusión que se dio, necesariamente provocó un mayor número de apariciones de la Superintendencia en los medios masivos de comunicación.
- 2.- El sobrecumplimiento, se genera principalmente en virtud de las acciones desarrolladas durante el año 2013, en el que compartieron la tarea de sensibilizar al personal de la Superintendencia, tanto la Unidad de Desarrollo de las Personas como el Comité Paritario de Higiene y Seguridad, lo que significó un resultado de este indicador superior a comprometido.
- 3.- Por tratarse de un indicador recién incorporado al mecanismo de incentivo, se propuso una meta del 83%, no obstante que el CAIGG exige un cumplimiento del 100% de las actividades planificadas, lo que significó un 120% de cumplimiento debido a una exigencia externa. En virtud de lo anterior, para el año 2014 se ha fijado una meta del 100% de cumplimiento.
- 4.- El sobrecumplimiento de esta meta se debe a que de acuerdo a los compromisos asumidos con otras autoridades en programas como ChileSinpapeleo y considerando las exigencias de la Ley 20.500 de participación ciudadana, esta Superintendencia se exigió tener digitalizados la totalidad de los trámites a disposición de los usuarios, tanto como un compromiso institucional así como gubernamental.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 11 Cumplimiento de Gobierno al 31 de diciembre de 2013			
Objetivo ⁵⁸	Producto ⁵⁹	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ⁶⁰	Evaluación ⁶¹
Enviar un proyecto de ley que modifique la Ley de Accidentes en el Trabajo y el Estatuto Orgánico de Mutualidades	Enviar Proyecto de Ley al Congreso	Estudios e investigaciones	Cumplido
Enviar proyecto de reforma a la Superintendencia de Seguridad Social	Enviar Proyecto de Ley al Congreso	Estudios e Investigaciones	Cumplido(2011)
Preparar las regulaciones para la incorporación de trabajadores independientes al sistema previsional	Preparar un reglamento que regule el mecanismo de incorporación de independientes	Estudios e investigaciones	Cumplido
Enviar proyecto de ley de modificación al Estatuto Orgánico de las Mutuales	Enviar proyecto de Ley al Congreso	Estudios e investigaciones	Cumplido(2012)
Modificar regulaciones de los créditos otorgados por las cajas de compensación	Dictar circulares de la Superintendencia de Seguridad Social	Estudios e investigaciones Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social	Cumplido

58 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

59 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

60 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

61 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013

CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2013

.I IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	CAPÍTULO	06

II. FORMULACIÓN MEI

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador		Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance					asignado	Ponderador obtenido	
			I	II	III	IV				
Marco MEI	Planificación / Control de Gestión	Compras y Contratación del Sector Público				0	Mediana	15.00%	15.00%	✓
	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	0				Alta	80.00%	80.00%	✓
	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información			0		Menor	5.00%	5.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :									100.00	

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Este servicio no formula convenio de desempeño colectivo.

Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.

BOLETÍN: 8573-13. Proyecto de ley que modifica el Estatuto Orgánico de las Mutualidades de Empleadores.

Descripción: el proyecto de ley se propone fortalecer y modernizar la administración de las Mutualidades de Empleadores y, en especial, sus Directorios; regular los eventuales conflictos de interés, y asegurar mayor transparencia en su funcionamiento y en la información que entreguen a los interesados. Además regula las inversiones de sus fondos de reservas, y establece normas de intervención de las Mutualidades en caso que la autoridad lo estime pertinente.

Objetivo: hacer exigible a las Mutualidades de Empleadores los mejores estándares de organización y gestión.

Fecha de ingreso: 6 de septiembre de 2012.

Estado de tramitación: Segundo Trámite Constitucional ante el H. Senado (Comisión de Trabajo y Previsión Social).

Beneficiarios directos: trabajadores dependientes e independientes, entidades empleadoras.

BOLETÍN: 8971-13. Proyecto de ley que moderniza el sistema de seguridad laboral y modifica el Seguro Social contra Riesgos por Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, contenido en la ley N° 16.744, el Código del Trabajo y otros cuerpos legales conexos.

Descripción: el proyecto de ley se propone perfeccionar y modernizar nuestro sistema de seguridad laboral, fortaleciendo la gestión preventiva, definiendo con mayor claridad los roles y responsabilidades de los organismos gestores de la ley N° 16.744, de los empleadores y de los trabajadores, y mejorando la eficacia y eficiencia de la actividad fiscalizadora del Estado en esta área.

Objetivo: modernizar el sistema de seguridad y salud en el trabajo existente en Chile, con especial énfasis en la prevención de riesgos.

Fecha de ingreso: 4 de junio de 2013.

Estado de tramitación: Primer Trámite Constitucional ante la H. Cámara de Diputados (Comisión de Trabajo y Seguridad Social).

Beneficiarios directos: trabajadores dependientes e independientes, entidades empleadoras.

Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales.

El Ministerio Secretaría General de la Presidencia, premió a 9 instituciones del sector público, de un total de 115, por su contribución destacada en el proceso de digitalización de sus trámites, ello en el contexto del Programa Chile Sin Papeleo.

Entre estas Instituciones, la Superintendencia de Seguridad Social fue premiada en la Categoría "Superación de Metas", por cuanto no sólo digitalizó un número determinado de trámites, sino que avanzó más allá, habilitando a la ciudadanía el 100% de sus trámites, entre los cuales destacan los recursos de apelación por rechazo o modificación de licencias médicas y reclamos en contra de actuaciones de las mutualidades de empleadores de la Ley N° 16.744.

Cabe señalar que el Programa señalado busca -en esencia- realizar un esfuerzo de racionalización, simplificación y digitalización de los trámites públicos, especialmente de aquellos que tienen un mayor impacto en la vida de las personas, así como de aquellos que faciliten el desarrollo de emprendimientos o actividades productivas que aporten al crecimiento del país.

En el caso de la Superintendencia, esta iniciativa viene a fortalecer el espacio presencial "Portal Web", permitiendo a nuestros usuarios tramitar sus presentaciones, solicitudes, apelaciones y reclamos en forma electrónica, independientemente de la región en que se encuentre, bastando con el cumplimiento de ciertos requisitos de admisibilidad, según el tipo de trámite de que se trate.