

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2015

MINISTERIO DEL TRABAJO Y
PREVISION SOCIAL

SUPERINTENDENCIA DE
SEGURIDAD SOCIAL

Abril 2016

Huérfanos 1376 - Santiago, 226204500

www.suseso.cl

Índice

1. Presentación Cuenta Pública	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio.....	5
3. Resultados de la Gestión año 2015.....	7
4. Desafíos para el año 2016	26
5. Anexos	30
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	31
Anexo 2: Recursos Humanos	36
Anexo 3: Recursos Financieros.....	42
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015.....	46
Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015	49
Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	52
Anexo 7: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2015.....	53
Anexo 8a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	55
Anexo 8b: Leyes Promulgadas durante 2015.....	56
Anexo 09: Premios o Reconocimientos Institucionales	57

1. Presentación Cuenta Pública.

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es el órgano superior de colaboración de la Presidenta de la República en materias laborales y de previsión social y parte de su misión consiste en contribuir al desarrollo del país, impulsando políticas públicas que promuevan el trabajo decente, la formación para el trabajo, la seguridad y salud laboral, una mayor integración de grupos vulnerables en el mercado del trabajo así como los cambios normativos necesarios para la ampliación y ejercicio de los derechos de los trabajadores, especialmente los derechos colectivos.

Está conformado por 7.880 funcionarias(os) planta y contrata, distribuidos en: la Subsecretaría del Trabajo, la Subsecretaría de Previsión Social, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, el Instituto de Previsión Social, el Instituto de Seguridad Laboral, la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Seguridad Social, todos con dependencia administrativa y presupuestaria. Adicionalmente, en materia presupuestaria, se relacionan la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.

Nuestro Presupuesto Ley 2015 fue de M\$ 6.808.191.843.- y le permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

- 1) Beneficiar a un total de 34.792 personas, mediante los programas de "Inversión en la Comunidad (empleos de emergencia)" y "Fomento a la empleabilidad".
- 2) Eximir a más de 300 mil pensionados del pago de cotizaciones de salud y ampliar el derecho a la asignación por muerte a todos los beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias y el derecho de la cuota mortuoria, a mayores de 65 años que cumplan requisitos.
- 3) Apoyar administrativa y técnicamente a la Comisión Asesora Presidencial sobre el Sistema de Pensiones, lo que permitió entregar a la Presidenta de la República Sra. Michelle Bachelet, un conjunto de propuestas para introducir cambios que permitan mejorar el Sistema.
- 4) Ampliar la cobertura de las fiscalizaciones de terreno a 52.520 empresas, con un total de 124.565 fiscalizaciones.
- 5) Otorgar capacitación a más de 130 mil jóvenes, mujeres y personas con discapacidad y, además, mejorar las condiciones de acceso al trabajo de 670.678 personas.
- 6) Asistir económicamente a 177.886 familias, mediante el otorgamiento de créditos pignoratícios, alcanzando una cifra total de \$ 35.715.439.000.-
- 7) Responder más de 29 millones de consultas, en materia previsional y de beneficios sociales, a través de diversos canales de atención dispuestos a lo largo del país.
- 8) Entregar un total de M\$ 51.272.226.- en prestaciones médicas y económicas a los trabajadores afiliados al Instituto de Seguridad Laboral, que hayan sufrido algún accidente laboral, de trayecto o enfermedad profesional.
- 9) Cautelar el correcto funcionamiento del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, mediante la ejecución de 201 fiscalizaciones a los organismos relacionados (AFPs, AFC e IPS).

- 10) Elaborar las nóminas de beneficiarios del Aporte Familiar Permanente, que permitió entregar oportunamente el denominado "Bono marzo", pagando un total de 3.294.520 aportes, equivalentes a M\$131.780.000.-
- 11) Prestar atenciones a la comunidad, a través de la Red de Salud abierta con la que cuenta CAPREDENA en sus 4 establecimientos, acreditados en las normas de calidad que establece la Superintendencia de Salud.
- 12) Incrementar los recursos para el financiamiento de las prestaciones de salud que entrega DIPRECA, alcanzando las 7.200.971 atenciones por un monto total de M\$ 86.208.000.-

Superintendencia de Seguridad Social

Los logros más relevantes en el año 2015 de la Superintendencia de Seguridad Social fueron:

- a) Elaboró las nóminas de beneficiarios del Aporte Familiar Permanente y supervigiló y fiscalizó el otorgamiento y pago de este beneficio denominado "Bono marzo", que alcanzó los 3.294.520 aportes.
- b) Desarrolló una serie de perfeccionamientos normativos dirigidos al mejoramiento del Sistema administrado por las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, como por ejemplo, la Circular de Gobiernos Corporativos que establece un conjunto de principios y normas internas y un marco de los mejores estándares.
- c) Continuó con el monitoreo y seguimiento en la administración de los datos informáticos remitidos por las Cajas de Compensación, consolidando su función en la verificación del cumplimiento normativo de modo extra situ, relativo al régimen de crédito social y su riesgo de crédito.
- d) Fortaleció su rol fiscalizador, potenciando la importancia de la fiscalización integral bajo un enfoque de Supervisión Basado en Riesgos.

A continuación se presenta el Balance de Gestión Integral de la Superintendencia de Seguridad Social, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2015, en cumplimiento de su misión institucional y del mandato emanado del programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet.



XIMENA RINCÓN GONZÁLEZ
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), es una institución fiscalizadora, autónoma del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social. Integra las llamadas instituciones fiscalizadoras, a que se refiere el artículo 2° del D.L. N° 3.551, de 1980. Su actual estatuto orgánico está contenido en la Ley N°16.395 y con posterioridad, diversas leyes le han conferido atribuciones adicionales, cuenta con una dotación de 264 funcionarios distribuidos en 14 Regiones, logrando una cobertura del 93%, cuya misión es: Regular y fiscalizar el cumplimiento de la normativa de seguridad social garantizando 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.

Durante el año 2015 esta Superintendencia, elaboró las nóminas de beneficiarios del Aporte Familiar Permanente. Este Aporte consiste en la entrega de \$43.042 (reajustables anualmente) por cada causante de subsidio familiar, asignación familiar o maternal vigentes al 31 de diciembre del año anterior al de su otorgamiento y cada familia que a la misma fecha sea beneficiaria del Programa Chile Solidario o sea usuaria del Subsistema de “seguridades y oportunidades” conocido también como “Ingreso Ético Familiar”, y que no sea beneficiaria de asignación familiar o subsidio familiar, aporte que se comenzó a pagar el 2 marzo de 2015 y se pagaron un total de 3.294.520 aportes, equivalentes a MM \$131.780.

En el ámbito de Seguridad y Salud en el Trabajo, se incorporó nueva normativa, que entrará en vigencia de forma gradual desde el año 2015 y que tiene dos grandes objetivos: 1) fortalecer la gestión de los riesgos a los que se ven enfrentadas las Mutualidades, con la finalidad de preservar la solvencia y viabilidad económica del sistema, resguardando el adecuado otorgamiento de las prestaciones que estas entidades han comprometido con sus beneficiarios y 2) promover mayores estándares de calidad en la entrega de prestaciones a los trabajadores y pensionados.

En ese mismo ámbito, se continuó con los estudios referidos al impacto sobre trabajadores expuestos a entornos extremos por hiperbaria (buzos) e hipobaria intermitente (mineros). Más específicamente se establecieron las cohortes para llevar a cabo su seguimiento. La cohorte de altura está compuesta por 483 mineros, la de buzos por 193 buzos profesionales que laboran en la acuicultura del salmón. Se evaluaron las condiciones de trabajo y midieron características individuales de cada uno de ellos. Los estudios tienen contemplado realizar un seguimiento a sus condiciones médicas y de trabajo de modo de identificar sus principales riesgos. Se encuentran para el dominio público los resultados de ambos estudios en el sitio web de la Superintendencia de Seguridad Social.

Por otra parte, con los recursos definidos por el Decreto Supremo N° 43 del 2014 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que estableció el presupuesto para la aplicación del Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales para el año 2015. Se financiaron 22 proyectos de investigación y 1 de innovación en prevención de

accidentes y enfermedades profesionales. En este contexto, durante el año 2015 se inició la evaluación del Plan Nacional de Erradicación de la Silicosis (PLANESI), el cual contempló una modalidad totalmente innovadora, ya que convocó el financiamiento, contratación y seguimiento a la totalidad de las Mutualidades e Instituto de Seguridad Laboral.

En la Intendencia de Beneficios Sociales, se profundizó la aplicación del modelo de supervisión basado en riesgo, como herramienta que permite focalizar la fiscalización y medir cambios en el desempeño de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF), logrando identificar las empresas filiales de las Cajas de Compensación Familiar en su totalidad y optimizando dos áreas de gestión de riesgos dentro del marco de la fiscalización de las CCAF, como son la de Disciplina Corporativa y Riesgo Operacional; se ejecutaron mejoras al procesos de resolución y respuesta a reclamaciones por Licencias Médicas y SIL y finalmente se obtuvo un grado de Ejecución del Plan de Fiscalización de la Intendencia superior al 90%, lo que significó un incremento sustancial respecto del año anterior; del mismo modo se inicia el proceso de incorporación del este modelo de supervisión a los Servicios de Bienestar del Sector Público.

En materia de atención ciudadana, durante el año 2015, se crearon -en forma conjunta con la Superintendencia de Pensiones-, cuatro nuevas agencias en las regiones de Tarapacá, del Libertador Bernardo O'Higgins, de Los Ríos y de Magallanes, 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. Con la habilitación de tales agencias, la Superintendencia ya tiene presencia en 14 de las 15 regiones.

Se adjudicó el Proyecto de Mejora Integral de los Procesos de Atención Ciudadana, con recursos que se obtuvieron del Programa de Modernización BID Hacienda con casi 2.800 millones de pesos en tres años, lo que permitirá digitalizar los procesos contenciosos administrativos de SUSESO y la mejora global de la atención en todos sus niveles de los ciudadanos que requieren orientación, apoyo y respuestas específicas.

Se intervino exitosamente a la CCAF La Araucana, la tercera en tamaño del sistema, con casi medio billón de pesos en pasivos con bancos y bonistas, por problemas de gestión y liquidez, lo cual puso a prueba los equipos fiscalizadores de SUSESO, en particular el Departamento de Regímenes Previsionales, actuando en forma coordinada con otras Superintendencias incluyendo la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.




CLAUDIO REYES BARRIENTOS
SUPERINTENDENTE DE SEGURIDAD SOCIAL

3. Resultados de la Gestión año 2015

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas y otros aspectos relevantes.

3.1.1. El Programa de Gobierno de Michelle Bachelet para el período 2014-2018 establece que *“debemos avanzar hacia una cultura que previene, controla y reduce los riesgos laborales, implementando una Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, que incorpora activamente a los actores y moderniza la institucionalidad”*.

En relación con el programa de gobierno de la presidenta Michelle Bachelet, esta Superintendencia trabajó en una serie de proyectos que tienden a generar un avance respecto a la prevención, control y reducción de los riesgos laborales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre las cuales se destaca principalmente:

i. Modificación de la estructura orgánica de la Superintendencia

A partir del año 2015 comenzó a desempeñar sus funciones la Unidad de Medicina del Trabajo y la Unidad de Educación en Seguridad y Salud en el Trabajo, esta última principalmente debe desarrollar una amplia política de alianzas que refuerce una cultura de prevención en salud laboral con Confederaciones, Sindicatos, trabajadores migrantes, trabajadoras de casa particular, etc., con el fin de capacitar con un mayor foco de atención en la educación de los derechos laborales y seguridad de los trabajadores. Por otra parte, atendidas las nuevas atribuciones de esta Superintendencia, conferidas por la Ley N° 20.691, se amplió el alcance de la supervisión, instruyéndose e implementándose el seguimiento y supervisión de Hechos Relevantes de la Mutualidades de Empleadores. Asimismo, se registraron avances concretos en la implementación de un plan de fiscalización integral en materia de seguridad laboral, cuyo objetivo fue ampliar el foco de fiscalización desde uno centrado en el aspecto económico del Seguro Social de la Ley N°16.744, hacia uno con una visión integral, incorporando al ámbito de acción a las prestaciones médicas y preventivas de riesgos, para lo cual se trabajó con un equipo interdisciplinario según las distintas materias, en el marco de la nueva Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

ii. Emisión de circulares.

Se han impartido distintas instrucciones en materia del Seguro de la Ley N° 16.744, a continuación se precisan las Circulares más relevantes:

- ❖ Circular N° 3.127 del 22 de junio de 2015. Instruye sobre difusión de requisitos para acceder a rebaja y medios para acreditar su cumplimiento, D.S. N° 67, de 1999, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- ❖ Circular N° 3.144 del 14 de agosto de 2015. Imparte instrucciones a los Organismos Administradores del Seguro de la Ley N° 16.744, respecto a la entrega de información, comunicación y difusión del Seguro contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

- ❖ Circular N° 3.154 del 30 de septiembre de 2015. Accidentes de trayecto. Refunde Circulares N°s. 1.900, 2.302 y el Título 5.1.3 de la Circular N° 2.283, e imparte instrucciones a los Organismos Administradores de la Ley N° 16.744.
- ❖ Circular N° 1.167 del 27 de octubre de 2015. Instruye a los Organismos Administradores de la Ley N° 16.744, sobre el Protocolo de Normas Mínimas de Evaluación que deben cumplir en el proceso de calificación del origen de las enfermedades denunciadas como profesionales.
- ❖ Circular N° 3.170 del 30 de octubre de 2015. Imparte Instrucciones a los Organismos Administradores de la Ley N° 16.744 respecto a la Devolución de Cotizaciones Pagadas en Exceso o Enteradas Erróneamente por las Entidades Empleadoras y los Trabajadores Independientes Voluntarios.

3.1.2. Otro punto a destacar es el **compromiso número 11° para los primeros 100 días de Gobierno de la presidenta Michelle Bachelet**, relacionado con la protección social, el que indica: "Porque para las familias chilenas marzo es siempre el mes más duro del año, ya que tenemos muchos gastos y el sueldo no alcanza, enviaremos al Congreso –con discusión inmediata el proyecto de ley para pagar desde 2014 el Aporte Familiar Permanente de Marzo, que consistirá en un aporte de \$40.000 por carga a dos millones de familias que son beneficiarias de subsidio familiar, asignación familiar o ingreso ético familiar".

Respecto a esta medida, se dictó la Ley N° 20.743, publicada en el Diario Oficial el 26 de marzo de 2014, la que instruyó a la Superintendencia de Seguridad Social tanto la elaboración de las respectivas nóminas de beneficiarios del Aporte, como también la supervigilancia y fiscalización del otorgamiento y pago del Aporte Familiar Permanente correspondiente a los beneficiarios de subsidio familiar o asignaciones familiares o maternas.

La pro actividad con que trabajó esta Superintendencia en esta materia, permitió que en un tema tan complejo como es el otorgamiento de un beneficio, que requiere de la información y coordinación del trabajo de 600 entidades aproximadamente, de tal forma que en el año 2015 el Aporte Familiar Permanente correspondiente al mes de marzo de 2015, se comenzó a pagar desde el mismo día 2 de marzo de dicho mes. Lo anterior, gracias a la incorporación y uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para el apoyo y mejoramiento de la gestión y de la fiscalización.

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

Seguridad y Salud en el Trabajo.

Durante el año 2015, el Departamento de Supervisión y Control, de acuerdo a su Programa de Trabajo Anual, encausó sus actividades en dos planes de acción: la ejecución del Plan de Fiscalización Integral y el desarrollo de un Modelo de Supervisión Basada en Riesgos. Esto se tradujo en:

a) **Plan de fiscalización integral**

El Plan de Fiscalización consideró en su diseño, planificación y ejecución, 4 conceptos orientadores que permitieron enfocarse en aspectos relevantes del Seguro de la Ley N° 16.744:

- **Visión integral**

La fiscalización debe integrar las diferentes dimensiones del Seguro, entendiendo de manera orgánica la prestación otorgada a los trabajadores y adherentes del Sistema.

En este sentido, se logró completar las 31 Iniciativas de Fiscalización Específicas (IFE) en el período programado (enero a diciembre 2015), cuyas áreas de trabajo fueron: Gobierno Corporativo y Gestión Interna, Prestaciones Médicas, Prestaciones Preventivas, Prestaciones Económicas y Gestión Económica-Financiera.

Las actuaciones de fiscalización tuvieron un componente regional relevante, logrando concretar visitas tanto en la Región Metropolitana como en las ciudades de Iquique, La Serena, Viña del Mar, Valparaíso, Rancagua, San Fernando, Talcahuano, Concepción, Temuco y Punta Arenas.

- **Multidisciplinario**

Se logró establecer equipos de trabajo multidisciplinarios, incluyendo a médicos, auditores, prevencionistas de riesgos, abogados, ingenieros, entre otros y que reflejan el quehacer del Seguro de la Ley N° 16.744.

Es importante destacar, que un 42% de las fiscalizaciones, correspondientes a 13 de un total de 31, fueron realizadas por equipos integrados por funcionarios de distintas profesiones, cumpliendo con el objetivo de fiscalizar a los Organismos Administradores bajo este concepto orientador.

- **Alto impacto**

Respecto de los efectos en los Organismos Administradores, destacan por su impacto, tanto en la gestión de la entidad, como en los beneficios de los trabajadores cubiertos, los hallazgos determinados en las siguientes actividades y procesos fiscalizados.

- Estructura de Gobierno Corporativo
- Tiempos de espera en el traslado de pacientes
- Atención médica otorgada a trabajadores que registran altas inmediatas
- Calidad y oportunidad de las prestaciones médicas otorgadas en Regiones
- No discriminación en la atención de los trabajadores protegidos por el seguro de accidentes del trabajo

Asimismo, cabe señalar que durante el año 2015 se cursaron 5 sanciones a los Organismos Administradores del Seguro de la Ley N° 16.744, a raíz de la detección de incumplimientos de la normativa vigente en diversas materias.

- **Eficaz**

En la ejecución del Plan de Fiscalización del año 2015 se detectaron hallazgos en las 31 fiscalizaciones realizadas, logrando cumplir con el objetivo de eficacia en la revisión. Lo anterior, se logró con la utilización intensiva de la información contenida en los sistemas informáticos GRIS y SISESAT, que permitió focalizar las materias sujetas a fiscalización.

Al respecto, en 28 de las 31 fiscalizaciones se detectaron hallazgos relevantes, cuyos resultados fueron remitidos formalmente a los Organismos Administradores del Seguro de la Ley N° 16.744, a fin que tomaran conocimiento de los hallazgos detectados e implementaran el plan de trabajo correspondiente para subsanar las observaciones.

b) Modelo de supervisión basada en riesgos

Durante el año 2015, el Departamento de Supervisión y Control de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, trabajó en la publicación de la normativa, que en su etapa inicial, introduce el concepto de gestión de riesgo formalmente en la estructura orgánica de las Mutualidades de Empleadores, normativa que está en línea con las mejores prácticas adoptadas por reguladores nacionales e internacionales. Para estos efectos, el desafío fue adaptar los modelos de gestión de riesgos desde los desarrollados para otras industrias, en donde el aspecto económico financiero es lo fundamental, generando una metodología adaptada al Sistema de Mutualidades, destacando que en el caso del riesgo operacional se incluyen las prestaciones económicas, médicas y preventivas, con lo cual las preocupaciones del regulador van más allá de lo financiero.

Este nuevo modelo de supervisión posee 2 pilares: Regulación y Supervisión. Ambos tienen como objetivo fortalecer la gestión de riesgos de las Mutualidades, a través de un sistema de supervisión acorde a la complejidad y naturaleza de las operaciones de estas entidades, y a su vez, que permitan a la Superintendencia focalizar adecuadamente los recursos de supervisión y fiscalización.

Considerando la envergadura del cambio para las Mutualidades, el año 2015 se establecieron los primeros lineamientos para el desarrollo de un modelo de supervisión de esas características, lo que se trabajó en dos áreas:

- **Regulación**

El año 2015 se publicó la Circular N° 3.136, que establece el modelo de gestión de riesgos aplicable a las Mutualidades de Empleadores de la Ley N° 16.744, y asimismo, se emitió la Circular N° 3.138, que instruyó el mecanismo de reporte de información a esta Superintendencia respecto de la gestión de riesgos que realicen estas entidades.

Las Circulares contemplan en su implementación las siguientes 3 etapas:

- ✓ Noviembre de 2015: Definición de los requerimientos organizacionales para la implementación del Modelo.
- ✓ Mayo de 2016: Definición de medidas de identificación, evaluación y medición de los 4 tipos específicos de riesgos establecidos en la normativa; Liquidez, Mercado, Técnico Actuarial y Crédito.

- ✓ Junio de 2016: Implementación de la gestión del riesgo operacional mediante el levantamiento de los procesos críticos de las Mutualidades, junto con la definición de Políticas y Manuales asociados a este riesgo.

- **Supervisión**

En materia de supervisión, el Departamento de Supervisión y Control desarrolló un modelo de evaluación de riesgos, los que fueron levantados en cada una de las fiscalizaciones realizadas durante el año 2015.

Para lo anterior, se confeccionó una matriz de riesgos de las actividades y procesos fiscalizados en cada Organismo Administrador, agrupándolas en las siguientes áreas de supervisión: *Gestión Interna, Prestaciones Médicas, Prestaciones Preventivas, Prestaciones Económicas y Gestión Económica-Financiera.*

A través de la elaboración de la matriz de riesgos, se logró identificar aquellos procesos y actividades que poseen un mayor riesgo residual, esto es, luego de ser aplicados los controles y mitigadores correspondientes, permitiendo focalizar las fiscalizaciones futuras en los ámbitos que presentan una mayor exposición al riesgo.

Beneficios Sociales.

a) Aspectos Institucionales

- i. Perfeccionamiento permanente del Sistema administrado por las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

Durante 2015, esta Superintendencia ha desarrollado una serie de perfeccionamientos normativos dirigidos al mejoramiento del Sistema administrado por las Cajas de Compensación de Asignación Familiar. En dicho ámbito, se ha potenciado el marco regulatorio relacionado a la Supervisión Basada en Riesgos, complementando la normativa y fortaleciendo ciertos aspectos de la misma que se encontraban sin regulaciones específicas. Destaca en este ámbito, el trabajo desarrollado para la publicación de la Circular de Gobiernos Corporativos que establece un conjunto de principios y normas internas y un marco de los mejores estándares, para que las Cajas de Compensación, en su rol de entidades de previsión social, contribuyan mediante una estructura de Gobierno al bienestar social y a la creación de valor para sus afiliados.

- ii. Una mayor relación con los Servicios de Bienestar del Sector Público, de tal manera que se incorpore la Supervisión Basada en Riesgos.

El rol de la Superintendencia de Seguridad Social, respecto de los servicios de bienestar, es garantizar que las prestaciones otorgadas por estas se lleven a cabo en forma satisfactoria. Considerando que el servicio de otorgamiento de beneficios, por parte de los Servicios de Bienestar, corresponde a una línea de negocios, por lo tanto, está afectada a riesgos.

Para determinar los riesgos de los Servicios de Bienestar, la Intendencia de Beneficios Sociales se generó un Plan de trabajo con las siguientes etapas:

- Contexto para la identificación y clasificación de riesgos de los Servicios de Bienestar
- Identificación de las variables de riesgos
- Análisis de los riesgos
- Valoración de los riesgos
- Planes de acción y monitoreo

Para lo anterior, utilizamos el modelo de gestión ISO 31.000, sobre el Proceso de Gestión de Riesgos.



Durante la ejecución de las etapas señaladas anteriormente, durante el año de trabajo se identificaron, en los 149 servicios de Bienestar dos áreas que presentan un mayor nivel de exposición al riesgo, por lo que hace necesario prestar una mayor atención dentro del proceso de gestión de riesgos: *Riesgo Operacional* y *Riesgo Financiero (Crédito y Liquidez)*.

Las que serán implementadas por esta Superintendencia para su revisión durante el año 2016.

Mapa de Riesgos en Servicios de Bienestar



b) Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios.

En el ámbito de los Beneficios Sociales y dentro de las funciones de esta Superintendencia, se encuentran la fiscalización, control, 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 2014 este Organismo desplegó las siguientes acciones de fiscalización:

- **Actividades de Supervisión y Control.**

Durante el año 2015, la Central de Riesgo y el sistema de Gestión de Reportes e Información (GRIS) de esta Superintendencia, continuaron el monitoreo y seguimiento en la administración de los datos informáticos remitidos por las Cajas de Compensación, consolidando su función en la verificación del cumplimiento normativo de modo *extra situ*, relativo al régimen de crédito social y su riesgo de crédito, complementando así el análisis de los riesgos de mercado y financiero en las Cajas de Compensación.

La recopilación y análisis de los datos financieros, complementado con información de los eventos relevantes, eventos de reporte inmediato y la gestión del riesgo operacional; ha permitido generar una plataforma de supervisión que permite:

- Analizar el comportamiento del crédito social, tanto en los aspectos de carga financiera y endeudamiento de los afiliados, ya sean trabajadores o pensionados.
- Realizar una trazabilidad del comportamiento de las tasas de interés del crédito social.
- Generar propuestas para el perfeccionamiento de la Gestión, otorgamiento y condiciones del crédito social.
- Monitorear el desempeño económico-financiero de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

- **Actividades de Fiscalización.**

La Superintendencia de Seguridad Social, fortaleció su rol fiscalizador, potenciando la importancia de la fiscalización integral bajo un enfoque de Supervisión Basado en Riesgos.

- Proceso Intervención y reorganización de la Caja de Compensación de Asignación Familiar de La Araucana.
- Ampliación de los procesos de Fiscalización a las Entidades Filiales.
- Devolución de Pagos en Exceso y aplicación de medidas para devoluciones masivas por medio de Banco Estado
- Correcta implementación de Repactación de créditos sociales para pensionados antes de 2012 (Pensionados Básicos Solidarios (PBS) y NO PBS).
- Procesos sancionatorios realizados contra de la Caja de Compensación de Asignación Familiar de La Araucana, de la Caja de Compensación de Asignación Familiar 18 de Septiembre y de la Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes.

- **Actividades de Regulación**

Durante el año 2015, se dictaron regulaciones en el amplio espectro de materias relacionadas a Beneficios Sociales, entre lo que se puede destacar.

- Publicación Circular N° 3067 sobre Gobiernos Corporativos en las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.
- Circulares de Catástrofes por Riesgos Operacionales externos (Inundaciones norte de Chile, Volcán Calbuco, Terremoto en Illapel).
- Circulares N° 3.093 y N° 3.105 sobre reprogramación con PBS y otros pensionados para buscar solución pensionados sobreendeudados antes de junio de 2012.

- Circular N°3173, sobre afiliaciones y desafilaciones en Caja de Compensación La Araucana.
 - Cambio jurisprudencia uso postnatal por el padre.
 - Circular N° 3161, establece procedimiento excepcional para la tramitación de LM Maternales ante paro del Servicio de Registro Civil e Identificación.
 - Circular N° 3188, que imparte instrucciones para resolución de Licencias Médicas Tipo 4, otorgadas por Síndrome Bronquial Obstructivo.
 - Circular N° 3190, que imparte instrucciones para resolución de Licencias Médicas Tipo 4, otorgadas por Alergia a la Proteína de Leche de Vaca.
 - Circular N° 3150, que instruye respecto de: "Procedencia de aplicar fuerza mayor en tramitación de licencias médicas de trabajadores y empleadores de la Región de Coquimbo, declarada en estado de excepción constitucional de catástrofe".
 - Circular N° 3141, que instruye respecto de: "Procedencia de aplicar fuerza mayor en tramitación de licencias médicas de trabajadores y empleadores de la comuna de Tocopilla afectada por sistema frontal de lluvias y viento".
 - Circular N° 3113, que instruye respecto de: "Procedencia de aplicar fuerza mayor en tramitación de licencias médicas de trabajadores y empleadores de las zonas de la Región de Los lagos afectadas por la erupción del volcán Calbuco".
 - Circular N° 3102, que instruye respecto de: "Procedencia de aplicar fuerza mayor en tramitación de licencias médicas de trabajadores y empleadores de la Región de Atacama y de las zonas de las regiones de Antofagasta y Coquimbo, afectadas por desbordes de ríos y aluviones".
- **Trabajo Intersectorial**
 - Trabajo de coordinación con Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.
 - Cumplimiento del Convenio con Fonasa que significó la implementación de un acceso en línea al Maestro de Licencias Médicas.
 - Participación de la Superintendencia en Consejo de Estabilidad Financiera.
 - Fiscalización coordinada con Superintendencia de Valores y Seguros en Caja de Compensación La Araucana.
 - Mesas de cooperación COMPIN-FONASA
 - Creación informe estadístico (SUSESOFONASA-SUPERFALUD)
 - Firma de convenio de cooperación con el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España (ISTAS).
 - **Aporte Familiar Permanente de Marzo 2015:**
 - I. Se emitió la Circular N° 3.085, de 2015, que modifica y complementa circular N° 2.998, respecto del procedimiento de reclamación y otras materias.
 - II. Durante el año 2015, se aumentó la eficiencia en la elaboración de nóminas de beneficiarios, permitiendo que en marzo se emitieran a pago un total de 3.037.736 aportes, lo que representó el 93,6% del total de aportes emitidos a pago durante el año 2015 versus el 91,9% del año 2014.
 - III. En diciembre de 2015, se publicó el Boletín del Aporte Familiar Permanente de Marzo 2015 con los principales resultados.

- **Difusión permiso postnatal parental**
En marzo de 2015 se publicó el estudio que muestra los principales resultados del permiso y subsidio del período 2011-2014. Adicionalmente durante el mes de noviembre se realizó un tríptico con el objetivo de difundir los beneficios asociados al permiso postnatal parental.
- **Evaluación de impacto del subsidio familiar y la asignación familiar**
Durante el año 2015 el Departamento fue contraparte activa de la evaluación de impacto encargada por la DIPRES a la consultora FOCUS. Esta evaluación entregó una serie de conclusiones desfavorables respecto de los beneficios evaluados. Estos resultados fueron refutados por esta Superintendencia y actualmente se está a la espera de los resultados finales.
- **Modificación del reglamento del subsidio familiar**
Se participó en conjunto con la Subsecretaría de Previsión Social y los Ministerios del Trabajo y Previsión Social, de Hacienda y de Desarrollo Social, en la modificación del reglamento del subsidio familiar (D.S. N° 53, de 2017, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social), a fin de aumentar la cobertura del subsidio del 40% al 60% de la población más vulnerable, reemplazando la Ficha de Protección Social por la Clasificación Socioeconómica como instrumento de selección de los beneficiarios.
- **Proyecto de Ley que crea un seguro social solidario para el acompañamiento del niño o niña menor de edad**
- **Postnatal funcionarios públicos**
Se participó en conjunto con el Departamento de Licencias Médicas y con la DIPRES en el proyecto de ley, actualmente en trámite en el Congreso Nacional, que mejora los beneficios para las funcionarias públicas durante el período de permiso postnatal parental, en cuanto les da derecho a la percibir sus remuneraciones completas, al igual como sucede en el caso de los subsidios originados en las licencias médicas.
- **Participación en el estudio o emisión de opinión respecto de diferentes materias contingentes, a saber:**
 - ✓ Incidencia de ley de unión civil, Ley N° 20.830: Beneficios sociales aplicables a los convivientes civiles.
 - ✓ Asignaciones familiares de los trabajadores independientes.
 - ✓ Incorporación como beneficiarios de salud de los cónyuges varones y convivientes.
 - ✓ Recaudación de la cotización de salud directamente por el FONASA.
 - ✓ Nuevo Reglamento orgánico de la Superintendencia de Seguridad Social.
- **Cifras y resultados de los procedimientos de investigación de la Ley N°20.585.**
Durante el año 2015 se sancionó a 77 profesionales emisores de licencias médicas sin fundamento médico. En conjunto a la sanción a los profesionales, producto de las denuncias realizadas por los usuarios del sistema de salud privado, se sancionó a 3 Contralores Médicos de ISAPRE.

3.2.2. Estudios e Investigaciones.

En materia de Seguridad Laboral durante el año 2015, se continuó con los estudios referidos al impacto sobre trabajadores expuestos a entornos extremos por hiperbaria (buzos) e hipobaria intermitente (mineros). Más específicamente se establecieron las cohortes para llevar a cabo su seguimiento. La cohorte de altura está compuesta por 483 mineros, la de buzos por 193 buzos profesionales que laboran en la acuicultura del salmón. Se evaluaron las condiciones de trabajo y midieron características individuales de cada uno de ellos. Los estudios tienen contemplado realizar un seguimiento a sus condiciones médicas y de trabajo de modo de identificar sus principales riesgos. Se encuentran para el dominio público los resultados de ambos estudios en el sitio web de la Superintendencia de Seguridad Social (<http://www.suseso.cl/estudios-e-informes-tecnicos/>).

Por otra parte, con los recursos definidos por el Decreto Supremo N° 43 del 2014 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que estableció el presupuesto para la aplicación del Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales para el año 2015. Se financiaron 22 proyectos de investigación y 1 de innovación en prevención de accidentes y enfermedades profesionales. En este contexto, durante el año 2015 se inició la evaluación del Plan Nacional de Erradicación de la Silicosis (PLANESI), el cual contempló una modalidad totalmente innovadora, ya que convocó el financiamiento, contratación y seguimiento a la totalidad de las Mutualidades e Instituto de Seguridad Laboral.

Además, se elaboraron una serie de documentos con las principales estadísticas de Seguridad y Salud en el Trabajo, los cuales se encuentran disponibles en el sitio web de la Superintendencia (<http://www.suseso.cl/informes/>).

Del mismo modo, se firmó un convenio de colaboración con la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile para la realización de estudios en materia de Seguridad Social, en particular respecto a licencias médicas. Dicho convenio incluye la elaboración de tres estudios, el primero de ellos sobre licencias médicas después de la entrada en vigencia del postnatal; el segundo, licencias médicas y seguros de invalidez; y el tercero, desempleo y licencias fraudulentas. Durante el 2015 se obtuvieron los resultados preliminares respecto al primero de estos estudios.

3.2.3. Difusión de principios, requisitos y técnicas operativas de cada una de las prestaciones.

a) Implementación de la metodología SUSESOS-ISTAS 21.

El año 2015 se continuó con las acciones de difusión del Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el Trabajo, SUSESOS/ISTAS21. En este sentido se realizaron 33 capacitaciones sobre la metodología de aplicación del instrumento a 748 personas responsable de las áreas de recursos humanos y prevención de riesgos de empresas e instituciones públicas, además de organizaciones sindicales de Santiago y regiones.

Asimismo, durante el año pasado la Superintendencia de Seguridad Social integró la "Mesa Ambientes Laborales y Factores Psicosociales en el Sector Público" convocada por la Dirección Nacional del Servicio Civil, que tiene por objetivo sensibilizar sobre la relevancia de medir los

factores de riesgos psicosocial en las instituciones públicas en el marco del Instructivo Presidencial Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado. El primer resultado de esta mesa, en la que también participan representantes del Ministerio de Salud, de la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile y de la Universidad Diego Portales, fue la realización del encuentro “Calidad del Empleo Público y Salud de los Trabajadores/as”, actividad a la que asistieron 200 funcionarios públicos.

En el mes de noviembre se realizó el seminario internacional “Salud Mental y Trabajo”, al que asistieron 400 personas entre encargados de recursos humanos de empresas e instituciones públicas, psicólogos, prevencionistas, académicos y representantes de organizaciones sindicales. En el marco de esta actividad se firmó un convenio de cooperación entre el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España (ISTAS) y la Superintendencia de Seguridad Social, con el objetivo de profundizar el conocimiento para la prevención de los riesgos psicosociales en nuestro país y validar, en el mediano plazo, la nueva versión del CoPsoQ-istas21.

Por otra parte, durante el año recién pasado se realizó un trabajo en conjunto con el Sindicato de Trabajadoras de Casa Particular – SINTRACAP- para medir los riesgos psicosociales de las trabajadoras de casa particular. En el mes de septiembre, y con la colaboración de los agentes regionales, se tomó el Cuestionario versión completa a 314 asesoras del hogar desde Arica a Punta Arenas. Actualmente los datos están en proceso de análisis para ser publicados en el segundo semestre de 2016.

En cuanto a la utilización del instrumento, durante el 2015 la plataforma electrónica del Cuestionario en su versión completa fue utilizada por 77 organizaciones abarcando un total de 7 mil 186 trabajadores. En tanto, 2 mil 458 usuarios descargaron desde nuestra página web el Cuestionario en su versión breve. De estas descargas, mil 414 fueron realizadas por empresas.

Finalmente y, de acuerdo a la información preliminar entregada por los organismos administradores del seguro de la Ley 16.744, durante el 2015 mil 138 empresas aplicaron la versión breve del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 abarcando un total de 292 mil trabajadores.

b) Actividades de capacitación en la Ley N°20.585

De acuerdo a los lineamientos de esta Superintendencia, en relación a visibilidad, este año el grupo de profesionales médicos de esta Unidad participó en difusión y capacitación de la Ley N°20.585, en distintas Instituciones y Congresos:

- ❖ Abril: Clínica Psiquiátrica de la Universidad de Chile, principal Institución académica formadora de médicos psiquiatras del país.
- ❖ Mayo: Hospital de Enfermedades Infecciosas Lucio Córdova, Servicio de Salud Metropolitano Sur.
- ❖ Junio: “Seminario la licencia médica y sus implicancias”, actividad realizada durante la “LXX Conferencia Anual de Psiquiatría”, evento de carácter internacional más importante que efectúa la Sociedad de Psiquiatría, Neurología y Neurocirugía (SONEPSYN).

- ❖ Julio: La licencia médica y la Ley 20.585, dos presentaciones efectuadas durante el “10° Curso de Columna Vertebral Abordaje Multiprofesional” realizado entre los días 9-11 Julio en Concepción.
- ❖ Agosto: “Presentación de la Ley 20585, sus alcances y resultados”, al grupo de médicos de la Superintendencia de Seguridad Social.
- ❖ Octubre: Presentación en el Instituto de Neurocirugía, exposición efectuada a médicos neurólogos y neurocirujanos.
- ❖ Octubre: Servicio de Psiquiatría, Campus Sur de la Facultad de Medicina Universidad de Chile. Presentación a médicos Psiquiatras y Becados de la especialidad.

c) Respeto de la licencia médica electrónica

La Superintendencia de Seguridad Social ejerce un rol de monitoreo permanente de la Licencia Médica Electrónica (LME), 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. De esta forma, por medio de los Paneles de Monitoreo implementados, se ha ejercido el proceso de fiscalización y supervigilancia de forma eficiente y se han levantado los indicadores oficiales, obteniendo todos los reportes estadísticos vinculados a la materia en tiempo real.

Se sistematizan a continuación los grandes avances en materia de LME:

- Optimización de los procesos de gestión interna de las entidades y mejora en la calidad de atención a sus usuarios
 - ✓ Durante el año 2015, las CCAF y FONASA implementaron y estandarizaron sus webservices de consulta de afiliación de trabajadores, los cuales son consumidos por los Operadores del Sistema, con el fin de certificar si el trabajador registra algún empleador afiliado a alguna CCAF o no. El operador utiliza esta información para mejorar la tramitación de las LME.
 - ✓ Se han agregado diversas validaciones e indicadores para mejorar la fiscalización y monitoreo en línea.
 - ✓ Se han realizados diversas gestiones para el apoyo y monitoreo al proyecto de descentralización de COMPIN, el cual se ha implementado durante los primeros meses del 2016.
- Crecimiento sostenido
 - ✓ El número de LME otorgadas, desde su origen en 2007 hasta marzo de 2016, superan los 6,2 Millones. Durante el año 2015 se emitieron más de 1.965.000 LME, correspondiendo a un incremento cercano al 24% con respecto del año 2014.
 - ✓ Durante el 2015 se mantuvo la tendencia respecto de las licencias otorgadas a cotizantes FONASA, superando a las otorgadas respecto de cotizantes ISAPRE.
 - ✓ A continuación, se presenta un cuadro que sintetiza la evolución anual del número de LME emitidas, distinguiendo seguro de salud.

Evolución Anual de la Emisión de LME

Año	LME emitidas a cotizantes ISAPRE	+	LME emitidas cotizantes FONASA	=	Total de LME emitidas
2007	3.356		-		3.356
2008	45.979		-		45.979
2009	102.464		-		102.464
2010	232.455		-		232.455
2011	314.799		1.928		316.727
2012	406.365		164.175		570.540
2013	532.902		461.748		994.650
2014	700.369		888.038		1.588.407
2015	813.061		1.152.512		1.965.573
Total	3.151.750		2.668.401		5.820.151

d) Respecto del sistema de verificación de personas

Durante el año 2015 se avanzó en la implementación y puesta en marcha del proyecto. Se entregaron credenciales de acceso a diversos funcionarios de la Superintendencia que debido a las tareas que desempeñan requieren acceder a información de identificación de las personas, involucradas en los temas que desarrollan.

Se generaron interfaces de consulta de personas y de parentesco, donde se muestra la información de las personas, de manera simple y ordenada, optimizando el acceso al Servicio de Registro Civil e Identificación al privilegiar, mediante una respuesta inteligente, las consultas desde una base local.

Complementariamente, se trabajó en la integración de otros sistemas de información, en particular con el Workflow Institucional en post del apoyo tecnológico que se debe otorgar al proceso Contencioso Administrativo de la Superintendencia de Seguridad Social, y se definieron los ajustes necesarios para incorporar más sistemas de apoyo a la fiscalización de los diversos Regímenes administrados; ajustes que en la actualidad se encuentran en una fase de desarrollo y pruebas.

3.2.4. Administración de los Fondos Nacionales de Seguridad Social.

La administración financiera de los Fondos Nacionales significó para esta Superintendencia controlar un gasto total equivalente a **M\$ 746.400.558** según lo que se desglosa a continuación:

FONDOS NACIONALES		GASTO año 2015, en M\$(*)	Nº DE BENEFICIOS
Sistema Único de Prestaciones Familiares		70.282.099	
	Asignaciones Familiares y Maternales	69.319.238	Nº promedio mensual (enero-octubre) de asignaciones familiares pagadas: 1.142.683
	Aportes para gastos de administración	962.861	
Sistema de Subsidios de Cesantía		8.691.875	
	Aportes para gastos de administración	116.860	
	Subsidios de Cesantía del D.F.L. N° 150	96.179	Nº promedio mensual de subsidios

		pagados: 740
	Indemnizaciones del D.F.L. N° 243	8.478.836
		7.019 pagadas en el año
Sistema de Subsidios Maternales	434.739.456	Total de subsidios iniciados en el año: 326.245
	Por reposo Pre y Postnatal	207.406 subsidios iniciados
	Por Permiso Postnatal Parental	105.110 subsidios iniciados
	A mujeres sin contrato vigente (art 3° Ley N°20.545)	161 subsidios iniciados
	Por Enfermedad Grave del niño menor de un año	135.568 subsidios iniciados
Fondo Nacional de Subsidio Familiar	232.687.128	N° promedio mensual: 2.011.547 de causantes
TOTAL FONDOS NACIONALES	746.400.558	

Fuente: 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 2015 los principales hitos en relación con la administración de los Fondos Nacionales son los siguientes:

a) Administración de los recursos fiscales

i. Asignaciones familiares y maternales y subsidios familiares, Sistema de Verificación del Gasto Mensual (SIVEGAM):

Durante el año 2015, se validó el gasto mensual en asignaciones familiares y maternales de las entidades administradoras que operan directamente con el Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía, y el gasto en subsidios familiares utilizando para ello la información de respaldo del gasto mensual que cada una de las entidades ingresa periódicamente al Sistema de Información de Verificación del Gasto (SIVEGAM) con los reconocimientos vigentes en el Sistema de Información de Asignación Familiar informados por las distintas entidades, posibilitando así contar con datos de buena calidad para la obtención de información estadística y financiera confiable. Además, permite la generación de las nóminas de beneficiarios del "Aporte familiar permanente de marzo".

Como valor agregado, la implementación de este Sistema ha permitido optimizar los recursos fiscales, ajustando las provisiones mensuales para el pago de los beneficios al real monto utilizado por las entidades.

ii. Subsidios maternales:

Como el Sistema de Información de Subsidios Maternales, ha incorporado nuevas funcionalidades a los analistas, lo anterior ha permitido mejorar la administración financiera y seguimiento de casos observados a las entidades pagadoras de subsidios maternales, y por otro lado, generar un panel avanzado de control de licencias médicas maternales. Este panel es una herramienta desarrollada con el objeto de entregar a los analistas, la información consolidada de licencias y subsidios entregados a un beneficiario, y que las entidades reportan de manera segmentada en el transcurso del tiempo.

iii. Sistema de Información de Expedientes Electrónicos de Asignación Familiar:

El Sistema de Información de Expedientes Electrónicos de Asignación Familiar (SIELAF), es un repositorio de expedientes electrónicos puesto a disposición a las entidades administradoras, con los siguientes objetivos:

- ✓ Que los beneficiarios de asignación familiar que se cambian de entidad administradora no tengan que solicitar, adquirir, trasladar y presentar nuevamente documentos que ya presentaron con anterioridad.
- ✓ Que las entidades administradoras puedan cumplir con el precepto normativo que ordena no exigir documentación al beneficiario cuando exista traspaso de expediente entre entidades, operativizando con ello una aspiración normativa no concretizada en la práctica.
- ✓ Que la Superintendencia de Seguridad Social pueda acceder en forma rápida, económica y eficiente a los expedientes de asignación familiar, optimizando con ello los procesos de control, monitoreo y fiscalización del Régimen.

Durante el año 2015, esta Superintendencia ha realizado seguimientos periódicos en los porcentajes de avance en la creación de expedientes y carga de sus documentos instruyendo y apoyando a las entidades en aquellos casos que no se ha logrado el avance esperado.

b) Fiscalización

Para los beneficios de asignación familiar y maternal y subsidio familiar, durante el año 2015 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 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.

En materia de los subsidios maternos, durante el 2015, se reforzó la fiscalización a través de los sistemas de información que maneja esta Superintendencia, lo que permitió orientar de mejor manera los recursos para las fiscalizaciones en terreno.

Asimismo, respecto del subsidio al empleo joven (Ley N° 20.338) y el subsidio al empleo de la mujer (artículo 21 de la Ley N° 20.595), se efectuaron fiscalizaciones en terreno cuyo objetivo era verificar el cumplimiento de las normas legales e instrucciones de esta Superintendencia, en cuanto al pago mensual del beneficio como a la reliquidación anual. Durante el año 2015 se puso énfasis en la revisión de los procedimientos contables del SENCE¹, las rendiciones de gastos y lo registrado en los Informes del gasto mensual remitidos a esta Superintendencia, como asimismo, la validación de los subsidios pendientes de pago, los documentos caducados y su contabilización.

¹ Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

3.2.5. Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.

La Superintendencia de Seguridad Social, entre otras funciones, debe resolver las presentaciones, apelaciones y reclamos de usuarios, trabajadores, pensionados, entidades empleadoras, organismos administradores de la seguridad social y otras personas, ya sean naturales o jurídicas, en materias que no sean de carácter litigioso.

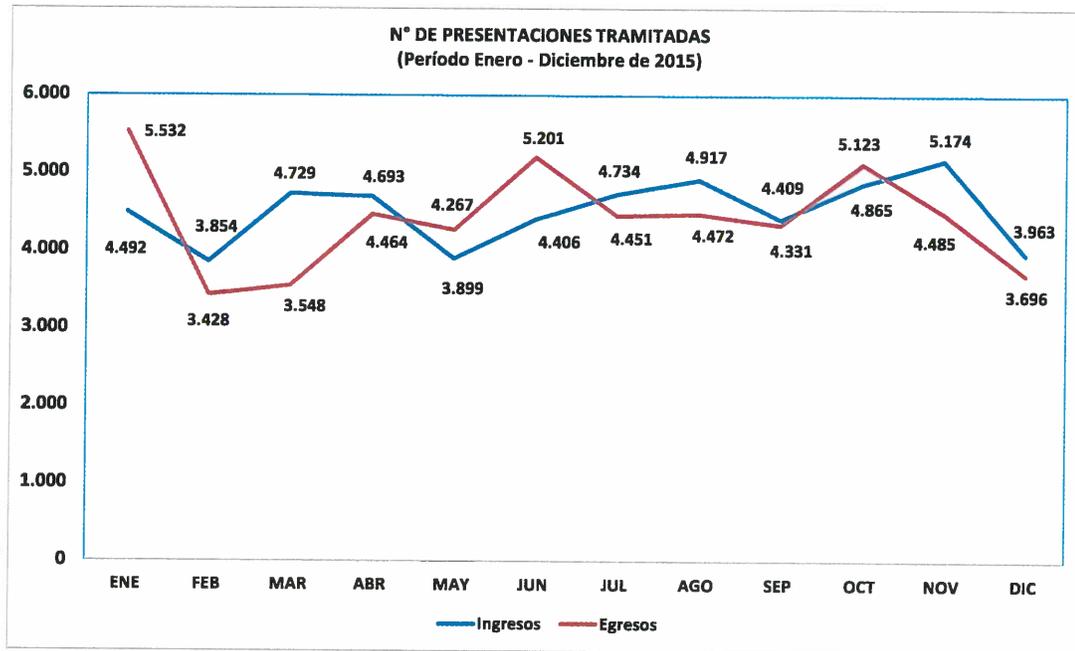
Para cumplir dichas funciones, el Sistema Integral de Información de Atención Ciudadana de la Superintendencia de Seguridad Social, lo conforma, tal como se advierte en la siguiente gráfica, los siguientes espacios de atención: Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias; Unidad de Asistencia Personalizada; Unidad de Gestión de Correspondencia (Oficina de Partes); Portal WEB, a través de sus funcionalidades "Presentación en Línea", "Módulo de Auto consulta", "Contacto WEB para consultas"; Call Center (2620 4400 y 2620 4500), y Agencias Regionales de Arica - Parinacota, de Tarapacá, de Antofagasta, de Atacama, de Coquimbo, del Libertador Bernardo O'Higgins, del Maule, del Bío-Bío, de la Araucanía, de los Ríos, de los Lagos, de Aysén y de Magallanes.



a) Principales Indicadores.

i. Dictámenes Emitidos

Entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2015 se recibieron 54.135 solicitudes ciudadanas, en las que se solicitaba el pronunciamiento de esta Superintendencia, por presentaciones, apelaciones y reclamos en contra de resoluciones o decisiones emanadas de las entidades y materias fiscalizadas, producto del estudio y análisis, durante este período la Superintendencia dio respuesta a 52.988 solicitudes, lo que corresponde a un 98% de respuesta a las solicitudes, como se presenta en los gráficos siguientes:



ii. Tiempos de espera en los espacios de atención presencial.

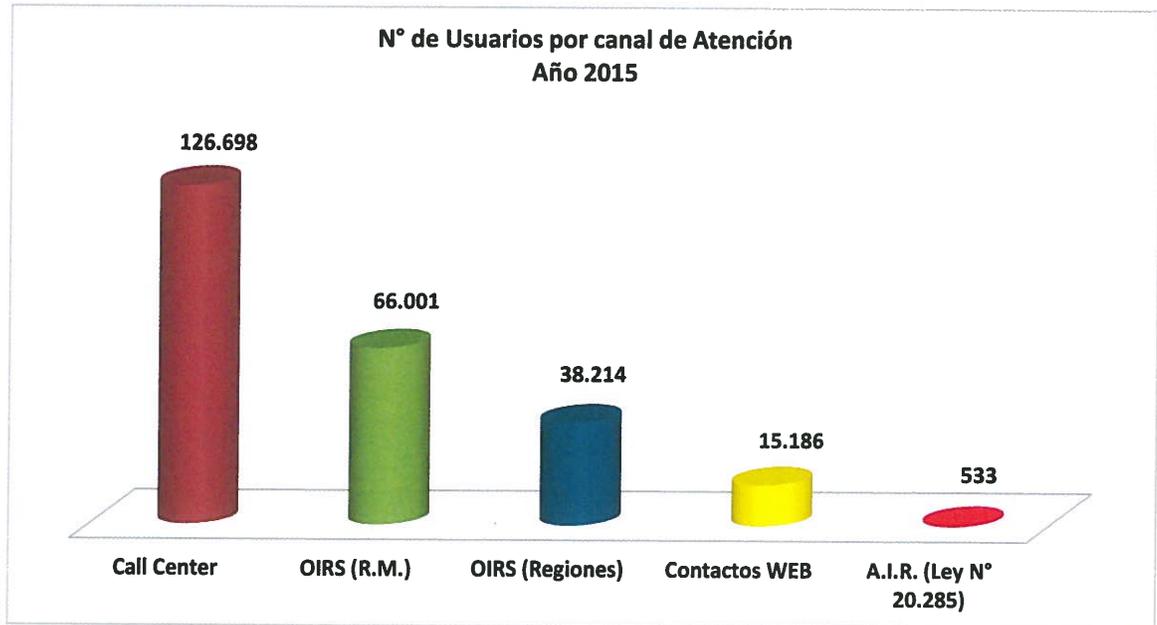
Durante el año 2015, la Superintendencia evidenció muy buenos resultados en este sentido, registrando un promedio de tiempo de espera en los espacios de atención presencial de **3,42 minutos** para ser atendido por uno de nuestros ejecutivos, lo que es bien evaluado por los usuarios, quienes esperan que nuestras prestaciones sean proporcionadas con la mayor oportunidad y efectividad posible.

iii. Canales de Atención

Durante el año 2015, se crearon -en forma conjunta con la Superintendencia de Pensiones-, cuatro nuevas agencias en las regiones de Tarapacá, del Libertador Bernardo O'Higgins, de Los Ríos y de Magallanes, 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. Con la habilitación de tales agencias, la Superintendencia ya tiene presencia en 14 de las 15 regiones.

Además en marzo de 2015 se terminó la remodelación de la Plataforma de Asistencia a Usuarios de la Región Metropolitana, Edificio Corporativo, la que tenía por objeto modernizar la infraestructura institucional destinada a optimizar a la asistencia y orientación de los usuarios de este Organismo.

Finalmente se puede señalar que la Superintendencia de Seguridad Social, recibió **314.939** solicitudes de atención ciudadana, por los diferentes canales establecidos, según se puede apreciar en el siguiente gráfico.



3.2.6. Juicios

En este período la Superintendencia de Seguridad Social tuvo participación en un total de **90 causas judiciales**, entre demandas civiles, laborales y acciones constitucionales de protección.

- a) **Causas Criminales.** No se interpusieron nuevas querellas o denuncias.
- b) **Acciones de Protección.** Durante este período, se interpusieron en contra de la Superintendencia, 67 acciones de protección distribuidos entre las Cortes de Apelaciones de Valparaíso, Santiago, San Miguel, Rancagua, Valdivia, Concepción, Temuco y Puerto Montt, de los cuales, a la fecha, 63 se encuentran terminados por sentencia firme que los rechazó y 4 se encuentran en tramitación y, por lo tanto pendientes de fallo.
- c) **Causas Civiles.** En el ámbito de aplicación de la Ley N° 20.585, se presentaron ante las Cortes de Apelaciones de Santiago, San Miguel, Concepción y Rancagua, 13 reclamos de médicos sancionados por emitir licencias médicas con evidente ausencia de fundamento médico. De los 13 reclamos, 11 fueron rechazados y los restantes están en tramitación y, por lo tanto, pendientes de fallo. En este periodo, se presentaron en contra de la Superintendencia 2 demandas de indemnización de perjuicios ante el 8° y 24° Juzgado de letras Civil de Santiago, las que se encuentran en la etapa de discusión en primera instancia. Se presentó también en contra de este Servicio y ante el 9° Juzgado de Letras Civil de Santiago una demanda de prescripción extintiva que fue acogida por sentencia firme. En seguida, se presentó por esta Superintendencia una demanda ejecutiva que fue acogida por sentencia firme. Por último, se presentaron 2 reclamos de ilegalidad en contra del Consejo para la Transparencia, siendo rechazados ambos por la Corte de Apelaciones de Santiago.

- d) **Causas Laborales.** En este período se interpusieron en contra de la Superintendencia cuatro demandas ante los Juzgados Laborales de Santiago, estando todas ellas terminadas por sentencia firme con resultado favorable para esta Superintendencia.

3.2.7. Jurisprudencia y Normativa

La Unidad de Gestión Documental durante el año 2015 desarrolló las siguientes actividades:

- a) **Colaboración con publicaciones especializadas:** En forma periódica, se colabora con selección de dictámenes y Circulares, para dos publicaciones especializadas en el área laboral.
- Boletín Oficial de la Dirección del Trabajo: envío periódico (de acuerdo a requerimientos del peticionario) de Circulares destacadas, y fichas de jurisprudencia, con link, 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.
- b) **Mantenimiento de la base de jurisprudencia y normativa:** Ello se realiza, incorporando fichas documentales y su correspondiente análisis documental, tanto Dictámenes, como Circulares emitidos durante el año 2015 o de fechas anteriores a la creación de la base, y que revistan interés para el usuario interno o externo. Actualmente, la base de jurisprudencia cuenta, a noviembre de 2014, con 19.222 documentos, de los que se encuentran publicados en la web 12.951, en tanto la Base normativa cuenta con un total de 2.717 documentos publicados en la web.
- c) **Boletín trimestral en ambiente web:** a diciembre de 2015, existen 9 publicaciones disponibles para el Usuario interno y externo en la web institucional. Incluye el desarrollo de un tema destacado, con link a normativa, jurisprudencia y Normativa relacionada, tanto interna, como de otros organismos, y una selección de Jurisprudencia y Normativa interna del correspondiente trimestre.
- d) **Mantenimiento de la base de datos biblioteca digital:** Esta aplicación está diseñada para el uso exclusivo del usuario interno, y cuenta con 35 fichas documentales que contienen más de 100 archivos relacionados
- e) **Elaboración de comunicado semanal, con novedades normativas, doctrinarias, y jurisprudenciales, en materias de interés de la SUSESO:** Elaboración de comunicado interno semanal, de novedades normativas, doctrinarias, y jurisprudenciales, en materias de interés de la SUSESO (vía e-mail), con sus correspondientes link, para acceder a la fuente original de la información. A contar de este año, se incorporó entre los receptores del mismo, a la Unidad de Auditoría del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, a expresa petición de dicha Unidad.

Los productos signados en las letras b), y d) anteriores, se encuentran disponibles en forma interna, en la plataforma de Lotus Notes, base Jurisprudencia SUSESO. En tanto, en la web institucional, es posible acceder a los productos signados en las letras b), c) y d), eligiendo la opción Archivo legal. Finalmente, el producto signado en la letra e), se envía vía e-mail institucional a los receptores del mismo.

4. Desafíos para el año 2016

El compromiso de la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, hace referencia a un tema que nos atañe:

“Debemos avanzar hacia una cultura que previene, controla y reduce los riesgos laborales, implementando una Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, que incorpora activamente a los actores y moderniza la institucionalidad”².

Es este el principal desafío de esta Superintendencia para el año 2016: “avanzar hacia una cultura de la prevención, en el marco de una nueva política nacional, con participación activa de los actores, e implementando un proceso de modernización de la institucionalidad”. Por tanto nos haremos cargo de esta tarea, colocando como eje central al ciudadano.

Para ello, tenemos dos grandes compromisos a tratar este 2016:

4.1 Sentido Ciudadano.

Se basa en poner al ciudadano y sus derechos en el centro de nuestro accionar, es decir, no anteponer la norma y el proceso al ciudadano, lo cual implica mirar y repasar dichas normas y procesos con una lógica de cliente-ciudadano, observar comportamientos, predecir satisfacción, detectar riesgos, recordando siempre que la calidad la juzga el ciudadano, no quién elabora el proceso o la norma.

Para esto proyectamos una nueva visión en el rol del Estado, esto es pasar de un rol subsidiario a uno proveedor y garante de derechos, de uno segmentado a uno integrado, de uno promotor de leyes a uno promotor de beneficios.

Todo esto hará mirar de distinta forma los procesos de atención ciudadana.

Recursos:

No se requieren recursos para este punto.

4.2 Modernización.

Por otra parte, como lo establece el Programa de Gobierno mencionado, desde el punto de vista de la modernización, la Superintendencia espera avanzar de manera profunda en la implementación de herramientas y creación de flujos que permitan el acceso a la información de manera eficiente, logrando de esta forma, tanto optimizar la gestión interna de la institución y de ésta con otras entidades, como beneficiar al usuario eliminando la carga de exigir documentos a los ciudadanos. En dicho contexto, durante el año 2015 se concretaron las siguientes medidas:

- a) Firma de un Convenio de Colaboración entre esta Superintendencia y el Servicio de Registro Civil a efectos de acceder a la información y asimismo, permitir que todos los sistemas de información de la Superintendencia puedan interactuar con dicha información, recepcionada de manera oportuna y de calidad.

² Programa de Gobierno Michelle Bachelet 2014-2018

- b) Conexión al maestro de las licencias médicas requeridas por la Superintendencia para la resolución de reclamaciones efectuadas por sus usuarios por rechazo o reducción de licencias médicas, habilitado en las dependencias de la Superintendencia por medio de un punto de red provisto por FONASA, lo que permitió a este organismo acceder a la información ingresando el RUT de la persona cuyo maestro de licencias médicas se requiera.
- d) Generación y envío de información nominada que respalda el déficit de las CCAF asociado al pago de SIL de cotizantes FONASA, logrando de esta forma dar cumplimiento a una larga aspiración de dicha entidad.
- e) Poner a disposición de la comunidad un aplicativo que permita consultar en línea, de manera rápida, segura y amigable, el estado de una Licencia Médica Electrónica.

A fines de octubre de 2015, la Superintendencia de Seguridad Social se adjudicó los recursos para desarrollar y ejecutar un proyecto de modernización institucional, en el contexto del Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano (impulsado por el Gobierno de Chile y el Banco Interamericano de Desarrollo) con el objeto de mejorar sus niveles de eficiencia y eficacia de sus servicios. En dicho contexto, el "Proyecto de Mejora Integral de los Procesos de Atención Ciudadana de la Superintendencia de Seguridad Social", tiene dos objetivos específicos:

- (i) Reducir los tiempos de respuesta de las reclamaciones recibidas en Superintendencia de Seguridad Social; y
- (ii) Mejorar la calidad de los procesos de atención ciudadana, entregando al usuario acceso a información más completa y precisa.

Respecto a este punto nos enfocaremos en cuatro ejes estratégicos:

a) Visibilidad.

Respecto a esto se deberá realizar una serie de acciones y tareas:

- Consolidar la presencia en los medios de comunicación
- Alianzas estratégicas con organismos de alto prestigio, entre ellos Corte Suprema, Universidad de Chile, y otros.
- Generar el capítulo latinoamericano de la Red CopsoQ-ISTAS y Proyecto de cooperación SUSESO-ISTAS con la asistencia técnica de Comisiones Obreras (España)
- Seminario sobre Riesgos Psicosociales con expertos de la Unión Europea y realización de Seminario junto a la AISS sobre Retorno al trabajo.

Además potenciaremos una política de comunicaciones que reposicione y visibilice a la entidad vinculada a la Atención de Usuarios.

También realizaremos una política de género, derechos de las minorías y respeto a la cultura de los pueblos originarios.

Recursos:

Todas las medidas concernientes a este punto no requieren de recursos adicionales y corresponde a funciones del personal.

b) Calidad.

- Mejorar la coordinación entre los fiscalizadores(as)
- Coordinación con entidades del sector público y/o privado, a través de acciones como: mesas de trabajos, convenios de colaboración conjunta, investigación, capacitación, difusión, entre otras; (calidad).
- Mejorar tiempos de respuesta y lenguaje de nuestros dictámenes.
- Ampliar los procedimientos de resolución rápida, en la primera Línea de Atención, para estudio y emisión de dictamen en forma simplificada. Teniendo como meta: Disminuir Tiempos de respuesta en un 50%
- Avanzar en materias de género y compatibilidad de la vida familiar, laboral y discriminación (ISTAS)
- Preparación para postulación al Sello Chile Inclusivo (2016).

Recursos:

Este punto tampoco requerirá de recursos especiales y corresponde a optimización interna de procesos resolutivos y coordinación intersectorial.

c) Certidumbre.

Una parte de esta certidumbre tiene que ver con las **calificaciones y dictámenes emitidos**, lo que está asociado a la calidad (claridad de la respuesta) y también a los tiempos de respuesta. Por otra parte tiene que ver con la objetividad de lo que respalda esas resoluciones.

Para esto se trabajará en la confección de protocolos, en conjunto con el Ministerio de Salud. Además se unificarán criterios entre los profesionales fiscalizadores y fiscalizados, de manera que no existan dobles interpretaciones o definiciones.

Generar una colaboración intersectorial lo que implica establecer alianzas con instituciones para estandarizar exámenes y acceder a datos directos de Mutuales, FONASA, Isapres, etc. Además se fortalecerá la coordinación con la COMPIN, con el fin de optimizar los procesos.

Otra parte de esta certidumbre, tiene relación con las **fiscalizaciones**, de tal forma que se optimicen los procedimientos con los cuales se ejecutan, en virtud de las atribuciones incorporadas, implementando un enfoque de supervisión basada en riesgos, que dará una nueva visión a nuestra manera de fiscalizar, cambiando el enfoque a una fiscalización más proactiva y no reactiva. También se continuará con el fortalecimiento de la Unidad de Control de Licencias Médicas, respecto de las atribuciones conferidas por la Ley N° 20.691.

Respecto a Seguridad y Salud en el Trabajo, desarrollar un marco regulatorio más completo que dé certeza en el funcionamiento del sistema a los distintos actores, en esta línea se ha realizado durante 2015 y planificado para 2016 y 2017 la publicación de normas clave en el funcionamiento del sistema como son, entre otras:

- Protocolo de calificación de enfermedades

- Plan de prevención
- Calificación de origen de accidentes de trayecto
- Captura de información en bases de datos de la vigilancia de la salud que permita contar no sólo con la historia laboral de los trabajadores, sino que también con la historia de exposición a riesgos laborales de éstos
- Mejoras en transparencia de contratos y gastos de las mutualidades
- Prestaciones económicas.

Por último se aplicará a la fiscalización una supervisión basada en riesgos, tanto a las Cajas de Compensación, como a las Mutuales. Esto aumentará el alcance de la fiscalización a las Corporaciones y entidades filiales de dichas instituciones.

Recursos:

En el caso puntual de Seguridad y Salud en el Trabajo, para el año 2016 se aprobó una expansión presupuestaria ascendiente a M\$ 67.877.

d) Cercanía.

- Trabajo en medios regionales que permita un mayor conocimiento ciudadano sobre las diversas materias que pueden realizar o reclamar ante la Superintendencia.
- Incorporar asesorías de profesionales expertos en seguridad social en los canales de atención de la Superintendencia.
- Difundir nuestros productos estratégicos.
- Difundir aplicación circular protocolos calificación enfermedades.

Recursos:

Todas las medidas concernientes a este punto no requieren de recursos adicionales y corresponde a funciones del personal.

Con todo lo anterior y con la finalidad de proveer una estructura para el tratamiento global, integral y transversal de datos y poner énfasis en los proyectos con foco ciudadano, se crea el Departamento de Tecnología y Operaciones con el objetivo de gestionar los proyectos tecnológicos de la Superintendencia velando por la correcta relación de éstos con los procesos de negocio; como también efectuar la explotación de los Sistemas de Información, garantizando que estén al servicio de la institución y procurando su continuidad operacional y mejora continua. Asimismo, le corresponde la mantención y soporte de la infraestructura tecnológica institucional.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015
- Anexo 9. Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración
- Anexo 10: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2015
- Anexo 11: Premios y Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

D.F.L. N°1/19.653, de 2000, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado.

D.F.L. N°29, de 2004, que fija Texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo.

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.S. N° 1, de 1972, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Reglamento Orgánico de la Superintendencia de Seguridad Social.

D.L. N° 3.551, de 1980, fija Normas sobre Remuneraciones y sobre Personal que se desempeña en entidades fiscalizadoras.

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.

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 2015

En la Superintendencia de Seguridad Social, se contempló para 2015 un presupuesto total de \$ 11.026.647 miles, lo que representa un incremento de \$ 183.732 miles producto de la eliminación de gastos por única vez y la incorporación de recursos para la apertura de 4 Agencias Regionales en conjunto con la Superintendencia de Pensiones en las Regiones de Tarapacá, O'Higgins, Los Ríos y Magallanes (4 cargos), la continuación en el año 2015 de los proyectos de fiscalización de Licencias Médicas y SIL (2 cargos) y de apoyo al pago del Aporte Familiar Permanente de 2015 (2 cargos). Finalmente, se consideran recursos para fortalecer la fiscalización de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (1 cargo).

De esta forma, para el año 2015 se financiaron los siguientes proyectos:

Número	Descripción
1	Mejorar la respuesta y fiscalización licencias médicas
2	Sistema Aporte Familiar Permanente
3	Nuevas Agencias Regionales (Tarapacá, O'Higgins, Los Ríos y Magallanes)
4	Potenciamiento Fiscalización Corporaciones

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Perfeccionar y fortalecer los procesos de supervigilancia y fiscalización de los regímenes de seguridad social y de protección social, como asimismo de las instituciones que los administren, dentro de nuestra esfera de competencia y en conformidad a la ley; a través de la incorporación de tecnologías de información y nuevas metodologías de gestión, que permitan a la ciudadanía garantizar un mejor acceso a los beneficios de Seguridad Social.
2	Proponer mejoras al Sistema Chileno de Seguridad Social, a través de estudios y análisis de la normativa, a fin de mejorar la eficiencia de los mecanismos de regulación y control.
3	Garantizar el ejercicio de los derechos de las personas en materia de seguridad social, resolviendo consultas, denuncias y apelaciones de manera eficaz y eficiente, para que estas puedan acceder a los beneficios establecidos en forma oportuna.
4	Difundir y promover el Sistema Chileno de Seguridad Social, mediante la ejecución de un Plan de Difusión, Capacitación y Educación a nivel nacional, para que la ciudadanía esté informada sobre sus derechos y obligaciones en esta materia.

- 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> Informes de Fiscalización Reportes de Visita a Terreno	1,2,3
2	<u>Estudios e investigaciones.</u> Oficios que responden consultas de Autoridades	1,2,3

	Informes Estadísticos	
	Informes Técnicos	
3	<u>Difusión de principios, requisitos y técnicas operativas de cada una de las prestaciones.</u>	1,2,3
	Actividades de Difusión	
4	<u>Administración de los Fondos Nacionales de Seguridad Social.</u>	
	Montos retenidos	1,2,3
	Montos recuperados	
5	<u>Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.</u>	
	Dictamen o Resolución de Apelaciones y Reclamaciones propias del contencioso de la Seguridad Social	1,2,3
	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 ³ , Compañías de Seguros, Intendencias, Gobernaciones, Municipalidades, CAPREDENA ⁴ , DIPRECA ⁵ , 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 ⁶ de los Servicios de Salud y CCAF)
5	Población protegida por los diferentes regímenes de Seguridad Social

3 Administradoras de Fondos de Pensiones

4 Caja de Previsión de la Defensa Nacional

5 Dirección de Previsión de Carabineros

6 Secretaría Regional Ministerial

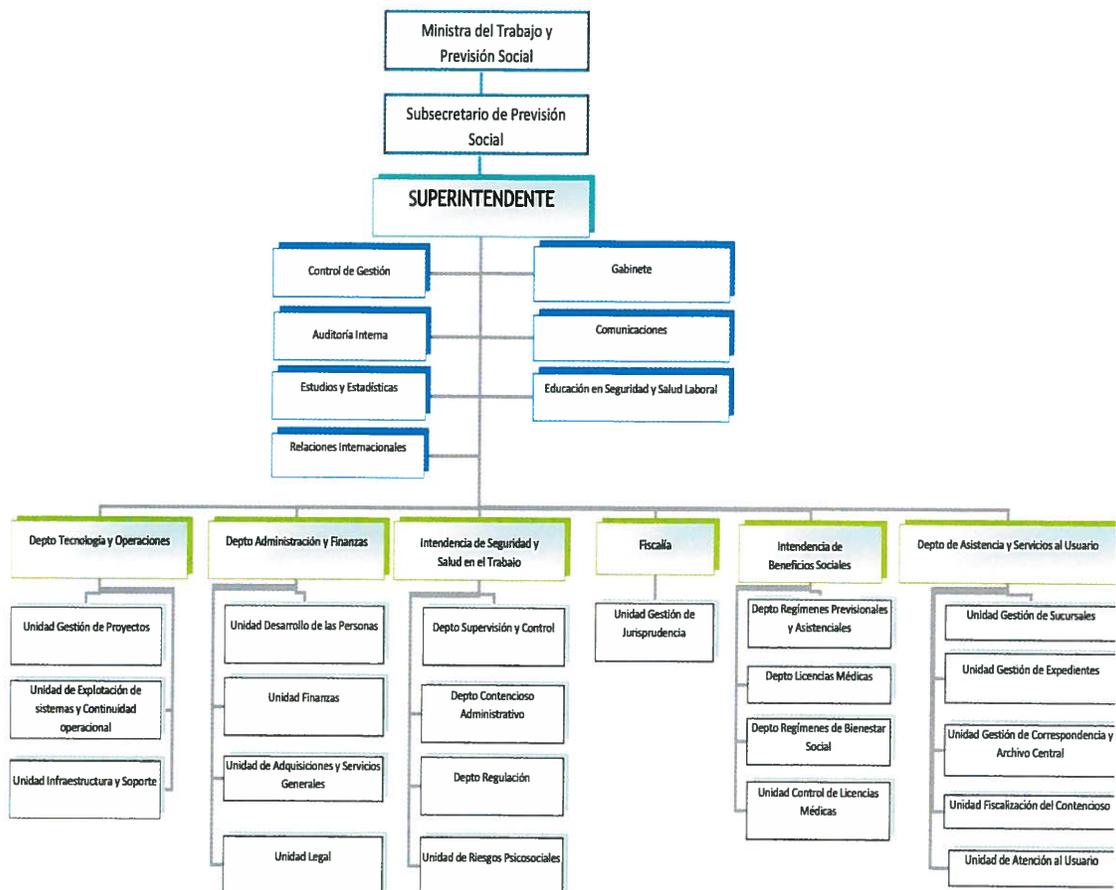
6

Organismos internacionales de seguridad social (OISS⁷, AISS⁸, OIT⁹, CIESS¹⁰, CEPAL¹¹, FLACSO¹², CLAD¹³, y CIEPLAN¹⁴)

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



7 Organización Iberoamericana de Seguridad Social

8 Asociación Internacional de la Seguridad Social

9 Oficina Internacional del Trabajo

10 Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social

11 Comisión Económica para América Latina y el Caribe

12 Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales

13 Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo

14 Corporación de Estudios para Latinoamérica

c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente	Claudio Reyes Barrientos
Fiscal	Erika Díaz Muñoz
Intendenta de Beneficios Sociales	Romy Schmidt Crnosija
Intendenta Seguridad y Salud en el Trabajo	Pamela Gana Comejo

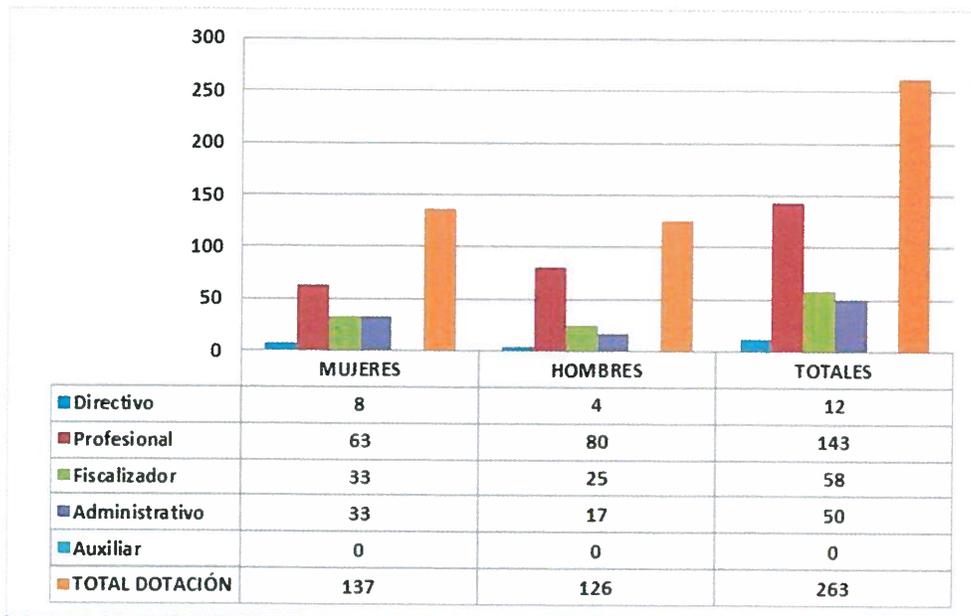
Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal

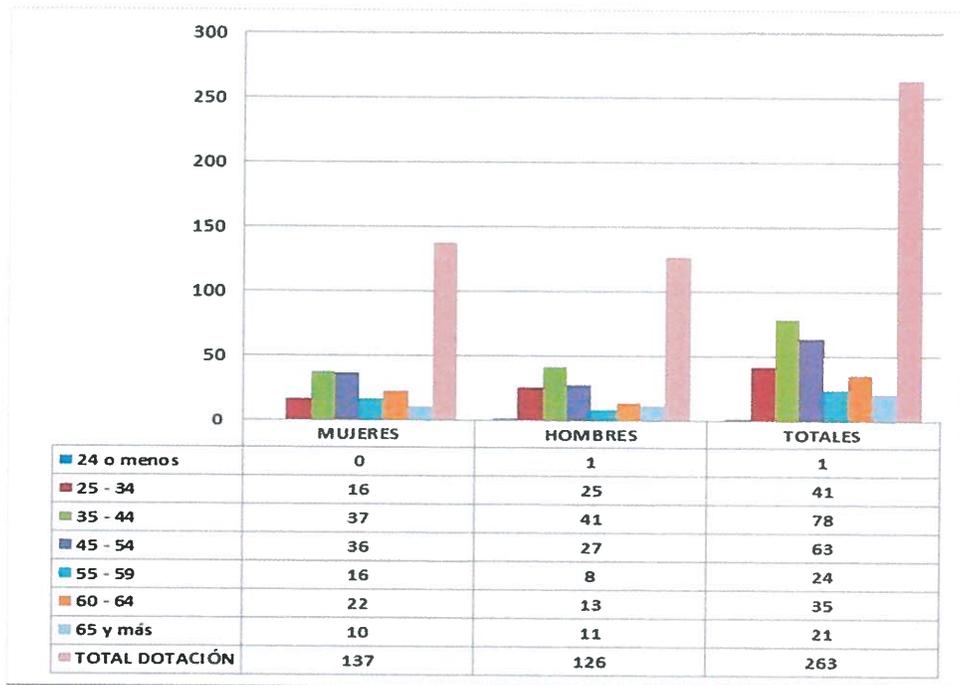
Dotación Efectiva año 2015 por tipo de Contrato (mujeres y hombres).



Dotación Efectiva año 2015 por Estamento (mujeres y hombres)

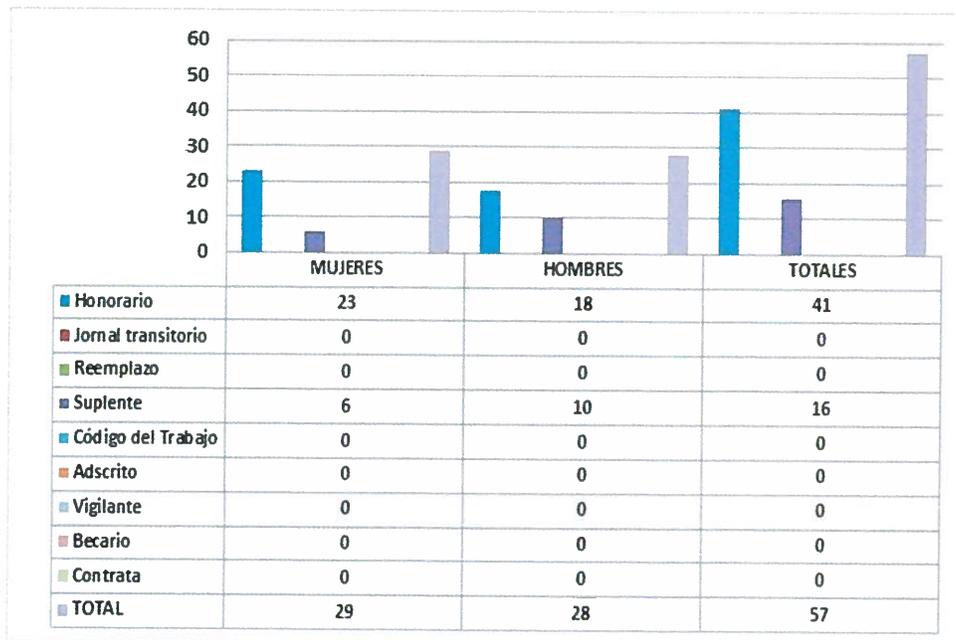


Dotación Efectiva año 2015 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

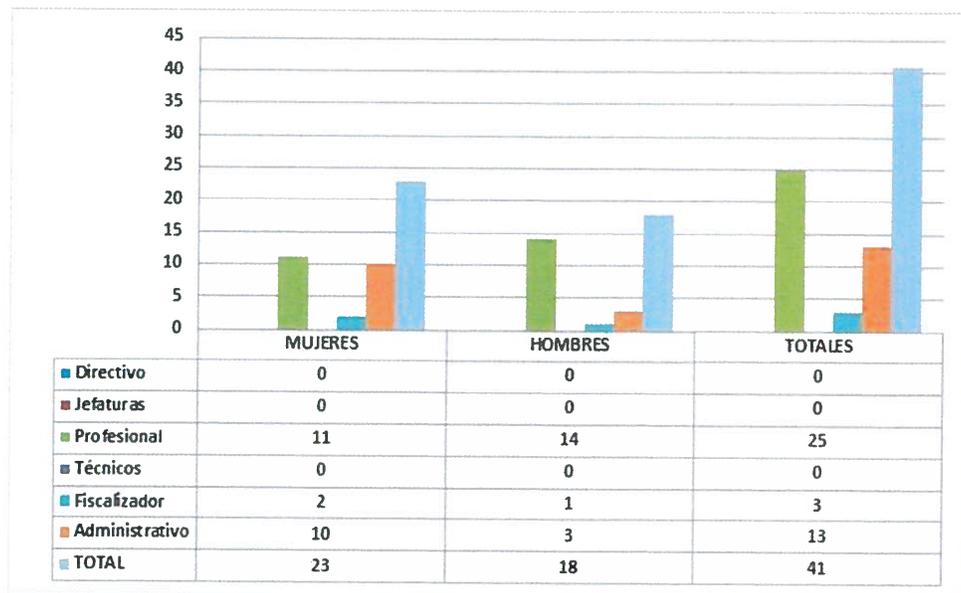


b) Personal fuera de dotación

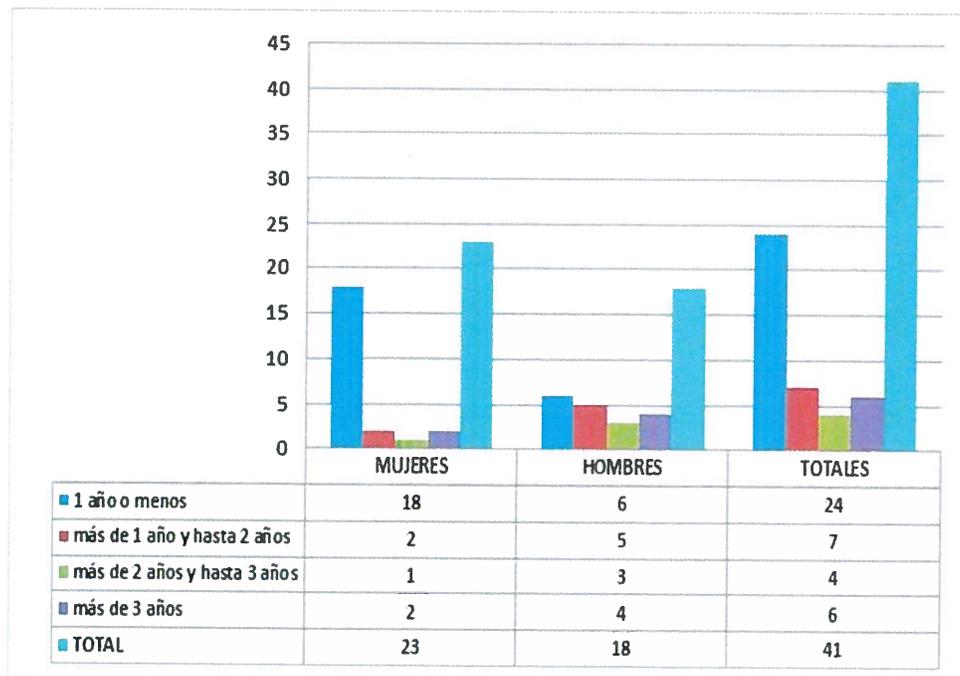
Personal fuera de dotación año 2015, por tipo de contrato (mujeres y hombres)



Personal a honorarios año 2015 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Personal a honorarios año 2015 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

OBS: El grado de avance en los indicadores de recursos humanos, se obtienen considerando los valores obtenidos durante los años 2014 y 2015; cuando el valor efectivo del año 2014 es cero (0), no es posible obtener el grado de comentario y se señala como "**".

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹⁵		Avance ¹⁶	Notas
		2014	2015		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ¹⁷ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ¹⁸	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	19,34	26,09	134,89	
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.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	8,60	4,56	53,06	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
- Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	1,14	*	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,4	0,38	95,06	
- Retiros voluntarios					
o 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	1,14	*	
o otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	6,6	3,04	46,09	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,06	0	0	

15 La información corresponde al período Enero 2015 - Diciembre 2015 y Enero 2014 - Diciembre 2014, según corresponda.

16 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.

17 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2015.

18 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 ¹⁵		Avance ¹⁶	Notas
		2014	2015		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	186,4	191,67	102,83	
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0	0	*	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t) / (\text{T total contratos efectivos año } t) * 100$	5,9	11,64	197,25	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	52	103,04	198,16	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t)}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}$	289,5	358,32	123,77	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ¹⁹	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	0	9,09	*	
4.4 Porcentaje de becas ²⁰ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	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).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,7	0,90	129,28	
• Licencias médicas de otro tipo ²¹	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,03	0,53	1779,68	

19 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.

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

21 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹⁵		Avance ¹⁶	Notas
		2014	2015		
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0,004	0,01	221,80	
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/\text{Dotación efectiva año } t$	1,4	2,40	171,40	
7. Evaluación del Desempeño²²					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 1 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	100	99,16	99,16	
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 2 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0	0,84	*	
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 3 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0	0	100	
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 4 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0	0	100	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ²³ implementado	NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.				
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ²⁴ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.				
9. Regularización de Honorarios					
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0	43,48	*	
9.2 Efectividad proceso regularización	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t - 1) * 100$	15,00	24,39	162,60	
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t - 1) * 100$	185	39,02	21,09	

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

23 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.

24 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

CUADRO 2
INGRESOS Y GASTOS AÑOS 2014 - 2015

Denominación	Monto Año 2014 (M\$) ²⁵	Monto Año 2015 (M\$)
INGRESOS	11.430.684	12.026.356
TRANSFERENCIAS CORRIENTES		17.111
INGRESOS DE OPERACIÓN	55	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	190.208	123.531
APORTE FISCAL	11.237.906	11.885.714
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.515	
GASTOS	11.461.110	12.193.955
GASTOS EN PERSONAL	9.361.163	9.908.348
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.887.930	1.990.610
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		53.283
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	10.254	10.257
INTEGROS AL FISCO	10	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	177.930	19.368
SERVICIO DE LA DEUDA	23.823	212.089
RESULTADO	-30.426	-167.599

²⁵ Las cifras están indicadas en M\$ del año 2015

b) Comportamiento Presupuestario año 2015

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2015

Sub.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$) ²⁶	Presupuesto Final (M\$) ²⁷	Ingresos y gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$) ²⁸
INGRESOS				11.025.647	12.003.299	12.026.356	-23.057
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		17.111	17.111	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	76.914	100.474	123.531	-23.057
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	76.914	97.474	122.479	-25.005
	99		Otros		3.000	1.052	1.948
09			APORTE FISCAL	10.948.733	11.885.714	11.885.714	
	01		Libre	10.948.733	11.885.714	11.885.714	
GASTOS				11.026.147	12.248.822	12.193.955	54.867
21			GASTOS EN PERSONAL	9.288.886	9.961.563	9.908.348	53.215
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.706.734	1.990.859	1.990.610	249
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		53.284	53.283	1
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		53.284	53.283	1
		001	Indemnización de Cargo Fiscal		21.914	21.914	
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882		31.370	31.369	1
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	10.265	10.265	10.257	8
	07		A Organismos Internacionales	10.265	10.265	10.257	8
		001	A Organismos Internacionales	10.265	10.265	10.257	8
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	19.762	20.762	19.368	1.394
	04		Mobiliario y Otros	11.354	11.354	10.791	563
	05		Máquinas y Equipos	2.785	2.785	2.711	74
	07		Programas Informáticos	5.623	6.623	5.866	757
34			SERVICIO DE LA DEUDA	500	212.089	212.089	
	07		Deuda Flotante	500	212.089	212.089	
RESULTADO				-500	-245.523	-167.599	-77.924

²⁶ Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

²⁷ Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2015

²⁸ 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 ²⁹			Avance ³⁰ 2015/ 2014	Notas
			2013	2014	2015		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ³¹)		1,03	0,94	0,9	0,95	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]				0	0	
	[IP percibidos / IP devengados]		1,07	1,00	0	0	
	[IP percibidos / Ley inicial]				0	0	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		0,96	0,92	424,2	460,86	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		0,96	0,92	424,2	460,86	

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5 Análisis del Resultado Presupuestario 2015 ³²				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		246.024	-167.602	78.422
Carteras Netas			-261.525	-261.525
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-261.525	-261.525
Disponibilidad Neta		234.337	88.410	322.747
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	234.337	88.410	322.747
Extrapresupuestario neto		11.687	5.513	17.200
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	13.576	13.426	27.002
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-306	-8.021	-8.327
216	Ajustes a Disponibilidades	-1.583	108	-1.475
219	Trasposos Interdependencias			

29 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2015. Los factores de actualización de las cifras de los años 2013 y 2014 son 1.0927 y 1.0435 respectivamente.

30 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.

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

32 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6

Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2015

Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
21 GASTOS EN PERSONAL				
Mejorar la respuesta y fiscalización licencias médicas (2 cargos psiquiatras)	101.969	101.969	101.969	
Sistema Aporte Familiar Permanente (2 cargos)	61.338	61.338	61.338	
Nuevas Agencias Regionales (Tarapacá, O'Higgins, Los Ríos y Magallanes)(4 cargos)	87.756	87.756	87.756	
Potenciamiento Fiscalización Corporaciones (1 cargo)	21.939	21.939	21.939	
22 BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO				
Mejorar la respuesta y fiscalización licencias médicas	7.210	7.210	7.210	
Sistema Aporte Familiar Permanente	30.900	30.900	30.900	
Nuevas Agencias Regionales (Tarapacá, O'Higgins, Los Ríos y Magallanes)	89.724	32.266	32.266	
Potenciamiento Fiscalización Corporaciones	3.605	3.605	3.605	
29 ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS				
Nuevas Agencias Regionales (Tarapacá, O'Higgins, Los Ríos y Magallanes)	8.570	9.246	9.246	

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2015

N°	Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo			Meta 2015	Logro ³³	Notas
					2013	2014	2015			
1	Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.	Tiempo de espera Promedio en Centro integrado de atención de público (CIAP) en el año t. Enfoque de Género: No	Sumatoria de tiempo de espera de cada usuario desde la entrada hasta la salida del CIAP /N° de usuarios atendidos	Minutos	5 397271/796 21	5 386238/8 1888	3 238928/705 61	5 379665/8 4370	100%	1
2	Fiscalización de los regímenes de seguridad social y de las entidades gestoras de éstos.	Porcentaje de actividades de fiscalización con infracciones corregidas, en seguimiento a actividades de fiscalización en el año t. Enfoque de Género: No	(Cantidad de Entidades sin Infracciones Detectadas en Seguimiento a Entidades infractoras en año t/Cantidad de Entidades Fiscalizadas con infracciones en año t)*100	%	89.0 (138.0/155.0)*100	93.5 (259.0/277.0)*100	0.0 (0.0/0.0)*100	90.0 (9.0/10.0)*100	0%	2
3	Fiscalización de los regímenes de seguridad social y de las entidades gestoras de éstos.	Incremento esperado del Gasto en Subsidio por Incapacidad Laboral – SIL. Enfoque de Género: No	(Gasto en SIL CCAF año actual/suma del gasto agregado móvil del sistema CCAF últimos 10 años)*100	%	15.05 (303468138.39/2015876296.27)*100	14.01 (367551030.00/2623610153.00)*100	14.47 (439783756.00/3039082309.00)*100	14.11 (363181590475.00/2573531218357.0)*100	98%	3
4	Fiscalización de los regímenes de seguridad social y de las entidades gestoras de éstos.	Porcentaje de cumplimiento de fiscalizaciones efectuadas respecto del Plan Anual de Fiscalización, en el año t. Enfoque de Género: No	(N° de cometidos de fiscalización Efectuados en el año t/N° de cometidos de fiscalización programados en el Plan Anual de Fiscalización del año t)*100	%	96.67 (319.00/330.00)*100	96.41 (590.00/612.00)*100	97.70 (3438.00/3519.00)*100	94.74 (180.00/190.00)*100	100%	4

33 El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida. Si el indicador es ascendente, se divide el valor efectivo con respecto a su meta. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro efectivo". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

N°	Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo			Meta 2015	Logro ³³	Notas
					2013	2014	2015			
5	Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.	Porcentaje dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento abreviado de resolución, que son emitidos en a lo más 20 días desde su presentación, en el año t.	(N° de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento abreviado de resolución, que son emitidos en a lo más 20 días desde su presentación en el año t./N° de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento abreviado de resolución emitidos en el año t.)*100	%	83.65 (7825.00/9354.00)*100	0.00	95.05 (5968.00/6279.00)*100	89.38 (7150.00/8000.00)*100	100%	5
		Enfoque de Género: No								
6	Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.	Porcentaje dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento ordinario de resolución, que son emitidos en a lo más 20 días desde su presentación, en el año t.	(N° de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento ordinario de resolución, que son emitidos en a lo más 20 días desde su presentación en el año t./N° de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento ordinario de resolución emitidos en el año t.)*100	%	24 (5584/23683)*100	0	13 (3227/24061)*100	25 (5000/20000)*100	100%	6
		Enfoque de Género: No								

Porcentaje de Logro del Servicio³⁴: 83%

Notas Técnicas

1 Este indicador mide el tiempo que debe esperar un usuario en el CIAP (Centro Integrado de Atención de Público) para ser atendido por un ejecutivo de Superintendencia.

El Centro Integrado de Atención de Público comprende todos los espacios de atención presencial del Servicio que reciben consultas y apelaciones y que orientan al usuario.

Dipres aprobó para el periodo 2013-2015 la implementación de agencias regionales conjuntamente con la Superintendencia de Pensiones, adicionales a las ya existentes (Antofagasta, Concepción y Puerto Montt) Para el año 2013 se habilitaron las agencias de Arica, Atacama, Maule y Coyhaique. Durante el año 2014 se habilitaron las agencias de Coquimbo y Araucanía para el año 2015 las agencias de Tarapacá, los Ríos, O'Higgins y Magallanes, y finalmente para el año 2016 la agencia de Valparaíso.

2 Este indicador se construye considerando las respuestas que remiten las entidades y respecto de la cual dan cuenta de los resultados de las observaciones efectuadas en las fiscalizaciones realizadas.

Las infracciones corregidas se verifican mediante oficio que envía la entidad infractora, dando cuenta de las medidas adoptadas para subsanar la infracción de que se trata. Cabe señalar que la corrección de una infracción por parte de una entidad, toma al menos 50 días en ser corregida, por lo que se considerará para lo anterior sólo aquellas actividades desarrolladas hasta octubre del año en que se efectúa la medición.

Existe un problema de interpretación para este indicador por parte de DIPRES, este indicador se construye y mide sobre la base de la ejecución del Plan Anual de Fiscalización, específicamente de los incumplimientos o infracciones detectadas, y su cumplimiento debe ser medido respecto de las acciones correctivas realizadas específicamente sobre el incumplimiento notificado por esta entidad fiscalizadora y no sobre la cifra global de entidades fiscalizadas en un año calendario, ya que en una entidad se pueden efectuar fiscalizaciones por distintas materias.

3 El indicador propuesto captura el incremento marginal del gasto en SIL (Subsidio por Incapacidad Laboral) referido a trabajadores afiliados a FONASA, cuyo empleador se encuentra adherido a alguna CCAF, donde, por una parte "Gasto en SIL CCAF año actual" corresponde al Gasto Anual que han informado y pagado las CCAF (Cajas de Compensación de Asignación Familiar) por concepto SIL en el año en curso, incluido el pago de cotizaciones previsionales, y por otra parte, "suma del gasto agregado móvil del sistema CCAF últimos 10 años" corresponde a la sumatoria de todos los gastos anuales que han informado y pagado las CCAF por el mismo concepto dentro de los últimos 10 años. Estos Datos son actualizados por variables como la inflación, puesto que se debe comparar los años anteriores a pesos del año actual.

4 El Plan Anual de Fiscalización, se confecciona según los requerimientos establecidos por cada uno de los Departamentos o Unidades de esta Superintendencia. Dicho plan se basa en situaciones o materias específicas que se requiere fiscalizar, con el fin de prevenir alguna infracción por parte de las entidades que son fiscalizadas por este Servicio.

Este Plan es aprobado por Resolución Exenta, firmada por el Jefe de Servicio, en Marzo del año t (Período de Medición).

5 Considera, sólo los casos sometidos a Procedimiento Abreviado de Resolución.

6 Los casos sometidos a "Procedimiento Ordinario", son casos en los que esta Superintendencia debe solicitar antecedentes adicionales a otras entidades (COMPIN, Dirección del Trabajo, Cajas de Compensación, etc.).

³⁴ El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015

La Superintendencia de Seguridad Social, está adscrita al Sistema de Incentivo Institucional, establecido por el Artículo 9° de la Ley N° 20.212. Este beneficio es recibido por 285 funcionarios de planta y contrata, totalizando un monto para este año 2016 de \$ 485.290.040, lo que representa un 4,56% del gasto total en personal (M\$ 10.042.086).

En promedio, anualmente cada funcionario recibe por este concepto la suma de \$ 1.608.035.

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2015

IDENTIFICACIÓN

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

FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple Objetivos de Gestión Sistema
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance				
			I				
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%	85.56%	a
Porcentaje Total de Cumplimiento :						85.56	

SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

El Servicio no presenta Sistemas Eximidos, ni etapas modificadas.

DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS (Cumplimiento Metas)

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2015	% Cumplimiento indicador informado por el Servicio	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por el Servicio	Efectivo 2015 (evaluación final)	% Cumplimiento final indicador Incentivo (evaluación final)	Ponderación obtenida Formulario Incentivo (evaluación final)
Porcentaje dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento abreviado de resolución, que son emitidos en a lo mas 20 días desde su presentación, en el año t.	20.00	89,38	106.34	20.00	95.05	106.34	20.00

Tiempo de espera Promedio en Centro integrado de atención de público (CIAP) en el año t.	10.00	5	166.67	10.00	3.00	166.67	10.00
Incremento esperado del Gasto en Subsidio por Incapacidad Laboral - SIL	5.00	14,11	97.51	5.00	14.47	97.51	5.00
Porcentaje de cumplimiento de fiscalizaciones efectuadas respecto del Plan Anual de Fiscalización, en el año t.	25.00	94,74	103.12	25.00	97.70	103.12	25.00
Porcentaje de actividades de fiscalización con infracciones corregidas, en seguimiento a actividades de fiscalización en el año t	10.00	90,0	100.33	10.00	0.00	0.00	0.00
Total:	70.00			70.00			60.00

OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar y publicar sus resultados)

Indicador	Efectivo 2015 (informado por el Servicio)	Efectivo 2015 (evaluación final)	Cumplimiento Requisitos Técnicos
Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t	71	71.00	Si
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t	55	55.00	No
Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t	8	8.00	Si
Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	100.00	Si
Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	1,15	1.15	Si
Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t	11,92	11.92	Si
Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014	100,00	100.00	Si
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100	100.00	Si
Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	100	100.00	No

Resumen Cumplimiento Objetivo 2

Total Indicadores comprometidos:	9
Total Indicadores cumplidos:	7
% cumplimiento Objetivo 2:	77.78 %
% ponderación asignada:	20.00 %
% ponderación obtenida:	15.56 %

Nota: El grado de cumplimiento del Objetivo 2 corresponde al porcentaje de indicadores cumplidos respecto del total de indicadores transversales comprometidos, multiplicado por la ponderación asignada del Objetivo 2. Se entiende por cumplido cada indicador si está correctamente medido, informado a la red de expertos respectiva y DIPRES y publicado. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores toma valores de 0% o 100%.

OBJETIVO DE GESTIÓN N°3 - INDICADORES TRANSVERSALES (Cumplimiento Metas)

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2015	% Cumplimiento indicador informado por el Servicio	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por el Servicio	Efectivo 2015 (evaluación final)	% Cumplimiento final indicador Incentivo (evaluación final)	Ponderación obtenida Formulario Incentivo (evaluación final)
Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t	10.00	100	71.00	0.00	71.00	71.00	10.00
Total:	10.00			0.00			10.00

Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Este Servicio no formula convenio de desempeño colectivo.

Anexo 7: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2015.

- Género

Bien sabemos que, esta perspectiva permite apreciar cómo las diferencias biológicas derivan en desigualdades que se van construyendo desde muy temprana edad, se mantienen y reproducen en estructuras sociales y mecanismos culturales establecidos, y colocan a la mujer en una situación de desventaja aparente, frente a los hombres.

Como toda cuestión de derechos y autonomías fundamentales, la equidad e igualdad de género no es solo un “asunto de mujeres” sino que debe ser de preocupación y compromiso por contribuir de manera paulatina a disminuir y/o eliminar barreras que entorpezcan la equidad e igualdad de oportunidades.

Una de las principales problemáticas a resolver en la Institución, fue darnos cuenta de la existencia de desconocimiento de la temática en la institución, razón por la cual se optó por privilegiar el primer año (2015), realizar, levantamiento de información del recurso humano y posteriormente ir por etapas sensibilizando e induciendo la temática de género en el equipo directivo, mediante el desarrollo de una capacitación conjunta con el Ministerio del Trabajo y Previsión Social y el Servicio Nacional de la Mujer; y posteriormente se gestionó una capacitación por parte del Instituto Nacional de Estadísticas a nuestras áreas de Recursos Humanos, Comunicaciones, Estudios e Informática. Lo anterior, en la búsqueda de posicionar herramientas teóricas y mecanismos de análisis que nos permitan introducir la perspectiva de género, tanto, en el diseño, como en su aplicación y seguimiento.

A continuación se presenta el resumen de cumplimiento año 2015.

N°	NOMBRE DE MEDIDA COMPROMETIDA (INDICADORES O ACTIVIDADES Y TRANSVERSALES ³⁵)	IMPLEMENTADA		RAZONES DE INCUMPLIMIENTO (CAUSAS EXTERNAS O INTERNAS A LA GESTION DEL SERVICIO)	
		SI	NO		
1	Web institucional y material de difusión de la Superintendencia de Seguridad Social con enfoque de género.	X			
2	Incorporar en los sistemas de información que administra el Servicio, datos desagregados por sexo y estadísticas que permitan realizar análisis de género.	X			
3	Diseñar indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género que corresponda.	X			
4	Incorporar una visión amplia e innovadora para, desde la propia cultura organizacional, desarrollar un proceso de mejora continua que observe y transforme diferentes aspectos que potencien la calidad de vida de los y las funcionarias. (Implementación del Sistema de gestión de equidad e igualdad de género, NCH 3262-2012)	X			
RESULTADOS FINALES INDICADOR DE GÉNERO					
N° TOTAL MEDIDAS IMPLEMENTADAS 2015		4		META	EFFECTIVO 2015
N° TOTAL MEDIDAS NO IMPLEMENTADAS 2015					(4 MEDIDAS IMPLEMENTADAS 2015/ 4 MEDIDAS PLANIFICADAS 2015) *100% =100%
N° TOTAL MEDIDAS PLANIFICADAS 2015		4		NO	

³⁵ Hay 2 medidas transversales que son obligatorias, relativas a sistemas de información y a diseño de indicadores que permitan medir brechas de género. Algunos servicios agregan otras medidas transversales. Informar todas.

- **Descentralización / Desconcentración**

La Superintendencia de Seguridad Social, se encuentra imposibilitada por su Ley Orgánica para ceder las funciones de su competencia a algún otro organismo como los gobiernos regionales o municipios. Además de ello, el alto grado de especificidad técnica de nuestras labores,- incluyendo procesos investigativos y potenciales sanciones- es un obstáculo para ello.

Anexo 8a: 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.

BOLETÍN: 10424-13. Proyecto que prorroga la obligatoriedad de cotizar de los trabajadores independientes y adecúa normativa previsional que indica.

Descripción: este proyecto de ley prorroga la obligatoriedad de cotizar de los trabajadores independientes a honorarios.

Objetivo:

- 1) prorrogar la opción de no cotizar de los trabajadores independientes para el Sistema de Pensiones y postergar la obligación de cotizar para salud laboral,
- 2) desvincular la cotización para pensión respecto de la cotización para salud, tanto común como laboral, y
- 3) modificar el actual mecanismo para el cobro de las cotizaciones previsionales adeudadas por estos trabajadores..

Fecha de ingreso: 26 de noviembre de 2015.

Estado de tramitación: Publicado: Ley N° 20.894, publicada en el Diario Oficial de 26 de enero de 2016.

Beneficiarios directos: trabajadores independientes.

Anexo 8b: Leyes Promulgadas durante 2015

No se presentan Leyes Promulgadas durante el período.

Anexo 09: Premios o Reconocimientos Institucionales

La Superintendencia de Seguridad Social fue seleccionada para postular un proyecto de modernización institucional, en el contexto del Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano (impulsado por el Gobierno de Chile y el Banco Interamericano de Desarrollo) con el objeto de mejorar sus niveles de eficiencia y eficacia de sus servicios.

En dicho contexto, la Superintendencia presenta oficialmente el "Proyecto de Mejora Integral de los Procesos de Atención Ciudadana de la Superintendencia de Seguridad Social", cuyos objetivos específicos son:

- (i) Reducir los tiempos de respuesta de las reclamaciones recibidas en Superintendencia de Seguridad Social; y
- (ii) Mejorar la calidad de los procesos de atención ciudadana, entregando al usuario acceso a información más completa y precisa.

Sobre el particular, en la sesión del Comité de Modernización del Ministerio de Hacienda del viernes 30 de octubre de 2015, fue aprobado técnicamente el Proyecto de Mejora Integral de la Superintendencia y se otorgó este reconocimiento a la Superintendencia de Seguridad Social, lo que significa la adjudicación de un fondo que asciende a M\$ 3.971.100.

Un segundo logro obtenido durante este período, obedece a los “**recursos**” proporcionados por EUROsociAL, para la realización del Seminario Internacional sobre Trabajo Seguro y Saludable de Personas con Discapacidad y Personas Mayores “**UNA MIRADA HACIA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SALUD LABORAL**”.

Finalmente, entre el 06 y 09 de octubre de 2015, dos profesionales de nuestra Superintendencia de Seguridad Social, tuvieron la oportunidad de participar en la sexta versión de las Jornadas de Trabajo, organizadas bianualmente en torno a Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), que es la base del sistema ISTAS, es en este marco de participación que ambos profesionales realizaron la postulación de Chile junto a Alemania, para ser sede del próximo encuentro del año 2017, logrando adjudicarse la realización de dicho encuentro en Santiago de Chile, bajo la coordinación de esta Superintendencia. Como parte de ese evento, SUSESO ha acordado con su par de Argentina, constituir un punto focal regional para la implementación de ISTAS en la región, incluyendo además a Perú, Brasil y Colombia y contando con el apoyo de la Escuela de Psicología de la Universidad Diego Portales.