



Balance de Gestión Integral

AÑO 2020

Ministerio del
Trabajo y
Previsión Social

**Superintendencia de
Seguridad Social**





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	8
.3. Resultados de la Gestión año 2020	12
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022	29
.5. Anexos	32
.Anexo 1: Identificación de la Institución	33
.Anexo 2: Recursos Humanos	37
.Anexo 3: Recursos Financieros	48
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	55
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	58
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	59
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	59
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	60
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	62
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	63
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	66
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	68
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	71

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es el órgano superior de colaboración del Presidente de la República en materias laborales y de previsión social, cuya misión es recoger las necesidades y problemáticas laborales de la sociedad, para que a partir de las mismas, se orienten los esfuerzos públicos que permitan lograr un sistema de relaciones laborales que privilegien la cooperación entre todos los actores involucrados y asignar los recursos necesarios para llevar a cabo las políticas, planes, programas y normas y fiscalizar que las normas legales en la materia sean respetadas y cumplidas. Sus ejes principales son la promoción de políticas públicas orientadas a la creación de empleos de calidad, con un fuerte enfoque en la inclusión, la previsión y la seguridad social, que garanticen los derechos de los trabajadores y que contribuyan al crecimiento del país.

Este Ministerio cuenta con 7.925 funcionarias/os de planta y contrata, que forman parte de las siguientes instituciones con dependencia administrativa y presupuestaria: 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. 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 del año 2020 fue de M\$ 8.405.657.049.- y les permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

La Subsecretaría del Trabajo logró la aprobación de importantes leyes sobre trabajo a distancia en general y para la trabajadora embarazada, sobre protección de los niños, niñas y adolescentes en el mundo del trabajo y sobre el ámbito de aplicación del procedimiento de tutela laboral. Así también, como una medida para que los trabajadores/as y empresas hicieran frente a la crisis sanitaria en el país, desarrolló el protocolo “Paso a Paso Laboral”.

En relación con la formación sindical, fueron ejecutados 51 proyectos con una inversión de M\$ 922.039 y que permitieron la capacitación de 2.372 trabajadores/dirigentes sindicales.

En las materias del Programa ProEmpleo, las líneas “Empleos de Emergencia” y “Fomento a la empleabilidad” permitieron una inversión que superó los MM\$ 106.000 y que benefició a más de 28 mil personas.

Respecto a la certificación de competencias laborales, liderada por ChileValora, fueron acreditados 31 centros, lo que permitió aumentar la cobertura al 76 % de los sectores productivos.

La Subsecretaría de Previsión Social, en materia de Seguridad Social, lideró la implementación de la Ley N° 21.190, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de un millón 600 mil adultos mayores, mediante el otorgamiento de nuevos beneficios en el sistema de pensiones solidarias. A su vez, continuó con la implementación de la Ley N° 21.133, beneficiando a 540 mil trescientos cincuenta y ocho trabajadores a honorarios que se incorporan a los regímenes de protección social. En materia previsional, llevó a cabo el XV Concurso del Fondo para la Educación Previsional, ejecutando un presupuesto de \$ 740.233.000 y, además, implementó el Plan Nacional de Charlas de Educación Previsional, atendiendo las necesidades de información, de formación y de dialogo con a través de 86 actividades que contaron con la participación de 1.620 personas.

La Dirección del Trabajo llevó a cabo más de 73 mil fiscalizaciones, de las cuales casi un 18 % terminó con aplicación de multa administrativa, con una recaudación de aproximadamente 38 mil millones de pesos. A su vez, atendió a un total de 966.308 personas de manera presencial y dio curso a más de 438 mil consultas recibidas mediante la página web institucional, la OIRS Virtual y las llamadas telefónicas.

Por intermedio de la Dirección General del Crédito Prendario, se logró beneficiar a más de 460 mil usuarios(as) a nivel nacional con la entrega de créditos pignoratícios o préstamos, equivalentes a más de MM\$ 20.000, permitiéndoles a los usuarios(as) acceder a un valor del gramo de oro histórico y que llegó hasta los \$ 13.500.-

A través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, se fomentó la contratación y la creación de nuevos empleos, a través de los subsidios de emergencia Contrata y Regresa, que recibieron 237 mil y 104 mil postulaciones. Además, más de 270 mil personas fueron atendidas mediante el Programa de Intermediación Laboral, lo que permitió la vinculación laboral de más de 86 mil trabajadores. Así como también, más de 277 mil jóvenes y casi 400 mil mujeres recibieron el Subsidio al Empleo Joven y el Bono al Trabajo de la Mujer, respectivamente.

El Instituto de Previsión Social, a través de sus 190 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles a lo largo del país, efectuó más de 4 millones de atenciones. Además, mediante la plataforma ChileAtiende, el Call Center e IPS en línea, se efectuaron más de 180 millones de contactos. Asimismo, mediante la cobranza el Servicio logró recaudar MM\$126.423 por concepto de cotizaciones previsionales.

Por parte del Instituto de Seguridad Laboral, se pagaron un promedio mensual de 9.808 pensiones en régimen por un monto que superó los MM\$19.000.- Asimismo, gracias a la implementación de la sucursal en línea, se logró recibir y dar respuesta a 4.622 atención. Por otra parte, se realizaron capacitaciones que beneficiaron a más de 40 mil trabajadores/as dependientes, de casa particular e independientes.

Respecto a la labor de fiscalización realizada por la Superintendencia de Pensiones a sus organismos regulados (AFP, AFC, IPS y Comisiones Médicas), fueron ejecutados 102 procesos sancionatorios, con multas que alcanzaron las UF 10.300.- Además, en su rol de atención a la ciudadanía, resolvió 383.839 atenciones a través de sus canales presenciales, de call center, correo postal y vía web, lo que representó un aumento en las solicitudes respecto al año anterior.

La Superintendencia de Seguridad Social llevó a cabo más de 1.700 fiscalizaciones. Por otra parte, emitió más de 139 mil dictámenes y, en el ámbito de la atención a la ciudadanía, atendió más de 146 mil reclamos, principalmente a través de su página web.

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile efectuó un gasto de MM\$ 91.000 aproximadamente para cubrir más de 6 millones de prestaciones de salud. En materia previsional, el Servicio pagó a sus beneficiarios más de 820 mil pensiones, con un presupuesto que superó los MM \$745.000.-

Finalmente, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, por intermedio de su Red de Salud, atendió a 31.134 pacientes, llevando a cabo múltiples cirugías, consultas y procedimientos médicos y dentales. En materia de pensiones, el Servicio pagó un total de 1.267.075 pensiones, equivalentes a MM\$1.267.075.-

A continuación, se presenta el Balance de Gestión Integral de la institución, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2020.

PATRICIO MELERO ABAROA

MINISTRO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Patricio Melero Abaroa
MINISTRO 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. Su misión es: “Garantizar el acceso de los ciudadanos y las ciudadanas a los beneficios de los regímenes de seguridad social, a través de la regulación y su difusión, supervigilancia y resolución de contiendas, en el ámbito de nuestra competencia, con calidad, eficiencia, oportunidad y cercanía”.

Nuestra visión es “ser reconocidos como una institución innovadora y referente técnico en el ámbito de la seguridad social, que crea valor público”.

La SUSESO cuenta con una dotación de 320 funcionarios/as, tanto planta, como contrata y honorarios (174 mujeres y 146 hombres), 54% mujeres y 46% hombres. Cuenta con Oficinas de Atención a la Ciudadanía en todas las regiones del País. Se encuentra dividida en dos Intendencias: la Intendencia de Beneficios Sociales (IBS) y la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISESAT). La Superintendencia durante el año 2020, contó con un presupuesto de MM\$14.825 y administró recursos asignados en el Tesoro Público, para Fondos Nacionales por MM\$931.920.

La IBS fiscaliza a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF), los Servicios de Bienestar del sector público y administra recursos de fondos nacionales para el pago de beneficios que el Estado ha dispuesto en una diversidad de programas, tales como el Aporte Familiar Permanente, Subsidio Único Familiar y otros.

La ISESAT fiscaliza a las Mutualidades de Seguridad, que administran el seguro contra accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de la Ley N°16.744, y a los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad del sector público.

El 2020 fue un año diferente a los anteriores, complejo en lo sanitario y en lo económico, y la gestión de la Superintendencia de Seguridad Social y los datos presentados en la Cuenta Pública 2020, deben ser interpretados en dicho contexto.

La pandemia del Covid-19 nos impuso tareas que no teníamos contempladas y a las que tuvimos que hacer frente con sentido de emergencia y prioridad, como lo hicimos con todos los beneficios antes presentados, que debieron ser implementados, regulados y fiscalizados por nuestra institución. Para este

2021 todavía existe la incertidumbre de cómo evolucionará la pandemia y cuál será su efecto en la seguridad social.

Desde marzo de 2020, hemos realizado importantes esfuerzos para el control de la Pandemia por COVID 19, y manifestamos nuestro total compromiso para continuar haciéndolo en coordinación con el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, el Ministerio de Salud, la Superintendencia de Salud, la Superintendencia de Pensiones, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, el IPS y el Sence con quienes hemos trabajado cercanamente para lograr la emisión de normativa e implementación de los beneficios sociales, que han sido parte de la Red de Protección Social en pandemia.

Hoy más que nunca, el trabajo conjunto es necesario, no sólo por parte de las entidades públicas, sino que de la sociedad en su conjunto. Lo anterior incluye a los empleadores y trabajadores, donde ambos son esenciales para establecer un diálogo social efectivo, como también incluye a las mutualidades y a las Cajas de Compensación y Asignación Familiar, quienes deben seguir aportando a cumplir los desafíos de la Seguridad Social en nuestro país. En materia de seguridad laboral, seguiremos trabajando para perfeccionar la legislación vigente y actualizar la Ley N°16.744, pues sabemos que para muchos trabajadores/as, es un tema importante en el cual debemos avanzar. Finalmente, como Superintendencia, tenemos una especial preocupación por la salud mental de nuestra sociedad, pues si analizamos el incremento de las cifras, estamos en presencia de un fenómeno que nos obliga a colocar el énfasis en la regulación y fiscalización de esta.

En el año 2020, la Superintendencia de Seguridad Social registró un ingreso de reclamos por un total de 146.313, de los cuales un 81% fue por Ingresos Web. Este incremento corresponde a un 60% según los 70.358 ingresos registrados el año 2018.

La Superintendencia de Seguridad Social emitió un total de 139.415 dictámenes, 70.3% correspondieron a reclamaciones por licencias médicas, 13,3% a prestaciones régimen CCAF, 8.8% Reclamaciones de la Ley 16.744 y 7.6% otros temas.

En el ámbito normativo, la Superintendencia de Seguridad Social implementó el Título II de la Ley 21.243 de Crianza Protegida, recibiendo un total de 141.853 solicitudes, las cuales beneficiaron a un total de 56.280 personas (113 hombres).

Como Superintendencia de Seguridad Social hemos participado activamente en facilitar el incremento de la Licencia Médica Electrónica, alcanzando una penetración de un 84% durante el año 2020. (Año 2018 era de un 46%). Cabe destacar que esto se hizo obligatorio a partir del 1 de enero de 2021.

Durante el año 2020 la Superintendencia de Seguridad Social, como parte de las acciones vinculadas a enfrentar la crisis por la Pandemia Covid 19, implementó la (LMPP) Licencia médica preventiva parental, Cobertura Seguro Ley N° 16.744 Trabajadores/as establecimientos de Salud, Regulación Trabajo a distancia sector privado, Bonos COVID-19, Ingreso Mínimo Garantizado, Protección el Empleo (LM-SIL-AF-SANNA) Circular Portabilidad Financiera.

Durante la pandemia y hasta el año 2020 se han registrado 1.119.678 licencias médicas electrónica por Covid y contacto estrecho. Un total de 822.035 de Fonasa y 201.906 de las Isapres. 95.737 de Mutuales e ISL (se incluyen los casos de subsidios de origen laboral que no son emitidos como LME, sino que directamente por el Organismo Administrador.

La Superintendencia de Seguridad Social en el marco del Seguro de Acompañamiento de Niñas y Niños "Ley SANNA", en enero de 2020 reguló e implementó la Fase II sobre Estado terminal de la vida y en diciembre de 2020 la cobertura por accidente grave con riesgo de muerte. La Superintendencia autorizó tres extensiones la primera de 90 días (01/07/2020), la segunda de 30 días (07/12/2020) la tercera de 30 días (08/04/2021).

La Superintendencia de Seguridad Social emitió un total de 81 Circulares, en distintos temas de las Intendencias, Durante el año 2020 se ejecutaron 1.774 fiscalizaciones.

Durante el año 2020 se tramitaron 1.022 acciones judiciales, cabe destacar que el año 2018 eran solo 380.

Las áreas de apoyo (Tecnología y Operaciones, Atención de Usuarios, Fiscalía, Estudios, Comunicaciones, Control de Gestión, Auditoría Interna y Administración y Finanzas) han desarrollado planes y programas que han complementado el proceso de modernización institucional. Continuamos con la mejora del Procedimiento Administrativo Electrónico (PAE), tratando de generar una mejora en los tiempos de respuesta y enfrentar el incremento de las reclamaciones Web de la ciudadanía.

Como parte de los números a destacar, es la reducción de los accidentes del trabajo y las tasas de mortalidad 2,2% año 2020 y el número de fatalidades por accidentes del trabajo y trayecto en mutualidades e ISL a 204 el año 2020.

En materia de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo destaca: Cobertura a trabajadores/as por Covid-19 (Ley N°16.744), Calificación de origen (laboral o común) de accidentes ocurridos en trabajo a distancia/teletrabajo, Obligaciones de empresas con administración delegada del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, Presentación de información en las juntas de adherentes por parte de las mutualidades,

Plazo de cumplimiento por parte de los OA de dictámenes emitidos por SUSESO, Establecimiento de criterios de calificación de origen (laboral o común) de enfermedades profesionales, Normativa sobre gestión de riesgo reputacional y cumplimiento corporativo, Gestión de riesgos de seguridad de la información, Desarrollo de nuevo módulo de información a reportar por los OA a SUSESO (EPT, prevención, otras), Aplicación de las obligaciones de los OA respecto los protocolos de vigilancia MINSAL, Propuesta modificación DS N° 67 Congelamiento tasas 2021 (Covid-19 laboral, Cumplimiento de nueva ley sobre Protocolos Sanitarios Covid19 en las empresas.

En materia de la Intendencia de Beneficios Sociales destaca: Proyecto piloto pago directo Asignaciones Familiares CCAF 18 de Septiembre, Regulación Mejora de Información de Remuneraciones en sistema CCAF, Regulación unificada y complementada en materia de causales de rechazo de Licencia Médica, Actualización de Regulación Licencia Médica Electrónica, Regulación en materia de Prestaciones Adicionales de las CCAF, Regulación unificada y complementada en materia de gobiernos corporativos CCAF, Circular de ciberseguridad y gestión de riesgos CCAF

En el marco de difusión se capacitaron 4.467 personas a nivel país, con un 53% de aumento de cobertura respecto al año 2019, teniendo presente los ejes de acción de la Superintendencia (regular, fiscalizar y resolver), considerando, temáticas como licencias médicas, Ley 16.744, Ley SANNA, ISTAS-SUSESO21, Ley N°21.133 y nueva normativa COVID.

En materia de Estudios, se emitió mensualmente un Panorama Mensual de Seguridad y Salud en el Trabajo, con las Estadísticas de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Informe anual conjunto (FONASA, SIS y SUSESO), que entrega información estadística sobre uso de Licencias Médicas y Subsidios por Incapacidad Laboral en Chile y se trabajó en coordinación con la Subsecretaría de Previsión Social en apoyar datos estadísticos para la nueva normativa Covid.

Para el año 2021 existen grandes desafíos: SUSESO Contigo: plataforma virtual de atención y gestión de filas, Incorporación otros flujos a PAE (Consulta web), Avanzar en implementación de modelo predictivo y matriz de competencia, PAE a la nube, Simplificación interfaz web de reclamos, Visualización de datos: Incorporación de estadísticas oficiales. Ampliar las personas autorizadas a tele trabajar de 42 funcionarios/as a 118 personas, correspondiente al 40% de la dotación.

3. Resultados de la Gestión año 2020

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

Producto del Estado de Excepción

Producto del Estado de Excepción decretado en el País, debido a la Pandemia esta Superintendencia de Seguridad Social apoyó enviando Informes, Propuestas y Sugerencias al Ejecutivo, para la elaboración de proyectos de Ley tales cómo los siguientes:

- Ley N° 21.227 de 2020, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que faculta el acceso a prestaciones del Seguro de desempleo de la Ley N° 19.728, en circunstancias excepcionales.
- Ley N° 21.232 de 2020, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que modifica la Ley N° 21.227, que faculta el acceso a prestaciones del Seguro de Desempleo de la Ley N° 19.728 en circunstancias excepcionales.
- Decreto N° 930 de 2021, del Ministerio de Hacienda, que extiende la vigencia de los beneficios y las prestaciones que indica y otorga derecho a giros adicionales con cargo al fondo de cesantía solidario y extiende vigencia del título II de la Ley N° 21.227, conforme a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N° 21.263, que flexibiliza transitoriamente los requisitos de acceso e incrementa el monto de las prestaciones del seguro de desempleo de la Ley N° 19.728, con motivo de la pandemia originada por el COVID-19, y perfecciona los beneficios de la Ley N° 21.227, y la Ley N° 21.312, que extiende la vigencia de los beneficios establecidos en las Leyes N° 21.227 y 21.263.
- Ley N° 21.337, del Ministerio de Salud, que establece la calidad recíproca de carga familiar entre ambos cónyuges, para efectos de las prestaciones que indica.
- Ley N° 21.247 de 2020, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que establece beneficios para padres, madres y cuidadores de niños o niñas, en las condiciones que indica.
- Decreto Supremo N° 18 de 2020, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría del Trabajo, que aprueba el Reglamento del artículo 152 Quáter M del Código del Trabajo, que establece condiciones específicas de seguridad y salud en el trabajo a que deberán sujetarse los trabajadores que prestan servicios en las modalidades de trabajo a distancia o teletrabajo, de acuerdo con los principios y condiciones de la Ley N° 16.744.

- Resolución Exenta N° 591 de 2020, del Ministerio de Salud, Subsecretaría de Salud Pública, que dispone medidas sanitarias que indica por brote de COVID-19 y dispone de Plan "Paso a paso".
- Ley N° 21.260 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que modifica el Código del Trabajo para posibilitar el trabajo a distancia o teletrabajo de la trabajadora embarazada, en caso de Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe, por calamidad pública, con ocasión de una epidemia o pandemia a causa de una enfermedad contagiosa, y establece otras normas excepcionales que indica.
- Ley N° 21.275 de 2020, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que modifica el Código del Trabajo, para exigir de las empresas pertinentes la adopción de medidas que faciliten la inclusión laboral de los trabajadores con discapacidad.

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

Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo

Durante el año 2020, la Intendencia atendió la situación generada por la pandemia de COVID-19, además de las actividades programadas para mejorar el sistema del Seguro Social de Accidentes y Enfermedades Profesionales de la Ley N°16.744, tuvo que desarrollar diversas acciones específicas dirigidas a asegurar el correcto otorgamiento de las prestaciones médicas, económicas y preventivas de este seguro en el marco de la emergencia sanitaria. Entre las actividades destacadas realizadas el año 2020, se encuentran:

1. Respuesta regulatoria y de fiscalización ante la situación sanitaria por COVID-19

Durante el año 2020 se impartieron instrucciones para la calificación de origen de la enfermedad COVID-19; sobre la actuación de los organismos administradores del Seguro de la Ley N°16.744, frente a los contactos estrechos de origen laboral determinados por la autoridad sanitaria; las prestaciones que deben ser otorgadas a los trabajadores y las entidades empleadoras para el control del contagio de esta enfermedad en los lugares de trabajo y respecto del otorgamiento de prestaciones a trabajadores que presentan secuelas derivadas de COVID-19. Asimismo, se instruyó la asistencia técnica que los organismos administradores deben otorgar a las entidades empleadoras en caso de trabajadores que se desempeñan bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, considerando la entrada en vigencia de la Ley N°21.220 y lo establecido en el Decreto Supremo N°18, de 2020, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Además, la Superintendencia impartió otras instrucciones relacionadas con la contingencia sanitaria relativas a la condonación de intereses y multas por no declaración o pago fuera de plazo de las cotizaciones de las Leyes N°s 16.744 y 21.063, instrucciones respecto de la constitución y funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad del sector público, cobertura del Seguro Escolar para los estudiantes de la salud que realicen prácticas u otras actividades académicas en establecimientos de salud, y suspensión de los plazos de reclamación de materias del Seguro de la Ley N°16.744 ante la Superintendencia, entre otras.

Por su parte, en materia de fiscalización, el trabajo se focalizó en asegurar la oportunidad de las prestaciones económicas otorgadas a los trabajadores, monitoreando el proceso de calificación de contacto estrecho por COVID-19 de cada organismo administrador de la Ley N°16.744, para asegurar el pago oportuno de los subsidios a trabajadores que deben realizar cuarentenas preventivas. Asimismo, se verificó la temprana intervención preventiva y curativa de la salud mental de los trabajadores.

En materia de prevención de riesgos se instruyó a los organismos administradores, desarrollar acciones de asesoría técnica y prescripción de medidas que correspondan, para el diseño e implementación por parte de sus entidades empleadoras adherentes o afiliadas, de protocolos, programas y acciones que tengan como objetivo la prevención de riesgo de contagio de los trabajadores, en el contexto de COVID-19. Para las acciones antes detalladas, se debía considerar la información y contenido de lo establecido en la página web "Paso a Paso laboral", del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. En particular el "Formulario único de fiscalización de medidas preventivas para el COVID-19, en lugares de trabajo", en este sentido las prescripciones que se entreguen a los empleadores, deben considerar la información contenida en el formulario y ser adaptadas a las particularidades de cada una de las entidades empleadoras, considerando entre otros aspectos su ubicación geográfica, sector económico, número de trabajadores, estructura preventiva con que cuente, entre otros. En conjunto con lo anterior, debían verificar el cumplimiento, en tiempo y forma, de las medidas prescritas, a través de cualquier medio que confirme su implementación, además de proceder de acuerdo lo descrito en el artículo 68 de la Ley N°16.744, en caso que se detecte incumplimiento por parte de la entidad empleadora. Además, de lo anterior, difundir y poner en conocimiento entre sus entidades empleadoras adheridas y afiliadas, el "Protocolo modelo de acciones para la gestión preventiva del COVID-19 en los lugares de trabajo" del mencionado sitio web.

1. Evaluación y Vigilancia Ambiental y de Salud de los Trabajadores

Durante el 2020, se avanzó en la elaboración de instrucciones dirigidas a la prevención de los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales. En esta materia se emitieron instrucciones sobre la vigilancia ambiental y de la salud de los trabajadores expuestos a condiciones de hiperbaria e hipobaria en los lugares de trabajo, sobre la vigilancia de la salud de los trabajadores independientes y de la vigilancia de los trabajadores expuestos a otros agentes de riesgos, no protocolizados por el Ministerio de Salud, dirigidas a los organismos administradores de la Ley N°16.744 y los administradores delegados del Seguro. Además, sobre la vigilancia ambiental y de la salud de los trabajadores expuestos a riesgo psicosocial laboral para precisar las acciones y plazos de los organismos administradores de la Ley N°16.744 y los administradores delegados del Seguro. Asimismo, se actualizó el manual del cuestionario SUSES/ISTAS21, incorporando un capítulo dedicado a entregar orientaciones de intervenciones por subdimensión. Por otra parte, se concluyó el trabajo de campo para la validación y estandarización del cuestionario COPSOQ III en Chile y se inició el proceso de análisis psicométrico.

Respecto de las acciones de seguimiento desarrolladas en 2020, se enumeran las siguientes:

- a. En relación al Protocolo de Exposición a Plaguicidas, durante el año 2020 se reciben los primeros registros de la implementación de la vigilancia ambiental de este riesgo, lo que permitió identificar los problemas de los organismos administradores en los registros y su responsabilidad respecto del seguimiento de las medidas prescritas.
- b. Respecto de la vigilancia que deben implementar los organismos administradores y administradores delegados por trabajo pesado, se consolida

- la información de trabajo pesado reportada por los organismos administradores en el primer semestre 2020.
- c. En relación al Protocolo de Citostáticos, se solicita información a los organismos administradores y administradores delegados. Dicha información es analizada por ISP, generando el reporte “Estudio sobre la situación de las condiciones laborales de los centros de quimioterapia en Chile al año 2020”. Este reporte será parte de los insumos necesarios, para desarrollar normativa durante el año 2021, respecto de Citostáticos.
 - d. En relación al seguimiento de la implementación del Protocolo de TMERT-EESS se analizan los reportes de los organismos administradores, verificando el estado de cumplimiento del ingreso a la vigilancia de salud, de los centros de trabajo que han presentado enfermos profesionales.

1. Calificación de enfermedades profesionales

Se incorporaron ajustes al instrumento para estudios de puestos de trabajo (EPT) para la calificación del origen de enfermedades músculo esqueléticas de extremidades superiores, considerando los problemas detectados en el proceso de fiscalización en esta materia.

Asimismo, se dio inicio al desarrollo de guías para la aplicación de los formatos de los EPT en actividades específicas, elaborándose y publicándose el año 2020, la “Guía para la Aplicación del Estudio de Puesto de Trabajo (EPT) en Trabajadores Recolectores de Residuos Domiciliarios con Patologías Músculo-esqueléticas de Extremidad Superior”, trabajo que se mantendrá el año 2021, abordando otras actividades.

1. Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo

En el contexto de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, específicamente lo relacionado al ámbito de acción de la capacitación a trabajadores en materias de seguridad y salud en el trabajo, y del rol que les compete a los organismos administradores del Seguro de la Ley N°16.744, como entidades asesoras en dichas materias, el año 2020 se instruyó el Programa de Formación de Monitor de Seguridad y Salud en el Trabajo, cuya implementación se iniciará el año 2021. Este programa se estructura en 3 niveles formativos y está dirigido a integrantes de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad y a otros trabajadores de las entidades empleadoras, con el fin de entregar herramientas que les permitan ser actores relevantes al interior de la entidad empleadora, esto es, que sean facilitadores en materia de seguridad y salud en el trabajo, que apoyen internamente la instrucción de los trabajadores, el monitoreo, la promoción y el registro de las actividades de la gestión en prevención de riesgos laborales, conforme a la normativa y legislación vigente.

Por otra parte, en materia de registro de trabajadores expuestos a riesgos ocupacionales, se ha avanzado en la incorporación progresiva de la información de la vigilancia por exposición a agentes de riesgos ocupacionales, en el Sistema Nacional de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo (módulo “EVAST-SISESAT”), instruyéndose el año 2020, el registro de la vigilancia ambiental y de la salud de los trabajadores expuestos a condiciones de hiperbaria y expuestos a hipobaria; asimismo, se instruyó la remisión de información de la vigilancia de los trabajadores expuestos a agentes no protocolizados por el Ministerio de Salud.

En relación con los fondos para financiar proyectos de investigación e innovación en prevención de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, el año 2020 el decreto supremo que establece el presupuesto para la aplicación del Seguro Social de la Ley N°16.744, ha dispuesto que los organismos administradores destinen a investigación MM\$ 1.331, cumpliéndose la meta establecida en el Programa Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de “Incrementar en un 10% anual los fondos para investigación en materia de prevención”, considerando que el monto destinado el año 2019 para estos efectos fue de MM\$ 1.210.

Por su parte, atendida la necesidad de avanzar en materias de seguridad y salud en el trabajo, y cumplir con los indicadores del Programa y Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, esta Superintendencia en el Plan Anual de Prevención de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, instruye actividades y metas en materia de prevención de riesgos laborales que deben cumplir los organismos administradores del Seguro de la Ley N°16.744. El año 2020 se instruyó, además, a los organismos administradores poner a disposición de los trabajadores independientes, información para la autoevaluación, el reconocimiento de riesgos, las medidas de prevención y protección, según la actividad económica que señalen en su solicitud de registro o en un acto posterior. Esta información debe estar disponible de manera permanente, en los sitios web de cada organismo administrador.

1. Sistema Nacional de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISESAT)

- Módulo Evaluación y Vigilancia Ambiental y de la Salud de los Trabajadores (EVAST), Módulo de Accidentes y Enfermedades Profesionales y Módulo de capacitación del Sistema Nacional de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISESAT).
 - Módulo de Evaluación y Vigilancia Ambiental y de la Salud (EVAST), Durante el 2020, se avanzó con el diseño del modelo operativo y técnico informático, para la incorporación en este módulo la información asociada a la vigilancia por exposición laboral a condiciones de hipobaría y exposición a hiperbaría, así como, a la vigilancia por agentes de riesgos no protocolizados por el Ministerio de Salud, estableciéndose el denominado EVAST Estándar.
 - Para los factores de riesgo psicosocial (EVAST/RPSL), se avanzó en completar la secuencia de documentos que contempla el módulo.
 - En el seguimiento del desarrollo del módulo EVAST Sílice, se efectuó una fiscalización a los organismos administradores durante el 2020, la cual permitió identificar las deficiencias tecnológicas y conceptuales de los organismos administradores, al momento de registrar la información y establecer las mejoras a realizar.
 - Comienza el registro de documentos electrónicos asociados a la vigilancia de ambiente por exposición a plaguicidas, realizada por los organismos administradores a sus centros de trabajo durante 2020.

- Se ajusta el módulo EVAST para recibir información de la vigilancia de ambiente y de salud asociada a los trabajadores independientes.
 - Este módulo, de implementación progresiva, permitirá contar con valiosa información para la formulación de políticas públicas en estas materia.
- **Módulo de Accidentes y Enfermedades Profesionales:** Durante el año 2020, se desarrollaron nuevos documentos electrónicos para el reporte de evaluaciones realizadas durante el proceso de calificación de enfermedades profesionales, tales como los documentos de la evaluación médica inicial general y el rediseño de los documentos para la evaluación de puesto de trabajo para patologías músculo esqueléticas, todos ellos con entrada en vigencia durante el año 2021. Estos documentos permitirán tener toda la información relacionada al proceso de calificación de enfermedades, tanto para la resolución de reclamos como para generación de estudios y estadísticas y mejorar los procesos de fiscalización.

Además, se diseña y desarrolla el documento electrónico para el registro del recargo de cotización adicional diferenciada en el SISESAT.

Por otro lado, se realizaron ajustes en el documento electrónico de la Resolución de Calificación (RECA), con el objetivo de incluir la codificación de la forma, agente y código intencionalidad (CIE-10 causa externa) de los accidentes y el código del agente de las enfermedades calificadas, tanto en los casos de origen común, como de aquellos de origen laboral; para los accidentes de origen común, se incorporan nuevos códigos para distinguir aquellos que fueron denunciados como accidentes del trabajo o de trayecto; además, se agrega el tipo de causal médica asociada a una patología calificada como de origen común, y la identificación de los trabajadores que se desempeñan bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo. Asimismo, se modifica la versión impresa de este documento, de manera que contenga una glosa para informar a los interesados los canales de interposición de reclamos ante esta Superintendencia.

También se trabajó en el diseño y los desarrollos para permitir a los organismos administradores la visualización de la información contenida en el SISESAT de las entidades empleadoras y sus trabajadores, cuando éstas se cambien de organismo administrador.

- **Módulo de Capacitación:** Durante el año 2020, se rediseña este módulo para incorporar información de las capacitaciones y/o conocimientos específicos de los profesionales “colaboradores de los organismos administradores” que ejecuten alguna acción asociada a la entrega de una prestación médica o preventiva a los trabajadores protegidos por el Seguro de la Ley N°16.744, para asegurar la calidad de estas prestaciones y supervigilar que cumplan con requisitos de formación y capacitación establecidos en materia de seguridad y salud en el trabajo. Además, se incorpora el registro de las actividades del Programa de Formación de Monitor de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Plataforma del cuestionario SUSESO/ISTAS21: Durante el año 2020 se actualizó el documento que permite la activación de procesos (e-doc 40), para registrar adecuadamente las evaluaciones de aquellos centros de trabajo que miden de manera agrupada.

1. Trabajo Intersectorial

Se participó en diversas instancias de trabajo, mesas técnicas, algunas lideradas por SUSESO, en donde se analizaron diferentes temas relacionados con seguridad y salud, las que han dado origen al desarrollo de normativa y/o políticas públicas en la materia. Por otra parte, se participó de diferentes instancias técnicas lideradas por otras instituciones, como son:

- Mesa laboral de ONEMI;
- Mesa laboral Portuaria del MINTRAB;
- Trabajo en conjunto con ISP. Análisis de accidentes graves y fatales año 2019.
- Mesa de Seguridad Escolar del MINEDUC;
- Mesas del Ministerio de Salud, que desarrollan y actualizan los Protocolos de vigilancia de ambiente y de salud de los trabajadores. En el año 2020, los protocolos analizados fueron: Radiación Ionizante, TMERT, Sílice, plaguicidas y Silicotuberculosis.
- Mesas Instituto de Salud Pública: Guía de Reintegro y Rehabilitación; Evaluación de luminancia y su actualización; Justicia Organizacional; Guía Ergonomía Participativa
- Mesa MINSAL-SUSESO: Rehabilitación, tratamiento salud mental y secuelas relacionadas con COVID-19; Revisión del listado de enfermedades profesionales del DS 109, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- Mesa ISP-SUSESO: Proyecto de Investigación Especial. Mediciones de vibración de cuerpo completo y vibración de segmento mano - brazo en muestra representativa de población trabajadora chilena (Fase 1).
- Mesas Mutuales-SUSESO: Análisis normativa Inversiones Financieras Mutualidades.
- Mesas Organismos Administradores: Trabajo a distancia y teletrabajo.
- Mesa Empresa Embonor-SUSESO: Asistencia técnica en prevención en enfermedades musculoesqueléticas para el puesto de trabajo de peonetas.
- Mesas de diálogo sectoriales retorno seguro - Subsecretaría del Trabajo: Peonetas Coca Cola Andina; Manufactura, Recolectores de residuos domiciliarios, Portuarios, Taxistas.
- Mesa INN: ISO 45003: Elaborar directriz para orientación en la gestión de los riesgos psicosociales dentro de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Mesas coordinación Interna: Comité de mejora continua PAE; Licencia médica electrónica(LME); Seguimiento indicadores MEI.
- Panel de expertos guía "Violencia Laboral: Aportes para su reconocimiento, prevención e intervención" de la Universidad Diego Portales.

1. Premiación en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo

El año 2020 debido al estado de Alerta Sanitaria, por la emergencia de salud pública COVID-19, se suspendió la entrega del premio Tucapel González García.

1. Observatorio de Seguridad y Salud en el Trabajo

El año 2020 se trabajó en la creación de un Observatorio de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual debiera concluir durante el primer semestre del año 2020. El observatorio tiene como objetivo disponer de información de SST, a través de un sitio web y de forma sistematizada y gráfica.

1. Compendio de Normas del Seguro Social contra Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales

Durante el año 2020, se ha mantenido actualizado, incorporándose todas las instrucciones vigentes, impartidas mediante circulares referidas a materias del Seguro Social de la Ley N°16.744, excepto aquellas de carácter periódico. Este compendio se encuentra disponible en el sitio web institucional, lo que permite acceder a la normativa vigente, de manera permanente, constituyendo un aporte para un mejor funcionamiento de este régimen del sistema de seguridad social.

Circulares Relevantes Emitidas 2020

- Circular N°3488: Imparte instrucciones sobre la entrega de información a las Juntas Generales de Adherentes.
- Circular N°3508: Modifica la evaluación o estudio de puesto de trabajo en enfermedad músculo esquelética de extremidad superior.
- Circular N°3532: Imparte instrucciones sobre los trabajadores que se desempeñan bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo.
- Circular N°3539: Imparte instrucciones sobre la vigilancia de la salud de los trabajadores independientes.
- Circular N°3542: Imparte instrucciones sobre la vigilancia por exposición a condiciones de hiperbaria y por explosión a hipobaria.
- Circular N°3543: Imparte instrucciones para incorporar el documento electrónico del recargo de la cotización adicional diferenciada al sistema nacional de información de seguridad y salud en el trabajo (SISESAT).
- Circular N°3544: Establece los criterios generales y directrices para estimación de la reserva técnica por el gasto en prestaciones médicas por otorgar e imparte instrucciones sobre la contabilización y reconocimiento de estas nuevas reservas.
- Circular N°3548: Incorpora la “Guía para la Aplicación del Estudio de Puesto de Trabajo (EPT) en Trabajadores Recolectores de Residuos Domiciliarios con Patologías Músculo-esqueléticas de Extremidad Superior”.
- Circular N°3550: Imparte instrucciones en relación con el Plan Anual de Prevención de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Año 2021.
- Circular N°3551: Capacitaciones de los organismos administradores y administradores delegados. En esta, se instruye entre otras materias, la elaboración de un programa de formación de monitores de seguridad y salud en el trabajo, precisando los módulos y las temáticas de este programa.

- Circular N°3552: Incorpora la Evaluación Médica Inicial General al sistema nacional de información de seguridad y salud en el trabajo (SISESAT).
- Circular N°3553: Imparte instrucciones sobre la evaluación de vigilancia ambiental y de la salud de los trabajadores por exposición a agentes de riesgos no protocolizados.
- Circular N°3564: Imparte instrucciones para la tramitación de Licencias Médicas Tipo 5 y 6 por parte del Instituto de Seguridad Laboral y las empresas con administración delegada. Lo anterior considerando la modificación del D.S N°3, 1984, del Ministerio de Salud.

1. Principales acciones desarrolladas en el ámbito de fiscalizador y Supervisor.

Se realizaron 670 actividades de fiscalización orientadas a la supervisión integral de los Organismos Administradores de la Ley N°16.744, detectándose diversas observaciones a los procesos inspeccionados, así como también el hallazgo de 32 incumplimientos a normativa específica, dando origen al inicio de procesos sancionatorios, así como también, a la aplicación de planes de trabajo por parte de los Organismos Administradores orientados a subsanar los incumplimientos y elementos observados.

Las acciones de fiscalización se desarrollaron bajo el concepto “extra situ”, lo que implicó la utilización de las tecnologías de la información de manera intensiva. En este contexto, durante los últimos años la SUSESO, ha trabajado de manera sistemática en aumentar y mejorar la data que obtiene de los sistemas supervisados, con objeto de poder mejorar el alcance y nivel de detalle de las inspecciones que realiza. Los sistemas de información administrados en la Intendencia, tales como SISESAT (Sistema Nacional de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo) y GRIS (Sistema de Gestión y Reporte de Información para la Supervisión), año a año se van complementando con nuevos archivos de información normativa que otorgan un mayor detalle de las actividades y procesos que ejecutan los Organismos Administradores del Seguro.

En materia de prestaciones preventivas, se fiscalizaron principalmente las instrucciones entregadas por esta Superintendencia a los Organismos Administradores y la Administración Delegada, relativas a las acciones que debían realizar en los centros de trabajo con casos confirmados COVID-19, así como también las instrucciones para las acciones de asesoría técnica y prescripción de medidas de los organismos administradores a las entidades empleadoras adherentes y afiliadas en el contexto de COVID-19. Al respecto, se realizó un seguimiento y fiscalización semanal en forma remota de las obligaciones de los Organismos Administradores, a través de una reportería del avance de la asistencia técnica realizada en las empresas que presentaban contactos estrechos y de aquellas en que realizaban asistencia técnica preventiva por COVID-19. De la misma forma, se brindó monitoreo a la aplicación de los Planes de Prevención Anual, que los Organismos Administradores desarrollan de acuerdo a las instrucciones de la SUSESO.

Además, se fiscalizaron temas diversos tales como: la calidad y oportunidad de la prescripción de medidas, por parte de los Organismos Administradores a las

empresas que registraron accidentes fatales en sus faenas; las asesorías que otorgan las mutualidades a empresas en que sus trabajadores se encuentran expuestos a Trastornos musculoesqueléticos, como son las empresas que recolectan residuos domiciliarios y empresas del sector salmonero en la región de los Lagos.

Por su parte, en materia de fiscalización de prestaciones económicas el objetivo fue asegurar la oportunidad del pago de los subsidios otorgados a los trabajadores calificados como contacto estrecho. De la misma forma, respecto a las prestaciones médicas, una preocupación especial estuvo en el monitoreo del proceso de calificación de contacto estrecho por COVID-19 de cada organismo administrador de la Ley N°16.744. Asimismo, se verificó la temprana intervención preventiva y curativa de la salud mental de ese grupo de trabajadores.

Adicionalmente se fiscalizó las causas que determinan la calificación de accidentes de trayecto versus accidente del trabajo, teniendo a la vista la procedencia del alta laboral inmediata en los casos considerados.

Otras materias críticas de fiscalización permanente es la situación económica financieras de las Mutualidades de empleadores e Instituto de Seguridad Laboral, fiscalizando los recursos que componen su fondo normativo, así como la correcta valorización y existencia de sus carteras de inversiones financieras.

1. Difusión y Visibilización Institucional

Junto con lo anteriormente señalado, la Superintendencia de Seguridad Social, realizó una serie de acciones comunicacionales, en pos de difundir el trabajo realizado durante el año, entre las que se pueden señalar:

• Actividades públicas tales como Seminarios, conversatorios

En el mes de mayo se expone sobre la gestión de los factores de riesgo psicosocial laboral en la cátedra de la Fundación Carlos Vial Espantoso dirigida a pequeños y medianos empresarios.

En julio se realiza el seminario “Políticas de salud mental en el trabajo y riesgos psicosociales” organizado por la Universidad Católica de Valparaíso con profesionales de la Superintendencia como únicos expositores.

En el mes de septiembre se participa en el webinar “Factores Psicosociales en tiempos de pandemia” de la Mutual de Seguridad.

En el mes de noviembre se participa en el V Congreso de Psicología del Trabajo y las Organizaciones organizado por la Universidad de Talca, con el trabajo “Estrés laboral en la mira. El impacto de las variables psicosociales”.

En el mes de noviembre se participa en el webinar “Gestión del Riesgo de Desastres en su empresa: Contribuyendo a la resiliencia en los Centros de trabajo”. Actividad dirigida a los gerentes, representantes legales y empleadores públicos, con los objetivos de: Sensibilizar al sector privado respecto a la importancia de considerar dentro de sus planificaciones la aplicación de la “Guía para la Implementación del Plan de RRD en Centros de Trabajo”. Promover una cultura de autoaseguramiento y resiliencia en las empresas asistentes, mediante la transferencia de conocimientos que apunte a

incorporar/mejorar su desempeño para gestionar el riesgo de desastres y prepararse ante eventuales emergencias. Organiza: Mesa del sector laboral de la Plataforma Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastre, compuesta por la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, la Subsecretaría de Previsión Social, Dirección del Trabajo, la Superintendencia de Seguridad Social y los Organismos Administradores de la Ley N°16.744 en conjunto con ARISE (Private Sector Alliance for Disaster Resilient Societies), instancia impulsada por el Servicio de Gestión de Crisis y Resiliencia de las Organizaciones (SeCRO), la Oficina Nacional de Emergencia (ONEMI), Pacto Global Red Chile, y la Red de Organizaciones de la Sociedad Civil MovidosXChile.

En el mes de noviembre y diciembre en la mesa tripartita de diálogo **“Orientaciones de salud y seguridad para alcanzar condiciones de salud y seguridad y un retorno seguro en el sector manufacturero en el contexto COVID-19”** se expone tema relacionados con la normativa emitida por SUSESO en el contexto COVID-19 y trabajo.

En el mes de septiembre en el contexto de la mesa de Recolectores de residuos domiciliarios, se realiza trabajo en terreno que considera, el acompañar en su trayecto a los trabajadores que realizan la labor de recolección de residuos domiciliarios. El trabajo consistió en el seguimiento de los camiones en las comunas de Calera de Tango, San Bernardo, Recoleta, Peñalolén, La Reina y Conchalí.

En los meses de noviembre y diciembre se realizaron tres Webinars dirigidos a los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad del Sector Público. En éstos se trataron distintos temas, tales como, aspectos relevantes de la elección, constitución y funcionamiento de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, considerando los cambios producto de la pandemia por el COVID-19, finalmente se presentó el “Sistema de Registro de Comités Paritarios” que administra la Superintendencia.

• **Convenios**

En el mes de junio se firmó entre la Dirección del Trabajo y la Superintendencia de Seguridad Social el “Convenio de Colaboración para la Transferencia de Datos desde la Dirección del Trabajo a la Superintendencia de Seguridad Social para la elaboración del Boletín Estadístico Anual sobre la accidentabilidad del sector portuario.

• **Especial COVID-19**

En el marco de la pandemia por la COVID-19, se redactaron una serie de documentos extraordinarios por parte de todos los equipos de la Superintendencia, algunos de los cuales se describen a continuación:

- “COVID-19: Directrices para una mejor salud mental en los trabajadores/as”
- “Protocolo de Prevención COVID-19 para funcionarios/as públicos y espacios de atención ciudadana”
- “Acciones para la gestión preventiva del COVID-19”, protocolo para ser usado como referencia en el establecimiento de medidas preventivas a

- ser implementadas para evitar el contagio por COVID-19 al interior de la empresa y ámbitos relacionados.
- Elaboración de informe semanal de las denuncias reportadas al SISESAT de accidentes y enfermedades, identificando aquellos casos notificados como contacto estrecho por el MINSAL.
 - Elaboración de informe mensual, de accidentes del trabajo en modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo.

Intendencia de Beneficios Sociales (IBS)

Supervisión y Fiscalización IBS

Se fortaleció la supervigilancia y la capacidad fiscalizadora, a través de la fiscalización digital, esto es fiscalizar a través bases de datos e inteligencia de negocios el cumplimiento de las normas, instrucciones y dictámenes por parte de las Entidades fiscalizadas, velando por el buen uso de los recursos involucrados en ello, con el objeto de garantizar el correcto otorgamiento de los beneficios de la seguridad social.

Fiscalización IBS

Se realizaron **1.104 actividades de fiscalización**, incorporando a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, Servicios de Bienestar del Sector Público, Entidades Administradoras del Régimen Previsionales, Comisiones de Medicina Preventivas e Invalidez (COMPIN), Instituciones de Salud Previsionales (ISAPRE), Instituto de Previsión Social (IPS), Servicio de Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MINDESF) y Organismos Administradores de la Ley N°16.744.

Lo anterior, se centró en el Régimen de Cajas de Compensación de Asignación Familiar, Régimen de Servicios de Bienestar del Sector Público, y los Regímenes de Prestaciones Familiares; SANNA (Ley N°21.063); De Subsidio De Incapacidad Laboral; De Indemnizaciones Años Servicios; De Subsidio De Cesantía; De Subsidios Maternales; De Subsidio Familiar; De Prestaciones Familiares; De Subsidio De Incapacidad Laboral; De Prestaciones Familiares, del Ingreso Mínimo Garantizado (IMG) y el Bono Covid-19.

En total, durante el 2020 **se identificaron 43 infracciones** (incumplimientos explícitos de la normativa) en los cometidos de fiscalización de las entidades sometidas a fiscalización integral, las cuales fueron argumentadas por las respectivas Entidades Fiscalizadas.

Por otro lado, el incremento de las actividades de fiscalización respecto a las del año 2019, se debe al aumento del número de fiscalizaciones extra situ. La existencia de sistemas y los requerimientos normativos han permitido aumentar las fiscalizaciones bajo esta metodología.

La pandemia provocada por el COVID-19 implicó destinar esfuerzos en dar respuesta a los requerimientos que la situación contingente exigía, resultando necesario adecuar la planificación comprometida, teniendo que adaptar las fiscalizaciones presenciales a formato remoto, lo cual resultó un nuevo aprendizaje para el equipo.

Respecto al seguro SANNA durante el año 2020 se fiscalizaron las Carteras de Inversiones Financieras relacionadas con el Fondo SANNA, que son administradoras por las Mutualidades de Empleadores de de la Ley N°16.744 e Instituto de Seguridad Laboral.

Con relación al Procedimiento Administrativo Electrónico (PAE) se procedió a fiscalizar en las ISAPRE abiertas el estado de cumplimiento de dictámenes y demora en el envío de antecedentes solicitados por PAE.

Supervisión y Control

Junto con las actividades planificadas para el año 2020, también **se atendieron solicitudes emergentes de fiscalización**, que surgen por denuncias externas o por requerimientos específicos de otros departamentos o de las autoridades de la Superintendencia.

Cabe agregar que durante el año 2020 se recibieron solicitudes de reembolsos del Subsidios de Incapacidad Laboral (SIL), de Instituciones Públicas.

Normativa relevante emitida durante el año 2020.

Durante el año 2020, en el ámbito normativo, destaca la publicación en el Diario Oficial del día 2 de abril de 2020, de la Ley N°21.225, que estableció, entre otras materias, un Bono extraordinario de Apoyo a los Ingresos Familiares. Dicho bono fue una de las medidas que el Gobierno contempló en su Plan de Emergencia Económica para apoyar a las familias y a las micro, pequeñas y medianas empresas, por el impacto que tuvo en el desarrollo de la actividad económica la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19 en Chile. A raíz de la citada Ley, la Superintendencia dictó la Circular N°3.512, de 20 de abril de 2020, por medio de la cual se impartieron instrucciones sobre el Bono de Apoyo a los Ingresos Familiares, denominado bono covid-19, contenido en la Ley N°21.225.

En el Diario Oficial de 27 de julio de 2020, se publicó la Ley N°21.247, norma que, entre otros

beneficios, estableció el derecho a licencia médica preventiva parental, en las condiciones que ella indica, para padres, madres y cuidadores de niños o niñas, con motivo de la pandemia originada por la enfermedad denominada COVID-19. En virtud de esta Ley, este organismo regulador emitió la Circular N°3.424 de 27 de julio de 2020, impartiendo instrucciones sobre el otorgamiento y uso de la licencia médica preventiva parental, regulando la determinación del monto del subsidio por incapacidad laboral. Esta Circular, a su vez, fue complementada por la Circular N°3.527, de 10 de agosto de 2020.

En fecha 7 de septiembre de 2020 se emitió la Circular N°3.533, que reguló el “Sistema de Información Tecnológico del seguro para el acompañamiento de niños y niñas” (SIT-SANNA). El SIT-SANNA se tradujo en una importante herramienta a disposición de las entidades e instituciones participantes del Régimen SANNA, que les permitió contar con la información necesaria para optimizar el proceso de otorgamiento y pago de los beneficios. La creación y mantención del mencionado Sistema de Información dio cumplimiento al mandato legal del artículo 21 de la Ley N°21.063, apoyando la gestión del beneficio desde la presentación de una licencia médica SANNA hasta la rendición del gasto por concepto de pago del respectivo subsidio, al beneficiario o beneficiaria.

Por medio de la Circular N°3.537, emitida el 29 de septiembre de 2020, se impartieron instrucciones sobre el bono extraordinario de apoyo a los ingresos familiares de la Ley N°21.225, regulando respecto del Instituto de Previsión social, la información a remitir a la Superintendencia de Seguridad Social sobre los pagos realizados a los beneficiarios del mencionado bono.

El día 9 de junio de 2020 se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.236, que reguló la Portabilidad Financiera, la cual tuvo por objetivo facilitar que las personas, micro y pequeñas empresas se cambien, por estimarlo conveniente, de un proveedor de servicios financieros a otro, o de un producto o servicio financiero vigente a otro nuevo contratado con el mismo proveedor. Con motivo de lo anterior, la Superintendencia emitió la Circular N°3.545, en fecha 23 de octubre de 2020, que impartió instrucciones a las Cajas de Compensación de Asignación de Asignación Familiar en materia de portabilidad financiera y el Régimen de Crédito Social que administran dichas entidades.

Con motivo del inicio de la cobertura de la contingencia “accidente grave con riesgo de muerte o de secuela funcional grave y permanente”, a partir del 1° de diciembre de 2020, cobertura establecida en la Ley N°21.063, que creó el Seguro para el Acompañamiento de Niños y Niñas afectados por una condición grave de salud (SANNA), la Superintendencia impartió instrucciones sobre la materia, por medio de la Circular N°3.559, de 24 de noviembre de 2020.

La Superintendencia, en uso de las atribuciones que le confieren las Leyes N°s.16.395 y 18.833, y conforme a lo establecido en la Ley N°21.289, de Presupuestos del Sector Público, en cuanto modificó, en la Glosa N°20 de la partida 16, respecto del presupuesto anual del Fondo Nacional de Salud, el porcentaje de cotización del artículo 27 de la Ley N°18.833, pasando éste de un 0,6% a un 3,1%, respecto de los trabajadores afiliados a FONASA y adscritos a una Caja de Compensación de Asignación Familiar, estimó necesario impartir instrucciones relativas a la Administración del Régimen de Subsidios por Incapacidad Laboral que efectúan las C.C.A.F., lo que se realizó por medio de la Circular N°3.561, de 16 de diciembre de 2020.

FONDOS NACIONALES		GASTO año 2020, en M\$(*)	N° DE BENEFICIOS
Sistema Único de Prestaciones Familiares		82.920.528	
	Asignaciones Familiares y Maternales	81.982.958	N° promedio mensual de asignaciones familiares pagadas: 1.126.986
	Aportes para gastos de administración	937.570	
Sistema de Subsidios de Cesantía		6.790.145	
	Aportes para gastos de administración	104.788	
	Subsidios de Cesantía del D.F.L. N° 150	23.731	N° promedio mensual de subsidios pagados: 155
	Indemnizaciones del D.F.L. N° 243	6.661.626	3.471 pagadas en el año.
Sistema de Subsidios Maternales		513.882.038	Total, de subsidios iniciados en el año: 397.852
	Por reposo Pre y Postnatal	265.374.137	176.441 subsidios iniciados
	Por permiso Postnatal Parental	194.356.775	93.198 subsidios iniciados
	A mujeres sin contrato vigente (art 3° Ley N°20.545)	27.387	15 subsidios iniciados
	Por Enfermedad Grave del niño menor de un año	54.123.739	128.198 subsidios iniciados
Fondo Nacional de Subsidio Familiar		332.541.332	N° promedio mensual: 2.123.955 de causantes
TOTAL FONDOS NACIONALES		936.134.043	

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.

Fondos Nacionales

La administración financiera de los Fondos Nacionales en el año significó para esta Superintendencia controlar un gasto total equivalente a M\$ 936.134.043 según lo que se desglosa a continuación:

Aporte Familiar Permanente de marzo 2020: Conforme a la normativa vigente, esta Superintendencia efectúa anualmente el proceso de determinación del Aporte Familiar Permanente, también conocido como Bono Marzo. Para el aporte de marzo de 2020, se procesaron los casos correspondientes a los beneficiarios de asignación familiar o maternal y de subsidio familiar, con causantes con reconocimientos vigentes al 31 de diciembre de 2019, generando las nóminas correspondientes para ser pagadas a través del Instituto de Previsión Social o por las Instituciones

Públicas en el caso de sus funcionarios. Para el año 2020 se emitieron nóminas por un total de 3.146.341 aportes, equivalentes a aproximadamente MM\$151.838.

Cabe señalar que el aporte familiar de los funcionarios públicos es de cargo del Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidio de Cesantía, respecto de los cuales se emitieron nóminas por un total de MM\$2.412 en el año 2020.

Ley N° 21.063 (SANNA): Durante el año 2018 entró en vigencia la Ley N° 21.063 que estableció un seguro obligatorio para los padres trabajadores de niños afectados por una condición grave de salud, beneficio que durante el año 2020 fue solicitado por 611 padres y madres correspondientes a 550 causantes o niños enfermos en el año, con el detalle que se indica en el cuadro siguiente:

Contingencia cubierta	Causante niño enfermo	Beneficiario Femenino	Beneficiario Masculino	Beneficiarios Totales
Cáncer	428	275	197	476
Trasplante de órgano sólido y de progenitores hematopoyéticos	90	53	45	98
Fase o estado terminal de la vida	31	13	23	36
Accidente grave con riesgo de muerte o de secuela funcional grave y permanente	1	1	-	1
Total	550	346	265	611

Respuesta a reclamaciones y Atención Ciudadana.

La Superintendencia de Seguridad Social, entre otras funciones, debe resolver las presentaciones, apelaciones y reclamos de usuarios. Entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2020 se recibieron 146.313 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, lo anterior fue un incremento del 60% respecto de las solicitudes recibidas durante el año 2019, producto del estudio y análisis, durante este período la Superintendencia dio respuesta a 139.415 solicitudes, lo que significó un incremento del 66%, respecto de las respuestas entregadas durante el año 2019.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo

La ISESAT se ha planteado los siguientes desafíos para el período indicado:

1. Evaluación y Vigilancia Ambiental y de la Salud de los Trabajadores (EVAST)

- Seguimiento y análisis de la información remitida a EVAST, respecto de los diferentes agentes de riesgo.
- Actualización y/o mejoras de los documentos de EVAST, respecto de la vigilancia ambiental y de la salud de los trabajadores.

1. SUSESO-ISTAS 21

- Disponer de un cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales permanente actualizado.

1. Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo

- Desarrollo de modelo de registro de información preventiva en SISESAT, lo que permitirá registrar elementos y evaluaciones iniciales en entidades empleadoras.

1. Otras materias a incorporar en el Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades

En relación al desarrollo normativo para el periodo 2021 al 2023, la ISESAT tiene los siguientes desafíos:

- Incorporar instrucciones en materia de Seguridad de la Información y Ciberseguridad en los organismos administradores del Seguro de la Ley N°16.744. Así como también perfeccionar la regulación en materia de continuidad operacional y gestión del riesgo reputacional.
- Impartir instrucciones relativas a plazos de cumplimiento de los dictámenes de la Superintendencia para los organismos administradores del Seguro de la Ley N°16.744.
- Impartir instrucciones de asistencia técnica en materia de prevención de riesgos dirigidas a sectores específicos, como los buzos profesionales en el sector de la acuicultura.
- Continuar con el desarrollo de instrumentos asociados a la calificación del origen de las enfermedades (estudios de puestos de trabajo y guías para la aplicación de los estudios de puestos de trabajo en sectores específicos).

- Avanzar en la gestión e implementación de la información en el SISESAT y en el GRIS (gestión de seguridad de la información, nuevos desarrollos en el módulo de prevención, reporte del Proceso de Evaluación del D.S. N°67, 77 bis electrónico, entre otros).
- Impartir instrucciones sobre la aplicación de D.S. N°110, de 1968 y el cambio de la codificación de actividades económicas, considerando la clasificación de actividades vigente.
- Continuar con el mejoramiento del proceso de elaboración de normas, con objeto de contribuir a la certeza y el acceso de las normas del Seguro de la Ley N°16.744 (mantener actualizado el Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744, proceso de consulta pública, análisis de impacto de la nueva normativa).

1. Fiscalización Organismos Administradores Seguro Ley N°16.744

Respecto a fiscalización, en línea con lo realizado en años anteriores y considerando la consolidación del mundo digital en los procesos de las entidades fiscalizadas, será prioridad fortalecer la fiscalización remota utilizando sistemas de información; para estos efectos, se hace necesario revisar los métodos análogos de fiscalización y propender a métodos ágiles y eficaces que aprovechen las potencialidades del uso de tecnologías de la información, permitiendo propiciar un oportuno y correcto otorgamiento de prestaciones y beneficios de la seguridad social.

En ese sentido, es relevante Intensificar la explotación de la información disponible en las bases de datos de la SUSESO aplicando técnicas de inteligencia de negocios, permitiendo aumentar la cobertura de materias fiscalizadas, así como también la profundidad del análisis realizado.

De la misma forma, y considerando el escenario inmediato del contexto de la pandemia por COVID-19, se hace relevante consolidar la fiscalización extra situ, accediendo y utilizando los sistemas de información de las distintas entidades fiscalizadas de manera remota.

Por su parte, la ISESAT se ha planteado avanzar y contribuir en el establecimiento y aplicación de estándares de gestión de la seguridad de la información en las entidades fiscalizadas, lo que repercutirá en mejores controles y procesos relativos a prestaciones del Seguro de la Ley N°16.744.

Finalmente, para la Intendencia es relevante focalizar la fiscalización y monitoreo en sectores económicos críticos, permitiendo conocer a fondo la realidad de las prestaciones en esos segmentos de trabajadores y de esa forma contribuir en proponer mejoras a la normativa actual en materias específicas.

Intendencia de Beneficios Sociales

1. A través de la información a la cual se tiene disponible con uso de sistemas de información y ciencia de datos sobre la información generada por PAE, se espera focalizar los recursos de fiscalización orientándose hacia aquellos que son de interés ciudadano a temas

- críticos (ciudadanos y políticos) y ampliando la cobertura y la capacidad de respuesta que permita hacer ajustes rápidos a las instituciones, en el cumplimiento de nuestros dictámenes que nos permitirán tener un mejor sistema de seguridad social.
2. Se espera orientar la fiscalización hacia los riesgos operacionales relevantes, en especial, normar y fiscalizar aspectos de ciberseguridad y el tratamiento de datos sensible, lo que es vital en el caso de las entidades reguladas por SUSESO que prestan servicios a millones de beneficiarios.
 3. Fiscalizar los riesgos financieros relevantes de las entidades fiscalizadas integralmente por SUSESO, dado el contexto de incertidumbre en el cual deben desarrollar su operación.
 4. Fiscalización de los actuales y nuevos beneficios otorgados en contexto COVID 19.
 5. Perfeccionar el control de los Fondos Nacionales, separando aspectos contables con aspectos de fiscalización.
 6. Consolidar la fiscalización y apoyo a Servicios de Bienestares del Sector Público.
 7. Jugar un rol preponderante en la solución al proceso de LME. Además, se ha solicitado el llenado de la información de las Zonas C y D de la licencia médica, con el objeto de usar dicha información en el cálculo del SIL.
 8. Propender al uso de la información del Libro de Remuneración Electrónica, que implementó la DT como el que se harán uso las Cajas de Compensación, en los diversos beneficios sociales que fiscaliza esta Superintendencia.
 9. Desarrollar instancias de participación de la ciudadanía en las instancias de fiscalización, establecimiento de canales tanto de comunicación de la labor de fiscalización como de denuncias que permitan a SUSESO mejorar la oportunidad y alcance de su fiscalización, al incorporar la perspectiva del usuario.
 10. Desarrollar acciones conjuntas con la Unidad de Atención de Público y con el Departamento Contencioso tendientes a dar respuestas rápidas desde fiscalización frente a nuevas problemáticas o denuncias recibidas en forma multicanal.
 11. Finalmente, se espera contar con normativa nueva y/o actualizada, basada en las propuestas de regulación asociadas a ciberseguridad, prestaciones adicionales, crédito social remoto y gobiernos corporativos, por nombrar las de mayor relevancia.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Identificación de la Institución	33
.Anexo 2: Recursos Humanos	37
.Anexo 3: Recursos Financieros	48
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	55
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	58
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	59
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	59
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	60
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	62
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	63
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	66
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	68
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	71

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley N°16.395 de 1966, modificada por la Ley N° 20.691 del 14 de octubre de 2013.

Misión Institucional

Garantizar el acceso de los ciudadanos y las ciudadanas a los beneficios de los regímenes de seguridad social a través de la regulación y su difusión, supervigilancia y resolución de contiendas, en el ámbito de nuestra competencia, con calidad, eficiencia, oportunidad y cercanía.

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
1	Impulsar el crecimiento del mercado laboral con énfasis en la calidad del empleo, y en la disminución de la informalidad.
2	Impulsar cambios a la legislación laboral que promuevan un mercado laboral inclusivo, con énfasis en un aumento de las oportunidades de empleabilidad de los siguientes sectores: mujeres, jóvenes, adultos mayores, y personas con discapacidad.
3	Reformar y modernizar la institucionalidad, con énfasis en el Sistema Nacional de Capacitación y la Dirección del Trabajo, configurando un sistema que responda a las características de los nuevos mercados.
4	Modernizar el Sistema de Capacitación, a fin de entregar a los trabajadores los instrumentos y herramientas necesarias para enfrentar la revolución tecnológica y ser ciudadanos en la sociedad moderna del conocimiento y la información. Esto a través de un proceso de formación continua, que certifique las competencias en un marco de cualificaciones, que permita una ruta ascendente de educación, productividad, condiciones de trabajo y salarios.
5	Promover y asegurar el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en el trabajo, así como de salud ocupacional, tanto en el sector público como privado.
6	Reformar y mejorar el Sistema Previsional, que permita a todas las chilenas y chilenos el acceso a pensiones más dignas, en el marco de un sistema de protección social.
7	Generar un diálogo y colaboración permanente entre los distintos actores del mercado laboral.

Objetivos Estratégicos

Nro.	Descripción
1	Fortalecer la Supervigilancia y la capacidad fiscalizadora, a través del cumplimiento de las normas, instrucciones y dictámenes por parte de las Entidades fiscalizadas, velando por el buen uso de los recursos involucrados en ello, con el objeto de garantizar el correcto otorgamiento de los beneficios de la seguridad social.
2	Perfeccionar la regulación, identificando brechas en la normativa actual y proponiendo mejoras claras y comprensibles a los marcos regulatorios vigentes, para propiciar el correcto acceso a los derechos de seguridad social y la sustentabilidad de los regímenes fiscalizados.
3	Promover los derechos y beneficios de los regímenes seguridad social, en el ámbito de nuestra competencia, a través de acciones de difusión y capacitación.
4	Resolver las consultas, denuncias y apelaciones, con énfasis en la calidad, oportunidad y cercanía de los canales de atención, a través de la mejora continua de nuestros procesos.
5	Contar con una organización alineada con la misión y visión institucional, a través de mejoras en la estructura, en los procesos y en las competencias de las personas, promoviendo el bienestar en los ambientes laborales y una cultura de servicio público y de innovación.

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización	Corresponde a la fiscalización de los regímenes de seguridad social de competencia de esta Superintendencia y de las entidades sometidas a su fiscalización integral, realizada ya sea in situ, extra situ o por la implementación y aplicación de un modelo de supervisión basado en riesgos.	1
2	Regulación.	Corresponde a la dictación de Circulares, Instrucciones y Resoluciones a las entidades sometidas a su supervigilancia, en tanto sean necesarias para el ejercicio de las funciones y atribuciones que le confiere la ley orgánica a esta Superintendencia.	2
3	Dictámenes.	Corresponde a la resolución de presentaciones, apelaciones y reclamos de usuarios, trabajadores, pensionados, entidades empleadoras, organismos administradores de la seguridad social y otras personas, ya sean naturales o jurídicas, en materias que no sean de carácter litigioso, dentro del ámbito de su competencia.	2, 4
4	Administración de los Fondos Nacionales de Seguridad Social.	Se refiere a la administración financiera de los recursos fiscales del Fondo Nacional de Subsidio Familiar y del Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía (Sistema Único de Prestaciones Familiares, el Sistema de Subsidio de Cesantía y el Sistema de Subsidios Maternales), la que comprende la formulación de los presupuestos, la transferencia de recursos a los organismos pagadores de los beneficios, la verificación del correcto uso de los recursos y el correcto pago de los beneficios, la contabilidad de los ingresos y egresos de los Fondos y la generación de la información estadística y financiera correspondiente.	1

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
5	Difusión de derechos y beneficios de seguridad social.	Se trata de la difusión de los derechos y beneficios de seguridad social, de competencia de esta Superintendencia, a través de la realización de seminarios, charlas, cursos y publicaciones de prensa, estudios, estadísticas e investigaciones, en medios digitales.	3
6	Estudios, estadísticas e investigaciones.	Corresponde a la elaboración, actualización y publicación de estudios, estadísticas e investigaciones referentes a los regímenes de seguridad social dentro del ámbito de su competencia.	1, 2, 3
7	Asesoría técnica.	Asesorar a Instituciones Públicas y Organismos Internacionales en materias de su competencia.	2, 4
8	Modernización Institucional	Corresponde a la mejora continua de la Superintendencia de Seguridad Social, en sus procesos de gestión interna.	4, 5

Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Nro.	Descripción	Cantidad
1	Población protegida por los diferentes regímenes de Seguridad Social supervigilados por esta Superintendencia	19.107.216
2	Organismos con administración delegada de la Ley N°16.744	5
3	Administradoras de Fondos de Pensiones	6
4	Cajas de Compensación de Asignación Familiar	4
5	Compañías de Seguro	18
6	Comisiones de medicina preventiva e invalidez incluidas las subcomisiones de las SEREMIS de Salud	31
7	Instituciones de Salud Previsional	12
8	Municipalidades	345
9	Organismos Administradores de la Ley N° 16.744	4
10	Servicios de Bienestar del Sector Público	155
11	Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, del Sector Público	1.328
12	Universidades Estatales	18
13	Organismos Internacionales	8
14	Ministerios del sector público y servicios relacionados	292

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

ORGANIGRAMA MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

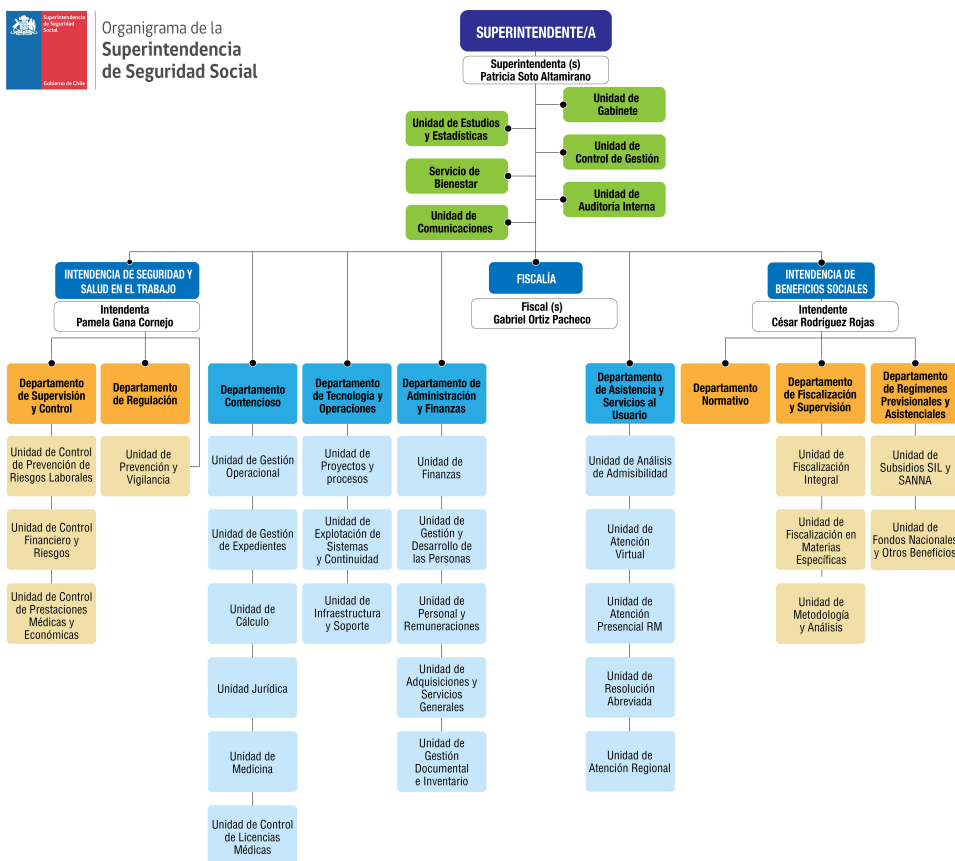


(*): Tuición financiera, conforme al Decreto Ley N° 1.263 del año 1975.

Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



Organigrama de la Superintendencia de Seguridad Social

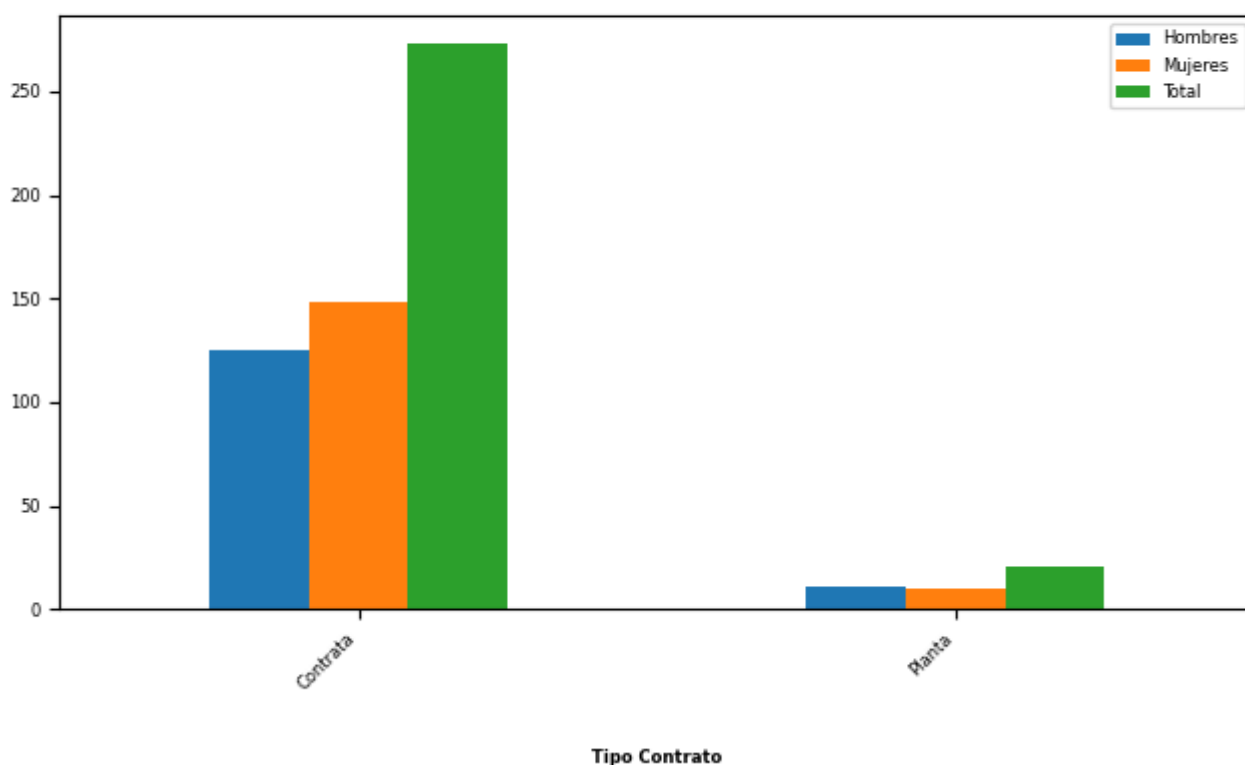


c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente (S)	Patricia Soto Altamirano
Fiscal (S)	Gabriel Ortiz Pacheco
Intendente de Seguridad y Salud en el Trabajo	Pamela Gana Cornejo
Intendente de Beneficios Sociales	César Rodríguez Rojas

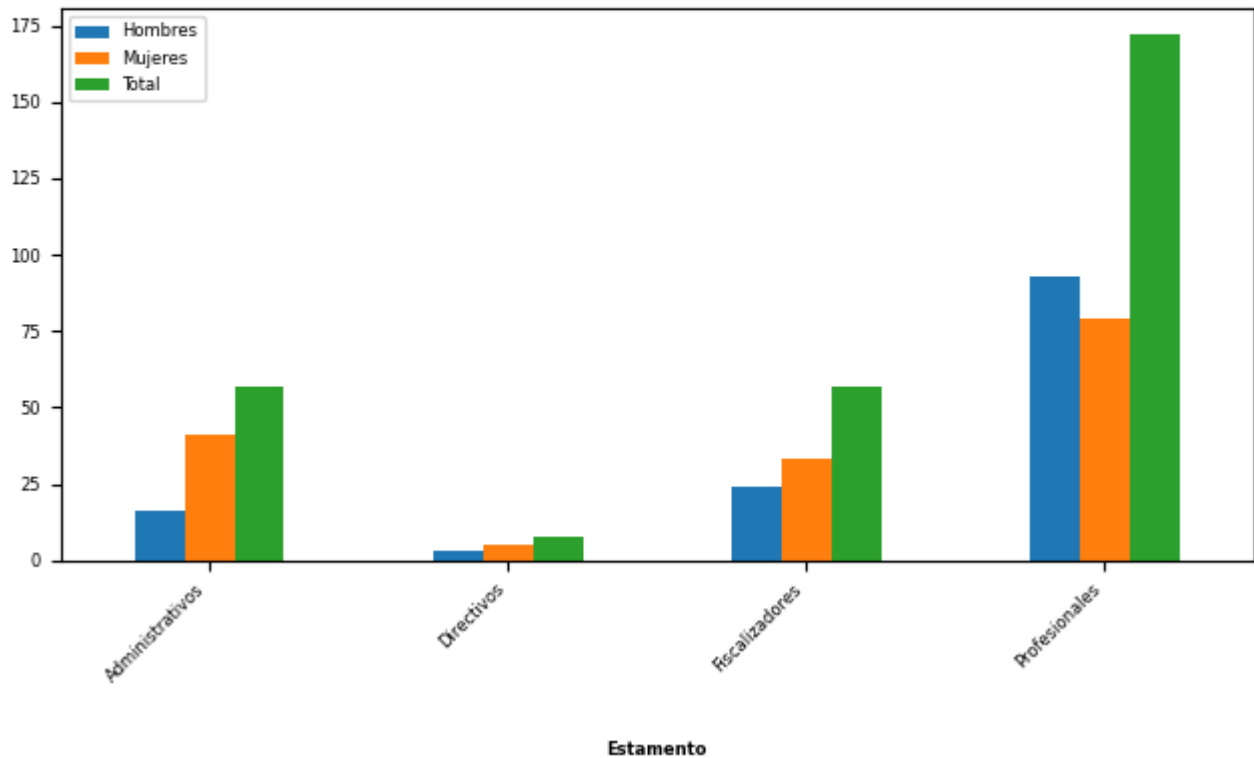
Anexo 2: Recursos Humanos

Dotación efectiva año 2020, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)



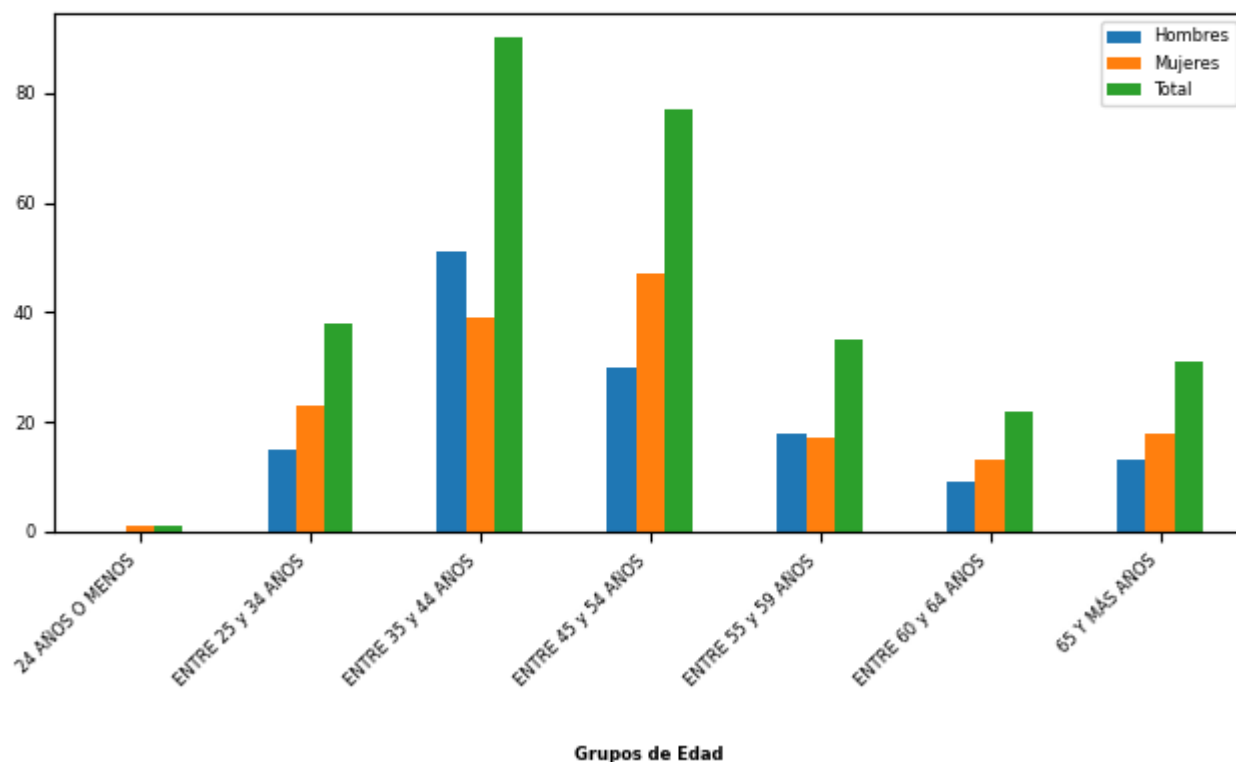
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Contrata	148	93,67	125	91,91	273	92,86
Planta	10	6,33	11	8,09	21	7,14
Total	158		136		294	
Porcentaje	53,74		46,26			

Dotación efectiva año 2020, por Estamento (mujeres y hombres)



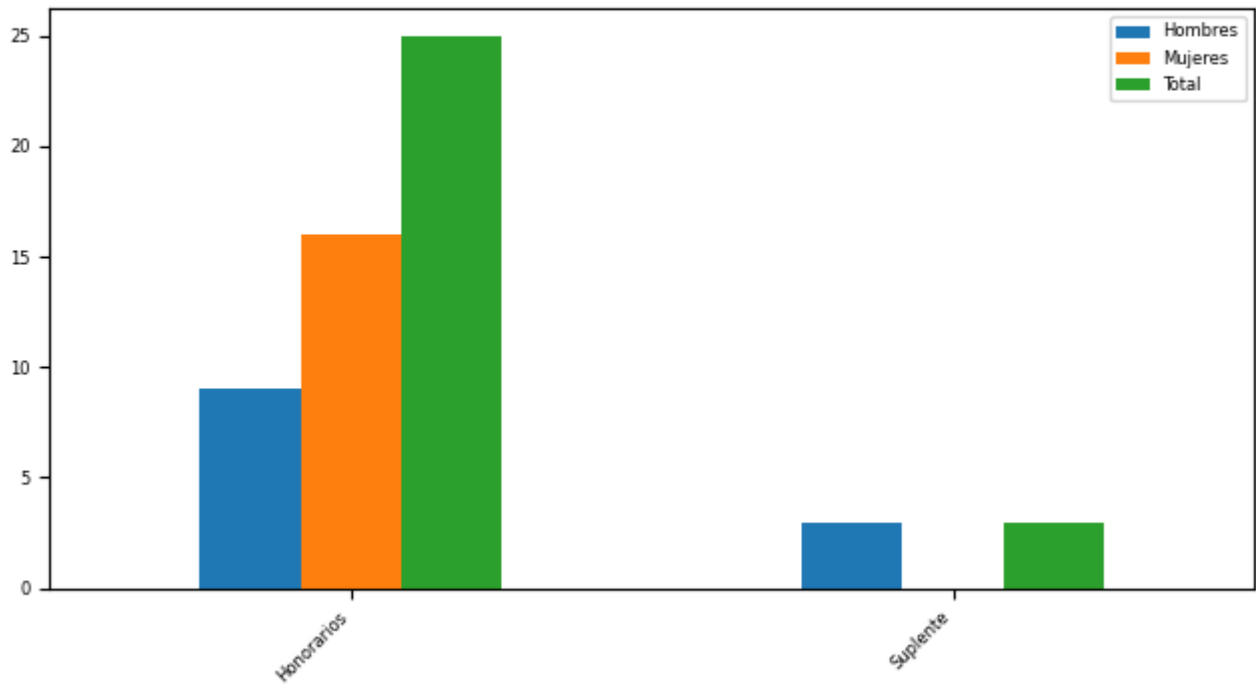
Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	41	25,95	16	11,76	57	19,39
Directivos	5	3,16	3	2,21	8	2,72
Fiscalizadores	33	20,89	24	17,65	57	19,39
Profesionales	79	50,0	93	68,38	172	58,5
Total	158		136		294	
Porcentaje	53,74		46,26			

Dotación Efectiva año 2020 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
24 AÑOS O MENOS	1	0,63	0	0	1	0,34
ENTRE 25 y 34 AÑOS	23	14,56	15	11,03	38	12,93
ENTRE 35 y 44 AÑOS	39	24,68	51	37,5	90	30,61
ENTRE 45 y 54 AÑOS	47	29,75	30	22,06	77	26,19
ENTRE 55 y 59 AÑOS	17	10,76	18	13,24	35	11,9
ENTRE 60 y 64 AÑOS	13	8,23	9	6,62	22	7,48
65 Y MÁS AÑOS	18	11,39	13	9,56	31	10,54
Total	158		136		294	
Porcentaje	53,74		46,26			

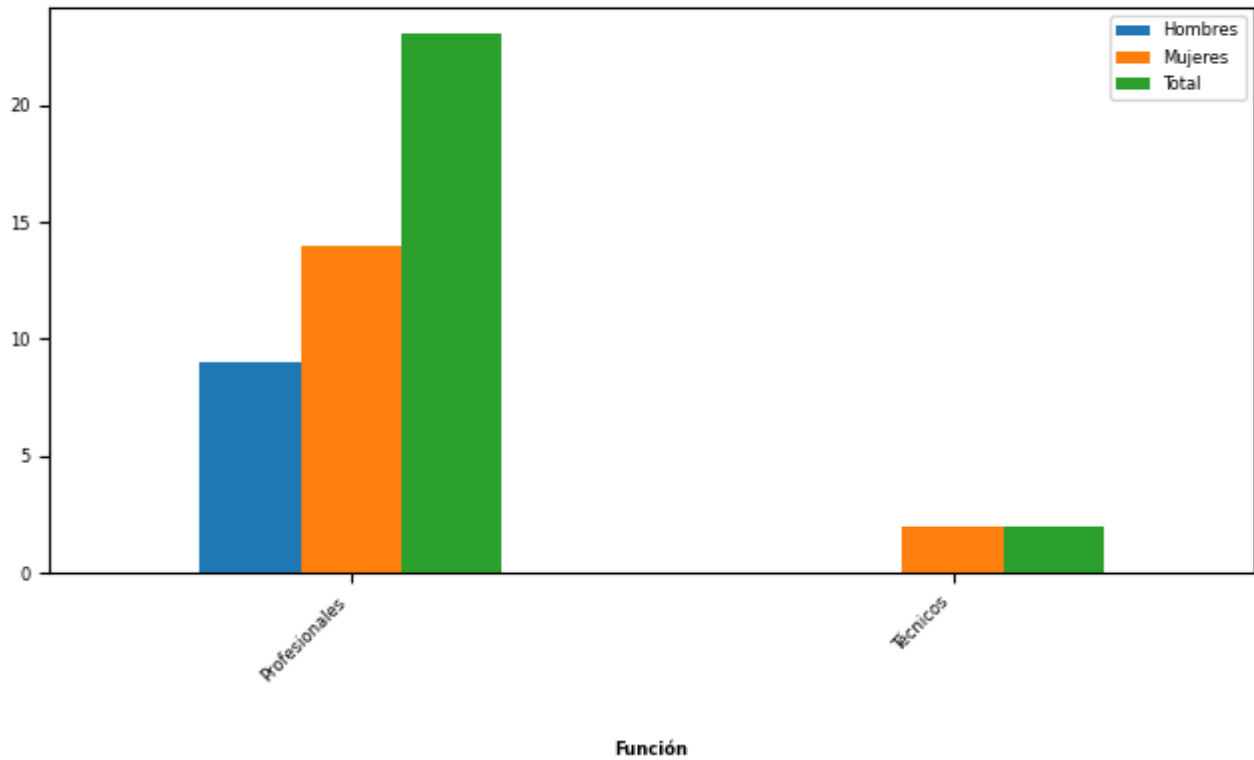
Personal fuera de dotación año 2020 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)



Tipo Contrato

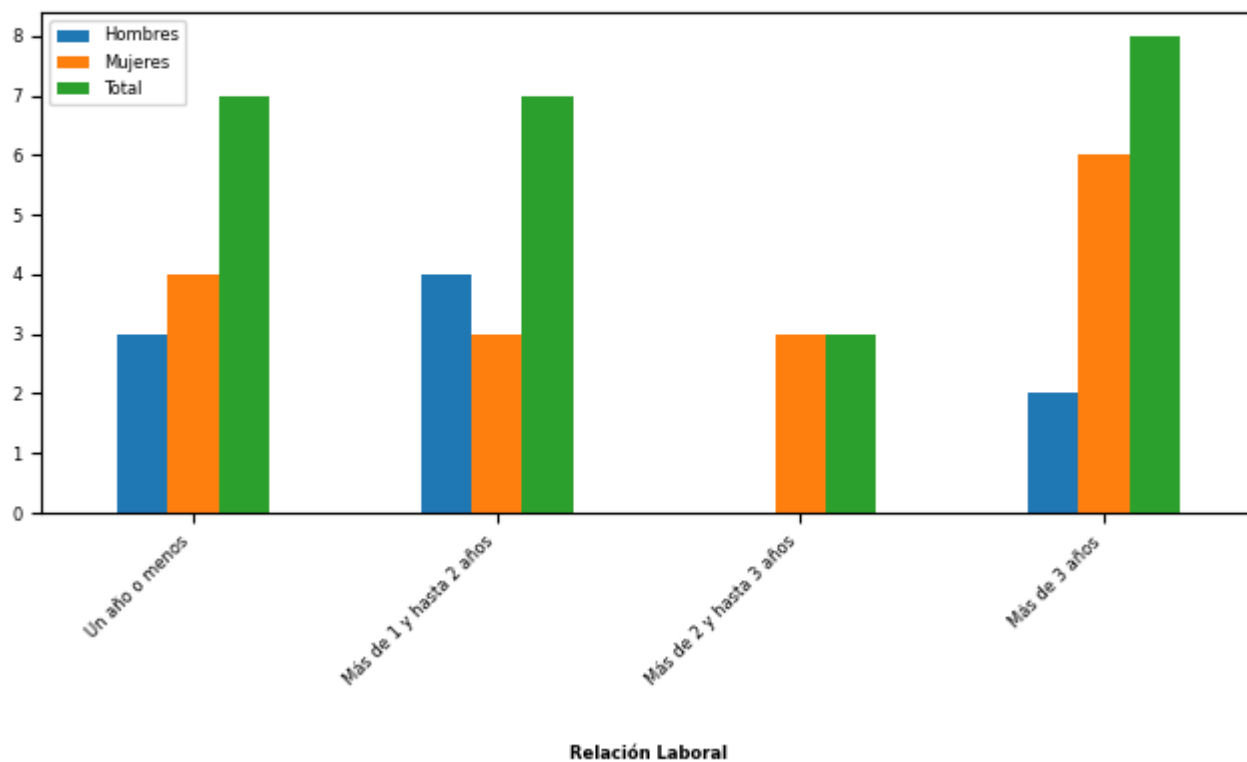
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Honorarios	16	100,0	9	75,0	25	89,29
Suplente	0	0	3	25,0	3	10,71
Total	16		12		28	
Porcentaje	57,14		42,86			

Personal a honorarios año 2020 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Profesionales	14	87,5	9	100,0	23	92,0
Técnicos	2	12,5	0	0	2	8,0
Total	16		9		25	
Porcentaje	64,0		36,0			

Personal a honorarios año 2020 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Un año o menos	4	25,0	3	33,33	7	28,0
Más de 1 y hasta 2 años	3	18,75	4	44,44	7	28,0
Más de 2 y hasta 3 años	3	18,75	0	0	3	12,0
Más de 3 años	6	37,5	2	22,22	8	32,0
Total	16		9		25	
Porcentaje	64,0		36,0			

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	8	3	1
(b) Total de ingresos a la contrata año t	24	18	4
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	33%	16%	25%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	8	3	1
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	8	3	1
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	100%	100%	100%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	30	9	4
(b) Total dotación efectiva año t	280	294	294
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	10,71%	3,06%	1,36%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2018	2019	2020
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	0	0	0
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	16	3	2
Otros retiros voluntarios año t	6	0	1
Funcionarios retirados por otras causales año t	8	6	1

Causales	2018	2019	2020
Total de ceses o retiros	30	9	4

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	24	18	4
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	30	9	4
Porcentaje de recuperación (a/b)	80%	200%	100%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	0	0
(b) Total Planta efectiva año t	23	22	21
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios recontractados en grado superior año t	61	27	13
(b) Total Contratos efectivos año t	257	272	273
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)	23,74%	9,93%	4,76%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios capacitados año t	122	222	202
(b) Total Dotación Efectiva año t	280	294	294
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	43,57%	75,51%	68,71%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2018	2019	2020
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	60.878	118.548	132.512
(b) Total de participantes capacitados año t	228	504	576
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	267,01	235,21	230,06

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	3	7	2
(b) N° de actividades de capacitación año t	37	39	42
(Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	8,11%	17,95%	4,76%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	280	294	294
Porcentaje de becados (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	2.237	2.307	1.861
(b) Total Dotación Efectiva año t	280	294	294
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	7,99	7,85	6,33

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	847	992	908
(b) Total Dotación Efectiva año t	280	294	294
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	3,02	3,37	3,09

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	76	50	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	280	294	294
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,27	0,17	0,00

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	5.582	5.461	987
(b) Total Dotación Efectiva año t	280	294	294
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	19,94	18,57	3,36

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2018	2019	2020
Lista 1	257	264	273
Lista 2	2	1	
Lista 3			1
Lista 4			
(a) Total de funcionarios evaluados	259	265	274
(b) Total Dotación Efectiva año t	280	294	294
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	92,50%	90,14%	93,20%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2018	2019	2020
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	NO	NO	NO

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2018	2019	2020
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	Si	Si	Si

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	6	0	2
(b) Total de ingresos a la contrata año t	24	18	4
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	25,00%	0,00%	50,00%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	6	0	2
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	2	4	8
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	300,00%	0,00%	25,00%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	4	8	7
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	2	4	8
Porcentaje (a/b)	200%	200%	87%

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 1: Ingresos y Gastos devengados año 2019 - 2020 (miles de pesos)

Denom.	Año 2019 M\$	Año 2020 M\$	Notas
INGRESOS	15.450.435	15.394.123	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	425.523	264.461	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	137.388	257.208	
APORTE FISCAL	14.878.873	14.866.217	
RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	8.651	6.237	
GASTOS	15.705.749	16.068.019	
GASTOS EN PERSONAL	11.949.736	11.928.234	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.052.953	2.862.637	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	103.155	117.295	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	10.918	0	
INTEGROS AL FISCO	19.699	0	
OTROS GASTOS CORRIENTES	1.286	14.845	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	191.001	71.558	
SERVICIO DE LA DEUDA	377.001	1.073.450	
RESULTADO	-255.314	-673.896	

b) Comportamiento Presupuestario año 2020

Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2020: Programa 01 (miles de pesos)

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
			INGRESOS	14.824.195	15.079.533	15.394.123	-314.590	
5			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	319.482	264.461	264.461	0	
	01		Del Sector Privado	319.482	264.461	264.461	0	
		004	Fondo Ley N° 21.063	319.482	264.461	264.461	0	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	89.248	216.580	257.208	-40.628	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	89.248	194.431	235.059	-40.628	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	0	1.452	1.452	0	
	99		Otros	0	20.697	20.697	0	
9			APORTE FISCAL	14.415.465	14.592.255	14.866.217	-273.962	
	01		Libre	14.415.465	14.592.255	14.866.217	-273.962	
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	0	6.237	6.237	0	
	10		Ingresos por Percibir	0	6.237	6.237	0	
			GASTOS	14.824.695	16.154.219	16.068.019	86.200	
21			GASTOS EN PERSONAL	11.790.258	11.929.931	11.928.234	1.697	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.917.202	2.943.186	2.862.637	80.549	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	117.913	117.295	618	
	01		Prestaciones Previsionales	0	58.988	58.371	617	
		004	Desahucios e Indemnizaciones	0	58.988	58.371	617	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	0	58.925	58.924	1	
		001	Indemnización de Cargo Fiscal	0	43.637	43.636	1	
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882	0	15.288	15.288	0	

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	10.000	0	0	0	
	07		A Organismos Internacionales	10.000	0	0	0	
		001	A Organismos Internacionales	10.000	0	0	0	
26			OTROS GASTOS CORRIENTES	0	14.846	14.845	1	
	02		Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad	0	14.846	14.845	1	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	106.735	73.657	71.558	2.099	
	04		Mobiliario y Otros	1.057	0	0	0	
	05		Máquinas y Equipos	3.078	3.078	2.821	257	
	06		Equipos Informáticos	71.820	47.240	46.788	452	
	07		Programas Informáticos	30.780	23.339	21.949	1.390	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	500	1.074.686	1.073.450	1.236	
	07		Deuda Flotante	500	1.074.686	1.073.450	1.236	

c) Indicadores Financieros

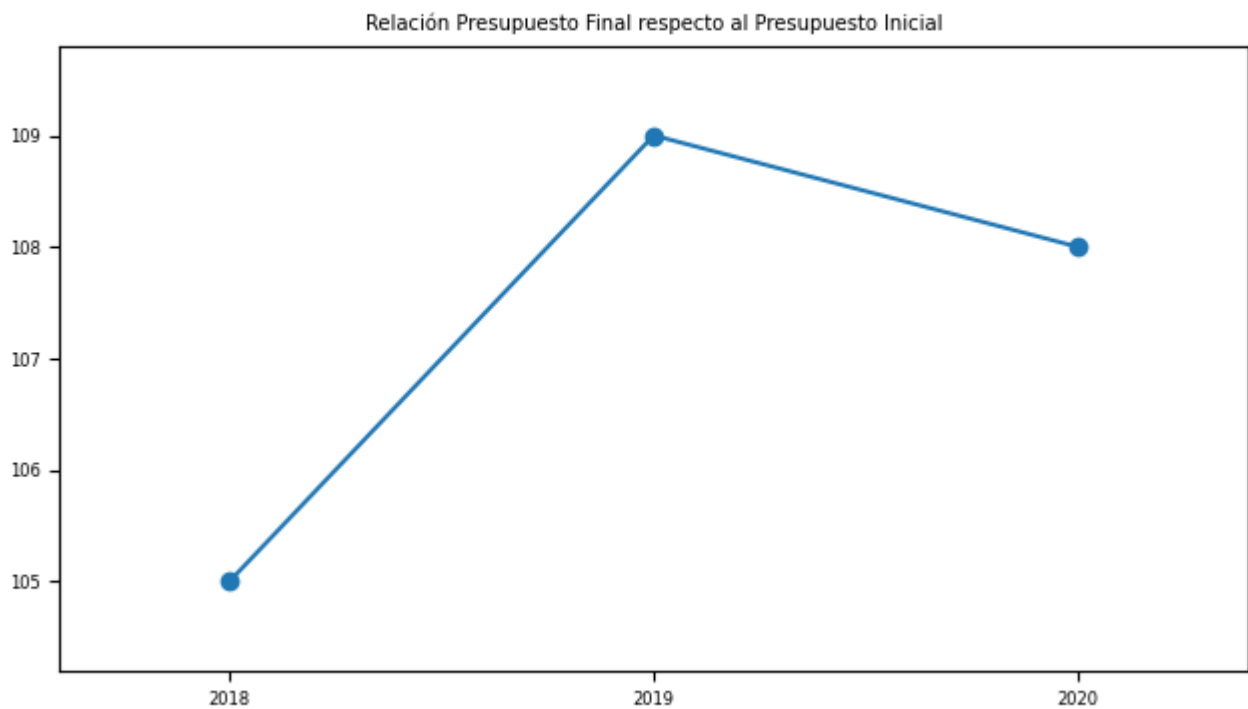
Cuadro 3: Indicadores de Gestión Financiera

Indicador: Relación Presupuesto Final respecto al Presupuesto Inicial

Fórmula: $(\text{Presupuesto Final} / \text{Presupuesto Inicial}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
105,99	109,5	108,97

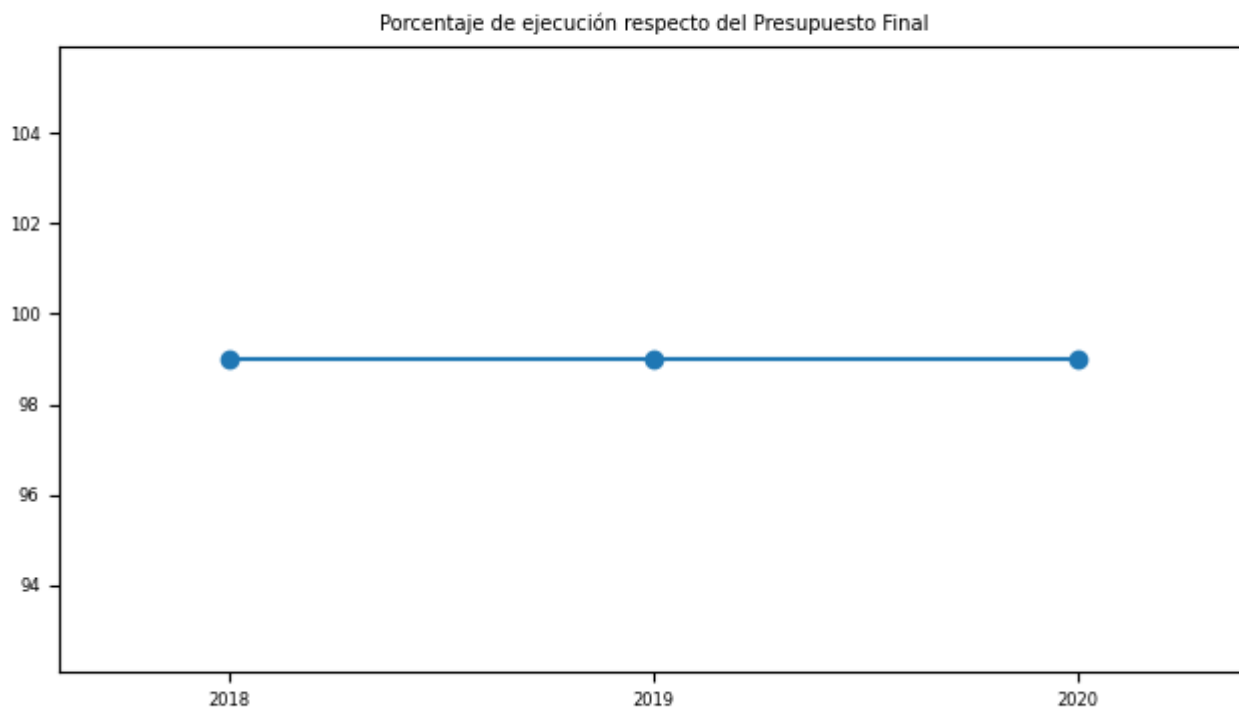


Indicador: Porcentaje de ejecución respecto del Presupuesto Final

Fórmula: $(\text{Gastos devengados} / \text{Presupuesto Final}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
99,28	99,1	99,46



d) Cumplimiento Líneas Programáticas o Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos (miles de \$)

Cuadro 4: Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2020 (miles de pesos)

No aplica

e) Inversiones

Cuadro 5: Comportamiento Presupuestario de las Inversiones año 2020 (miles de \$)

No aplica

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020

Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2020: 98,2%

Fiscalización

Incremento esperado del Gasto en Subsidio por Incapacidad Laboral - SIL

Fórmula de cálculo: (Gasto en SIL CCAF año actual/suma del gasto agregado movil del sistema CCAF últimos 10 años)*100

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	13,83%	14,42%	15,12%	17,02%	15,47%	90,9%
Gasto en SIL CCAF año actual	544.838.832	627.597.871.200	735.529.213.095	954.899.542.948	743.659.360.067	
suma del gasto agregado movil del sistema CCAF últimos 10 años	3.938.304.527	4.352.477.824.682	4.865.593.640.958	5.611.069.711.095	4.805.636.155.464	

Estudios, estadísticas e investigaciones.

Porcentaje de estudios generados por la Institución, que se publican en el sitio web de la Superintendencia según el programa definido para el año t.

Fórmula de cálculo: (N° de estudios generados por la Institución, que se publican en el sitio web de la Superintendencia en el año t/N° de estudios programados para ser publicados en el sitio de la SUSESO en el año t)*100

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%
N° de estudios generados por la Institución, que se publican en el sitio web de la Superintendencia en el año t				2	2	
N° de estudios programados para ser publicados en el sitio de la SUSESO en el año t				2	2	

Regulación.

Porcentaje de Circulares publicadas respecto de las sometidas a consulta pública en el año t.

Fórmula de cálculo: $(N^{\circ} \text{ de circulares sometidas a consulta pública y que son publicadas en el año } t / N^{\circ} \text{ total de circulares sometidas a consulta pública en el año } t) * 100$

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	80,0%	100,0%
N° de circulares sometidas a consulta pública y que son publicadas en el año t				28	8	
N° total de circulares sometidas a consulta pública en el año t				28	10	

Asesoría técnica.

Porcentaje de informes de asesorías técnicas respondidas por SUSESO respecto del total solicitado en el año t.

Fórmula de cálculo: $(N^{\circ} \text{ informes de asesorías técnicas respondidas en el año } t / N^{\circ} \text{ total de informes de asesorías técnicas solicitadas en el año } t) * 100$

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%
N° informes de asesorías técnicas respondidas en el año t		4		78	8	
N° total de informes de asesorías técnicas solicitadas en el año t		4		78	8	

Dictámenes.

Porcentaje de reclamaciones de salud laboral y salud común, resueltas en a lo más 30 días hábiles en el año t.

Fórmula de cálculo: $(N^{\circ} \text{ de reclamaciones de salud laboral y salud común resueltas en a lo más 30 días hábiles, en el año } t / N^{\circ} \text{ de reclamaciones de salud laboral y salud común resueltas en el año } t) * 100$

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	28,0%	41,0%	0,0%	76,0%	75,0%	100,0%
N° de reclamaciones de salud laboral y salud común resueltas en a lo más 30 días hábiles, en el año t	6.549	21.241		86.901	56.250	
N° de reclamaciones de salud laboral y salud común resueltas en el año t	23.810	51.857		114.819	75.000	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

No aplica

**Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas
(2019-2020)**

No aplica

**Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los
Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas**

No aplica

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020

Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2020

Ministerio	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Partida Presupuestaria	15
Servicio	SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	Capitulo Presupuestario	6
Dotación	294		

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	3	35	35,0
2.- Eficiencia Institucional	3	20	20,0
3.- Calidad de Servicio	5	45	45,0
Total	11	100	100,0

Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					35%	35,0%
1	Cobertura de Fiscalización en el año t	40,65 %	40.79 % (299.00 / 733.00)*100	100.34 %	10	10,0
2	Porcentaje de unidades / entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	Medir	100.00 % (12.00 / 12.00)*100	Cumple	15	15,0
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	100 %	100.00 % (3 / 3)*100	100.00 %	10	10,0

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					20%	20,0%
4	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Medir	97.03 % (2934195.00 / 3023937.00)*100	Cumple	5	5,0
5	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	13,42 %	12.65 % (2031833.00 / 16068019.00)*100	106.09 %	5	5,0
6	Índice de eficiencia energética.	Medir	89.19 kWh/m2 381931.37 / 4282.00	Cumple	10	10,0
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					45%	45,0%
7	Porcentaje de reclamaciones de salud laboral y salud común, resueltas en a lo más 30 días hábiles en el año t.	75 %	76.00 % (86901 / 114819)*100	101.33 %	5	5,0
8	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	Medir	87.53 % (16061.00 / 18350.00)*100	Cumple	10	10,0
9	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	-17.00 % 36 -53	Cumple	10	10,0
10	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	100,00 %	100.00 % (24.00 / 24.00)*100	100.00 %	15	15,0
11	Tiempo promedio de trámites finalizados	80,95 días	26.96 días 2161512.00 / 80171.00	300.26 %	5	5,0
Porcentaje de Cumplimiento Global					100,0%	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					6,6% (100% del Bono)	

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020

Cuadro 11

Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
-----	--------------------	--	--	-------------------------------------	------------------------------------

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020

Medidas

Medidas	Resultados 2020
i. Diagnóstico institucional de género.	
ii. Planificación institucional incorporando perspectiva de género.	No Comprometida
iii. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género.	Cumplida
iv. Protocolos y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género.	Cumplida
v. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico.	Cumplida
vi. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).	Cumplida
vii. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Cumplida
viii. Políticas y programas públicos elaborados por el servicio: perspectiva de género en el diseño, implementación, seguimiento y/o evaluación de uno o más programas públicos.	No comprometida
ix. Legislación/normativa con perspectiva de género.	No comprometida
x. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo.	No comprometida

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DE PERSONAS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.	A través de una Política de Gestión y Desarrollo de Personas avanzamos para que todos los procesos en el ámbito de la gestión de personas dentro de la Institución cuenten con una perspectiva inclusiva. Este nuevo esfuerzo implicó necesariamente una mirada analítica para hacer frente a los desafíos venideros y actúa bajo premisas universales de igualdad. En esta política, la perspectiva de género es entendida como una herramienta conceptual que busca mostrar que las diferencias entre hombres y mujeres se dan no solo por una determinación biológica, sino también por las diferencias socio-culturales asignadas al deber ser de hombres y mujeres.

Iniciativa	Resultado
<p>PROTOCOLOS Y/O PROCEDIMIENTOS EN CASO DE MALTRATO, ACOSO SEXUAL Y/O LABORAL CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.</p>	<p>A través de la actualización y promoción del Manual de Procedimiento de Denuncia y Sanción del maltrato y acoso laboral y sexual la Superintendencia de Seguridad Social, busca generar al interior de la institución un ambiente de trabajo libre de cualquier conducta constitutiva de maltrato, acoso laboral o sexual, con la finalidad de que las relaciones laborales se realicen en un trato compatible con la dignidad de las personas, favoreciendo el normal desarrollo de las potencialidades de todo el personal. En concordancia con lo anterior, se considera de gran importancia el que todos los funcionarios y funcionarias puedan acceder a un procedimiento claro y preciso para tener claridad al momento de realizar una denuncia, no obstante, la prioridad de esta Superintendencia es la prevención, con el fin de evitar que ocurran casos que puedan ser constitutivos de maltrato, acoso laboral y/o sexual. Para llevar a cabo esta medida fue necesario realizar una serie de acciones cuya dirección es instalar en la cultura organizacional la prevención como un valor que trasciende los espacios laborales. Junto con la mencionada actualización y difusión del Manual, durante este año se realizó además, un Plan de Prevención del MALS, aprobado por resolución, una campaña de sensibilización sobre prevención del MALS y otros temas de género. Diseñamos e implementamos un Plan de seguimiento y monitoreo en caso de existir denuncias y, por último, realizamos una evaluación anual de resultados, cuyos resultados fueron muy positivos.</p>
<p>CAPACITACIÓN A FUNCIONARIAS/OS DEL SERVICIO EN MATERIA DE GÉNERO NIVEL BÁSICO.</p>	<p>La capacitación realizada habilitó a los funcionarios y funcionarias en el ejercicio de sus derechos en materia de maltrato, acoso laboral y sexual, pues se trata de una conducta ilegal que es preciso prevenir y abordar oportunamente, entregando herramientas que les permiten prevenir y combatir este tipo de conductas, logrando que los funcionarios y funcionarias puedan distinguir aquellas conductas perjudiciales e indebidas con argumentos y conocimiento de causa, todo bajo una perspectiva de género. De esta manera el objetivo general del curso fue adquirir competencias y herramientas concretas, basadas en la normativa para abordar la prevención, orientación y contención en el manejo del Acoso Laboral y Sexual al interior de la Institución bajo la perspectiva de género. Para determinar a las personas que participaron en este curso, se priorizó la distribución de cupos para que todas las áreas de la Superintendencia estuvieran presentes. El curso se realizó bajo modalidad virtual y contó con una asistencia del 100% del personal. Todos los detalles, asistencia, contenidos, notas y certificados se encuentran detallados en el Informe de Cumplimiento de esta medida.</p>

Iniciativa	Resultado
<p>CAPACITACIÓN A FUNCIONARIAS/OS DEL SERVICIO EN MATERIA DE GÉNERO NIVEL AVANZADO (APLICADO AL QUE HACER DEL SERVICIO).</p>	<p>El curso entregó herramientas para prevenir y combatir este tipo de conductas, en especial para conducir debidamente su análisis (investigación sumaria o sumario administrativo) y fijar las sanciones establecidas en el Estatuto Administrativo. De esta manera, el objetivo de este curso fue adquirir competencias y herramientas concretas, basadas en la normativa para abordar la prevención, orientación y contención en el manejo del Acoso Laboral y Sexual al interior de la Institución, así como para conducir una investigación sumaria o sumario administrativo bajo la perspectiva de género, teniendo como foco la capacitación fue la formación de investigadores y fiscales que deban llevar investigaciones sumarias y sumarios. Para determinar las personas idóneas que realizaron este curso, se observó lo establecido en el Estatuto Administrativo, en específico cuando señala que quienes deban cumplir con esta responsabilidad deben pertenecer a grados superiores de los investigados y que deben pertenecer a áreas o departamentos distintos de los involucrados. El curso se realizó bajo modalidad virtual y contó con una asistencia del 100% del personal seleccionado para este curso.</p>
<p>COMUNICACIONES Y DIFUSIÓN INTERNA Y EXTERNA CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.</p>	<p>El Plan de Comunicaciones con enfoque de género cuyo objetivo es velar porque todos los comunicados de esta institución sean inclusivos, por lo tanto, mantiene rigurosos resguardos de la representatividad de todas y todos los funcionarios de la Superintendencia, así como para la ciudadanía en general. De esta manera se garantiza que las comunicaciones sean sin sesgos ni estereotipos de género, velando por la pluralidad de mujeres y hombres, utilizando un lenguaje no sexista y donde se exprese y que represente de manera equilibrada a hombres y mujeres, haciendo visibles todos sus aportes. El plan anual de comunicaciones consideró el cumplimiento de las siguientes estrategias y acciones: comunicaciones sin sesgos ni estereotipos de género, mostrar la pluralidad de mujeres y hombres, utilizando un lenguaje no sexista, procurando una representación equilibrada entre los sexos en las imágenes para visibilizar el aporte de hombres y mujeres. El plan anual de comunicaciones incluye las comunicaciones internas, comunicaciones externas, boletines estadísticos e informes estadísticos.</p>

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
8573-13	<p>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</p>	<p>Hacer exigible a las Mutualidades de Empleadores los mejores estándares de organización y gestión.</p>	2012-09-06	<p>Segundo trámite constitucional (Comisión de Trabajo y Previsión Social, Senado)</p>	<p>Trabajadores dependientes e independientes, entidades empleadoras.</p>

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
8971-13	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.	Modernizar el sistema de seguridad y salud en el trabajo existente en Chile, con especial énfasis en la prevención de riesgos.	2013-06-04	Primer trámite constitucional (Comisión de Trabajo y Seguridad Social, Cámara de Diputados)	Trabajadores dependientes e independientes, entidades empleadoras.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020

N° Ley: 21.054

Fecha de promulgación: 2017-12-15

Fecha de entrada en Vigencia: 2017-12-23

Modernizar el sistema de seguridad y salud en el trabajo, existente en Chile, con especial énfasis en la eliminación de la distinción entre obreros y empleados para el otorgamiento de los beneficios del Seguro Social de Salud Laboral.

N° Ley: 21.063

Fecha de promulgación: 2017-12-28

Fecha de entrada en Vigencia: 2017-12-30

Prorroga la obligatoriedad de cotizar de los trabajadores independientes y adecúa normativa previsional.

N° Ley: 21.133

Fecha de promulgación: 2019-01-24

Fecha de entrada en Vigencia: 2019-02-02

Incorporar a los trabajadores independientes a los sistemas de protección social existentes en Chile, en materia de salud y pensión.

N° Ley: 21.165

Fecha de promulgación: 2019-07-18

Fecha de entrada en Vigencia: 2019-07-26

Establecer una regulación acorde a las necesidades de los estudiantes de educación superior que quieran compatibilizar sus responsabilidades académicas con una actividad laboral.

N° Ley: 21.218

Fecha de promulgación: 2020-04-02

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-04-03

Crear un subsidio para alcanzar un ingreso mínimo garantizado, que responde a una de las grandes preocupaciones de las familias de nuestro país: contar con un empleo formal, que garantice al trabajador poder optar a instrumentos de seguridad social, pero a su vez con un ingreso que les permita tener una mejor calidad de vida.

N° Ley: 21.227

Fecha de promulgación: 2020-04-01

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-04-06

Medidas orientadas a proteger el empleo, estableciendo de forma excepcional y transitoria propuestas que permitan mantener las fuentes de empleo junto con otorgar las holguras suficientes para que las empresas puedan recuperarse después de la crisis por el Covid

N° Ley: 21.236

Fecha de promulgación: 2020-06-03

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-06-09

Facilitar de manera significativa el proceso de portabilidad financiera, permitiendo que los beneficiados cambien al proveedor de sus servicios financieros sin necesidad de acudir al proveedor inicial.

N° Ley: 21.247

Fecha de promulgación: 2020-07-23

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-07-27

Establece beneficios a los padres o madres que estén haciendo uso del permiso postnatal parental o que tengan el cuidado personal de niños o niñas nacidos a contar del año 2013, con motivo de la pandemia originada por la enfermedad denominada COVID-19, en las condiciones que se indican, referidos a la licencia médica preventiva parental por causa de la enfermedad COVID-19 y beneficios para los trabajadores al cuidado personal de niños o niñas.

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020

La Superintendencia no recibió Premios ni Reconocimientos durante el año 2020.