

2026

Balance de Gestión Integral

Etapas 1: Principales resultados de la gestión 2025

MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
Superintendencia de Seguridad Social



Principales resultados de la gestión 2025 según sus objetivos estratégicos de la Superintendencia de Seguridad Social¹

AUTORIDADES DEL SERVICIO	DEPENDENCIA DEL MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
Andrea Soto Araya, Superintendente de Seguridad Social Luis Díaz Silva, Intendente de Beneficios Sociales José Castro Castro, Intendente de Seguridad y Salud en el Trabajo	Giorgio Boccardo Bosoni, Ministro del Trabajo y Previsión Social Pablo Chacón Cancino, Subsecretario del Trabajo Claudio Reyes Barrientos, Subsecretario de Previsión Social

Con el fin de identificar los principales logros en la gestión, para cada objetivo estratégico del Servicio se presenta una priorización de las acciones que se llevaron a cabo para dar cumplimiento a los desafíos enunciados por cada uno de ellos²

OBJETIVO ESTRATÉGICO
Supervigilar y fiscalizar el cumplimiento de las normas, instrucciones y dictámenes por parte de las Entidades fiscalizadas, con el objeto de garantizar el correcto y oportuno ejercicio del derecho de las prestaciones y beneficios de la seguridad social, a través de la aplicación del modelo de supervisión basada en riesgo con el apoyo de tecnologías de la información y las comunicaciones.

ACCIÓN 1	NUBE DE PALABRAS
Fiscalización del Régimen de Licencias Médicas en COMPIN: Se ejecutó una fiscalización directa a las Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN) en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo, Ñuble y la Región Metropolitana. Esta acción se centró en supervisar el régimen de licencias médicas, poniendo un énfasis específico en verificar el cumplimiento efectivo del reposo médico, revisando los tiempos de respuesta y los retrasos en la revisión de las resoluciones de rechazo de licencias, analizando también las causales invocadas para dichos rechazos, con el fin de asegurar que el proceso administrativo se ajustara a la normativa vigente sin vulnerar los	

¹ Las autoridades ministeriales y del servicio corresponden a aquellas vigentes al momento de emitir este informe

² La redacción de las acciones y justificación corresponde a un auto reporte elaborado íntegramente por el Servicio responsable de acuerdo con las directrices impartidas por la Dirección de Presupuestos

derechos de los trabajadores/as, junto a lo anterior se llevaron a cabo 5 cruces de datos masivos orientados a fortalecer la supervisión de licencias médicas detectando trabajadores/as con incumplimiento de reposo, emisión de licencias en el extranjero o con Licencia y autoemisión de licencias médicas.	
---	--

ACCIÓN 2

En el ámbito de la Ley N° 16.744 se ejecutó un Plan de Fiscalización que abarcó un total de 278 actividades específicas de fiscalización. Estas acciones estuvieron dirigidas a los Organismos Administradores (Mutualidades e ISL) y a las empresas con Administración Delegada, con el objetivo primordial de asegurar el otorgamiento correcto, oportuno y suficiente de las prestaciones de seguridad social. El diseño del plan profundizó el uso de inteligencia de datos y mantuvo un enfoque estratégico en riesgos críticos y sectores económicos relevantes, considerando ambitos tales como Prestaciones Preventivas, Prestaciones de Salud, Prestaciones Económicas, aspectos administrativos y operacionales y aspectos económicos y financieros, destacando las auditorías a las bases de datos críticas a objeto de asegurar el pago oportuno de pensiones y otros beneficios económicos de largo plazo, garantizando que los montos correspondan a la normativa vigente.

ACCIÓN 3

Fiscalización a Entidades Administradoras (Cajas de Compensación y Servicios de Bienestar): Esta línea de acción abarcó la supervisión de más de 600 entidades, destacando la fiscalización a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) y a los Servicios de Bienestar del sector público. En las CCAF, el foco estuvo en el cumplimiento normativo, la gestión financiera, la revisión de los cálculos de subsidios maternales y el resguardo de derechos en el ámbito del Crédito Social. Por su parte, en los Servicios de Bienestar se verificó el cumplimiento de instrucciones sobre administración, gestión de riesgos y entrega de beneficios.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

En 2025, el plan de fiscalización consideró 1.783 actividades de fiscalización, dirigidas a los Organismos Administradores (Mutualidades e ISL) y a las empresas con Administración Delegada, Cajas de Compensación de Asignación Familiar, Serbivios de Bienestar del Sector Público; destacando el énfasis puesto en el régimen de licencias médicas con fiscalizaciones dirigidas a la COMPIN, organismo clave en la tramitación y resolución de licencias. Adicionalmente, se incorporaron fiscalizaciones en regímenes específicos de prestaciones familiares y otros beneficios, principalmente asociados a IPS como entidad pagadora y administradora en materias específicas, a ISAPRE en materias de subsidios maternales y licencias médicas, además de fiscalización al Plan preventivo estratégico en la minería, abarcando tanto a las mutualidades como a las divisiones de Codelco. En el borde costero, se ejecutó la fiscalización a la

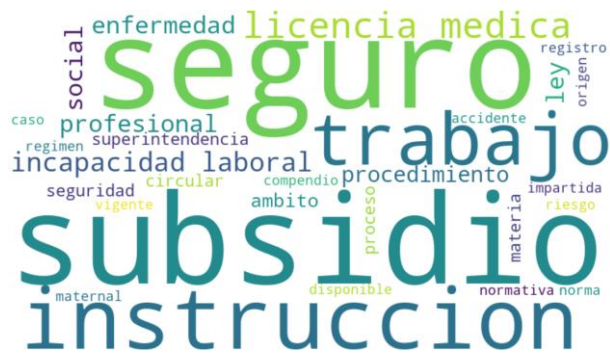
implementación del Formulario Único de Fiscalización (FUF) Portuario, verificando la difusión del instrumento y la asistencia técnica específica, se verificó la aplicación del Protocolo de Exposición Ocupacional a Ruido (PREXOR), y la gestión de riesgos ergonómicos en el sector de Telecomunicaciones. Asimismo, se fiscalizó rigurosamente la vigilancia de la salud asociada al Protocolo de Sílice, estableciendo directrices obligatorias para la vigilancia ambiental y de salud de los trabajadores expuestos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Regular los derechos de la seguridad social y la sustentabilidad de los regímenes fiscalizados, a través de circulares y jurisprudencia, proponiendo mejoras claras y comprensibles al marco regulatorio, teniendo presente el enfoque de derechos humanos y género, considerando mecanismos de participación ciudadana.

ACCIÓN 1**NUBE DE PALABRAS**

En el ámbito de salud común, se encuentra disponible el Compendio de Normas sobre Licencias Médicas, Subsidios por Incapacidad Laboral y Seguro SANNA, el cual consolida en un texto único, coordinado y sistematizado todas las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Seguridad Social en materia licencias médicas y subsidios por incapacidad laboral de origen común, maternal y del seguro SANNA. Dicho documento se encuentra disponible en formato electrónico en el sitio web institucional, y responde a un esfuerzo regulatorio que permite a las entidades participantes de estos regímenes, y a la ciudadanía en general, acceder de manera simple a la normativa actualmente vigente. En ese mismo ámbito se dictaron una serie de instrucciones que tuvieron por objeto fortalecer la facultad sancionatoria para profesionales emisores de licencias médicas y el perfeccionamiento de la normativa.

**ACCIÓN 2**

Se emitieron instrucciones dirigidas a los organismos administradores del Seguro de la Ley N°16.744 y empresas con administración delegada, en ámbitos como la implementación del D.S. N°44, de 2023, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba el "Reglamento sobre gestión preventiva de los riesgos laborales para un entorno de trabajo seguro y saludable", que entró en vigencia el 1° de febrero de 2025; el reporte y registro de denuncias en el marco de la Ley 21.643 (Ley Karin); la calificación de enfermedades profesionales; el incumplimiento del reposo médico en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales; el pago de cotizaciones previsionales, aplicación del estudio de puesto de trabajo para enfermedades musculoesqueléticas en personas manipuladoras de alimentos del programa de alimentación escolar (PAE) y parvularia (PAP), pago de cotizaciones previsionales durante los periodos de incapacidad laboral, entre otras materias.

ACCIÓN 3

Se reguló el procedimiento aplicable para reducir el riesgo de obtención improcedente de beneficios correspondientes a licencias médicas y subsidio por incapacidad laboral, así como en el caso de la desafiliación de una CCAF y en el Régimen de Prestaciones Familiares, se dictaron las Instrucciones necesarias para la implementación del nuevo sistema PIAS y de nuevos procedimientos que facilitan el proceso de actualización de ingresos de los beneficiarios y beneficiarias a través de registros administrativos.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Durante 2025, la Superintendencia de Seguridad Social emitió un total 56 circulares. Dicha planificación consideró un proceso participativo al interior de la Superintendencia, el cual permitió recoger la experiencia de diversas áreas (reclamaciones, atención de usuarios, fiscalización), ponderando y priorizando aquellas problemáticas de mayor incidencia en la ciudadanía. Producto de lo anterior, las circulares emitidas permitieron resolver asuntos, tales como: perfeccionar procedimientos en materia de afiliación y desafiliación a Cajas de Compensación, aumentar las medidas de seguridad que deben adoptar los operadores de licencias médicas en el proceso de tramitación de LM, establecer el procedimiento para la recuperación de subsidios maternales por parte de CAPREDENA y DIPRECA, y de subsidios por incapacidad laboral de origen común para los empleadores del sector público, manteniendo además actualizado el Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley N°16.744, incorporando las instrucciones vigentes impartidas mediante circulares, excepto aquellas de carácter periódico.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Difundir e informar con lenguaje claro y comprensible, los derechos y beneficios de los regímenes de la seguridad social de nuestra competencia, a través de acciones de formación, capacitación, elaboración de estudios, investigaciones y estadísticas, con el objeto de lograr una participación informada de todos los actores involucrados, considerando perspectiva de género, diversidad e inclusión.

ACCIÓN 1**NUBE DE PALABRAS**

En el marco del Plan Anual de Difusión de la Seguridad Social, se realizaron 94 capacitaciones (44 programadas, 44 extraordinarias y 6 específicas) a través de la plataforma Zoom semanalmente. Estas instancias permitieron entregar información sistemática y actualizada sobre normativa, prestaciones y derechos en seguridad social a 25.542 personas, además de sindicatos, instituciones públicas y entidades empleadoras. Entre estas se incluyen acciones vinculadas al uso de la Plataforma Integrada de Asignación Familiar, Subsidio Único Familiar y Regímenes Relacionados (PIAS); capacitaciones asociadas al Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en riesgo psicosocial laboral; talleres dirigidos a manipuladoras de alimentos, basados en la guía sectorial desarrollada por la Suseso; y un ciclo de charlas dirigido a personas funcionarias de la COMPIN sobre criterios de resolución en materias de casos de licencias médica.

**ACCIÓN 2**

Se realizaron varias actividades presenciales, entre las que podemos destacar lanzamiento del Compendio de Normas de Licencias Médicas, Subsidios por Incapacidad Laboral y Seguro SANNA; Seminario de Investigación en Innovación en Salud y Seguridad Laboral; Encuentro Anual de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad del Sector Público, Encuentro Anual de Servicios de Bienestar del Sector Público y la XVII versión del Premio a la Seguridad y Salud en el Trabajo "Tucapel González García". Instancias en las que se generaron espacios de diálogo, intercambio de experiencias y fortalecimiento de capacidades en materias de Seguridad Social promoviendo la gestión de excelencia en empresas e instituciones en materia de seguridad y salud laboral, destacando buenas prácticas y experiencias exitosas que contribuyen a la prevención de riesgos y al bienestar de las personas trabajadoras, actividades que en su conjunto tuvieron

una participación aproximada de 1.000 personas.

ACCIÓN 3

Se elaboró y publicó en el sitio web boletines estadísticos e informes con información relevante y actualizada sobre los principales regímenes previsionales y asistenciales que regula y fiscaliza, tales como Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, Cajas de Compensación, Asignación Familiar, Subsidios Maternales, SANNA, Licencias Médicas y Beneficios Asistenciales. Asimismo, difundió información sobre el proceso de resolución de reclamaciones, incluyendo reclamos ingresados, resueltos y vigentes; se disponibilizaron tres plataformas de estadísticas interactivas (Subsidios Maternales, Observatorio de Seguridad y Salud en el Trabajo, y Licencias Médicas y Subsidios por Incapacidad Laboral), se activaron las cuentas institucionales en las redes sociales Instagram y LinkedIn, como parte de la estrategia de comunicación digital orientada a ampliar el alcance de la información institucional y mejorar el acceso ciudadano a contenidos relevantes, llegando a 46.400 seguidores.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Las acciones de difusión desarrolladas por la Superintendencia de Seguridad Social durante el año 2025 contribuyeron de manera directa y sustantiva al cumplimiento del Objetivo Estratégico N°3, al fortalecer la difusión de los derechos y beneficios de los regímenes de seguridad social de competencia institucional mediante un enfoque sistemático, inclusivo y con lenguaje claro. En su conjunto, estas iniciativas permitieron ampliar el acceso a información relevante y oportuna, fortalecer las capacidades de los distintos actores del sistema y promover una participación informada de la ciudadanía, mejorando la comprensión y correcta aplicación de la normativa vigente por parte de personas trabajadoras, dirigentes sindicales, funcionarias y funcionarios públicos, empleadores y otros actores clave, respondiendo además a requerimientos específicos del entorno institucional y social, reforzando la cercanía con la ciudadanía y facilitando el ejercicio efectivo de los derechos en seguridad social, lo que en su conjunto evidencia una contribución coherente y sostenida al logro del objetivo estratégico institucional.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Atender a las personas a través de los canales de atención ciudadana, con el fin de entregar una respuesta oportuna, de calidad y con lenguaje claro, mediante la resolución de consultas, denuncias, reclamos y apelaciones; incorporando la mejora continua de los procesos institucionales y considerando perspectiva de género, diversidad e inclusión.

ACCIÓN 1**NUBE DE PALABRAS**

Durante el año 2025, y en el ejercicio de su función contenciosa, la Superintendencia atendió a 422.725 personas usuarias a través de sus distintos canales de atención ciudadana. En dicho período se tramitaron 188.436 presentaciones, reclamos y apelaciones interpuestas en contra de resoluciones o decisiones de autoridades y entidades bajo su ámbito de fiscalización, tales como COMPIN, Organismos Administradores del Seguro Social de la Ley N°16.744, Cajas de Compensación de Asignación Familiar, entre otras. Del total de solicitudes, el 70% fue gestionado a través del canal web. Asimismo, mediante la funcionalidad "Contacto Web", se brindó asistencia y orientación en materias de seguridad social, de competencia de la SUSESO, a más de 13.900 personas usuarias.

**ACCIÓN 2**

Durante el año 2025 se emitieron 181.825 resoluciones y oficios recaídos en presentaciones, reclamos y apelaciones ciudadanas, en el marco de las facultades establecidas en el artículo 2°, letra c), de la Ley N°16.395. Adicionalmente, se respondieron más de 1.000 solicitudes de acceso a la información pública, en cumplimiento de la Ley N°20.285 sobre Transparencia de la Función Pública, se masificó y perfeccionó de manera continua el Formulario Único de Ingreso (FUI) para reclamaciones por rechazo de licencias médicas, disponible en el portal web institucional, lo que permitió la tramitación de más de 46.000 apelaciones mediante este nuevo instrumento. Además, a través de la herramienta digital "Mi Portal", disponible en el sitio web institucional, lo que facilitó a las personas usuarias el acceso a información relevante sobre aspectos personales asociados a su seguridad social, herramienta que registró más de 1.961.721 visitas durante el año 2025.

ACCIÓN 3

Por un lado la incorporación de Ciencia de datos para mejorar la atención de usuarios, en este sentido, la Superintendencia de Seguridad Social destacó entre las instituciones del Estado que impulsan la innovación, gracias al proyecto "Tu resolución en fácil", una iniciativa que traduce a lenguaje claro los dictámenes emitidos sobre licencias médicas, que implementó un sistema de fichas informativas que acompañan el documento oficial de resolución. Estas fichas explican de manera simple, directa y cercana el resultado del trámite, las razones de la decisión y los pasos que las personas deben seguir, facilitando así la comprensión de información médica, legal y actuarial; además en el 2025 se finalizó el proceso de diseño, desarrollo e implementación de modelos predictivos que se traducen en la incorporación de procesos automatizados, integrados e innovadores tanto para la labor fiscalizadora, como para entregar una mejor y oportuna resolución a las reclamaciones ciudadanas.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Todo lo anterior, se desarrolló a partir de un diagnóstico institucional, se identificó la necesidad de mejorar la experiencia usuaria asociada al trámite en línea más relevante de la SUSESO: el ingreso de reclamaciones por rechazo de licencias médicas por reposo justificado, el cual representa más del 60% del total de ingresos. En este contexto, se detectaron errores y oportunidades de mejora en el formulario y su interfaz desde una perspectiva de usabilidad, desarrollándose un prototipo funcional que fue posteriormente testeado con personas usuarias que presentan este tipo de reclamaciones.

