

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2009

SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

Índice

1. Presentación	3
2. Resultados de la Gestión año 2009	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009.....	5
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios	9
3. Desafíos para el año 2010	25
4. Anexos	32
Anexo 1: Identificación de la Institución	33
Anexo 2: Recursos Humanos	37
Anexo 3: Recursos Financieros	42
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009	48
Anexo 5: Programación Gubernamental	51
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009	54
Anexo 7: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	57
Anexo 8: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública.....	58

1. Presentación



La Superintendencia de Seguridad Social, como ente autónomo del Estado, encargado de la regular y fiscalizar el cumplimiento de la legislación de seguridad social y garantizar el respeto de los derechos de las personas, durante el año 2009, ha continuado ejerciendo la supervigilancia de más de 650 entidades, incluidos los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad del Sector Público, y asesorando al Poder Ejecutivo en el perfeccionamiento de las normas de seguridad social y del sistema previsional chileno, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

La Superintendencia que dirijo, actualmente está integrada por 196 funcionarios, altamente especializados, orientados a la fiscalización y control de las entidades administradoras de los diferentes regímenes de seguridad social que se encuentran dentro del ámbito de supervigilancia de esta Superintendencia.

Entre las principales acciones desplegadas por este Organismo durante el año recién concluido, particular importancia adquieren aquéllas referidas a la fiscalización administrativa de carácter estadístico realizada en el régimen del seguro de salud común, respecto de las Licencias Médicas otorgadas en nuestro país en los últimos 3 años.

Lo anterior derivó en la presentación por parte de nuestra Fiscalía, de 40 denuncias ante las correspondientes Fiscalías Locales y Regionales del Ministerio Público, con la finalidad que se investigue la eventual responsabilidad penal de 84 médicos cirujanos, quienes de acuerdo con el Registro Nacional de Licencias Médicas, emitieron en el trienio 2006-2008, entre 2.500 y más de 17 mil licencias médicas al año, cifras que superan ampliamente el promedio de 100 licencias médicas anuales que arroja el sistema en su conjunto. Esto, unido a otros antecedentes, sirvió de fundamento a la presentación de las señaladas denuncias por las conductas delictuales contempladas en el artículo 43 de la Ley N° 12.084, artículo 509 del Código del Trabajo, 168 del D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud.

Producto de la denuncia presentada ante tribunales por la SUSESO, autoridades gubernamentales y parlamentarias apoyaron la necesidad de introducir modificaciones legales en esta materia, a fin de resguardar el correcto otorgamiento de este legítimo derecho de los trabajadores chilenos.

Finalmente, el 28 de diciembre de 2009, la Presidenta Michelle Bachelet envió a tramitación al Congreso un proyecto de ley que perfecciona el Sistema de licencias médicas, estableciendo medidas de control y fiscalización, además de sanciones a las conductas fraudulentas, ilegales o abusivas, fortaleciendo asimismo, el Registro Nacional de Licencias Médicas.

La participación en la tramitación de esta iniciativa, constituye por tanto uno de los importantes desafíos planteados para 2010 para esta Superintendencia.

Por otra parte, la Superintendencia de Seguridad Social durante el año 2009 desempeñó un rol activo y prioritario en el otorgamiento de los bonos extraordinarios de las Leyes N°20.326 y N°20.360. En efecto, además de diseñar, desarrollar e implementar el Sistema de Información que determina quiénes son beneficiarios, elaboró las nóminas respectivas, instruyó y fiscalizó a las entidades administradoras en materia de pago, reclamación y devolución del mismo. También resolvió reclamaciones presentadas sobre la materia y administró financieramente los fondos respectivos.

Estos Bonos se otorgaron por parte del Gobierno como un apoyo directo a las personas y familias de menores ingresos, y constituyeron una de las medidas implementadas por las autoridades para enfrentar la crisis

económica internacional. Se manifestó en la entrega de \$40.000 por cada causante de subsidio familiar y por cada carga familiar, acreditados al 31 de diciembre de 2008 o al 30 de abril de 2009, según corresponda.

Importa precisar que, en ambos bonos, más del 60% de los beneficiarios correspondieron a mujeres. En virtud de lo anterior, y para efectos de resolver los problemas que pudieron tener cónyuges o madres con derecho a recibir estos montos, por parte del beneficiario del bono, se estableció que las controversias que se suscitasen en cuanto al eventual incumplimiento de las responsabilidades establecidas fueran conocidas por los Tribunales de Familia. Asimismo, en el caso de los funcionarios públicos, las autoridades establecieron que les correspondió a sus empleadores pagar directamente el bono extraordinario dispuesto en la citada ley.

En otro orden de materias, de acuerdo a instrucciones impartidas por esta Superintendencia, las Cajas de Compensación continuaron durante todo 2009 con el proceso de devolución de fondos por concepto de pago en exceso de cuotas de crédito social.

En diciembre de 2009, la Superintendencia de Seguridad Social anunció que los montos a devolver a esa fecha ascendían a \$2.843.339.070; con un total de 115.853 beneficiarios. La nómina de estas personas y los montos correspondientes a cada una de ellas, debe permanecer publicada en los sitios web de cada una de las Cajas de Compensación. Asimismo, las CCAF tienen un plazo máximo de 5 días hábiles para entregar los dineros adeudados, desde el momento en que sean solicitados. Las Cajas que no paguen en el plazo fijado podrán ser sancionadas por la Superintendencia de Seguridad Social y deberán realizar el pago con los respectivos intereses.

Cabe destacar además, que durante el año 2009 se entregaron los resultados finales del proyecto de Psiquiatría sobre "Validación y Estandarización de un instrumento de medición de Riesgos Psicosociales en el Trabajo", producto que deriva en el Cuestionario SUSES0-ISTAS 21.

De esta forma Chile se convirtió en pionero a nivel Latinoamericano en esta materia, siguiendo el ejemplo de países desarrollados que han abordado este tema. Entre ellos, el más destacado es Dinamarca, a través del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ, 2000), que a su vez posibilitó el surgimiento en España del Método ISTAS21 (2002), del cual deriva esta versión chilena: SUSES0-ISTAS 21 (2009).

Para el año 2010, esta Superintendencia se ha propuesto como desafíos fundamentales, entre otros, el fortalecimiento del control económico – financiero de las Mutualidades de Empleadores de la Ley N°16.744 y de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, para cuyo efecto, ha conseguido el financiamiento a través de la Ley de Presupuestos 2010 para el desarrollo de proyectos que tiendan a Fortalecer la Fiscalización In-Situ de un modelo de supervisión basada en riesgos; Apoyar la implementación de la Segunda Etapa de la Base de Datos de Gestión SIAGF; Implementar una Central de Riesgos, con el fin de mejorar nuestra capacidad de supervisión frente al riesgo de crédito que enfrentan las Cajas de Compensación de Asignación familiar y además transparentar la información de la industria de Cajas ante los afiliados; Implementar el proyecto de "Mejoramiento de la Gestión de Fiscalización del Gasto de Subsidio por Incapacidad Laboral con Herramientas de Inteligencia de Negocios"; Culminar con el Proyecto de Análisis Documental de Jurisprudencia Administrativa de Seguridad Social, y finalmente, Perfeccionar el Sistema Electrónico de administración, control y seguimiento de la documentación oficial de la Superintendencia, con el objeto de mejorar la capacidad de la gestión institucional, principalmente aquella relacionada con la resolución de contiendas.



ALVARO ELIZALDE SOTO
SUPERINTENDENTE

2. Resultados de la Gestión año 2009

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009.

La Superintendencia de Seguridad Social, sin perjuicio de las actividades que constituyen su continuidad operativa, definió para el año 2009 una serie de compromisos cuyo financiamiento fue autorizado por la Ley de Presupuestos, y que se traducen en los siguientes proyectos:

- a) **Fortalecimiento de las capacidades de fiscalización de la Superintendencia de Seguridad Social en materias médicas de la Ley N° 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.**

Este proyecto, tiene por objeto aumentar la dotación de profesionales médicos que permita mejorar los tiempos de respuestas respecto de las demandas de los usuarios, mejorando la producción de resoluciones en 25%, fortaleciendo nuestra red de médicos expertos en salud ocupacional que posicione a la Superintendencia como un organismo de alto nivel técnico referencial, y como garante de los derechos de los trabajadores que han sido objeto de resoluciones o decisiones de autoridad por parte de los Organismos administradores de este régimen.

Este programa significó la contratación de cuatro profesionales de área médica, quienes fueron integrados al equipo de especialistas a cargo del análisis y proposición de dictámenes recaídos en reclamos y recursos de apelación que se generen como consecuencia de la aplicación de la Ley N° 16.744 y de su reglamentación complementaria.

- b) **Asesoría en la aplicación de Normas Internacionales de Contabilidad e Información Financiera, IFRS, en las Mutualidades de Empleadores de la Ley N° 16.744 y Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF).**

En el marco del proceso de convergencia desde los principios contables generalmente aceptados en el país hacia las normas establecidas por el International Accounting Standards Board (IASB), organismo que tiene la responsabilidad de emitir las normas internacionales de contabilidad y de información financiera, conocidas como IAS (International Accounting Standards) e IFRS (International Financial Reporting Standards), que se encuentra desarrollando el Colegio de Contadores de Chile A.G., entidad a cargo del proceso de convergencia en el país, la Superintendencia de Seguridad Social en uso de sus atribuciones, tomó la decisión, que plasmó en las Circulares N°s 2.380 y 2.381, ambas del 2007, de que las Mutualidades de Empleadores de la Ley N° 16.744 y las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, respectivamente, presenten sus estados financieros (FUPEF) correspondientes al año 2011 y sucesivos, en conformidad con la nueva normativa contable y financiera, esto es, de acuerdo con las IFRS, y en forma comparada con igual período del ejercicio anterior.

Para lo anterior la Ley de Presupuestos 2009 autorizó la contratación de una asesoría de expertos en la implementación IFRS en las Mutualidades de Empleadores de la Ley N° 16.744 y Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

Para este proyecto se autorizó un presupuesto asignado de \$53.100.000, el cual fue adjudicado a la empresa PricewaterhouseCoopers Consultores Auditores y Cía. Ltda., conforme a lo programado.

c) **Análisis Documental de Jurisprudencia Administrativa y Sistema de Información y Base de Datos de Jurisprudencia**

Esta Superintendencia se propuso como compromiso para el año 2009 contribuir a la observancia de los principios de igualdad ante la ley y de transparencia en la gestión pública, posibilitando, por una parte, a los usuarios externos el acceso expedito a un sistema de información y base de datos jurisprudencial confiable; y facilitando, por otra, el análisis y emisión oportuna de dictámenes armónicos con los criterios vigentes

Para estos efectos y con la finalidad que la Superintendencia pueda disponer de un sistema de información y base de datos de jurisprudencia actualizada, integral, de acceso expedito y confiable; se requiere que la información que la integre haya sido analizada previamente desde una perspectiva documental; añadiendo descriptores o palabras claves, incorporando el debido estudio de vigencia, efectuando las concordancias normativas y jurisprudenciales necesarias; y, en general, estructurando la información de manera tal que la labor de análisis jurídico resulte facilitada y optimizada. Desde una perspectiva tecnológica, se requiere contar con una herramienta robusta y amable, que facilite los procesos de búsqueda de información y el uso de la misma.

En concreto, para el cumplimiento de este compromiso se requiere la realización de los siguientes proyectos:

a) **Análisis Documental de Jurisprudencia Administrativa:** Consistente en llevar a cabo el análisis documental de la jurisprudencia de la Superintendencia, lo cual permitirá estructurar la información de manera adecuada, de forma tal que: se generen descriptores del contenido de los dictámenes, se identifiquen las normas aplicadas, se especifiquen las derogaciones expresas, se precisen los considerandos jurídicos relevantes y se consignen las concordancias necesarias. Asimismo, se requerirá la generación de fichas que respeten el principio de abstracción en virtud del cual la eventual comunicación pública del dictamen se encuentre desprovista de toda referencia sobre el caso concreto (nombre de las personas involucradas, fechas, montos, etc.), respetando de esta manera la normativa vigente sobre protección de datos personales.

b) **Sistema de Información y Base de Datos de Jurisprudencia:** Consistente en llevar a cabo la implementación de un sistema de Información y su respectiva base de datos de jurisprudencia administrativa que cuente con herramientas de búsqueda y recuperación de la información de manera eficiente y eficaz (lo que puede ser concretado mediante el mejoramiento de la aplicación existente o mediante la implementación de una nueva).

Para el período 2009 se autorizó el financiamiento para el desarrollo de la primera fase de este proyecto, compromiso que se encuentran cumplido, adjudicándose el desarrollo del proyecto de análisis documental de la jurisprudencia a la Empresa Legal Publishing.

d) Sistema de información - Base de Datos Ley 16.744

El Seguro social contra riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, analizado desde la perspectiva operacional, constituye un sistema complejo compuesto de distintos actores y variables, entre los cuales se encuentran los organismos administradores que son de distinta naturaleza, públicos y privados, los que a su vez pueden establecer convenios de prestación de servicios con diversas entidades; los disímiles procedimientos involucrados (algunos de los cuales dependen de si el sistema es público o privado, o de la calidad del trabajador), los formularios que dan cuenta de dichos procedimientos, las diferentes instituciones que deben pronunciarse en los procesos sucesivos, entre otros. En tal sentido, la administración de este Seguro, no se encuentra exenta de complejidades, las que en la práctica se pueden traducir en dificultades para el otorgamiento adecuado y oportuno de los beneficios y el uso eficiente de los recursos involucrados.

En dicho contexto, es posible reconocer que existe la posibilidad de mejorar el funcionamiento del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, con el uso de las tecnologías de información y comunicaciones lo que constituye una valiosa herramienta para la gestión en los organismos que lo administran.

Por otra parte, producto de la modificación del Reglamento de la Ley N°16.744, contenido en el D.S. N° 101, de 1968, del MINTRAB, surge la obligación para los organismos administradores de contar con mecanismos automatizados, que les permitan registrar la información que les compete, de manera que puedan alimentar una base de datos, denominada "Sistema de Información de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales" (SIATEP), según las instrucciones que imparta la Superintendencia de Seguridad Social. El cumplimiento de estos requerimientos debe suponer no solamente la conformación de estos registros, sino que también optimizar los flujos de información, estableciendo nuevos estándares en los procedimientos y formularios utilizados.

En este contexto, durante el año 2009, la Superintendencia obtuvo financiamiento para el desarrollo de un proyecto cuyo objetivo es el diseño, desarrollo e implementación de un sistema de información que permita rescatar, almacenar y gestionar información relevante relativa al Seguro contra riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, facilitando así el cumplimiento de las obligaciones que el marco normativo exige a los actores institucionales involucrados en los procesos derivados de la operación del mismo, y proporcionando las herramientas necesarias para el análisis y formulación de políticas públicas en relación con la materia, así como la fiscalización del otorgamiento de las prestaciones a los trabajadores enfermos o accidentados.

Durante este año se inició la implementación del SIATEP, para lo cual se contó con el apoyo presupuestario de la Subsecretaría de Previsión Social. Adicionalmente, se constituyeron 2 mesas de trabajo, una con las Mutuales y la otra con el ISL-MINSAL, liderados por esta Superintendencia, con el objetivo de implementar el SIATEP y dar inicio a la operación del

régimen del sistema a partir del año 2010, en relación con denuncias de accidentes del trabajo y de trayecto (DIAT) y de enfermedades profesionales (DIEP).

Para el año 2010 la DIPRES aprobó recursos presupuestarios complementarios para financiar la última fase de este proyecto.

- e) **Sistema de información de apoyo a la gestión y fiscalización de los regímenes de prestaciones familiares y subsidio familiar (SIAGF) – segunda parte: verificación del gasto mensual.**

La Superintendencia de Seguridad Social, entre otros proyectos, comprometió para el año 2009, la segunda parte del Proyecto "*Sistema de Información de Apoyo a la Gestión y Fiscalización de los Regímenes de Prestaciones Familiares y Subsidio Familiar - SIAGF*", correspondiente a la Verificación del Gasto. Esta segunda parte del proyecto permitiría utilizar la base nacional de causantes y beneficiarios de asignación familiar y subsidio familiar para controlar que sólo se paguen con recursos fiscales los beneficios debidamente reconocidos.

Sin perjuicio de lo anterior, las nóminas de pago del Bono Extraordinario de la Ley 20.326 y el Bono Extraordinario de la Ley 20.360 han sido elaboradas sobre la base de la información del SIAGF, y el éxito de estas medidas se vincula directamente con la existencia de dicho Sistema. Tomando en consideración que dichas leyes fueron dictadas con posterioridad a la planificación de la segunda etapa del SIAGF, la carga de trabajo que ha significado para la Superintendencia liderar e implementar ambos procesos de bonos ha impedido que se pudiera llevar a cabo la licitación pública de la segunda etapa. En efecto, la aplicación de la citada legislación implicó modificar los procesos productivos del Servicio, redestinando los recursos humanos y tecnológicos al cumplimiento del anuncio de la Sra. Presidenta de la República.

Teniendo en consideración los antecedentes antes referidos, esta Superintendencia estimó de toda conveniencia reformular el proyecto en comento, posponiendo su implementación para el año 2010. Lo anterior nos condujo necesariamente a reformular el proyecto, tanto desde una perspectiva de plazos como de ejecución presupuestaria, no obstante lo anterior durante el año 2009, se culminó el proceso de formulación de las bases administrativas, técnicas y económicas, la licitación pública y la adjudicación del proyecto. En consecuencia, para el año 2010, ha quedado pendiente la ejecución de la segunda fase, correspondiente al diseño conceptual detallado de la solución tecnológica, y al desarrollo e implementación del "Sistema de Información de Apoyo a la Gestión y Fiscalización de los Regímenes de Prestaciones Familiares y Subsidio Familiar - Componente Gasto".

2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

El ejercicio de las labores de superintendencia, control y orientación politécnica general, comprende, la fiscalización, control y auditoría contable y de gestión de los organismos administradores de los subsistemas de seguridad social que se encuentran dentro de su ámbito de competencia, así como la calificación de la legalidad y conveniencia de sus actuaciones en los casos y forma que determine la ley. En este contexto, durante el año 2009 este Organismo desplegó las siguientes acciones de fiscalización:

1. Gestión Fiscalizadora

1.1. Logros en el ámbito del control económico – financiero año 2009 de las Mutualidades de Empleadores de la Ley N°16.744 y de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar

Durante el año 2009, esta Superintendencia comenzó un proceso de cambio de su modelo de regulación y supervisión, adoptando un esquema anticipatorio, basado en la cuantificación y mitigación de los riesgos de los principales procesos y entidades reguladas. Lo anterior supone, una mejora sustancial en los procesos de fiscalización desarrollados por esta Superintendencia, cuya implementación constituye el desafío para el año 2010.

En el caso de las Cajas, la nueva regulación, contenida en diversas circulares, trae consigo cambios en la estructura financiera de las entidades reguladas, un nuevo cálculo de provisiones por concepto de créditos sociales y la exigencia de un Capital Mínimo Regulatorio que deberán mantener estas instituciones, con el fin de hacer frente a posibles pérdidas inesperadas provocadas por las malas condiciones que pudiese presentar la economía.

En el caso del control del SIL¹, esta Superintendencia postuló al Fondo de Mejoramiento de la Gestión Pública 2009, en el cual se consiguió financiamiento para modificar el proceso de fiscalización del gasto SIL realizado por la SUSESO, buscando de esta manera, mejorar la eficacia del proceso de revisión, autorización y fiscalización realizado por la Superintendencia a los pagos del Subsidios por Incapacidad Laboral que realizan las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

En el caso de las Mutualidades de Empleadores, durante el año 2009, comenzó el proceso de estudio para determinar el mejor modelo de Supervisión Basado en Riesgo aplicable a las Mutuales.

Durante el año 2009, se contrató una consultoría cuyo objetivo es la elaboración en conjunto con esta Superintendencia, de la nueva normativa contable según las Normas Internacionales de Contabilidad e Información Financiera, IFRS, a aplicar en las Mutualidades de Empleadores de la Ley N°16.744 y en las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

1.2. Administración de los Fondos Nacionales

La administración financiera de los Fondos Nacionales significó para esta Superintendencia controlar un gasto total equivalente a M\$ 752.427.576 según lo que se desglosa a continuación:

1 Subsidio por incapacidad laboral (SIL)

Fondos Nacionales	Gasto al 31.12.09 en M\$	N° promedio beneficios otorgados a noviembre	N° de beneficios otorgados en noviembre
Fondo Unico de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía:			
Asignaciones Familiares	102.065.655	1.808.668 (1)	1.975.976 (1)
Bonos Extraordinarios de las Leyes N°s. 20.326 y 20.360	<u>186.601.680</u>	4.665.042 (2)	
Sistema Unico de Prestaciones Familiares:	288.667.335		
Sistema de Cesantía e Indemnizaciones	7.332.767	9.934 subsidios de cesantía y 239 indemnizaciones	9.168 subsidios de cesantía y 286 indemnizaciones
Sistema de Subsidios Maternales	200.530.494	382.406 subsidios iniciados	36.402 subsidios iniciados
Total Fondo Unico	496.530.596		
Subsidios Familiares	129.673.500	1.726.270 causantes	2.000.569 causantes
Bonos Extraordinarios de las Leyes N°s. 20.326 y 20.360	126.223.480	3.163.483 (2)	
Fondo Nacional de Subsidio Nacional	255.896.980		
Total Fondos Nacionales	752.427.576		

(1) Información a octubre de 2009.

(2) Corresponde al total de bonos emitidos al 31 de diciembre de 2009.

- a) Durante el año 2009, la administración financiera de los Fondos Nacionales significó recepcionar, analizar y controlar la rendición mensual de todas las entidades que participaron en el proceso de administración, a través de informes financieros, de los fondos traspasados a cada una de las entidades que operaron con los mismos, esto es, la información financiera remitida por las 125 entidades que operaron con el Sistema Único de Prestaciones Familiares, de las 49 entidades que operaron con el Sistema de Subsidios Maternales, de las 6 que operaron en el Sistema de Subsidios de Cesantía y de la remitida por el Instituto de Normalización Provisional para el Fondo Nacional de Subsidio Familiar.
- b) En este período, se logró además que la totalidad de las entidades administradoras interactúan con el SIAGF, ya sea a través de un portal web o por medio de web services, lo cual significa que todas las transacciones que se relacionan con las asignaciones familiares, asignaciones maternales o el subsidio familiar se llevan a cabo en línea con el sistema de información y son válidas sólo en la medida que estén ingresadas en el mismo. Esto ha significado que actualmente la Superintendencia de Seguridad Social cuente con una base de datos nacional y única de causantes reconocidos, con cerca de 6.146.396 registros, de los cuales 4.164.546 son de causantes de asignación familiar y maternal y 1.981.850 son de

causantes de subsidio familiar. Esta base, además de mantenerse actualizada, contiene importante información relacionada con los beneficios, los beneficiarios y sus causantes.

Con la base de datos nacional mencionada, esta Superintendencia participó en el proceso de autorización y pago de los Bonos Extraordinarios establecidos en las Leyes N° 20.326 y 20.360, pagados en marzo y agosto del año 2009 y que implicó un gasto de M\$ 313.141.000, significando el pago de 7.828.525 de bonos.

- c) Se ha continuado trabajando para lograr que las entidades administradoras de los beneficios que se pagan con cargo a los Fondos Nacionales que fiscaliza esta Superintendencia, al momento de hacer la rendición mensual de los recursos provisionados, individualicen a cada uno de los beneficiarios a los que se les pagó algún beneficio y entreguen toda la información relativa a dichos beneficios. Al respecto, se puede informar que, aproximadamente el 95% del gasto de los Fondos Nacionales se encuentra respaldado en nóminas con el detalle uno a uno de los beneficios pagados, incluyendo los bonos de las Leyes N°s. 20.326 y 20.360.

Actualmente, los entes pagadores del Sistema de Subsidios de Cesantía no respaldan el gasto mensual por archivos planos.

- d) En el mes de diciembre de 2009, y como consecuencia de que la Subsecretaría de Salud Pública asumirá en el año 2010 el pago de los subsidios maternos de los cotizantes de FONASA no adscritos a una CCAF que se pagaban en los Servicios de Salud, esta Superintendencia instruyó a esa Subsecretaría que debía respaldar el gasto mensual en subsidios maternos mediante archivos planos. Por tanto a contar de enero de 2010 se contará con el 100% del gasto en subsidios maternos nominado, con información estadística mensual e información del pago de cada uno de los beneficios emitidos por cada mes, de todas las entidades pagadoras de este beneficio, es decir, Cajas de Compensación de Asignación Familiar, Instituciones de Salud Previsional y Subsecretaría de Salud Pública.

1.3. Fiscalización a entidades

La Superintendencia de Seguridad Social, a través de su equipo de fiscalizadores, durante el año 2009 ejecutó un programa de fiscalización en 210 entidades, alcanzado un cumplimiento del 100% de la meta fijada para el indicador **"Porcentaje de cobertura de fiscalización a entidades"**.

Adicionalmente, junto con lo anterior, el Departamento de Inspección de esta Superintendencia, encargado de realizar los cometidos de fiscalización, debió atender 1.529 denuncias respecto de afiliaciones irregulares a entidades administradoras del Régimen de Servicios Sociales, administrado por las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, de las cuales sobre el 86% se encuentran resueltos. Lo anterior significó un aumento considerable de este tipo de reclamaciones respecto del año anterior (157,8 %).

Por otra parte, dentro de las actividades extraordinarias desarrolladas por el Departamento de Inspección durante el 2009, estuvo la revisión y recuperación, cuando correspondía, de Bonos de la Ley N° 20.326 en 113 Entidades Públicas.

1.4. Control de accidentes graves y fatales Ley 16.744

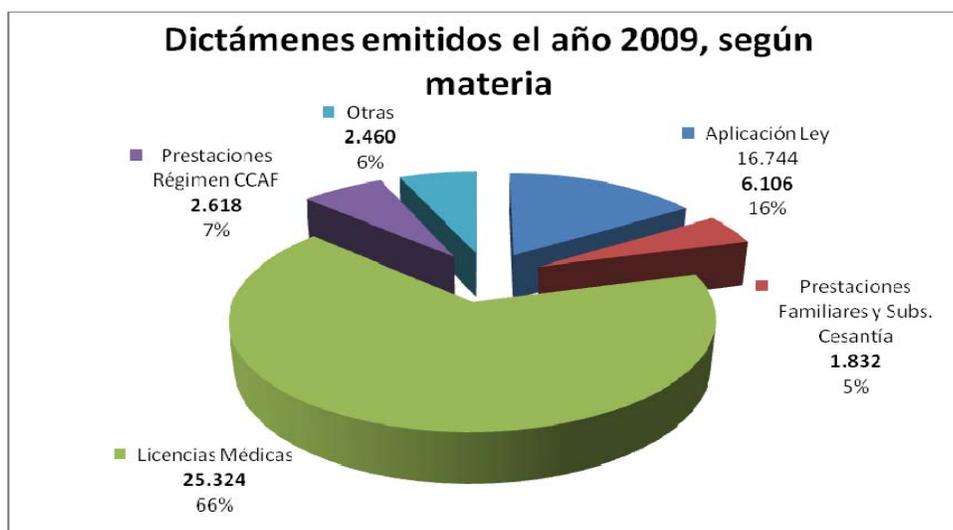
La Superintendencia de Seguridad Social, durante el año 2009, en ejercicio de sus facultades integrales sobre el seguro laboral realizó el seguimiento de 382 casos de accidentes fatales notificados, y se encuentran calificados un 83% de ellos, ya sea como laboral o común, garantizando con ello la percepción oportuna por parte de los trabajadores o sus familias, de los beneficios contemplados en la legislación laboral. El 17% restante se encuentra actualmente en proceso de investigación.

De los 316 casos calificados, el 84,2 % corresponden a **accidentes del trabajo o de trayecto**, lo que permite a sus familiares acceder a las pensiones que les otorga la ley.

1.5. Contencioso de la Seguridad Social

a. Emisión de resoluciones

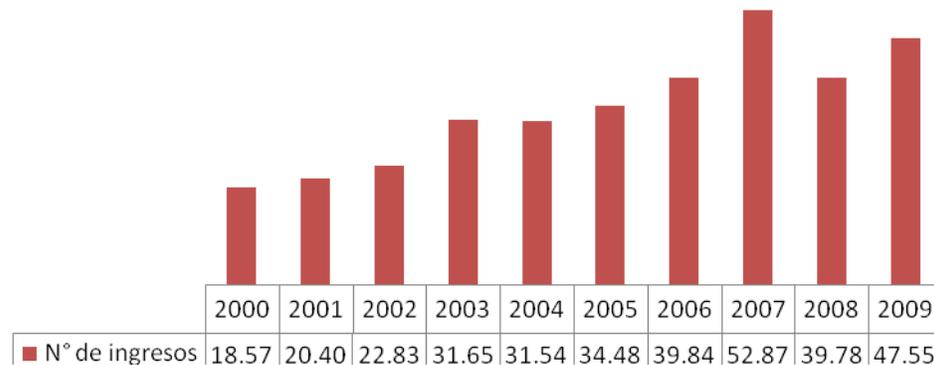
Durante el año 2009, la Superintendencia emitió 38.340 dictámenes recaídos en reclamos y recursos de apelación en contra de resoluciones de entidades fiscalizadas, de los cuales un 66% corresponde a rechazos o modificaciones de licencias médicas y un 16% a presentaciones en aplicación de la Ley 16.744, especialmente calificación de accidentes y patologías, prestaciones médicas, beneficios económicos, y grados de incapacidad de ganancia.



A mayor abundamiento, cabe agregar que del total de dictámenes emitidos durante el año 2009, en el 62% de los casos se revirtieron las resoluciones impugnadas por los reclamantes, incluidos aquéllos que acogen parcialmente los recursos de usuarios, en tanto que en el 38% se mantuvo la resolución primitiva.

b. Evolución en la tramitación de recursos de apelación y otros reclamos

Evolución Ingreso de Presentaciones 2000 - 2009



De la gráfica se desprende un comportamiento creciente en el ingreso y tramitación de reclamos y presentaciones en contra de resoluciones emanadas de los entes fiscalizados. En efecto, en el período 2000 – 2009 se aprecia un crecimiento del orden de un 161%.

Cabe precisar que el mayor número de reclamaciones estuvo determinado por el rechazo o modificación de licencias médicas efectuado por las COMPIN.

Respecto del tiempo promedio anual invertido en la tramitación de licencias médicas, la Superintendencia ha cumplido con creces la meta comprometida ante DIPRES, por cuanto registró durante el año 2009 un promedio de 47 días, significando un cumplimiento del 107%.

Es interesante además, analizar la relación “usuarios / Superintendencia”, respecto del proceso de orientación y asistencia jurídica y administrativa en la formulación de sus apelaciones en contra de resoluciones de entes fiscalizados. En efecto, al analizar la evolución del indicador de gestión “**Tiempo de Espera Promedio en el Centro Integrado de Atención de Público**”, durante el año 2009 este indicador experimentó una disminución considerable, alcanzando un tiempo de espera promedio de 16 minutos, significando un 112% de cumplimiento de la meta comprometida para este indicador. Lo anterior se vio favorecido, entre otros, por la implementación del formulario de presentación en línea, al cual se puede acceder a través del portal web institucional y por la constitución del la OIRS de la Superintendencia, que permite una atención más expedita, seleccionando a los usuarios, conforme a tipología de su consulta o reclamación.

Finalmente, la Superintendencia, durante el año 2009, a través de su Centro Integrado de Atención a Usuarios, incluidas las Agencias Regionales, atendió sobre 95.000 personas, principalmente en materias de competencia de esta Superintendencia. Al efecto, este Organismo ejerce una especie de contencioso de la Seguridad Social, que se traduce en la presentación de recursos de reclamación en contra de resoluciones emanadas de organismos fiscalizados.

2. Agenda Legislativa

a) En el año 2009 el Departamento Jurídico participó activamente en la elaboración de proyectos de ley que se concretaron en las siguientes leyes:

- a. **Ley N°20.326**, publicada el 29 de enero de 2009, que otorga un **bono extraordinario para las personas de menores ingresos**.

Se buscaba beneficiar a más de un millón setecientas mil familias, entre otras, las del programa Chile Solidario, aquellas que reciben subsidio familiar (SUF) y también las beneficiarias de asignación familiar. Así, una familia con más hijos recibe un aporte más grande, que compensará sus mayores gastos, durante el mes de marzo de 2009.

- b. **Ley N°20.338**, publicada el 1 de abril de 2009, que creó el **Subsidio al Empleo**.

La población objetivo de esta ley son los 768.000 chilenos y chilenas que son jóvenes entre 18 y 24 años que pertenecen a los sectores más vulnerables de nuestro país. Ellos conforman un sector de nuestra sociedad que enfrenta enormes dificultades ante el desafío de trabajar. La tasa de participación laboral de los jóvenes del quintil más pobre del país es un 60 por ciento inferior a la del quintil más rico.

La ley busca incorporarlos al mercado del trabajo formal ya que una persona que tiene un empleo formal tiene más posibilidades de continuar en un empleo de estas características creando de esa forma un círculo virtuoso donde la formalidad lleva a más formalidad y por lo tanto el joven se arraiga con más fuerza y sustentabilidad en el mundo productivo. Finalmente, esta modalidad de empleo promueve que el joven fortalezca sus lazos de pertenencia con la sociedad y disponga de los recursos y tenga acceso a la protección social necesaria para desarrollar su vida con más y mejores oportunidades

- c. **Ley N°20.343**, publicada el 28 de abril de 2009, "**Modifica distintos cuerpos legales con el objeto de mejorar las condiciones de financiamiento para personas y empresas**". En su artículo 4, introduce modificaciones a la Ley N°16.395 - texto refundido y sistematizado de la Ley de Organización y Atribuciones de la SUSESO- relativas al monto de las multas aplicables a las Instituciones Fiscalizadas, por infracciones a las leyes, reglamento, estatutos y demás normas que las rijan o a sus instrucciones o dictámenes emitidos en uso de sus atribuciones legales.

Se fortalecen las potestades sancionatorias de la Superintendencia de Seguridad Social, con el objeto de asegurar a los trabajadores y sus familias que los organismos gestores de nuestro sistema de seguridad social les entreguen oportunamente los beneficios que les corresponden.

Asimismo, su artículo 5 introdujo modificaciones a la Ley N°18.833, que establece el estatuto general para las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, facultándolas para otorgar a sus afiliados mutuos hipotecarios endosables.

En este aspecto la ley busca fortalecer medidas alternativas al financiamiento bancario, de manera de generar mayores niveles de competencia en el mercado del crédito.

- d. **Ley N°20.360**, publicada el 30 de junio de 2009, que otorga un **bono extraordinario para los sectores de menores ingresos**.

La Ley tiene por objeto enfrentar el relevante impacto en la vida cotidiana de los chilenos producto de los efectos sociales de la crisis financiera internacional, por lo que se otorga a las familias de ingresos bajos y medios, un nuevo bono extraordinario destinado a apoyar el presupuesto familiar, favoreciendo a más de cuatro millones de personas.

- e. **Ley N°20.369**, publicada el 17 de septiembre de 2009, **incorpora a los trabajadores de ASMAR, FAMA E y ENAER a la Ley N° 16.744**.

Antes de la ley, tratándose de trabajadores de empresas del Estado que se relacionan con el Gobierno a través del Ministerio de Defensa Nacional, cuyos servicios se encuentran regulados por el Código del Trabajo y que se hallen afiliados a una Administradora de Fondos de Pensiones, cuando sufrían un accidente del trabajo o enfermedad profesional, debían someterse al sistema que rige al efecto al personal de las Fuerzas Armadas, lo que obligaba a someterlos a procedimientos, medios materiales y humanos de diagnósticos, atención y recuperación que han sido creados y destinados para servir prioritariamente al personal de las Instituciones Castrenses y no a trabajadores civiles.

Debido a ello, se somete al régimen general por accidentes del trabajo y enfermedades profesionales aplicable a los trabajadores civiles, contenido en la ley N°16.744, al personal civil de las Fábricas y Maestranzas del Ejército - FAMA E, los Astilleros y Maestranzas de la Armada - ASMAR y la Empresa Nacional de Aeronáutica - ENAER, que preste servicios afectos al Código del Trabajo, y que se encuentre afiliado al Nuevo Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500, de 1980.

3. Estudios e investigaciones

a. Sistema de información estadística de la seguridad social chilena

En materia de estudios, durante el año 2009, esta Superintendencia desarrolló los siguientes informes:

Nombre del Estudio	Objetivo del Estudio	Validador
Informe Anual de Gestión año 2008 de las CCAF y Mutuales.	Analizar el desempeño económico – financiero en el año 2008 de dichas instituciones.	Entrega de 2 informes a las Autoridades.
Informe Anual del Comportamiento del SIL pagado por las CCAF, año 2008.	Analizar el comportamiento del gasto en SIL desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo.	Entrega de informe a las Autoridades y Propuesta de Proyecto para controlar de mejor manera el gasto en SIL.
Informe Anual de Crédito Social otorgado	Evaluar el comportamiento de las colocaciones de	Entrega de informe a las

por las CCAF, año 2008.	crédito social en el año 2008, a partir del análisis de variables relevantes.	Autoridades.
Informe Anual del Leasing Habitacional administrado por las CCAF, año 2008.	Evaluar el comportamiento de las cuentas individuales de leasing habitacional en el sistema CCAF en cuanto a número y monto, además de la valoración de la cuota y la participación en el sistema de leasing de los organismos administradores de cuentas.	Entrega de informe a las Autoridades.
Informe Anual sobre los activos financieros y su importancia en el total de activos de las Mutuales, año 2008.	Analizar el cambio en la estructura de los Activos de las Mutuales	Entrega de informe a las Autoridades.

Se elaboró y publicó en portal WEB de la SUSESO (www.suseso.cl), el compendio estadístico que contiene información anual referente al comportamiento de las variables de mayor relevancia de los regímenes previsionales y asistenciales que fiscaliza la Superintendencia de Seguridad Social. Este compendio contiene la siguiente información:

- Régimen de Pensiones
- Régimen de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales
- Régimen de Servicios Sociales, administrado por las Cajas de Compensación de Asignación Familiar
- Régimen de Subsidio por Incapacidad Laboral
- Régimen de Asignación Familiar
- Régimen de Beneficios Asistenciales
- Estados financieros de CCAF y Mutualidades de Empleadores, y
- Régimen de Servicios de Bienestar del sector público.

b. Construcción de un Modelo de Calificación de Enfermedades Siquiátricas de Origen Laboral.

La Superintendencia de Seguridad Social, inició el año 2008 un Proyecto de Investigación de Adaptación, Validación y Estandarización de la encuesta de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo, ISTAS 21 (COPSOQ). Dicho estudio constituyó una primera etapa de su Programa denominado "Aporte a la Construcción de un Modelo de Prevención – Vigilancia y Calificación de la Enfermedad Psiquiátrica de Origen Laboral".

El Método COPSOQ ISTAS 21 es un cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo, recomendado por la OIT y la OMS, correspondiente a la versión en Castellano del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ), que fue desarrollado en el año 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI). Permite diagnosticar, evaluar y medir los ambientes laborales, de acuerdo a límites de exposición al riesgo psicosocial, definidos para una población particular, a fin de planificar acciones preventivas u otras fundadas en un diagnóstico.

La finalidad última del estudio es la obtención de una Escala de Medición de los Riesgos Psicosociales en el trabajo, validada científicamente y adaptada a la realidad nacional, con nuestros propios estándares y límites de exposición a riesgo psicosocial, adecuados a nuestras condiciones de trabajo promedio, para su uso en el diseño de acciones preventivas y de vigilancia, y en la labor de calificación del origen de las patologías mentales de origen laboral. De esta manera, este nuevo instrumento técnico contribuirá a mejorar la calidad de las prestaciones de prevención, vigilancia y calificación de las enfermedades mentales de origen laboral que se otorgan a los trabajadores cubiertos por la Ley 16.744, a través de su uso y de la inclusión en la normativa legal vigente y sus reglamentos técnicos que la complementan, garantizando así, en su sentido más amplio, el ejercicio de los derechos de las personas en materia de seguridad social.

Responsables de la adaptación del manual español a nuestra realidad fueron los médicos psiquiatras de la Superintendencia de Seguridad Social y profesionales de la Escuela de Salud Pública de la U. de Chile. A ellos se sumaron expertos de la Dirección del Trabajo y del Instituto de Salud Pública. Todos ellos, trabajaron este tema con la asesoría de Salvador Moncada, experto español del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud -ISTAS- de Barcelona.

Durante el año 2008 se efectuó la primera etapa del proyecto, que consistía en el **Estudio de validación y estandarización**, el que fue concluido en diciembre de 2008, obteniéndose como resultado, el Informe Final del Estudio, la Escala Nacional para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo y la Aplicación informática para el análisis de los datos de la encuesta (para uso público)

En el transcurso del año 2009, se concluyó la **Elaboración y Publicación impresa del Manual de Uso del nuevo instrumento SUSESO ISTAS 21**, para uso de Organismos administradores de la Ley, Organismos fiscalizadores, Comités paritarios y Unidades de Prevención de riesgos de las empresas, entre otros.

Asimismo, durante el segundo semestre del año 2009 la Superintendencia procedió a efectuar la distribución del Manual impreso; a publicar los documentos técnico en su portal institucional e iniciar el proceso de MARCHA BLANCA DE USO DEL NUEVO INSTRUMENTO, en conjunto con CODELCO y la ONG "Paréntesis", para la evaluación de la exposición al riesgo de aproximadamente 9000 trabajadores.

c. Circulares

Durante el año 2009 se emitieron 100 circulares que imparten instrucciones y determinan criterios interpretativos de la legislación de seguridad social, para la aplicación por parte de las entidades fiscalizadas.

4. Atención al Usuario

a. Nuevas plataformas y canales de atención (OIRS y on line)

Durante 2009 se mejoró la cantidad y calidad de la información disponible para los usuarios, respecto de los antecedentes necesarios para la presentación de apelaciones y reclamaciones ante la SUSESO.

Para ello, se implementó un Centro Integrado de Atención de Usuarios, el cual cuenta con dos plataformas de atención presencial: una nueva Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y una Oficina de Atención Especializada. Ello permitió mejorar la atención de las personas en términos de espacio físico y de calidad del servicio.

En este Centro los usuarios pueden conocer el estado de avance de sus casos, y recibir información específica sobre los requisitos y formalidades necesarias para realizar sus presentaciones o reclamos. Al mismo tiempo, se entrega información general sobre todas las materias que son competencia de la Superintendencia de Seguridad Social: Licencias Médicas, Maternidad, Cajas de Compensación, Seguro Social de Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, entre otros.

Junto con el fortalecimiento de nuestra atención presencial se implementó y fortaleció la presentación de reclamos y apelaciones vía internet, a través de nuestro Formulario de Apelación y Reclamación on line. Este sistema de atención virtual, a distancia, aumentó exponencialmente nuestros puntos de atención, facilitando el acceso a la información por parte de nuestros recurrentes.

Paralelamente, se fortaleció nuestro Call Center, para ofrecer un mejor servicio a nuestros usuarios frente a sus consultas.

ATENCIÓN RECURRENTES SUSESO, SEGÚN CANAL DE INGRESO (ENE-DIC. 2009)

Canal de Ingreso	Nº de casos	
Atención e Ingresos OIRS	42.138.	
Atención e ingreso Agencias Regionales	Concepción	4.934.
	Puerto Montt	4.724.
	Antofagasta	5.667.
Consultas Contacto web	20.708.	
Nº de Ingresos web	2.014.	
TOTAL casos Atendidos e Ingresados	80.185.	

b. Estudio de satisfacción de usuarios

En este contexto, esta Superintendencia, durante el año 2009 contrató los servicios de "Criteria Research", empresa con reconocida experiencia en el desarrollo de encuestas, estudios de opinión y otras técnicas de investigación de mercados, con la finalidad de *conocer los niveles*

de satisfacción percibidos por los usuarios respecto de los distintos atributos que configuran el servicio de atención. Adicionalmente, este estudio permitiría desarrollar una comparación respecto de la línea base del citado nivel de satisfacción establecida el año 2008, de forma de instalar un proceso de aplicación periódica que permita realizar las mejoras correspondientes.

Se planteó un estudio de carácter cualitativo-cuantitativo, dividido en dos fases, como se explica a continuación:

1. En primer término, una etapa cuantitativa, que permitiera asignar relevancia y peso relativo a las distintas variables de la experiencia, obteniendo así una evaluación global estadísticamente significativa. Se realizaron entrevistas telefónicas a 600 usuarios.
2. En segundo término, una etapa cualitativa enfocada en profundizar en la experiencia del servicio desde la perspectiva de los usuarios y de los funcionarios que los atienden, de manera de contribuir al análisis obtenido en la primera fase. Consideró entrevistas en profundidad a 6 usuarios y 2 funcionarios de la Superintendencia.

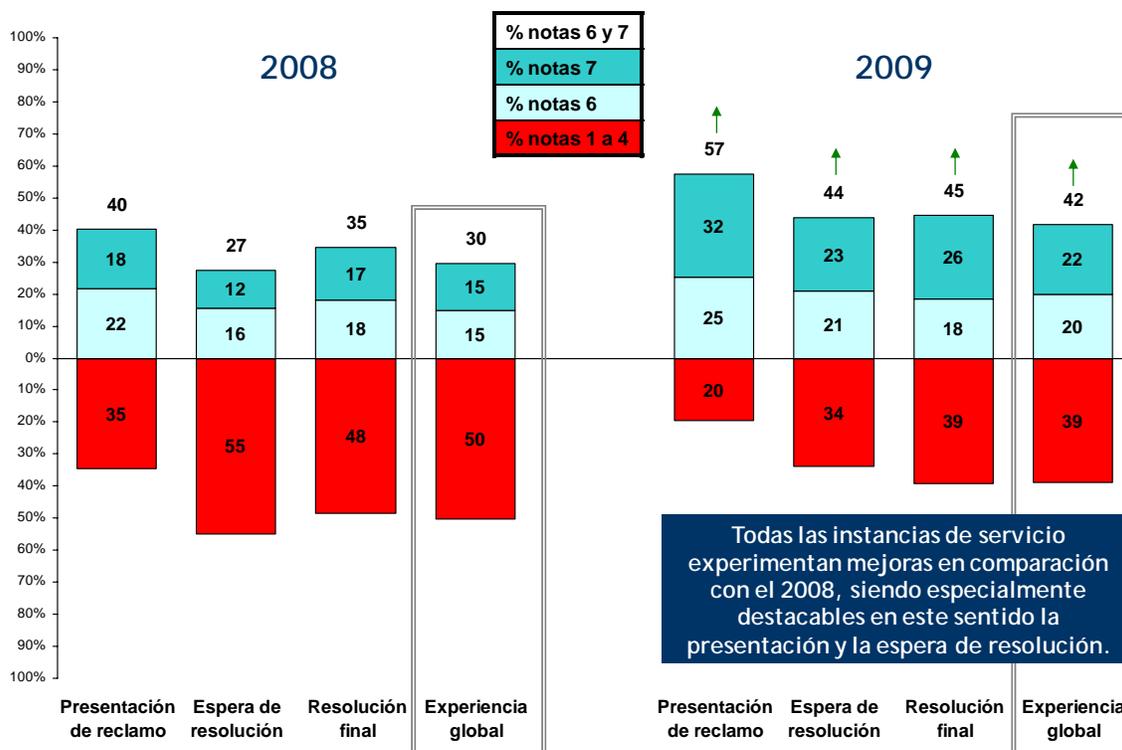
Se consideraron usuarios asociados a las 3 principales materias de reclamo:

- Licencias médicas
- Ley 16.744 (accidentes del trabajo y enfermedades profesionales)
- Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF)

ENCUESTAS REALIZADAS		Licencias médicas		Ley 16744		CCAF		Otras materias	TOTAL
		Ingreso normal	Ingreso Web	Ingreso normal	Ingreso Web	Ingreso normal	Ingreso Web	Ingreso normal	
Comunas del Gran Santiago	Hombres	81	4	41	3	8	0	6	143
	Mujeres	266	15	18	2	10	1	8	320
Otras comunas	Hombres	26	6	36	1	5	2	0	76
	Mujeres	33	8	10	2	5	2	1	61
TOTAL		406	33	105	8	28	5	15	600

Resultados

La comparación entre ambos períodos, arroja los siguientes resultados principales:



Resultados del Estudio: Principales Conclusiones

- Fase cualitativa: Respecto de 2008 se percibe una notable mejoría en la evaluación de los usuarios entrevistados. Esta primera impresión genera una mejor disposición a la atención o, al menos, no levanta resistencias y escepticismo como lo hacía antes: los usuarios efectivamente se enfrentan al primer momento de contacto con menores temores y desesperanzas.
- Fase cuantitativa: Un elemento destacado es la aparente mayor "paciencia" con la que los usuarios enfrentan hoy la espera de la resolución. La explicación aparente es que hoy es posible contar con una atención más expedita, elemento que genera una mejor evaluación general del servicio prestado. Además, se considera la capacidad de los funcionarios para atender especializadamente a aquellos casos más complejos.

Mejoras más sustantivas respecto del período anterior (2008):

- ✓ La reducción de los tiempos de espera al momento de presentar el reclamo.
Gracias a la implementación de la derivación de los casos más complejos en Santiago, los tiempos de espera se reducen en más de un 50% respecto del año pasado, lo que se traduce en una valoración más positiva de este aspecto del servicio.

✓ Cumplimiento de los plazos otorgados para emitir una resolución.

La mayor contribución al incremento de la satisfacción global se da en el hito de la espera de la resolución, donde la variable crítica es el cumplimiento del plazo otorgado para su emisión. En efecto, los plazos declarados por los usuarios son similares a los de 2008, pero tienen una mayor valoración, así como una tasa más alta de cumplimiento. Esto indica que, aunque puede durar lo mismo que antes, la espera de la resolución se da ahora en un contexto de mayor certidumbre y credibilidad. Esto está avalado por la mejor evaluación de la información sobre el estado del trámite.

5. Proyectos informáticos

a. Sistema de Administración para la gestión y fiscalización de las Asignaciones Familiares y Subsidios Familiares (SIAGF)

Desde mayo de 2008 se encuentra en operación el “Sistema de Información de Apoyo a la Gestión y Fiscalización de los Regímenes de Prestaciones Familiares y Subsidio Familiar (SIAGF)” (<http://siagf.paperless.cl:8081/siagf/>) a través del cual todas las entidades administradoras, más de 600, tanto públicas como privadas efectúan obligatoriamente el ingreso, actualización y extinción de los reconocimientos de los causantes de los beneficios de asignación familiar, asignación maternal y subsidio familiar.

Esto ha significado que actualmente la Superintendencia de Seguridad Social cuenta con una base de datos nacional y única de causantes reconocidos, con más de 5 millones de registros; la cual, además de mantenerse actualizada, contiene importante información relacionada con los beneficios, los beneficiarios y sus causantes, constituyéndose en uno de los principales proyectos de interoperabilidad dentro de la administración del Estado.

En relación a las actividades realizadas durante 2009 referidas al proyecto SIAGF, se pueden mencionar las siguientes:

- Otorgamiento controlado de beneficios y fiscalización de los regímenes

Desde la implementación del SIAGF, todas las entidades administradoras se encuentran obligadas a efectuar los reconocimientos de causantes a través de dicho Sistema, debiendo además mantener actualizados los datos. En virtud de lo anterior, desde que comenzó su funcionamiento, el SIAGF ha apoyado la gestión de las entidades administradoras, ha impedido el otorgamiento irregular de los beneficios y ha permitido la fiscalización de los respectivos regímenes.

- Proceso de up-grade de la primera etapa del SIAGF

Para efectos de perfeccionar la primera etapa, se incorporaron mejoras, ajustes o nuevos desarrollos al SIAGF actualmente en producción. Para poder llevar a cabo estas mejoras se solicitaron fondos adicionales a DIPRES que permitieran financiar la extensión del contrato con el adjudicatario y durante el 2009 se implementaron los mencionados ajustes.

- Proceso de regularización

Producto de las labores asociadas al pago del bono extraordinario, y tomando en consideración que existían algunas entidades administradoras que aún no interactuaban con el SIAGF de forma integral, desde enero de 2009 la Superintendencia instruyó y apoyó directamente en el proceso para lograr dicha conectividad. Asimismo, se comenzó el plan de trabajo para incorporar como entidades administradoras a las Municipalidades y a la Administradora de Fondo de Cesantía.

- Proceso de depuración de datos

Adicional a lo anterior, en el contexto del pago del bono extraordinario, se anticipó el proceso de regularización de beneficios duplicados otorgados en el pasado por parte de las entidades administradoras.

- Circular sobre el Sistema Único de Prestaciones Familiares

En febrero de 2009 la Superintendencia impartió la Circular 2511, la cual tiene por objeto refundir y actualizar las instrucciones existentes hasta la fecha sobre el Sistema Único de Prestaciones Familiares, incorporando la utilización del "Sistema de Información de Apoyo a la Gestión y Fiscalización de los Regímenes de Prestaciones Familiares y de Subsidio Familiar" (SIAGF).

b. Principales logros en materia de Licencia Médica Electrónica durante el año 2008²

Actualmente, la Licencia Médica Electrónica es una realidad en el sector privado, encontrándonos en proceso de pre-implementación en el sector público.

En la actualidad, las tareas prioritarias en el área de la licencia médica electrónica son las siguientes:

- Implementación de la Licencia Médica Electrónica en el Sector Privado³

La Licencia Médica Electrónica ya es una realidad respecto de los cotizantes de ISAPRE⁴. Desde sus inicios se han otorgado y tramitado 148.800 licencias médicas electrónicas, de las cuales 102.464 corresponden al año 2009.

2 A modo de antecedente, importa destacar que el marco regulatorio que le brinda plena legalidad a la Licencia Médica Electrónica se encuentra vigente desde el 1º de marzo de 2007, lo cual habilitaba a partir de esa fecha a las distintas personas y entidades que participan en el otorgamiento y tramitación de licencias médicas a adscribir voluntariamente a su uso. En dicho escenario, habiéndose verificado el cumplimiento de los requerimientos exigidos en el marco regulatorio, en Agosto de 2007 se da inicio a la operación del Sistema de Información provisto por el Operador I-Med, respecto de los cotizantes del sistema Isapres, existiendo a fines de este año alrededor de 95 centros médicos y clínicas adscritas al otorgamiento de licencias médicas electrónicas, encontrándose habilitados actualmente un total de 3.680 médicos, y un total de 148.800 licencias médicas electrónicas emitidas.

3 Los datos proporcionados en este numeral dan cuenta de estadísticas al 31 de diciembre de 2009

El sistema opera sólo en las principales ISAPRE, las que suman alrededor del 95% de los afiliados al sistema. Cabe señalar que durante 2008, el conjunto de las ISAPRE tramitaron 1.044.161 licencias médicas. En consecuencia, el universo potencial de la LME⁵ es de aproximadamente 1.000.000 de licencias (95% del total de licencias del sistema Isapre).

A su vez, alrededor de 95 centros médicos y clínicas están adscritos al sistema, en los cuales se desempeñan y ya se encuentran registrados 3.680 médicos (aprox.15% del total de profesionales en ejercicio) y habilitados para otorgar licencias médicas.

- *Implementación de la Licencia Médica Electrónica en el Sector Público*

En el transcurso del año 2009 sesionó la Mesa de Trabajo del Sector Público, instancia de trabajo y coordinación que se encuentra integrada por los representantes del Ministerio de Salud, COMPIN, FONASA y Superintendencia de Seguridad Social., la que decidió postergar la licitación pública para la contratación de los servicios informáticos a través del cual el o los Operadores que cumplan con los requerimientos jurídicos y tecnológicos, pongan electrónicamente a disposición de la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN), toda la información de las licencias médicas electrónicas otorgadas a cotizantes FONASA para su adecuado pronunciamiento, de conformidad a lo dispuesto en el procedimiento previsto en el marco reglamentario vigente.

En forma paralela y complementaria, esta Superintendencia durante el año 2009 trabajó en la elaboración de un proyecto Circular que regulará la intervención de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) en la tramitación de las LME. En todo caso, este proyecto de Circular no será publicado hasta que se verifique la licitación pública de esta materia por parte del Ministerio de Salud.

6. Evaluación Comités Paritarios de Higiene y Seguridad del Sector Público – PMG

En el marco del Sistema Higiene-Seguridad y Mejoramiento del Ambiente de Trabajo del PMG, en el mes de enero de 2009 se evaluó técnicamente a los **193** Servicios Públicos con compromisos de gestión el año 2008.

Durante el transcurso del año 2009 se prestó asistencia técnica a **193** Servicios en materias de Seguridad y Salud en el Trabajo con el fin de que se cumplieran las disposiciones legales que regulan el Seguro de la Ley N° 16.744 en los Servicios Públicos, entre ellos, la constitución y funcionamiento de los Comités Paritarios, mediante la realización de: evaluación de seguimiento, 2 Seminarios, reuniones y asistencia técnica telefónica y vía correo electrónico. Asimismo, se actualizó la Guía Metodológica del Sistema HSYMAT, introduciéndose adecuaciones especialmente para el Diagnóstico y para la elaboración del Plan de Emergencia, las que se pusieron a disposición de los Servicios en la página web de esta Superintendencia.

4 La prestación de servicios informativos es provista para las ISAPRE por el Operador I-MED (www.i-med.cl). El sitio web de dicho Sistema de Información es www.licencia.cl

5 LME – Licencia Médica Electrónica

7. Control de la constitución y funcionamiento de Comités Paritarios en los Servicios Públicos

Durante el año 2009 el número de Comités Paritarios constituidos en los Servicios Públicos cuyo funcionamiento fue controlado por esta Superintendencia a través de la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo, alcanzó a 464 Comités. Éstos se encuentran constituidos en los 127 Servicios Públicos con compromiso de gestión en el PMG, que tienen la obligación legal de mantener en funcionamiento Comités Paritarios.

8. Incentivo a las entidades empleadoras públicas y privadas para mejorar la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

La Superintendencia de Seguridad Social, en el marco del mes de la Prevención- abril de cada año-, instauró y otorgó por primera vez, el año 2005, el "Premio a la gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – Tucapel González García", con el propósito de destacar a aquellas empresas o instituciones que desarrollan al interior de sus organizaciones una gestión preventiva de los riesgos laborales de excelencia.

El año 2009, se otorgó el premio a 6 empresas, destacando a una de cada una de las categorías establecidas: microempresa, pequeña empresa, mediana empresa y gran empresa, incorporando una nueva categoría "Institución de Servicio Público", en la que se premiaron 2 instituciones. La premiación se efectuó teniendo en cuenta los antecedentes aportados por el organismo administrador, la Dirección del Trabajo en el caso de las empresas privadas, y la SUSESO en el caso de los servicios públicos.

9. Plan Nacional de Erradicación de la Silicosis: Estrategia 2009 - 2010

La Superintendencia de Seguridad Social, participó junto a representantes del Ministerio de Salud y Ministerio del Trabajo en la elaboración del Plan Nacional de Erradicación de la Silicosis y el primer Plan de Acción 2009-2010. La SUSESO es parte del Comité Técnico Interministerial que da directrices y evalúa los avances en la implementación de medidas y acciones. Dicho Plan se oficializó el 6 de agosto de 2009, en Antofagasta.

10. Responsabilidad Social

En el transcurso del año 2009 la Unidad de Responsabilidad Social concretó diversas acciones con el objetivo de difundir y promover la Responsabilidad Social (RS) tanto al interior del aparato estatal como hacia el mundo empresarial, sindical y organizaciones no gubernamentales.

Como consecuencia del trabajo desarrollado durante 2008, el Superintendente de Seguridad Social fue designado en 2009 como experto del Gobierno en Responsabilidad Social, siendo convocado a una serie de instancias y actividades sobre la materia.

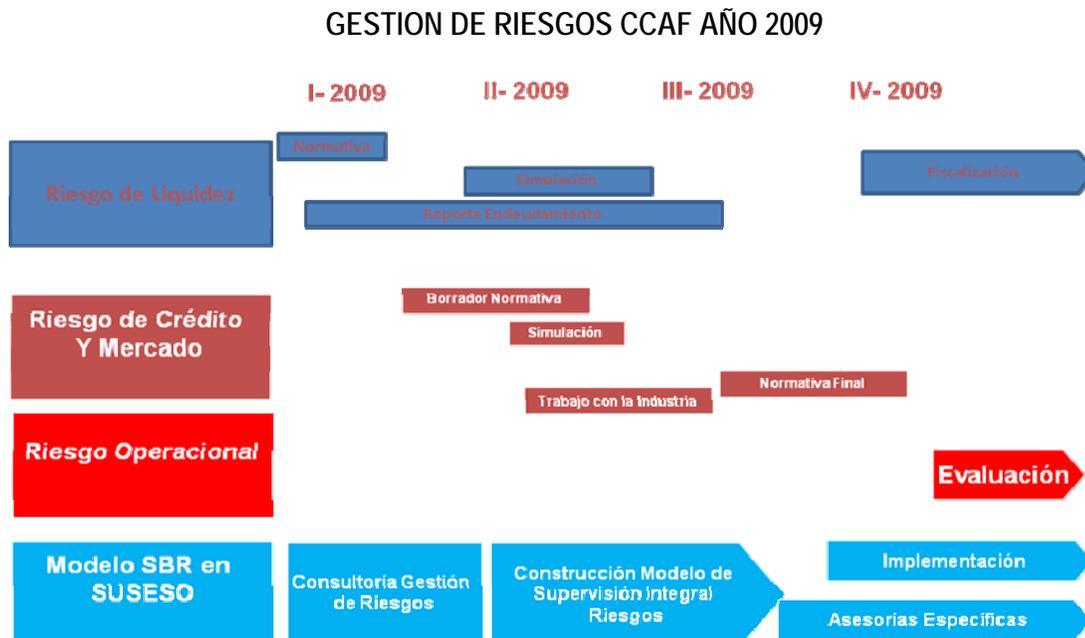
3. Desafíos para el año 2010

Para el año 2010, y teniendo presente el objetivo estratégico de fortalecimiento de la acción fiscalizadora de la Superintendencia de Seguridad Social, acorde con los nuevos tiempos, se han planificado una serie de proyectos especiales, todos los cuales se encuentran financiados por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda. En este contexto, y en estrecha relación con dichos programas especiales, en lo que sigue se enuncian los principales desafíos para el presente año:

- a) Central de riesgos de información de deuda de crédito social en el sistema de Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

Objetivo: Mejorar la capacidad de supervisión de la Superintendencia frente al riesgo de crédito que enfrentan las Cajas de Compensación y transparentar la información de la industria de Cajas ante los afiliados, a fin de contribuir a la viabilidad del sistema CCAF a través de la disminución de las asimetrías de información que ocurren en el sistema CCAF a través de la implementación de una base de deudores, tanto de trabajadores, pensionados y empresas.

Propósito: El Sistema CCAF cuenta con información veraz, oportuna y certificada de la deuda por concepto de crédito social e hipotecario que permite a los diferentes actores (SUSESO, CCAF y deudores -trabajadores y pensionados-) optimizar sus decisiones de supervisión, otorgamiento de créditos y financiamiento, respectivamente.



b) Fortalecimiento del sistema electrónico de control de expedientes – Workflow

Objetivo: Perfeccionar el Sistema Electrónico de administración, control y seguimiento de la documentación oficial de la Superintendencia, a fin de mejorar el desempeño laboral de los usuarios del WorkFlow institucional, para cuyo efecto se ha planificado para el año 2010 una serie de cambios que buscan mejorar sustantivamente los resultados actuales.

Los cambios planificados son los siguientes:

- Modificación de la interfaz existente;
- mejoras en el rendimiento;
- cambios de procesos, y
- control de gestión.

Justificación: El sistema WorkFlow Institucional fue creado para atender y administrar un número de requerimientos, documentación y de usuarios que ha sido sobrepasado con creces por la situación actual. El número de casos se ha elevado más de 10 veces desde sus inicios a la fecha. Además, la construcción de la versión actual se llevó a cabo con herramientas de desarrollo que ya tienen más de una década.

Lo anterior ha generado un declive en el rendimiento actual del sistema Workflow, el cual hace necesario generar una nueva versión de la aplicación, que introduzca cambios profundos en los procedimientos internos del sistema, que incorpore los nuevos avances tecnológicos (nuevas herramientas de desarrollo de LOTUS NOTES, como la experiencia recogida en la explotación de años del sistema actual, que logre hacer frente a las nuevas necesidades de la Superintendencia.

c) Supervisión in-situ basada en riesgos aplicable a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar

Objetivo: Contribuir a la viabilidad financiera del sistema CCAF a través de la implementación de un modelo de supervisión basado en riesgos, con el objeto de contar con esquemas de valoración de riesgos que cumplan con las nuevas exigencias que emanan de la Supervisión Basada en Riesgos.

Justificación: El alto nivel de colocaciones de las CCAF y por otra parte, la fuente de financiamiento utilizada que corresponde fundamentalmente a deuda bancaria permite señalar que las CCAF hoy día deben gestionar los riesgos en los cuales incurren.

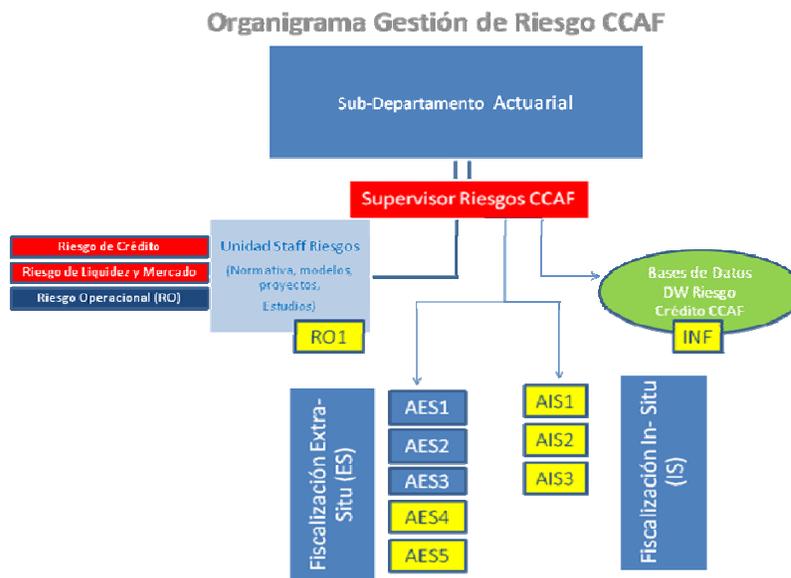
Durante el año 2008, las CCAF realizaron colocaciones de crédito social aproximadamente por M\$ 1.213.572.538. Las colocaciones de crédito social explican aproximadamente el 80% de los activos que poseen las Cajas de Compensación.

Entre ellos, el riesgo de crédito es el de mayor importancia para las CCAF, debido a la probabilidad de pérdida por no pago de los créditos podría afectar seriamente el patrimonio y la

viabilidad financiera. Existen también riesgos de mercado, liquidez y operacionales en las Cajas de Compensación.

Descripción del Programa:

- Fortalecimiento de la Supervisión Basada en Riesgos – Aumento dotación fiscalizadores in – situ.
- Implementación de las nuevas competencias de capacitación requeridas para la implementación de un modelo de supervisión bajo un esquema de riesgos, requiere una capacitación continua. De esta manera, se solicitan recursos en el marco de este proyecto, vitales para optimizar el trabajo de la nueva dotación de profesionales solicitada.
- Capacitación modelos de supervisión basados en riesgos
- Capacitación en riesgo de crédito y de mercado
- Capacitación en uso de herramientas de análisis de datos



d) Administración del Sistema de Información de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (SIATEP) Ley N° 16.744

Objetivo: Diseñar, desarrollar e implementar un sistema de información, que permita rescatar, almacenar y gestionar información relevante relativa al Seguro contra riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, facilitando así el cumplimiento de las obligaciones que el

marco normativo exige a los actores institucionales involucrados en los procesos derivados de la operación del mismo, y proporcionando las herramientas necesarias para el análisis y formulación de políticas públicas en relación con la materia.

Diseño, Desarrollo e Implementación del SIATEP

En 2009 se inició el trabajo de diseño, desarrollo e implementación del SIATEP con la participación de la empresa Aditiva⁶. Adicionalmente, en el mes de mayo constituyó 2 mesas de trabajo, una con las Mutualidades de Empleadores y la otra con el ISL-MINSAL; entidades que deberán interactuar con el sistema. Actualmente estos organismos se encuentran modificando o desarrollando sus sistemas internos con el objetivo de dar inicio a la operación del régimen del SIATEP a partir de 2010.

En noviembre de 2009 se impartió la circular N°2582, denominada “Sistema de Información de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley N° 16.744 (SIATEP) y nuevos formularios de denuncia individual de accidentes del trabajo (DIAT) y denuncia individual de enfermedades profesionales (DIEP)”, la cual da cuenta del objetivo del Sistema de Información, y describe el modelo operativo y tecnológico del mismo. Asimismo, especifica la información que debe ser remitida por los Organismos Administradores, considerando también los procesos necesarios para la implementación gradual del Sistema y la puesta en marcha del mismo. Finalmente, actualiza el contenido de los formularios de la DIAT y DIEP e instruye sobre su utilización, tanto en formato electrónico como soporte papel.

Justificación: Facilitar el cumplimiento de las obligaciones que el marco normativo exige a los actores institucionales involucrados en los procesos derivados de la operación del mismo, y proporcionando las herramientas necesarias para el análisis y formulación de políticas públicas en relación con la materia, así como la fiscalización del otorgamiento de las prestaciones a los trabajadores enfermos o accidentados

Alcance del Programa: El registro de la notificación del 100% de las denuncias de los accidentes del trabajo (DIAT) ocurridos a trabajadores afiliados al Seguro de la Ley N° 16.744 así como de las enfermedades profesionales (DIEP), el registro de la calificación de origen de estos accidentes y enfermedades, de las licencias médicas y órdenes de reposo, los certificados de Alta Laboral y de Alta Médica y las resoluciones de incapacidad permanente, permitirá:

⁶ Con fecha 16 de septiembre de 2008 la Subsecretaría de Previsión Social llamó a licitación pública para el desarrollo e implementación del proyecto “Sistema de Información de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (SIATEP)”, N° 5466-11171-LP08, aprobada por Resolución Exenta 1197, de 2008, de la Subsecretaría de Previsión Social, la cual fue adjudicada a la empresa Aditiva S.A., mediante Resolución Exenta N° 1480, de 2008. El 06 de noviembre de 2008 se firmó por ambas partes el contrato denominado “Consultoría Sistema de Información de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (SIATEP)”, el cual fue aprobado por la Resolución Exenta N° 1722 de 27 de noviembre de 2008.

- Controlar a los organismos administradores de la Ley N° 16.744 en el otorgamiento oportuno de prestaciones médicas y pecuniarias a los trabajadores.
- Controlar a los empleadores adscritos al Seguro Laboral, adheridos a las Mutualidades y al Instituto de Seguridad Laboral, cuando a sus trabajadores les ocurra un accidente del trabajo o se les manifieste una enfermedad profesional.
- Contar con información, en la SUSESO, para fiscalizar a los organismos administradores.
- Entregar información relativa al Seguro Laboral, a los organismos fiscalizadores de materias de higiene y seguridad (Dirección del Trabajo y Seremis de Salud), a los organismos administradores, a los empleadores, a los trabajadores, a la COMERE, a las COMPIN, entre otros.
- Contar con información que permita orientar la formulación de políticas públicas en estas materias.

e) **Análisis Documental de Jurisprudencia Administrativa y normativa y Sistema de Información y Base de Datos de Jurisprudencia**

Objetivo: Disponer de un sistema de información y base de datos de jurisprudencia y normativa actualizada, integral, de acceso expedito y confiable, en la que el contenido de la información que la integra haya sido analizada previamente desde una perspectiva documental. Se plantea la realización de los siguientes proyectos:

- a) Segunda fase de Análisis Documental de Jurisprudencia Administrativa.
- b) Sistema de Información y Base de Datos de Jurisprudencia y normativa.

Justificación: Disponer de un sistema de información y base de datos de jurisprudencia actualizada, integral, de acceso expedito y confiable; se requiere que la información que la integre haya sido analizada previamente desde una perspectiva documental; añadiendo descriptores o palabras claves, incorporando el debido estudio de vigencia, efectuando las concordancias normativas y jurisprudenciales necesarias; y, en general, estructurando la información de manera tal que la labor de análisis jurídico resulte facilitada y optimizada.

Justificación: La Superintendencia, a través de su Fiscalía, tiene por función principal la resolución, conforme a derecho, de reclamos que inciden en materias de competencia de la Superintendencia de Seguridad Social, de acuerdo a criterios uniformes.

Además, tiene por función absolver consultas sobre el sentido y alcance de la normativa vigente, sea que las efectúen usuarios externos, instituciones fiscalizadas, sindicatos, etc., como también usuarios de orden interno, es decir, autoridades del Servicio y otros departamentos y unidades.

Asimismo, la Superintendencia está obligada, de acuerdo a su normativa orgánica, a difundir, los principios, las técnicas y los criterios propios de la seguridad social.

Productos: En concreto, se plantea la realización del proyecto en las siguientes etapas:

- Año 2009 → Análisis Documental de Jurisprudencia Administrativa: Consistente en llevar a cabo el análisis documental de la jurisprudencia de la Superintendencia, lo cual permitirá estructurar la información de manera adecuada, de forma tal que: se generen descriptores del contenido de los dictámenes, se identifiquen las normas aplicadas, se especifiquen las derogaciones expresas, se precisen los considerandos jurídicos relevantes y se consignen las concordancias necesarias.
- Año 2010 → Sistema de Información y Base de Datos de Jurisprudencia: Consistente en llevar a cabo la implementación de un sistema de Información y su respectiva base de datos de jurisprudencia administrativa que cuente con herramientas de búsqueda y recuperación de la información de manera eficiente y eficaz.

La primera fase de este proyecto se desarrolló en 2009 y tuvo como finalidad permitir el análisis documental de la jurisprudencia que forma parte del contencioso administrativo. Esto permitió describir el contenido del dictamen, identificar las normas aplicadas, especificar las derogaciones expresas, precisar los considerandos jurídicos relevantes y consignar las concordancias necesarias.

La segunda fase busca la “Conformación de la Base de Datos de Jurisprudencia”, modelo que permita vincular un Sistema de Información con la base de datos de jurisprudencia administrativa mediante herramientas de búsqueda y recuperación de la información de manera eficiente.

f) Modelo de Inteligencia Artificial para fiscalización del gasto por Subsidio de Incapacidad Laboral (SIL)

Durante 2009, esta Superintendencia se propuso modificar el proceso de fiscalización del gasto SIL, puesto que se determinó que es ineficaz, en tanto no permite asegurar que el pago que realizan las Cajas por concepto SIL se realiza en forma correcta:

- La modalidad actual de fiscalización de la SUSESO está basada principalmente en un enfoque contable, con una orientación que no obedece a una revisión de datos (business intelligence–inteligencia artificial) y con un bajo porcentaje de horas destinadas a fiscalización en terreno, de acuerdo a un estándar de fiscalización moderno.
- El actual formato de comisiones no permite generar de manera correcta los incentivos para que las Cajas de Compensación realicen la labor que les compete en el proceso de fiscalización (primera línea).
- Las aplicaciones que se disponían para apoyar la operación del proceso de fiscalización resultan insuficientes para facilitar a los usuarios la realización de sus tareas, realizar seguimiento de errores, realizar seguimiento de los flujos de ingresos y egresos con sus

correspondientes aprobaciones, rechazos y devoluciones, aumentar la eficacia de las actividades de fiscalización en terreno, disponer de una base adecuada de revisiones y de sus resultados.

Basados en este diagnóstico, durante el año 2009, la Superintendencia de Seguridad Social postuló al Fondo de Mejoramiento de la Gestión Pública (FMGP), consiguiendo financiamiento para estudiar con detalle el problema. La Dirección de Presupuesto financiará, a partir de 2010, el proyecto denominado "Mejoramiento de la Gestión de Fiscalización del gasto de Subsidio por Incapacidad Laboral con Herramientas de Inteligencia de Negocios", cuyo propósito general es mejorar la eficacia del proceso de revisión, autorización y fiscalización, a los pagos SIL que realizan las CCAF.

SIL de origen común, administrado por las CCAF, durante el año 2009*.

Monto Pagado (subsídios y cotizaciones)	\$230.234.203.561
N° Subsídios Iniciados	1.217.316
N° Licencias Médicas Pagadas	1.983.084
N° Días Pagados	21.311.727
N° Trabajadores Cotizantes	2.438.927

(Fuente: Departamento Actuarial)

*Información acumulada hasta el mes de noviembre.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009
- Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Anexo 9: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública (propuestas 2008, que fueron implementadas en 2009 y las propuesta del FMGP 2009,

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

- a. D.F.L. N°1/19.653, de 2000, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado.
- b. D.F.L. N°29, de 2004, que fija Texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo.
- c. Ley N° 16.395, de 1966, Texto Refundido de la Ley de Organización y Atribuciones de la Superintendencia de Seguridad Social.
- d. D.S. N° 1, de 1972, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Reglamento Orgánico de la Superintendencia de Seguridad Social.
- e. D.L. N° 3.551, de 1980, fija Normas sobre Remuneraciones y sobre Personal que se desempeña en entidades fiscalizadoras.
- f. Ley N° 19.328, de 1994, sustituye plantas de personal de la Superintendencia de Seguridad Social.
- g. D.L. N° 3.536, de 1981, modifica y deroga las disposiciones legales que indica con el fin de simplificar la gestión administrativa de la Superintendencia de Seguridad Social.
- h. DFL 2, de 2008, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que crea las Plantas de la Superintendencia de Seguridad Social y fija requisitos de ingreso.

- Misión Institucional

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

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2009

Número	Descripción
1	Sistema de información de apoyo a la gestión y fiscalización de los regímenes de prestaciones familiares y subsidio familiar (SIAGF) – segunda parte: verificación del gasto mensual.
2	Asesoría en la aplicación de Normas Internacionales de Contabilidad e Información Financiera, IFRS, en las Mutualidades de Empleadores de la Ley N°16.744 y Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF).

- | | |
|---|--|
| 3 | Fortalecimiento de las capacidades de fiscalización de la Superintendencia de Seguridad Social en materias médicas de la Ley N° 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales |
| 4 | Análisis Documental de Jurisprudencia Administrativa y Sistema de Información y Base de Datos de Jurisprudencia. |
| 5 | Sistema de Información y Base de Datos de Ley N°16.744 |

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Garantizar el ejercicio de los derechos de las personas en materia de seguridad social, a través de la aplicación y del perfeccionamiento de la normativa legal vigente, permitiendo que las personas que cumplan con los requisitos para obtener un beneficio puedan acceder a ellos de la forma más expedita y oportuna.
2	Aumentar la cobertura y perfeccionar el sistema de seguridad social, a objeto de mejorar la calidad de los beneficios de la población en términos de equidad y oportunidad. Lo anterior, se llevará a cabo mediante la proposición de normativa legal y implementación de mecanismos que permitan controlar el otorgamiento más expedito de beneficios de seguridad social.
3	Difundir los derechos y obligaciones del sistema de seguridad social, a fin de mejorar el acceso de la población beneficiaria, mediante un Plan de Difusión y Capacitación a nivel nacional.
4	Modernizar la estructura orgánica y funcional de la Superintendencia, a fin de fortalecer su acción fiscalizadora, mediante la proposición de un proyecto de Ley que fortalezca las competencias y aumente su capacidad fiscalizadora y sancionatoria.

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

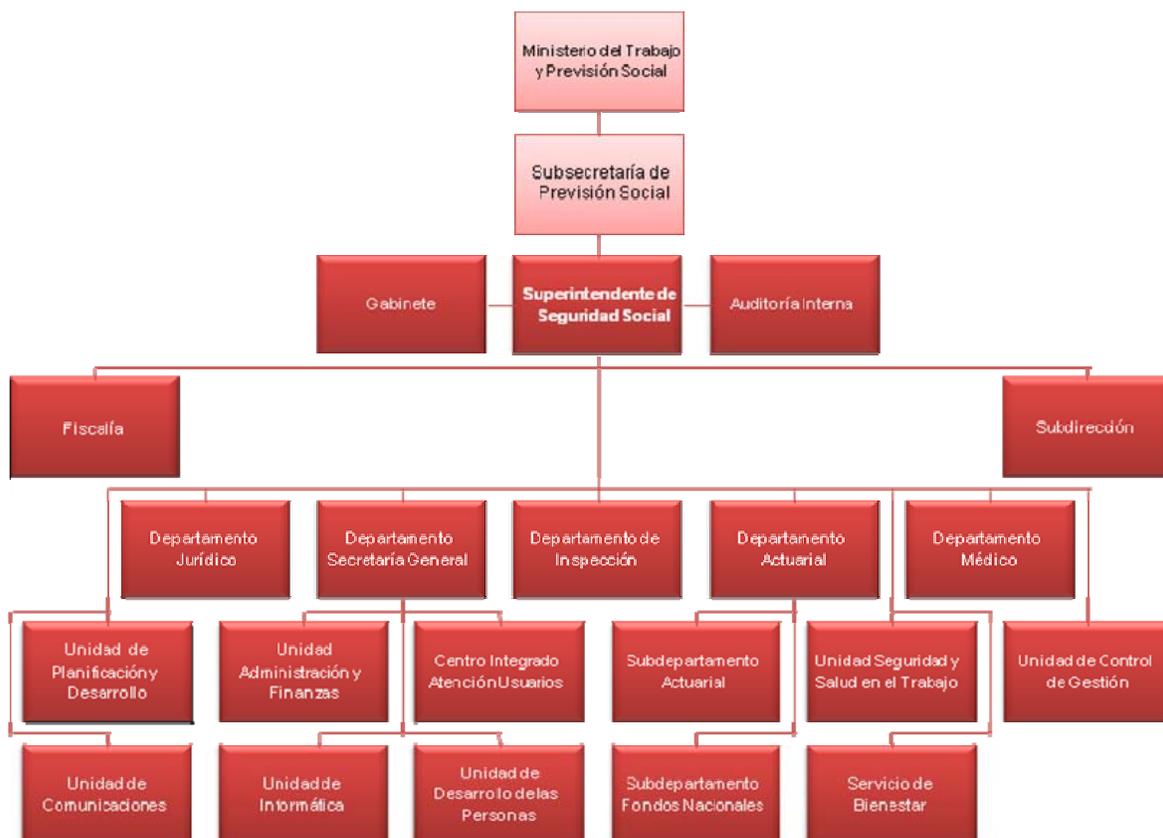
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<u>Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.</u> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Fiscalización • Reportes de Visita a Terreno 	1,2,3,4
2	<u>Estudios e investigaciones.</u> <ul style="list-style-type: none"> • Oficios que responden consultas de Autoridades • Informes Estadísticos 	1,2,3,4

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

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Entidades administradoras del Seguro Social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales (Mutualidades de empleadores, empresas con administración delegada, Comités Paritarios de higiene y seguridad del sector público, Comisión Médica de Reclamos y Subcomisiones de las Seremi de los Servicios de Salud)
2	Entidades que operan con los Fondos Nacionales administrados por la Superintendencia (AFP, Compañías de Seguros, Intendencias, Gobernaciones, Municipalidades, CAPREDENA, DIPRECA, Servicios públicos descentralizados, Isapres y Servicios de Salud)
3	Entidades que operan en el Subsistema de Servicios Sociales (CCAF)
4	Entidades administradoras del Subsistema de Salud común (Fonasa, Isapre, Subcomisiones de las Seremi de los Servicios de Salud y CCAF)
5	Población protegida por los diferentes regímenes de Seguridad Social
6	Organismos internacionales de seguridad social (OISS, AISS, OIT, CIESS, CEPAL, FLACSO, CLAD, y CIEPLAN)
7	Ministerio del Trabajo y Previsión Social y servicios relacionados (Gabinete Ministro, Subsecretaría de Previsión Social, Dirección del Trabajo y Superintendencia de AFP)

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



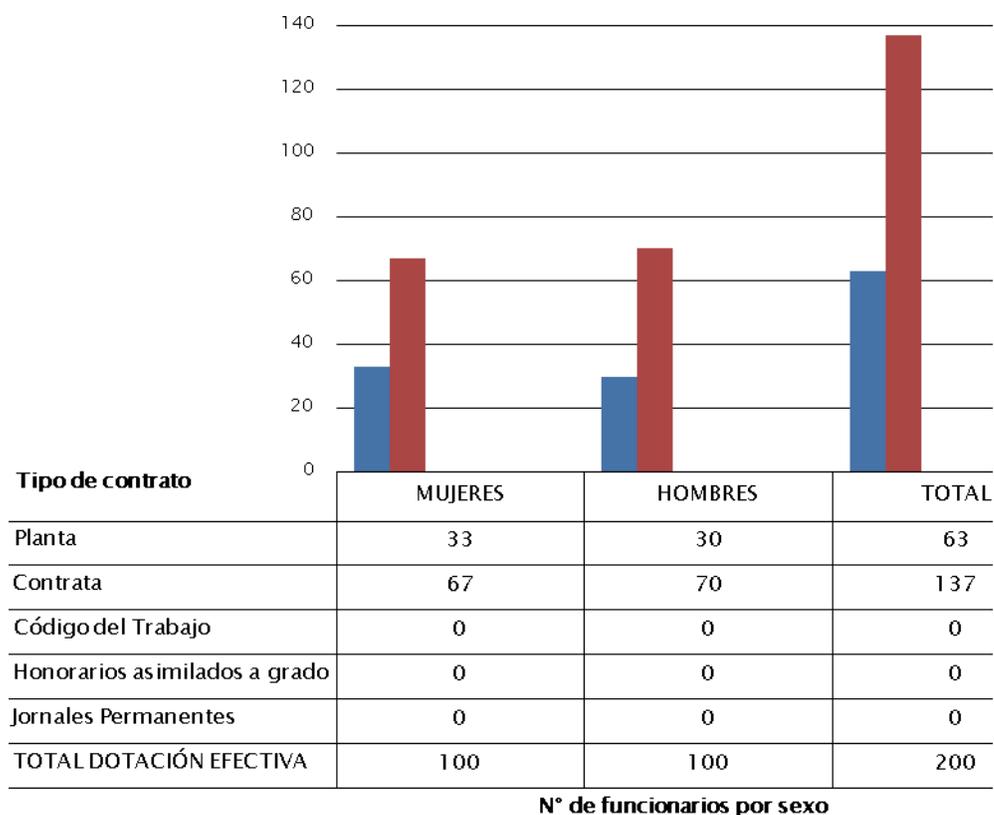
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente	Alvaro Elizalde Soto
Subdirector Fiscal	María José Zaldívar Larraín
Subdirector	Luis Bahamondes Fuentealba

Anexo 2: Recursos Humanos

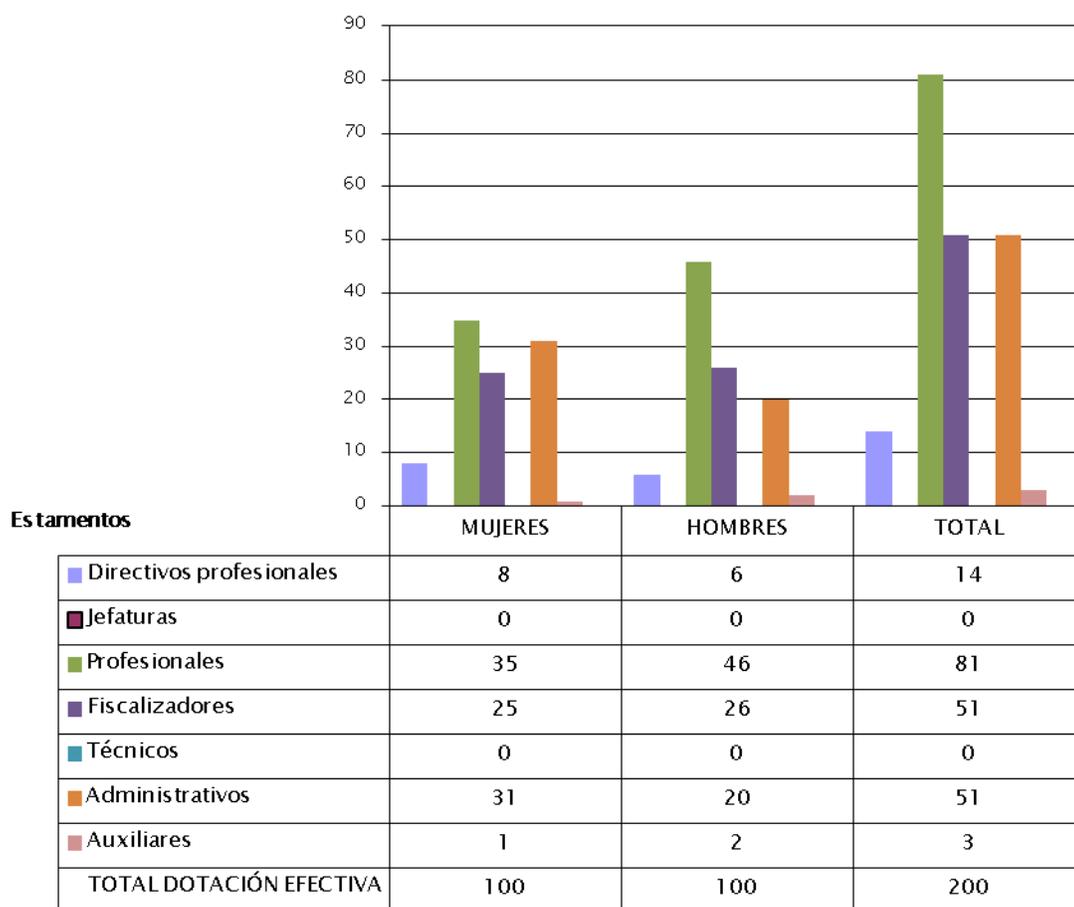
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2009⁷ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



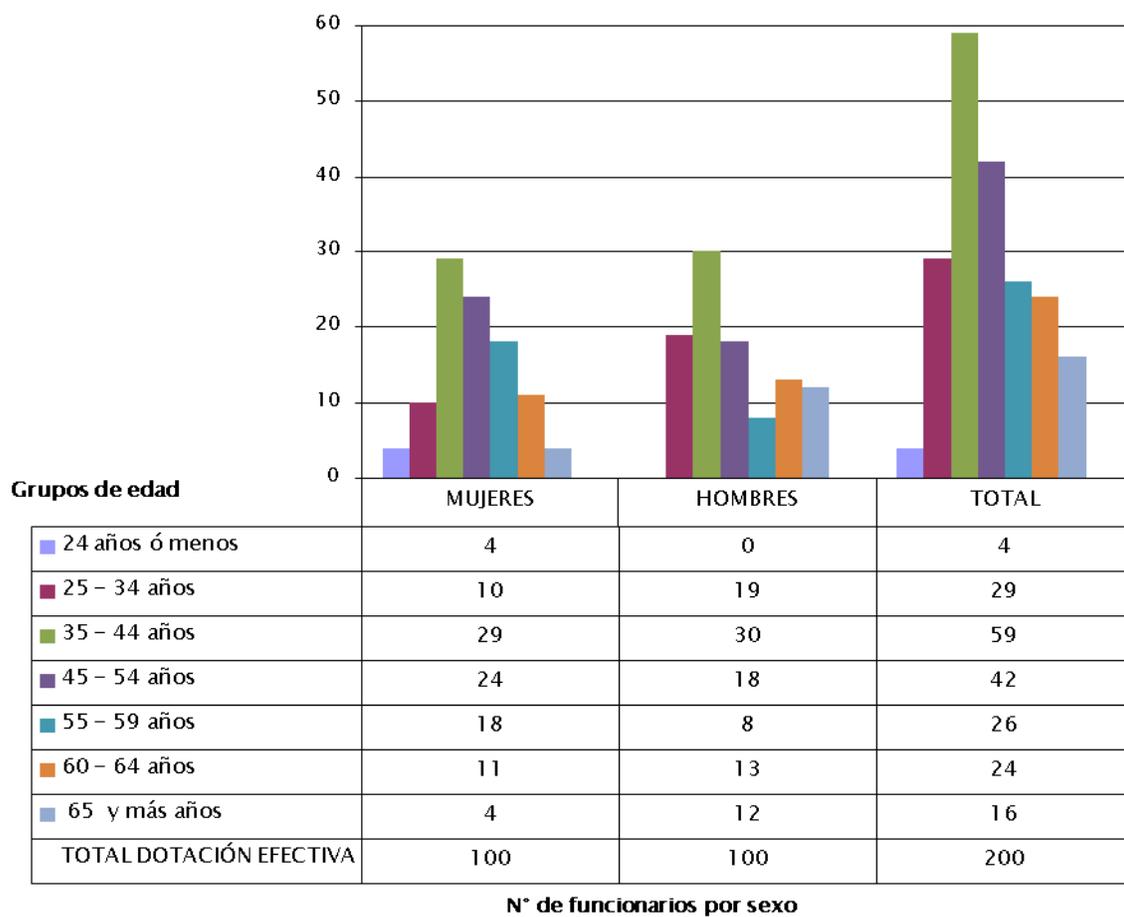
⁷ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2009. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2009 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2009 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁸		Avance ⁹	Notas
		2008	2009		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1,6	1,3	123,1	descendente
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	16,6	6,5	255,4	descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	---	ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,5	---	neutro
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,5	---	ascendente
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	4,1	4,5	91,1	descendente
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	12,4	1,0	1240,0	descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	0,4	1,2	33,3	descendente

8 La información corresponde al período Enero 2008 - Diciembre 2008 y Enero 2009 - Diciembre 2009.

9 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁸		Avance ⁹	Notas
		2008	2009		
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	92,1	---	ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	43,4	42,3	97,5	ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	80,3	81,5	101,5	ascendente
4.2 Porcentaje de becas ¹⁰ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,0	0,0	---	ascendente
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	4,2	2,9	69,0	ascendente
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	3,7	1,9	194,7	descendente
6. Evaluación del Desempeño¹¹					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	99,5	100,0	100,5	ascendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	0,5	0,0	0,0	ascendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	0,0	0,0		descendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	0,0	0,0		descendente

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

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

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2008 – 2009			
Denominación	Monto Año 2008	Monto Año 2009	Notas
	M\$ ¹²	M\$	
INGRESOS	5.770.590	6.183.460	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES		14.175	
INGRESOS DE OPERACION	91	49	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	83.386	61.393	
APOORTE FISCAL	5.687.113	6.107.843	
GASTOS	5.769.778	6.338.787	
GASTOS EN PERSONAL	4.588.462	5.057.540	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	914.281	939.462	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		55.313	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	7.058	8.745	
INTEGROS AL FISCO	14	8	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	224.750	265.718	
SERVICIO DE LA DEUDA	35.213	12.001	
RESULTADO	812	-155.327	

12 La cifras están expresadas en M\$ del año 2009. El factor de actualización de las cifras del año 2008 es 1,015.

b) Comportamiento Presupuestario año 2009

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹³	Presupuesto Final ¹⁴	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ¹⁵	Notas ¹⁶
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
INGRESOS				5.853.463	6.176.886	6.183.460	-6.574	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		14.175	14.175		
07			INGRESOS DE OPERACION		58	49	9	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES		54.810	61.393	-6.583	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas		52.843	59.425	-6.582	
	99		Otros		1.967	1.968	-1	
09			APORTE FISCAL	5.853.463	6.107.843	6.107.843		
	01		Libre	5.853.463	6.107.843	6.107.843		
GASTOS				5.853.963	6.350.371	6.338.787	11.584	
21			GASTOS EN PERSONAL	4.783.859	5.057.732	5.057.540	192	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.008.784	939.464	939.462	2	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		55.313	55.313		
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	7.720	8.745	8.745		
	07		A Organismos Internacionales	7.720	8.745	8.745		
25			INTEGROS AL FISCO		11	8	3	
	01		Impuestos		11	8	3	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	53.100	277.105	265.718	11.387	
	04		Mobiliario y Otros		16.000	12.545	3.455	
	05		Máquinas y Equipos		15.000	7.074	7.926	
	06		Equipos Informáticos		65.992	65.986	6	
	07		Programas Informáticos	53.100	180.113	180.113		
34			SERVICIO DE LA DEUDA	500	12.001	12.001		
	07		Deuda Flotante	500	12.001	12.001		
RESULTADO				-500	-173.485	-155.327	-18.158	

13 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

14 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009.

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

16 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁷			Avance ¹⁸	Notas
			2007	2008	2009	2009/ 2008	
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹⁹)		0.93	1.01	0.96	0.95	
	[IP Ley inicial / IP devengados]		0.02	0	0	0	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]		1	1	1	1	
	[IP percibidos / Ley inicial]		56.42	0	0	0	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		0.25	0.07	0.94	13.42	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		0.25	0.07	0.96	13.71	

17 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2009. Los factores de actualización de las cifras de los años 2007 y 2008 son 1,103 y 1,015 respectivamente.

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

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

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2009 ²⁰				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		173.986	128.810	302.796
Carteras Netas				
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios			
Disponibilidad Neta		175.262	127.792	303.054
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	175.262	127.792	303.054
Extrapresupuestario neto		-1276	1.018	-258
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	1.817	-719	1.098
116	Ajustes a Disponibilidades			
Trasposos Interdependencias				
214	Depósitos a Terceros	-419	216	-203
216	Ajustes a Disponibilidades	-2.674	1.521	-1.153
219	Trasposos Interdependencias			

20 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2009				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
22 "Bs. Y Ser. De Consumo	1.008.784	939.464	939.462	
Proyectos:				
Aplic.de Normas IFRS	53.100		53.100	
Sist. Jurisprudencia	21.240		21.240	
29 "Adq.Act.No Financieros"	53.100	277.105	265.718	
Proyectos (Programas)				
Complemento segunda parte SIAGF		40.000	40.000	
Sistema de Inf.de Licencias Médicas y Sub.				
Por Incapacidad Laboral		30.000	30.000	
Otros				
Incorporación de parte del Saldo Inicial		119.305	97.606	

f) Transferencias²¹

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2009 ²² (M\$)	Presupuesto Final 2009 ²³ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁴	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ²⁵					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

NOTA: El Programa 01 "Superintendencia de Seguridad Social" no tiene transferencias a las cuales se le aplique el artículo 7° de la Ley de Presupuesto, sólo efectúa pagos por membrecías a organismos internacionales, (Asociación Internacional de la Seguridad Social AISS y a la Organización Iberoamericana de Seguridad Social "OISS").

21 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

22 Corresponde al aprobado en el Congreso.

23 Corresponde al vigente al 31.12.2009.

24 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

25 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2009

Cuadro 8										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO ²⁶	% Cumpli-miento ²⁷	No-tas
				2007	2008	2009	2009			
Estudios e investigaciones.	Porcentaje de estudios realizados en el año t	(N° de estudios realizados en el año t/N° de estudios comprometidos en el año t)*100	%	N.M.	N.M.	100.00%	93.33%	SI	107%	
	Enfoque de Género: No					(15.00/15.00)*100	(14.00/15.00)*100			
Estudios e investigaciones.	Porcentaje de informes estadísticos por régimen realizados en el año t	(N° de informes estadísticos por régimen en el año t/N° de informes estadísticos por régimen comprometidos en el año t)*100	%	N.M.	N.M.	100.00%	80.00%	SI	125%	1
	Enfoque de Género: No					(5.00/5.00)*100	(4.00/5.00)*100			
Difusión de principios, requisitos y técnicas operativas de cada una de las prestaciones.	Porcentaje de actividades de difusión y extensión efectivamente realizadas en el año t	(N° de actividades de difusión y extensión realizadas en el año t/N° de actividades de difusión y extensión programadas en el año t)*100	%	N.M.	N.M.	458.33%	91.67%	SI	500%	2
	Enfoque de Género: No					(275.00/60.00)*100	(55.00/60.00)*100			

²⁶ Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2009 es igual o superior a un 95% de la meta.

²⁷ Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2009 en relación a la meta 2009 .

Cuadro 8

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO ²⁶	% Cumplimiento ²⁷	Notas
				2007	2008	2009	2009			
Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	Tiempo promedio anual de respuesta en la emisión de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas	Sumatoria de tiempo de tramitación de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas en el año/Nº de dictámenes emitidos en el año, recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas	días	52días 1685503/ 32362	51días 859602/1 6927	42días 1094146/ 26045	45días 1440000/ 32000	SI	107%	
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	Porcentaje de beneficios pagados e individualizados	(Monto beneficios individualizados /Monto beneficios emitidos)*100	%	80.45% (4665001 57.00/57 9856328. 00)*100	79.04% (3969737 58.00/50 2240973. 00)*100	94.94% (6667117 27.00/70 2227560. 00)*100	80.67% (3141078 73.00/38 9357193. 00)*100	SI	118%	
Administración de los Fondos Nacionales de Seguridad Social.	Enfoque de Género: No									
Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.	Tiempo de espera Promedio en Centro integrado de atención de público (CIAP)	Sumatoria de tiempo de espera de cada usuario desde la entrada hasta la salida del CIAP /Nº de usuarios atendidos	minutos	19minuto s 1233613/ 64921	17minuto s 1489329/ 85865	16minuto s 1282955/ 80185	18minuto s 1303200/ 72400	SI	113%	
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 8

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO ²⁶	% Cumplimiento ²⁷	Notas
				2007	2008	2009	2009			
Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	Incremento esperado del Gasto en Subsidio por Incapacidad Laboral - SIL	(Gasto en SIL CCAF año actual/suma del gasto agregado móvil del sistema CCAF últimos 10 años)*100	número	19.29número	0.00número	20.35número	21.48número	SI	106%	
Estudios e investigaciones.				74.00/83	(0.00/0.00)*100	(2505381)	(2590111)			
Difusión de principios, requisitos y técnicas operativas de cada una de las prestaciones.	Enfoque de Género: No			1536318.00)*100		3115336.00)*100	0593800			
Administración de los Fondos Nacionales de Seguridad Social.										

Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	Porcentaje de Entidades con Infracciones Detectadas por Fiscalización, respecto al total de entidades fiscalizadas.	(Cantidad de Entidades con Infracciones Detectadas por Fiscalización en año t/Cantidad de Entidades Fiscalizadas en año t)*100	%	85.2%	53.3%	48.6%	53.3%	SI	110%
	Enfoque de Género: No			(178.0/209.0)*100	(112.0/210.0)*100	(102.0/210.0)*100	(112.0/210.0)*100		

Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	Porcentaje de Entidades sin Infracciones detectadas por Refiscalización (Seguimiento) a Entidades Infractoras.	(Cantidad de Entidades sin Infracciones Detectadas en Seguimiento a Entidades Infractoras en año t/Cantidad de Entidades Fiscalizadas con Infracciones en año t)*100	%	80.3%	80.4%	85.3%	80.4%	SI	106%
	Enfoque de Género: No			(143.0/178.0)*100	(90.0/112.0)*100	(87.0/102.0)*100	(90.0/112.0)*100		

Cuadro 8

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO ²⁶	% Cumpli-miento ²⁷	No-tas
				2007	2008	2009	2009			
Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	Porcentaje de cobertura de fiscalización a entidades	(Total de entidades fiscalizadas / Total entidades existentes)*100	%	92.89%	93.33%	93.33%	91.50%	SI	102%	
				(209.00/25.00)*10 0	(210.00/25.00)*10 0	(210.00/25.00)*10 0	(183.00/200.00)*10 0			
	Enfoque de Género: No									

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

Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 9

Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009

Objetivo ²⁸	Producto ²⁹	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³⁰	Evaluación ³¹
Contribuir a la viabilidad financiera del sistema de Seguridad Social a través de la implementación de Normas Internacionales de Contabilidad que permitan la adopción de mejores	Estudio que aborde las diferencias que existen entre la normativa actual que regula tanto a las Mutualidades de empleadores de la Ley 16.744 como a las		1° Trimestre: CUMPLIDO 2° Trimestre: CUMPLIDO 3° Trimestre: MEDIO 4° Trimestre:

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

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

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

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

Cuadro 9
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009

Objetivo ²⁸	Producto ²⁹	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³⁰	Evaluación ³¹
prácticas contables, generar incentivos a la autorregulación, haciendo más eficiente la supervisión de la Superintendencia de Seguridad Social	CCAF, con las normas IFRS, de modo de efectuar una propuesta sobre los cambios normativos, ya sean legales, reglamentarios o administrativos, necesarios para la implementación de las IFRS en estas industrias		ALTO <u>Evaluación Final</u> CUMPLIDO
Contribuir a la observancia de los principios de igualdad ante la ley y de transparencia en la gestión pública, posibilitando, por una parte, a los usuarios externos el acceso expedito a un sistema de información y base de datos jurisprudencial confiable; y facilitando, por otra, el análisis y emisión oportuno de dictámenes armónicos con los criterios vigentes.	"Análisis Documental de Jurisprudencia Administrativa de la Superintendencia"		<u>1º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>2º Trimestre:</u> ALTO <u>3º Trimestre:</u> ALTO <u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>Evaluación Final</u> ALTO
Asegurar que los recursos fiscales destinados al pago de las asignaciones familiares y subsidios familiares, sólo financiarán los beneficios correspondientes a los beneficiarios y causantes reconocidos en el "SISTEMA DE INFORMACIÓN DE	Sistema de información de apoyo a la gestión y fiscalización de los regímenes de prestaciones familiares y subsidio familiar (SIAGF) segunda parte: verificación del gasto mensual		<u>1º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>2º Trimestre:</u> INCUMPLIDO <u>3º Trimestre:</u> INCUMPLIDO <u>4º Trimestre:</u> MEDIO <u>Evaluación Final</u> NO REQUIERE EVALUACIÓN

Cuadro 9
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009

Objetivo ²⁸	Producto ²⁹	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³⁰	Evaluación ³¹
------------------------	------------------------	--	--------------------------

APOYO A LA GESTION Y FISCALIZACIÓN DE LOS REGIMENES DE PRESTACIONES FAMILIARES Y SUBSIDIO FAMILIAR"

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009

(Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

Cumplimiento MEI 2009 - Metas Eficiencia Institucional

Ministerio MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

Servicio SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Ponde-rador	Valida Objetivo
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Planificación/Control de Gestión	3) Vincular el proceso de planificación y el diseño del Sistema de Información de Gestión con los instrumentos de control de gestión específicos establecidos por la institución, tales como Convenio de Desempeño Colectivo por grupo de trabajo o centro de responsabilidad, programas de trabajo, Convenio de la Alta Dirección, u otro.	7.00%	✓
		4) Medir los Indicadores de Desempeño diseñados en el Sistema de Información de Gestión e identificar y ajustar los aspectos del sistema para su funcionamiento.	6.00%	✓
		5) Mantener en funcionamiento el Sistema de Información de Gestión y comprometer en la formulación presupuestaria un conjunto de indicadores de desempeño y sus respectivas metas y ponderadores, que midan los aspectos relevantes de la gestión institucional, incluyendo la elaboración de reportes para la toma de decisiones.	5.00%	✓
GESTIÓN DE RIESGOS	Auditoría Interna	3) Formular y enviar al Consejo de Auditoría, los programas e informes de auditoría, para cada auditoría contenida en el Plan Anual de Auditoría e informe final con el análisis de la ejecución del Plan y las conclusiones sobre el resultado del trabajo anual, que corresponde a la evaluación del año. Para ello se deben aplicar directrices técnicas del Consejo de Auditoría sobre programación, ejecución e informe.	7.00%	✓
		4) Informar al Consejo de Auditoría las medidas correctivas o preventivas (compromisos) respecto a las recomendaciones señaladas por la Unidad de Auditoría Interna, surgidos de la implementación del	6.00%	✓

		plan anual de auditoría y del programa de auditoría, enviando un informe de seguimiento de los compromisos adoptados por el Jefe de Servicio durante el periodo. Para esto se deben aplicar directrices técnicas del Consejo de Auditoría sobre seguimiento.		
		5) Formular y enviar al Consejo de Auditoría el Plan de Seguimiento con los Compromisos suscritos el año anterior, basándose en el informe de seguimiento de los compromisos adoptados por el Jefe de Servicio en dicho periodo y de acuerdo a las directrices técnicas del Consejo de Auditoría sobre seguimiento.	5.00%	✓
GESTIÓN DESARROLLO DE PERSONAS	Capacitación	2) Definir la política de capacitación del servicio, considerando las orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC), las definiciones estratégicas y la política de recursos humanos de la Institución y los acuerdos adoptados por el Comité Bipartito de Capacitación.	6.00%	✓
		3) Diagnosticar las Necesidades de Capacitación, utilizando los perfiles de competencias por cargo definidos por la Institución y la política de capacitación definida.	5.00%	✓
EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Compras y Contrataciones	2) Definir los requerimientos institucionales y las formas de abastecimiento.	7.00%	✓
		3) Definir el Plan anual de Compras considerando los requerimientos institucionales y las formas de abastecimiento.	6.00%	✓
		5) Evaluar los resultados de los indicadores del Panel de Compras comprometido y establecer mejoras en la gestión de abastecimiento y analizar y monitorear los indicadores actuales del Panel de Gestión de Compras y sus desviaciones.	5.00%	✓
ATENCIÓN A CLIENTES	Sistema Integral de Atención a Cliente (a)s, usuario(a)s y Beneficiario(a)s	1) Realizar un diagnóstico de las condiciones actuales de todos los espacios de atención existentes (call center, página Web, teléfonos, secretarías, oficinas de partes, otros) , y comparar y establecer brechas con el modelo de Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) definido por la Secretaría	9.00%	✓

	General de Gobierno		
	2) Diseñar un Sistema Integral de Atención Ciudadana, adaptado a la realidad institucional, y un Programa de Trabajo para su implementación, en base al diagnóstico realizado.	8.00%	✓
	2) Identificar y justificar los proyectos de mejoramiento y uso de TIC priorizados, de acuerdo a los resultados del análisis del diagnóstico realizado.	7.00%	✓
	3) Elaborar, de acuerdo al Diagnóstico y a los proyectos identificados, el Plan de Trabajo para la ejecución y evaluación de los proyectos de mejoramiento con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos y procesos de soporte institucional, considerando la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico	6.00%	✓
Gobierno Electrónico	4) Elaborar un Programa de Trabajo, de acuerdo al Plan de Trabajo aprobado por el Jefe de Servicio.	5.00%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento : 100 %

Anexo 7: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

BOLETÍN: 6298-05

Descripción: Propone eliminación del Boletín Comercial y Central Comercial de la SBIF y establece un sistema consolidado de deudas dependientes del Banco Central.

Objetivo: Actualmente las casas comerciales, las compañías de seguros y otros agentes que conceden créditos no intercambian información positiva entre ellos ni con la banca.

El proyecto diferencia entre los buenos y malos pagadores. Al existir información tanto positiva (deuda al día) como negativa (deuda morosa) de todas las personas que solicitan préstamos, se nivela la posibilidad de acceso al crédito, así todas las instituciones que otorgan préstamos (entre las que se encuentran las C.C.A.F.) tendrán la misma información y podrán basar su oferta en base al historial de pago de cada petionario y no en base a su domicilio, a una morosidad antigua que aparezca en el sistema que fue por una sola vez, o por algún otro factor que no condice con la realidad.

Fecha de ingreso: *18 de diciembre de 2008*

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional / C.Diputados.

Beneficiarios directos: Este proyecto de ley tiene incidencia en las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, para seleccionar a sus deudores, pero no otorga facultades a esta SUSESO

Anexo 8: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública

1. FONDO MODERNIZACIÓN 2009

Propuestas adjudicadas FMGP 2009

Nombre Propuesta Adjudicada	Monto Financiamiento Adjudicado para la elaboración de la propuesta durante año 2009
Mejoramiento de la gestión de fiscalización del gasto del subsidio por incapacidad laboral con herramientas de inteligencia de negocios.	M\$ 30.000

Propuestas FMGP 2009 a implementarse año 2010 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2010

Nombre Propuesta a implementarse	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2010
Mejoramiento de la gestión de fiscalización del gasto del subsidio por incapacidad laboral con herramientas de inteligencia de negocios	M\$ 178.000