BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2014

MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

Huérfanos 1376 - Santiago, 26204500

www.suseso.cl

Índice

1. Carta Presentación de la Ministra del Trabajo y Previsión Social 3

2. Resumen Ejecutivo Servicio 4

3. Resultados de la Gestión año 2014 7

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas y otros aspectos relevantes 7

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía 9

4. Desafíos para el año 2015 25

5. Anexos 30

Anexo 1: Identificación de la Institución 31

a) Definiciones Estratégicas 31

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio 34

c) Principales Autoridades 34

Anexo 2: Recursos Humanos 36

Anexo 3: Recursos Financieros 43

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 48

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 51

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014 53

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 55

Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 56

Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales 58

1. Carta Presentación de la Ministra del Trabajo y Previsión Social

La Superintendencia de Seguridad Social durante el año 2014 desplegó un conjunto de acciones relevantes en los ámbitos de seguridad laboral y previsión social, todas ellas orientadas a resguardar los derechos de los trabajadores, pensionados y sus familias.

Uno de los mayores focos de preocupación fue el endeudamiento de segmentos significativos de pensionados y trabajadores. Por esta razón, la institución adoptó una serie de medidas orientadas a perfeccionar el Sistema de Créditos Sociales que entregan las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF). Una de estas medidas fue aumentar la entrega de información a la ciudadanía respecto a la existencia de un fondo en el que se encuentran acumulados recursos por concepto de pago en exceso en créditos sociales otorgados por las CCAF.

En materia de seguridad laboral, durante el año 2014 se implementó orgánica y funcionalmente la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, la que viene a fortalecer el rol de la Superintendencia de Seguridad Social en un área de tanta importancia para los trabajadores y las empresas del país.

Otro eje relevante de acción fue la coordinación realizada para el pago de más de 3 millones 200 mil beneficios establecidos en el Aporte Familiar Permanente, proporcionando asistencia técnica, verificando el correcto pago del mismo e implementando sistemas para la fiscalización de su entrega de acuerdo a los requisitos exigidos por la ley.

Durante este primer año de gestión la SUSESO continuó avanzando en su plan de descentralización, abriendo oficinas en las regiones de Coquimbo y de La Araucanía. Además, se mantuvieron los acuerdos con entidades colaboradoras como el SERNAC, para que los usuarios puedan realizar los trámites vinculados a este servicio por medio de la red ChileAtiende.

Finalmente, en el plano legislativo, se continuó con el monitoreo del trámite de las modificaciones a la Ley N° 16.744 y al Estatuto Orgánico de las Mutualidades de Empleadores, las que tienen como finalidad perfeccionar la institucionalidad y relevar la importancia de la Prevención de Riesgos Profesionales como forma de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores. Estas iniciativas se encuentran el primer trámite constitucional en la Honorable Cámara de Diputados y en segundo trámite Constitucional en el Honorable Senado, respectivamente.

A continuación se presenta el Balance de Gestión Integral de la Superintendencia de Seguridad Social, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2014, en cumplimiento de su misión institucional y del mandato emanado del programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet.

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
MINISTRA

JAVIERA BLANCO SUÁREZ
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

2. Resumen Ejecutivo Servicio

Es una institución fiscalizadora, autónoma del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social. Integra las llamadas instituciones fiscalizadoras, a que se refiere el artículo 2° del D.L. N° 3.551, de 1980. Su actual estatuto orgánico está contenido en la Ley N°16.395 y con posterioridad, diversas leyes le han conferido atribuciones adicionales, cuenta con una dotación de 256 funcionarios distribuidos a lo largo del país, logrando una cobertura del 66%, cuya misión es Regular y fiscalizar el cumplimiento de la normativa de seguridad social garantizando el respeto de los derechos de las personas, especialmente de los trabajadores, pensionados y sus familias, resolviendo con calidad y oportunidad sus consultas, denuncias y apelaciones, proponiendo las medidas tendientes al perfeccionamiento del Sistema Chileno de Seguridad Social.

Durante el año 2014 la Superintendencia de Seguridad Social, elaboró las nóminas de beneficiarios del Aporte Familiar Permanente. Este Aporte consiste en la entrega de $40.000 (reajustables anualmente) por cada causante de subsidio familiar, asignación familiar o maternal vigentes al 31 de diciembre del año anterior al de su otorgamiento y cada familia que a la misma fecha sea beneficiaria del Programa Chile Solidario o sea usuaria del Subsistema de "seguridades y oportunidades" conocido también como "Ingreso Ético Familiar", y que no sea beneficiaria de asignación familiar o subsidio familiar.

A sólo 3 días de publicada la Ley 20.743, el 29 de marzo de 2014, se pagaron un total de 3.254.759 aportes, equivalentes a MM $130.190. Asimismo, se realizaron múltiples procesos de coordinación institucional, con poco más de 600 entidades y avances a nivel de sistemas con el fin de preparar el Aporte Familiar Permanente correspondiente al mes de marzo de 2015.

Desde un punto de vista orgánico, uno de los principales logros lo presentó la implementación de la reforma de la Ley Orgánica de la Superintendencia, por medio de la cual se modificó la estructura interna de la Superintendencia de Seguridad Social, creándose por un lado la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, y por otro la Intendencia de Beneficios Sociales, relevando a nivel institucional nuestro rol e incorporando nuevas atribuciones y funciones, lo que tuvo un mayor impacto en la fiscalización, ampliando el alcance de la Supervisión de la Superintendencia a raíz de las nuevas atribuciones conferidas por la Ley Nº 20.691.

En el ámbito de Seguridad y Salud en el Trabajo, se inició una consulta de la Norma de Gestión de Riegos de las Mutuales, que considera las mejores prácticas adoptadas por reguladores nacionales e internacionales. Esta nueva normativa, que entrará en vigencia de forma gradual durante los años 2015 y 2016, tiene dos grandes objetivos: 1) fortalecer la gestión de los riesgos a los que se ven enfrentadas las Mutualidades, con la finalidad de preservar la solvencia y viabilidad económica del sistema, resguardando el adecuado otorgamiento de las prestaciones que estas entidades han comprometido con sus beneficiarios y 2) promover mayores estándares de calidad en la entrega de prestaciones a los trabajadores y pensionados.

Se avanzó en la ejecución de los estudios para **"Trabajadores que se desempeñan en Faenas Mineras a gran altitud"**, que tiene como objetivo identificar el efecto de la exposición intermitente a

gran altitud en la incidencia de enfermedades y accidentes en los trabajadores y establecer las condiciones de empleo y de trabajo que tiene el menor impacto negativo en la salud de los trabajadores que se desempeñan en estas condiciones y al **"Estudio Observacional de Buzos Profesionales dedicados a la Acuicultura"**, que busca identificar y evaluar las condiciones de trabajo y de empleo que generan alteraciones en la salud de los buzos profesionales dedicados a la acuicultura y establecer medidas de prevención necesarias para controlar los riesgos.

En la Intendencia de Beneficios Sociales, se conforma el Departamento de Regímenes de Bienestar Social, cuya función es supervigilar y fiscalizar el cumplimiento de la normativa de Seguridad Social relacionada con los Regímenes de Bienestar Social que administran las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) y de los Servicios de Bienestar del Sector Público.

En materia de atención ciudadana, durante el año 2014, se crearon -en forma conjunta con la Superintendencia de Pensiones-, dos nuevas agencias en las regiones de Coquimbo y de la Araucanía, destinadas a efectuar acciones de fiscalización y a proporcionar asistencia y orientación a los usuarios en contra de resoluciones emanadas de entidades fiscalizadas, con asiento regional. Manteniendo vigente el convenio de colaboración suscrito con el IPS para la atención de usuarios de la Superintendencia, a través de los más de 200 puntos de contactos que integran la Red de Multiservicios CHILEATIENDE.

Superintendencia de Seguridad Social y sus desafíos para este 2015

Desde noviembre de 2014, asumió un nuevo Superintendente, así como también se designaron a las Intendentas de Beneficios Sociales y de Seguridad y Salud en el Trabajo. Los desafíos para este nuevo equipo directivo, son la modernización de la institución, incluyendo una mayor visibilidad de ésta y así la implantación de un nuevo enfoque de supervisión basado en riesgos, que implicará distintas formas de fiscalización y regulación.

A fines del año 2014 y como parte de una estrategia de visibilización de la institución frente a la ciudadanía y el propio sector público, se creó una Unidad de Educación en Seguridad y Salud Laboral, la que durante el año 2015, desarrollará una amplia política de alianzas con gremios, sindicatos, universidades y centros de enseñanza, a fin de reforzar la cultura de prevención en salud laboral; es en ese mismo sentido que además se creó una Unidad de Asuntos Internacionales, que permitirá abordar y generar los procesos de modernización organizacional y vinculación con los usuarios de la superintendencia al nivel de estándares mundiales, obteniendo una retroalimentación a través del intercambio de buenas prácticas. Además, durante el año 2015 con la creación de una Unidad de Estudios que debe convertirse en una instancia moderna de análisis estadístico, un referente en materias de la seguridad social.

En el plano de la modernización, se iniciará un ambicioso programa de reingeniería de procesos que permita pasar de lo manual a lo electrónico, cambiando las formas de trabajo y la cultura institucional, lo anterior, permitirá reducir considerablemente los tiempos de respuestas a las demandas ciudadanas, poniendo al centro a los ciudadanos. Para ello se contará con el apoyo de un programa suscrito por Hacienda con el Banco Interamericano de Desarrollo.

En el ámbito de la regulación y fiscalización, se implementará un enfoque de supervisión basado en riesgos, lo que cambiará nuestra forma de fiscalizar, estableciendo una regulación prudencial más rigurosa, optimizando tiempos de ejecución y focalizando los recursos disponibles, lo que nos

permitirá aumentar la cobertura y eficacia, en virtud de las nuevas atribuciones conferidas por la Ley Nº 20.691.

Finalmente, en materias ciudadanas, para el año 2015, se fortalecerá la presencia regional, y se implementarán cuatro nuevas agencias en las regiones de Tarapacá, O'Higgins, De los Ríos y de Magallanes y la Antártica Chilena, llegando a cubrir el 93% del territorio nacional, se trabajará en la certificación de NCH 3.262 de equidad de género, fomentando además los derechos de las minoría y respetando la cultura de los pueblos originarios.

CLAUDIO REYES BARRIENTOS
SUPERINTENDENTE DE SEGURIDAD SOCIAL

SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL * SUPERINTENDENTE *

3. Resultados de la Gestión año 2014

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

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

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

i. Modificación de la estructura orgánica de la Superintendencia

Durante el año 2014 se implementó la reforma de la Ley Orgánica de la Superintendencia de Seguridad Social (Ley Nº 20.691) que modificó su estructura orgánica, creando la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, fortaleciéndose su rol, además de actualizarse sus atribuciones y funciones.

Al respecto, se conformó la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, además de los departamentos de supervisión y control, contencioso administrativo, regulación y a partir de marzo de 2015 comenzará a desempeñar sus funciones la Unidad de Medicina del Trabajo y la Unidad de Estudios y Estadísticas, la cual es de carácter transversal dentro de la Institución. Por otra parte, atendidas las nuevas atribuciones de esta Superintendencia, conferidas por la Ley N° 20.691, se amplió el alcance de la supervisión, instruyéndose e implementándose el seguimiento y supervisión de Hechos Relevantes de la Mutualidades de Empleadores; se dio inicio a los primeros procesos sancionatorios conforme al procedimiento contemplado en la señalada ley, entre otros. Asimismo, se registraron avances concretos en la implementación de un plan de fiscalización integral en materia de seguridad laboral, cuyo objetivo fue ampliar el foco de fiscalización desde uno centrado en el aspecto económico del Seguro Social de la Ley Nº16.744, hacia uno con una visión integral, incorporando al ámbito de acción a las prestaciones médicas y preventivas de riesgos, para lo cual se trabajó con un equipo interdisciplinario según las distintas materias, en el marco de la nueva Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Por otra parte, como lo establece nuestra Ley Orgánica Constitucional, se elaboró la primera Memoria Anual del Sistema de Seguridad y Salud Laboral , en la cual se consolidaron las principales normas nacionales en estas materias y reportes estadísticos con análisis de la información consolidada en ella (Calificaciones de Accidentes, Enfermedades Profesionales, Trabajadores Protegidos, etc.), documento que fue entregado a distintas autoridades, académicos y representantes de la sociedad civil.

ii. Control de accidentes fatales.

Durante el período enero – diciembre de 2014, se efectuó el seguimiento de 547 casos de accidentes fatales notificados; de los cuales el 95,6% se encuentran debidamente calificados, garantizando con ello la percepción oportuna por parte de los trabajadores o sus familias, de los beneficios contemplados en la legislación. El 4,4% restante se encuentra actualmente en proceso de investigación

iii. Emisión de circulares.

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

- Circular N° 3.064, de 2014, sobre el Plan de Prevención de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, que los organismos administradores de la Ley N° 16.744 deben diseñar y confeccionar para el año 2015, en el que se consideró el trabajo realizado por los organismos administradores en años anteriores, respecto de las actividades de capacitación orientadas a las empresas con menos de 101 trabajadores y el desarrollo del programa de formación ConstruYO Chile (tanto para trabajadores como para Comités Paritarios de Higiene y Seguridad del sector de la construcción), así como el apoyo que deben brindar a los servicios públicos en el desarrollo del Sistema Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo (Sistema HSYMAT), y el desarrollo de actividades en el marco del Plan Nacional de Erradicación de la Silicosis (PLANESI), entre otros.
- Circular N° 3.012, de 2014, mediante la cual se impartieron instrucciones a los organismos administradores del Seguro de la Ley N° 16.744 acerca del tratamiento de los datos sensibles de los trabajadores.
- Circular Nº 2.981, de 2014, sobre obligación de publicación de Información, y que establece la calidad y la información mínima que las Mutualidades e ISL deben entregar al público.
- Circular Nº 2.985, de 2014, sobre los hechos relevantes y establece un protocolo de comunicación de las Mutualidades de Empleadores de la Ley N° 16.744.
- Circular Nº 2.979, de 2014, sobre acuerdos de Directorio, que establece el protocolo de pronunciamiento respecto a los acuerdos de directorios de las Mutualidades de Empleadores de la Ley N° 16.744.
- Circular Nº 2.984, de 2014, sobre constitución y fiscalización de sociedades u organismos filiales, que establece el ámbito de acción de la Superintendencia respecto a las sociedades u organismos filiales de las Mutualidades de Empleadores de la Ley N° 16.744.
- Circular N° 2.973, de 2014, mediante la cual se autoriza a utilizar tablas de mortalidad año 2006 y conmutarlas a una tasa de interés técnico al 4%, para constituir los capitales representativos de pensiones.

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

Respecto a esta medida, se dictó la Ley N° 20.743, publicada en el Diario Oficial el 26 de marzo de 2014, la que instruyó a la Superintendencia de Seguridad Social tanto la elaboración de las respectivas nóminas de beneficiarios del Aporte (confeccionadas sobre la base de la información entregada por las diferentes entidades administradoras de los regímenes de prestaciones familiares y subsidio familiar) como también la supervigilancia y fiscalización del otorgamiento y pago del Aporte Familiar Permanente correspondiente a los beneficiarios de subsidio familiar o asignaciones familiares o maternales.

La pro actividad con que trabajó esta Superintendencia en esta materia, permitió que en un tema tan complejo como es el otorgamiento de un beneficio, que requiere de la información y coordinación del trabajo de 600 entidades aproximadamente, se comenzara a pagar el beneficio a sólo 3 días de publicada la Ley N° 20.743.

A la fecha del último proceso efectuado en diciembre de 2014, se emitieron a pago un total de 3.254.759 aportes, equivalentes a MM $130.190.

Asimismo, se debe destacar que durante el año 2014 se realizaron múltiples procesos de coordinación institucional y avances a nivel de sistemas con el fin de preparar el Aporte Familiar Permanente correspondiente al mes de marzo de 2015, y de esta forma permitir que éste se comience a pagar desde el día 2 de marzo de 2015. Lo anterior incorporando el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para el apoyo y mejoramiento de la gestión y de la fiscalización.

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

3.2.1. Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.

Seguridad y Salud en el Trabajo.

Durante el año 2014, el Departamento de Supervisión y Control, de acuerdo a su Programa de Trabajo Anual, encausó sus actividades en dos planes de acción y en el desarrollo de un Modelo de Supervisión Basada en Riesgos. Esto se tradujo en:

a) Plan de fiscalización integral

El Plan de Fiscalización consideró en su diseño, planificación y ejecución, 4 conceptos orientadores que permitieron enfocarse en aspectos relevantes del Seguro de la Ley Nº 16.744:

- **Visión integral**

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

En este sentido, se logró completar las 27 Iniciativas de Fiscalización Específicas (IFE) en el período programado (marzo a diciembre 2014), cuyas áreas de trabajo fueron:

- Gobierno Corporativo y Gestión Interna.
- Prestaciones Médicas.
- Prestaciones Preventivas.
- Prestaciones Económicas.
- Evaluación Económica-Financiera.

Las actuaciones de fiscalización tuvieron un componente regional relevante, logrando concretar visitas tanto en la Región Metropolitana como en las ciudades de Antofagasta, Copiapó, La Serena, Chillán, Concepción y Puerto Montt.

- **Multidisciplinario**

Se logró establecer equipos de trabajo multidisciplinarios, incluyendo a médicos, auditores, prevencionistas de riesgos, ingenieros, entre otros y que reflejan el quehacer del seguro de la Ley Nº 16.744.

Un 52% de las Fiscalizaciones, correspondientes a 14 de un total de 27, fueron realizadas por equipos integrados por funcionarios de distintas profesiones, cumpliendo con el objetivo de fiscalizar a los Organismos Administradores bajo este concepto orientador.

- **Alto impacto**

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

- Gobierno Corporativo
- Control Interno – Auditoría Interna
- Prestaciones Económicas – Derecho a cobrar el Subsidio por el beneficiario
- Prestaciones Médicas en Regiones
- No discriminación en la atención de los trabajadores protegidos por el seguro de accidentes del trabajo.

Las iniciativas de fiscalización específicas (IFEs) se desarrollaron en el contexto de una metodología de trabajo implementada por el Departamento de Supervisión y Control durante el año 2014, entre las que se pueden destacar: Cumplimiento Normativo, otorgamiento de Prestaciones Médicas, Prevención, Gestión Interna de los organismos administradores, Estados Financieros, Fondos de Reserva de Pensiones, etc.

b) Modelo de supervisión basada en riesgos

Durante el año 2014, el Departamento de Supervisión y Control de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, trabajó en la generación de normativa, que en su etapa inicial, introduce el concepto de gestión de riesgo formalmente en la estructura orgánica de las Mutualidades de Empleadores, normativa que está en línea con las mejores prácticas adoptadas por reguladores nacionales e internacionales. Para estos efectos, el desafío fue adaptar los modelos de gestión de riesgos desde los desarrollados para otras industrias, en donde el aspecto económico financiero es lo fundamental, generando una metodología que se adapte al Sistema de Mutualidades, el cual incluye prestaciones económicas, médicas y preventivas, con lo cual las preocupaciones del regulador van más allá de lo financiero.

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

Considerando la envergadura del cambio para las Mutualidades, en el Plan de Fiscalización 2014 se establecieron los primeros lineamientos para el desarrollo de un modelo de supervisión de esas características, lo que se trabajó en dos áreas:

- Levantamiento preliminar de matrices de riesgos. Se instruyó que en cada Fiscalización se levantara una matriz de riesgos de las actividades y procesos revisados.
- Normativa. Por otra parte, se trabajó en la elaboración de una normativa, a fin de implementar este modelo en los Organismos Administradores. El resultado de este trabajo se estructuró con el diseño de 2 Circulares.

- Circular de Riesgos. Documento que se estructuró en las siguientes etapas:
    - Definición de los requerimientos organizacionales para la implementación del Modelo.
    - Definición de Medidas de: Identificación, Evaluación y Medición de los 5 tipos específicos de riesgos establecidos en el Modelo: Liquidez, Mercado, Técnico Actuarial, Operacional y de Crédito.
- Circular de Reporte de Información asociada a la Circular de Riesgos, lo que se traduce en el desarrollo de los lineamientos para un Modelo de Reporte.

Se definieron también las etapas para su implementación y puesta en marcha; período considerado para los años 2015 y 2016, al inicio del cual se estableció un período de consultas por parte de las Mutualidades.

Beneficios Sociales.

a) Aspectos Institucionales

i. Desde el punto de vista de la estructura organizacional de la Intendencia de Beneficios Sociales – Creación del Departamento de Regímenes de Bienestar Social

Durante el presente año, se creó el Departamento de Regímenes de Bienestar Social que tiene como misión supervigilar y fiscalizar el cumplimiento de la normativa de seguridad social y la aplicación de sanciones, cuando corresponda, relacionada con los Regímenes de Bienestar Social que administran las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (Prestaciones Adicionales, Crédito Social y Prestaciones Complementarias) y los Servicios de Bienestar del sector público, tendientes a garantizar el respeto de los derechos de las personas, especialmente de los trabajadores, pensionados y sus familias, así como el correcto funcionamiento de las entidades que administran dichos regímenes.

Dentro de las funciones y objetivos definidos para este Departamento, se encuentran:

- Perfeccionar la supervigilancia de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar y los Servicios de Bienestar del sector público, especialmente a través de propuestas de circulares y demás cuerpos legales dentro del ámbito de competencia de esta Superintendencia.
- Optimizar el modelo de supervisión basado en riesgo aplicado a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.
- Mejorar el tiempo de resolución de las presentaciones, reclamos y apelaciones de los usuarios.

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

Durante 2014, esta Superintendencia ha desarrollado una serie de perfeccionamientos normativos dirigidos al mejoramiento del Sistema administrado por las Cajas de Compensación de Asignación Familiar. En dicho ámbito, se ha potenciado el marco regulatorio relacionado a la Supervisión Basada en Riesgos, complementando la normativa y fortaleciendo ciertos aspectos de la misma que se encontraban sin regulaciones específicas. Destaca en este ámbito, el trabajo desarrollado para la publicación de la Circular de Gobiernos Corporativos que establece un conjunto de principios y normas internas y un marco de los mejores estándares, para que las Cajas de Compensación, en su rol de entidades de previsión social, contribuyan mediante una estructura de Gobierno al bienestar social y a la creación de valor para sus afiliados.

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

En el ámbito de los Beneficios Sociales y dentro de las funciones de esta Superintendencia, se encuentran la fiscalización, control, auditoría contable y de gestión de los organismos administradores de los subsistemas de seguridad social que se encuentran dentro de su ámbito de competencia, así como la calificación de la legalidad y conveniencia de sus actuaciones en los casos y forma que determine la ley. En este contexto, durante el año 2014 este Organismo desplegó las siguientes acciones de fiscalización:

i. Fiscalización y Regulación respecto de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

- **Actividades de Supervisión y Control.**

  En 2014, la Central de Riesgo y el sistema de Gestión de Reportes e Información (GRIS) de esta Superintendencia, adquirieron significativa importancia en la administración de los datos informáticos remitidos por las Cajas de Compensación, consolidando su función en la verificación del cumplimiento normativo de modo *extra situ*, relativo al régimen de crédito social y su riesgo de crédito, complementando así el análisis de los riesgos de mercado y financiero en las Cajas de Compensación.

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

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

- **Actividades de Fiscalización.**

  El Departamento de Regímenes de Bienestar Social, fortaleció su rol fiscalizador, potenciando la importancia de la fiscalización integral bajo un enfoque de Supervisión Basado en Riesgos.

  Lo anterior, se complementa con la implementación de la gestión del riesgo operacional durante 2014, en base a lo establecido en la Circular N°2.821, que permitió orientar la fiscalización al análisis de procesos en las Cajas de Compensación, identificando las brechas en la implementación de la gestión del riesgo operacional entre las Cajas de Compensación, la necesidad del perfeccionamiento del levantamiento de procesos y su alcance, el fortalecimiento de las respectivas metodologías para la identificación de riesgos y sus planes de mitigación; de manera que estos riesgos posean calificaciones residuales dentro de márgenes tolerables para la organización.

  Dentro de las materias fiscalizadas por el Departamento de Regímenes de Bienestar social se pueden destacar: Subsidios de Incapacidad Laboral, Créditos Sociales, Sistemas de Información de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, Gobiernos Corporativos, Riesgos y Control Financiero.

  Además de potenciar el rol fiscalizador, se ha desarrollado un nuevo procedimiento sancionatorio, acorde a la nueva normativa legal, lo cual permite escalar las observaciones identificadas en los procesos de fiscalización. Durante 2014 destacan dos presentaciones a dicho proceso, relacionados a temas de créditos sociales con tasas de interés superiores a la tasa máxima convencional y a incumplimientos en la normativa de Pagos en Exceso.

- **Actividades de Regulación**

  Como hito de la Gestión 2014, se desarrolló el documento Circular de Gobiernos Corporativos para las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, cuyo objetivo es potenciar la estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, fomentando mejores prácticas y empoderamiento en las decisiones y responsabilidades del Directorio. Incorpora mejoras sustanciales y articulación con Normativa de Gestión de Riesgos en las responsabilidades de los Directores y principales ejecutivos; en el funcionamiento y mínimos de comités; en las sesiones y en Código de Buenas Prácticas.

ii. Fiscalización de licencias médicas:

La Unidad de Control de Licencias Médicas es la responsable de llevar a cabo los procedimientos de investigación, de oficio o a petición de parte, en contra de los profesionales emisores de licencias médicas, que las otorguen con evidente ausencia de fundamento médico.

Destaca la facultad de iniciar en forma oficiosa procesos de fiscalización a lo largo de todo el país, materializando sus competencias en el inicio de 185 investigaciones de este tipo.

La Ley N°20.585 permite a cualquier particular efectuar denuncias en contra de un profesional que emita licencias médicas con evidente ausencia de fundamento médico. A la fecha se han presentado 238 denuncias de este tipo.

Por otra parte, para garantizar los derechos de los cotizantes de ISAPRE, la mencionada ley estableció un procedimiento de denuncia en contra de un Contralor Médico de estas instituciones, que rechace o modifique una licencia médica sin justificación que respalde su resolución, o sin expresión de causa. Al 31 de diciembre de 2014, se habían recepcionado 46 denuncias de este tipo.

Finalmente, la Unidad de Control de Licencias Médicas recibe los reclamos presentados por los profesionales emisores sancionados por la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN), en virtud de las atribuciones conferidas a dicha entidad, por el artículo 2° inciso 2° de la Ley N°20.585, totalizando al 31 de diciembre de 2014, 68 reclamos de este tipo.

Cifras y resultados de los procedimientos de investigación de la Ley N°20.585.

Dentro del año 2014 se sancionó a 73 profesionales emisores de licencias médicas sin fundamento médico. En conjunto a la sanción a los profesionales, producto de las denuncias realizadas por los usuarios del sistema de salud privado, se sancionó a 3 Contralores Médicos de ISAPRE.

A continuación se presenta en forma gráfica el número de profesionales emisores sancionados por regiones:

Número de profesionales emisores de licencias médicas sancionados por región.

3.2.2. Estudios e Investigaciones.

Durante el año 2014, se licitaron y adjudicaron estudios: 1) "Estudio de los efectos de la exposición a gran altitud en la salud de trabajadores de faenas mineras" y 2) "Estudio observacional de buzos dedicados a la acuicultura", en cuyo diseño se consideraron las recomendaciones emanadas de los estudios exploratorios que en estas materias se realizaron el año 2013, cuya elaboración fue adjudicada a la Escuela de Salud Pública de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.

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

a) Implementación de la metodología SUSESO-ISTAS 21.

El año 2014 se continuó con las acciones de difusión del Cuestionario SUSESO Istas 21, realizándose 11 capacitaciones sobre la metodología en las regiones Metropolitana, Valparaíso y del Bío-Bío, 690 usuarios, entre encargados de recursos humanos, psicólogos y prevencionistas de riesgos, fueron los capacitados. La plataforma electrónica del Cuestionario en su versión completa, fue utilizada por seis organizaciones abarcando un total de 1.633 trabajadores. En tanto, 972 usuarios descargaron desde nuestra página web el Cuestionario en su versión breve. De éstas descargas, 544 fueron realizadas por empresas y en 322 casos la unidad solicitante fue el Comité Paritario de Higiene y Seguridad.

De acuerdo a la información preliminar entregada por los organismos administradores del seguro de la Ley 16.744, el total de aplicaciones realizadas a nivel nacional fue de 171 mil durante el año 2014.

Por otra parte, en diciembre se realizó el seminario "Riesgos Psicosociales en el Trabajo: el nuevo desafío del mundo laboral", al que asistieron 150 personas entre encargados de recursos humanos de empresas e instituciones públicas, psicólogos, prevencionistas, académicos y representantes organizaciones sindicales.

b) Actividades de capacitación en la Ley N°20.585

- Participación en talleres: La Unidad de Control de Licencias Médicas efectuó un taller práctico para difundir los alcances de esta nueva normativa a las Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez de la Región Metropolitana, Valparaíso y Rancagua.
- Invitación a instancias de la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez en jornadas de capacitación a través del sistema de videoconferencias: La Unidad de Control de Licencias Médicas participó como invitada, en talleres de difusión de la mencionada Ley, para las COMPIN del Bío-Bío, Atacama y Maule.

c) Respecto de la licencia médica electrónica

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

Se sistematizaron a continuación los grandes indicadores en materia de LME:

- <u>Crecimiento exponencial.</u>
  - Las LME otorgadas ya superan los 4,0 Millones. Durante el año 2014 se emitieron más de 1.580.000 LME., se estima que las LME superaron el 30% del total de licencias del país.
  - La tasa de penetración de las LME en las Isapres superó el 56% en el año 2014.
  - Actualmente, las LME emitidas respecto de cotizantes FONASA superan a las otorgadas respecto de cotizantes de Isapre.
- <u>Optimización de los procesos de gestión interna de las entidades y mejora en la calidad de atención a sus usuarios.</u>
  - El tiempo de tramitación de LME de cotizantes Isapres con empleador adscrito es de sólo 3 días hábiles.
  - Actualmente existe fiscalización más eficiente, monitoreo en línea y levantamiento de indicadores en tiempo real.

Penetración Anual de la LME

Año	LME emitidas a cotizantes Isapre	LME emitidas a cotizantes FONASA	Total de LME emitidas
2007	3.356	-	3.356
2008	42.979	-	42.979
2009	102.464	-	102.464
2010	232.455	-	232.455
2011	314.799	1.928	316.727
2012	406.366	164.174	570.540
2013	532.897	461.753	994.650
2014	700.080	887.696	1.587.777
Total	2.335.397	1.515.551	3.850.948

Fuente: SILMSIL – Superintendencia de Seguridad Social

d) Respecto del sistema de verificación de personas

Se avanzó durante el año 2014 en el proceso de implementación del Sistema de Información para la Verificación de Personas (SIVEP), que busca realizar una comprobación automatizada, de los datos identificatorios de las personas que se registran en los diferentes Sistemas de Información con que cuenta la Superintendencia de Seguridad Social, a partir de los datos oficiales provistos por el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCeI). Para concretar este desafío, durante el año 2014 se diseñó y desarrolló el Sistema en su conjunto, el cual, actualmente está implementado en su versión batch en tanto alimenta los requerimientos de los sistemas internos en esta modalidad, y la versión en línea, se encuentra en un ambiente no productivo, a la espera de la conexión definitiva con los servicios web del SRCeI por medio de la Plataforma Integrada de Servicios Electrónicos del Estado.

e) Administración de los sistemas implementados

En lo que respecta a la administración de sistemas y continuidad operacional, se continuó en la senda de la modernización y apoyo de tecnologías de la información en la optimización de la gestión y apoyo a la fiscalización de los diversos regímenes de seguridad social, fundamentalmente en el aprovechamiento y explotación de los Sistemas de Información ya implementados. Asimismo, durante el 2014 se dieron los primeros pasos en el espíritu de lograr la optimización de los Sistemas de Información a través de procesos de integración que se puedan desencadenar entre los diversos aplicativos o componentes, generando de esta manera sinergia entre ellos y permitiendo enriquecer la mirada consolidada de los diferentes regímenes de seguridad social que apoyan.

3.2.4. Administración de los Fondos Nacionales de Seguridad Social.

La administración financiera de los Fondos Nacionales significó para esta Superintendencia controlar un gasto total equivalente a **M$671.117.261** según lo que se desglosa a continuación:

FONDOS NACIONALES		GASTO año 2014, en M$(*)	Nº DE BENEFICIOS
Total Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía		**457.377.095**	
Sistema Único de Prestaciones Familiares		**60.542.363**	
	Asignaciones Familiares y Maternales	59.593.301	N° promedio mensual (enero-octubre) de asignaciones familiares pagadas: **1.198.611**
	Aportes para gastos de administración	949.062	
Sistema de Subsidios de Cesantía		**8.178.428**	
	Aportes para gastos de administración	115.808	
	Subsidios de Cesantía del D.F.L. N° 150	127.157	N° promedio mensual de subsidios pagados: 956
	Indemnizaciones del D.F.L. N° 243	7.935.463	4.567 pagadas en el año
Sistema de Subsidios Maternales		**388.656.304**	Total de subsidios iniciados en el año: **429.070**
	Por reposo Pre y Postnatal	217.518.229	206.726 subsidios iniciados
	Por Permiso Postnatal Parental	143.940.532	101.969 subsidios iniciados
	A mujeres sin contrato vigente (art 3° Ley N°20.545)	209.281	204 subsidios iniciados
	Por Enfermedad Grave del niño menor de un año	26.988.262	120.171 subsidios iniciados
Fondo Nacional de Subsidio Familiar		**213.740.166**	N° promedio mensual: **2.000.414 causantes**
TOTAL FONDOS NACIONALES		**671.117.261**	

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

En el año 2014 los principales hitos en relación con la administración de los Fondos Nacionales son los siguientes:

a) Administración de los recursos fiscales

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

Durante el año 2014, se comenzó a validar el gasto mensual en asignaciones familiares y maternales de las entidades administradoras que operan directamente con el Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía, y el gasto en subsidios familiares utilizando para ello la información de respaldo del gasto mensual que cada una de las entidades ingresa periódicamente al Sistema de Información de Verificación del Gasto (SIVEGAM) con los reconocimientos vigentes en el Sistema de Información SIAGF informados por las distintas entidades. Lo anterior ha contribuido a que las entidades administradoras estén permanentemente actualizando la información de los referidos sistemas, posibilitando así contar con datos de buena calidad para la obtención de información estadística y financiera confiable. Además, permite la generación de las nóminas de beneficiarios del "Aporte familiar permanente de marzo".

Por otra parte, la implementación del sistema ha permitido optimizar los recursos fiscales ajustando las provisiones mensuales para el pago de los beneficios al real monto utilizado por las entidades.

ii. Subsidios maternales:

Se continuó con el desarrollo del Sistema de Información de Subsidios Maternales, agregando nuevas funcionalidades a los analistas para mejorar la administración financiera y seguimiento de casos observados a las entidades pagadoras de subsidios maternales, y por otro lado, la generación del panel avanzado de licencias médicas maternales.

El panel avanzado de licencias médicas maternales, es una herramienta desarrollada con el objeto de entregar al analista la información consolidada de licencias y subsidios entregados a un beneficiario, y que las entidades reportan de manera segmentada en el trascurso del tiempo. Para esto, se realizó una integración temporal de las distintas licencias y subsidios, agrupado bajo el concepto de embarazo. Esto permite la aplicación de reglas globales a los subsidios, y además contextualizar temporalmente las distintas licencias que han otorgado subsidios.

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

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

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

Durante el año 2014 las entidades administradoras comenzaron sus integraciones con el SIELAF a objeto de cargar la totalidad de expedientes de asignación familiar en formato digital, de acuerdo a lo instruido por esta Superintendencia. Para este proceso se realizaron distintas mesas de trabajo con aquellas entidades administradoras que solicitaron el apoyo de la Superintendencia para lograr el objetivo.

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

b) Fiscalización

Para los beneficios de asignación familiar y maternal y subsidio familiar, durante el año 2014 se continuó el proceso de mejoramiento de la calidad de la información ingresada al Sistema de Información de Apoyo a la Gestión y Fiscalización de los Regímenes de Prestaciones Familiares y Subsidio Familiar (SIAGF) por las diferentes entidades administradoras, para lo cual se cruzó la información contenida en el SIAGF con otras fuentes externas como la del Servicio de Registro Civil, que permitió detectar los beneficiarios y causantes que encontrándose fallecidos, mantenían reconocimientos vigentes en el SIAGF, instruyéndose su inmediata extinción y recuperación de los beneficios indebidamente otorgados.

En materia de los subsidios maternales, durante el 2014, se reforzó la fiscalización a través de los sistemas de información que maneja esta Superintendencia, lo que permitió orientar de mejor manera los recursos para las fiscalizaciones en terreno. En efecto, en materia de los subsidios maternales, verificándose el cumplimiento de los procedimientos e instrucciones de esta Superintendencia en cuanto al derecho, determinación del monto del subsidio y la comprobación del pago respectivo, basándose en muestras obtenidas directamente de los archivos que lleva este Organismo Contralor, centrándose principalmente en validar el manejo administrativo de los recursos fiscales provisionados para el financiamiento de estos subsidios y de sus cotizaciones previsionales, además, de verificar la existencia de los respaldos que dieron origen a estos beneficios.

Asimismo, respecto del subsidio al empleo joven (Ley N° 20.338) y el subsidio al empleo de la mujer (artículo 21 de la Ley N° 20.595), se efectuaron fiscalizaciones en terreno cuyo objetivo era verificar el cumplimiento de las normas legales e instrucciones de esta Superintendencia,

en cuanto al pago mensual del beneficio como a la reliquidación anual. En la fiscalización del año 2014 se puso mayor énfasis en la revisión de los procedimientos contables del SENCE[1], las rendiciones de gastos y lo registrado en los Informes del gasto mensual remitidos a esta Superintendencia, como asimismo, la validación de los subsidios pendientes de pago, los documentos caducados y su contabilización.

3.2.5. Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.

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

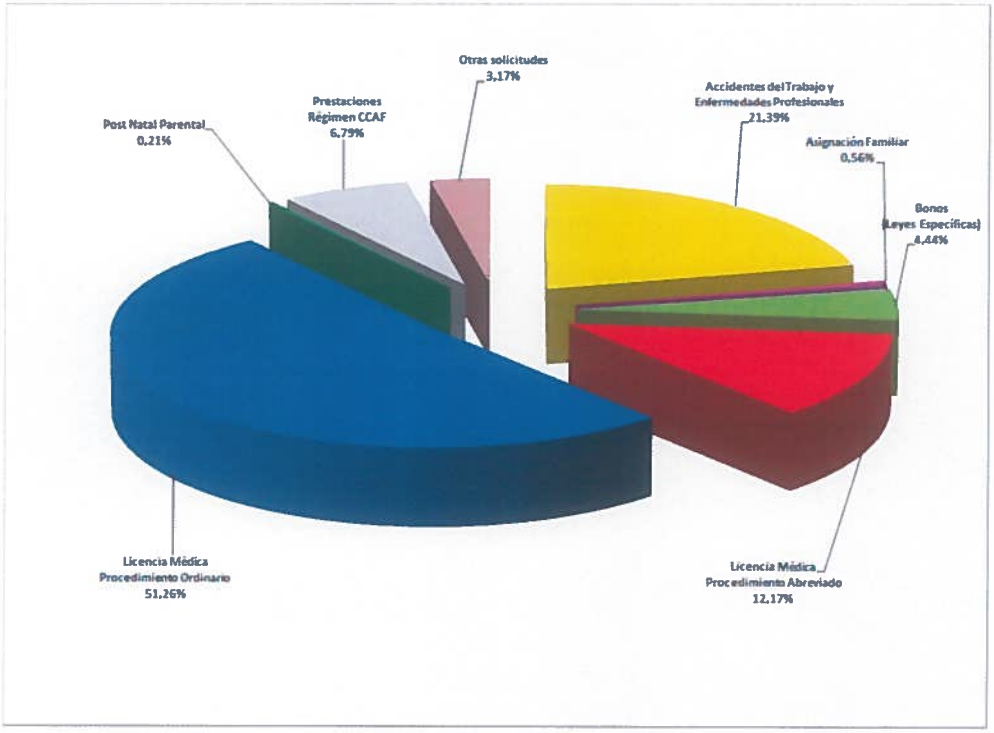
Para cumplir dichas funciones, el Sistema Integral de Información de Atención Ciudadana de la Superintendencia de Seguridad Social, lo conforma, tal como se advierte en la siguiente gráfica, los siguientes espacios de atención: Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias; Unidad de Asistencia Personalizada;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

a) Principales Indicadores.

1 Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

i. Dictámenes Emitidos

Entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2014 se emitieron 53.681 dictámenes recaídos en presentaciones, apelaciones y reclamos en contra de resoluciones o decisiones emanadas de las entidades fiscalizadas.



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

Durante el año 2014, la Superintendencia evidenció muy buenos resultados en este indicador, registrando un promedio de tiempo de espera en los espacios de atención presencial de **4.71 minutos**, lo que es bien evaluado por los usuarios, quienes esperan que nuestras prestaciones sean proporcionadas con la mayor oportunidad y efectividad posible. El indicador citado forma parte del Sistema de Gestión Institucional monitoreado por la Dirección de Presupuestos (DIPRES), para los efectos de las Metas de Eficiencia Institucional.

iii. Canales de Atención Presencial

Durante el año 2014, se crearon -en forma conjunta con la Superintendencia de Pensiones-, dos nuevas agencias en las regiones de Coquimbo y de la Araucanía, destinadas a efectuar acciones de fiscalización y a proporcionar asistencia y orientación a los usuarios en contra de resoluciones emanadas de entidades fiscalizadas, con asiento regional. Con la habilitación de tales agencias, la Superintendencia ya tiene presencia en más del 66% de las

regiones, incluyendo la Metropolitana, lo anterior sin perjuicio del convenio de colaboración suscrito con el Instituto de Previsión Social para la atención de usuarios de la Superintendencia, a través de los más de 200 puntos de contactos que integran la Red de Multiservicios CHILEATIENDE.

Además se inició la remodelación de la Plataforma de Asistencia a Usuarios de la Región Metropolitana, Edificio Corporativo, el que tiene por objeto modernizar la infraestructura institucional destinada a optimizar a la asistencia y orientación de los usuarios de este Organismo. Estas Instalaciones entrarán en funcionamiento en el próximo mes de marzo.

3.2.6. Juicios

En este período se interpusieron en contra de esta Superintendencia un total de **84 acciones legales**, entre demandas civiles, laborales y acciones constitucionales de protección y amparo.

a) **Causas Criminales**. No se interpusieron nuevas querellas. Se denunció a la P.D.I. Brigada de Cibercrimen la intervención de la página web de la Superintendencia de Seguridad Social, denuncia que se remitió a la Fiscalía Centro Norte. A la fecha se encuentra en estado de investigación sin imputados formalizados. Se siguió colaborando con las investigaciones llevadas a cabo en distintas fiscalías del Ministerio Público. Cabe destacar que el Juzgado de Garantía de Rancagua condenó a una persona como autor del delito de falsificación de instrumento público y se han formalizado, a petición de la Fiscalía Local de Rancagua y con una activa participación de la Fiscalía de esta Superintendencia a 18 personas imputándoseles el delito de uso malicioso de instrumento público falso.

b) **Acciones de Protección**. Durante este período, se interpusieron en contra de la Superintendencia, 69 recursos de protección distribuidos entre las Cortes de Apelaciones de Santiago, Concepción y Puerto Montt, de los cuales, a la fecha, 61 se encuentran terminados por sentencia firme que los rechazó, 6 se encuentran en tramitación y 2 fueron acogidos.

c) **Recursos de Amparo**. Además, se interpuso un recurso de amparo, el que fue desechado por la Corte de Apelaciones de Santiago.

d) **Causas Civiles**. En el ámbito de aplicación de la Ley N° 20.585, se presentaron ante la Corte de Apelaciones de Santiago, San Miguel, Concepción y Rancagua, nueve reclamos de médicos sancionados por emitir licencias médicas con evidente ausencia de fundamento médico. De los nueve reclamos, cinco fueron rechazados, tres fueron acogidos, dos de ellos dejando sin efecto la sanción y otro fue acogido solo en cuanto rebajó la multa impuesta. El restante está en tramitación a la fecha ante la Corte de Apelaciones de Santiago. Además se presentó en contra de la Superintendencia una demanda de indemnización de perjuicios en el 2° Juzgado de letras Civil de Valparaíso, la que se encuentra en la etapa de discusión en primera instancia.

e) **Causas Laborales**. En este período se interpusieron en contra de la Superintendencia cuatro demandas ante los Juzgados Laborales de Santiago, de las cuales tres están terminadas por sentencia firme con resultado desfavorable para el actor. En la restante está pendiente la vista de un recurso de queja interpuesto por la parte contraria ante la Excma. Corte Suprema.

3.2.7. Jurisprudencia y Normativa

La Unidad de Gestión Documental durante el año 2014 desarrolló las siguientes actividades:

Difusión del sistema: Esta actividad se ha realizado a nivel institucional, capacitando monitores, para asistir al usuario interno, creando redes de apoyo en las diversas reparticiones del servicio, y a nivel externo. A fin de facilitar el uso del sistema, se han realizado capacitaciones especialmente dirigidas a los usuarios de la Ley N° 16.744, afiliados al ISL y mutualidades, personal de la subsecretaría de salud Pública y trabajadores del sector privado.

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

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

Mantención de la base de jurisprudencia y normativa: La base de jurisprudencia cuenta, a noviembre de 2014, con 18.701 documentos, de los que se encuentran publicados en la web 12.152, en tanto la Base normativa cuenta con un total de 2.556 documentos publicados en la web. Ella se ha mantenido actualizada, incorporando tanto Dictámenes, como Circulares emitidos durante el año 2014.

Mantención de la base de datos biblioteca digital: Esta aplicación está diseñada para el uso exclusivo del usuario interno, y cuenta con 31 fichas documentales que contienen más de 100 archivos relacionados.

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

Elaboración de comunicado semanal, con novedades normativas, doctrinarias, y jurisprudenciales, en materias de interés de la SUSESO: Se trata de un compilado de normas extraídas desde el Diario Oficial, páginas web de otras instituciones, novedades normativas de la SUSESO, página WEB del Poder Judicial, etc.

4. Desafíos para el año 2015

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

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

Es este el principal desafío de esta Superintendencia para el año 2015: "avanzar hacia una cultura de la prevención, en el marco de una nueva política nacional, con participación activa de los actores, e implementando un proceso de modernización de la institucionalidad". Por tanto nos haremos cargo de esta tarea, colocando como eje central al ciudadano.

Para ello, tenemos dos grandes compromisos a tratar este 2015:

4.1. Sentido Ciudadano.

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

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

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

Recursos:

No se requieren recursos para este punto.

4.2. Modernización.

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

a) Celebrar un Convenio de Colaboración entre esta Superintendencia y el SRCel a efectos de acceder en línea a la información y asimismo, potenciar el actual convenio vigente fuera de

---

2 Programa de Gobierno Michelle Bachelet 2014-2018

línea; todo lo cual permitirá que todos los sistemas de información de la Superintendencia puedan interactuar con dicha información, recepcionada de manera oportuna y de calidad.

b) Mejorar el retorno de información desde este organismo a las CCAF, con el fin de procurar el acceso eficiente y oportuno de éstas a información íntegra y de calidad vinculada al endeudamiento de los sujetos de crédito, que permita tomar decisiones asociadas al proceso de crédito social, para de esta manera velar por el resguardo del fondo social, optimizando de esta forma la valoración correcta del riesgo y con ello, se resguarda el nivel de endeudamiento de los afiliados al sistema.

c) Concretar una anhelada aspiración de esta Superintendencia en el sentido de obtener acceso al maestro de las licencias médicas requeridas por la Superintendencia para la resolución de reclamaciones efectuadas por sus usuarios por rechazo o reducción de licencias médicas, habilitando en las dependencias de la Superintendencia un punto de red provisto por FONASA que permita a este organismo acceder a la información ingresando el RUT de la persona cuyo maestro de licencias médicas se requiera.

d) Concretar el envío de información nominada que respalda el déficit de las CCAF asociado al pago de SIL de cotizantes FONASA, logrando de esta forma dar cumplimiento a una larga aspiración de dicha entidad.

e) Poner a disposición de la comunidad un aplicativo que permita consultar en línea, de manera rápida, segura y amigable, el estado de una Licencia Médica Electrónica.

f) Avanzar en un acuerdo de trabajo con las entidades públicas competentes en determinar una metodología única para la determinación del número de licencias médicas que se emiten cada año, generando indicadores comparativos creados de manera uniforme.

La Superintendencia de Seguridad Social fue seleccionada para postular un proyecto de modernización institucional, en el contexto del Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano (impulsado por el Gobierno de Chile y el Banco Interamericano de Desarrollo) con el objeto de mejorar sus niveles de eficiencia y eficacia de sus servicios. Para estos efectos, la Superintendencia de Seguridad Social debe formular un Proyecto de Mejora Integral de los procesos de atención ciudadana, con miras a la modernización institucional y el aumento de la satisfacción de sus usuarios.

Para poder formular dicho proyecto de modernización, en forma previa, se requiere realizar un estudio diagnóstico por medio del cual se identifiquen las problemáticas de la institución y las causas que la generan, se detecten las oportunidades concretas de mejoras y se plasme en una propuesta de Proyecto, labor que se realizará durante el 2015.

Respecto a este punto nos enfocaremos en cuatro ejes estratégicos:

a) Visibilidad.

Respecto a esto crearemos diversas unidades que harán reposicionar y visibilizar a la entidad:

- Unidad de Educación en Seguridad y Salud en el Trabajo: Esta tendrá como objetivo reforzar en la ciudadanía una cultura de prevención en salud laboral.
- Unidad de Estudios: Esta unidad, entre otros que se le encomendarán, continuará con los estudios ya iniciados, estos son *"Estudio Observacional de Trabajadores que se desempeñan en Faenas Mineras a gran altitud"* y al *"Estudio Observacional de Buzos Profesionales dedicados a la Acuicultura"*. Además todos los estudios encomendados serán con excelencia estadística.
- Unidad de Relaciones Internacionales: Potenciará las alianzas internacionales, así como capturar las mejores prácticas para generar capacitación.
- Unidad de Medicina del Trabajo.

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

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

Recursos:

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

b) Calidad.

Iniciaremos un programa de reingeniería de procesos que permita reducir, de manera creciente los períodos de respuesta desde el año 2015, para finalmente, en un plazo de tres años pasar de lo manual a expedientes electrónicos y a firma electrónica. Es así que, durante el año 2015, se incorporará además a profesionales, a fin de disminuir los tiempos de respuesta y aumentar la calidad de resolución, para lo que se utilizará la inversión autorizada de M$ 101.969.

Respecto de la Licencia Médica Electrónica (LME), se espera seguir avanzando en la penetración respecto de cotizantes FONASA como de cotizantes ISAPRE, esperando alcanzar una tasa promedio cercana al 40%.

Desde el punto de vista del Sistema de la Información, se introducirá tecnología y conectividad desde y hacia la Superintendencia, para lo cual se implementará una herramienta de consulta que permita a los interesados consultar de manera rápida, eficiente y simple el estado de una LME.

Recursos:

Este punto tampoco requerirá de recursos especiales y corresponde al área informática principalmente y a la continuación de recursos ya asignados.

c) Certidumbre.

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

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

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

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

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

Recursos:

Este punto cuenta con un aporte adicional para implementar las atribuciones establecidas por la Ley N° 20.691 con una inversión autorizada en la Ley de Presupuestos 2015 de M$ 25.544.

d) Cercanía.

Vamos a desarrollar una mayor presencia regional con la creación de cuatro nuevas agencias en las regiones de Tarapacá, O´Higgins, de Los Ríos y de Magallanes llegando a cubrir el 93% del territorio nacional.

Recursos:

Para la creación de las nuevas agencias regionales se contará con una inversión adicional autorizada de M$ 186.050.

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

4.3. Compromiso 56 medidas del gobierno de la presidenta Michelle Bachelet.

Corresponde durante el año 2015 a la Superintendencia de Seguridad Social tanto la elaboración de las respectivas nóminas de beneficiarios del Aporte (confeccionadas sobre la base de la información entregada por las diferentes entidades administradoras de los regímenes de prestaciones familiares

y subsidio familiar) como también, la supervigilancia y fiscalización del otorgamiento y pago del aporte familiar permanente correspondiente a los beneficiarios de subsidio familiar o asignaciones familiares o maternales. Al respecto, se debe recalcar que durante el año 2015 se realizaron múltiples procesos de coordinación institucional y avances a nivel de sistemas con el fin de preparar el Aporte Familiar Permanente correspondiente al mes de marzo de 2015. Durante el transcurso del año, se continuarán elaborando las nóminas complementarias de beneficiarios del Aporte.

Recursos:

Para esto, se contará con una inversión adicional autorizada por la Ley de Presupuestos 2015 de M$ 92.238, destinado fundamentalmente a implementar las mejoras al Sistema de Información vinculado al Aporte Familiar Permanente Marzo (AFPM), que permita entre otros objetivos, optimizar los procesos de consulta de información a nivel interno y externo (y colaborar, de esta forma, con el proceso de reclamos de responsabilidad del Instituto de Previsión Social).

5. Anexos

Anexo 1: Identificación de la Institución.

Anexo 2: Recursos Humanos

Anexo 3: Recursos Financieros.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno.

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014

Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014

Anexo 9: Premios y Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

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

D.F.L. Nº29, de 2004, que fija Texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.834 sobre Estatuto Administrativo.

Ley N° 16.395, de 1966, Texto Refundido de la Ley de Organización y Atribuciones de la Superintendencia de Seguridad Social, modificada por la Ley N° 20.691 de fecha 14 de octubre de 2013..

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

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

D.L. N° 3.536, de 1981, modifica y deroga las disposiciones legales que indica con el fin de simplificar la gestión administrativa de la Superintendencia de Seguridad Social.

DFL 2, de 2008, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que crea las Plantas de la Superintendencia de Seguridad Social y fija requisitos de ingreso.

a) Definiciones Estratégicas

- Misión Institucional

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

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2014

El Presupuesto aprobado para el año 2014 contempla M$11.003.497, lo que representa un incremento neto de M$1.348.904 respecto del año anterior.

De esta forma, para el año 2014 se financiaron los siguientes proyectos:

Número	Descripción
1	Plan de Fortalecimiento de Atención Usuarios
2	Apertura 2 Sucursales Regionales (Coquimbo y Araucanía)
3	Refuerzo Fiscalía
4	Fortalecimiento Área Informática

- Objetivos Estratégicos

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

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	
	Informes de Fiscalización	1,2,3
	Reportes de Visita a Terreno	
2	Estudios e investigaciones.	
	Oficios que responden consultas de Autoridades	1,2,3
	Informes Estadísticos	
	Informes Técnicos	

3	Difusión de principios, requisitos y técnicas operativas de cada una de las prestaciones. Actividades de Difusión	1,2,3
4	Administración de los Fondos Nacionales de Seguridad Social. Montos retenidos Montos recuperados	1,2,3
5	Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios. 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

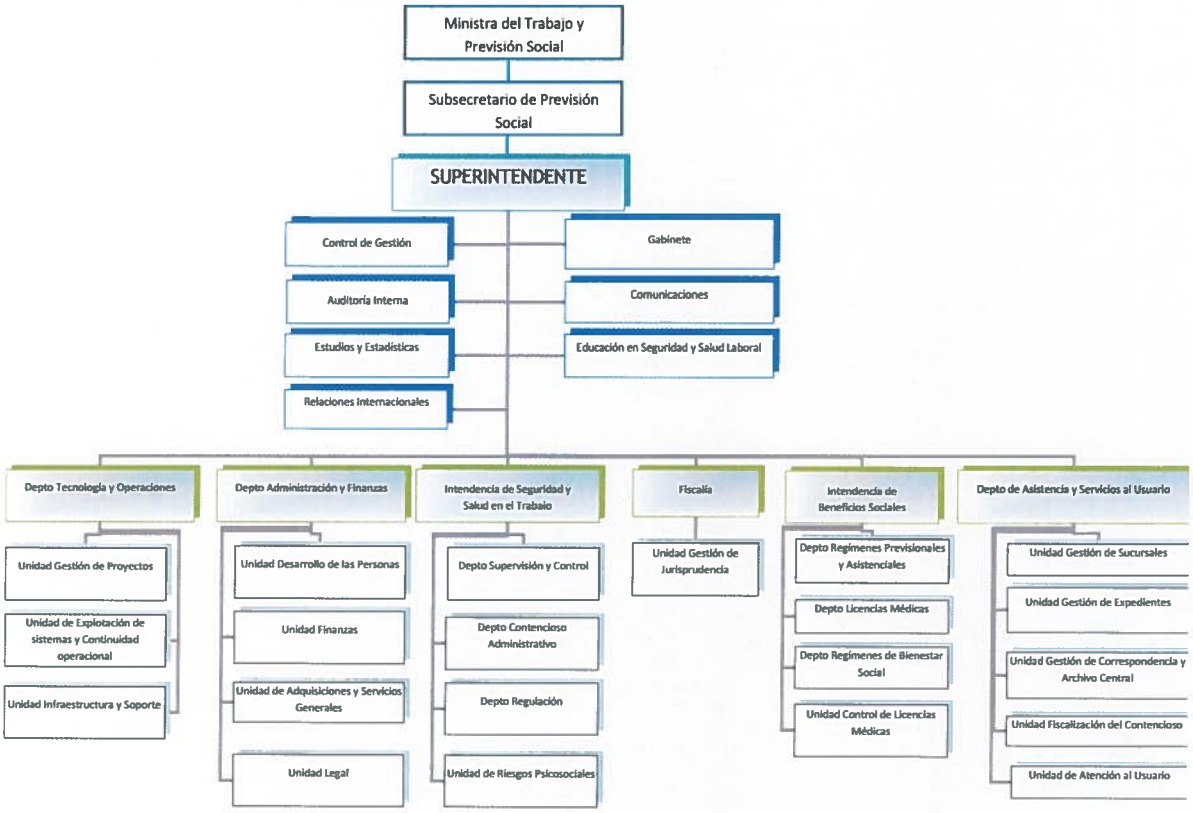
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Entidades administradoras del Seguro Social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales (Mutualidades de empleadores, empresas con administración delegada, Comités Paritarios de higiene y seguridad del sector público, Comisión Médica de Reclamos y Subcomisiones de las Seremi de los Servicios de Salud)
2	Entidades que operan con los Fondos Nacionales administrados por la Superintendencia (AFP[3], Compañías de Seguros, Intendencias, Gobernaciones, Municipalidades, CAPREDENA[4], DIPRECA[5], Servicios públicos descentralizados, Isapres y Servicios de Salud)
3	Entidades que operan en el Subsistema de Servicios Sociales (CCAF)
4	Entidades administradoras del Subsistema de Salud común (Fonasa, Isapre, Subcomisiones de las Seremi[6] de los Servicios de Salud y CCAF)
5	Población protegida por los diferentes regímenes de Seguridad Social

3 Administradoras de Fondos de Pensiones
4 Caja de Previsión de la Defensa Nacional
5 Dirección de Previsión de Carabineros
6 Secretaría Regional Ministerial

6	Organismos internacionales de seguridad social (OISS[7], AISS[8], OIT[9], CIESS[10], CEPAL[11], FLACSO[12], CLAD[13], y CIEPLAN[14])
7	Ministerio del Trabajo y Previsión Social y servicios relacionados (Gabinete Ministra, Subsecretaría de Previsión Social, Dirección del Trabajo y Superintendencia de AFP)

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



c) Principales Autoridades

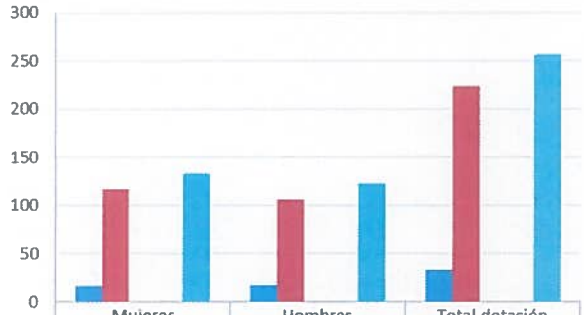
7 Organización Iberoamericana de Seguridad Social
8 Asociación Internacional de la Seguridad Social
9 Oficina Internacional del Trabajo
10 Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social
11 Comisión Económica para América Latina y el Caribe
12 Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales
13 Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo
14 Corporación de Estudios para Latinoamérica

Cargo	Nombre
Superintendente	Claudio Reyes Barrientos
Fiscal (S)	Gabriel Ortiz Pacheco
Intendenta de Beneficios Sociales	Romy Schmidt Crnosija
Intendenta Seguridad y Salud en el Trabajo	Pamela Gana Cornejo

Anexo 2: Recursos Humanos

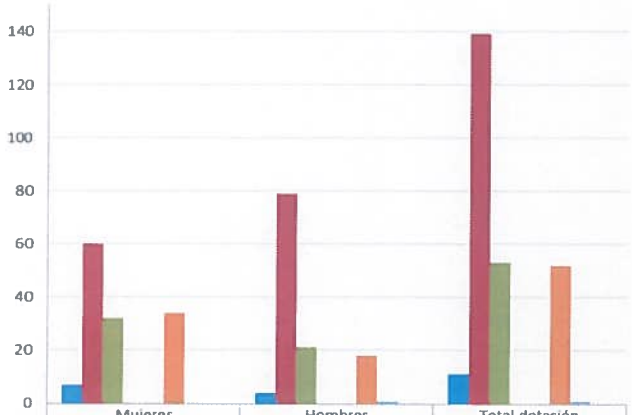
a) Dotación de Personal

Dotación Efectiva año 2014 por tipo de contrato (mujeres y hombres)



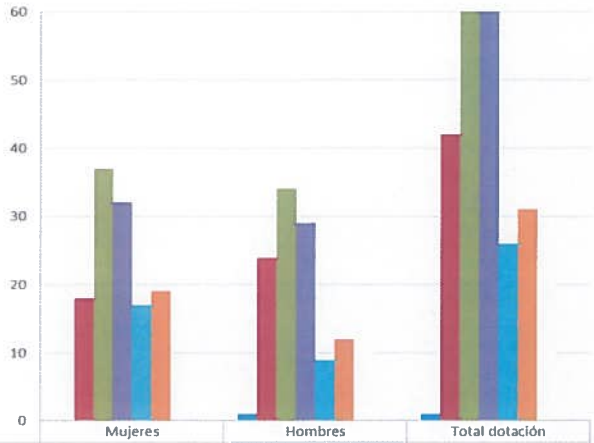
	Mujeres	Hombres	Total dotación
Planta	16	17	33
Contrata	117	106	223
Honorarios asimilados a grado	0	0	0
Otros personal	0	0	0
Total Dotación	133	123	256

Dotación Efectiva año 2014 por estamento (mujeres y hombres)



	Mujeres	Hombres	Total dotación
Directivos	7	4	11
Profesional	60	79	139
Fiscalizador	32	21	53
Técnicos	0	0	0
Jefaturas	0	0	0
Administrativo	34	18	52
Auxiliares	0	1	1
Total Dotación	133	123	256

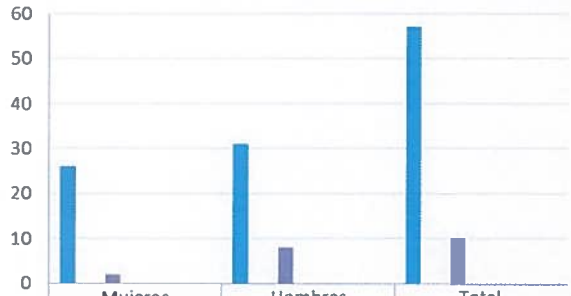
Dotación Efectiva año 2014 distribuida por grupos de edad (mujeres y hombres).



	Mujeres	Hombres	Total dotación
24 o menos	0	1	1
25 - 34	18	24	42
35 - 44	37	34	71
45 - 54	32	29	61
55 - 59	17	9	26
60 - 64	19	12	31
65 y más	10	14	24
Total Dotación	133	123	256

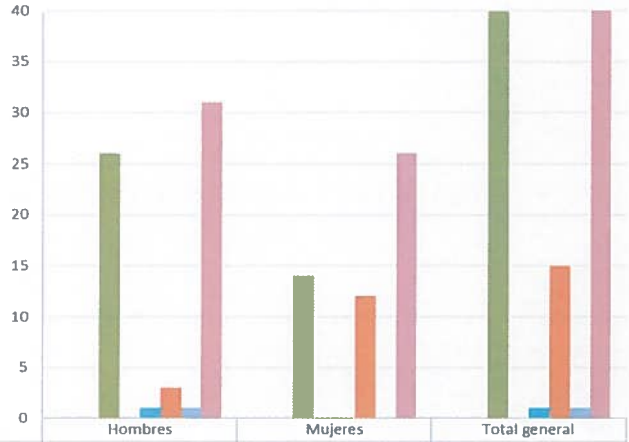
b) Personal fuera de dotación

Personal fuera de dotación año 2014 por tipo de contrato (mujeres y hombres)



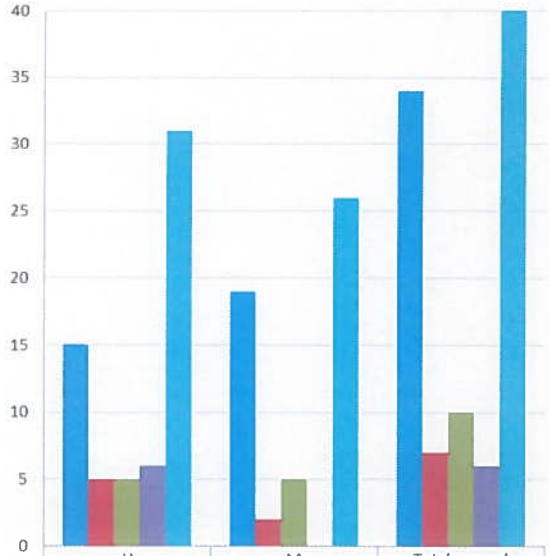
	Mujeres	Hombres	Total
Honorario	26	31	57
Jornal Transitorio	0	0	0
Reemplazo	0	0	0
Suplente	2	8	10
Código del Trabajo	0	0	0
Adscrito	0	0	0
Vigilante	0	0	0
Becario	0	0	0
Contrata	0	0	0
Total Dotación	28	39	67

Personal contratado sobre la base de honorarios a suma alzada año 2014 según función y sexo



	Hombres	Mujeres	Total general
Directivos	0	0	0
Jefaturas	0	0	0
Profesional	26	14	40
Técnicos	0	0	0
Fiscalizador	1	0	1
Administrativos	3	12	15
Auxilares	1	0	1
Total general	31	26	57

Personal a honorarios año 2014 distribuido según permanencia (mujeres y hombres).



	H	M	Total general
1 año o menos	15	19	34
Más de 1 año y hasta 2 años	5	2	7
Más de 2 años y hasta 2 años	5	5	10
Más de 3 años	6	0	6
Total general	31	26	57

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1

Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados[15] 2013	Resultados[15] 2014	Avance[16]	Notas
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata[17] cubiertos por procesos de reclutamiento y selección[18]	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	50	19,34	38,68	
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	100	100	100	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	1,2	8,6	716	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0	100	
Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,4	0,4	100	
Retiros voluntarios					
con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	1	0	<100	
otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,4	6,6	6,06	
Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	1,23	1,6	76,87	

15 La información corresponde al periodo Enero 2014 - Diciembre 2014 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.
16 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.
17 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2014.
18 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados[15] 2013	Resultados[15] 2014	Avance[16]	Notas
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	(N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)*100	5,6	186,4	3328	
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos o Promovidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	0	0	100	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	(N° de funcionarios recontratados en grado superior, año t)/(Total contratos efectivos año t)*100	32,5	5,9	18	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	77,4	52	67	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	∑(N° de horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes en act. de capacitación año t) / N° de participantes capacitados año t)	227,3	289,5	127,4	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia[19]	(Nº de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/Nº de actividades de capacitación en año t)*100	1,2	0	<100	
4.4 Porcentaje de becas[20] otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0	0	100	
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,6	0,7	108,8	
Licencias médicas de otro tipo[21]	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,26	0,03	12,65	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,005	0,004	78,13	
6. Grado de Extensión de la Jornada					

19 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.
No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.
20 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.
21 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados[15] 2013	2014	Avance[16]	Notas
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	2,82	1,4	51,06	
7. Evaluación del Desempeño[22]					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	99,58	100,00	100,4	Existe personal no afecto a calificaciones
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	100	
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	100	
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	100	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño[23] implementado	NO				
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas[24] formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada por Resolución Exenta.				
9. Regularización de Honorarios					
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ Total de ingresos a la contrata año t)*100		0		Se mide a partir del 2015
9.2 Efectividad proceso regularización	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ N° de personas a honorarios regularizables año t-1)*100		15		Se mide a partir del 2015
9.3 Índice honorarios regularizables	(N° de personas a honorarios regularizables año t/ N° de personas a honorarios regularizables año t/-1)*100		185		Se mide a partir del 2015

22 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.
23 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un periodo específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.
24 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

INGRESOS Y GASTOS AÑOS 2013 - 2014

Denominación	Monto Año 2013 (M$)[25]	Monto Año 2014 (M$)
INGRESOS	**9.359.115**	**10.953.128**
INGRESOS DE OPERACIÓN	61	53
OTROS INGRESOS CORRIENTES	93.078	182.261
APORTE FISCAL	9.265.976	10.768.404
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS		2.410
GASTOS	**9.775.156**	**10.982.283**
GASTOS EN PERSONAL	7.911.500	8.970.068
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.354.947	1.809.055
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	8.296	9.826
INTEGROS AL FISCO	9	10
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	91.180	170.496
SERVICIO DE LA DEUDA	409.224	22.828
RESULTADO	**-416.041**	**-29.155**

25 Las cifras están indicadas en M$ del año 2014

b) Comportamiento Presupuestario 2014

ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2014

Sub.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M$)26	Presupuesto Final M$)27	Ingresos y gastos Devengados (M$)	Diferencia (M$)28
			INGRESOS	**10.359.373**	**10.945.004**	**10.953.128**	**-8.124**
07			INGRESOS DE OPERACIÓN		53	53	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	65.373	74.137	182.261	-108.124
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	65.373	73.051	181.175	-108.124
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias		528	528	
	99		Otros		558	558	
09			APORTE FISCAL	10.294.000	10.868.404	10.768.404	100.000
	01		Libre	10.294.000	10.868.404	10.768.404	100.000
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS		2.410	2.410	
	03		Vehículos		2.410	2.410	
			GASTOS	**10.359.873**	**11.002.997**	**10.982.283**	**20.714**
21			GASTOS EN PERSONAL	8.586.556	8.983.778	8.970.068	13.710
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.605.541	1.809.055	1.809.055	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	8.175	9.826	9.826	
	07		A Organismos Internacionales	8.175	9.826	9.826	
25			INTEGROS AL FISCO		9	10	-1
	01		Impuestos		9	10	-1
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	159.101	177.501	170.496	7.005
	04		Mobiliario y Otros	21.594	22.294	21.984	310
	05		Máquinas y Equipos	9.708	9.708	9.403	305
	06		Equipos Informáticos	54.669	62.869	60.467	2.402
	07		Programas Informáticos	73.130	82.630	78.642	3.988
34			SERVICIO DE LA DEUDA	500	22.828	22.828	

26 **Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.**
27 **Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2014**
28 **Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.**

07	Deuda Flotante	500	22.828	22.828	
	RESULTADO	**-500**	**-57.993**	**-29.155**	**-28.838**

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4

Indicadores de Gestión Financiera

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo[29] 2012	2013	2014	Avance[30] 2014/ 2013	Notas
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales[31])		1,02	1,03	0,94	0,91	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]						
	[IP percibidos / IP devengados]		1,15	1,07	1,00	0,94	
	[IP percibidos / Ley inicial]						
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		0,93	0,96	0,92	0,96	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		0,923	0,96	0,92	0,96	

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5

Análisis del Resultado Presupuestario 2014[32]

Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	**58.493**	**-29.149**	**29.344**
	Carteras Netas		**-216.678**	**-216.678**
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-216.678	-216.678
	Disponibilidad Neta	**56.006**	**178.330**	**234.336**
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	56.006	178.330	234.336
	Extrapresupuestario neto	**2.487**	**9.199**	**11.686**

29 Las cifras están expresadas en M$ del año 2014. Los factores de actualización de las cifras de los años 2012 y 2013 son 1,0659 y 1,0472 respectivamente.
30 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.
31 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.
32 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

114	Anticipo y Aplicación de Fondos	4.406	9.171	13.577
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Traspasos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-302	-6	-308
216	Ajustes a Disponibilidades	-1.617	34	-1.583
219	Traspasos Interdependencias			

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6

Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2014

Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
21 GASTOS EN PERSONAL				
Apertura 2 Agencias Regionales (Coquimbo y Araucanía)	41.431	41.431	41.431	
Plan de Fortalecimiento de Atención de Usuarios	76.464	76.464	76.464	
Refuerzo Fiscalía	36.373	36.373	36.373	
Fortalecimiento Área Informática	29.824	29.824	29.824	
Implementación Ley N° 20.691	533.213	533.213	533.213	
22 BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO				
Apertura 2 Agencias Regionales (Coquimbo y Araucanía)	12.360	12.360	12.360	
Plan de Fortalecimiento de Atención de Usuarios	76.128	76.128	76.128	
Refuerzo Fiscalía	1.236	1.236	1.236	
Fortalecimiento Área Informática	4.122	4.122	4.122	
Implementación Ley N° 20.691	17.838	17.838	17.838	
Proyecto "Sistema de Verificación de Personas"	30.900	30.900	30.900	
Estudio Observacional de Trabajadores que se desempeña en Altura	170.246	170.246	170.246	
Estudio Observacional de Buzos profesionales	73.130	73.130	73.130	
29 ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS				

Apertura 2 Agencias Regionales (Coquimbo y Araucanía)	5.160	5.160	5.160
Plan de Fortalecimiento de Atención de Usuarios	21.424	21.424	21.424
Refuerzo Fiscalía	1.236	1.236	1.236
Fortalecimiento Área Informática	74.158	74.158	74.158
Proyecto "Sistema de Verificación de Personas"	46.350	46.350	46.350

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple SI/NO[33]	% Cumplimiento[34]	Notas
Gestión Interna	Porcentaje de compromisos implementados del Plan de Seguimiento de auditorías Enfoque de Género: No	(N° de compromisos implementados en año t/N° total de compromisos definidos en Plan de Seguimiento de auditorías realizadas en año t-1)*100	%	N.M.	0%	100% (11/11)*100	100% (5/5)*100	SI	100.00 %	
Gestión Interna	Porcentaje de licitaciones sin oferente alguno, en el año t Enfoque de Género: No	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t, que no tuvieron oferentes /Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	%	11% (2/19)*100	0%	0% (0/9)*100	13% (2/15)*100	SI	200.00 %	
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 Enfoque de Género: No	(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	%	105.00% (63.00/60.00)*100	104.37% (239.00/229.00)*100	140.00% (210.00/150.00)*100	98.00% (196.00/200.00)*100	SI	142.86 %	1
Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.	Tiempo promedio anual de respuesta en la emisión de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento abreviado de resolución. Enfoque de Género: No	Sumatoria de tiempo de tramitación de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas en el año t/N° de dictámenes emitidos en el año t, recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas	días	20 días 299358/15038	17 días 207103/11950	18 días 134331/7548	18 días 225000/12500	SI	100.00 %	

33 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2014 es igual o superior a un 95% de la meta.
34 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2014 en relación a la meta 2014.

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple SI/NO[33]	% Cumplimiento[34]	Notas
Gestión Interna	Porcentaje de licencias médicas atrasadas entre 6 y 24 meses, pendientes de recuperar al 31 de diciembre del año t Enfoque de Género: No	(1-(Número de licencias médicas recuperadas al 31 de diciembre del año t con más de 6 meses y menos de 24 meses de antigüedad desde fecha de inicio de licencia médica/Número de licencias médicas, que tienen derecho a ser recuperadas al 31 de diciembre del año t, con más de 6 meses y menos de 24 meses de antigüedad desde fecha de inicio de licencia médica al 31 de diciembre del año t))*100	%	N.M.	.82% (1-(586.00/603.00))*100	3.05% (1-(476.00/491.00))*100	3.02% (1-(611.00/630.00))*100	SI	99.02%	
Administración de los Fondos Nacionales de Seguridad Social.	Porcentaje de beneficios pagados e individualizados, con cargo a los Fondos Nacionales administrados por esta Superintendencia. Enfoque de Género: No	(Monto beneficios individualizados en el año t/Monto beneficios emitidos en el año t)*100	%	99.97% (420882814.00/421003704.00)*100	99.95% (600175055.00/600451963.00)*100	99.98% (665606883.00/665764686.00)*100	99.80% (595112241.76/596304851.47)*100	SI	100.18 %	
Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.	Tiempo de espera Promedio en Centro integrado de atención de público (CIAP) Enfoque de Género: No	Sumatoria de tiempo de espera de cada usuario desde la entrada hasta la salida del CIAP /N° de usuarios atendidos	minutos	5 minutos 443902/84882	5 minutos 397271/79621	5 minutos 386238/81888	5 minutos 454655/90931	SI	100.00 %	
Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	Incremento esperado del Gasto en Subsidio por Incapacidad Laboral - SIL Enfoque de Género: No	(Gasto en SIL CCAF año actual/suma del gasto agregado movil del sistema CCAF últimos 10 años)*100	%	14.87 % (292270133.00/196586594.00)*100	15.05 % (303468138.39/201587629.27)*100	14.01 % (367551030.00/2623610153.00)*100	14.42 % (327908673.69/2274473585.58)*100	SI	102.93 %	
Gestión Interna	Porcentaje de horas de disponibilidad de todos los sitios web del servicio en el año. Enfoque de Género: No	(N° de horas de disponibilidad de sitios web del servicio en el año t/N° total de horas de disponibilidad requeridas para los sitios web del servicio en el año t)*100	%	0.00% (0.00/0.00)*100	0.00%	99.61% (8726.00/8760.00)*100	99.00% (8672.00/8760.00)*100	SI	100.62 %	

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple SI/NO[33]	% Cumplimiento[34]	Notas
Fiscalización de las entidades gestoras de regimenes de seguridad social.	Porcentaje de cumplimiento de fiscalizaciones efectuadas respecto del Plan Anual de Fiscalización. Enfoque de Género: No	(Nº de cometidos de fiscalización efectuados en el año t/Nº de cometidos de fiscalización programados en el Plan Anual de Fiscalización del año t)*100	%	98.25% (1123.00/1143.00)*100	96.67% (319.00/330.00)*100	96.41% (590.00/612.00)*100	92.61% (213.00/230.00)*100	SI	104.10 %	
Fiscalización de las entidades gestoras de regimenes de seguridad social.	Porcentaje de Actividades de Fiscalización con Infracciones Detectadas en la ejecución del Plan Anual de Fiscalización. Enfoque de Género: No	(Número de Actividades de Fiscalización desarrolladas en año t con Infracciones Detectadas /Número de Actividades de Fiscalización efectuadas en año t)*100	%	49.0% (550.0/1123.0)*100	48.6% (155.0/319.0)*100	46.9% (277.0/590.0)*100	48.4% (103.0/213.0)*100	SI	103.20 %	
Fiscalización de las entidades gestoras de regimenes de seguridad social.	Porcentaje de actividades de fiscalización con infracciones corregidas, en seguimiento a actividades de fiscalización en el año t Enfoque de Género: No	(Cantidad de Entidades sin Infracciones Detectadas en Seguimiento a Entidades Infractoras en año t/Cantidad de Entidades Fiscalizadas con Infracciones en año t)*100	%	89.1% (490.0/550.0)*100	89.0% (138.0/155.0)*100	93.5% (259.0/277.0)*100	90.3% (93.0/103.0)*100	SI	103.54 %	

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: **100 %**

Porcentaje de cumplimiento global final del servicio: **100 %**

Notas:

1.- La causa principal del sobrecumplimiento, obedece a dos razones: 1. La publicación referida a la devolución de montos cobrados en exceso por las CCAF, en materia de Créditos Sociales. Su amplia difusión y cobertura, necesariamente provocó un mayor número de apariciones de la Superintendencia en los medios masivos de comunicación. 2. La publicación del Protocolo de Vigilancia sobre riesgos psicosociales en el trabajo del Ministerio de Salud que recomienda usar el Cuestionario SUSESO ISTAS 21 como herramienta de prevención, significó un aumento de charlas, talleres y seminarios sobre la metodología SUSESO ISTAS 21 durante el 2014.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Objetivo Estratégico del Ministerio (A0)	Objetivo Estratégico del Servicio (A1)	Nombre del Compromiso	Estado de Avance
Mejorar el Sistema Previsional, que permita a todas las chilenas y chilenos el acceso a pensiones más dignas, en el marco de un sistema de protección social.	Garantizar el ejercicio de los derechos de las personas en materia de seguridad social, a través de la aplicación y del perfeccionamiento de la normativa legal vigente, permitiendo que las personas que cumplan con los requisitos para obtener un beneficio, puedan acceder a ellos de forma eficiente, eficaz y oportuna. Aumentar la cobertura y perfeccionar el sistema de seguridad social, a objeto de mejorar la calidad de los beneficios de la población en términos de equidad y oportunidad. Lo anterior, se llevará a cabo mediante la proposición de normativa legal e implementación de mecanismos que	Informe de la comisión de expertos nacionales y extranjeros, que propondrá medidas para mejorar el problema de fondo del sistema de pensiones.	La Presidenta de la Republica estableció como fecha de entrega de informe final el 31 de agosto 2015. Por lo que la comisión seguiré con su trabajo de reuniones permanente de los comisionados nacionales y con dos encuentros de los con los comisionados internacional con el objetivo de enriquecer el producto final (informe final). Se han revisado los documentos licitados por la comisión "Sistematización de audiencias y estudio cualitativo sobre estrategias previsión y perspectivas ante la tercera edad" y "Encuesta de opinión y percepción del sistema de pensiones en Chile" y se presentaron los resultados a la comisión en reunión extraordinaria con presencia del Subsecretario de Previsional Social y de analistas dela Dipres. Se han solicitado la realización de más estudios de aspectos específicos de análisis. El documento Diagnostico fue

	permitan controlar eficiente y oportunamente el otorgamiento de beneficios de seguridad social.		entregado a la Presidenta de la República en los plazos y fechas establecidas.

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014

CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2014

IDENTIFICACIÓN

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

FORMULACIÓN MEI

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance							
			I	II	III	IV				
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	95.00%	95.00%	▯
	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información				O	Menor	5.00%	5.00%	▯
Porcentaje Total de Cumplimiento :									100.00	

DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2014	Efectivo 2014	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje de actividades de difusión y extensión efectivamente realizadas en el año t	5.00	98.00	140.00	142.86	5.00	142.86	5.00
Porcentaje de licitaciones sin oferente alguno, en el año	5.00	13.00	0.00	200.00	5.00	200.00	5.00
Porcentaje de compromisos implementados del Plan de Seguimiento de auditorias	10.00	100.00	100.00	100.00	10.00	100.00	10.00
Tiempo promedio anual de respuesta en la emisión de dictámenes recaldos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento abreviado de	15.00	18.00	18.00	100.00	15.00	100.00	15.00

resolución.							
Porcentaje de licencias médicas atrasadas entre 6 y 24 meses, pendientes de recuperar al 31 de diciembre del año	5.00	3.02	3.05	99.02	5.00	99.02	5.00
Porcentaje de beneficios pagados e individualizados, con cargo a los Fondos Nacionales administrados por esta Superintendencia.	15.00	99.80	99.98	100.18	15.00	100.18	15.00
Tiempo de espera Promedio en Centro integrado de atención de público (CIAP)	10.00	5.00	5.00	100.00	10.00	100.00	10.00
Porcentaje de horas de disponibilidad de todos los sitios web del servicio en el año.	5.00	99.00	99.61	100.62	5.00	100.62	5.00
Incremento esperado del Gasto en Subsidio por Incapacidad Laboral - SIL	5.00	14.42	14.01	102.93	5.00	102.93	5.00
Porcentaje de cumplimiento de fiscalizaciones efectuadas respecto del Plan Anual de Fiscalización.	10.00	92.61	96.41	104.10	10.00	104.10	10.00
Porcentaje de Actividades de Fiscalización con Infracciones Detectadas en la ejecución del Plan Anual de Fiscalización.	5.00	48.40	46.90	103.20	5.00	103.20	5.00
Porcentaje de actividades de fiscalización con infracciones corregidas, en seguimiento a actividades de fiscalización en el año t	5.00	90.30	93.50	103.54	5.00	103.54	5.00
Total:	95.00				95.00		95.00

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Este servicio no formula convenio de desempeño colectivo.

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

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

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

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

Fecha de ingreso: 6 de septiembre de 2012.

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

Beneficiarios directos: trabajadores dependientes e independientes, entidades empleadoras.

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

Descripción: el proyecto de ley se propone perfeccionar y modernizar nuestro sistema de seguridad laboral, fortaleciendo la gestión preventiva, definiendo con mayor claridad los roles y responsabilidades de los organismos gestores de la ley Nº 16.744, de los empleadores y de los trabajadores, y mejorando la eficacia y eficiencia de la actividad fiscalizadora del Estado en esta área.

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

Fecha de ingreso: 4 de junio de 2013.

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

Beneficiarios directos: trabajadores dependientes e independientes, entidades empleadoras.

BOLETÍN: 8936-13. Proyecto que modifica los artículos 88 y 89 de la Ley N° 20.255, en relación con el régimen del seguro social en contra de riesgos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, aplicable a los afiliados independientes y voluntarios del nuevo sistema de pensiones.

Descripción: este proyecto de ley propone incorporar modificaciones legales de manera que la obligación de cotizar para el seguro de la ley N° 16.744 de los trabajadores independientes sea anual, sin perjuicio de la posibilidad de efectuar pagos provisionales mensuales para estos efectos. Además, se establece la posibilidad de efectuar cotizaciones mensuales en los períodos que la cotización anual eventualmente no cubra. También se ajusta el régimen aplicable a los trabajadores independientes que no obtienen rentas del artículo 42 N° 2 de la Ley de Impuesto a la Renta, quienes voluntariamente pueden cotizar para el seguro en referencia.

Objetivo: igualar las disposiciones de la Ley N° 20.255 respecto de las cotizaciones para el seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y las cotizaciones para pensiones, en cuanto a la obligación de cotizar.

Fecha de ingreso: 13 de mayo de 2013.

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

Beneficiarios directos: trabajadores independientes.

Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales

Durante el año 2014, esta Institución no obtuvo premios ni reconocimientos.