

# CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2014 / 2015 / 2016



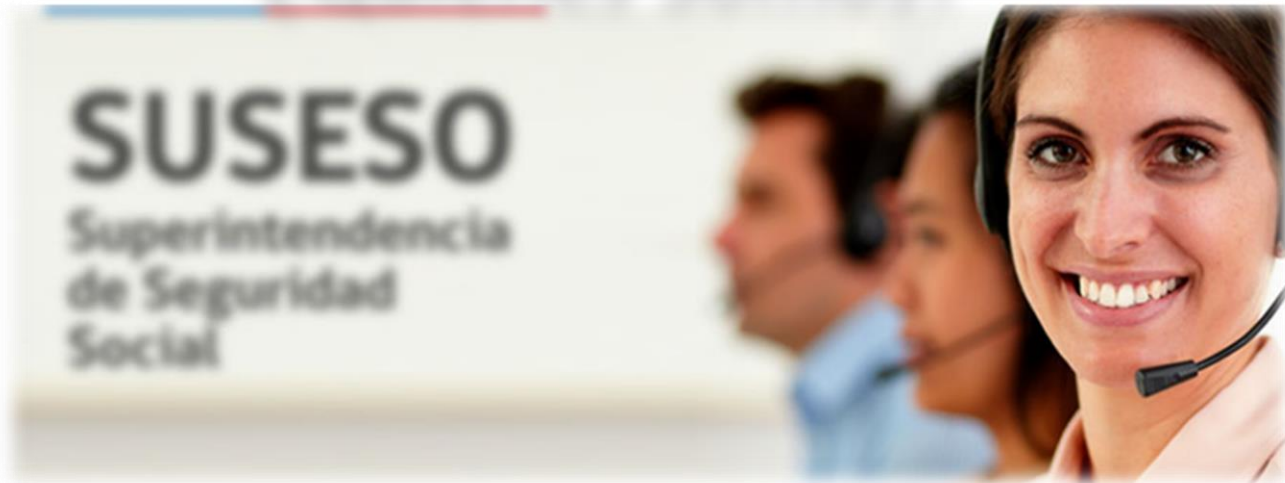
**Claudio Reyes Barrientos**  
Superintendente de Seguridad Social



**SUSESO**  
al servicio de la  
Seguridad Social



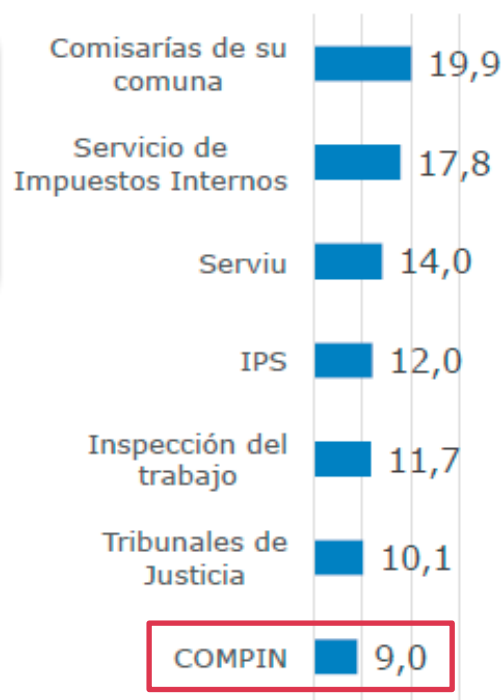
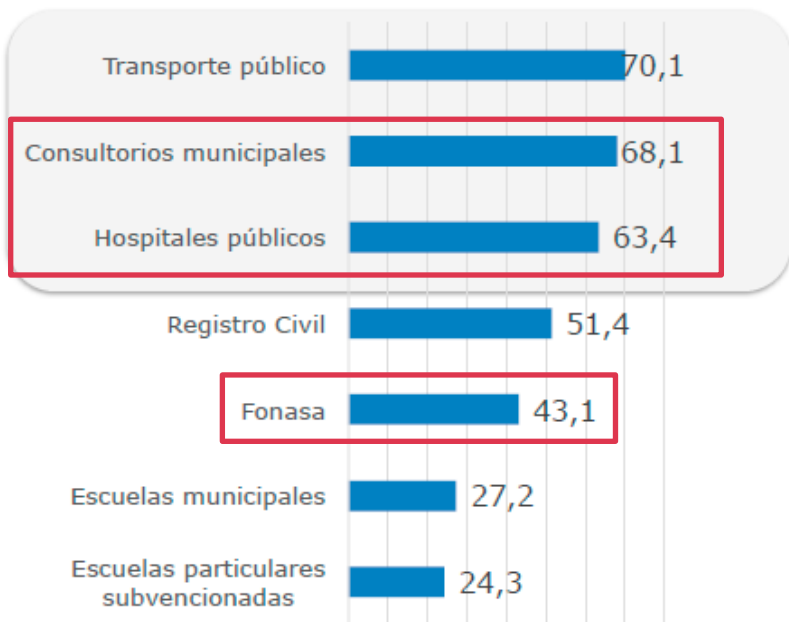
## ¿Quiénes Somos?



- Somos la última instancia de reclamación de problemas de salud de la ciudadanía (común y laboral)
- Regulamos, fiscalizamos y divulgamos sobre el derecho a la seguridad social
- Fiscalizamos a otros servicios del sector público (bienestares y comités paritarios)
- Administramos fondos de Beneficios Sociales (Bono Marzo, Asignación Familiar y otros)



## Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos Uso de Servicios





## DIAGNÓSTICO

- Tiempos inaceptables de respuesta
- Regulación insuficiente
- Fiscalización Paternalista
- Falta de Conocimiento de la Ciudadanía



# Modernización Institucional



“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**”.

**Programa de Gobierno  
Michelle Bachelet 2014-2018**



## Ejes Estratégicos

### Visibilidad



**Posicionarnos** como entidad de la seguridad social y **divulgar** lo que hacemos.

### Calidad



Reingeniería de **procesos** para pasar de lo manual a lo digital, **reduciendo los tiempos** de respuesta.

### Certidumbre



**Regular** lo no regulado y desarrollar una **fiscalización** efectiva.

### Cercanía



Perfeccionamiento de los canales de **atención ciudadana**.



# Líneas de Acción

2014 / 2015 / 2016

**Procesos**

**Regulación**

**Fiscalización**

**Difusión**

# ✓ **Procesos**





## ✓ Cuánto nos demorábamos

98 días

77

- Atención Usuario y Recepción
- Constitución y Análisis Expediente
- Gestión del Expediente

15

- Estudio y Dictamen
- Visación Oficio Resolutivo
- Firma Oficio Resolutivo

6

- Oficio disponible para usuario
- Archivo de Expediente

- ✓ Hemos reducido los tiempos de respuesta (en días)

98



2015

80



2016

DÓNDE  
QUEREMOS  
LLEGAR

30

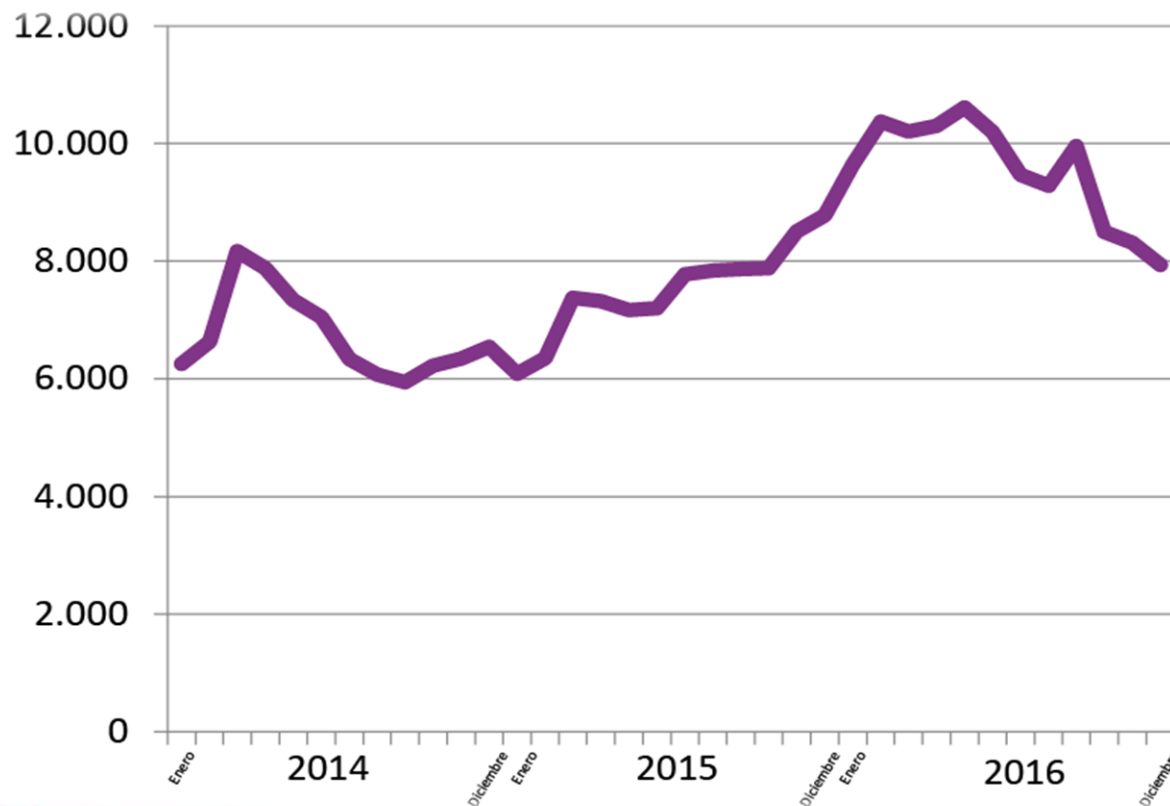


2018





# ✓ Hemos reducido los casos pendientes



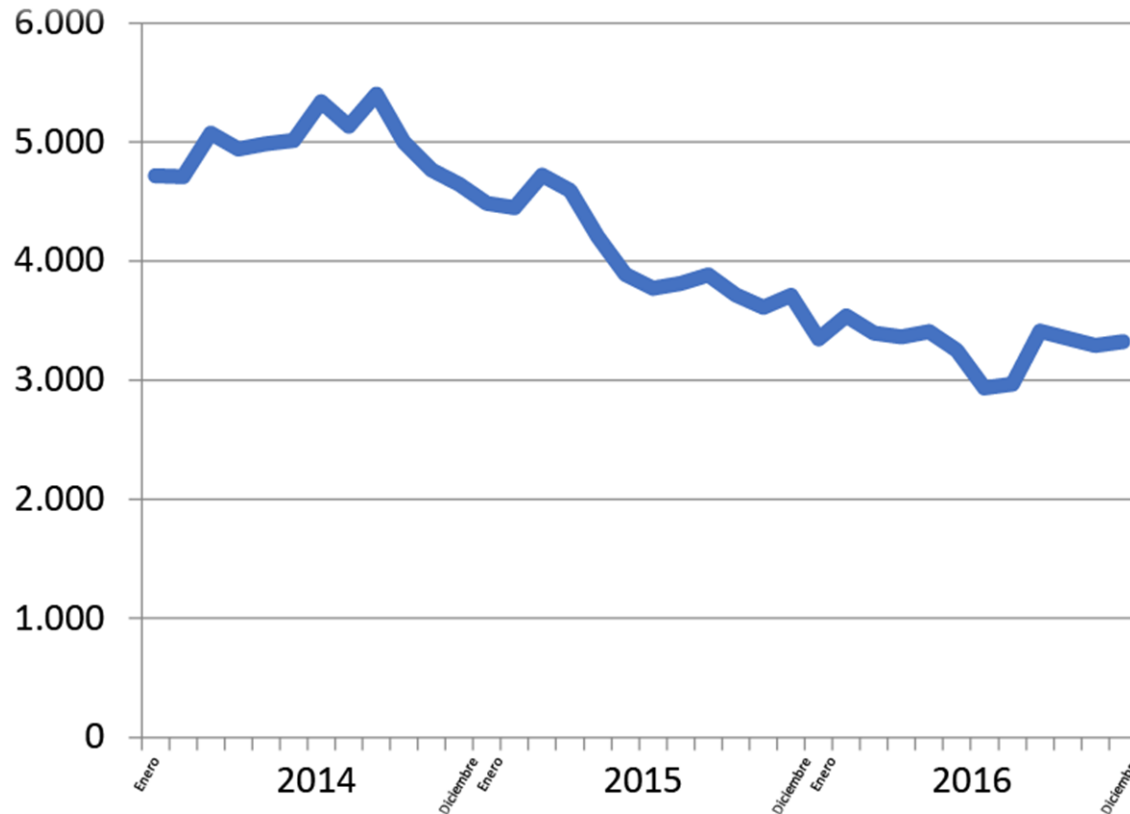
## Licencias Médicas



Procesos

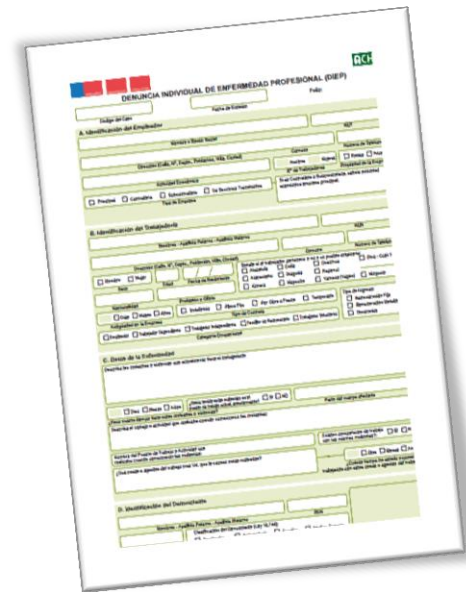


✓ Hemos reducido los casos pendientes



## Ley 16.744

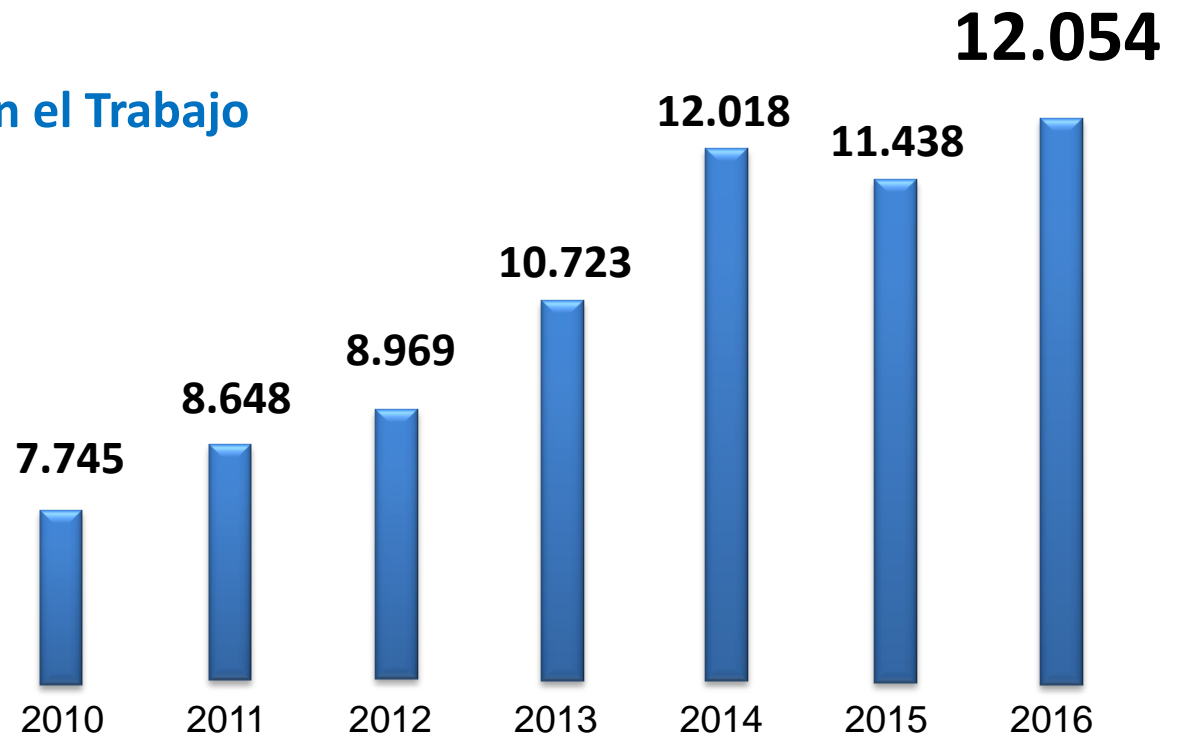
### Seguridad y Salud en el Trabajo



✓ Estamos atendiendo más solicitudes

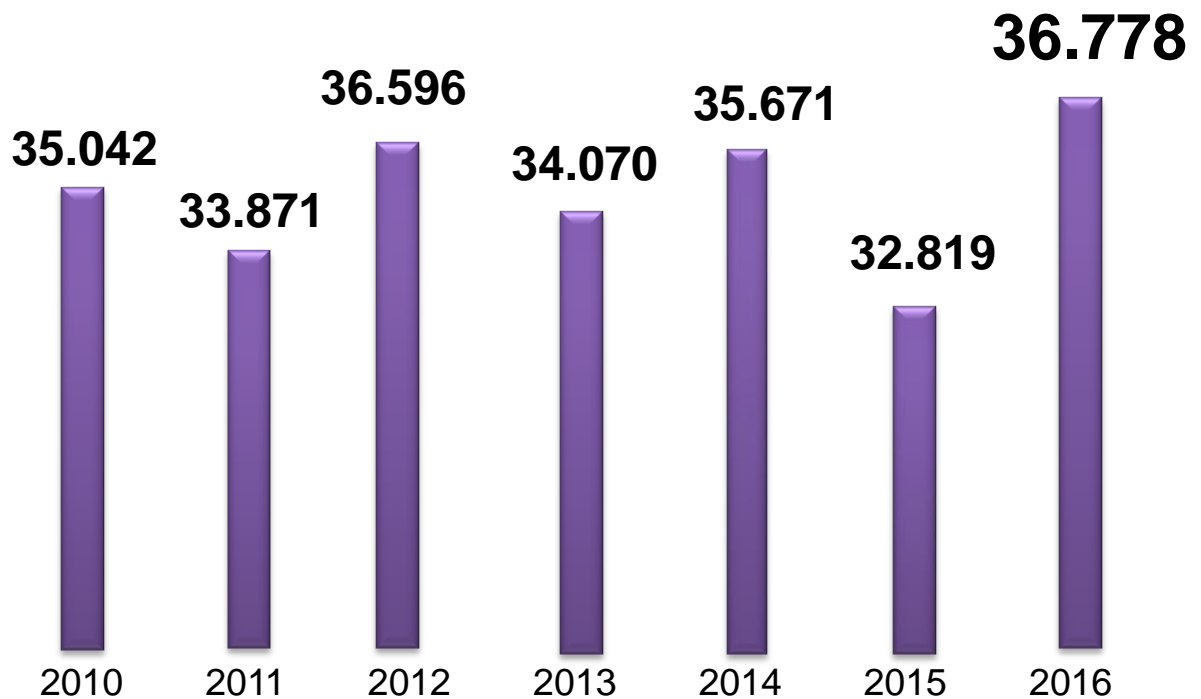
## Ley 16.744

Seguridad y Salud en el Trabajo



✓ Estamos atendiendo más solicitudes

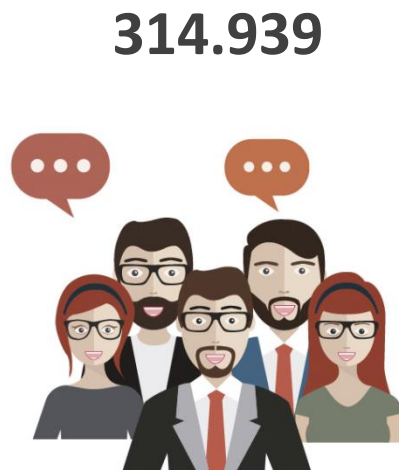
## Licencias Médicas



✓ Aumentamos las Atenciones Ciudadanas



2014



2015



2016

# ✓ **Cómo hemos reducido los tiempos de respuesta**

• **PROYECTO HITOS**

• **FAST TRACK**

• **TRANSFERENCIA AUTOMÁTICA DE DATOS**

• **MEJOR CONECTIVIDAD**





# ✓ Hemos desarrollado un intenso Trabajo Intersectorial



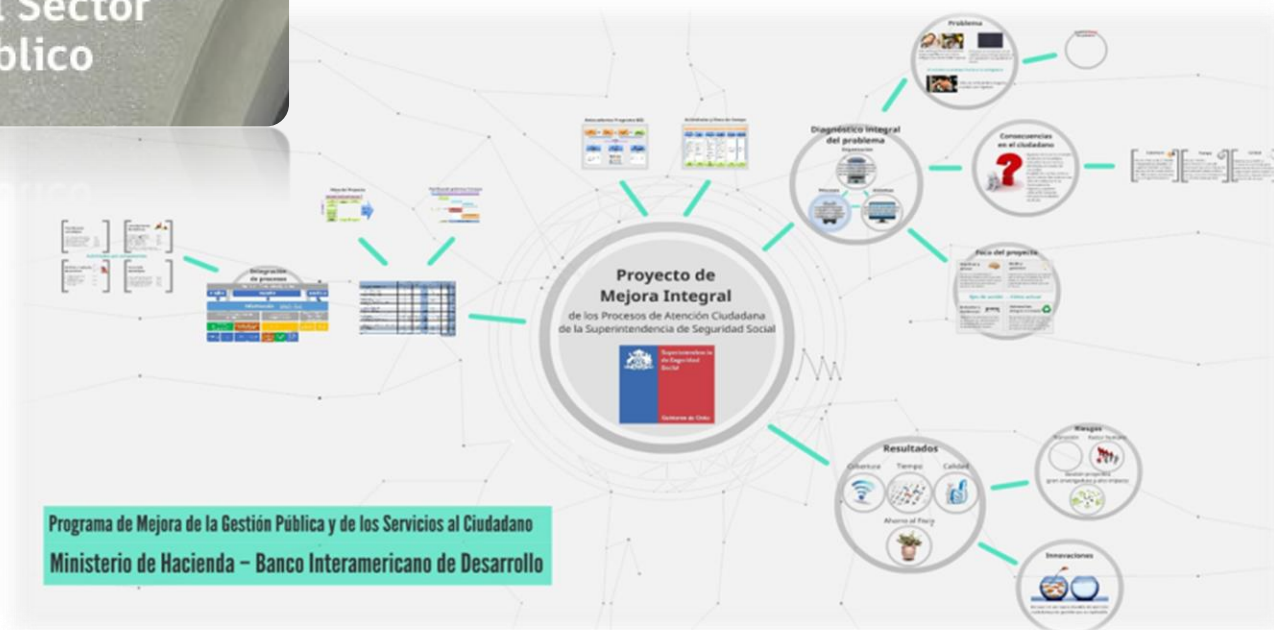
- FONASA
- SUPER DE SALUD
- SUPER DE PENSIONES
- COMPIN
- REGISTRO CIVIL
- MUTUALIDADES

- ✓ Estadísticas SUSESO-FONASA-Superintendencia de Salud

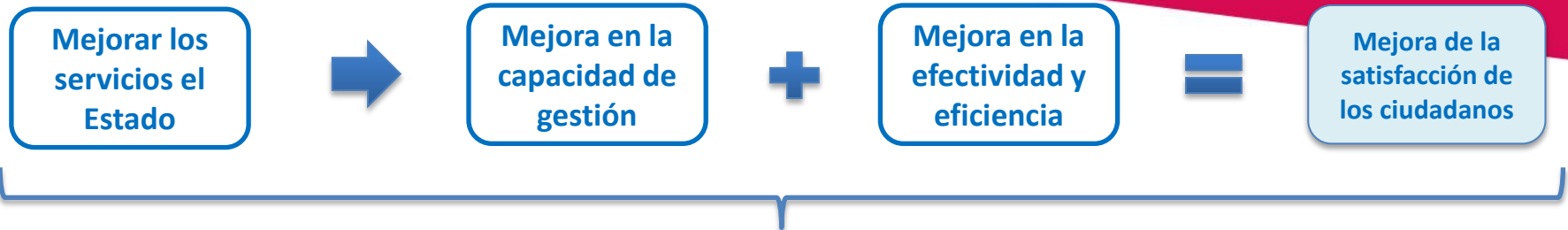




## ✓ Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano



Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano  
Ministerio de Hacienda – Banco Interamericano de Desarrollo



33 meses de ejecución



RESULTADOS ESPERADOS Procesos de Modernización (organización – procesos – sistemas)

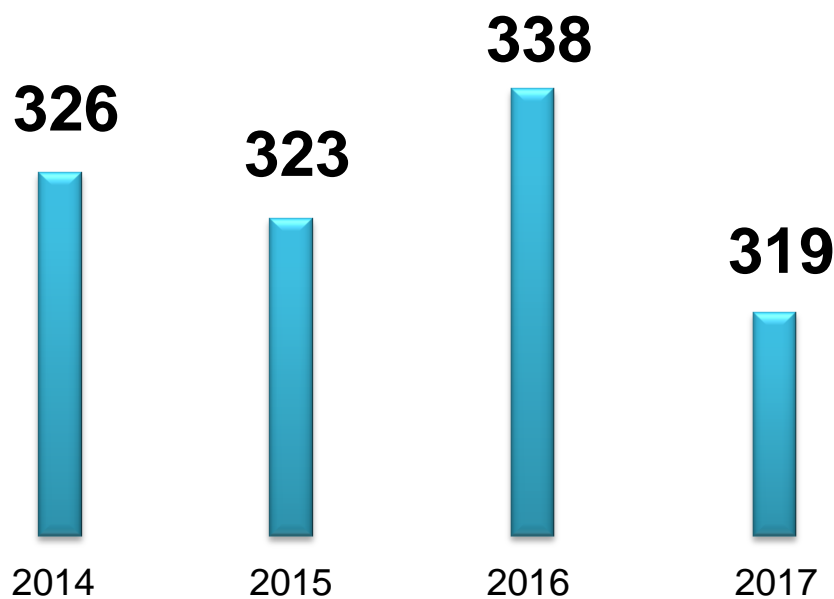
**Cobertura**  
Aumento Reclamaciones  
15%

**Tiempo Respuesta**  
Oct 2018 30 DÍAS

**Calidad Dictámenes**  
accesibles, simples y entendibles

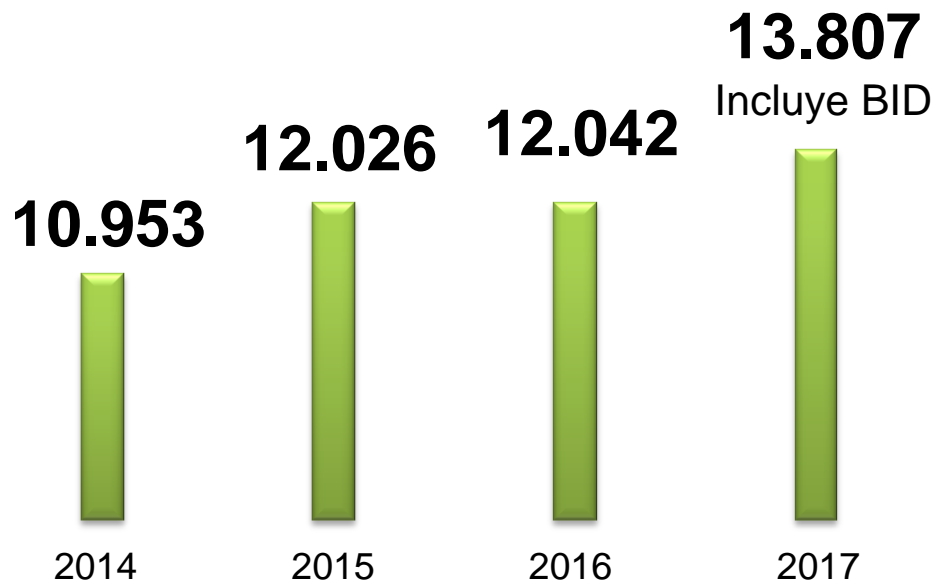
Mejorar la satisfacción de los usuarios de SUSESO

✓ Y esto lo hemos hecho con menos personal



**Procesos**

✓ Y prácticamente  
con el mismo presupuesto (MM\$)



# ✓ Regulación



✓ Regulamos lo que **no** estaba regulado (circulares)

129

93

78



2014



2015



2016



## Regulación



## ✓ **Protocolos de Calificación**

Protocolos de Calificación de Enfermedades Profesionales,  
Mentales y Músculo Esqueléticos.



# ✓ Recursos para Prevención

## Circular de Prevención Mutuales y recursos a Estudios e Innovación



**Regulación**

## ✓ **Gobiernos Corporativos**



**Regulación**

## ✓ Buenas Prácticas Comerciales



Regulación

## ✓ **Normas de Transparencia**

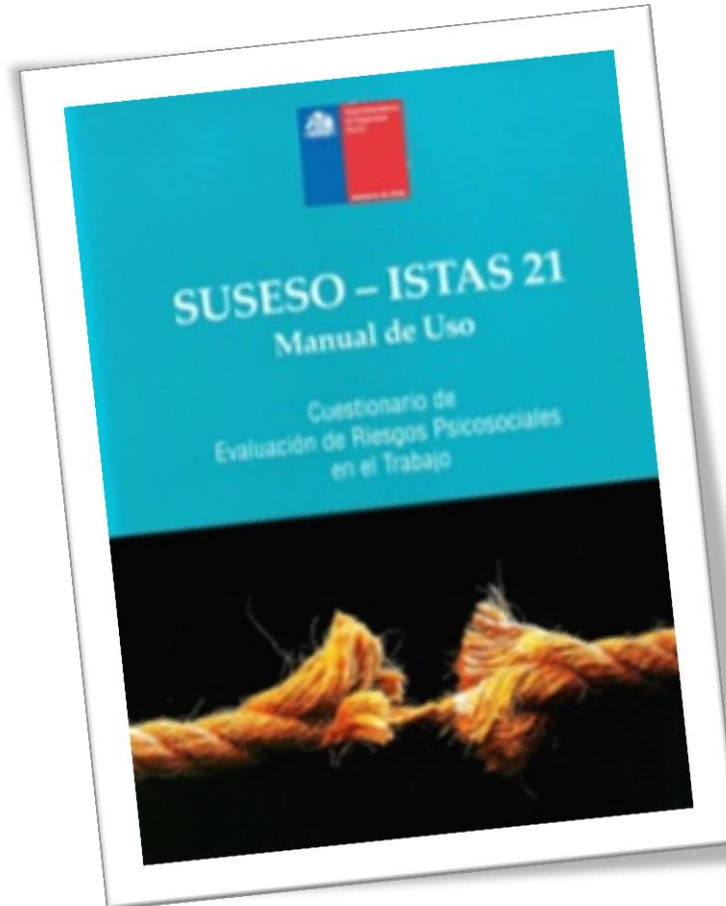


## ✓ Devolución de Pagos en Exceso



Regulación

✓ **SUSESO ISTAS 21**



**Regulación**

## ✓ SUSESO ISTAS 21

### Empleadores

**1.109**

2015

**6.283**

2016



### Cuestionarios aplicados

**232.615**

2015

**510.578**

2016

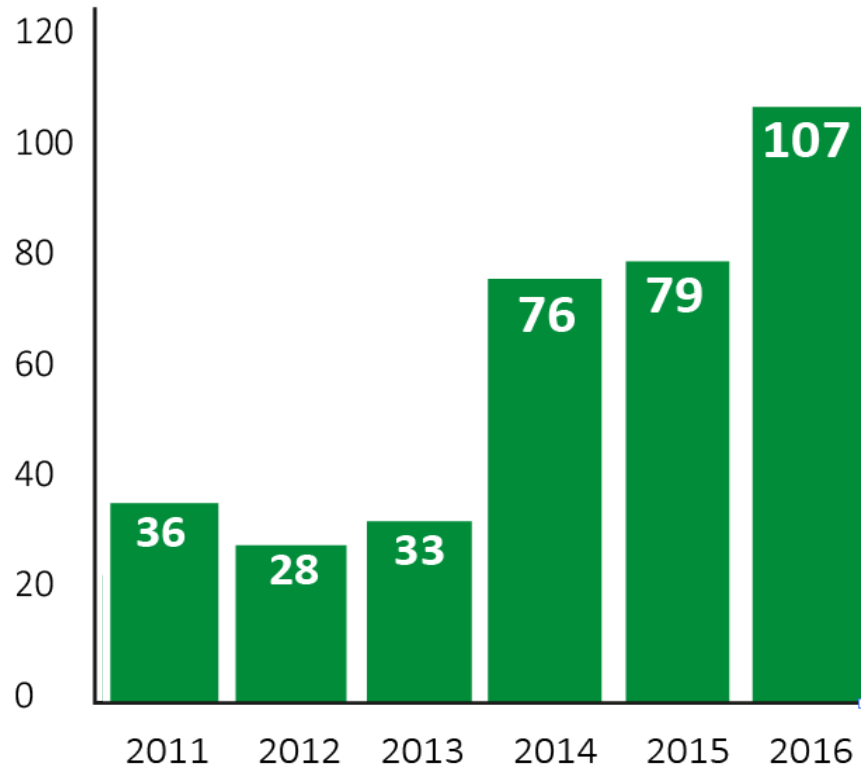


# ✓ Fiscalización





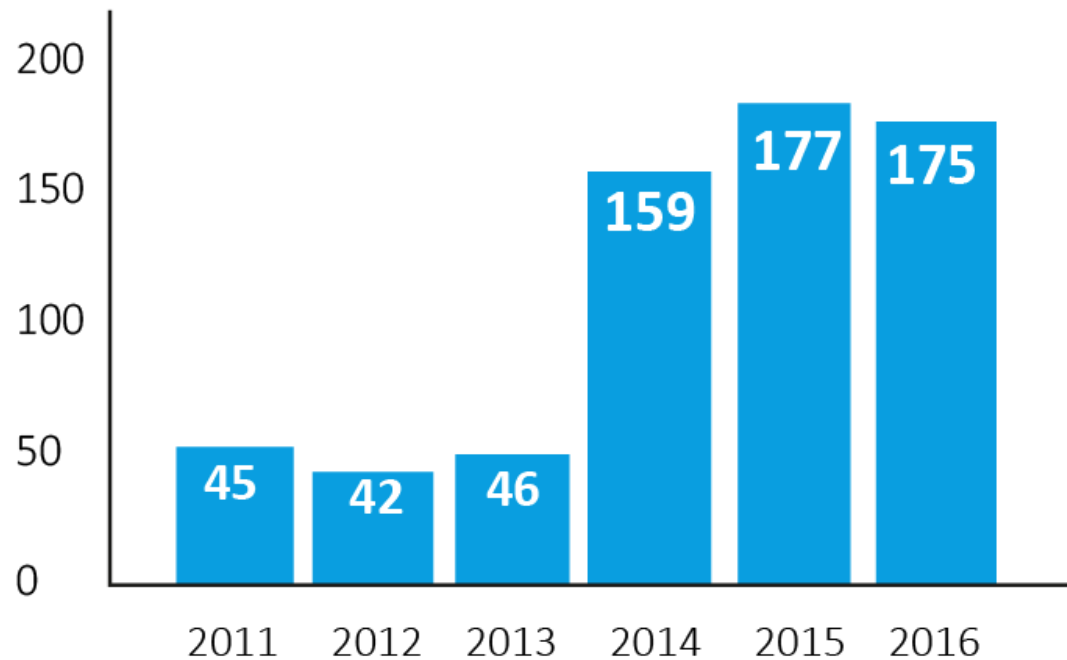
## ✓ Fiscalización Mutualidades



**Fiscalización**

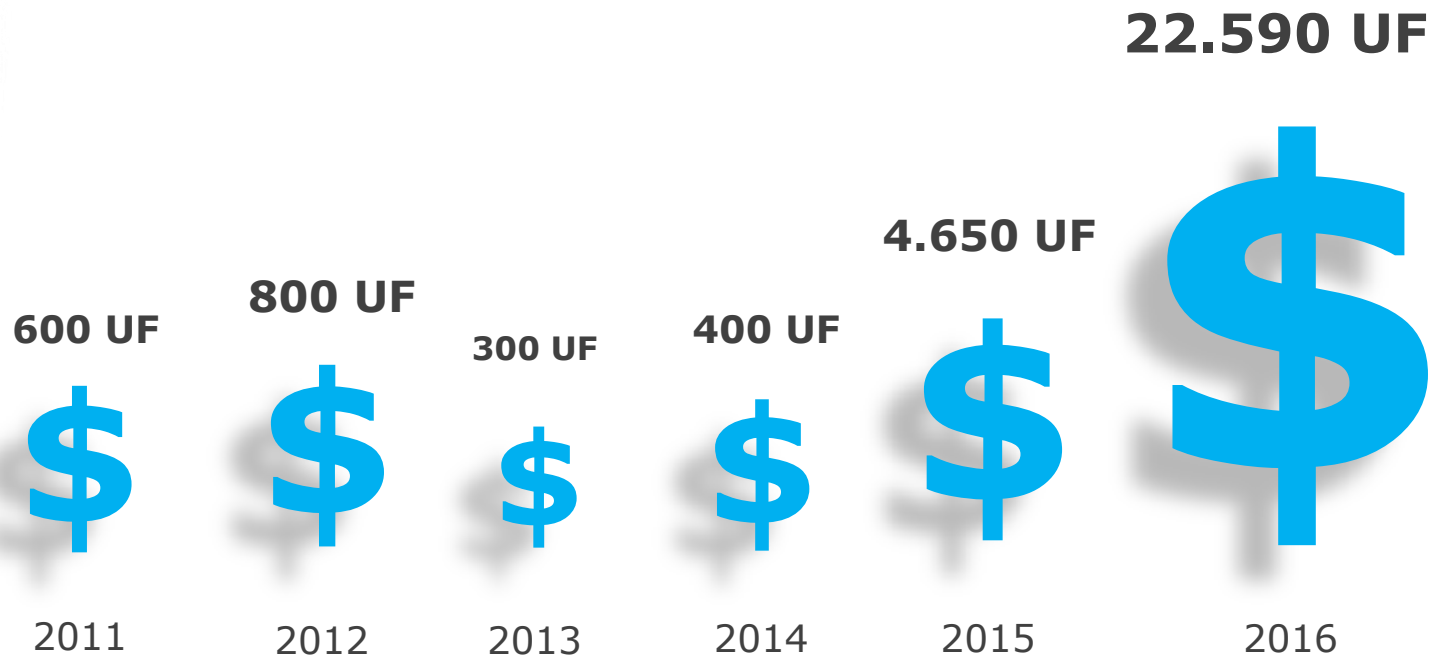


## ✓ Fiscalización Cajas de Compensación



**Fiscalización**

✓ **Incremento en sanciones**  
**Mutualidades y Cajas**



✓ **Ley 20.585 (licencias médicas)**

	<b>N° de Sanciones Aplicadas</b>	<b>Total UTM aplicadas</b>	<b>Total de días con suspensión</b>
<b>SUSESO año 2012</b>	<b>7</b>	<b>75,00</b>	<b>0</b>
<b>SUSESO año 2013</b>	<b>32</b>	<b>452,50</b>	<b>180 (6 Profesionales)</b>
<b>SUSESO año 2014</b>	<b>56</b>	<b>1.290,00</b>	<b>240 (8 Profesionales)</b>
<b>SUSESO año 2015</b>	<b>76</b>	<b>1.480,00</b>	<b>1595 (26 Profesionales)</b>
<b>SUSESO año 2016</b>	<b>125</b>	<b>3.095,00</b>	<b>1450 (16 Profesionales)</b>

BBCL | Nacional

Viernes 30 octubre 2015 | 18:13 Actualizado: 18:13

¿ENCONTRASTE UN ERROR? AVÍSANOS

# Superintendencia interviene Caja de Compensación La Araucana por incumplimientos legales

419



124



0

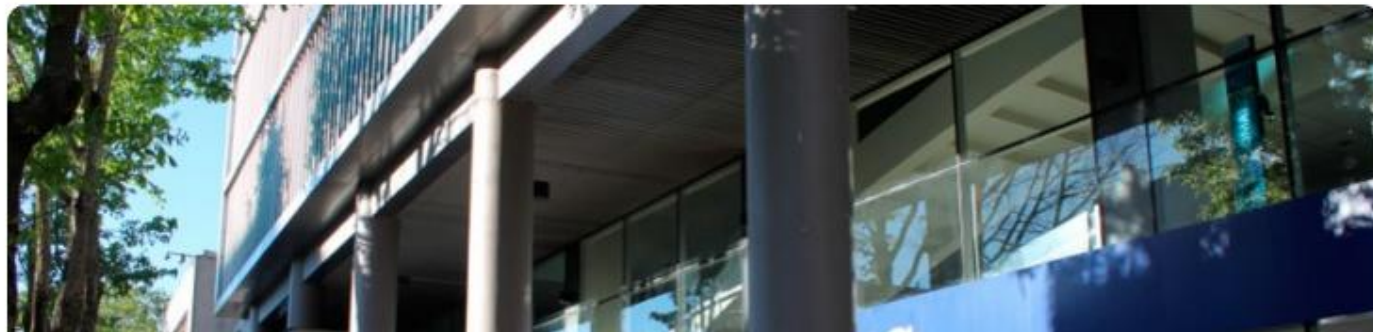


0

Recomendar

# 7049

Visitas



# Fiscalización

# ✓ Difusión



## ✓ Estudio de Conocimiento

24% 42%

2015

2016

¿Conoce o ha escuchado hablar de la Superintendencia de Seguridad Social o SUSESO?



15% 30%

2015

2016

¿Conoce usted lo que hace la Superintendencia de Seguridad Social?





✓ Realizamos **7**  
seminarios internacionales



**2015:** 3 seminarios, 1.000 asistentes

**2016:** 4 seminarios, 1.200 asistentes

✓ Cerca de **6000**  
personas capacitadas

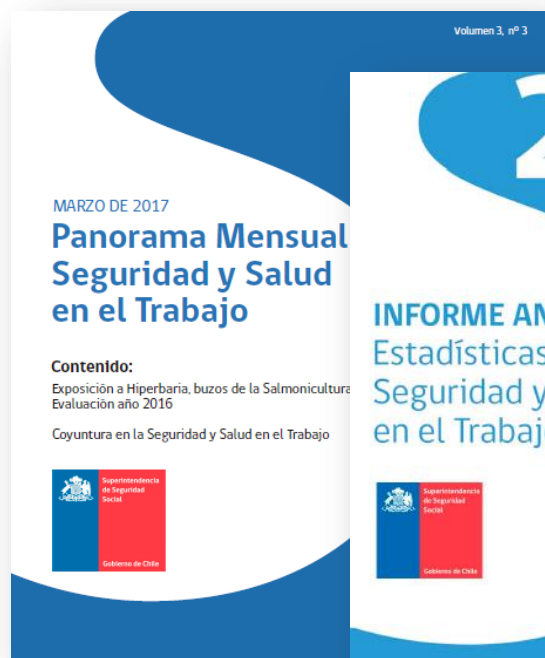


**2014:** 25 capacitaciones, 800 asistentes  
**2015:** 54 capacitaciones, 2.005 asistentes  
**2016:** 62 capacitaciones, 2.968 asistentes

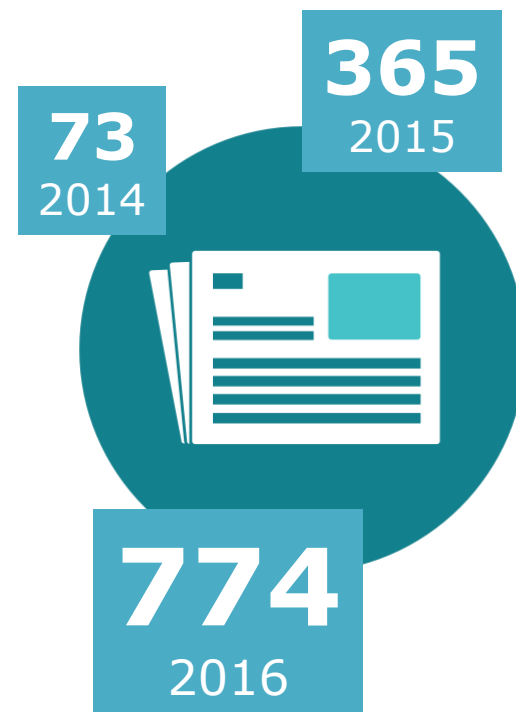
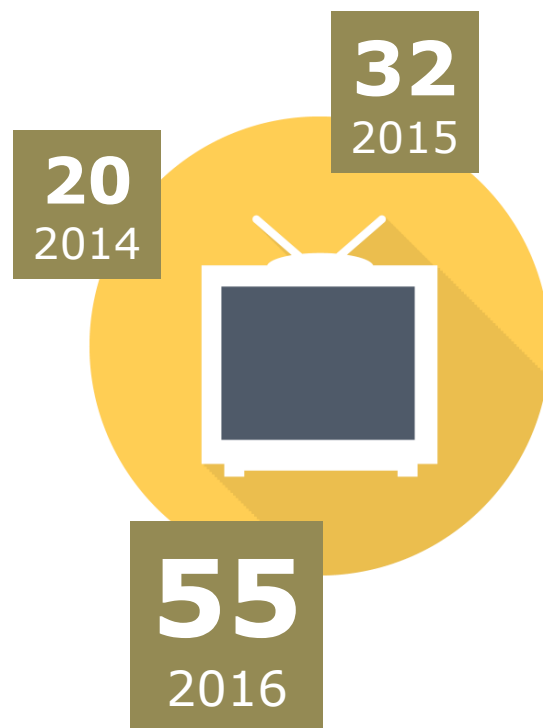
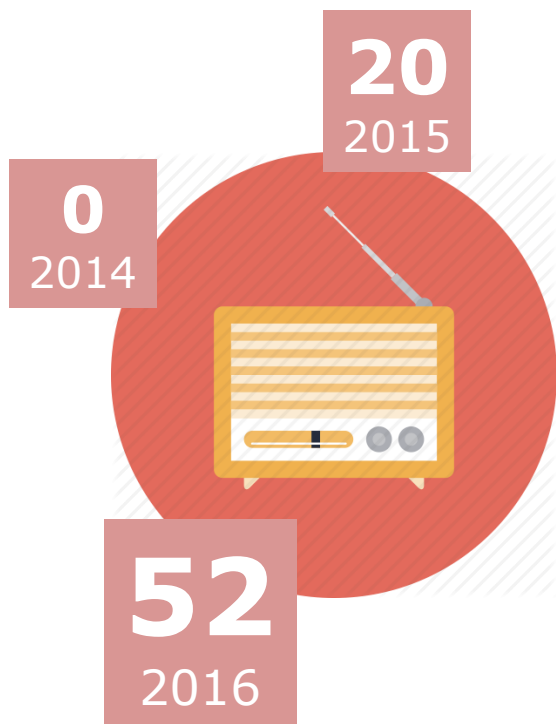
- ✓ Más de **18.500** estudiantes recibieron Cartilla Educativa



✓ Hemos publicado 22 estudios y boletines estadísticos



✓ Incrementamos nuestra presencia en medios





# Desafíos 2017

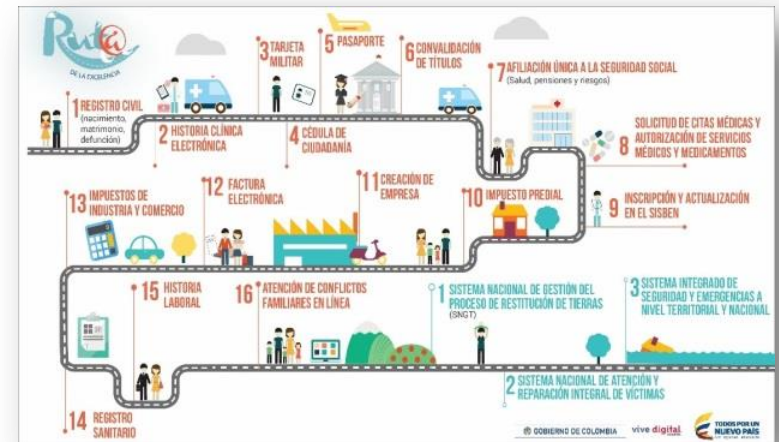
# ✓ **Procesos**





# ✓ Seguiremos avanzando para una mejor atención ciudadana

- Base de Datos Única
- Trazabilidad en proceso del contencioso administrativo
- Alertas por expedientes atrasados
- Notificación electrónica dictámenes de COMPIN
- Transferencia electrónica de requerimientos y entrega de antecedentes a Isapres
- MI SUSESO

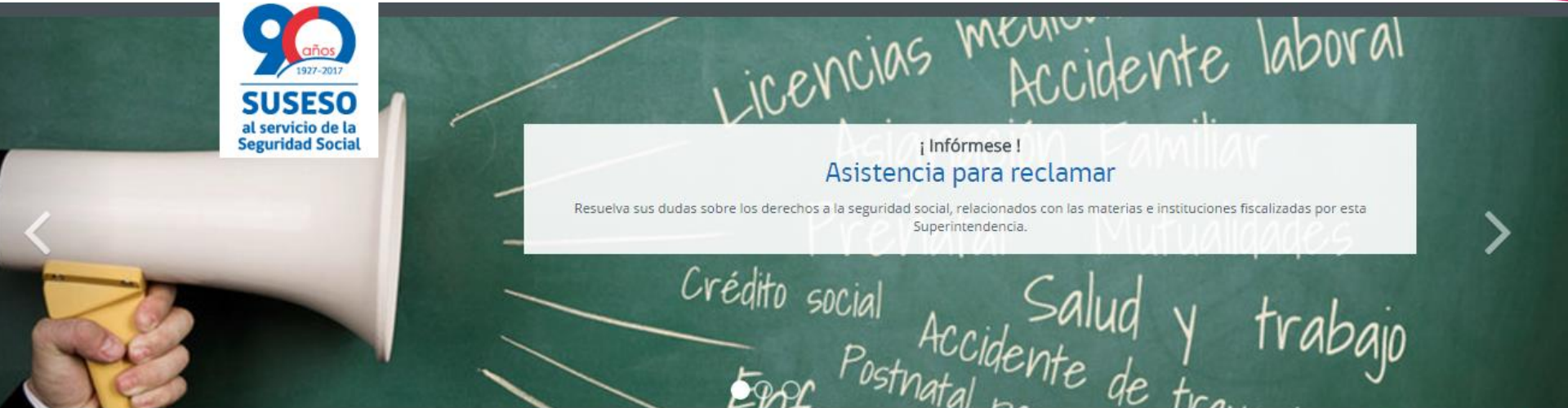




## ✓ Compendio de Normas de la Ley N° 16.744



## ✓ Nueva web



**101.584 subsidios**  
Iniciados por descanso postnatal en 2016  
Período: Enero a diciembre 2016  
Dato al: 20/03/2017



**36.574 denuncias**  
Por enfermedades profesionales en Mutualidades durante el 2015  
Período: 2015  
Dato al: 16/04/2016




**30 UTM**  
Monto en sanciones a contratadores médicos de Isapres por la Ley N° 20.585, equivalentes a \$1.384.110 aprox.  
Período: 01/01/2016 al 28/02/2017  
Dato al: 28/02/2017



Dirigentes de la Central Sindical UNT, fueron capacitados en materias de seguridad y salud

Accesos directos

 **Reclamos y apelaciones en línea**

# ✓ Regulación



✓ **Nuevos Protocolos  
de Calificación de  
Enfermedad  
Profesional**



**Regulación**

## ✓ **Gobiernos Corporativos de Mutuales**



# ✓ Prácticas Comerciales de Cajas de Compensación

 **Cajas de Chile**  
Compensación

La Araucana  
SOLUCIONES SOCIALES

  
Caja  
**Los Andes**  
Calidad de vida, toda su vida

  
**GABRIELA MISTRAL**  
Caja de Compensación

  
**LOS HEROES**  
Caja de Compensación

  
**Caja 18**

**Regulación**

✓ **Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo**



**Regulación**



# ✓ Fiscalización





## Seguridad y Salud en el Trabajo

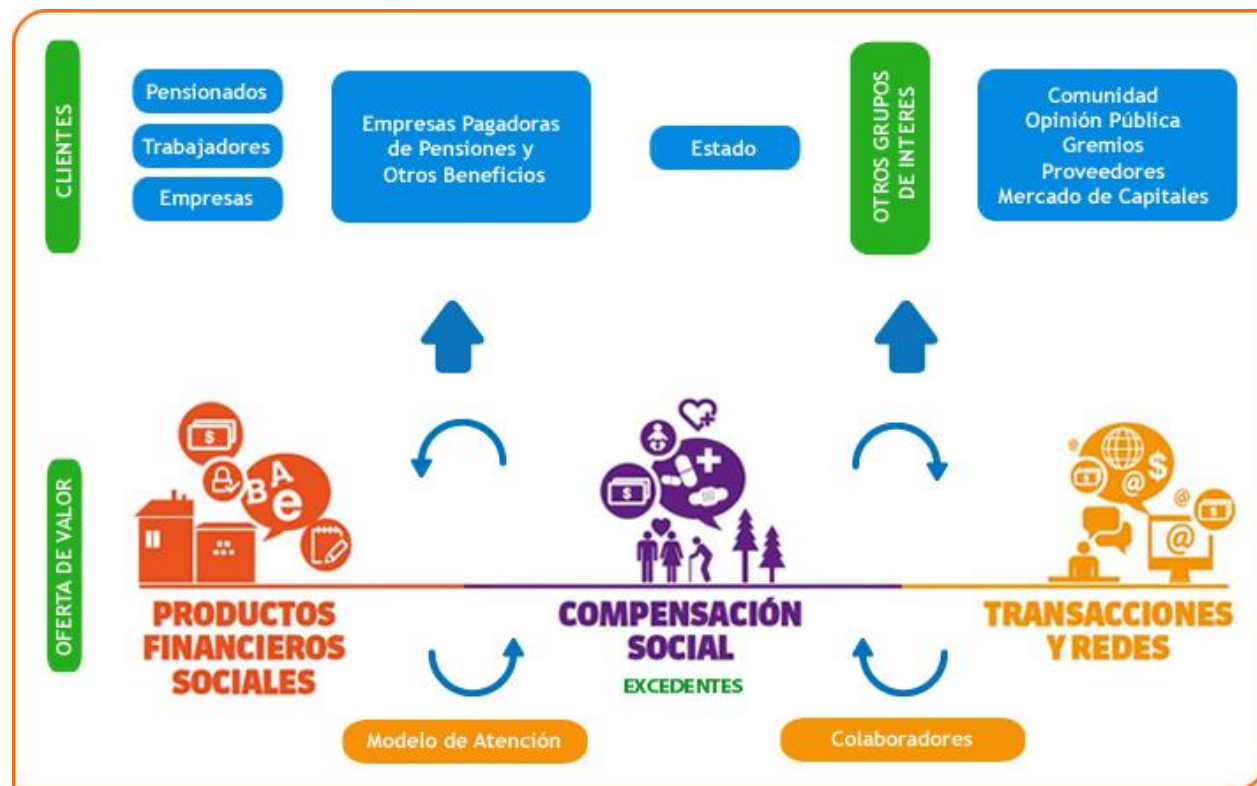
- Policlínicos de Faena
  - Altas inmediatas
- Accidentabilidad sin días perdidos



# ✓ Fiscalización económico financiera de Mutualidades



# ✓ Practicas Comerciales y Gobiernos Corporativos en CCAF



✓ **Fiscalización conjunta con  
DT – SUSESO ISTAS 21**



# ✓ Difusión



## ✓ Aumento de capacitaciones en Regiones





## Cartilla Educativa

### RUTA Pedagógica

Trabajo, Seguridad y Salud



47.000  
ejemplares

Difusión



✓ **Mayor presencia  
en medios regionales**



✓ **Vamos a abrir nuestra agencia  
en Viña del Mar**







**SUSESO**  
al servicio de la  
Seguridad Social



**SUSESO**

Superintendencia  
de Seguridad  
Social



# CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

2014 / 2015 / 2016

