

Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales

/ LIBRO VI. PRESTACIONES ECONÓMICAS / TÍTULO I. Obligaciones generales para los organismos administradores y administradores delegados

TÍTULO I. Obligaciones generales para los organismos administradores y administradores delegados

A. Otorgamiento de prestaciones

Los organismos administradores y los administradores delegados deberán otorgar y pagar al trabajador o a sus derechohabientes las prestaciones económicas del Seguro de la Ley N°16.744, según corresponda, previa verificación del cumplimiento de los requisitos que fueren exigibles.

Asimismo, deberán controlar que ese otorgamiento y pago se efectuó en la forma y dentro de los plazos que establece este Libro VI, debiendo contar con sistemas, con cobertura a nivel nacional, que aseguren el oportuno pago de las prestaciones.

B. Centros de Atención de Público

Para dar cumplimiento a las funciones y operaciones para otorgar y pagar dichas prestaciones, los organismos administradores deberán contar con Centros (sucursales, agencias u oficinas) de atención de público, a nivel nacional, para la presentación y tramitación de los antecedentes para acceder a los beneficios; con personal debidamente instruido y capacitado para entregar una atención eficiente y oportuna a los trabajadores y/o beneficiarios. Lo anterior, en conformidad a los estándares de servicio instruidos por la Superintendencia de Seguridad Social, en las Letra A y Letra G, del Título III, del Libro VII.

Estos centros deberán:

1. Contar con sistemas de interconexión con el nivel central o zonal que le permita acceder y/o enviar toda la información relevante para acreditar el derecho a las prestaciones económicas o la necesaria para su cálculo.
2. Mantener a disposición de los trabajadores, en papel o formato electrónico formularios, solicitudes o cualquier otro documento necesario para la tramitación de los beneficios otorgados por el Seguro de la Ley N°16.744.

C. Sistema administrador de datos

Los organismos administradores y administradores delegados deberán mantener un sistema administrador de datos de las prestaciones económicas que se encuentren en proceso de cálculo y de todos los documentos relacionados con éstas. Para estos efectos, deberán abrir un expediente de trámite, con el que se dará inicio al proceso de otorgamiento y cálculo de las prestaciones, el que podrá ser físico o electrónico y deberá contener para su identificación, a lo menos, el Código Único Nacional o CUN.

De igual forma deberán monitorear los tiempos de otorgamiento y pago de las prestaciones, desde la apertura del expediente de trámite hasta que la prestación haya sido cobrada por el trabajador o beneficiario. Para tal efecto, los organismos administradores y los administradores delegados deberán construir indicadores que midan los tiempos asociados al proceso de otorgamiento de prestaciones económicas, los que deberán ser monitoreados periódicamente por la alta administración, así como también por el Directorio o Dirección Institucional, según corresponda.

Asimismo, deberán realizar gestiones administrativas y operacionales para optimizar los procesos (crear indicadores, realizar seguimiento permanente, entre otros) y cumplir con los lineamientos impartidos por la Superintendencia de Seguridad Social.

El expediente de trámite deberá considerar lo siguiente:

1. Información inicial

La información inicial corresponderá a la contenida en la licencia médica o en la Orden de Reposo Ley N°16.744, que se otorgue en la primera atención médica derivada de un accidente del trabajo, de trayecto o de una enfermedad presumiblemente de origen laboral, y/o de la Resolución de Incapacidad Permanente de la Ley N°16.744 (REIP), emitida por la COMPIN o las mutualidades de empleadores, según corresponda.

Se hace presente que, el expediente de trámite del trabajador, deberá contener los antecedentes requeridos para la tramitación y el pago del beneficio.

2. Organización del expediente

La organización de dicho expediente y las tecnologías a utilizar será de libre elección para los organismos administradores y administradores delegados. Sin embargo, se deberá garantizar que la forma de operar elegida cuente con todas las medidas de seguridad que permitan mantener la confidencialidad de la información, evitar su pérdida y liquidar con exactitud el monto del subsidio, indemnización o pensión. Cualquier anomalía (pérdida, retraso u omisión, etc.) será de exclusiva responsabilidad del organismo administrador.

3. Acceso al expediente

El acceso al expediente deberá ser expedito, debiendo desarrollar para ello sistemas de información en medios computacionales, que permitan referenciar en forma clara, precisa y rápida cualquier documento que esté relacionado con la prestación que se tramite, perciba o hubiese percibido, esto último para efectos de eventuales reclamos.

4. Fecha de recepción

Dicho sistema de información deberá registrar la fecha en que fue recepcionado cada uno de los documentos o antecedentes solicitados por el organismo administrador para liquidar con exactitud el monto de las prestaciones a pagar. En caso de faltar total o parcialmente la documentación requerida al empleador, al trabajador o a los beneficiarios, el organismo administrador deberá registrar, las gestiones de contacto realizadas para su obtención, consignando la fecha y el medio de contacto utilizado (telefónico, carta certificada, correo electrónico u otros).

5. Plazo para enviar expediente a la Superintendencia de Seguridad Social

En caso que esta Superintendencia requiera o solicite información relacionada con el otorgamiento y pago de las prestaciones económicas, el organismo administrador deberá poner a su disposición, el expediente de trámite, en un plazo máximo de 5 días hábiles, contado desde su requerimiento.

D. Poderes y mandatos

El organismo administrador y el administrador delegado, según corresponda, deberán permitir al trabajador o a los beneficiarios de las pensiones de sobrevivencia que puedan encomendar a terceras personas, la tramitación de las prestaciones económicas a que tenga derecho y para ello deberán requerir la presentación de un Poder Simple, el que deberá cumplir con los requisitos mínimos que se indican en el número 1 del Anexo N°1 "Contenido de los poderes y mandatos para tramitar y/o cobrar las prestaciones económicas". Un formato de dicho Poder Simple deberá ser proporcionado por el organismo administrador o administrador delegado respectivo, en forma gratuita.

Por otra parte, cuando se requiera que un tercero cobre la prestación pudiendo o no haber efectuado la tramitación, el trabajador o beneficiario deberá otorgar un mandato suscrito ante notario, en los mismos términos señalados en el número 2 del citado Anexo N°1.

En este último caso, el mandato deberá indicar en forma expresa que él o la mandante faculta al mandatario(a) para cobrar la prestación económica correspondiente, por un plazo que no podrá exceder de dos años. Cuando el mandato caducó y no ha sido renovado se deberá realizar el pago directamente al beneficiario.

E. Consulta de trámite

Las mutualidades de empleadores y el ISL deberán poner a disposición del trabajador o de los beneficiarios un banner en sus sitios web o plataforma informática, que les permita consultar por el estado del trámite, chequear el listado de la documentación y/o antecedentes que fueron requeridos inicialmente al empleador y que aún no han sido presentados por éste, la fecha estimada del pago de la prestación, el medio de pago elegido por el beneficiario, entre otros.

Para realizar la referida consulta, los organismos administradores deberán proporcionar al trabajador o a los beneficiarios acceso a la plataforma informática, mediante el uso de un nombre de usuario y una clave o contraseña.

En este sitio se deberá además poner a disposición de los trabajadores la liquidación de los subsidios y la base de cálculo de los mismos.

Se hace presente, que el acceso web deberá ser de uso exclusivo del trabajador o de los beneficiarios y tener un carácter estrictamente confidencial, según lo establece la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada y de Datos de Carácter Personal. De igual modo, los organismos administradores deberán hacer presente a los usuarios que esta información es de carácter personal, por lo que es su responsabilidad mantener la clave de acceso bajo estricta reserva.

Para estos efectos, los administradores delegados deberán disponer de un acceso digital o banner disponible en la intranet de la entidad empleadora, para que los trabajadores puedan acceder, consultar y solicitar información acerca de su trámite, y disponer de una copia del comprobante de pago del subsidio, con el detalle de cálculo de éste o consultar cualquier otro estado de tramitación.

F. Pago de las Prestaciones Económicas

Respecto al proceso de pago de dichas prestaciones los organismos administradores deberán pagar éstas según los plazos establecidos en el presente Libro VI. Para estos efectos, los organismos administradores deberán ofrecer alternativas de medios de pago que faciliten el cobro oportuno de la prestación, por ejemplo:

1. Depósito electrónico en:

- a) Cuenta Corriente
- b) Cuenta de Ahorro
- c) Cuenta Rut

2. Vale Vista

Los organismos administradores podrán suscribir Convenios de Pago con Instituciones bancarias o financieras para implementar cualquiera de las formas de pago anteriores.

Los organismos administradores deberán requerir al trabajador, en la medida que su estado de salud y conciencia lo permita, que complete un formulario, cuyo formato se establece en el Anexo N°2 "Selección de Medios de Pago de prestaciones económicas Ley N° 16.744".

Independiente del medio de pago seleccionado por el trabajador o beneficiario, el organismo administrador deberá remitirle física o electrónicamente la liquidación de pensión mensual, la que deberá contener la información mínima que se establece en el Anexo N°3 "Liquidación de Pago- Pensión de...".

Los organismos administradores serán los responsables, tanto del pago correcto y oportuno de las prestaciones económicas, como de todos los inconvenientes o atrasos que puedan derivarse de la interrupción de la actividad propia del ente pagador, que impidan prestar los servicios establecidos en el convenio o contrato suscrito, según corresponda.

Los organismos administradores deberán mantener un Plan de Continuidad Operacional y Recuperación del servicio, que permita dar continuidad al proceso de pago. Este plan deberá ser aprobado por el directorio de las mutualidades de empleadores o el Director Nacional del ISL, según corresponda.

Cabe hacer presente que, desde el 1° de enero de 1984, las instituciones de previsión social públicas y privadas, han debido eliminar de su contabilidad las fracciones de unidad monetaria y efectuar todos los pagos en cifras enteras. Para tales efectos, cuando, producto de aplicar la normativa correspondiente, el monto del beneficio resulte con fracciones de la unidad monetaria, deberán desprejarse las fracciones inferiores a cincuenta centavos y se deberán elevar al entero superior las de cincuenta centavos o más.

De igual forma, todos los descuentos, aportes y cotizaciones, en favor de las instituciones de previsión social, se anotarán en cifras enteras en las respectivas planillas.

En virtud de lo señalado en el artículo 13 de la Ley N°20.956, los pagos cuya solución se realice en dinero efectivo, las cantidades iguales o inferiores a \$5 se depreciarán a la decena inferior, y las cantidades iguales o superiores a \$6 se elevarán a la decena superior, de acuerdo con la siguiente regla: cuando el último dígito sea 1, 2, 3, 4 o 5 se deberá aproximar a la decena inferior, y cuando sea 6, 7, 8 o 9 se deberá aproximar a la decena superior. El redondeo señalado no se aplicará en el caso de pagos mediante cheques, vales vista o transferencias electrónicas, los que continuarán efectuándose por su valor exacto.

Atendido lo anterior, los organismos administradores deberán adoptar todas las medidas necesarias para que, en los pagos en dinero en efectivo que se efectúen directamente o a través de entidades con las cuales hayan suscrito un convenio de pago, se dé cumplimiento a la referida disposición, y se informe a los beneficiarios en el comprobante de pago, el monto del beneficio y el monto a pagar luego de efectuado el redondeo.

En consecuencia, los organismos administradores no deberán modificar los montos de los beneficios concedidos, los que deberán contabilizarse sin realizar ninguna aproximación. Del mismo modo, los reajustes o incrementos, deberán aplicarse sobre el monto de los beneficios sin redondear.

G. Publicación de acreencias

Los organismos administradores deberán disponer en su sitio web, de un buscador de acreencias por prestaciones no cobradas, al cual los trabajadores podrán acceder con su RUT. La información deberá actualizarse el último día hábil de cada mes, con los beneficiarios que tengan, a esa fecha, prestaciones económicas (subsidios por incapacidad temporal, indemnizaciones, pensiones, ajustes, entre otros) que estén pendientes de cobro por un periodo superior a 30 días hábiles.

Los beneficiarios deberán mantenerse en dicho registro hasta que cobren la prestación o hasta la fecha en que prescriba su derecho, según corresponda.

H. Anexos



Anexo N°1: Contenido de los Poderes y Mandatos para tramitar y/o cobrar las prestaciones económicas



Anexo N°2: Selección de Medios de Pago de prestaciones económicas Ley N°16.744



Anexo N°3: Liquidación de Pago - Pensión de...

