ACTA DE SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL - SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

Fecha: 29 de septiembre de 2026
Horario: 10:00 a 12:25 horas
Modalidad: Presencial y remota
Secretaría Técnica: Christian Bouchet

1. Inicio de la sesión

Siendo las 10:00 horas, se da inicio a la sesión ordinaria del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) de la Superintendencia de Seguridad Social, abordándose las siguientes materias: revisión del acta anterior, continuación de la exposición sobre el modelo de supervisión y fiscalización de los organismos administradores de la Ley N°16.744 y presentación del Diagnóstico Institucional de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 2026.

2. Revisión del acta anterior

Se efectúa la lectura del acta de la sesión anterior, y en la misma sesión se da por aprobada.

3. Plan Anual de Fiscalización 2026

Se continúa con la presentación del modelo de supervisión y fiscalización de los organismos administradores de la Ley N° 16.744, informándose que el Plan Anual de Fiscalización 2026 contempla 64 iniciativas, 274 actividades de fiscalización y 540 respuestas a oficios. Se explica que la planificación prioriza las materias de mayor impacto en la protección de las personas trabajadoras, particularmente la calificación del origen laboral de las enfermedades, las prestaciones médicas, las altas prematuras y el cumplimiento normativo de los organismos administradores.

En relación con los procedimientos sancionatorios, se señala que los incumplimientos graves o reiterados pueden dar lugar a la formulación de cargos y eventual aplicación de multas, conforme a los procedimientos establecidos en la normativa vigente.

Respecto de la calificación del origen laboral de las enfermedades, se analizan los bajos porcentajes de reconocimiento de patologías profesionales, especialmente en salud mental y trastornos musculoesqueléticos, cuyas tasas durante 2024 alcanzaron un 19,7% y 9,9%, respectivamente. Se abordan las dificultades para acreditar la relación causal entre las condiciones de trabajo y las enfermedades, particularmente cuando existen patologías preexistentes, degenerativas o de origen multifactorial. Asimismo, se manifiesta preocupación por la disponibilidad de profesionales especializados en salud ocupacional y la necesidad de fortalecer los criterios técnicos utilizados en estos procesos.

En este contexto, se destaca la importancia de los estudios de puestos de trabajo y las guías técnicas sectoriales, destinadas a mejorar la identificación de factores de riesgo y uniformar los procedimientos de evaluación. Se revisan las orientaciones desarrolladas para actividades como recolección de residuos domiciliarios, distribución de bebidas, trabajo portuario y manipulación de alimentos, planteándose la conveniencia de extenderlas a supermercados, farmacias y construcción, considerando los riesgos ergonómicos, la polifuncionalidad, las exigencias físicas y la exposición a condiciones ambientales extremas.

En materia de prestaciones médicas y altas prematuras, se aborda la fiscalización de los casos en que las personas trabajadoras son dadas de alta sin haber alcanzado una recuperación suficiente. Se explica que, mediante cruces de información entre los reposos otorgados por el seguro laboral y las licencias médicas de origen común emitidas posteriormente por diagnósticos similares, se busca identificar posibles altas anticipadas y deficiencias en los tratamientos o procesos de rehabilitación.

Asimismo, se analiza la responsabilidad de las entidades empleadoras en la prevención de riesgos laborales, diferenciándola de las obligaciones de asistencia técnica y asesoría que corresponden a los organismos administradores. Se plantea la necesidad de fortalecer la prevención efectiva en los lugares de trabajo, revisar la cobertura de los profesionales expertos en prevención y mejorar la fiscalización de las condiciones laborales de mayor riesgo.

En relación con los accidentes del trabajo graves y fatales, se manifiesta preocupación por el incremento de la mortalidad laboral registrado durante 2025 y la necesidad de reforzar las acciones preventivas y de fiscalización. También se aborda la importancia de contar con estadísticas actualizadas y oportunas que permitan identificar tendencias, evaluar riesgos y adoptar medidas correctivas, destacándose la información disponible en el Observatorio del Seguro Laboral de la Superintendencia.

Finalmente, se plantea la necesidad de profundizar el análisis de los criterios de calificación de enfermedades profesionales, particularmente respecto de los efectos acumulativos de la exposición prolongada a factores de riesgo laboral. Para ello, se propone continuar esta materia en una próxima sesión del Consejo, con la

participación de un profesional médico especialista que permita abordar los aspectos técnicos y normativos planteados.

4. Diagnóstico Institucional de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 2026

Don Rodrigo Moya presenta los principales resultados del Diagnóstico Institucional de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 2026, elaborado en el marco del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, que constituye un insumo para la formulación del Plan de Mejoramiento 2027-2029.

Se destaca el significativo incremento de las reclamaciones ciudadanas, que pasaron de aproximadamente 50.000 en 2017 a cerca de 200.000 durante 2025, correspondiendo más del 70% a materias relacionadas con licencias médicas de origen común.

Entre las fortalezas institucionales se identifican la digitalización de los procedimientos, la cobertura territorial, los canales electrónicos de atención y los avances en la resolución de casos de menor complejidad.

Como principales brechas se reconocen los elevados tiempos de respuesta, la complejidad de los formularios, las dificultades de trazabilidad, las limitaciones de accesibilidad y la utilización de lenguaje técnico en los pronunciamientos institucionales.

Asimismo, se exponen las restricciones presupuestarias, la insuficiente reposición de funcionarios y funcionarias y la escasez de profesionales especialistas, factores que afectan la capacidad operativa de la Superintendencia.

Se informa que el futuro Plan de Mejoramiento contemplará iniciativas destinadas a simplificar los procedimientos, fortalecer los canales digitales, mejorar la información ciudadana, incorporar herramientas de asistencia virtual y avanzar hacia un lenguaje claro e inclusivo.

5. Observaciones del Consejo

Las personas integrantes del COSOC valoran la presentación del diagnóstico y el reconocimiento de las principales dificultades institucionales. Sin embargo, manifiestan especial preocupación por la insuficiente reposición de personal y las restricciones presupuestarias, considerando sus efectos sobre los tiempos de respuesta, la sobrecarga laboral y la calidad del servicio entregado a la ciudadanía.

Se plantea dejar constancia de esta preocupación y promover su análisis en instancias de coordinación de los Consejos de la Sociedad Civil del sector previsional.

Asimismo, se destaca la importancia de asegurar la participación del COSOC en la definición y priorización de las iniciativas del Plan de Mejoramiento 2027-2029.

6. Acuerdos y compromisos

1. Gestionar la participación de un médico especialista en una próxima sesión para profundizar en los criterios de calificación del origen laboral de enfermedades.
2. Recoger las propuestas relativas al fortalecimiento de guías y orientaciones preventivas para sectores laborales específicos.
3. Considerar la presentación de estadísticas actualizadas sobre accidentes del trabajo y materias de fiscalización.
4. Remitir a las personas integrantes del COSOC el Diagnóstico Institucional de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 2026.
5. Incorporar al COSOC en las instancias participativas del Plan de Mejoramiento 2027-2029.
6. Dejar constancia de la preocupación del Consejo por la insuficiente reposición de personal y las restricciones presupuestarias que afectan la gestión institucional.

7. Cierre

La Secretaría Técnica agradece las exposiciones y la participación de las personas integrantes del Consejo, destacando la relevancia de sus observaciones y propuestas para el fortalecimiento de la seguridad social y la calidad de la atención ciudadana.

No habiendo otras materias que tratar, se da por finalizada la sesión a las **12:25 horas**. Firman en señal de conformidad los consejeros participantes de manera presencial:

Nombre Consejero / a	Organización que representa	Firma
Juan Bataez C	Colegio Expertos Prev.	
Edgardo Correa	Cut SST	
Jose Guzman	CAT	