



CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2025

SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL
Ministerio del Trabajo y Previsión Social

Santiago, Chile · Mayo de 2026

ÍNDICE

ÍNDICE	1
PRESENTACIÓN	3
1. RESUMEN EJECUTIVO	5
1.1. Contexto institucional y principios rectores	5
1.2. Síntesis de principales hitos del periodo	5
2. BALANCES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	9
2.1. Estado financiero institucional (Ley de Presupuestos)	9
2.2. Organigrama institucional	12
3. ACCIONES DE CUMPLIMIENTO DE PLANES DE DESARROLLO	14
3.1. Fiscalización y supervisión de la Ley N° 16.744	14
3.2. Regulación en el marco de la seguridad y salud en el trabajo Circulares relevantes emitidas en 2025	14 15
3.3. Acciones en prevención	16
3.4. Fiscalización y supervisión de regímenes de seguridad social	17
3.5. Regulación en ámbitos de regímenes de seguridad social	18
3.6. Temas específicos de licencias médicas	18
3.7. Administración financiera de beneficios sociales	19
3.8. Atención a personas usuarias	20
3.8.1. Gestión contencioso-judicial	21
3.8.2. Desempeño en transparencia activa y pasiva	22
4. INVERSIONES Y MODERNIZACIÓN	23
4.1. Proyectos de mejora de la gestión institucional	23
PIAS - Plataforma Integrada de Asignación Familiar y regímenes relacionados	23
Compendio electrónico de licencias médicas	23
Meta de Eficiencia Institucional de Transformación Digital	23
Índice de Innovación Pública 2025	24
Proyecto Algoritmos Éticos, Responsables y Transparentes	24
Convenio de Modernización con la Secretaría de Modernización	24
4.2. Mejoramiento de la atención ciudadana de calidad	24
Modelo Predictivo de Licencias Médicas	25
Modelo Predictivo de Seguro Laboral	25
Modelo Predictivo para la identificación de licencias médicas sin fundamento médico	25
Ficha de Lenguaje Claro	26
Gobernanza de datos	26
Procesamiento de lenguaje natural para clasificación de reclamaciones	26
4.3. Estudios y estadísticas relevantes	27
4.4. Fondo de proyectos de innovación e investigación en seguridad y salud en el trabajo	28
Resultados del ejercicio 2025	29
Cifras de la convocatoria 2025	29
5. CONVENIOS INSTITUCIONALES	31
Sobre el convenio de modernización	33
6. MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	34
6.1. Funcionamiento de los mecanismos de la Ley N° 20.500 y actividades con el COSOC	34

6.2. Difusión de los derechos de la seguridad social y participación en otras instancias	34
Boletines temáticos y acceso a jurisprudencia	35
7. INCLUSIÓN DE GRUPOS EXCLUIDOS	36
7.1. Acciones en temas de género	36
7.2. Personas con discapacidad	36
8. RESPUESTAS A OBSERVACIONES CIUDADANAS	37
8.1. Reporte sobre consultas ciudadanas en procesos de regulación	37
8.2. Sistematización de comentarios de la consulta anterior y respuestas	37
9. DESAFÍOS Y COMPROMISOS FUTUROS	38

BORRADOR

PRESENTACIÓN

Presentar la Cuenta Pública de la Superintendencia de Seguridad Social correspondiente al año 2025 es, ante todo, un acto de transparencia y de convicción. Fue un año complejo —sería impreciso describirlo de otro modo— y esta institución asume ese relato con la responsabilidad que le corresponde.

La contingencia en torno al sistema de licencias médicas puso a la SUSESO en el centro del escrutinio público como pocas veces en su historia. Lo que reveló el cruce de información sobre el uso irregular de estos instrumentos no solo expuso fragilidades en los mecanismos de control, sino que interpeló profundamente a toda la institucionalidad de seguridad social. Frente a esa realidad, la Superintendencia no se detuvo. Se revisaron procesos, se reestructuraron equipos, se crearon nuevas unidades de fiscalización, se ejecutaron cruces de datos sin precedentes que abarcaron a millones de personas trabajadoras del sector público y privado, y se desplegaron las facultades que la Ley N° 21.746 vino a consagrar. Los resultados fueron concretos: más de 131.000 licencias fiscalizadas, 2.324 investigaciones a profesionales emisores, un registro público de sancionados operativo desde julio, y una reducción de más de un millón de licencias médicas respecto al año anterior, con un menor gasto estimado cercano a los 675 millones de dólares en subsidios. Cifras que hablan de una institución que, en medio de la adversidad, respondió con trabajo, rigor técnico y sentido de urgencia.

Pero el 2025 no fue solo la crisis de las licencias. Fue también el año en que esta Superintendencia emitió 56 circulares, implementó el Decreto Supremo N° 44 para modernizar la gestión preventiva de riesgos laborales, reguló los primeros efectos de la Reforma Previsional, lanzó normativa pionera en prevención del suicidio en espacios de trabajo y en protección de personas trabajadoras LGBTIQ+, consolidó el Seguro SANNA, atendió a más de 422.000 personas a través de sus canales, y sentó las bases de un Plan de Transformación Digital para el trienio 2026-2028. Fue un año de modernización acelerada, impulsada no solo por la contingencia, sino por la certeza de que un organismo fiscalizador debe operar con herramientas del siglo XXI para lograr su cometido.

A las puertas de conmemorar en 2027 los cien años desde su creación, la SUSESO se reconoce heredera de una tradición institucional que nació como respuesta a la cuestión social del Chile de inicios del siglo XX y que hoy debe liderar un ecosistema de protección social digitalizado, diverso y demográficamente complejo. Ese centenario no será una celebración de permanencia, sino un imperativo de renovación. Porque la seguridad social no es un mecanismo de asistencia: es un derecho humano fundamental, una herramienta de estabilidad económica y, cada vez con mayor claridad, un factor de productividad nacional. Proteger a la trabajadora y trabajador activo, garantizar procesos ágiles de recuperación y retorno al trabajo, y administrar los recursos públicos con austeridad y probidad deben ser los principios que orientan nuestra gestión.

Algo podemos asegurar: esta institución, con casi un siglo de historia, estuvo a la altura del desafío. Lo que el 2025 demostró es que cuando la seguridad social se pone a prueba, lo que sostiene la respuesta no son sólo las normas ni los sistemas, sino las personas que día a día, desde cada rincón de este servicio, trabajan con la convicción de que proteger a las personas trabajadoras y personas pensionadas de Chile es un pilar irrenunciable para el desarrollo del país.

Patricia Soto Altamirano

Superintendente de Seguridad Social (S)

BORRADOR

1. RESUMEN EJECUTIVO

1.1. Contexto institucional y principios rectores

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) es el organismo público descentralizado, dependiente del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, encargado de fiscalizar el cumplimiento de la normativa de seguridad social por parte de las entidades que administran regímenes de prestaciones para trabajadoras y trabajadores del país. Su competencia abarca el Seguro Social de la Ley N° 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, los regímenes de licencias médicas y subsidios por incapacidad laboral, las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, el Seguro SANNA, las prestaciones familiares y los servicios de bienestar del sector público.

El ejercicio 2025 se desarrolla bajo cinco principios rectores que orientan transversalmente la gestión institucional:

- **Decisiones basadas en evidencia**, apoyadas en ciencia de datos, cruces masivos de información y modelos predictivos auditados externamente.
- **Transparencia activa y participación ciudadana**, en cumplimiento de las Leyes N° 20.285 y N° 20.500, y como condición de legitimidad de la acción regulatoria.
- **Modernización al servicio de las personas usuarias**, asegurando que la transformación digital se traduzca en tiempos de respuesta más cortos, lenguaje más claro y trato más digno.
- **Enfoque de derechos**, entendiendo la seguridad social como garantía exigible y no como beneficio discrecional.
- **Perspectiva de género e interseccionalidad**, incorporada tanto en la producción normativa como en la generación de evidencia y la gestión interna.

Estos principios enmarcan una institución que en 2025 administró un presupuesto vigente de **M\$22.527.172** con una ejecución del **98,89%**, tramitó **188.436 presentaciones, reclamos y apelaciones**, emitió **184.099 dictámenes** y atendió a **422.702 personas** a través de sus canales presenciales, telefónicos y digitales.

1.2. Síntesis de principales hitos del periodo

El año 2025 marcó un punto de inflexión en el ejercicio de las funciones core de la Superintendencia. La confluencia de un nuevo marco legal en licencias médicas, la maduración de capacidades de fiscalización basada en datos, y el reconocimiento externo al proceso de modernización institucional, permitieron que el Servicio consolidara avances medibles en los tres ámbitos que definen su razón de ser: **regulación, fiscalización y atención de personas usuarias**.

Licencias médicas: el hito que definió el año

La publicación, en mayo de 2025, de la **Ley N° 21.746** constituyó el hito regulatorio más relevante del periodo, al ampliar sustantivamente las facultades fiscalizadoras de esta Superintendencia y robustecer las sanciones aplicables a profesionales emisores de licencias sin fundamento médico. Sobre ese nuevo marco legal, la institución desplegó una estrategia inédita de fiscalización sustentada en ciencia de datos y cruces masivos de información, cuyos resultados fueron contundentes:

- Se resolvieron **2.324 investigaciones** a profesionales emisores y se aplicaron **625 sanciones**, de las cuales 557 correspondieron a multas pecuniarias y 68 incluyeron la suspensión de la facultad de emitir licencias médicas.
- Los cruces masivos permitieron detectar irregularidades en **más de 131 mil licencias médicas**, asociadas a un gasto en subsidios superior a **\$59 mil millones**, incluyendo 86.219 personas que viajaron al extranjero durante su periodo de reposo y 5.830 profesionales que emitieron licencias mientras ellos mismos se encontraban con reposo indicado.
- En coordinación con los operadores de Licencia Médica Electrónica (IMED y Medipass), se implementaron **bloques automáticos** preventivos para impedir la autoemisión y restringir la emisión desde el extranjero bajo modalidad de prestador individual.
- Se entregaron antecedentes de **221 profesionales** al Ministerio Público, reafirmando la colaboración permanente con las fiscalías del país.

A este despliegue fiscalizador se suma la entrada en operación, el **5 de mayo de 2025**, del nuevo **Compendio Electrónico de Licencias Médicas, Subsidios por Incapacidad Laboral y Seguro SANNA**, que sistematiza en un único texto electrónico actualizado la regulación aplicable a estos regímenes, consolidando el cuarto compendio normativo electrónico del sistema y facilitando el acceso de entidades, profesionales y ciudadanía a la normativa vigente.

Regulación con enfoque preventivo y sistémico

La agenda regulatoria del año combinó la implementación de marcos legales recientes con la actualización de instrucciones estructurales. La **Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo** emitió 22 circulares programadas, centradas en la puesta en marcha del **D.S. N° 44, de 2023**, que aprueba el Reglamento sobre gestión preventiva de riesgos laborales y entró en vigencia en febrero de 2025, así como en la operativización de la **Ley N° 21.643 (Ley Karin)** sobre acoso y violencia en el trabajo. Entre las instrucciones de mayor impacto se cuentan la Circular N° 3.855 sobre capacitación y registro de riesgos, la Circular N° 3.864 sobre asistencia técnica al sector público, la Circular N° 3.873 sobre prevención del suicidio en el lugar de trabajo, y la Circular N° 3.900 que define el Plan Anual de Prevención 2026.

En paralelo, la **Intendencia de Beneficios Sociales** emitió 27 circulares contempladas en el Plan de Regulación, más 8 circulares emergentes, cubriendo materias críticas como la implementación de un modelo de gestión del riesgo de obtención improcedente de licencias médicas y subsidios (Circular N° 3.895), el procedimiento aplicable a cuadros clínicos que acumulan 52 semanas de reposo (Circular N° 3.903), y la implementación de la **Plataforma Integrada de Asignación Familiar, Subsidio Único Familiar y Regímenes Relacionados (PIAS)**, puesta en operación el 31 de marzo de 2025.

Fiscalización intensiva y basada en evidencia

Durante 2025 se ejecutaron **55 fiscalizaciones al Seguro de la Ley N° 16.744** —con 558 infracciones detectadas y subsanadas— y **93 fiscalizaciones a los regímenes de seguridad social**, con 232 hallazgos resueltos. El despliegue abarcó mutualidades, el Instituto de Seguridad Laboral, empresas con administración delegada, Cajas de Compensación, operadores de licencia médica electrónica y servicios de bienestar del sector público, bajo un enfoque estructurado de inteligencia de datos y gestión de riesgos críticos.

Este salto cualitativo se sustenta en el Convenio de Modernización suscrito con la Subsecretaría de Hacienda, que permitió poner en operación cuatro modelos predictivos: el **Modelo Predictivo de Licencias Médicas**, integrado a la plataforma de resolución de reclamaciones y en piloto controlado evaluado por el BID; el **Modelo Predictivo de Seguro Laboral** aplicado a salud mental laboral; el **modelo de detección de licencias médicas sin fundamento médico**, ya en producción con monitoreo permanente; y el modelo de **Procesamiento de Lenguaje Natural** para clasificación automática de reclamaciones. Sobre esta base se levantó además la **Estrategia de Gobernanza de Datos**, con apoyo del BID, y se constituyó el **Comité Estratégico de Gestión de Datos**, hoy plenamente operativo.

Atención a personas usuarias: más volumen, menos tiempo

En el ámbito de la atención ciudadana, la Superintendencia tramitó **188.436 presentaciones, reclamos y apelaciones** —un 67% ingresadas por canal web— y emitió **184.099 dictámenes**. El indicador más relevante es la **reducción sostenida del tiempo promedio de tramitación**, que alcanzó **41,4 días corridos** en 2025, frente a los 57,7 días de 2024 y los 71,1 días de 2023. En paralelo, se ejecutó un plan de reducción de casos pendientes que permitió disminuirlos de más de 45.000 a aproximadamente 24.000.

A través de los distintos canales se atendió a un total de **422.702 personas**, incluyendo 14.320 consultas ciudadanas por Contacto Web con tiempo promedio de respuesta de 1,8 días, y 154.739 personas atendidas por Mesa de Ayuda Telefónica. La plataforma **"Mi Portal de la Seguridad Social"** registró más de **1.900.000 visitas**, consolidándose como el canal digital de referencia del Servicio. En materia de lenguaje ciudadano, el modelo **"Tu resolución en fácil"** permitió notificar electrónicamente más de **75.000 fichas de lenguaje claro**, traduciendo resoluciones técnicas a un formato comprensible para las personas usuarias.

Modernización reconocida externamente

El proceso de transformación institucional recibió su validación más significativa al ser distinguida la SUSESO, en la **Sexta Medición del Índice de Innovación Pública 2025**, como una de las **11 instituciones modelo del Estado**, alcanzando **81,2 puntos** —un incremento de 12,9 puntos respecto de la medición anterior—. Simultáneamente, la Superintendencia participa como socio estratégico en la **Fase 3 del Proyecto Algoritmos Éticos, Responsables y Transparentes** del GobLab de la Universidad Adolfo Ibáñez junto a ANID, sometiéndose voluntariamente sus iniciativas de ciencia de datos a estándares externos de transparencia algorítmica. A ello se suma el cumplimiento íntegro de los requisitos técnicos de la **Meta de Eficiencia Institucional de Transformación Digital 2025** y el levantamiento del **Plan de Transformación Digital 2026-2028**.

Ejes transversales

La acción institucional se desarrolló bajo dos ejes transversales que atraviesan la totalidad de los ámbitos descritos. **El enfoque de género e inclusión** se expresó tanto en la producción regulatoria —con instrucciones sobre calificación de trastornos mentales con perspectiva de género (Circular N° 3.879), no discriminación de personas trabajadoras de diversidades sexogenéricas en el marco de la Ley Karin (Circular N° 3.876), y adaptación del Cuestionario CEAL-SM/SUSESO a estándares WCAG 2.1 para personas con discapacidad visual— como en la gestión interna, donde la primera aplicación del Índice Institucional de Género basado en la NCh N° 3262 arrojó que cerca del 90% de la comunidad funcionaria se declara comprometida con esta agenda. **La transparencia y participación ciudadana**, por su parte, se tradujo en la respuesta al 99,6% de las 1.000 solicitudes de acceso a la información dentro del plazo legal, la capacitación de 25.542 personas en materias de seguridad social, y la tramitación de 429 observaciones ciudadanas en el marco de 20 procesos de consulta pública regulatoria.

2. BALANCES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

2.1. Estado financiero institucional (Ley de Presupuestos)

Para el año 2025 la ley inicial de presupuesto fue de M\$21.536.213, la cual fue sufriendo modificaciones en el transcurso del año, terminando con un presupuesto vigente de M\$22.527.172. Esto se explica a partir del incremento del presupuesto en el subtítulo 21 Gastos en Personal para financiar asignaciones, metas de eficiencia institucional, aguinaldos y bonos; por el incremento del subtítulo 23 Prestaciones de la Seguridad Social, en lo relativo al pago de beneficios de personas que se acogen a retiro; así como por el incremento del subtítulo 25 de Integros al Fisco (recuperación de licencias médicas y otros) y, por último, del subtítulo 34 Servicio de la Deuda.

Cuadro 1. Resumen ejecución de ingresos 2025 (en miles de pesos)

Subt	Item	Asig	Clasificación económica	Presupuesto inicial 2025	Presupuesto vigente 2025	Devengado al 31/12/2025	% Ejecución 2025
			INGRESOS	21.536.213	22.527.172	22.173.218	98,43%
05			Transferencias Corrientes	441.793	396.793	435.737	109,81%
	01		Del Sector Privado	441.783	396.783	380.685	95,94%
		004	Fondo Ley N° 21.063	441.783	396.783	380.685	95,94%
	02		Del Gobierno Central	10	10	55.052	550.518,32%
		201	Recuperación de Licencias Médicas - FONASA	10	10	55.052	550.518,32%
08			Otros Ingresos Corrientes	104.200	331.420	314.553	94,91%
	01		Recuperaciones y Reembolsos LM	103.158	263.219	251.149	95,41%
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	-	3.340	-	0,00%
	99		Otros	1.042	64.861	63.405	97,75%
09			Aporte Fiscal	20.989.720	21.040.457	20.664.767	98,21%

Subt	Item	Asig	Clasificación económica	Presupuesto inicial 2025	Presupuesto vigente 2025	Devengado al 31/12/2025	% Ejecución 2025
	01		Libre	20.989.7 20	21.040.4 57	20.664.7 67	98,21%
			Remuneraciones	15.961.4 41	16.081.4 71	16.066.5 15	99,91%
			Resto Total	5.028.27 9	4.958.98 6	4.598.25 2	92,73%
12			Recuperación de Préstamos	-	109.878	109.536	99,69%
	10		Ingresos por Percibir	-	109.878	109.536	99,69%
15			Saldo Inicial de Caja	500	648.624	648.624	100,00%

Cuadro 2. Resumen ejecución de gastos 2025 (en miles de pesos)

Subt	Item	Asig	Clasificación económica	Presupuesto inicial 2025	Presupuesto vigente 2025	Devengado al 31/12/2025	% Ejecución 2025
			GASTOS	21.536.2 13	22.527.1 72	22.276.6 99	98,89%
21			Gastos en Personal	16.486.9 67	16.571.0 07	16.452.9 59	99,29%
22			Bienes y Servicios de Consumo	4.916.14 2	4.620.33 5	4.508.65 3	97,58%
23			Prestaciones de Seguridad Social	20	168.039	168.028	99,99%
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	20	168.039	168.028	99,99%
		001	Indemnización de Cargo Fiscal	10	63.519	63.518	100,00%
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos	10	79.186	79.176	99,99%
		004	Desahucio e Indemnizaciones	-	25.334	25.334	100,00%
25			Integros al Fisco	10	497.345	479.424	96,40%
	99		Otros Integros al Fisco	10	497.345	479.424	96,40%

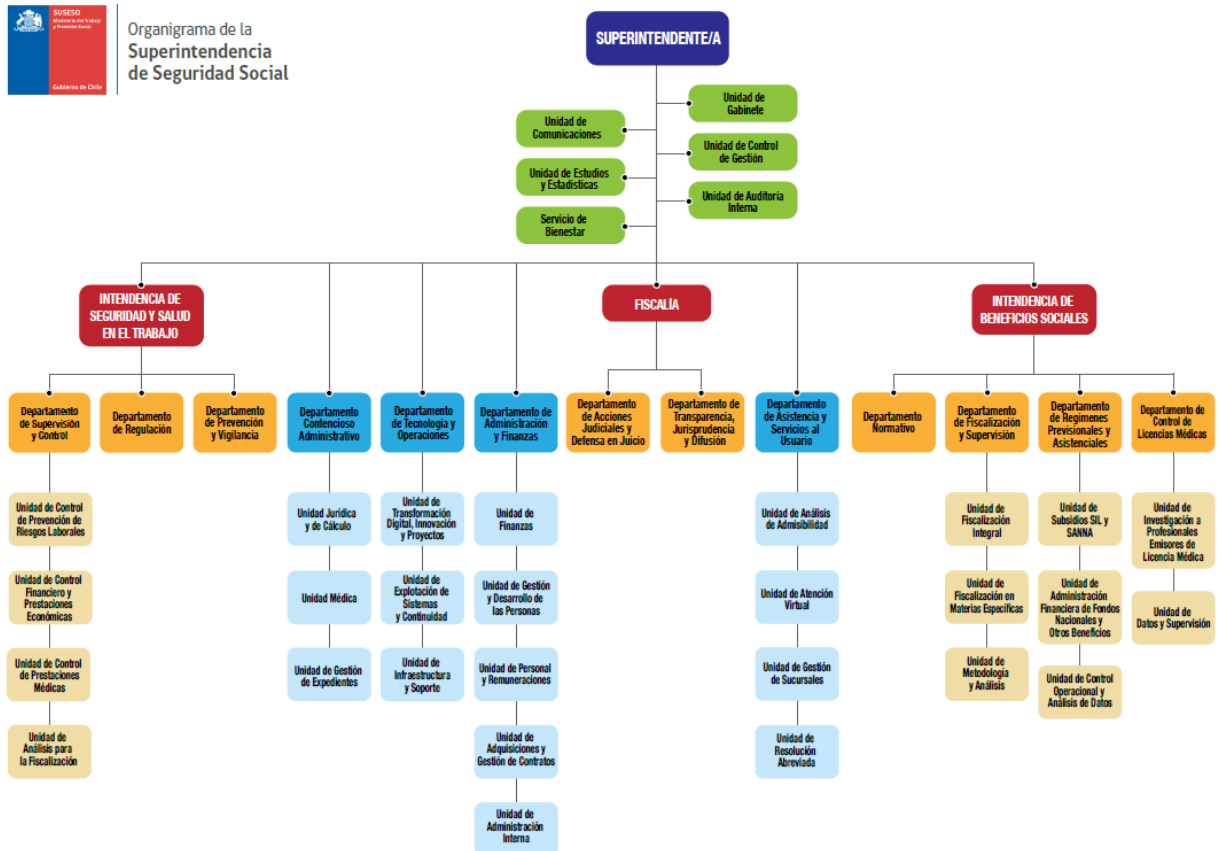
Subt	Item	Asig	Clasificación económica	Presupuesto inicial 2025	Presupuesto vigente 2025	Devengado al 31/12/2025	% Ejecución 2025
26			Otros Gastos Corrientes	10	2.010	2.000	99,50%
	02		Compensaciones por Daños a Terceros	10	2.010	2.000	99,50%
29			Adquisición de Activos No Financieros	133.044	126.392	124.420	98,44%
	04		Mobiliario y Otros	7.482	7.108	7.093	99,78%
	06		Equipos Informáticos	63.082	59.928	58.511	97,64%
	07		Programas Informáticos	62.480	59.356	58.816	99,09%
34			Servicio de la Deuda	10	542.034	541.216	99,85%
	07		Deuda Flotante	10	542.034	541.216	99,85%
35			Saldo Final de Caja	10	10	-	0,00%

En relación con la ejecución del presupuesto, esta alcanzó un 98,9% en términos generales. Para el subtítulo 21 Gastos en Personal, se logró una ejecución del 99,3%, correspondiente al pago de las remuneraciones, glosas y demás asignaciones contempladas en función de la dotación contratada. Para el subtítulo 22 la ejecución alcanzó un 97,6%, quedando un porcentaje menor de presupuesto sin ejecutar, dado que no se dispuso caja para pagar el resto desde DIPRES en el mes de diciembre. Por último, para el subtítulo 29 se alcanzó una ejecución del 98,4%, lo cual se explica por mejores precios obtenidos al momento de licitar equipamiento informático (asignación 06). Cabe agregar que, de acuerdo a la Ley de Compras Públicas N° 19.886, los procesos de compras y contrataciones se realizan en función del Plan Anual de Compras.

Respecto de la Meta de Eficiencia del Gasto, cuya finalidad es agilizar la ejecución del presupuesto durante el primer semestre del año y evitar que se concentre en el último trimestre, esta fue cumplida por la Superintendencia. El resultado fue de 102,04% sobre una meta de 117,94%.

2.2. Organigrama institucional

La Superintendencia de Seguridad Social se organiza bajo una lógica funcional orientada al cumplimiento de su misión de **garantizar el ejercicio de los derechos de las personas a las prestaciones y beneficios de los regímenes de seguridad social**, mediante la regulación, supervigilancia, fiscalización, resolución de contiendas y difusión. Su estructura, establecida por Resolución Exenta N° O-01-S-02988-2025, distingue entre las áreas que ejercen el giro sustantivo del Servicio, las que resuelven las controversias con la ciudadanía, y las que habilitan la operación institucional.



La conducción estratégica recae en la **Superintendente de Seguridad Social**, de quien dependen directamente las unidades de asesoría transversal —Gabinete, Auditoría Interna, Comunicaciones, Control de Gestión, Estudios y Estadísticas, y el Servicio de Bienestar—, así como la **Fiscalía**, responsable de la asesoría jurídica, la defensa judicial y la gestión de transparencia y jurisprudencia.

El giro de negocio sustantivo se despliega a través de dos intendencias especializadas, ambas de Alta Dirección Pública:

La **Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISESAT)** concentra la supervigilancia integral de la Ley N° 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades

profesionales. Se organiza en tres departamentos que reflejan el ciclo completo del negocio: el **Departamento de Regulación** genera y sistematiza la normativa; el **Departamento de Supervisión y Control** ejecuta la fiscalización a mutualidades, ISL y empresas con administración delegada mediante cuatro unidades especializadas en prevención de riesgos, control financiero y prestaciones económicas, prestaciones médicas, y análisis de datos para la fiscalización; y el **Departamento de Prevención y Vigilancia** aporta el soporte técnico estratégico en materias emergentes de salud laboral.

La **Intendencia de Beneficios Sociales (IBS)** ejerce las funciones equivalentes sobre las Cajas de Compensación, los Fondos Nacionales, el Seguro SANNA, los Servicios de Bienestar del Sector Público y el sistema de licencias médicas. Se estructura en cuatro departamentos: **Fiscalización y Supervisión, Regímenes Previsionales y Asistenciales, Normativo**, y el **Departamento de Control de Licencias Médicas**, cuya creación consolida la función reforzada por la Ley N° 21.746 mediante dos unidades dedicadas a la investigación de profesionales emisores y al análisis de datos y supervisión del sistema.

La relación con la ciudadanía se articula en dos departamentos complementarios que dependen directamente de la Jefatura del Servicio. El **Departamento de Asistencia y Servicios al Usuario (DASU)** opera los canales de atención presencial y virtual, gestiona la admisibilidad de las reclamaciones, y cuenta con la Unidad de Resolución Abreviada para casos de menor complejidad. El **Departamento Contencioso Administrativo (DCA)** resuelve las reclamaciones admitidas mediante sus unidades Jurídica y de Cálculo, Médica, y de Gestión de Expedientes, asegurando dictámenes con pertinencia médico-jurídica.

La operación institucional se sostiene sobre dos departamentos habilitantes. El **Departamento de Tecnología y Operaciones (DTO)** lidera la transformación digital, la continuidad operacional de los sistemas y la ciberseguridad, siendo además el responsable técnico de los modelos predictivos y del gobierno de datos. El **Departamento de Administración y Finanzas (DAF)** conduce la ejecución presupuestaria, las compras públicas, la gestión y desarrollo de las personas, y la administración interna del Servicio.

Esta arquitectura —dos intendencias técnicas, dos áreas contenciosas, dos departamentos habilitantes y una Fiscalía transversal— permite a la Superintendencia articular un ciclo completo de **regulación, fiscalización, resolución y atención**, bajo estándares de supervisión basada en riesgos, inteligencia de datos y mejora continua, al servicio de las personas usuarias del sistema de seguridad social.

3. ACCIONES DE CUMPLIMIENTO DE PLANES DE DESARROLLO

3.1. Fiscalización y supervisión de la Ley N° 16.744

Durante 2025, la Superintendencia de Seguridad Social llevó a cabo 55 fiscalizaciones orientadas a los ámbitos preventivo, médico y económico del Seguro Social de la Ley N° 16.744. Como resultado de esta labor, se detectaron 558 infracciones en las entidades fiscalizadas, todas las cuales fueron oportunamente subsanadas.

Este despliegue, dirigido a Mutualidades, al Instituto de Seguridad Laboral (ISL) y a empresas con administración delegada, se diseñó bajo un enfoque de inteligencia de datos y gestión de riesgos críticos. El objetivo central fue garantizar que los trabajadores y trabajadoras de Chile reciban de manera correcta, oportuna y suficiente las prestaciones que contempla el seguro social, estructurando la vigilancia en cuatro ejes fundamentales de gestión.

En el ámbito de la seguridad y salud laboral, la gestión se centró en supervisar la asistencia técnica de los organismos administradores, otorgando prioridad absoluta a la implementación de la Ley Karin sobre acoso y violencia en el trabajo. Además de fiscalizar el cumplimiento de protocolos en sectores estratégicos como la minería y puertos, se pusieron bajo la lupa riesgos de alta complejidad, tales como la exposición al ruido y los trastornos ergonómicos. Estas acciones aseguraron que la vigilancia de la salud, especialmente ante agentes peligrosos como el sílice, cumpla con las directrices obligatorias para garantizar entornos de trabajo seguros.

Respecto a las prestaciones médicas y económicas, el foco institucional estuvo en la calidad y la correcta calificación de las atenciones, con especial énfasis en la salud mental, el abordaje del Long Covid y la gestión de los reposos laborales para prevenir irregularidades. Paralelamente, se auditó con rigor el cálculo de subsidios y pensiones, asegurando que los montos económicos otorgados se ajusten estrictamente a la normativa.

Finalmente, para garantizar la sostenibilidad y transparencia del sistema, la SUSESO supervisó la solvencia financiera de las mutualidades y sus procesos de inversión. Estas intervenciones no solo permitieron detectar brechas y aplicar sanciones durante 2025, sino que impulsaron una mejora estructural en la protección de la Ley N° 16.744.

3.2. Regulación en el marco de la seguridad y salud en el trabajo

Durante el año 2025, la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISESAT) publicó 22 circulares programadas, con instrucciones dirigidas a los organismos administradores del Seguro de la Ley N° 16.744 y a las empresas con administración delegada, en ámbitos como la implementación del D.S. N° 44, de 2023, del Ministerio del Trabajo y Previsión

Social, que aprueba el "Reglamento sobre gestión preventiva de los riesgos laborales para un entorno de trabajo seguro y saludable" y entró en vigencia el 1 de febrero de 2025; el reporte y registro de denuncias en el marco de la Ley N° 21.643 (Ley Karin); la calificación de enfermedades profesionales; el incumplimiento del reposo médico en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales; el pago de cotizaciones previsionales, entre otras materias.

Por su parte, se ha mantenido actualizado el Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley N° 16.744, incorporando las instrucciones vigentes impartidas mediante circulares, excepto aquellas de carácter periódico. Este compendio se encuentra disponible en el sitio web institucional desde marzo de 2018, lo que permite acceder a la normativa vigente de manera permanente, constituyendo un aporte para un mejor funcionamiento de este régimen del sistema de seguridad social.

Circulares relevantes emitidas en 2025

- **Circulares N° 3.855, 3.858, 3.864 y 3.866**, dictadas en el marco del D.S. N° 44 de 2023, sobre capacitaciones, Comités Paritarios del sector público, asistencia técnica en prevención de riesgos, y actualización de los anexos de autoevaluación legal y evaluación de tareas con factores de alto potencial de daño.
- **Circular N° 3.854**, sobre reporte y registro de denuncias por acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, y de las medidas adoptadas por el empleador en virtud de la Ley N° 21.643 (Ley Karin).
- **Circular N° 3.860**, guía para la aplicación del estudio de puesto de trabajo para enfermedades musculoesqueléticas en manipuladoras de alimentos del Programa de Alimentación Escolar (PAE) y Parvularia (PAP).
- **Circular N° 3.873**, sobre asistencia técnica para contribuir a disminuir el riesgo de suicidios en el lugar de trabajo.
- **Circular N° 3.876**, que incorpora y precisa instrucciones referidas a la no discriminación de personas trabajadoras pertenecientes a las comunidades de diversidades sexogenéricas.
- **Circular N° 3.879**, sobre criterios de calificación del origen de trastornos mentales con perspectiva de género.
- **Circular N° 3.881**, sobre incumplimiento de reposo médico otorgado en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- **Circular N° 3.883**, sobre el pago de cotizaciones previsionales de cargo de los organismos administradores y los administradores delegados durante los periodos de incapacidad laboral, conforme al artículo 4° de la Ley N° 21.735.

- **Circular N° 3.900**, Plan Anual de Prevención de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Año 2026, que incluye actividades referidas al D.S. N° 44 y a los compromisos de la Política y el Programa Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

3.3. Acciones en prevención

Como parte de las acciones en materia de prevención de riesgos laborales y vigilancia ambiental y de la salud de las personas trabajadoras, y con el fin de actualizar lineamientos técnicos y normativos, además de las instrucciones que esta Superintendencia debe entregar a los organismos administradores para una asistencia técnica integral a entidades empleadoras públicas y privadas, se ha participado activamente en 22 mesas de trabajo durante 2025, en temáticas relevantes como la actualización de protocolos de vigilancia ambiental y de la salud de citostáticos, plaguicidas, radiaciones ionizantes y riesgo psicosocial laboral; la coordinación de la implementación de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo; y la implementación del Decreto Supremo N° 44, entre otras.

Además de la participación en mesas nacionales, desde el año 2017 la Superintendencia ha conducido la organización de un grupo de expertos en riesgo psicosocial con representantes de los países de la Alianza del Pacífico (Chile, Colombia, Perú y México) e invitados del MERCOSUR (Argentina y Uruguay) —Grupo Experto APIMS—. El grupo fue acogido por la Alianza del Pacífico como un grupo experto consultor y en ese contexto se han desarrollado múltiples iniciativas. Durante 2025, el Grupo Experto APIMS sostuvo reuniones periódicas en las que se analizaron los riesgos psicosociales focalizados particularmente en los trabajadores de plataformas digitales, de lo cual se desarrolló y publicó la "Guía de prevención de riesgos psicosociales laborales en el trabajo de plataformas digitales".

Con el propósito de gestionar entornos de trabajo psicológicamente saludables en los servicios públicos mediante una gestión efectiva de los riesgos psicosociales, a través de los mecanismos de incentivo PMG/MEI de la Dirección de Presupuestos (DIPRES), esta Superintendencia se convirtió en la Red de Expertos para la implementación del Sistema de Riesgos Psicosociales Laborales (SRPSL) en 2025. Los servicios públicos adscritos a PMG/MEI SRPSL 2025 fueron 171, en los que se identificaron 6.268 centros de trabajo, de los cuales 2.087 fueron evaluados en el año. La Superintendencia prestó 479 asistencias técnicas, entre presenciales y remotas, colaborando con la aprobación del compromiso para todos los servicios que comenzaron la instauración de este sistema.

En el ámbito de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, desde 2005 esta Superintendencia otorga un reconocimiento a aquellas empresas o instituciones que se destacan por tener al interior de sus organizaciones una efectiva y moderna gestión preventiva de los riesgos laborales, involucrando a trabajadoras, trabajadores y empleadoras y empleadores. En 2025 postularon 30 organizaciones, otorgándose un reconocimiento por cada categoría (microempresa, pequeña empresa, mediana empresa y

gran empresa). Además, en esta última versión las empresas o instituciones debieron presentar y evidenciar prácticas exitosas de la implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

En línea con los principios de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo —en particular con los principios de universalidad, inclusión y participación de todas las personas con y sin discapacidad— durante 2025 se trabajó y piloteó la adaptación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO para personas con discapacidad visual, permitiendo el acceso en igualdad de condiciones para todas las personas trabajadoras al instrumento de diagnóstico y medición de los riesgos psicosociales laborales presentes en los lugares de trabajo.

Durante 2025, el Programa Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (PNSST) se constituye como el eje operativo para la ejecución de la Política Nacional 2024-2028. En este sentido, la Circular N° 3.839 sobre el Plan Anual de Prevención de Riesgos 2025 contribuye a la instrumentalización de la estrategia nacional, focalizando y definiendo el cumplimiento del rol estratégico de los organismos administradores de la Ley N° 16.744 y de las empresas con administración delegada, mediante indicadores de desempeño asociados a capacitación (12 metas), asistencia técnica (9 metas), vigilancia ambiental y salud, y riesgos psicosociales (20 metas), entre otras actividades.

3.4. Fiscalización y supervisión de regímenes de seguridad social

Durante 2025 se realizaron **93 fiscalizaciones** que abarcaron **1.505 actividades de fiscalización** y **21 actividades de supervisión**, lo que se tradujo en 114 fiscalizaciones y supervisiones. Estas acciones se orientaron a verificar el cumplimiento normativo en diversos regímenes de la seguridad social, incluyendo los Subsidios por Incapacidad Laboral (SIL), los subsidios maternales, las prestaciones familiares, el Seguro SANNA y diversas materias vinculadas a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

Como resultado, se identificaron **232 hallazgos** en las entidades fiscalizadas, todos los cuales fueron oportunamente subsanados.

En el ámbito de las Cajas de Compensación, se supervisó la gestión de reclamos, el otorgamiento de prestaciones adicionales y fondos concursables, la aplicación de pagos y/o cobros en exceso, el funcionamiento de los gobiernos corporativos y la gestión de riesgos —ciberseguridad, reputacional, operacional, de mercado, liquidez y crédito—, además de la administración del crédito social, los procesos de castigo de deuda y la afiliación de beneficiarios y beneficiarias.

En materia de beneficios sociales, se fiscalizó la correcta entrega y gestión de subsidios y prestaciones, tales como el Subsidio Maternal, el Subsidio Único Familiar (SUF), el Subsidio al Ingreso Mínimo Garantizado, el Subsidio por Incapacidad Laboral, el Seguro para el Acompañamiento de Niños y Niñas (SANNA), las prestaciones familiares, las licencias médicas y el SIL, así como el pago de cotizaciones de salud a FONASA y el control interno de los operadores de licencia médica electrónica.

En cuanto a los Servicios de Bienestar del Sector Público, se fiscalizó la revisión y aprobación de presupuestos y su correcta ejecución, el fortalecimiento del control interno, el análisis de estados financieros y la gestión del riesgo de crédito.

3.5. Regulación en ámbitos de regímenes de seguridad social

Durante el año 2025 se emitieron 27 circulares contempladas en el Plan de Regulación de la Superintendencia, más 8 circulares emergentes, en materia de Licencias Médicas y Subsidios por Incapacidad Laboral, Cajas de Compensación de Asignación Familiar, Sistema Único de Prestaciones Familiares, Seguro SANNA y Servicios de Bienestar del sector público. Entre ellas destacan:

- **Circular N° 3.868**, que actualiza instrucciones en función de las modificaciones a la Ley N° 20.585.
- **Circular N° 3.890**, que actualiza instrucciones sobre verificación del cumplimiento del reposo y realización de trabajo durante la licencia médica.
- **Circular N° 3.895**, que imparte instrucciones a las COMPIN e Isapres para la implementación de un modelo de gestión del riesgo de obtención improcedente de LM y SIL.
- **Circular N° 3.903**, que regula el procedimiento aplicable en los casos en que el cuadro clínico acumule 52 semanas de reposo.
- **Circular N° 3.888**, que imparte instrucciones en materia de afiliación y desafiliación a CCAF.
- **Circular N° 3.897**, sobre traspaso de información entre CCAF para la gestión del riesgo de obtención improcedente de beneficios o recursos de las Cajas.
- **Circular N° 3.867**, que establece instrucciones para los Servicios de Bienestar del sector público en materia de seguridad de la información, protección de datos personales y control interno.
- **Circular N° 3.859**, que imparte instrucciones para la implementación de la Plataforma Integrada de Asignación Familiar, Subsidio Único Familiar y Regímenes Relacionados (PIAS).

3.6. Temas específicos de licencias médicas

La Intendencia de Beneficios Sociales (IBS), a través del Departamento de Control de Licencias Médicas, tiene como misión fundamental asegurar el correcto funcionamiento y uso de este instrumento, así como sancionar conductas relacionadas con la emisión de licencias sin fundamento médico. Durante el periodo 2025, esta labor se vio fortalecida por

la entrada en vigencia de la Ley N° 21.746 (publicada en mayo), la cual incrementó las facultades fiscalizadoras de la Superintendencia y las sanciones aplicables a los profesionales emisores.

En términos de investigaciones a profesionales emisores de licencias médicas, en 2025 se resolvieron un total de 2.324 investigaciones. Estas investigaciones pueden originarse a partir de denuncias formuladas por instituciones públicas o privadas, por personas particulares o por iniciativa de la propia institución (de oficio). Cualquiera sea su origen, las investigaciones se realizan a profesionales facultados para emitir licencias médicas: médicos, matronas y matrones, y cirujanos y cirujanas dentistas. El procedimiento se rige por la Ley N° 20.585, que también faculta a la SUSESO para resolver los recursos de reclamación interpuestos por profesionales emisores fiscalizados por las COMPIN, en el marco del artículo 2° de dicha ley. Asimismo, la Superintendencia debe resolver los recursos de reposición derivados de las sanciones impuestas en estos procesos. Como resultado, se aplicaron 625 sanciones a profesionales emisores, de las cuales 557 correspondieron a multas pecuniarias y 68 incluyeron, además, la suspensión de la facultad de emitir licencias médicas.

Un pilar innovador de la gestión 2025 fue la fiscalización mediante el uso intensivo de datos y cruces masivos de información. Al respecto, se detectaron irregularidades en más de 131 mil licencias médicas, asociadas a un gasto en subsidios superior a los 59 mil millones de pesos. Entre los hallazgos más relevantes destacan la identificación de 86.219 personas que realizaron viajes al extranjero durante su periodo de reposo, el caso de 5.830 profesionales que emitieron licencias médicas mientras ellos mismos se encontraban bajo indicación de reposo, y la detección de trabajadores que percibieron simultáneamente subsidios de origen común y laboral.

Complementariamente, se impulsaron mejoras tecnológicas de carácter preventivo en los sistemas de operadores de Licencia Médica Electrónica (IMED y Medipass). Estas actualizaciones permiten implementar bloqueos automáticos para impedir la autoemisión de licencias y restringir la emisión desde el extranjero bajo modalidad de prestador individual. Asimismo, se incorporaron herramientas de transparencia para los profesionales, permitiéndoles visualizar el historial de días de reposo previos del paciente.

Finalmente, la Superintendencia mantuvo una colaboración estrecha con el Ministerio Público, atendiendo requerimientos respecto a profesionales bajo investigación. En 2025 se entregaron antecedentes sobre 221 profesionales requeridos por distintas fiscalías del país, reafirmando el compromiso institucional de asegurar que los recursos de la seguridad social lleguen efectivamente a quienes presentan una condición de salud que justifique el reposo.

3.7. Administración financiera de beneficios sociales

Durante 2025 se consolidó el rediseño organizacional iniciado en 2023, orientado a optimizar los procesos de administración de los fondos nacionales y otros beneficios. Este proceso incluyó la revisión de funciones y controles, estableciendo mejoras tanto en la gestión de dichos fondos como en la coordinación con las áreas de desarrollo normativo y de fiscalización. El robustecimiento de los controles internos permitió implementar ciclos de mejora continua y una coordinación estratégica con las áreas técnicas, propendiendo a una gestión más transparente y eficiente.

Entre las labores desarrolladas destaca la elaboración de nóminas de beneficiarios y beneficiarias con derecho a múltiples aportes y bonos de cargo fiscal, lo que se tradujo en 10 procesos y una gestión por **M\$ 243.372.802**. Esto incluyó el Aporte Familiar Permanente (con nóminas correspondientes a los años 2020 a 2025), el Bolsillo Familiar Electrónico, el Aporte Canasta Básica 2022 y el Bono Invierno 2022.

En cuanto a la administración financiera de los regímenes previsionales, el Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía registró un gasto neto de **M\$ 803.285.201**, beneficiando a un promedio mensual de **919.524 personas** a través del Régimen de Asignación Familiar (M\$ 150.231.328), los subsidios maternales (M\$ 648.154.567) y cesantía (M\$ 4.899.305), así como el Fondo Nacional de Subsidio Familiar (M\$ 664.856.916). Por su parte, el Fondo SANNA alcanzó M\$ 188.739.788 a diciembre de 2025, con un gasto total de M\$ 5.953.590, beneficiando a 1.797 personas.

3.8. Atención a personas usuarias

Durante el año 2025 se tramitaron **188.436 presentaciones, reclamos y apelaciones**, lo que representa un leve aumento respecto del año anterior, cuando ingresaron 185.506. De este total, un significativo 67% fue presentado a través del canal web institucional.

En el mismo período, se emitieron **184.099 dictámenes**, cifra que da cuenta de una disminución en la capacidad productiva respecto de 2024, año en que se superaron los 200.000 dictámenes. No obstante, esta variación se explica por la implementación de un plan de reducción de casos pendientes, que en ese entonces superaban los 45.000 y que actualmente se han reducido a aproximadamente 24.000.

En cuanto a los tiempos de tramitación, el promedio fue de **41,4 días**, lo que evidencia una mejora importante respecto de los 57,7 días corridos registrados en 2024, y más aún respecto de los 71,1 días corridos en 2023.

Por otra parte, a través de los diversos canales de atención se brindó atención a un total de **422.702 personas**. Esto incluyó la respuesta a 14.320 consultas ciudadanas mediante la modalidad de Contacto Web, alcanzando un 100% de cobertura y un tiempo promedio de respuesta de 1,8 días. Asimismo, se otorgó asistencia a 154.739 personas a través de la Mesa de Ayuda Telefónica.

Finalmente, la plataforma "**Mi Portal de la Seguridad Social**" registró más de **1.900.000 visitas**, consolidándose como una herramienta accesible, segura y eficiente para que las personas puedan acceder a su información y a los datos disponibles en la Superintendencia.

En materia de calidad de servicio y experiencia usuaria, durante 2025 la SUSESO elaboró un **Diagnóstico** mediante el levantamiento de información de la medición de satisfacción de las personas usuarias (a través de MESU), la identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana, lo que permitió determinar las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y establecer un **Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria para el período 2026-2028**.

3.8.1. Gestión contencioso-judicial

En los últimos cinco años, la cantidad de actos administrativos de la Superintendencia impugnados en tribunales se ha multiplicado, y la Fiscalía ha tenido que reorganizar su trabajo para absorber el aumento. El ejercicio 2025 confirmó esa tendencia, pero también dejó un dato menos visible y más significativo: la defensa institucional no solo enfrentó más carga, sino que mejoró de forma sustantiva sus resultados.

Entre 2020 y 2022 las causas interpuestas contra el Servicio —mayoritariamente recursos de protección— se mantuvieron estables, en torno a 1.000 ingresos anuales. En 2023 la curva se quiebra: suben a 1.400, se duplican a 2.845 en 2024 y alcanzan 3.275 en 2025. En tres años el volumen se triplicó, con una aceleración marcada en el segundo semestre del último ejercicio.

Cada causa implica revisar el expediente administrativo, coordinar con las áreas técnicas —Intendencias, Departamento Contencioso, Unidad Médica—, redactar informes de hechos y fundamentos, y presentar escritos en plazos que, en los recursos de protección, se miden en días. Durante 2025 el equipo presentó 7.367 escritos ante tribunales, un promedio de 5,3 por día hábil y un 27% más que en 2024. Todo sostenido por un equipo compacto de alrededor de nueve abogadas y abogados del Departamento de Acciones Judiciales y Defensa en Juicio, apoyado por abogados externos en las materias de mayor complejidad.

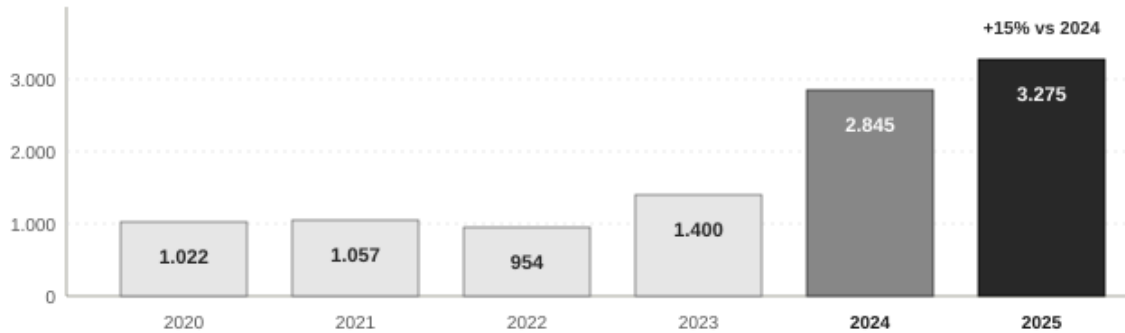
Pese al aumento de carga, 2025 es el mejor año que registra la Fiscalía en términos de resultados: el 86,5% de las causas falladas fue rechazado por los tribunales, confirmando la legalidad del acto impugnado. En 2024 esa cifra había sido 45,7%. El salto se explica por líneas argumentales más afinadas y por un giro jurisprudencial favorable: desde septiembre de 2025, la Corte Suprema comenzó a validar los rechazos y modificaciones de licencias médicas dispuestos por la Superintendencia, reconociendo su carácter técnico y los límites del control judicial sobre el mérito administrativo. En la misma línea, las cortes confirmaron la pertinencia de las sanciones aplicadas en el marco de la Ley N° 20.585, y se registró un precedente relevante con el rechazo de la residencia definitiva de un médico extranjero por parte del Servicio Nacional de Migraciones (Rol 756-2025, C.A. Santiago), fundado en antecedentes aportados por esta Superintendencia al Ministerio Público.

Gestión contencioso-judicial 2020-2025

Más causas, mejor defensa · Acciones judiciales ingresadas y resultado de sentencias

Acciones judiciales ingresadas por año

Principalmente recursos de protección · Triplicación en tres años



Efectividad de la defensa judicial

Porcentaje de causas rechazadas por los tribunales · Confirmación de la legalidad del acto

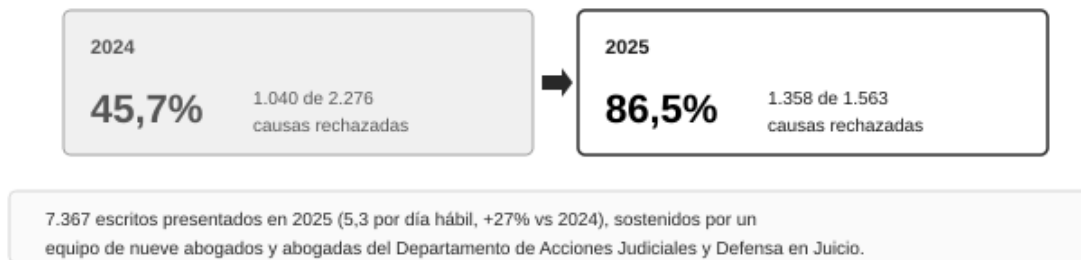


Figura 1. Gestión contencioso-judicial 2020-2025: volumen y efectividad

Complementariamente, la Fiscalía gestionó 1.303 oficios de fiscalización del cumplimiento de sentencias, con un 80% de cumplimiento efectivo, y atendió 2.155 requerimientos de información de tribunales y del Ministerio Público, en su mayoría oficios administrativos sobre domicilios y antecedentes del expediente.

3.8.2. Desempeño en transparencia activa y pasiva

En cumplimiento de la **Ley N° 20.285**, la SUSESO mantuvo altos estándares de respuesta durante 2025:

- **Solicitudes respondidas:** 1.000 requerimientos de acceso a la información pública.
- **Eficiencia temporal:** el 99,6% de estas solicitudes fue resuelto en un plazo inferior a los 15 días hábiles, superando el desempeño del periodo anterior (99,4% en 2024).

4. INVERSIONES Y MODERNIZACIÓN

4.1. Proyectos de mejora de la gestión institucional

PIAS - Plataforma Integrada de Asignación Familiar y regímenes relacionados

PIAS es la plataforma integrada de apoyo a los regímenes de asignación familiar, asignación maternal, subsidio único familiar y otros beneficios sociales relacionados, que permite el otorgamiento controlado de los beneficios, su regularización, y la verificación y control del gasto mensual. Se implementó el 31 de marzo de 2025, dando continuidad operacional a los sistemas que existían previamente vinculados a los regímenes de prestaciones familiares (SIGAF, SIVEGAM, SIELAF), mediante una nueva arquitectura TI —con actualización de componentes, mayor capacidad, operación en PISEE 2.0, migración a la nube y mayor seguridad— y funcionalidades basales optimizadas: administración de entidades y usuarios/as; gestión de reconocimientos; administración de beneficiarios/as, causantes y tramos de ingresos; gestión de informes financieros, nóminas de respaldo, provisiones y rendiciones; administración de expedientes electrónicos asociados; registro de transacciones y almacenamiento de documentos; y una capa optimizada de validaciones. Durante 2025 se implementaron nuevas integraciones, tanto para la obtención de datos y validaciones del proceso como para consultas en el procesamiento de otros beneficios sociales.

Compendio electrónico de licencias médicas

El 5 de mayo de 2025 se liberó este nuevo compendio, largamente esperado, considerando que se vincula con el régimen de beneficios sociales que concentra gran parte de la labor de la Superintendencia. Haber concretado este proceso de sistematización, mediante el cual se reúne en un solo texto electrónico toda la regulación de licencias médicas y subsidios por incapacidad laboral, constituye un hito para la Superintendencia y para todas las entidades vinculadas al funcionamiento de este régimen. El nuevo compendio electrónico facilita la búsqueda de materias reguladas, en formato actualizado y organizado de modo amigable, confiable y seguro, contribuyendo a la emisión de dictámenes armónicos y facilitando el acceso a la normativa. De esta forma, se continúa en la senda de la conformación de compendios normativos —el primero del Seguro Laboral, luego el de Cajas de Compensación de Asignación Familiar y, posteriormente, el de Servicios de Bienestar—, consolidando un modelo que conforma una base de conocimiento normativo y de jurisprudencia que funciona en línea, integrada a normativa y jurisprudencia, y con relaciones y referencias de valor agregado.

Meta de Eficiencia Institucional de Transformación Digital

Durante 2025 la SUSESO realizó el diagnóstico a nivel institucional, a nivel de procedimientos administrativos, modelo de gobernanza de datos y de sitio web y transacciones digitales. A partir de ese diagnóstico, y de la identificación de brechas, se levantó el Plan de Transformación Digital 2026-2028. En la medición de las Metas de Eficiencia Institucional 2025, la SUSESO cumplió con todos los requisitos técnicos requeridos.

Índice de Innovación Pública 2025

En su cuarta participación en el Índice de Innovación Pública, la SUSESO alcanzó 81,2 puntos y fue reconocida entre las 11 instituciones modelo del Estado por su avance sostenido en innovación. En la sexta medición del índice, la Superintendencia destacó por su desempeño de excelencia y consistencia en el desarrollo de capacidades de innovación, registrando un aumento de 12,9 puntos respecto de la medición anterior. El índice evaluó el desempeño de 60 instituciones públicas, de las cuales 11 fueron distinguidas como institución modelo por liderar sus respectivos sectores. En esta medición, uno de los factores clave del resultado de la SUSESO fue su desempeño en la dimensión de colaboración y apertura, que evalúa la capacidad institucional de interactuar con su entorno. En este ámbito, se evidenció una mayor participación de personas usuarias en procesos de co-creación y testeo de soluciones, el fortalecimiento de la colaboración con otros organismos públicos, y un aumento en la vinculación con actores externos al Estado, contribuyendo a soluciones más pertinentes y legitimadas.

Proyecto Algoritmos Éticos, Responsables y Transparentes

La SUSESO forma parte del proyecto Algoritmos Éticos, Responsables y Transparentes, desarrollado por GobLab de la Universidad Adolfo Ibáñez junto a ANID, que promueve la gestión ética de los datos y el desarrollo e implementación responsables de algoritmos, sistemas de decisión automatizada e inteligencia artificial en las instituciones públicas. En este contexto, la Superintendencia es socio estratégico en la Fase 3 del estudio, cuyo objetivo es someter las iniciativas desarrolladas con ciencia de datos a los más altos estándares éticos y de transparencia y, a la vez, contar con el apoyo y orientación de profesionales e instituciones expertas en estas materias, todo con el fin de apoyar la labor resolutiva que como Superintendencia debe realizar de manera óptima y oportuna.

Convenio de Modernización con la Secretaría de Modernización

Se encuentra vigente un convenio entre la SUSESO y la Subsecretaría de Hacienda (Secretaría de Modernización) cuyo objetivo es levantar una línea de gestión y coordinación permanente que permita asegurar el cumplimiento de los objetivos asociados a los proyectos de modernización del Estado representados en la SUSESO, en particular en iniciativas vinculadas con la optimización de procesos basados en datos e información

disponible, y la automatización de flujos y actividades que impliquen mejoras de gestión interna y de la satisfacción de las personas usuarias. Varios de los proyectos mencionados en esta cuenta pública se desarrollan en el marco de este convenio.

4.2. Mejoramiento de la atención ciudadana de calidad

Modelo Predictivo de Licencias Médicas

En el ámbito de las licencias médicas, se buscó gatillar mecanismos y metodologías que dieran sustento a la ciencia de datos como herramienta de optimización de procesos y fomentar su utilización por parte de las y los usuarios internos. Este esfuerzo se fundó en la evidencia de que es posible facilitar la labor de las y los profesionales médicos mediante mejoras de usabilidad y la verificación de la utilidad de aplicar estas herramientas, lo que permite dar credibilidad a modelos de ciencia de datos y fomentar su utilización. Lo anterior se tradujo en una consultoría destinada a diseñar y desarrollar un nuevo modelo de despliegue de sugerencias, como también a reformular, implementar e integrar nuevos flujos automatizados en la propuesta predictiva, fundamentalmente ajustados a aquellos casos de más fácil resolución, que obedecen a patrones repetitivos y más simples. Durante 2025 finalizó el proceso de integración y se inició el piloto controlado destinado a evaluar el funcionamiento del modelo. Actualmente, el proyecto de diseño y desarrollo se encuentra finalizado e integrado a la plataforma de resolución de reclamaciones, con el modelo de sugerencia en funcionamiento y monitoreo permanente. En paralelo, se encuentra en desarrollo el estudio de medición de adopción con el BID, cuyo informe preliminar se espera en junio de 2026.

Modelo Predictivo de Seguro Laboral

La Superintendencia diseñó, desarrolló e implementó un modelo predictivo del seguro laboral cuya formulación y propuesta de solución no había sido revisada por externos. Se requirió revisar la propuesta vinculada al modelo predictivo de salud mental laboral a efectos de verificar su corrección e identificar oportunidades de mejora. Asimismo, se planteó la necesidad de integrar este modelo al PAE de manera que sus resultados se utilicen directamente en dicho sistema, considerando los flujos de elaboración de resolución, visación y firma. Los resultados fueron exitosos, en tanto se fortaleció el modelo predictivo de salud mental laboral, utilizado en modalidad piloto, con miras a obtener un modelo depurado e integrado al PAE que permita mejorar los tiempos de resolución de casos de seguro laboral en el ámbito de salud mental. El proyecto de diseño y desarrollo se encuentra finalizado, con la integración a la plataforma de reclamaciones y el reentrenamiento con nuevos criterios y variables como etapas pendientes.

Modelo Predictivo para la identificación de licencias médicas sin fundamento médico

En el ejercicio de la función de sancionar a profesionales emisores de licencias médicas por emisión fraudulenta, la Superintendencia no contaba con un modelo eficiente y eficaz que permitiera identificar de manera oportuna y precisa las licencias objeto de investigación. Para abordar esta brecha, se creó un modelo capaz de identificar de manera oportuna y precisa aquellas licencias que carecen de fundamento médico y que, por tanto, corresponden a una emisión fraudulenta. Para ello se desarrolló un modelo que integra todas las fuentes de datos existentes, aprende de forma continua y conduce a la automatización en los procesos de detección temprana. El proyecto se encuentra finalizado, con todos sus componentes en funcionamiento y monitoreo. Se desarrollaron visualizaciones y un panel de monitoreo para facilitar la pesquisa de comportamientos anómalos, coordinado con la IBS. Asimismo, se realizó la toma de control del código por parte del equipo del DTO, abordando requerimientos de la IBS en ambiente productivo.

Ficha de Lenguaje Claro

La Superintendencia de Seguridad Social recibe del orden de 200.000 reclamaciones anuales de parte de personas usuarias, quienes definen su experiencia y satisfacción con el servicio no solo en la forma y tiempo en que se tramita su reclamo, sino también en la facilidad con que, una vez recibida la respuesta, son capaces de comprender su contenido. Las resoluciones que dan respuesta a dichas reclamaciones —referidas en general a rechazos o reducciones de licencias médicas o cobertura del seguro laboral— contienen información jurídica, técnica y administrativa de alta complejidad, la que, con el propósito de fundamentar adecuadamente la decisión que se emite, no siempre prioriza el uso de un lenguaje claro y de fácil comprensión. En ese contexto, con la idea de abordar la necesidad de incorporar criterios de lenguaje claro en las resoluciones, se generó un modelo comunicacional que, de manera automatizada, permite crear un documento adicional cuyo lenguaje sea de fácil comprensión, siguiendo criterios muy didácticos y simples. Este instrumento se denomina "Tu resolución en fácil", y a la fecha se han notificado electrónicamente más de 75.000 fichas de lenguaje claro.

Gobernanza de datos

Durante 2025 se realizó una consultoría del BID destinada al levantamiento de la estrategia de gobernanza de datos: el marco general que permite dotar a la institución de la metodología necesaria para velar por la adecuada captura, almacenamiento, procesamiento, comunicación y eliminación de datos, en un marco de seguridad, integridad, calidad, disponibilidad, accesibilidad de la información y transparencia algorítmica. El proyecto se encuentra finalizado, habiéndose cumplido todos los objetivos trazados: se levantó la estrategia de gestión de datos, se documentó un caso de uso vinculado con fiscalización (modelo de alerta temprana) y se estableció el plan de acción. En paralelo, se conformó al

interior de la SUSESO el Comité Estratégico de Gestión de Datos, actualmente operando con su plan de acción trazado.

Procesamiento de lenguaje natural para clasificación de reclamaciones

Esta consultoría se enmarcó en una iniciativa vinculada con la ciencia de datos, cuyo objetivo es optimizar y simplificar el proceso de ingreso de reclamaciones, en directo beneficio de las personas. Se busca que, mediante herramientas de procesamiento de lenguaje natural, a partir de un relato se identifique con exactitud lo que una persona pretende reclamar, pudiendo consignarse de manera automatizada. El proyecto está finalizado en su desarrollo: ya se realizó la toma de control de los modelos testados y del de mejor rendimiento. Se realizó un análisis mediante la prueba de un periodo completo de ingreso de reclamaciones (15.000 relatos), obteniendo resultados de clasificación y tiempos de respuesta satisfactorios. Se encuentran planificadas acciones para mejorar el rendimiento antes de su integración en PAE.

4.3. Estudios y estadísticas relevantes

En el marco del compromiso institucional con la transparencia, la generación de evidencia y la incorporación del enfoque de género en la producción estadística, la Superintendencia de Seguridad Social presenta a continuación el detalle de los informes publicados durante 2025 en el sitio web institucional.

Estos productos reflejan el esfuerzo sistemático por fortalecer la disponibilidad, periodicidad y calidad de la información en materias de seguridad social, abarcando ámbitos relevantes como licencias médicas, enfermedades profesionales, accidentabilidad laboral y otras prestaciones del sistema. Asimismo, dan cuenta del trabajo coordinado entre las distintas intendencias, contribuyendo a una mejor comprensión de las brechas existentes y apoyando la toma de decisiones basada en evidencia, y consolidando a la Superintendencia como un referente técnico en la generación de estadísticas oficiales en las materias de su competencia.

Durante el período informado se publicaron 19 informes, con distintas periodicidades —anual y mensual—, consolidando una oferta estadística oportuna y alineada con los estándares institucionales y las necesidades de información de la ciudadanía y de los organismos públicos.

Cuadro 3. Informes publicados durante 2025

N°	Nombre del informe	Mes de publicación	Periodicidad
1	Informe anual: Estadísticas Licencias Médicas y SIL 2024 (nueva metodología)	Diciembre 2025	Anual
2	Informe mensual Evolución de Licencias Médicas Electrónicas	Enero a diciembre 2025	Mensual
3	Informe de Enfermedades Profesionales 2024	Agosto 2025	Anual
4	Informe Regional 2024	Mayo 2025	Anual
5	Minuta temática de seguridad social: siete años de vigencia del SANNA	Abril 2025	Anual
6	Estadísticas de Accidentabilidad 2024	Abril 2025	Anual
7	Informe anual de emisores de Licencias Médicas Electrónicas 2024	Abril 2025	Anual
8	Reclamaciones recibidas y resueltas en la SUSESO 2024	Marzo 2025	Anual

Con el propósito de asegurar un monitoreo permanente y sistemático del comportamiento de las principales prestaciones y contingencias de la seguridad social, la Superintendencia elabora y difunde una serie de boletines estadísticos de carácter periódico.

Estos boletines —tanto en su versión mensual como anual—, junto con las estadísticas nacionales de licencias médicas y subsidios por incapacidad laboral, constituyen herramientas clave para el seguimiento de la evolución de variables críticas del sistema, permitiendo observar tendencias, variaciones en el tiempo y características de la población protegida.

En particular, estos productos integran información proveniente de los distintos regímenes que la SUSESO fiscaliza, abarcando las materias relativas a la Ley de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, licencias médicas, subsidios, asignaciones familiares y otras prestaciones, proporcionando una visión consolidada y continua del sistema de seguridad social en el país.

De este modo, los boletines estadísticos se configuran como insumos fundamentales para el análisis técnico, la gestión institucional y el seguimiento de la dinámica del sistema, contribuyendo a una mejor comprensión de su funcionamiento y evolución.

Cuadro 4. Boletines estadísticos periódicos

N°	Nombre	Contenido
1	Boletín Estadístico Mensual	Estadísticas de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, Cajas de Compensación y asignación familiar, Subsidios por incapacidad laboral, Subsidios maternos, Licencia médica electrónica, Asignación familiar y maternal, Ley SANNA, y otros beneficios.
2	Boletín Estadístico Anual	Estadísticas de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, Cajas de Compensación y asignación familiar, Subsidios por incapacidad laboral, Subsidios maternos, Licencia médica electrónica, Asignación familiar y maternal, Ley SANNA, y otros beneficios.
3	Estadísticas Nacionales de LM y SIL	Estadísticas de licencias médicas y subsidio por incapacidad laboral (SIL): cotizantes a los seguros de salud, número de licencias médicas, principales patologías asociadas, gasto en SIL y número de licencias médicas por tipo de sector (privado y público). Las cifras se desagregan por sexo, tramo de edad, tipo de cotizante, región y tipo de trabajador, entre otras.

4.4. Fondo de proyectos de innovación e investigación en seguridad y salud en el trabajo

El Fondo de Investigación e Innovación en SST es un mecanismo de financiamiento que opera al amparo de la Ley N° 16.744. Se nutre de una partida específica del presupuesto anual que los Organismos Administradores —Mutualidades de Empleadores e Instituto de Seguridad Laboral— deben destinar obligatoriamente a la prevención de riesgos laborales.

Su propósito es financiar la producción de conocimiento científico y el desarrollo de soluciones que refuercen la prevención de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. También abarca la mejora en calidad, eficiencia y oportunidad de las prestaciones médicas y económicas del seguro, incluidos los procesos de rehabilitación, reintegro laboral y atención de los efectos derivados de la incapacidad permanente.

El Fondo tiene su origen en un diagnóstico realizado el año 2005, que identificó como una debilidad estructural del Seguro Social la escasa actividad investigativa de universidades y mutualidades en esta materia. A partir de 2006 se estableció la exigencia presupuestaria de financiar estudios con equipos multiprofesionales orientados a controlar procesos críticos y riesgos emergentes. La SUSESO lidera y regula este proceso: define los lineamientos

estratégicos de cada convocatoria y cautela la transparencia y calidad técnica en la asignación de recursos.

En la actualidad, el Fondo funciona mediante convocatorias públicas anuales que adjudican recursos a proyectos de investigación —clasificados en especiales, prioritarios y generales— y a proyectos de innovación —en fases de iniciación, continuidad e implementación—. El conocimiento, las tecnologías y los productos resultantes son propiedad de los adjudicatarios, pero deben quedar a libre disposición de la SUSESO, los organismos administradores y la comunidad, de modo que los hallazgos se incorporen efectivamente a los planes anuales de prevención, constituyan insumos para el desarrollo de nueva regulación e iniciativas de fiscalización y, en definitiva, se traduzcan en mejoras concretas para la protección de las personas trabajadoras del país.

Resultados del ejercicio 2025

Durante 2025, la Superintendencia consolidó este instrumento con una inversión histórica de al menos \$1.600 millones. La convocatoria concitó un alto interés de la comunidad científica y técnica, y priorizó áreas de especial relevancia: el impacto del cambio climático en la salud laboral, la salud mental en el trabajo, la perspectiva de género en la prevención de riesgos y el reconocimiento de condiciones de riesgo en el trabajo y su efecto sobre la salud de las personas trabajadoras. Con ello, el sistema de seguridad social chileno avanza hacia una toma de decisiones respaldada por evidencia científica actualizada.

Cifras de la convocatoria 2025

- **Presupuesto asignado:** mínimo de \$1.600 millones (conforme al Decreto Presupuestario y las Bases 2025).

Proyectos adjudicados:

- 1 proyecto de Investigación Especial: \$49.829.465.
- 37 proyectos de Investigación: \$1.379.365.301.
- 9 proyectos de Innovación, etapa de Iniciación: \$172.628.954.
- 2 proyectos de Innovación, etapa de Continuidad: \$86.450.000.

En total, se aprobaron 49 proyectos por un monto de \$1.688.273.720.

Líneas prioritarias de investigación:

- Salud mental laboral y gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo.
- Cambio climático y exposición a calor extremo en trabajadores.
- Cáncer de origen laboral y enfermedades emergentes.
- Enfoque de género y desigualdades en la exposición a riesgos ocupacionales.

- Innovación y desarrollo de herramientas tecnológicas para la prevención de riesgos laborales.
- Fortalecimiento de los procesos de calificación de enfermedades profesionales.
- Evaluación de la efectividad de intervenciones en SST.
- Vigilancia epidemiológica y uso de datos.
- Evaluación y control de exposición a riesgos ocupacionales.

5. CONVENIOS INSTITUCIONALES

Durante el año 2025, la Superintendencia de Seguridad Social ha impulsado una agenda estratégica de colaboración interinstitucional, reconociendo que los desafíos del sistema de seguridad social exigen respuestas articuladas, modernas y centradas en las personas. En este marco, la SUSESO ha suscrito convenios con organismos públicos y entidades académicas, de carácter nacional, orientados a fortalecer sus capacidades institucionales, optimizar la gestión de la información y avanzar decididamente hacia un Estado más integrado, eficiente y basado en evidencia.

Estos acuerdos abordan ámbitos clave para el funcionamiento del sistema, tales como el acceso y validación de datos de identidad —mediante el convenio con el Servicio de Registro Civil e Identificación—, el intercambio de información previsional y administrativa con la Superintendencia de Pensiones, y el desarrollo de condiciones de interoperabilidad junto a la Subsecretaría de Previsión Social, la Superintendencia de Pensiones y el Instituto de Previsión Social. Asimismo, se ha fortalecido la colaboración con la Policía de Investigaciones de Chile, robusteciendo los procesos de verificación y control, y con instituciones académicas como la Universidad de Valparaíso y la Universidad Adolfo Ibáñez, promoviendo la generación de conocimiento aplicado en materias de salud laboral, salud mental y seguridad social.

En esta misma línea, se ha suscrito un convenio con el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), que incorpora asesoría técnica especializada para la elaboración de muestras de datos de los sistemas de la SUSESO, en concordancia con metodologías y estándares estadísticos reconocidos. Esta colaboración permite fortalecer la calidad, representatividad y comparabilidad de la información institucional, facilitando su puesta a disposición de investigadores, organismos públicos y la ciudadanía.

A través de estos convenios, la SUSESO ha fortalecido de manera significativa el acceso, integración y uso estratégico de la información, promoviendo estándares de interoperabilidad y mecanismos seguros de intercambio de datos. Esto ha permitido avanzar en la consolidación de una gestión más eficiente, trazable y orientada a resultados, así como

en el desarrollo de evidencia para sustentar la toma de decisiones y el diseño de políticas públicas.

Como resultado de esta gestión, la SUSESO ha contribuido a agilizar los procesos, reducir errores administrativos, simplificar trámites y favorecer una asignación más oportuna, equitativa y transparente de los beneficios. Del mismo modo, estos avances han permitido mejorar la coherencia de la información entre instituciones, fortalecer los mecanismos de control y fiscalización, y elevar los estándares de seguridad en el tratamiento de los datos, impactando directamente en una mejor experiencia para las personas usuarias.

La Superintendencia continuará profundizando esta línea de trabajo, consolidando la implementación de los convenios suscritos y promoviendo nuevas instancias de colaboración, con la convicción de que la interoperabilidad, la integración de datos y el trabajo coordinado entre instituciones son pilares fundamentales para el fortalecimiento del sistema de seguridad social y la generación de valor público al servicio de las personas.

Cuadro 5. Convenios suscritos durante 2025

Convenio	Tipo	Objetivo	Beneficio para el usuario
Instituto Nacional de Estadísticas	Nacional	Modifica convenio de 17 de junio de 2019, incorporando asesoría técnica del INE para la realización de muestras de datos de los sistemas de la SUSESO, en concordancia con las metodologías que el INE aplica o recomienda.	Permitirá poner a disposición de investigadores y de la ciudadanía una muestra de los registros administrativos de la SUSESO.
Servicio de Registro Civil e Identificación (16-05-2025)	Nacional	Acceso de la SUSESO a información provista por el SRCeI mediante servicios fuera de línea, contribuyendo a una gestión más eficiente de sus funciones.	Mayor precisión en la identificación de las personas, reducción de errores en los procesos administrativos y una atención más ágil en la gestión de beneficios y trámites.
Universidad de Valparaíso (09-06-2025)	Nacional	Generación de información científica sobre la salud de las y los trabajadores del rubro de la educación para la elaboración de protocolos de actuación en prevención en el ámbito de la salud mental.	Contribuir a la investigación "Protocolos de actuación para el resguardo de ambientes psicosociales adecuados para la salud laboral de las y los docentes y asistentes de la educación".
Policía de Investigaciones de Chile (21-10-2025)	Nacional	Establecer un marco de colaboración activa que permita el traspaso de información para la identificación de personas,	Fortalece la seguridad, el control y la correcta asignación de beneficios, previniendo errores o usos indebidos.

Convenio	Tipo	Objetivo	Beneficio para el usuario
		necesaria para el adecuado cumplimiento de las funciones de cada entidad.	
Subsecretaría de Previsión Social, Superintendencia de Pensiones e IPS (29-10-2025)	Nacional	Establecer las bases de interoperabilidad del sector Trabajo y Previsión Social, mediante infraestructura, estándares y plataformas para el intercambio seguro de datos.	Simplifica trámites, evita la duplicidad de información y permite una atención más rápida, integrada y eficiente.
Superintendencia de Pensiones (11-11-2025)	Nacional	Implementar un intercambio bidireccional de información sobre cotizantes y pensionados de la Ley N° 16.744, asignaciones familiares, licencia médica electrónica, vectores de precios, movimientos de cuentas de capitalización individual, enfermos terminales y solicitudes de declaraciones de invalidez.	Facilita la tramitación de beneficios, reduce tiempos de respuesta y mejora la coherencia de la información entre instituciones.
Universidad Adolfo Ibáñez (15-12-2025)	Nacional	Fomentar la cooperación académica para el desarrollo de estudios e investigación en materias de seguridad social, incluido el Seguro SANNA.	Genera evidencia para mejorar el diseño de políticas públicas y la calidad de los beneficios otorgados.

Sobre el convenio de modernización

Por su relevancia y aporte a la gestión institucional, es necesario mencionar que se mantiene vigente un convenio entre la SUSESO y la Subsecretaría de Hacienda (Secretaría de Modernización) que tiene como objetivo levantar una línea de gestión y coordinación permanente que permita asegurar el cumplimiento de los objetivos asociados a los proyectos de modernización del Estado representados en la SUSESO, en particular en iniciativas vinculadas con la optimización de sus procesos basados en datos e información disponible, así como la automatización de flujos y actividades que impliquen mejoras de gestión interna para elevar la satisfacción de sus personas usuarias. Varios de los proyectos mencionados en esta cuenta pública se desarrollan en el marco de este convenio.

6. MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

6.1. Funcionamiento de los mecanismos de la Ley N° 20.500 y actividades con el COSOC

El Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) de la Superintendencia de Seguridad Social constituye una modalidad formal de participación ciudadana en la gestión institucional. Durante 2025, el COSOC sesionó en **12 oportunidades**, consolidándose como un espacio clave para el diálogo, la capacitación y la formulación de propuestas en materias de competencia del Servicio.

En el marco del Plan de Trabajo 2025 del COSOC SUSESO, se incorporó la elaboración del nuevo reglamento de funcionamiento del Consejo, así como la actualización conjunta de la Carta de Compromisos de la Superintendencia respecto de los derechos y deberes de las personas en el acceso a sus servicios.

Complementariamente, tal como se detalla en el apartado de atención ciudadana oportuna y de calidad, se implementaron otros mecanismos de participación, como el acceso a información relevante, instancia contemplada —al igual que el COSOC— en la Ley N° 20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública.

6.2. Difusión de los derechos de la seguridad social y participación en otras instancias

En el período se capacitó a un total de 25.542 personas en materias de seguridad social que son competencia de la Superintendencia, de las cuales un 56% correspondió a mujeres y un 44% a hombres. Estas acciones se materializaron mediante diversas instancias formativas, tanto planificadas como extraordinarias, orientadas a distintos públicos objetivos.

En el marco del Plan Anual de Difusión de la Seguridad Social, se realizaron 44 capacitaciones programadas, desarrolladas de manera virtual a través de la plataforma Zoom, con periodicidad semanal durante el año. Estas instancias permitieron entregar información sistemática y actualizada sobre normativa, prestaciones y derechos en seguridad social.

Adicionalmente, se concretaron 44 capacitaciones extraordinarias, correspondientes a actividades formativas realizadas a solicitud de sindicatos, instituciones públicas y entidades empleadoras, lo que permitió responder de manera oportuna a requerimientos específicos de distintos actores del sistema.

Asimismo, se llevaron a cabo 6 capacitaciones específicas, dirigidas a públicos focalizados en materias particulares. Entre estas se incluyen acciones vinculadas al uso de la Plataforma Integrada de Asignación Familiar, Subsidio Único Familiar y Regímenes Relacionados (PIAS); capacitaciones asociadas al Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en riesgo

psicosocial laboral; talleres dirigidos a manipuladoras de alimentos, basados en la guía sectorial desarrollada por la SUSESO; y un ciclo de charlas dirigido a personas funcionarias de las COMPIN sobre criterios de resolución en materias de licencias médicas.

Durante el año se realizaron dos seminarios de difusión: el lanzamiento del Compendio de Normas de Licencias Médicas, Subsidios por Incapacidad Laboral y Seguro SANNA, y el seminario de Investigación e Innovación en Salud y Seguridad Laboral, que tuvo por objetivo dar a conocer los estudios e investigaciones realizados con recursos del seguro social de la Ley N° 16.744 orientados a fortalecer la innovación para la prevención de enfermedades profesionales y accidentes del trabajo. En ambas actividades participaron cerca de 350 personas.

Asimismo, la Superintendencia organizó dos encuentros anuales de carácter nacional, dirigidos a los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad y a los Servicios de Bienestar, ambos enfocados al sector público, generando espacios de diálogo, intercambio de experiencias y fortalecimiento de capacidades en materias de seguridad social y prevención, en los que participaron casi 600 personas de manera presencial y en línea.

Además, en 2025 se desarrolló la XVIII versión del Premio SUSESO a la Seguridad y Salud en el Trabajo "Tucapel González García", iniciativa institucional que tiene por objetivo promover la gestión de excelencia en empresas e instituciones en materia de seguridad y salud laboral, destacando buenas prácticas y experiencias exitosas que contribuyen a la prevención de riesgos y al bienestar de las personas trabajadoras. En la versión 2025 se premió a las empresas u organizaciones que demostraron una exitosa implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo. El certamen contó con 30 empresas postulantes, de las cuales 19 fueron finalistas y 4 resultaron premiadas.

Boletines temáticos y acceso a jurisprudencia

En términos de difusión y análisis normativo, durante el ejercicio 2025 la Superintendencia fortaleció sus canales de información técnica y ciudadana para garantizar una participación informada, con una gestión especialmente conducida desde la Fiscalía institucional. Se publicaron 4 ediciones del "Boletín SUSESO 2025", orientadas a simplificar normativas complejas para la ciudadanía:

- **N° 1:** Asignación Familiar: paso a paso en la acreditación de requisitos.
- **N° 2:** CCAF - Créditos Sociales regulados por la SUSESO.
- **N° 3:** Comités Paritarios de Higiene y Seguridad ante la SUSESO: un nuevo enfoque en la gestión del riesgo.
- **N° 4:** Pago de cotizaciones: claves en el Subsidio por Incapacidad Laboral (SIL).

Con el fin de mejorar la transparencia y el acceso a la información, se optimizó la consulta de actos administrativos. Se publicaron 177 dictámenes seleccionados, cada uno provisto de

una ficha documental y resumen clasificado, y se crearon 58 fichas documentales para circulares, incorporando clasificaciones temáticas y enlaces de interés para facilitar la navegación del usuario.

7. INCLUSIÓN

7.1. Acciones en temas de género

Durante 2025, la SUSESO continuó implementando la transversalización de género en su quehacer interno y externo. En materia de seguridad y salud en el trabajo destacan acciones regulatorias como la Circular N° 3.876, que incorpora y precisa aspectos de la Ley Karin para las comunidades de diversidad sexogenérica; la Circular N° 3.879, que precisa criterios de calificación del origen de trastornos mentales con perspectiva de género en el contexto de enfermedades profesionales; y la guía para la aplicación del estudio de puesto de trabajo para enfermedades musculoesqueléticas en personas manipuladoras de alimentos del Programa de Alimentación Escolar y de Párvulos.

En lo relacionado con beneficios sociales, destaca la activa participación de la SUSESO en las instancias ciudadanas sobre la Reforma de Pensiones.

Por otro lado, la Suseso fue parte activa y en rol de experta en mesas de trabajo orientadas a la ciudadanía y a la incorporación laboral de mujeres. Esto se vio reflejado en la participación de la Mesa Mujer y Construcción y la Estrategia Nacional de Autonomía Económica.

Otras acciones de impacto hacia la ciudadanía guardan relación con la incorporación del enfoque de género en las redes sociales de la SUSESO, aplicando criterios como el uso de lenguaje no sexista e inclusivo y una representación equilibrada de hombres y mujeres en las imágenes. En la misma línea, se capacitó al personal del Departamento de Atención y Servicios al Usuario en buen trato y respeto a la diversidad y expresión de género en servicios públicos.

En el ámbito interno, se capacitó a jefaturas sobre cómo realizar investigaciones en el marco de la Ley Karin con un enfoque de género e interseccionalidad, se realizaron conversatorios en torno a masculinidades y se aplicó la primera encuesta del Índice Institucional de Género, basado en la NCh N° 3262, la cual arrojó como resultado que cerca del 90% de la comunidad funcionaria de la SUSESO se muestra comprometida con las acciones de género y equidad.

7.2. Personas con discapacidad

Respecto a la inclusión de personas con discapacidad, durante 2025 la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo implementó las mejoras necesarias para que el instrumento de medición de riesgos psicosociales laborales del cuestionario CEAL-SM fuera accesible para personas ciegas, ampliando así los ajustes para que todas las personas trabajadoras presentes en un centro de trabajo puedan responder de manera autónoma la encuesta. Las modificaciones a la plataforma CEAL-SM/SUSESO tuvieron como base la norma Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. Avanzar en la medición de riesgos psicosociales con enfoque de derechos es una tarea central para la gestión de la inclusión de personas con discapacidad.

Asimismo, se ejecutó la aplicación de las fichas IDA (Informe Diagnóstico de Accesibilidad) para evaluar las condiciones de accesibilidad física de las agencias regionales, del cual emanó un plan de acción para abordar las brechas identificadas.

8. RESPUESTAS A OBSERVACIONES CIUDADANAS

8.1. Reporte sobre consultas ciudadanas en procesos de regulación

Durante el año 2025, se sometieron a consulta pública 20 de los 22 proyectos de circular programados en materia de seguridad y salud en el trabajo, recibándose un total de 429 observaciones o comentarios, los cuales fueron debidamente analizados y evaluados en su mérito.

8.2. Sistematización de comentarios de la consulta anterior y respuestas

Este apartado será completado con el reporte de respuesta a los planteamientos recogidos en el ciclo anterior de consulta pública y el avance de los compromisos adquiridos, respecto a esta cuenta pública.

BORRADOR

9. DESAFÍOS Y COMPROMISOS FUTUROS

- En el umbral de su centenario (1927-2027), la Superintendencia se propone renovar su contrato con las personas trabajadoras y personas pensionadas de Chile, avanzando hacia un rol de articuladora de un ecosistema de protección social digitalizado, resiliente y centrado en el trabajador activo, para con lo anterior fortalecer la creación de más y mejores empleos para las personas. En coherencia con ello, cuatro grandes desafíos orientarán la gestión institucional durante el próximo bienio.
- El primero es **consolidar el saneamiento del sistema de licencias médicas**, aplicando con rigor las facultades reforzadas por la Ley N° 21.746, con especial atención en los profesionales altos emisores. El cierre de las investigaciones pendientes previas a la nueva normativa, junto con la resolución de los hallazgos del Informe de Auditoría 2025, constituyen condiciones necesarias para sostener la legitimidad del sistema.
- Un segundo desafío es **transitar hacia un modelo de atención ciudadana "en régimen"**, que permita reducir progresivamente el stock de reclamaciones pendientes —cercano a 24.000 casos al cierre de 2025— hacia niveles de operación estable, sosteniendo las mejoras en tiempos de tramitación ya alcanzadas. Este esfuerzo supone un involucramiento activo de las Intendencias en las mejoras de fondo, reforzando la dimensión regulatoria que contribuya a prevenir la generación de nuevos casos.
- En paralelo, la institución se orientará hacia una **modernización que combine eficiencia operativa y fiscalización inteligente**: revisión de la orgánica interna y el fortalecimiento de los modelos predictivos de fiscalización que permitan seguir transitando desde una vigilancia reactiva hacia una prevención efectiva. Este proceso se enmarca en el cumplimiento de los estándares de las leyes N° 19.628 de protección de datos personales y N° 21.663, Ley Marco de Ciberseguridad, e incluye también el fortalecimiento de la supervisión sobre los nuevos actores involucrados desde la entrada en vigencia de la modificación de la Ley N° 20.585 en mayo de 2025.

- Finalmente, hacia el cierre del período la Superintendencia buscará **ampliar su horizonte de acción**, avanzando en la interoperabilidad de datos críticos y preparándose para los desafíos regulatorios que traería la aprobación del Subsidio Unificado. Este horizonte se apoyará en una metodología renovada de gestión regulatoria, que anticipe la agenda legislativa, evalúe la pertinencia de cada norma antes de su emisión y acompañe su implementación, asegurando que cada instrucción sea jurídicamente sólida, técnicamente factible y generadora de valor público real.

...

Cien años de historia no se celebran únicamente mirando hacia atrás. Se honran estando a la altura de lo que viene. El Chile que esta Superintendencia protege hoy no es el mismo que imaginaron quienes dieron vida a la institución en 1927, y el que protegerá en el próximo siglo exigirá, todavía, mayor audacia, mayor técnica y mayor humanidad. El camino que abre este bienio es exigente, pero ningún desafío relevante se ha resuelto nunca desde la comodidad. Lo haremos con sus funcionarias y funcionarios, que son quienes sostienen diariamente la legitimidad de este Servicio; con las entidades fiscalizadas, convocadas a elevar sus estándares a la altura de lo que la ciudadanía espera de ellas; y con los trabajadores y trabajadoras de Chile, cuyos derechos son la razón última por la cual esta institución existe. La seguridad social de las décadas venideras se está escribiendo ahora, y la SUSESO se propone escribirla con la convicción de que proteger a la persona trabajadora activa no es un costo: es la forma más concreta de cuidar el futuro productivo, económico, social y humano del país.