

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

/ LIBRO VII. ASPECTOS OPERACIONALES Y ADMINISTRATIVOS / TÍTULO III. Difusión y transparencia / A. Difusión / CAPÍTULO I. Obligaciones generales

CAPÍTULO I. Obligaciones generales

1. Toda información entregada por los organismos administradores deberá confeccionarse considerando que está destinada a orientar y resolver las posibles dudas e inquietudes de las entidades empleadoras, trabajadores independientes, personas trabajadoras y sus beneficiarios, según corresponda, y público en general, razón por la cual debe redactarse en un lenguaje claro, esto es, una redacción simple y comprensible, permitiendo un mejor relacionamiento entre las partes. Tratándose de explicaciones médicas, este lenguaje deberá ser con redacción simple y eficiente que permita entender con facilidad los fundamentos médicos y/o administrativos, evitando el uso de abreviaturas, en especial respecto de los términos médicos.
2. La entrega de información, en los términos del número 1 anterior, deberá ocurrir no sólo en el momento de la adhesión, afiliación o contratación de un servicio, sino también en forma periódica y permanente durante todo el tiempo que exista un relacionamiento con la respectiva mutualidad de empleadores o con el Instituto de Seguridad Laboral, sea ésta activa o pasiva, utilizando para tal efecto los canales de comunicación presencial y remotos (escrito, audiovisual, electrónico, call center, sitio web, etc.).

Toda información generada por los organismos administradores, deberá ceñirse a las disposiciones que establece la Ley N°16.744, su normativa vigente complementaria y a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Seguridad Social, cuando corresponda.

3. Por su parte, los organismos administradores deberán establecer en todos sus canales de servicio procedimientos que permitan garantizar la Seguridad de la Información de las entidades empleadoras, trabajadores independientes, personas trabajadoras y de sus beneficiarios, según corresponda, adoptando para ello medidas de control que permitan resguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, con especial atención en los datos de carácter personal y sensible, que deberán ser resguardados en cumplimiento de la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada o aquella que la modifique o reemplace.
4. Las comunicaciones masivas, dirigidas a las entidades empleadoras y trabajadores/as independientes, así como a las personas trabajadoras y al público en general, cualquiera sea su formato (papel, televisión, radio, página web, redes sociales, entre otros), deberán llevar la leyenda "Las Mutualidades de Empleadores son fiscalizadas por la Superintendencia de Seguridad Social (www.suseso.cl)" o "El Instituto de Seguridad Laboral es fiscalizado por la Superintendencia de Seguridad Social (www.suseso.cl)", según corresponda.

En relación con las comunicaciones realizadas por medios radiales, las mutualidades podrán reemplazar la leyenda antes señalada por: "Las Mutualidades son fiscalizadas por la Superintendencia de Seguridad Social (www.suseso.cl)".

Se excluye de lo señalado en los párrafos previos, el material informativo que los organismos administradores ponen a disposición de las entidades empleadoras y de los trabajadores independientes afiliados o adheridos, así como el Mural Oficial, en los que se deberá señalar que, en caso de reclamo, apelación o denuncia pueden dirigirse a la Superintendencia de Seguridad Social, de acuerdo a la normativa vigente y a lo instruido en el Libro III y en el presente Libro VII. También se excluyen aquellas situaciones particulares en que la Superintendencia de Seguridad Social instruya otro mensaje.

5. El Instituto de Seguridad Laboral y las mutualidades de empleadores deben entregar información, en los términos del número 1 anterior, que posibilite a los usuarios conocer a la institución y su gestión, para que de esta forma, puedan tomar las decisiones que consideren más adecuadas dentro del contexto del sistema de la Ley N°16.744.

Para efectos de la adhesión de una entidad empleadora a una mutualidad de empleadores por renuncia o cambio de la misma, atendido que dicho trámite constituye un acto formal, éste deberá preferentemente efectuarse por el personal propio de las respectivas mutualidades de empleadores. En caso de hacerlo con personal externo, deberá procurar que la adhesión se realice conforme a las instrucciones de la Superintendencia de Seguridad Social y los estatutos de la respectiva mutualidad de empleadores, debiendo implementar sistemas de control y supervisión conforme a dichas instrucciones y/o estatutos.

6. El Instituto de Seguridad Laboral y las mutualidades de empleadores, según corresponda, deberán disponer de los medios físicos y electrónicos necesarios para asegurar el correcto acceso de trabajadores, beneficiarios, empresas afiliadas o adherentes y público en general, a la información que a continuación se detalla:

Materia	Periodicidad	Plazo para actualizar la información
1. Estadísticas respecto del número de reclamaciones mensuales efectuadas por los adherentes,	Mensual	1 mes, respecto al mes de referencia.

afiliados y beneficiarios a la institución, identificando los principales motivos por tipo de reclamante, número de casos, número de respuestas y el porcentaje de reclamaciones acogidas.		
2. Oferta vigente de los centros de atención al público que dispone la institución, describiendo el tipo de prestación que se otorga en cada centro y el horario de atención, precisando cuando éste sea diferenciado según tipo de prestación.	Permanente	5 días hábiles siguientes a la existencia de algún cambio en la información.
3. Estatutos actualizados	Permanente	5 días hábiles siguientes a la existencia de algún cambio en la información.
4. Plan anual de prevención de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, de acuerdo a las instrucciones emitidas por la Superintendencia de Seguridad Social	Anual	5 días hábiles siguientes a la existencia de algún cambio en la información.
5. Procedimiento de denuncia de accidentes del trabajo, accidentes de trayecto y de enfermedades profesionales.	Permanente	5 días hábiles siguientes a la existencia de algún cambio en la información.
6. Procedimientos de reclamo ante la propia institución, la SUSESO, COMPIN y COMERE, precisando en qué casos recurrir a cada instancia, el medio por el que debe efectuarse el reclamo, los antecedentes necesarios para la presentación y los plazos asociados.	Permanente	5 días hábiles siguientes a la existencia de algún cambio en la información.
7. Estados Financieros, según lo dispuesto en la Letra F, Título III de este Libro VII.	Anual y trimestral, según corresponda.	5 días hábiles siguientes de haber remitido dicha información a la Superintendencia de Seguridad Social
8. Memoria anual, según lo dispuesto en la Letra F, Título III de este Libro VII.	Anual	5 días hábiles siguientes a la existencia del documento oficial
9. Información estadística general que, a lo menos, se refiera a los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> ● Caracterización general de los afiliados y adherentes: <ul style="list-style-type: none"> ● Número de entidades empleadoras cotizantes. ● Número de trabajadores independientes afiliados. ● Número de trabajadores protegidos por el seguro de la Ley N°16.744, según sexo (incluye trabajadores independientes). ● Caracterización de los eventos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales: <ul style="list-style-type: none"> ● Número de i) accidentes del trabajo; ii) accidentes de trayecto y iii) enfermedades profesionales, por sexo. ● Número de días perdidos por i) accidentes del trabajo; ii) accidentes de trayecto y iii) enfermedades profesionales, por sexo. ● Caracterización de los Subsidios: <ul style="list-style-type: none"> ● Número y monto de subsidios pagados por: i) accidentes del trabajo; ii) accidentes de trayecto y iii) enfermedades profesionales. ● Caracterización de las pensiones: <ul style="list-style-type: none"> ● Número y monto de las pensiones vigentes por: i) accidentes del trabajo; ii) accidentes de trayecto y iii) enfermedades profesionales. ● Caracterización de las indemnizaciones: <ul style="list-style-type: none"> ● Número y monto de las indemnizaciones otorgadas por i) accidentes del trabajo; ii) accidentes de trayecto y iii) enfermedades profesionales. 	Mensual	5 días hábiles siguientes de haber remitido dicha información a la Superintendencia de Seguridad Social
10. Conformación de la administración superior, que incluye a lo menos, a los directores y ejecutivos principales de la mutualidad, tales como gerente general y gerentes jerárquicamente con un grado inferior al recién citado, incluyendo al contralor. Se debe especificar los nombres, apellidos, profesión y cargo que desempeña. En el caso de los directores incluir la duración en el cargo.	Permanente	5 días hábiles siguientes a la existencia de algún cambio en la información.
11. Información sobre el procedimiento de elección de directores de la mutualidad.	Permanente	5 días hábiles siguientes a la existencia de algún cambio en la información.
12. Comités de directores existentes, incluyendo los objetivos de ellos.	Permanente	5 días hábiles siguientes a la existencia de algún cambio en la información.
13. Información sobre la participación en otras sociedades o corporaciones según lo establecido en la Letra F, Título III de este Libro VII.	Permanente	5 días hábiles siguientes a la existencia de algún cambio en la información.
14. Políticas de Inversión y Financiamiento según lo establecido en la Letra F, Título III de este Libro VII.	Permanente	5 días hábiles siguientes a la existencia de algún cambio en la información.
15. Factores de Riesgos, según lo dispuesto en la Letra F, Título III de este Libro VII.	Permanente	5 días hábiles siguientes a la existencia de algún cambio en la información.
16. Asimismo, el Instituto de Seguridad Laboral y las mutualidades de empleadores deberán disponer en sus sitios web de un link a la página web de la Superintendencia de Seguridad Social, con una	Permanente	5 días hábiles siguientes a la existencia de algún cambio en la información.

descripción sobre el ámbito de acción del organismo fiscalizador, informando a sus adherentes, afiliados y beneficiarios, que pueden dirigir sus consultas y reclamos en caso de tener alguna inconformidad con la respectiva institución.		
--	--	--

En el caso que, respecto de algún punto de la tabla anterior no se cuente con información completa y existan razones fundadas para esta imposibilidad, será necesario agregar una nota que indique las limitaciones de la información presentada.

Lo anterior, aplicará en el caso que no existan instrucciones específicas emanadas por la Superintendencia de Seguridad Social que se refieran a la periodicidad de publicación o envío de información en relación a la respectiva materia.
