



AU08-2021-00183

**CIRCULAR N°3582**  
**SANTIAGO, 25 DE FEBRERO DE 2021**

**PLAZO PARA REPORTAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES  
EMITIDAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL EN EL  
MARCO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO, PAE**

**MODIFICA LA CIRCULAR N°3.394, DE 2018 Y EL TÍTULO V, DEL LIBRO IX, DEL  
COMPENDIO DE NORMAS DEL SEGURO SOCIAL DE LA LEY N°16.744,  
AMBOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL**

La Superintendencia de Seguridad Social, en uso de las atribuciones que le confieren los artículos 2°, 3°, 23, 24, 27, 30 y 38 de la Ley N°16.395, ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones a las entidades administradoras de los regímenes de seguridad social que fiscaliza -sea en forma integral o respecto de determinadas materias, tanto del sector público como privado- respecto del plazo y el procedimiento para reportar el cumplimiento de las resoluciones de este Organismo Fiscalizador que resuelven un reclamo y que se imparten por medio del Procedimiento Administrativo Electrónico (PAE).

**I. MODIFÍCASE EL NÚMERO 3, DE LA LETRA B, DE LA CIRCULAR N°3.394, DE 2018, DE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL, EN LO SIGUIENTE:**

1. Reemplazase letra d), denominada “Reporte de Cumplimiento y Fiscalización” por la siguiente:

**“d) Reporte de Cumplimiento, plazo y procedimiento**

**i) Reporte de cumplimiento.**

Toda entidad deberá informar el estado de cumplimiento de una instrucción o resolución impartida por medio del procedimiento administrativo electrónico, proceso que se denomina reporte de cumplimiento.

Este reporte de cumplimiento deberá ser efectuado directamente en el PAE y será transaccional, es decir, se vinculará a cada caso.

**ii) Objetivos.**

El objetivo general de este reporte de cumplimiento es lograr la trazabilidad del estado final de un reclamo resuelto a través del PAE, informándose por la Entidad reclamada que cumplió la instrucción.

Los objetivos específicos que inspiran este modelo de Reporte de Cumplimiento son los siguientes:

- i. Informar a los/as interesados/as el estado de cumplimiento de sus reclamaciones.
- ii. Proporcionar información e insumos para fiscalizar y supervigilar el proceso de cumplimiento de los dictámenes
- iii. Proporcionar información e insumos a los equipos de atención de público (OIRS, Mesa de Ayuda) de la Superintendencia para poder responder las consultas que los/as interesados/as planteen sobre el estado de cumplimiento de sus reclamaciones.

**iii) Ámbito de aplicación.**

Las Entidades obligadas a reportar son aquellas notificadas de una resolución que les instruye expresa y directamente realizar una determinada actuación, es decir, el ámbito de aplicación de este reporte de cumplimiento aplica a la Entidad responsable de cumplir con las instrucciones contenidas en la resolución del PAE.

En consecuencia, a quien se le informa en “copia” en la lista de distribución no resulta ser la Entidad directamente obligada y su notificación es a título meramente informativo.

No obstante, tratándose de resoluciones vinculadas con reclamaciones por rechazo o reducción de licencias médicas o subsidios por incapacidad laboral respecto de cotizantes de FONASA cuyo empleador está afiliado a una C.C.A.F., tanto la COMPIN como las C.C.A.F. se considerarán como los directamente obligados a su cumplimiento.

En consecuencia, tanto la COMPIN como la C.C.A.F. serán destinatarias directas de la resolución, correspondiéndole por tanto a cada entidad cumplir con la instrucción respectiva: a la COMPIN, generando la respectiva resolución o redictamen y a la C.C.A.F., procediendo con el pago del SIL, si corresponde.

Asimismo, tratándose de resoluciones relacionadas con reclamos por rechazo o reducción de licencias médicas o subsidios por incapacidad laboral de cotizantes de ISAPRES, tanto la COMPIN como la ISAPRE se considerarán como los directamente obligados a su cumplimiento.

La ISAPRE deberá informar el cumplimiento de la instrucción impartida por medio del redictamen de la COMPIN, para lo cual tendrá un plazo de tres días desde el vencimiento del término dado por la COMPIN, en el sentido de que autorizó la licencia médica y pagó el correspondiente subsidio, en caso de corresponder.

Adicionalmente, la ISAPRE deberá informar, en un plazo de tres días luego de vencido el plazo otorgado a la COMPIN para dar cumplimiento a la resolución PAE, que no ha podido autorizar la licencia médica ni pagar el correspondiente subsidio, ya que a esa fecha no ha sido notificada del redictamen.

**iv) Plazo para reportar el estado de cumplimiento de una instrucción o resolución.**

Las entidades deberán reportar o informar a la Superintendencia, en el respectivo expediente electrónico, el estado de cumplimiento de una instrucción impartida a través del PAE y que resuelve un reclamo. Dicho reporte deberá efectuarse, a más tardar dentro de los 3 días contados desde la fecha en que venció el plazo fijado para su cumplimiento o desde que se haya dado cumplimiento a la referida instrucción, en caso de que ello sea efectuado en un plazo menor.

Al efecto, deben tenerse presentes los plazos establecidos para el cumplimiento de una resolución y que se encuentran en la letra b) de este número 3.

Cuando la resolución que resuelve un reclamo no establezca un plazo determinado para su cumplimiento y éste tampoco se encuentre establecido en la letra b) del número 3, el reporte deberá efectuarse a más tardar dentro de los 3 días luego de transcurridos 20 días contados desde que la Entidad sea notificada de la resolución que resolvió el reclamo.

Tratándose de los organismos administradores del Seguro de la Ley N°16.744 y las empresas con administración delegada, el plazo para el reporte del cumplimiento de las resoluciones de la Superintendencia de Seguridad Social, será aquel que se indica en el número 3, de la Letra C, del Título V, del Libro IX, del Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744.

**v) Proceso de reporte del estado de cumplimiento en régimen.**

a. El proceso de reporte en régimen, por parte de las Entidades, del estado de cumplimiento de las resoluciones emitidas por medio del PAE, deberá ajustarse al procedimiento descrito en el documento técnico respectivo elaborado por esta Superintendencia y que se encuentra disponible en el sitio web institucional (<https://www.suseso.cl/606/w3-propertyvalue-208463.html>).

b. Medio para informar o reportar el cumplimiento de una resolución.

El reporte en línea se deberá realizar por medio de la plataforma PAE, disponible a través de internet, en la siguiente dirección <https://pae.suseso.cl> o <https://pae.suseso.cl/pae-web/loginEntidad> según corresponda por la naturaleza de cada entidad.

c. Manera de efectuar el reporte.

El reporte en régimen se puede realizar por dos vías:

i. En modelo transaccional, es decir, reportando en forma específica cada caso.

ii. En modalidad masiva, por medio de carga de archivos, en tanto lo reportado cumpla con los plazos requeridos para informarlo.

d. Estados del reporte.

La Superintendencia establecerá los dominios posibles para informar el estado de un caso, no quedando ello a discreción de la Entidad. En función de lo anterior, los campos de reporte estarán configurados en la misma plataforma.

Los estados permitidos para realizar la carga masiva son los siguientes:

i. **Cumplido:** La entidad informa que cumplió íntegramente con la instrucción incluida en la resolución, precisando la evidencia de tal cumplimiento.

ii. **No Cumplido:** La entidad informa que no ha cumplido con la instrucción incluida en la resolución, precisando la justificación de tal incumplimiento.

iii. **Cumplido Parcialmente:** La entidad informa que se dio cumplimiento a parte de las instrucciones incluidas en la resolución, precisando las razones de tal parcialidad.

iv. **Toma Conocimiento:** La entidad informa que tomó conocimiento de la resolución y que esta no implica alguna acción a realizar por la entidad, en tanto no existe una instrucción para cumplir.

e. Evidencia de cumplimiento de la instrucción.

Para evidenciar el cumplimiento de una instrucción la Entidad deberá individualizar el documento o antecedente que dé cuenta del cumplimiento de lo instruido. La especificación de la justificación de evidencia se contendrá en el documento técnico respectivo, disponible en el sitio web de la Superintendencia. Sin perjuicio de ello, la Entidad deberá conservar dicho documento o antecedente en original para ser remitido a este Organismo Fiscalizador, en caso de que así se requiera. El referido documento deberá estar siempre disponible en un formato digital.

Ahora bien, la entidad podrá acompañar el documento o antecedente que dé cuenta del cumplimiento de lo instruido solo en el modelo transaccional, conforme a lo indicado en número i., de la letra c. precedente.

f. Reporte de incumplimiento.

En caso de que la entidad no cumpla la instrucción dentro del plazo correspondiente, deberá informar el incumplimiento y la causal que lo justifica, en el campo habilitado para tal efecto. Lo anterior, deberá efectuarse en un plazo no superior a 3 días contado desde la fecha en que expiró el plazo para cumplir la instrucción.

Tratándose de los organismos administradores del Seguro de la Ley N°16.744 y las empresas con administración delegada, el plazo para el reporte del incumplimiento de las resoluciones de la Superintendencia de Seguridad Social, será aquel que se indica en el número 3, de la Letra C, del Título V, del Libro IX, del Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744.”

2. Reemplázase la letra e) denominada “Impugnación de resoluciones”, por la siguiente:

**“e) Impugnación y aclaración de resoluciones**

Los interesados podrán impugnar las resoluciones de la Superintendencia de Seguridad Social de acuerdo con lo establecido en los artículos 59 y siguientes de la Ley N°19.880, para lo cual deberán presentar el respectivo recurso a través del PAE, de acuerdo con lo señalado en el párrafo final de la sección 1.1. de esta Circular.

El recurso de reposición se interpondrá dentro del plazo de cinco días ante el mismo órgano que dictó el acto que se impugna. Para estos efectos existirá una causal de reposición de uso exclusivo para los interesados.

Sin perjuicio de lo anterior, los interesados podrán solicitar la aclaración, rectificación o enmienda de la resolución, a fin de aclarar los puntos dudosos u oscuros y rectificar los errores de copia, de referencia, de cálculos numéricos y, en general, los puramente materiales o de hechos que aparecieren de manifiesto.”

## **II. REEMPLÁZASE EL NÚMERO 3, DE LA LETRA C, TÍTULO V, DEL LIBRO IX, DEL COMPENDIO DE NORMAS DEL SEGURO SOCIAL DE LA LEY N°16.744, POR EL SIGUIENTE:**

### **“3. Reporte de cumplimiento y fiscalización**

Los organismos administradores y las empresas con administración delegada deberán reportar a la Superintendencia el estado de cumplimiento de la instrucción impartida a través del dictamen que resuelve el caso.

Dicho reporte deberá efectuarse en el respectivo expediente electrónico en un plazo no superior a 3 días, contados desde la fecha en que haya dado cumplimiento a la referida instrucción, y podrá efectuarse de manera transaccional o en forma masiva.

Para tal efecto, la Superintendencia habilitará un campo en el expediente electrónico, en el que, además de reportar el cumplimiento, la entidad deberá individualizar el documento o antecedente que dé cuenta del cumplimiento de lo instruido. Sin perjuicio de lo anterior, el organismo administrador o la empresa con administración delegada podrá acompañar el documento o antecedente que dé cuenta del cumplimiento de lo instruido, solo en el modelo de reporte transaccional. En todo caso, la entidad deberá conservar dicho documento o antecedente -tanto si el reporte se efectúa de manera transaccional o de forma masiva- para ser remitido a la Superintendencia de Seguridad Social, en caso de que esta entidad así lo requiera. El referido documento podrá ser conservado en formato digital.

En el caso que los organismos administradores o las empresas con administración delegada no cumplan la instrucción contenida en el dictamen dentro del plazo indicado en el número 2 de esta Letra C, dichas entidades deberán informar el incumplimiento y la causal que lo justifica, en el campo habilitado para tal efecto. Lo anterior, deberá efectuarse en un plazo no superior a 3 días contados desde la fecha en que expiró el plazo para cumplir la instrucción.

Ahora bien, cuando la resolución que resuelve un reclamo no establezca un plazo determinado para su cumplimiento y aquel tampoco se encuentre establecido en el número 2, de esta Letra C, el organismo administrador deberá efectuar el reporte a más tardar dentro de los 3 días luego de transcurridos 20 días contados desde la notificación de la resolución que resolvió el reclamo.”

## **III. VIGENCIA**

La presente Circular entrará en vigencia a contar del 15 de marzo de 2021.

## **IV. DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

1. Las entidades deberán reportar el estado de cumplimiento de las resoluciones emitidas por la Superintendencia, conforme al procedimiento señalado la letra d), del Número 3, de la Letra B, de la Circular N°3.394, de 2018, hasta el mes siguiente a la entrada en vigencia la presente circular.

## 2. Carga inicial

Previo al funcionamiento en régimen del nuevo modelo de reporte de cumplimiento de resoluciones, las Entidades que interactúan con el PAE deberán poblar en el sistema toda la información de los casos que les correspondan, precisando el estado en relación a su cumplimiento y ajustado a los dominios proporcionados por esta Entidad.

Para estos efectos, las Entidades deberán realizar un proceso de poblamiento o carga inicial, por medio de la cual informarán el estado de todos los casos en que se le impartió una instrucción a través del PAE desde que este procedimiento comenzó su funcionamiento.

Para estos efectos, se ha creado en el sistema PAE Web una opción en el menú de reportes llamada "Carga Masiva Cumplimiento Dictamen" que permitirá cargar el volumen histórico de cada Entidad, efectuando diferentes validaciones al formato Excel (existencia del folio del expediente, correcto uso de los dominios [cumplido, no cumplido, cumplido parcialmente, entre otros, y motivo de incumplimiento]).

Para la carga inicial no es necesario adjuntar evidencia de cumplimiento, sino que bastará referenciarla. Ahora bien, se debe precisar que la Superintendencia podrá fiscalizar lo reportado y requerir evidencia de lo informado como cumplido, debiendo en dicho caso la Entidad proporcionar tal respaldo.

El proceso de carga inicial se deberá concretar en el PAE Web, cuya dirección es: <https://pae.suseso.cl>.

Esta carga inicial deberá estar concluida a más tardar el 12 de marzo de 2021.

**PAMELA GANA CORNEJO**  
**SUPERINTENDENTA DE SEGURIDAD SOCIAL (S)**

SDLP/CRR/JAA/LBA/ETS/NMM/CLLR/DUV/VNC/JRO/JPC/LMG/EAE

**DISTRIBUCIÓN:**

C.C.A.F.

COMPAÑÍAS DE SEGUROS

ISAPRES

IPS

AFP

COMISIONES DE MEDICINA PREVENTIVA E INVALIDEZ

DEPARTAMENTO COMPIN NACIONAL

UNIVERSIDADES

SERVICIOS DE SALUD

CORPORACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PODER JUDICIAL

ORGANISMOS PÚBLICOS CENTRALIZADOS Y DESCENTRALIZADOS

SENADO

CÁMARA DE DIPUTADOS

MUNICIPALIDADES

SERVICIOS DE BIENESTAR FISCALIZADOS POR LA SUPERINTENDENCIA

DIPRECA

CAPREDENA

ORGANISMOS ADMINISTRADORES DEL SEGURO DE LA LEY N° 16.744

ADMINISTRADORES DELEGADOS DEL SEGURO DE LA LEY N° 16.744

SUBSECRETARÍA DE PREVISIÓN SOCIAL