



# Balance de Gestión Integral

AÑO 2021

Ministerio del Trabajo y  
Previsión Social

**Instituto de Seguridad Laboral**





# Índice

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	8
3. Resultados de la Gestión año 2018-2021	11
4. Desafíos para el período de Gobierno 2022	45
.	
Anexo 1: Identificación de la Institución	47
.	
.	
.	
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	51
Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	52
Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	52
.	
.	
.	
Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	53
Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	54
Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	55

# 1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

## **Ministerio del Trabajo y Previsión Social**

---

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es el órgano superior de colaboración del Presidente de la República en materias laborales y de previsión social, cuya misión es recoger las necesidades y problemáticas laborales de la sociedad, para que a partir de las mismas, se orienten los esfuerzos públicos que permitan lograr un sistema de relaciones laborales que privilegien la cooperación entre todos los actores involucrados y asignar los recursos necesarios para llevar a cabo las normas, políticas, planes, programas y fiscalizar que las normas legales en la materia sean respetadas y cumplidas. Sus ejes principales son la promoción de políticas públicas orientadas a la creación de empleos de calidad, con un fuerte enfoque en la inclusión, la previsión y la seguridad social, que garanticen los derechos de los trabajadores/as y que contribuyan al crecimiento del país.

Este Ministerio cuenta con 7.870 funcionarias/os de planta y contrata al término del año 2021, quienes forman parte de las siguientes instituciones con dependencia administrativa y presupuestaria: la Subsecretaría del Trabajo, la Subsecretaría de Previsión Social, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, el Instituto de Previsión Social, el Instituto de Seguridad Laboral, la Superintendencia de Pensiones, la Superintendencia de Seguridad Social, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.

Nuestro Presupuesto Ley del año 2021 fue de M\$ 10.523.593.156.-, con un presupuesto vigente al cuarto trimestre que alcanzó los M\$ 10.213.054.128.- y una ejecución anual que llegó a los M\$ 9.467.362.075.- lo que, junto a los recursos ejecutados en los años anteriores, les permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros en el período 2018-2021, entre los que se destacan:

La Subsecretaría del Trabajo logró que fueran aprobadas diversas leyes en beneficio de los trabajadores/as, tan importantes como la ley que modifica las normas para la incorporación de los trabajadores independientes a los regímenes de protección social; la ley que establece medidas de protección a la lactancia materna; la ley que establece una jornada parcial alternativa para estudiantes trabajadores; la ley sobre trabajo a distancia en general y para la trabajadora embarazada; la ley sobre protección de los niños, niñas y adolescentes en el mundo del trabajo y sobre el ámbito de aplicación del procedimiento de tutela laboral; la ley que establece beneficio que indica para los afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales; la ley de Modernización de la Dirección del Trabajo; la

ley que otorga prestaciones excepcionales a los trabajadores dependientes, independientes y del sector público que han hecho uso de una o más licencias médicas preventivas parentales en condiciones específicas; la ley que reajusta el monto del ingreso mínimo mensual, así como la asignación familiar y maternal, y el subsidio familiar, y otorga ayudas extraordinarias para las familias en el contexto del Covid-19; la ley que adecúa el Código del Trabajo al Convenio sobre el Trabajo Marítimo de la Organización Internacional del Trabajo y; la ley que crea la Pensión Garantizada Universal. A su vez, los esfuerzos de la Subsecretaría estuvieron orientados a la creación de nuevos empleos y nuevas formas de trabajo, a través del desarrollo e implementación de políticas públicas que permitieron aumentar y generar puestos de trabajo formales y que los nuevos puestos de trabajos y los que ya existen sean de calidad. Asimismo, durante el desarrollo de esta pandemia se lograron aprobar iniciativas legales que promueven la protección de los derechos de los trabajadores, el plan “Paso a Paso Laboral” para un retorno seguro a las actividades laborales y la implementación de diversos incentivos para la recuperación laboral en el marco de la pandemia.

A su vez, en relación con la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales-ChileValora, se pueden destacar la definición de sus objetivos estratégicos, la optimización de sus procesos internos sobre levantamiento de perfiles y la evaluación y certificación de competencias laborales, la implementación de un proceso de planificación estratégica, el diseño de una plataforma web de un sistema integrado de prospección del mercado laboral y la implementación del marco de cualificaciones técnico profesional en los proyectos de competencias laborales.

Por otra parte, la Subsecretaría de Previsión Social, en su ámbito normativo, aportó con un liderazgo en la implementación de diversas leyes, por ejemplo, sobre el trabajo pesado y sus efectos, la eliminación de la distinción entre obrero y empleado, el establecimiento de nuevos beneficios en el sistema de pensiones solidarias, la incorporación de trabajadores independientes en los regímenes de protección social, sobre beneficios para afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales, sobre el protocolo de seguridad sanitaria laboral para el retorno gradual y seguro, entre otras. En materia previsional, durante este período la Subsecretaría llevó a cabo el Concurso del Fondo para la Educación Previsional, ejecutando en total más de M\$ 8.000.000 en cuatro años a través de múltiples proyectos, beneficiando a miles de personas.

En la Dirección del Trabajo, durante los últimos cuatro años, se desarrolló el proceso de modernización del Servicio, con la implementación de diversos proyectos tecnológicos enfocados en los usuarios/as, modernizando procesos de atención y de fiscalización, así como también la digitalización de múltiples trámites. Asimismo, el Servicio participó en la implementación de leyes tan importantes como la ley de protección del empleo, la ley de trabajo a distancia y teletrabajo y la ley de inclusión.

Por intermedio de la Dirección General del Crédito Prendario, durante este período se otorgaron en total más de M\$ 110.000.000 en créditos pignoratícios o préstamos, logrando beneficiar en promedio a más de 250 mil familias anualmente

a nivel nacional. Además, el Servicio realizó diversos remates fiscales y judiciales y suscribió distintos convenios de cooperación con Municipalidades e instituciones del país, lo que le permitió ampliar aún más la difusión de su rol social hacia la ciudadanía que, a su vez, le retribuyó dicha labor con un alto nivel de satisfacción usuaria.

A través de los diversos programas del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, se capacitaron a más de 5.700.000 personas, lo cual no habría sido posible en este contexto de pandemia sin la implementación del “aula digital”, una plataforma informática que permitió mantener la oferta programática del Servicio, así como también a la digitalización de los procesos internos de la institución. Por otra parte, fueron beneficiados más de 1.100.000 jóvenes a través del Subsidio al Empleo Joven y más de 1.500.000 de mujeres mediante el Bono al Trabajo de la Mujer, así como también, fueron atendidas más de 1.200.000 personas en el Programa de Intermediación Laboral, el cual permitió que más de 300.000 trabajadores/as fueran beneficiados/as con el proceso de vinculación laboral. Cabe destacar, que más de 2.400.000 trabajadores/as fueron capacitados a través de Franquicia Tributaria.

El Instituto de Previsión Social, mediante sus 189 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles distribuidas desde la región de Arica y Parinacota hasta la región de Magallanes y de la Antártica Chilena, logró prestar en promedio más de 4 millones de atenciones presenciales anuales durante el período 2018-2021, las que se suman a los millones de atenciones realizadas a través de sus diversos canales de atención habilitados para todo el país. Por otra parte, el Instituto aportó significativamente al éxito de algunos programas de la nueva agenda social como, por ejemplo, el bono de ayuda familiar (BAF) o el aporte familiar permanente. Asimismo, como parte del plan de emergencia económica del Gobierno, el Servicio implementó el pago del bono de emergencia COVID, el ingreso familiar de emergencia (IFE) y el bono COVID navidad. Todo esto también fue posible, gracias a los diversos convenios de colaboración suscritos con otras entidades públicas, que tuvieron como objetivo acercar el Estado a la ciudadanía.

Por parte del Instituto de Seguridad Laboral, se pagaron en total más de M\$ 80.000.000 en pensiones en régimen durante el período 2018-2021. Asimismo, gracias a la digitalización de procesos y a la mejora en los procedimientos, se logró disminuir de 61 a 34 días la tramitación y pago del Subsidio de Incapacidad Laboral-SIL, a pesar de que las solicitudes transitaron desde los 15 mil a los 69 mil subsidios en los últimos cuatro años. En materia preventiva, el Instituto llevó a cabo más de 60 mil actividades de capacitación, presentando un incremento importante en la modalidad remota gracias al fortalecimiento de su plataforma virtual y para hacer frente a los efectos de la crisis sanitaria. Y, por último, en materia de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, el Servicio tuvo un incremento significativo en la cantidad de denuncias recibidas, desde 22 mil ingresadas el año 2018 a 55 mil durante el año 2021, lo que conllevó una serie de mejoras en el proceso de calificación de dichas denuncias, permitiendo aumentar el porcentaje de denuncias con resolución de calificación a un 97% el año 2021 y a una disminución en el tiempo promedio de tramitación, anteriormente mencionado.

Respecto a la labor realizada por la Superintendencia de Pensiones, podemos destacar el aumento significativo en la atención de usuarios/as, a través de sus distintos canales, logrando resolver desde cien mil hasta casi los cuatrocientos mil requerimientos en un año. Lo anterior, fue posible gracias a la implementación de nuevas metodologías de trabajo, entre ellas las respuestas automatizadas, que permitieron disminuir el tiempo promedio de respuesta de 9 a 6 días. En el ámbito de la fiscalización, 70 procesos sancionatorios culminaron en multas por un monto total que superó las UF 60.000. En cuanto al trabajo de las Comisiones Médicas Regionales (CMR), éstas tramitaron más de 240 mil solicitudes de calificación de invalidez y se fortaleció el proceso de fiscalización a los médicos integrantes y asesores de dichas comisiones. Y, por último, en materia regulatoria, la Superintendencia emitió más de un centenar de normas para sus entidades reguladas (AFP, IPS y AFC).

En cuanto al rol de la Superintendencia de Seguridad Social, incrementó considerablemente la emisión de dictámenes, los cuales han favorecido a miles de usuarios/as que recurren al Servicio mayoritariamente por reclamaciones de sus licencias médicas. Asimismo, en su rol fiscalizador, la institución jugó un papel importante en la aplicación de sanciones a profesionales médicos, contralores de ISAPRES y a mutualidades. Por otra parte, emitió diversas e importantes normativas que beneficiaron a trabajadores/as. Además, con un enfoque directo en la mejora de la atención a los usuarios/as, el Servicio implementó el Procedimiento Administrativo Electrónico-PAE, el cual permitió modernizar los procesos, aumentar la producción y posicionarse en la vanguardia del proceso de modernización del Estado.

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile en materia previsional, pagó más de 800 mil pensiones en promedio cada año de este período, por un monto promedio que alcanzó los M\$ 700.000.000 por año, logrando disminuir los tiempos de pago de pensiones y montepíos. En cuanto a su plataforma de atención al beneficiario, ha logrado recuperar su nivel de atención global fuertemente afectada por la pandemia, aumentando significativamente las cifras de su canal virtual, favorecido por la cantidad de trámites digitalizados que el Servicio mantiene disponibles. Cabe destacar, que la institución ha mantenido y ampliado el alcance de su sistema de gestión de la calidad, certificado bajo la norma ISO 9001:2015.

Y, finalmente, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional a través de sus servicios profesionales, pagó durante el período más de 100 mil pensiones en promedio mensualmente, optimizando los tiempos de tramitación de éstas. En materia de salud, cumplió un importante rol de apoyo durante esta pandemia, por cuanto financiaron casi 700 mil prestaciones de salud por intermedio de sus centros acreditados a nivel nacional, apoyando a la red pública de salud recibiendo a pacientes no COVID-19 para darles continuidad en sus tratamientos. Pero a su vez, realizó la reconversión en sus centros de Santiago y Valparaíso, en directo apoyo a hospitales públicos en su lucha contra la pandemia.

A continuación, se presenta el Balance de Gestión Integral de la institución, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de todo su quehacer y los logros más relevantes del período 2018-2021.

**Patricio Melero Abaroa**  
**MINISTRO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL**

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

El Instituto de Seguridad Laboral es la entidad pública, dependiente administrativamente del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, encargada de administrar el Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, establecido en la Ley N°16.744.

El Instituto, desde su condición de Servicio Público, otorga Seguridad y Salud Laboral a empleadores/as adheridos/as y trabajadores/as protegidos, contribuyendo activamente en avanzar hacia una cultura de prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo, mediante la promoción de la salud y la entrega de las prestaciones médicas y económicas que se derivan de los accidentes y enfermedades del trabajo.

Teniendo en cuenta esta misión, la población a la cual va dirigida la acción del Servicio son: los empleadores/as adheridos al Instituto, trabajadores/as de estas empresas, trabajadores/as independientes, pensionados/as e indemnizados/as de las empresas e independientes adheridas a este Servicio, como población directa, y sus beneficiarios/as cuando corresponda.

Respecto a los adheridos/as, el Instituto presentó una cartera promedio de 1.456.817 trabajadores y trabajadoras durante el año 2021, lo que representa un aumento de un 6% respecto a la misma cifra obtenida el año 2020 (1.430.732). En cuanto a la caracterización de sus empleadores y/o cotizantes, estos corresponden en un 80% a empresas unipersonales y de menos de 9 trabajadores/as, trabajadoras de casa particular y trabajadores/as independientes.

Para desempeñar sus funciones y contribuir al logro de sus objetivos, el Instituto está conformado por una dotación total de 570 funcionarios/as representados en un 57% por mujeres y un 43% por hombres. Esta dotación se encuentra organizada en una Dirección Nacional, 2 Divisiones, 16 Departamentos, una oficina de gabinete y 16 Direcciones Regionales.

Para ello, el presupuesto vigente en el año 2021 ascendió a M\$181.253.564, el nivel de ejecución fue de un 100% con respecto al presupuesto inicial. El mayor gasto que realiza el Servicio corresponde al pago de beneficios económicos a los trabajadores/as y sus beneficiarios/as de empresas afiliadas y trabajadores/as independientes afiliados/as, que sufrieron algún grado de incapacidad o muerte producto de un accidente laboral, el año pasado se pagaron beneficios por un monto total de M\$49.239.660. En segundo lugar, se encuentra el pago de las atenciones médicas curativas por M\$47.347.731, que representa un 26% más con relación al año 2020, pues incluye los contratos con prestadores médicos de arrastre del 2020 que estaban para toma de razón de la Contraloría General de la República y que se suscribieron el 2021, y finalmente el gasto asociado a la entrega de prestaciones preventivas por



M\$12.768.613 (que incluye el gasto en personal operativo de prevención y los valores traspasados al Ministerio de Salud vía transferencias).

En materia de atención, el Instituto cuenta con 53 centros de atención presencial (entre los cuales hay 49 sucursales y 4 módulos dentro de prestadores médicos) a lo largo del país, un call center telefónico, una sucursal en línea, trámites digitales y un correo único regional (canal de comunicación usuaria generado en contexto de pandemia) a efecto de asegurar la entrega de sus productos y subproductos estratégicos procurando la omnicanalidad en virtud de las características de sus usuarios/as .

Respecto a los principales logros alcanzados durante el periodo 2018-2021 es importante destacar el desarrollo e implementación de nuevas tecnologías en materia de prevención de riesgos, lo cual ha contribuido a mejorar las prestaciones que en este ámbito otorga nuestra institución a nivel nacional. En este marco, se encuentran dentro de los principales logros la implementación del Sistema de Prevención en Terreno Sin Papeles, solución tecnológica móvil que ha permitido reducir los tiempos de trabajo en terreno, aumentar la eficiencia en la planificación, control y seguimiento de las actividades en terreno, mejorar la calidad de los datos registrados en los sistemas, reducir errores de información y otorgar acceso rápido a la información levantada. En esta misma línea, en materia de capacitaciones se destaca el fortalecimiento de la plataforma virtual Campus Prevención, la cual ha aumentado su oferta en cursos gratuitos en Prevención de Riesgos Laborales asociados a diversas temáticas relevantes en términos de salud y seguridad laboral, teniendo actualmente 37 temas disponibles de amplia cobertura y flexibilidad para todas las personas que deseen navegar en él. Con esta herramienta se logró el año 2021 efectuar 33.315 capacitaciones a distancia a través de la plataforma on-line, lo que representa un aumento de un 275% con relación al año 2018.

En el ámbito de la entrega de prestaciones médicas y económicas se destaca la revisión y rediseño de los distintos procesos que soportan nuestra operatoria, con el fin de mejorar la calidad, oportunidad, pertinencia y cobertura en la provisión de nuestros productos, junto con a su vez, contar con la capacidad de gestionar la implementación de las diferentes normas legales que impactaron en nuestras funciones en los últimos 4 años. En este contexto, es importante relevar la creación e instauración de la Contraloría Médica del Instituto de Seguridad Laboral, la cual ha permitido hacernos responsables del pronunciamiento de los días perdidos de las licencias médicas por accidente del trabajo o enfermedad profesional que ingresan a ISL, en el marco de la implementación del Decreto Supremo N°46 que transfiere dicha función desde COMPIN a nuestro Servicio. En segundo lugar, la creación de la Unidad de Asistencia Social y acompañamiento a Clientes y Usuarios del ISL que ha logrado mejorar la calidad en la atención a través del apoyo a los trabajadores/as y sus familias desde el punto de vista social y emocional, en la etapa posterior a sufrir un accidente o enfermedad profesional, entregando una solución integral en materia de salud laboral. Finalmente, el rediseño del modelo de atención de usuarios, con el cual se ha conseguido incrementar y fortalecer los canales de atención disponibles a la ciudadanía (omnicanalidad), permitiendo mejorar la eficiencia, efectividad y calidad en la atención a clientes y usuarios que requieren servicios y prestaciones por parte del Instituto de Seguridad Laboral.

Importante destacar el proyecto de recaudación autónoma que partió el año 2020 y cuya implementación tiene por finalidad que el ISL disponga oportunamente de la totalidad de los recursos recaudados por cotizaciones de la ley, y de la información que corresponda.

En cuanto a resultados en materia de compromisos institucionales, en el Programa de Mejoramiento de la Gestión-PMG, para el período 2018-2020 el ISL alcanzó un 100% de cumplimiento a nivel global. Mientras que respecto a los compromisos del Convenio de Desempeño Colectivo, para el mismo período se logró un desempeño global promedio de 98,44% a nivel nacional. Respecto de los resultados 2021, éstos se encuentran en evaluación por la DIPRES y el Ministerio del Trabajo y Previsión Social respectivamente.

Los esfuerzos de gestión que se ha planteado la presente administración para el período 2022 tienen como desafío:

Ser un referente en materia de seguridad y salud laboral, que implica potenciar cobertura en materia de prevención de riesgos laborales y posicionar al Instituto de Seguridad Laboral como una institución pública especialista en este ámbito, contribuyendo en la construcción de una cultura de prevención de riesgos laborales con foco en empresas con menos de 10 trabajadores/as, trabajadoras de casa particular, trabajadores/as a honorarios y servicios públicos en el país.

**MANUEL CAÑÓN PINO**

**DIRECTOR NACIONAL**

**INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL**

# 3. Resultados de la Gestión año 2018-2021

## 3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

---

### I. Resultados asociados al Programa de Gobierno 2018-2021

#### Transformación Digital en los órganos de la Administración del Estado

En virtud de lo dispuesto en el Instructivo Presidencial N°001 de 2019 sobre Transformación Digital en los órganos de la Administración del Estado, en el periodo 2019-2021 el Instituto logró cumplir a cabalidad con las directrices y metas dispuestas en dicho documento, a saber:

- Tramitación del 100% de los documentos de comunicación con el resto de los órganos de la Administración del Estado en formato digital: a partir del año 2020 el ISL implementó la gestión digital de sus comunicaciones a través de la plataforma Doc Digital.
- Implementación de la Clave Única como instrumento de identificación digital en las plataformas de trámites y servicios: cada trámite del Instituto que necesite un método de autenticación para su realización posee Clave Única.
- Digitalización del 100% de los trámites al 2023: el ISL posee un total de 25 trámites, los cuales se encuentran en un 100% digitalizados.

### I. Mensajes presidenciales 2018-2021

#### Implementaciones normativas

- Enero 2019: implementación de la Ley N°21.054 que eliminó la distinción entre trabajadores/as con calidad jurídica de obreros y empleados, que perduraba en la Ley N°16.744, la cual se expresaba en la diferencia en la administración del seguro y en otorgamiento de prestaciones. Para los trabajadores/as obreros (antiguamente protegidos por el Servicio del Seguro Social) el ISL pagaba pensiones e indemnizaciones; pero eran los Servicios de Salud los encargados de otorgar directamente las prestaciones médicas; las Seremis de Salud eran las encargadas del otorgamiento y pagos de subsidios por incapacidad temporal, además de estar a cargo de actividades de prevención; por otro lado, para los trabajadores/as empleados/as el Seguro era administrado en su totalidad por el ISL, es decir en sus prestaciones preventivas, monetarias y médicas, incluyendo respecto a estas últimas el acceso a prestaciones en convenios con otros administradores del seguro y con servicios de salud tanto públicos como privados (Mintrab, 2017). El término de tal distinción implicó la administración del seguro

por parte del ISL de forma homogénea para todos los trabajadores/as en términos de las prestaciones otorgadas y un manejo de la información completa acerca de todos sus protegidos/as respecto a denuncias y prestaciones por accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Con la entrada en vigencia de esta ley, alrededor de 450 mil trabajadores/as pudieron acceder desde el 1 de enero del 2019 a la cobertura en toda la red de prestadores médicos del ISL.

- Julio 2019: implementación de la Ley N°21.133 que estableció un nuevo mecanismo para incorporar a los trabajadores/as que emiten boletas de honorarios a los regímenes de Protección Social, entre ellos los que otorga el Seguro contra Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley N°16.744. Esta ley permitió integrar a cerca de 520 mil trabajadores/as a nivel nacional, a la cobertura frente a un accidente del trabajo, trayecto y/o enfermedad profesional, incluyendo gastos médicos y beneficios económicos, y las prestaciones preventivas del seguro. Para efectos de cobertura, los trabajadores/as que cotizaron en la Operación Renta y que no estaban adheridos/as a una mutualidad, pasaron por defecto a ser parte del Instituto, Organismo Administrador de la Ley N°16.744. Este nuevo grupo de trabajadores/as, significó para el ISL un incremento de cerca del 50% en la cartera de clientes, los/as trabajadores/as protegidos pasaron de ser 944.057 en junio del 2019 a 1.460.380 en julio del mismo año, cifra que en términos aproximados se mantiene hasta el día de hoy.

- Enero 2021: implementación del Decreto Supremo N°46 de 2019 del Ministerio de Salud que modifica el Decreto Supremo N°3 de 1984 del Ministerio de Salud sobre independencia de la COMPIN en materia del pronunciamiento de los días perdidos asociados al diagnóstico laboral, lo que implica que todo el flujo del proceso de tramitación de una licencia médica tipo 5 y 6 es de exclusiva responsabilidad del ISL.

## **3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía**

---

### **I. Producto estratégico: Prestaciones preventivas**

En el periodo 2018-2021, el Instituto continuó su contribución al mejoramiento de las condiciones laborales de los trabajadores/as, y de los/as empleadores/as de las empresas adheridas, informando y asesorando a los empleadores/as, capacitando a los trabajadores/as y evaluando ambientes laborales, con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, mediante la entrega de las prestaciones preventivas.

Las prestaciones preventivas contemplan, entre otros:

- Acciones de Capacitación
- Asesorías en gestión de riesgos laborales
- Evaluaciones ambientales de los factores de riesgo ocupacionales
- Control de Infracciones y Deficiencias
- Investigación de accidentes graves y fatales

Además, se desarrollaron una serie de proyectos que permitieron abordar el desafío de diseñar e implementar un plan de mejora y ampliación de la cobertura de la prestación de servicios que otorga la institución a nivel nacional y regional e implementar procesos operacionales y sistemas de información que aseguren la correcta y oportuna entrega de prestaciones preventivas.

El año 2019 el Instituto de Seguridad Laboral inició la línea de trabajo de Fortalecimiento de la Actividad Preventiva, con la finalidad de contribuir a la consolidación de una cultura de la prevención en los lugares de trabajo, de acuerdo a los lineamientos entregados por la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, impulsada en conjunto por los Ministerios del Trabajo y Previsión Social y el Ministerio de Salud.

En este marco, el proyecto tuvo como propósito aumentar la cobertura y calidad de la asistencia técnica a las empresas adheridas. Para ello se diseñaron e implementaron iniciativas tecnológicas que permitieron avanzar en la digitalización del proceso de asesoría en terreno que realizan los expertos/as en prevención de riesgo, y por otra parte, desarrollar una agenda de investigación que permitió caracterizar con precisión diferentes segmentos de trabajadores/as y empleadores/as y sus riesgos desde un punto de vista de salud ocupacional. Las investigaciones y acciones de difusión de las mismas, serán reportadas en el producto estratégico Estudios que se expone más adelante en este mismo documento.

A continuación se expone en primer lugar los resultados del proyecto ejecutado y en segundo lugar, los principales datos de la provisión de prestaciones preventivas a los/as usuarios/as.

## **A. Proyecto de Fortalecimiento del Modelo Preventivo del Instituto de Seguridad Laboral**

i. Al finalizar el periodo de gestión, se encuentra implementado el **Sistema de Prevención en Terreno Sin Papeles**, el cual mediante una solución tecnológica móvil apoya las labores en terreno, de los/as expertos/as en prevención permitiendo el registro de la información, planificación de ruta y actividades, e integración a los sistemas internos de ISL. Anteriormente la información era registrada en formularios de papel y posteriormente traspasada a sistemas de información, lo que implicaba una gran carga de trabajo administrativo que este sistema elimina. Así, se soportan en esta plataforma digital, incrementalmente desde el año 2020 al 2021 los siguientes procesos:

- Asesoría básica a microempresas
- Registro de investigación de accidentes grave y fatales
- Asistencia técnica para prevenir la propagación del Covid-19 en lugares de trabajo

Este proyecto ha permitido unificar y estandarizar las actividades de captura de información en terreno, mejorar la calidad de los datos registrados en los sistemas al incluir validaciones de ingreso de información en el proceso de captura del dato, aumentar la eficiencia en la planificación, control y seguimiento de las actividades en terreno y acceso rápido a la información levantada en terreno, acceso a la información para la generación de reportes a SUSESO, generación de informes y estadística.

ii. **Sistema Mi Gestión de Riesgos:** Tiene como objetivo conectar las actividades de asesorías básicas preventivas ejecutadas por los/as prevencionistas en terreno, y el aseguramiento de la ejecución, por medio de un sistema de apoyo de los programas de trabajo que desde dicha actividad en terreno se prescribe a los/as empleadores y que obligatoriamente deben ser implementados en un plazo determinado. Con este sistema se espera aumentar la cobertura de actividades de prevención de riesgos a través de una estrategia digital, creando herramientas web que entreguen asesoramiento en prevención y gestión de riesgos laborales, dirigido a empresas de hasta 25 trabajadores/as, a los/as trabajadores/as independientes que no tienen trabajadores a su cargo y empleadores/as de trabajadoras de casa particular. El concepto central que busca impactar es la autogestión de los riesgos asociados a la actividad específica que se desarrollan en los lugares de trabajo, poniendo a su disposición diversas funcionalidades y herramientas, con el objetivo fundamental de facilitar la información y la asistencia técnica necesaria, para el cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales en la empresa o lugar de trabajo. A diciembre de 2021 se encuentra en su versión prototipo.

iii. **Sistema Servicios Públicos:** Esta herramienta busca eficientar las actividades de generación de programas de trabajo anual con los servicios públicos en materias de Prevención de Riesgos Laborales, el control de las actividades consensuadas en dicho programa de trabajo y la elaboración de reportes finales de ejecución de tales programas. A diciembre de 2021 se encuentra en su versión prototipo.

**iv. Implementación del Sistema EVAST:** Tiene como objetivo aumentar los procesos de vigilancia regulados por el Ministerio de Salud y que deben acoplarse al Sistema SISESAT de la Superintendencia de Seguridad Social por medio de la integración de sistemas. Es así como al año 2021, se adicionaron los procesos relacionados al Protocolo de Vigilancia Plaguicidas, Protocolo de Vigilancia Ruido y Protocolo de Vigilancia Hipobaría e Hiperbaría.

## **B. Provisión de Prestaciones Preventivas a los/as usuarios/as**

**i. Capacitación:** El énfasis del ISL en sus acciones formativas ha estado puesto en la aplicación de conocimientos y habilidades por sobre sólo la adquisición de los mismos, lo cual se ve reflejado año a año en su programa de capacitaciones, además, del aumento de la cobertura, salvo los años en pandemia, cuya actividad en terreno se vio restringida y afectada por el cierre temporal de los centros de trabajo<sup>3</sup> y las indicaciones de la SUSESO<sup>4</sup>.

**Cuadro N°1 Total de actividades de capacitación 2019-2021**

<b>Año</b>	<b>Capacitaciones presenciales</b>	<b>Variación Anual (%)</b>	<b>Capacitaciones online</b>	<b>Variación Anual (%)</b>
2019	75.078	-	8.759	-
2020	47.777	-36%	18.063	106%
2021	65.271	37%	33.315	84%
<b>Total 2019-2021</b>	<b>188.126</b>	<b>-13% (base 2019)</b>	<b>60.137</b>	<b>280% (base 2019)</b>

Fuente: Curva S Depto. Prevención 2019-2021.

Respecto de esta línea, a partir del 2019 el Instituto ha logrado potenciar de manera intensiva el uso de las tecnologías de información en las capacitaciones online, la cual se ejecuta a través de una plataforma virtual llamada Campus Prevención. Esta plataforma ofrece cursos gratuitos en Prevención de Riesgos Laborales asociados a diversas temáticas relevantes en términos de salud y seguridad laboral, entre los que se pueden destacar: Exposición a Radiaciones Ionizantes, Subcontratación (Ley N°20.123), Prevención de Riesgos en la Construcción y Formación por Competencias Aplicada a la Prevención, conocimientos técnicos en cuestiones químicas, salud mental, entre otros. El campus posee actualmente 37 temas disponibles de amplia cobertura y flexibilidad para todas las personas que deseen navegar en él, desarrollando y promoviendo la posibilidad de capacitarse cada día más en temas preventivos de forma entretenida, fácil y didáctica.

Gracias a estos avances, es posible paliar el efecto de la pandemia en términos de capacitaciones presenciales realizadas, que en 2021 terminó con una caída neta de 13% respecto a 2019.



**ii. Modelo de Asesoría Preventiva para las Unidades Empleadoras a Intervenir:** En este modelo se plantea una asesoría ajustada a las necesidades de las unidades empleadoras intervenidas, al considerar a éstas como el objetivo central del accionar del Instituto (centro de trabajo), por medio de intervenciones sistemáticas (con un orden lógico) y sistémicas (integrales) y con un alto componente de costo-efectividad, a fin de lograr un impacto mayor sobre la normalización de los temas relacionados con la seguridad y salud del trabajo (SST). En su ejecución, el Modelo de Asesoría Básica, se implementa mediante tres acciones preventivas en terreno que realiza el experto en prevención de riesgos laborales, a saber:

- Aplicación de Diagnóstico General de Condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo (DGC-SST).
- Capacitación básica en terreno.
- Verificación de prescripciones entregadas al momento de efectuar el DGC-SST.

**Cuadro N°2 Total Asesorías básicas 2018-2021**

<b>Año</b>	<b>Total Asesoría Básica Finalizada</b>	<b>Variación Anual %</b>
2018	5.491	-
2019	5.625	2%
2020	1.848	-67%
2021	3.416	85%
<b>Total 2018-2021</b>	<b>16.380</b>	<b>38% (año 2021 respecto 2018)</b>

Fuente: BGIs 2018-2020 y curva S Depto. Prevención 2021.

Gran parte de la caída (-38% entre 2018 y 2021) en el número de asesorías básicas, se puede explicar por el período de reclusión en período de pandemia. Por un lado, centros de trabajo de empresas adheridas pausaron sus actividades y, por otra parte, los tránsitos hacia los centros de trabajo, tanto de trabajadores/as como de prevencionistas de ISL, fueron suspendidos. No obstante, gracias a proyectos como TELESESAT, se logró compensar parte de esta baja en asesorías.

**iii. Programas de vigilancia ambiental y de salud:** Como parte relevante de la seguridad y salud en el trabajo de sus afiliados/as, el Instituto desarrolla los Programas de Vigilancia Epidemiológica sustentados legalmente en el Decreto Supremo N°101 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social el cual establece en el artículo 72 letra g) que “El organismo administrador deberá incorporar a la entidad empleadora a sus programas de vigilancia epidemiológica, al momento de establecer en ella la presencia de factores de riesgo que así lo ameriten o de diagnosticar en los trabajadores alguna enfermedad profesional”. En este marco, se muestra a continuación las empresas que durante el período 2018-2021 fueron incorporadas al respectivo programa de vigilancia.



Cuadro N°3 Total Centros de Trabajo expuestos e ingresados a Programas de Vigilancia 2018-2021

Año	Programa de Vigilancia de Ruido <sup>5</sup>	Programa de Vigilancia de Sílice <sup>6</sup>	Protocolo de Vigilancia de Plaguicidas <sup>7</sup>	Protocolo TMERT EESS <sup>8</sup>	Programa de vigilancia de riesgos Psicosociales
2018	412	224	119	1.089	204
2019	787	364	101	1.440	187
2020	425	394	73	588	45
2021	451	532	73	1.116	1.116
<b>Total 2018-2021</b>	<b>2.075</b>	<b>1.514</b>	<b>366</b>	<b>4.233</b>	<b>1.552</b>

Fuente: BGIs 2018-2020 y curva S Depto. Prevención 2021.

**iv. Control de Infracciones y Deficiencias (CID):** De acuerdo a los lineamientos estratégicos institucionales, el Departamento de Prevención ha establecido un sistema de control y seguimiento de las distintas intervenciones ejecutadas en las entidades empleadoras afiliadas. Es así como durante el periodo 2018-2021 se han realizado 4.045 prescripciones dentro de plazo a infracciones cursadas a empresas afiliadas al Instituto, lo cual representa una leve baja en relación a años anteriores, principalmente influida por la situación de pandemia.

Cuadro N°4 Total CID finalizados 2018-2021

Año	Total CID finalizados	Finalizadas en plazo
2018	1.513	97%
2019	1.267	97%
2020	599	96%
2021	666	93%
<b>Total 2018-2021</b>	<b>4.045</b>	-

Fuente: BGIs 2018-2020 y curva S Depto. Prevención 2021.

**v. Accidentes laborales graves con amputación traumática y fatales según libro IV del compendio normativo de SUSESO:** Corresponde a los accidentes laborales graves y fatales investigados por el Instituto. Entre el año 2020 al 2021 hubo una disminución de los accidentes fatales, manteniéndose en el periodo 2019-2021 la tendencia.

**Cuadro N°5 Total accidentes graves y fatales 2018-2021**

<b>Año</b>	<b>Total de accidentes laborales graves</b>	<b>Total de accidentes laborales fatales</b>
2018	234	59
2019	142	45
2020	346	50
2021	418	45
<b>Total 2018-2021</b>	<b>1.140</b>	<b>199</b>

Fuente: BGIs 2018-2020 y curva S Depto. Prevención 2021

## **C. COVID-19 en las prestaciones preventivas**

### **i. Impacto del Covid-19 en el Producto: Prestaciones Preventivas**

En virtud de la emergencia sanitaria producto de la propagación de la pandemia por Covid-19 en nuestro país, y la consecuente declaración de estado de catástrofe a partir del día 19 de marzo de 2020, y que concluyó el 30 de septiembre de 2021, se generaron una serie de dificultades para la ejecución de las líneas preventivas en terreno. En particular el año 2020, en parte a las restricciones de movilidad instruidas por la SUSESO, quien mediante los Oficios N°1222 del 30 de marzo de 2020 instruye la suspensión hasta junio de 2020 de toda actividad contenida en el Plan Nacional de Seguridad y Salud que deba realizarse al interior de los centros de trabajo y luego en el N°2195 del 09 de julio de ese mismo año instruye la suspensión de actividades de capacitación en modalidad presencial hasta septiembre de 2020. La restricción normativa junto al comportamiento epidemiológico local de la contingencia sanitaria, que variaba semana a semana generó una dificultad real desde el mes de marzo del 2020 en el avance de las líneas de prevención que se orientan en gran parte a las micro y pequeñas empresas, las que han visto afectada su actividad productiva, traduciéndose en el cierre temporal de las mismas especialmente el año 2020, lo que limitó la generación de espacios de trabajo en lo preventivo.

Al respecto, precisamente, el foco del trabajo preventivo del Instituto está en las micro y pequeñas empresas. De acuerdo a los datos de la primera encuesta nacional de demanda laboral del Observatorio Laboral, del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, 2020, el 20% de las pequeñas empresas cerró o estuvo en proceso de cerrar y el 24% del total de empresas cerró o estuvo en proceso de cerrar.

En este sentido y de acuerdo a la provisión de los subproductos preventivos, las líneas de trabajo que mayormente se vieron impactadas corresponden a: Asesorías en materias de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER), Capacitaciones (tanto totales como en rubros críticos) y en las evaluaciones por exposición a sílice (programas de vigilancia).

Esto conllevó un ajuste de metas a la baja el 2020 en estas tres líneas, las cuales fueron aprobadas por la SUSESO en noviembre de 2020. De ahí los resultados obtenidos y presentados en el punto anterior que fueron a la baja respecto de la tendencia de los años anteriores (cuadros N°1, N°2 y N°3).

Si bien, hay un repunte el año 2021, éste se resiente igualmente, por las restricciones de movilidad en general a la ciudadanía que conllevaron a un menor despliegue de la línea preventiva en terreno al existir menor demanda, la cual además, estuvo focalizada en el programa preventivo COVID-19 en los centros de trabajo que retomaron sus actividades.

Es importante señalar que aunque, el Instituto vio afectada su línea de acción en terreno, pudo reconvertir parte de estas actividades preventivas en por ejemplo:

- **Autoevaluación preventiva**, plataforma que comenzó a operar en el mes de abril de 2020 y que hoy forma parte de un nuevo servicio a los/as usuarios/as.
- **Virtualización de la capacitación**, actualmente el Campus Prevención se ha transformado en una potente herramienta para la población general, observando un aumento importante de ingresos una vez iniciada la pandemia, lo que reafirma la necesidad de disponer contenidos preventivos al alcance de la población.
- **Generación de oferta formativa específica a Trabajadoras de Casa Particular**, tenemos disponible el curso e-learning específico para este segmento.
- **Implementación de plataforma de autoevaluación a trabajadores/as independientes** (honorarios).
- **Asistencias Técnicas Remotas**, el año 2020 se entregó asistencia técnica personalizada a los centros de trabajo, a través de los/as prevencionistas distribuidos a nivel nacional.

El foco en el plan de prevención para los años 2020-2021 ha sido una fuerte inversión en trabajo telemático, lo que se suma al proyecto de fortalecimiento preventivo.

## **ii. Acciones preventivas asociadas a COVID-19**

EL ISL en su rol de organismo administrador de la Ley N°16.744 desplegó una serie de acciones y herramientas preventivas en contexto pandemia, a saber:

- **Campaña nacional ISL Paso a Paso Contigo:** En el marco del Plan Paso a Paso impulsado por el gobierno el año 2020 y como una ayuda en la asesoría para el desconfinamiento paulatino y el retorno a las labores presenciales, el Instituto realizó la campaña nacional “ISL Paso a Paso Contigo”. Cuyo foco fue la difusión y promoción en las 16 Direcciones Regionales del país de los principales conceptos para entender y aplicar la Prevención de Riesgos Laborales en tiempos de pandemia al interior de las empresas y apoyando a los trabajadores/as en un retorno seguro. La campaña consideró difusión en redes sociales, landing page, entrega de

elementos de protección personal, material descargable y de fácil impresión y la entrega de señaléticas asociadas al Covid-19. PASOAPASOCONTIGO.ISL.GOB.CL

• **Plan de Apoyo Psicológico y acompañamiento a las y los trabajadores adheridos en momentos de pandemia:** A principios del segundo semestre del año 2020, el Instituto puso en marcha el Plan de APs ISL Covid-19 de Apoyo Psicológico y Asistencia Remota Para Empresas y Trabajadores/as Adheridos. Una iniciativa que surgió para entregar un espacio de apoyo, orientación y acompañamiento para quienes más lo necesitan, o que se sientan abrumados/as en algún momento por dicha situación, previniendo de esta manera, los riesgos psicosociales a los que se pueden enfrentar las personas que se han visto mayormente afectados durante la emergencia sanitaria. En este contexto, durante el año 2020 y 2021 se entregaron alrededor de 680 asistencias directas a las y los trabajadores adheridos.

• **Protocolo de Prevención Covid-19 para funcionarios/as públicos y espacios de atención a la ciudadanía ISL- SUSESO:** En atención al paulatino retorno de funcionarios/as públicos a sus lugares de trabajo, en especial de aquellos que ejercen funciones de atención directa a usuarios/as, la cual en muchas ocasiones debe ser realizada de manera presencial, el Instituto en conjunto con la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) publicaron en mayo del 2020 el “Protocolo de Prevención Covid-19 para funcionarios/as públicos y espacios de atención ciudadana”, destinado a todos los servicios públicos del país, el cual entrega directrices y recomendaciones para un adecuado reintegro de las personas, con medidas pensadas en sus oficinas, espacios comunes, y espacios de atención a público, conforme a las directrices del Ministerio de Salud y que tuvo por propósito proteger eficazmente la integridad de todos los funcionarios/as.

Adicionalmente, como parte de estas acciones preventivas, se destacan las siguientes:

- Cursos de capacitación gratuitos online específicos en temática de prevención Covid-19, disponibles en [www.campusprevencionisl.cl](http://www.campusprevencionisl.cl)
- Disposición abierta a todo público de autoevaluación en materias Covid-19 en sitio [autogestionpreventiva.isl.gob.cl](http://autogestionpreventiva.isl.gob.cl)
- Señalización Covid-19 específica y descargable en [prevencion.isl.gob.cl](http://prevencion.isl.gob.cl)
- Protocolos y guías descargables asociadas con Covid-19 en [prevencion.isl.gob.cl](http://prevencion.isl.gob.cl)
- Folletos descargables Covid-19 en [prevencion.isl.gob.cl](http://prevencion.isl.gob.cl)
- Ciclo de Webinars de difusión preventiva frente al Covid-19
- Implementación del Protocolo Covid-19 Ministerio de Salud, Vigilancia de Salud (Búsqueda Activa de Casos en Centros de Trabajo).
- Realización de cursos Covid-19 en terreno, con 1.900 capacitados en 2021.
- 10.000 capacitados online en materias Covid-19.
- En materias de vigilancia ambiental, se han intervenido directamente a 415 centros de trabajo con problemas Covid-19.

#### D. Nuevos servicios de Prestaciones Preventivas ofrecidas a los/as usuarios/as

A fin de hacer frente al desafío de convertir al Instituto en un referente en materia preventiva, en paralelo al proyecto de fortalecimiento preventivo y potenciado también por la pandemia, surgieron otras iniciativas que buscan diversificar y aumentar la oferta de las intervenciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales, a través del uso intensivo de tecnologías de información y de comunicación remota “cobertura a distancia”, lo que le permitirá a la institución fomentar y fortalecer progresivamente la Teleprevención. A partir del año 2019 se han implementado una serie de herramientas telemáticas que buscan generar un aumento en la cobertura preventiva, a saber:

**i. TELESAT (Seguridad y Salud en el trabajo vía telefónica):** En abril de 2019 se implementó una modalidad de autoevaluación asistida de riesgos laborales a empresas adheridas a ISL vía teléfono. El objetivo de esta modalidad es mejorar los niveles de autoevaluación de las empresas y detectar los niveles en que se encuentran las empresas respecto del cumplimiento legal. De esta manera, las empresas que se encuentran en riesgo medio o alto son derivadas a las respectivas Direcciones Regionales con la finalidad de ser intervenidas presencialmente logrando una mayor focalización de la acción preventiva.

Cuadro N°6 Total TELESAT 2019-2021

Año	Total TELESAT	Variación Anual %
2019	1.000	-
2020	576	-42%
2021	2.171	276%
Total 2019-2021	3.747	117% (año 2021 respecto 2019)

Fuente: Depto. Prevención ISL 2021.

**ii. Autoevaluación Preventiva:** El 2020 se crea y desarrolla el proyecto tecnológico de Portal de Autogestión Preventiva, con el objetivo de que los propios empleadores/as puedan realizar una autoevaluación online de los aspectos y riesgos críticos de sus centros de trabajo. En el espacio [autogestionpreventiva.isl.gob.cl](http://autogestionpreventiva.isl.gob.cl), pueden acceder y realizar una evaluación telemática. Es tal el impacto de esta herramienta propuesta por el ISL, que la SUSESO la incorporó al Compendio de Normas como parte de las herramientas de autoevaluación para el 2020. Para el 2021 y con el objetivo de aumentar las autoevaluaciones y masificar esta herramienta, se difunde con los empleadores/as mediante correos masivos, logrando una cantidad de 1.881 autoevaluaciones donde el 100% fue realizada por los empleadores/as.

**Cuadro N°7 Total autoevaluaciones 2020-2021**

<b>Año</b>	<b>Total autoevaluaciones</b>	<b>Variación Anual %</b>
2020	1.558	-
2021	1.881	20%
<b>Total 2020-2021</b>	<b>3.439</b>	<b>20%</b>

Fuente: Depto. Prevención ISL 2021.

**iii. Call Center Preventivo:** El año 2020 se dotó de un equipo de expertos en Prevención de Riesgos que entrega atención personalizada vía teléfono a requerimientos de empleadores/as y trabajadoras/as adheridos, tales como: visitas de prevención, capacitaciones y asesoría preventiva. Este servicio registró en 2020 más de 3.000 llamadas recibidas y el 2021 un poco menos 2.043.

**iv. Sitio web “Más Prevención”:** El año 2020 se implementó el primer sitio web de Prevención de Riesgos Laborales creado con el fin de reunir toda la información preventiva en un solo lugar; asesorías virtuales, normativa vigente, capacitaciones en línea, material descargable, autoevaluaciones y prevención del Covid-19 en espacios de trabajo, además del acceso al Accidentagrama, donde se puede obtener información referencial sobre accidentes laborales graves y fatales, detallada por rubro.

La estrategia preventiva 2019-2021 además, estuvo apalancada en un plan comunicacional de fortalecimiento preventivo, que tuvo dos iniciativas centrales:

- **Campaña de Difusión “Descuigatos”:** Desde el 2019 al 2021 el Instituto ha llevado a cabo la campaña “Descuigatos ellos tienen 7 vidas, ¡tú no!”, la cual se trata de las historias de Descuigato y Descuigata, quienes van perdiendo cada una de sus siete vidas en accidentes laborales, dado que no respetan las medidas de Prevención de Riesgos. La campaña ha tenido un amplio alcance, visualizaciones y conversión de views en los sitios institucionales del ISL, a través de cápsulas (videos) de difusión, y una estrategia creativa que invite a instaurar hábitos preventivos, con una componente importante de sentido común, sin necesidad de ocupar tecnicismos. Se trata de provocar emociones por medio de situaciones cotidianas y/o de carácter dramático, que generen tensión y emoción en el receptor.

- **Programa radial “Conocer Para Prevenir”:** Durante los años 2019 y 2020 el Instituto transmitió semanalmente el programa informativo “Conocer para Prevenir” en la radio de la Universidad de Chile. Este programa tuvo por objetivo ser una ventana de conocimiento para la instalación de temas referidos a la seguridad y salud en el trabajo, estableciendo en la agenda las temáticas de prevención de riesgos, salud laboral, rehabilitación, reeducación laboral, entre otros. La primera temporada se realizó en vivo durante todos los miércoles, ya en 2020 y producto de la pandemia, se realizó de manera telemática.

El programa permitió a la audiencia conocer en profundidad aquellos temas de interés relacionados a la Seguridad y Salud en el Trabajo, con entrevistados representantes de la cartera del Ministerio el Trabajo y Previsión Social, Organización Internacional del Trabajo, representantes del mundo de la salud laboral: médicos, psicólogos, expertos en ergonomía, entre otros.

## **II. Producto Estratégico: Prestaciones Médicas**

Las prestaciones médicas, o también llamadas de carácter curativo, son aquellas que se entregan a un/a trabajador/a afiliado/a al Instituto y que haya sufrido un accidente de trabajo, trayecto o enfermedad profesional, a causa o con ocasión del trabajo. Las prestaciones se otorgan hasta la curación completa o mientras subsistan los síntomas de las secuelas causadas por el accidente o enfermedad. Para ello, el Instituto provee esta prestación a través de dos subproductos:

- Tratamiento para accidentados y enfermos profesionales, que incluye la atención médica, quirúrgica, dental, hospitalización y rehabilitación física, medicamentos, productos farmacéuticos, prótesis, aparatos ortopédicos y su reparación, así como los gastos de traslado del trabajador/a accidentado/a y/o enfermo/a profesional
- Reeducción laboral de trabajadores/as accidentados/as y enfermos/as profesionales, consiste en la entrega de herramientas que permitan el desarrollo de capacidades nuevas a trabajadores/as que producto de un accidente de trabajo, trayecto o una enfermedad laboral no puedan continuar desarrollando su actividad habitual, con el objetivo de reintegrarlo al mercado laboral.

En caso de accidente o enfermedad profesional, una vez denunciado el evento, el trabajador/a recibe sin costo para él/ella las atenciones médicas necesarias para el restablecimiento de su salud. Para la entrega de prestaciones médicas el Instituto cuenta con una amplia red de prestadores médicos en convenio a nivel nacional tanto privados como públicos, los que aseguran cobertura a nivel nacional y acceso ante urgencias.



En este contexto, para el periodo 2018-2021 los principales objetivos, bajo los cuales se direccionó la estrategia institucional, fue el poder rediseñar e implementar un nuevo modelo de compras y cobro de prestaciones médicas, a fin de mejorar los procesos de pertinencia, calidad, cobertura y pago de prestaciones médicas de los usuarios/as protegidos/as por el Instituto, y a su vez, contar con la capacidad operativa para realizar una eficiente recepción y calificación de denuncias por accidente del trabajo y enfermedad profesional, teniendo en cuenta que ante la implementación de las leyes N°21.054 y N°21.133 su número aumentaría.

A continuación se expone en primer lugar los resultados del proyecto Rediseño e Implementación de un Modelo de Compra y Cobro de Prestaciones Médicas y en segundo lugar, los principales datos de la provisión de prestaciones médicas a los/as usuarios/as.

#### **A. Proyecto Rediseño e Implementación de un Modelo de Compra y Cobro de Prestaciones Médicas del Instituto de Seguridad Laboral.**

**i. Rediseño de estructura organizacional:** En julio de 2020 se formalizó la nueva estructura institucional referida al área de Salud Laboral, creando así el Departamento de Salud Laboral el cual pasa a integrar la línea operativa de la División de Operaciones. Este Departamento a su vez, cuenta con 5 áreas de trabajo, dentro de las cuales cabe destacar los siguientes hitos realizados en el período 2020-2021:

- **Subdepartamento de Contraloría Médica:** Es responsable de calificar las licencias médicas que ingresan a ISL en el marco de la implementación del Decreto Supremo N°46 de 2019, del Ministerio de Salud. El desafío estuvo en dotar de capacidad operativa y técnica a la Institución para ejecutar una nueva función que hasta antes del año 2021 era realizada por la COMPIN. Para ello el trabajo y resultado en esta área estuvo enfocado en tres pilares: la incorporación de los nuevos profesionales a cargo de Contralorías Zonales; el proceso de inducción asociado a las nuevas funciones, y la actualización del procedimiento de Licencias Médicas, dado que el proceso tuvo modificaciones producto de la puesta en marcha del DS N°46 ya mencionado. Lo anterior, permitió a noviembre de 2021 crear e implementar 5 contralorías zonales; centro-norte, centro-sur, sur, austral, Región Metropolitana-Aysén-Magallanes, cada una con su respectivo médico contralor. A dicha fecha, se logró también culminar el proceso de inducción y actualizar el procedimiento de licencias médicas con las nuevas funciones.

- **Subdepartamento de Auditoría Clínica:** Esta área tiene por objetivo evaluar el correcto funcionamiento de los prestadores en el sentido de pertinencia y oportunidad de las prestaciones otorgadas al paciente. Dado lo anterior, durante este último periodo se ha trabajado en el diseño de una herramienta para evaluar integralmente a los Prestadores Médicos del ISL, la cual a noviembre de 2021 se encuentra estructurada en base tres niveles de análisis de la atención de la salud: Estructura, Procesos y Resultados y que ha sido aplicada a 19 prestadores médicos del ISL.

- **Subdepartamento de Gestión Comercial de Salud:** Para contar con una red eficiente de prestadores médicos que favorezca la resolución de las patologías laborales en la región de ocurrencia, y de ser necesaria su



derivación oportuna a un prestador médico fuera de la región. Durante los últimos cuatro años se han establecido contratos con gran parte de los prestadores médicos privados más importantes de cada región. Esto ha permitido desarrollar protocolos de derivación junto con apoyar en la planificación de las adquisiciones de prestaciones médicas (bienes y servicios). Finalmente, uno de los productos relevantes de la gestión 2021 es el diseño de una herramienta para evaluar integralmente a los Prestadores Médicos del ISL, respecto de los niveles de servicios ofrecidos y otorgados.

- **Subdepartamento de Gestión de Cuentas de Salud:** El 2021 se implementó el proyecto de indización de prestaciones sin código Fonasa, a través de un informe analítico de las prestaciones otorgadas a pacientes ISL por parte de los prestadores en convenio y recopiladas del registro de facturación, lo que permitió la identificación de 1.500 prestaciones no aranceladas por Fonasa.

- **Creación de la Unidad de Asistencia Social y acompañamiento a Clientes y Usuarios del ISL:** Surge con el propósito de mejorar la calidad en la atención en la etapa posterior a sufrir un accidente o enfermedad profesional, de manera de apoyar al trabajador/a y su familia en la entrega de una solución integral de salud desde el punto de vista social y emocional. A contar de septiembre de 2020 se inició el plan piloto, con la contratación de 8 asistentes sociales, logrando posteriormente al año 2021 contar 23 a lo largo del país sumado a 2 terapeutas ocupacionales. En términos de atención, entre septiembre de 2020 a noviembre 2021<sup>9</sup>, 10.889 trabajadores/as han participado en los distintos programas del modelo de atención social, de los cuales 5.149 corresponden a seguimiento telefónico, 4.260 corresponde a visitas domiciliarias, 1.062 articulaciones de red, 321 atenciones presenciales y 97 visitas hospitalarias.

**ii. Rediseño de procesos internos:** El año 2019 se implementa un backoffice institucional, integrado por funcionarios dedicados a la emisión de denuncias de Organismo Administrador. Esto permitió la reducción de tiempos de emisión de denuncia de Organismo Administrador (OA)<sup>10</sup> al Sistema de Prestaciones Médicas y con ello al Sistema SISESAT de SUSESO. Adicionalmente, el Back Office se ha dedicado al cálculo de licencias médicas de funcionarios públicos y trabajadores independientes. Con estas actividades se ha logrado descongestionar las labores de las plataformas de atención presencial.

Cuadro N°8 Total denuncias tramitadas backoffice 2019-2021

	Variables	2019	2020	2021	%VAR (2019-2021)
Backoffice Denuncias	Denuncias OA Trabajadas	25.134	38.926	51.241	103,9%
	Días Promedio Denuncia realizada por ISL	1,4	1,1	0,6	-57,1%
Backoffice Cálculo de SIL	SIL Públicos Calculados	10.578	26.592	20.596	94,7%
	Días Promedio Cálculo de SIL	70	44	18	-74,3%

Fuente: Sistema de Prestaciones Médicas a enero de 2022.

## B. Provisión de Prestaciones Médicas a los/as usuarios/as

**i. Recepción y tramitación de denuncias de accidente del trabajo y enfermedad profesional:** El proceso asociado a la entrega de prestaciones médicas comienza con la respectiva denuncia por accidente del trabajo o enfermedad profesional al Instituto de Seguridad Laboral. En este sentido, a continuación, se muestra un cuadro con el detalle de denuncias recepcionadas durante los últimos 4 años:

Cuadro N°9 Total denuncias recepcionadas 2018-2021

Tipo de denuncia	2018	2019	Variación Anual % (2018-2019)	2020	Variación Anual % (2019-2020)	2021	Variación Anual % (2020-2021)
Denuncias de Accidentes de Trabajo	14.883	16.603	11,55%	12.772	-23,07%	19.316	51,23%
Denuncias de Accidentes de Trayecto	4.626	5.212	12.67%	3.651	-29,95%	5.313	45,52%
Denuncias de Enfermedades Profesionales	3.158	3.507	11,05%	24.358	594.55%	30.402	24,81%
<b>Total Denuncias recibidas</b>	<b>22.667</b>	<b>25.322</b>	<b>11,71%</b>	<b>40.781</b>	<b>61.05%</b>	<b>55.031</b>	<b>34,94%</b>

Fuente: Sistema de Prestaciones Médicas a enero de 2022.

**Nota:** Para contabilizar la recepción de las denuncias en este cuadro se consideró la fecha de creación del siniestro en el sistema.

Tal como se puede apreciar, es importante destacar el significativo aumento en el número total de denuncias recibidas en los últimos 2 años, en especial en el número de denuncias por enfermedad profesional, debido en mayor medida al impacto del Covid-19.

Respecto a la calificación por tipo de evento de las denuncias recibidas, el detalle de esta durante los últimos 4 años se entrega en el siguiente cuadro:

Cuadro N°10 Denuncias Calificadas por tipo de evento 2018-2021

Tipo de Evento	2018	2019	Variación Anual % (2018-2019)	2020	Variación Anual % (2019-2020)	2021	Variación Anual % (2020-2021)
No Calificado	48	86	79,17%	986	1.047%	943	-4%
Accidente de Trayecto	4.064	4.715	16,02%	3.466	-26%	4.525	31%
Accidente del trabajo	12.919	14.970	15,88%	11.984	-20%	15.945	33%
Enfermedad Profesional	686	732	6,71%	7.414	913%	5.371	-28%
Enfermedad Común	2.134	2.410	12,93%	5.388	124%	5.718	6%
Accidente Común	1.447	1.541	6,50%	1.790	16%	343	-81%
No se detecta enfermedad	290	315	8,62%	11.024	3.400%	18.185	65%
OTRO	288	289	0,35%	918	218%	4.780	421%
<b>Total denuncias calificadas</b>	<b>21.876</b>	<b>25.058</b>	<b>14,55%</b>	<b>42.970</b>	<b>71%</b>	<b>55.810</b>	<b>30%</b>

Fuente: SPM a enero de 2022.

**Nota:** Las denuncias calificadas durante el período señalado no necesariamente fueron ingresadas en el mismo periodo debido al desfase en los tiempos requeridos para peritaje y calificación.

Finalmente, parte sustancial de lo relacionado a la gestión de las denuncias por accidente del trabajo o enfermedad profesional ha sido optimizar progresivamente los tiempos de calificación. Bajo esta línea, durante los últimos 4 años se ha trabajado en la optimización de este proceso, dentro de lo cual se puede destacar principalmente la centralización respecto al proceso de calificación de denuncias el cual fue finalmente implementado a nivel nacional el año 2021. Esto ha traído como consecuencia que el proceso de calificación tuviese dedicación exclusiva por parte de quienes lo ejecutan.

Lo anterior se puede evidenciar a través de los siguientes indicadores asociados a la calificación de denuncias por accidente del trabajo y enfermedad profesional:

**Cuadro N°11 Resultado indicador tramitación RECA 2018-2021**

Indicador	2018	2019	2020	2021
Porcentaje de denuncias individuales de accidente del trabajo (DIAT) con resolución de calificación (RECA) emitida en 12 o menos días corridos.	85,06%	93,68%	91,10%	97,27%

Fuente: Subdepto. Control de Gestión 2021.

**Cuadro N°12 Resultado indicador tramitación denuncias EP 2018-2021**

Indicador	2018	2019	2020	2021
Tiempo promedio calificación denuncias por Enfermedad Profesional	144	88	93	34

Fuente: Sistema de Prestaciones Médicas a enero de 2022.

**Nota:** Para el cálculo de este indicador se consideran los días transcurridos desde el ingreso de la denuncia hasta la calificación del siniestro, cuyo ingreso al sistema se realizó en el año señalado en cada columna.

## C. Covid-19 en las prestaciones médicas

### i. Impacto del Covid-19 en el Producto: Prestaciones Médicas

La pandemia por Covid-19 ha sido uno de los desafíos más complejos de enfrentar en los últimos años para nuestro país, afectando fuertemente las actividades laborales de la ciudadanía, y requiriendo a los diferentes Servicios Públicos multiplicar sus esfuerzos en los diferentes ámbitos de gestión que estos abarcan. En lo que respecta al Instituto, el efecto de la pandemia se ha reflejado principalmente en un incremento de las denuncias y licencias médicas recibidas en los últimos dos años.

En cuanto al número de denuncias, el año 2020 se recibieron un total de 40.781, lo que representa un aumento en un 61% respecto de las denuncias recibidas el año 2019, anterior al comienzo de la pandemia. En este contexto, del total de denuncias recibidas el año 2020, el 51,8% están asociadas a Covid-19, lo que da cuenta de su influencia en el aumento sufrido. Dicha tendencia continuó desarrollándose durante el año 2021, recibiendo un total de 55.031 denuncias de las cuales un 48,6% están asociadas a Covid-19.

Lo anterior impactó fuertemente en la carga operativa institucional y en los equipos de trabajo, pues se debió reconvertir funciones, generar lineamientos médicos y de procesos, adaptar los sistemas, establecer nuevas coordinaciones

con SEREMI, Servicios Públicos y SUSESO, para hacer frente al aumento no previsible de la demanda de denuncias de enfermedades profesionales y subsidios. Puesto que, SUSESO instruyó la calificación de Covid-19 como enfermedad profesional, en aquellos casos, en los cuales se pueda establecer la trazabilidad de la fuente de contagio, donde el trabajador/a tiene el derecho a recibir las prestaciones y cobertura del seguro de la Ley N°16.744. Desafío que el ISL pudo sortear manteniendo el estándar de atención y oportunidad en la recepción y tramitación de las denuncias.

### **III. Producto Estratégico: Prestaciones Económicas**

El Instituto compensa por medio del pago de beneficios económicos a los trabajadores/as de empresas adheridas, a sus beneficiarios, y a los trabajadores/as independientes adheridos/as, que sufran algún grado de incapacidad o muerte producto de un accidente laboral, de trayecto o enfermedad profesional. Estos beneficios buscan compensar la falta de generación de ingreso autónomo mientras el trabajador/a accidentado o enfermo/a no percibe remuneraciones producto de su proceso de recuperación médica o en caso de sus beneficiarios cuando se produce el fallecimiento del trabajador/a. Para ello, en el marco de la ley, el Instituto concede, de acuerdo con los requisitos para ello, cuatro categorías principales de beneficios económicos, a saber: Indemnización por daños permanentes, pensiones, asignaciones familiares y subsidios de incapacidad laboral.

Durante el periodo 2018-2021 el principal objetivo respecto a la concesión de las prestaciones económicas fue mejorar la calidad y oportunidad en los tiempos de tramitación de éstas, reduciendo los tiempos de cara a la ciudadanía, para lo cual el desafío estratégico se focalizó en la revisión y rediseño de los procesos que permitieran al ISL contar con la capacidad de gestión oportuna haciendo frente a su vez los cambios normativos que significaron un incremento en el número de adheridos.

A continuación se expone en primer lugar los resultados del objetivo - desafío estratégico y, en segundo lugar, los principales datos de la provisión de prestaciones económicas a los/as usuarios/as.

#### **A. Objetivo - desafío estratégico de reducción en los tiempos de tramitación.**

**i. Gestión y tramitación para el pago de Subsidios de Incapacidad Laboral por Licencia Médicas tipo 5 y 6:** En el transcurso de los últimos 3 años el Instituto ha implementado importantes cambios en lo que respecta al proceso de tramitación de las licencias médicas por accidente del trabajo y enfermedad profesional que han tenido como resultado una mejora tanto en la fluidez y eficiencia del proceso como también en su oportunidad. Bajo esta línea, se destaca lo siguiente:

- **Ventanilla Única:** A partir del 1 de enero del 2019 se implementó el modelo de ventanilla única de licencias médicas tipo 5 y 6, que facilita el proceso de tramitación de subsidios de incapacidad laboral. Esto permitió a los/as trabajadores/as tramitar su licencia médica y los antecedentes necesarios para el pago de subsidios de incapacidad laboral en sucursales del Instituto, sin necesidad de realizar dichas gestiones en COMPIN, teniendo un solo punto de contacto en su tramitación y pago. A través de esta ventanilla única, el Instituto ingresó durante el año 2019 un total de 35.330 licencias médicas, beneficiando a 13.812 personas. Al mismo tiempo

y a raíz de la implementación de la Ley N°21.054 que elimina la distinción obrero-empleado, el Instituto de Seguridad Laboral asumió el pago de licencias médicas de trabajadores/as ex obreros, pagando aproximadamente 4.000 licencias médicas que se encontraban rezagadas en COMPIN con data anterior al año 2019.

Este modelo fue el primer paso para que, en el mes de septiembre de 2019, comenzase progresivamente la implementación del sistema de tramitación de licencias médicas electrónicas laborales.

- **LME:** En el último trimestre del 2019 se implementó a nivel nacional y con la red de prestadores médicos, la Licencia Médica Electrónica (LME), situación que permite, entre otras cosas tener conocimiento de la totalidad de LME que algún prestador de salud emita como laboral, además de controlar los tiempos de tramitación y facilitar la gestión de su tramitación por parte de los trabajadores/as y empleadores. A su vez, al tener información de la totalidad de LME laborales que se emitan, permitirán a los organismos administradores y entidades fiscalizadoras disponer de datos completos, disminuyendo la subnotificación y la inexistencia de información asociada a licencias no tramitadas. A continuación, se muestra la evolución respecto a la implementación de la LME en la tramitación para el pago de los subsidios de incapacidad laboral.

**Cuadro N°13 Porcentaje de licencias médicas electrónicas sobre el total de licencias médicas pagadas 2018-2021**

Año	Total de LM pagadas	Porcentaje de LM electrónicas
2018	15.484	0%
2019	33.108	1%
2020	49.281	56%
2021	69.557	83%

Fuente: Sistemas SIL y LME, 2022.

- **Contraloría Médica:** Continuando con los proyectos de autonomía de ISL en materia de tramitación de licencias médicas y pago de subsidios, a partir de 2021 se traspasan las labores de contraloría médica en materia de pronunciamiento de los días perdidos asociados al diagnóstico laboral, contenido en la licencia médica, desde COMPIN al Instituto. Esto ha significado un avance importante de cara al usuario/a, pues tanto la información como la responsabilidad en torno a la tramitación del Subsidio de Incapacidad Laboral se encuentra concentrada en ISL. Adicionalmente, permite conocer y medir mejor el proceso, aumentar el conocimiento en torno a las patologías que afectan a la población protegida por el seguro, y, en definitiva, contribuye a la correcta vinculación de los productos de prestaciones médicas y económicas.

## B. Provisión de Prestaciones Económicas a los/as usuarios/as

**i. Gestión y tramitación para el pago pensiones e indemnizaciones:** Con el objetivo de mejorar la oportunidad en la entrega de beneficios económicos, durante el año 2019 se modificó el proceso de Concesión de Indemnizaciones y Pensiones existente hasta esa fecha, lo cual movilizó a nivel interno una mayor coordinación entre las distintas áreas involucradas en virtud de los cambios implementados en el proceso de tramitación, los cuales se resumen principalmente en los siguientes:

- Concesión por oficio (inicio proactivo de la tramitación), en los casos donde se cuenten con los elementos necesarios para la concesión.
- Cálculo y liquidación en forma simultánea.
- Cambio en las validaciones de concesión.

Lo anterior ha permitido ir disminuyendo paulatinamente los tiempos de tramitación en la concesión de pensiones e indemnizaciones, tal como se muestra a continuación:

**Cuadro N°14 Tiempo Promedio de tramitación Concesión Pensiones e Indemnizaciones 2018-2021**

Año	Promedio días hábiles de tramitación
2018	24 días hábiles
2019	20 días hábiles
2020	15 días hábiles
2021	17 días hábiles

Fuente: Sistema AVBMenu Departamento de Prestaciones Económicas 2018-2021.

En cuanto al pago de pensiones en régimen durante los últimos cuatro años el detalle es el siguiente:

**Cuadro N°15 Promedio Mensual de Pensiones en Régimen Pagadas por año y monto total de pago periodo 2018-2021**

Año	Promedio mensual pensiones pagadas en régimen	Variación anual %	Monto total (M\$)	Variación anual %
2018	10.614	-	20.556.531	-
2019	10.247	-3%	20.261.182	-1,4%
2020	9.808	-4%	19.848.152	-2%
2021	9.418	-4%	19.396.381	-2,2%
Total 2018-2021	10.021	-14% (año 2021 respecto 2018)	80.062.246	-5.6% (año 2021 respecto 2018)

Fuente: Estadísticas cuadro reporte División de Operaciones ISL 2018-2021.



Cuadro N° 16 Número de Concesiones de Beneficios Económicos periodo 2018-2021

Año	Beneficios Económicos concedidos	Variación anual %
2018	485	-
2019	514	6%
2020	527	2%
2021	769	46%
<b>Total 2018-2021</b>	<b>2.295</b>	<b>56% (año 2021 respecto 2018)</b>

Fuente: Estadísticas cuadro reporte División de Operaciones ISL 2018-2021.

**ii. Gestión y tramitación para el pago de subsidios de incapacidad laboral:** Todas las iniciativas anteriores, sumadas a las gestiones específicas en materia de tramitación de licencias médicas, donde destacan la generación de instructivos y procedimientos específicos, centralización de cálculos por tipo de subsidio, y la digitalización del proceso en general, permitieron transitar desde un promedio de 61 días entre la fecha de inicio de reposo y el pago de subsidio, a un promedio de 34 días al cabo de los 4 años de administración.

Cuadro N°17 Promedio tramitación SIL 2018-2021

Año	Promedio días desde inicio del reposo hasta el pago del SIL
2018	61 días
2019	45 días
2020	35 días
2021	34 días

Fuente: Sistema SIL, enero de 2022.

Finalmente, en cuanto a la cantidad de subsidios de incapacidad laboral tramitados y pagados durante los últimos 4 años, se destaca el incremento progresivo en su volumen, el cual corresponde a un 315% si se compara el año 2018 y 2021. Respecto al detalle anual, el 2018 se pagaron un total de 15.484 subsidios por un monto de M\$6.007, el 2019 un total de 33.108 subsidios por un monto de M\$11.505, el 2020 un total de 49.281 subsidios por un monto de M\$19.096 y finalmente el año 2021 un total de 69.557 subsidios por un monto de M\$25.047.

### **C. Covid-19 en las prestaciones económicas**

#### **i. Impacto del Covid-19 en el Producto: Prestaciones Económicas**

En lo que respecta al pago de Subsidios de Incapacidad Laboral durante el año 2020 por concepto Covid-19 se pagaron 1.644 subsidios para empleados del sector privado, por un monto total de MM\$352 y 7.525 subsidios para empleados del sector público por un monto total de MM\$2.783.

En el año 2021 la tendencia se mantuvo, pagándose 5.250 subsidios asociados al sector privado, por un total de MM\$839 y 18.578 subsidios asociados al sector público, por un total de MM \$5.454.

Para el sector de trabajadores independientes, por concepto Covid-19 se pagaron 2.260 subsidios por un monto total de MM\$830, y 2.460 subsidios por un total de MM\$750, en los años 2020 y 2021 respectivamente.

De este modo, el total de subsidios de incapacidad laboral asociados a Covid-19 asciende a 11.429 en 2020 y 26.288 en 2021, por un total de MM\$4.000 y MM\$7.000 respectivamente.

## **IV. Producto Estratégico: Estudios e Investigaciones en Salud y Seguridad Laboral**

### **A. Lineamiento estratégico**

Entre los años 2018 y 2021 el Instituto, principalmente en el marco de la convocatoria de estudios de investigación e innovación de la SUSESO<sup>11</sup>, ha generando lineamientos estratégicos de investigación pertinentes a los intereses del servicio según las distintas etapas y ámbitos de la prevención, y a los segmentos de trabajadores/as protegidos/as. Esto ha significado contar hasta ahora con 17 investigaciones que, respondiendo a tales lineamientos, han sido conducidas y financiadas por el Instituto (once de las cuales ya cuentan con informes finales de resultados, mientras que las seis restantes arribarán a su término entre los años 2022 y 2023). Entre las instituciones que han ejecutado las investigaciones se encuentran universidades, centros de estudios, consultoras especializadas e investigadores independientes que son parte del campo académico de investigación en SST en Chile (ver cuadro N°17).

**i.** Dentro de los resultados destacados, derivados de las investigaciones desarrolladas, cabe considerar las publicaciones de los primeros dos números de la **serie de libros Conocer Para Prevenir**. El primero de ellos, publicado el año 2018, presenta una serie de artículos basados en las investigaciones

desarrolladas hasta ese momento, bajo el título: Reflexiones y evidencias para el debate en materia de salud y seguridad en el trabajo desde una perspectiva pública.

Al respecto, una de las investigaciones publicadas: el estudio “Riesgos Psicosociales en Trabajadoras de Casa Particular” fue presentada por el Director Nacional el año 2019 en el Congreso Prevencia (de prevención de riesgos laborales en Iberoamérica), organizado por la OISS en Bilbao, España.

El segundo, publicado el año 2021, titulado: Experiencias exitosas de prevención de riesgos de accidentes y enfermedades profesionales en la micro y pequeña empresa: estudio de casos de empresas adheridas al ISL, describe y destaca 12 iniciativas de prevención efectivas y de bajo costo generadas en este tipo de empresas a nivel nacional, que han sido apoyadas y promovidas por la gestión de prevencionistas del Instituto. Esta publicación conjunta con el Centro de Sistemas Públicos de la Universidad de Chile, fue lanzada en el mes de abril, en un evento que contó con la participación de las máximas autoridades de la Subsecretaría de Previsión Social y de la Universidad de Chile y una audiencia de más de 400 personas.

**ii.** Otro de los productos generados a consecuencia del desarrollo de investigaciones es la **serie de Documentos de Trabajo iniciada el año 2021**, que tiene como propósito promover el conocimiento acerca de las temáticas o problemas en el ámbito de la SST y que son parte de los lineamientos estratégicos de investigación del ISL, destacando los resultados de investigaciones finalizadas y la relevancia de los lineamientos estratégicos definidos. Hasta ahora han sido tres los números publicados:

- Investigación en seguridad y salud en el trabajo desarrollada por el Instituto de Seguridad Laboral, balance y propuestas a futuro. Marzo de 2021. Describe la agenda de investigación en SST, en el marco de la gestión del conocimiento como parte del desarrollo institucional del ISL.
- Seguridad y Salud en el Trabajo en la Micro y Pequeña Empresa. Agosto de 2021. Expone las principales características y/o condiciones compartidas de las micro y pequeñas empresas en materia de gestión de la SST.
- Desafíos actuales al Seguro contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, la integración de nuevos segmentos de trabajadores. Diciembre de 2021. Analiza los principales desafíos que tiene la institucionalidad del Seguro contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales frente a formas de trabajo y empleo diferentes a las del empleo asalariado formal tradicional, en particular respecto a trabajadoras y trabajadoras a honorarios, no protegidos o informales y de plataformas digitales, segmentos que han sido objeto de investigación por parte del ISL.

**iii. Metodología para la definición de investigaciones:** Cabe señalar que el proceso a través del cual se definen los lineamientos de investigación y se desarrollan o ejecutan las investigaciones ha significado varios logros a nivel organizacional. En primer lugar, la generación de metodologías participativas para la definición de lineamientos estratégicos, que aseguren su pertinencia de acuerdo a la singularidad del ISL, de acuerdo a la experiencia de sus funcionarios y funcionarias en la administración del seguro. En segundo lugar, la generación

de relaciones de colaboración con instituciones académicas de alta calidad y prestigio dedicadas a la investigación en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo. En tercer lugar, la generación de conocimiento útil para la prevención, en tanto conocimiento formal, que aporta evidencias, herramientas y propuestas para la definición de acciones, programas y estrategias de prevención. En cuarto lugar, la formalización de un acervo de conocimiento original acerca de la prevención aplicado a los segmentos de trabajadores que son de su interés, que contribuye a posicionar al ISL como un referente particular en materia de SST, reforzando al servicio como un interlocutor válido entre distintos actores de la seguridad social en Chile.

Es importante destacar que el ISL cuenta con un portal interno Portal Gestiona DEGE<sup>12</sup>, que agrupa toda la información de todos los estudios y publicaciones realizadas por ISL.

## **B. Provisión de Estudios e Investigaciones a los/as usuarios/as 2018-2021**

**Cuadro N°18 Investigaciones financiadas por el ISL que responden a sus lineamientos estratégicos de investigación 2018-2021<sup>13</sup>**

<b>Título y organismo ejecutor de la investigación</b>	<b>Resumen</b>
<p>Estudio de Evaluación del modelo de gestión de prestaciones médicas del Instituto de Seguridad Laboral.</p> <p>Desarrollado por profesionales del Centro de Sistemas Públicos del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile.</p>	<p>Esta investigación tuvo por objetivo general describir y diagnosticar la gestión de las prestaciones médicas del ISL y proponer mejoras para avanzar hacia un nuevo modelo de gestión.</p> <p>Publicado en 2019.</p>
<p>Riesgo psicosocial en las empresas de menos de 10 trabajadores (microempresas): Adaptación del protocolo de vigilancia de riesgo psicosocial en un grupo de microempresarios de la Región Metropolitana.</p> <p>Desarrollado por profesionales de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.</p>	<p>El objetivo de esta investigación fue adaptar, para las microempresas chilenas, el instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales del trabajo, contemplado en el protocolo de vigilancia para riesgo psicosocial, a partir de la aplicación del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 y de estudios cualitativos complementarios.</p> <p>Publicado en 2019.</p>

<p>Trabajo desprotegido en Chile. Una aproximación exploratoria a la población trabajadora no cubierta por el seguro contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales contemplado en la Ley 16.744.</p> <p>Desarrollado por profesionales de la Universidad de Valparaíso.</p>	<p>Esta investigación tuvo por objetivo general conocer cuáles son las principales características en materia de cultura laboral y acerca de los riesgos en materia de salud y seguridad en el trabajo de los trabajadores no cubiertos por el Seguro.</p> <p>Publicado en 2019.</p>
<p>Evaluación de la implementación de la convocatoria de estudios de investigación e innovación en prevención de accidentes del trabajo y de enfermedades profesionales</p> <p>Centro de Sistemas Públicos del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile-Instituto de Seguridad Laboral.</p>	<p>Esta investigación tuvo por objetivo evaluar la implementación de los proyectos de investigación e innovación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales impulsados por SUSESO.</p> <p>Publicado en mayo del 2020.</p>
<p>Estudio descriptivo de las condiciones de trabajo en sector agrícola en micro y pequeñas empresas con enfoque de género, para establecer estrategias y recomendaciones de prevención de enfermedades profesionales.</p> <p>Laboratorio de Ergonomía. Facultad de Medicina de la Universidad de Chile</p>	<p>Este estudio, tiene como objetivo describir las condiciones socio-laborales y de trabajo en micro y pequeñas empresas del sector agrícola de la región de O'Higgins, considerando la perspectiva de género para el desarrollo de estrategias y recomendaciones de prevención para el sector.</p> <p>Publicado en mayo del 2020.</p>
<p>Perfil epidemiológico de trabajadores con incapacidad permanente secundaria del trabajo y enfermedades profesionales en la Región Metropolitana.</p> <p>GSE, Salud, Trabajo y Ambiente Consultores.</p>	<p>El objetivo del estudio es caracterizar el perfil epidemiológico del trabajador cubierto por la Ley N° 16.744, con incapacidad permanente producto de un accidente del trabajo y/o enfermedad profesional en la Región Metropolitana, durante el año 2017.</p> <p>Publicado en julio del 2020.</p>
<p>Efecto de intervenciones en la reinserción laboral de trabajadores por enfermedades musculoesqueléticas y de salud mental.</p> <p>Cecilia Toffoletto. Consultora independiente, profesional del área de la medicina.</p>	<p>Esta investigación tuvo por objetivo evaluar el efecto de intervenciones en la reinserción laboral de trabajadores en licencia médica por enfermedades musculoesqueléticas y de salud mental en comparación con la atención habitual.</p> <p>Publicado en noviembre del 2020.</p>

Experiencias exitosas de prevención de riesgo de accidentes y enfermedades profesionales en la micro y pequeña empresa: Estudios de casos de empresas adheridas al ISL.	Esta investigación tuvo por objetivo sistematizar experiencias de prevención de microempresas adheridas al ISL, de forma de contribuir a la instalación de un sistema de gestión del conocimiento que permita la mejora continua.
Centro de Sistemas Públicos del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile	Publicada en noviembre del 2020.
Caracterización del Trabajo Independiente en Chile Elementos para la prevención, orientados a quienes trabajan emitiendo boleta de honorarios	Esta investigación tuvo por objetivo caracterizar a los trabajadores y trabajadoras independientes que trabajan emitiendo boleta de honorarios, que son cubiertos por el ISL, según condiciones de empleo y trabajo para determinar principales necesidades en materia de prevención de riesgos en seguridad y salud laboral.
Desarrollado por profesionales de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile	Publicado en marzo 2021
Estudio Conocimiento, actitud y práctica de empleadores y trabajadores de micro y pequeñas empresas del sector industrial, comercio y construcción acerca de la gestión de la seguridad y salud ocupacional, para el desarrollo de estrategias pertinentes de prevención.	Esta investigación tuvo por objetivo describir el nivel de conocimiento, la actitud y práctica acerca de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de empleadores y trabajadores de micro y pequeñas empresas del sector de la industria manufacturera, el comercio y la construcción adheridas al Instituto de Seguridad Laboral, proponiendo herramientas de autoevaluación y autogestión de riesgos.
Desarrollado por profesionales de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO-Chile.	Publicado en septiembre 2021
Determinación del riesgo de infección relativo a SARS- Cov2 en recintos de trabajo- Estudio de modelamiento	Esta investigación tuvo por objetivo desarrollar un modelo analítico para comprender el riesgo de contagio por aerosoles contaminados con partículas del virus SARS-CoV-2, en diferentes ambientes de trabajo. Este modelo incorpora tanto las propiedades físicas y arquitectónicas de los edificios como las características fisiológicas de los trabajadores y sus actividades laborales, para así identificar qué recintos presentan mayores riesgos de presentar casos de Covid-19.
Desarrollado por profesionales de la Escuela de Construcción Civil y la Escuela de medicina de la Pontificia Universidad Católica de Chile, y el Department of Architecture and Built Environment de la University of Nottingham, de Reino Unido.	Publicado en diciembre 2021

Fuente: Subdepto. Estudios e Investigaciones 2021.

## Estudios en ejecución año 2022:

**Cuadro N°19 Investigaciones en ejecución financiadas por el ISL que responden a sus lineamientos estratégicos de investigación 2018-2021**

Título y organismo ejecutor de la investigación	Resumen
<p>Contribución a la actualización del cuestionario de la Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de Vida</p> <p>Desarrollado por profesionales de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO</p>	<p>El objetivo general del estudio es proponer una actualización validada del instrumento de la Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de Vida (ENETS) de acuerdo a la realidad actual en cada uno de sus ámbitos de indagación</p> <p>Resultados, informe final, esperado para abril 2022.</p>
<p>Condiciones de seguridad, salud, trabajo y empleo en trabajadores y trabajadoras de plataformas digitales (reparto y transporte de pasajeros)</p> <p>Desarrollado por profesionales de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO</p>	<p>El objetivo de este estudio es conocer las condiciones de trabajo y empleo, y su relación con la exposición a riesgos de accidentes y enfermedades laborales de trabajadores y trabajadoras de plataformas digitales de reparto y transporte de pasajeros.</p> <p>Resultado, informe final, esperado para abril 2022.</p>
<p>Salud Ocupacional del personal de enfermería en los Servicios de Salud Público adherido al ISL</p> <p>Desarrollado por profesionales de la Universidad de Viña del Mar</p>	<p>El objetivo de este proyecto es proponer una herramienta de evaluación y autoevaluación de riesgos de los trabajadores de enfermería para instituciones de salud que permita una evaluación de la exposición a riesgos para su salud en el trabajo.</p> <p>Resultado, informe final, esperado para octubre 2022.</p>
<p>Diseño y aplicación de evaluación de programas de prevención implementados por el Instituto de Seguridad Laboral a micro y pequeñas empresas adheridas</p> <p>Desarrollado por profesionales del Centro de Sistemas Públicos de la Universidad de Chile.</p>	<p>El objetivo general del estudio es evaluar programa de asesoría preventiva y herramientas de teleprevención que aplica el ISL en MIPES adheridas, en términos de su diseño, aplicación, y resultados e impactos.</p> <p>Resultados, informe final, esperado para septiembre 2022.</p>
<p>Trabajo a distancia en contexto de pandemia por Covid-19, condiciones de salud, seguridad y empleo de los trabajadores y trabajadoras del sector público.</p> <p>Desarrollado por profesionales del Centro de Sistemas Públicos de la Universidad de Chile.</p>	<p>Describir el efecto que ha tenido la implementación del teletrabajo excepcional en el contexto de la pandemia en el bienestar de los funcionarios y funcionarias públicos de servicios adheridos al Instituto de Seguridad Laboral, proponiendo alternativas específicas para implementar el teletrabajo con énfasis en la evaluación y el control de los factores de riesgo para la seguridad y salud.</p> <p>Resultados, informe final, esperado para octubre 2022.</p>

Comprender la cultura preventiva en educación: diagnóstico sobre la prevención de riesgos en escuelas adheridas al Instituto de Seguridad Laboral.	El objetivo de esta investigación es comprender, describir y evaluar el nivel de incorporación de la cultura preventiva de la prevención de riesgos y promoción de la SST en escuelas adheridas al ISL de la región de Atacama, incorporando la perspectiva de género.
Estudio desarrollado por profesionales de la Universidad de Atacama.	Resultados, informe final, esperado para noviembre 2023.

Fuente: Subdepto. Estudios e Investigaciones 2021.

#### Cuadro N°20 Investigaciones en Colaboración, cofinanciamiento de estudios especiales SUSESO 2018-2021

Tipo de proyecto, título y organismo ejecutor estudio	Resumen
<p><i>Mediciones de vibración de cuerpo completo y vibración de segmento mano - brazo en muestra representativa de población trabajadora chilena (Fase 1).</i></p> <p>PV Asesorías SpA, Co-financiado por ISL e IST.</p>	<p>El estudio especial encargado por SUSESO, tiene por objetivo pesquisar la presencia de exposición a vibraciones ocupacionales en la población laboral en Chile.</p>

Fuente: Subdepto. Estudios e Investigaciones 2021.

## V. Atención de usuarios/as 2018-2021

### A. Proyecto del rediseño del modelo de atención

En sintonía con los objetivos estratégicos y los desafíos planteados por el ISL para el otorgamiento de servicios y prestaciones asociados a la salud y seguridad en el trabajo, durante el periodo 2018-2021 el ISL estableció como parte de sus objetivos operativos la experiencia usuaria el consolidar un sistema de atención de usuarios/as que responda a las necesidades de los usuarios/as y clientes/as.

Este objetivo se articuló en torno al Proyecto del rediseño del modelo de atención, el cual está orientado a atender, acoger, escuchar y responder de forma activa para generar estándares de calidad y excelencia, a usuarios/as y clientes/as en materia de seguridad y salud laboral. Lo anterior, con foco en la gestión de las plataformas de atención presencial y no presencial del Instituto, con énfasis además en los resultados de los estudios de satisfacción de usuarios/as ha logrado:

- Contar con distintos canales de atención (omnicanalidad) que cuenten con los atributos valorados por nuestros usuarios y clientes.
- Garantizar prestaciones y servicios expeditos para nuestros clientes y usuarios que cuenten con trazabilidad en toda la cadena de valor de la prestación o servicio.



- Mejorar la eficiencia, la efectividad y la calidad en la atención a clientes y usuarios que requieren servicios y prestaciones por parte del Instituto de Seguridad Laboral.
- Fomentar la gestión oportuna y pertinente en plataformas de atención de clientes y usuarios del Instituto de Seguridad Laboral.

Mediante este modelo, se han implementado los siguientes componentes en el período 2018-2021:

**i. Call center:** Con el objetivo de potenciar la atención a usuarios de forma no presencial, durante el año 2019 se implementó un call center institucional cuyo foco fue fortalecer el canal telefónico que hasta ese entonces era atendido por los/as mismos ejecutivos/as de atención presencial, mediante turnos en el mismo horario hábil de atención presencial, lo que resultaba afectando la calidad en la atención entregada a nuestros beneficiarios. En este sentido, por medio de la contratación de ejecutivos de dedicación exclusiva se puso en marcha el funcionamiento del call center del ISL, lo cual ha permitido aumentar la cobertura en la atención de llamados recibidos.

Bajo esta línea durante el año 2019 se realizaron un total de 93.631 atenciones telefónicas, posteriormente el año 2020 un total de 73.675 y finalmente el año 2021 un total de 90.329, lo que representa un avance promedio en estos 3 últimos años de un 288% respecto a las llamadas atendidas el año 2018 por los/as ejecutivos/as anterior a la implementación de este call center.

**ii. Implementación de Sucursales Modelo:** Durante el 2020 se implementaron tres (3) Sucursales Modelo en las regiones de Tarapacá, Coquimbo y Maule. Estos inmuebles cuentan con atención preferencial (para personas de tercera edad, embarazadas, personas en situación de discapacidad), tótem de atención, módulo de videointerpretación en lengua de señas y creole, acceso universal, sala de juegos de niños y niñas, sala de amamantamiento y señalética integral. Estas sucursales “integrales” cuentan con un layout que facilita la entrega de las prestaciones y servicios del ISL, junto con proporcionar comodidad y seguridad a nuestros clientes/as y trabajadores/as adheridos/as, garantizando la trazabilidad en la gestión de servicios y prestaciones.

**iii. Sucursal en línea:** El Instituto implementó durante el 2020 un nuevo canal de atención llamado “Sucursal en línea”, herramienta online de atención directa para sus empresas y trabajadores/as adheridos/as que ofrece atención personalizada y en tiempo real, para entregar cobertura nacional a todos los requerimientos de nuestros usuarios/as.

Esta es una herramienta de fácil uso, y que simula al 100% la atención que entrega el ISL en sus sucursales presenciales, permitiendo que todas las personas adheridas al instituto, puedan resolver dudas y saber el estado de sus trámites, sin salir de sus casas. En este mismo contexto, la Sucursal en Línea aparece como respuesta a las dificultades asociadas a desarrollar una atención presencial al momento de la pandemia, y actualmente se consolida como un canal de atención validado por los/as usuarios/as. Es un canal de atención en tiempo real de forma remota, en modalidad de video llamada, donde un usuario/a se puede comunicar con uno/a de nuestros/as ejecutivos/as de atención de 08:30 am a 13:30 pm, desde cualquier punto del país a través de un dispositivo móvil, tablet o computador.

Durante el primer año de implementación la Sucursal en Línea realizó 4.622 atenciones efectivas mientras que en el año 2021 un total de 7.552, lo que ha permitido ampliar la cobertura a nivel nacional de un 85%, llegando a las 440 comunas del país.

**iv. Oficina Virtual:** Se crea esta plataforma web de autoatención para trabajadores/as y empleadores/as protegidos/as, que desde octubre de 2021 amplió su lista de trámites digitales, poniendo a disposición nuevas opciones de autogestión para la ciudadanía, contando con los siguientes trámites: Solicitud de prestaciones médicas, DIAT, DIEP, Registro de Independientes, Solicitud de certificados de gestión de adheridos, Solicitud de devolución de cotizaciones en exceso, Certificado de calidad de pensionado y mensualidades, Solicitud de asesoría en prevención de riesgos, Solicitud de evaluaciones ocupacionales de salud, Solicitud de rectificación, reconsideración y acceso a rebaja.

**v. Trámites digitales vía web:** Como parte de cumplimiento del instructivo presidencial sobre Transformación Digital, durante el periodo 2018-2021 se inició un proceso de digitalización de nuestros trámites, el cual paulatinamente fue incrementando su porcentaje de cumplimiento. A su vez, durante el transcurso de estos últimos 4 años se actualizó el catastro de trámites que realizan los usuarios/as con ISL, pasando de 14 trámites en 2018 a 25 el 2021, los cuales se digitalizaron en un 100% a noviembre de 2021.

**vi. Correo único regional:** Este canal de comunicación fue generado frente a la emergencia sanitaria establecida por la propagación de Covid-19 en el país, donde se volvió necesario establecer medidas y generar herramientas que faciliten el cuidado de la seguridad y salud de todas y todos los/as ciudadanos/as. En este contexto, se dispuso de un correo genérico asociado a cada región del país para realizar consultas y envío de antecedentes para la realización de trámites institucionales, entregando de esta manera una herramienta extra que permitiera a nuestros usuarios/as acceder a nuestros beneficios en el contexto particular producido por la pandemia por Covid-19.

**vii. Videointerpretación:** El año 2020 se implementaron 16 módulos de videointerpretación para personas sordas y extranjeros/as que sólo hablan creole en todas las sucursales de cabeceras regionales del país en el canal de atención presencial. Desde diciembre de 2020 a la fecha, el sistema ha operado atendiendo a 12 ciudadanos de origen haitiano, con un tiempo promedio de atención de 30 minutos, quienes no habrían podido ser atendidos sin esta herramienta de atención inclusiva. La representatividad de migrantes que hablan creole y que

durante el año 2020 han utilizado el seguro asciende a una cifra cercana a los mil trabajadores/as adheridos/as.

**viii. Fidelización Grandes Clientes:** importante es destacar las acciones realizadas en el ámbito de la gestión de grandes clientes del Instituto de Seguridad Laboral, entre las que cuentan acciones de:

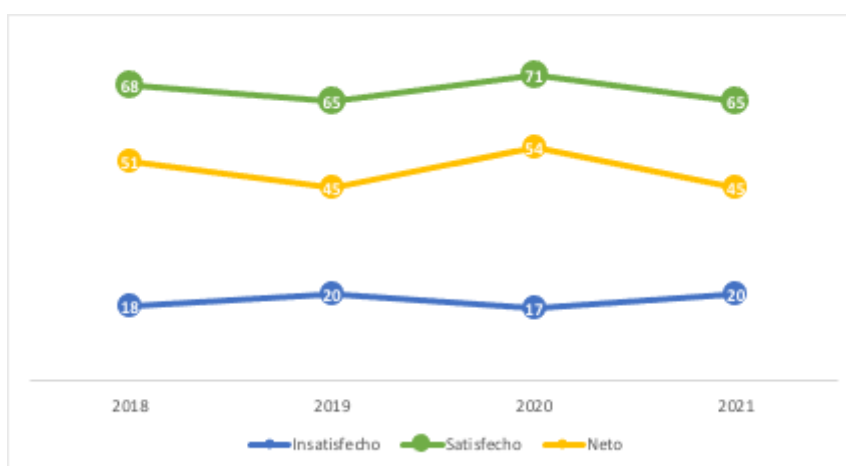
- Portal Mipyme
- Pausas Virtuales
- Podcast
- Programa Apps

## B. Resultados de los estudios de satisfacción 2018-2021

La satisfacción de los/as usuarios/as con los servicios entregados es un foco relevante para la gestión de la mejora de los servicios que entrega el Instituto. Es por ello que entre otras acciones referidas a gestionar la satisfacción, anualmente el Instituto ha medido, a través de un estudio externalizado, la satisfacción de sus usuarios con la última experiencia de servicio<sup>14</sup>.

Una síntesis de los principales resultados se exponen en el siguiente gráfico.

### Evolución de la Satisfacción, Insatisfacción y Satisfacción Neta 2018-2021



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de los Estudios de Satisfacción de Usuarios, 2018 (GFK Adimark) 2019 y 2020 (Dirección de Estudios Sociales de la UC, DESUC) y 2021, (Activa Research). Nota: Desde el año 2019 en adelante se ajusta la metodología del estudio según los requisitos técnicos establecidos por el Ministerio de Hacienda.

El gráfico anterior nos muestra la variación que se ha dado en la satisfacción de los usuarios del Instituto en los últimos 4 años. Al observar el indicador de satisfacción neta, se puede ver una caída de 6 puntos entre el 2018 y el 2019, para aumentar en 9 puntos el 2020 y caer nuevamente 9 puntos el 2021. Estos resultados están siendo analizados en función de identificar las variables que pudiesen haber impactado específicamente en cada producto estratégico, a efecto de considerar en las mejoras a implementar por parte de ISL en el próximo periodo.

1 Base de Datos de Cotizaciones Provista por DIVOP al mes de Dic 2021

2 Resolución exenta N°290 del 31.07.2020 que fija la organización interna del ISL

3 El foco del trabajo preventivo del Instituto está en las micro y pequeñas empresas. En tiempos de pandemia el 27% de las microempresas cerró. El 20% de las pequeñas empresas cerró. El 24% del total de empresas cerró. Rubros más afectados son: Comercio, manufactura, construcción, forestal, pesca agricultura, minería (Fuente: Datos de primera encuesta nacional de demanda laboral, Observatorio Laboral, Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, 2020).

4 Oficio 1222 del 30.03.2020 de la SUSESO, instruye suspensión hasta junio de 2020 de toda actividad contenida en Plan Anual de Prevención, que deba realizarse al interior de los centros de trabajo y, Oficio 2195 del 09.07.2020 instruyó la, suspensión de actividades de capacitación en modalidad presencial hasta septiembre de 2020.

5 Busca disminuir la incidencia (casos nuevos) y prevalencia (casos acumulados) de pérdida permanente de la capacidad auditiva, por medio de la implementación de medidas de control en el ambiente de trabajo, así como por medio del monitoreo constante de los trabajadores/as en situación de exposición.

6 Persigue disminuir la incidencia (casos nuevos) y prevalencia (casos acumulados) de silicosis (enfermedad crónica del aparato respiratorio que se produce por haber aspirado polvo de sílice en gran cantidad) por medio de la implementación de medidas de control del polvo en suspensión en el ambiente de trabajo, así como por medio del monitoreo constante de los/as trabajadores/as en situación de exposición.

7 La exposición a plaguicidas se da, en la mayoría de los casos, en épocas específicas de siembra y cosecha y en regiones dedicadas mayormente a la agricultura.

8 TMERT EESS: Trastornos Músculo Esquelético de Riesgo en Extremidades Superiores.

9 La fecha de corte es al 07 de noviembre de 2021.

10 Es el documento electrónico que consolida y complementa la información recepcionada en las denuncias de empleador, trabajador o un tercero, y que es originada directamente por el propio organismo. administrador o por el administrador delegado, para lo cual éstos deberán incorporar información de sus sistemas, codificar y consolidar datos.

11 Convocatoria regulada según el Título III del Libro IV del Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

12 DEGE: Departamento de Estudios y Gestión Estratégica.

13 Estudios finalizados publicados en sitio web del ISL: <https://www.isl.gob.cl/acerca-del-instituto-de-seguridad-laboral/#contenido-acerca>; en sitio Portal DEGE para funcionarios y funcionarias del ISL: <https://sites.google.com/isl.gob.cl/estudiosyestadisticas/p%C3%A1gina-principal> y en sitio Biblioteca SUSESO: <https://servicios.suseso.cl/investigacion/biblioteca/estudios.html>

14 La Satisfacción Neta corresponde a una Evaluación que usuarios individuales e institucionales, realizan respecto a la calidad de la atención otorgada por la institución en los canales tanto presencial, telefónico o virtual, calculado a partir de la diferencia entre el porcentaje de usuarios satisfechos (que evalúan con nota 6 o 7), y el porcentaje de usuarios insatisfechos (notas 1 a 4).

## 4. Desafíos para el período de Gobierno 2022

Para el siguiente período se profundiza como desafío para el Instituto de Seguridad Laboral el:

Ser un referente en materia de seguridad y salud laboral, que implica potenciar cobertura en materia de prevención de riesgos laborales y posicionar al Instituto de Seguridad Laboral como una institución pública especialista en este ámbito, contribuyendo en la construcción de una cultura de prevención de riesgos laborales con foco en empresas con menos de 10 trabajadores, trabajadoras de casa particular, trabajadores a honorarios y servicios públicos en el país.

En este marco los principales esfuerzos de la gestión y en concordancia con los recursos aprobados en la Ley de Presupuestos 2022, estarán enfocados en:

- i. Aumento de la cobertura en las intervenciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales mediante el uso intensivo de tecnologías de información y de comunicación remota, que conocemos como “cobertura a distancia”, fomentando y fortaleciendo progresivamente la teleprevención.
- ii. Consolidar el proyecto de Salud Laboral, como eje de la nueva estructura del Instituto de Seguridad Laboral que implica:
  - Mejorar la pertinencia y evaluación de los prestadores médicos junto con avanzar en la interoperabilidad con los prestadores.
  - Desarrollo e implementación de protocolos clínicos, a fin de cautelar el seguimiento y control de los reposos prolongados.
- iii. Implementar el proyecto de recaudación autónoma, cuya finalidad es que el ISL disponga oportunamente de la totalidad de los recursos recaudados por cotizaciones de la ley, y de la información asociada. Este proyecto, en resumen, brindará para:
  - El Estado: transparencia, confiabilidad y certeza en los ingresos percibidos por el ISL;
  - La ciudadanía: mejoras en la experiencia del usuario con el Instituto, mediante la tramitación en línea del pago de cotizaciones, incluidos pagos atrasados, información detallada de sus cotizaciones y trabajadores/as, certificado de adherencia on line, entre otros; y,
  - El ISL: visibilidad del Instituto como el Organismo Público Administrador de la Ley N°16.744, junto con la adecuada gestión en los recursos, mediante colocaciones, constitución de deuda y levantamiento de los procesos de cobranza que fueren procedentes.
- iv. Consolidar el modelo de atención de usuarios/as que responda a las necesidades de los usuarios/as y clientes/as.

- v. Promover la generación de información fidedigna y oportuna para la toma de decisiones operativa, estratégica y su entrega a organismos fiscalizadores.
- vi. Fortalecer el sistema de control interno, gestión de la información y transformación digital respondiendo a las necesidades que nos demandan nuestros usuarios y usuarias, en el marco del proceso de modernización institucional.

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

#### Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

(1) Ley 16.744, y su normativa complementaria. (2) Decreto Ley N° 49, de 1973, que Fija atribuciones a los jefes superiores de las instituciones de Previsión Social. (3) Decreto Ley N° 3.502, de 1980, que crea el Instituto de Normalización Previsional (INP). (4) Ley N° 18.689, que fusiona el INP con las instituciones previsionales que indica. (5) Decreto con Fuerza de Ley N° 17, de 1989, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que fija Estatuto Orgánico del INP. (6) Ley N° 20.255, Establece Reforma Previsional. (7) Decreto con Fuerza de Ley N° 4, de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que Fija Planta del ISL. (8) Ley N° 21.133, que Modifica las normas para la incorporación de los trabajadores independientes a los regímenes de protección social. (9) Decreto N° 57, de 2019, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social (Diario Oficial 07.04.2020), que establece el presupuesto para la aplicación del seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales para el año 2020. (10) Artículo 27 de la Ley 19.269, que Dicta normas sobre Personal de la Administración del Estado. II. Normativa General aplicable a la Administración del Estado (v.gr., Leyes 18.575, 19.880, 19.886).

#### Misión Institucional

El Instituto de Seguridad Laboral desde su rol de servicio público, otorga Seguridad y Salud Laboral a empleadores/as adheridos/as y trabajadores/as protegidos, contribuyendo activamente en avanzar hacia una cultura de prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo, mediante la promoción de la salud y la entrega de las prestaciones médicas y económicas que se derivan de los accidentes y enfermedades del trabajo.

#### Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
1	Promover y asegurar el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en el trabajo, así como de salud ocupacional, tanto en el sector público como privado.
2	Reformar y modernizar la institucionalidad, con énfasis en el Sistema Nacional de Capacitación y la Dirección del Trabajo, configurando un sistema que responda a las características de los nuevos mercados.

## Objetivos Estratégicos

Nro.	Descripción
1	Contribuir al fortalecimiento de la gestión de riesgos laborales de los/las empleadores/as y trabajadores/as, mediante la implementación del plan nacional de seguridad y salud en el trabajo y el monitoreo de las acciones preventivas.
2	Otorgar las prestaciones médicas y económicas a los trabajadores/as que han sufrido accidentes y/o enfermedades profesionales de acuerdo a la definición de estándares de calidad de la Institución.
3	Consolidar un proyecto de desarrollo Institucional en el marco de la modernización de la función pública, que responda a desafíos que instala la entrada en vigencia de la ley N° 21.054.

## Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Prevención de Riesgos	Propuestas de medidas y desarrollo de programas orientados a contribuir a evitar, disminuir y/o mitigar los riesgos presentes en el trabajo que afecten la salud y la seguridad de los trabajadores y trabajadoras.	3, 1
2	Prestaciones Médicas.	Prestaciones de carácter curativo que se entregan a un/a trabajador/a afiliado/a al Instituto de Seguridad Laboral, que haya sufrido un accidente de trabajo o enfermedad profesional, a causa o con ocasión del trabajo. Las prestaciones se otorgan hasta la curación completa o mientras subsistan los síntomas de las secuelas causadas por el accidente o enfermedad, a fin de restaurar las condiciones de salud del trabajador/a asegurando el reintegro a la actividad productiva.	3, 2
3	Prestaciones Económicas	Otorgar a los trabajadores y trabajadoras de las empresas adheridas al Instituto y a sus beneficiarios, en los casos que corresponda, las prestaciones económicas previstas en la Ley 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.	3, 2
4	Estudios e Investigación en Salud y Seguridad Laboral	Estudios e Investigación en Salud y Seguridad Laboral que contribuyan al ámbito de la Salud y Seguridad en el Trabajo.	3, 1, 2

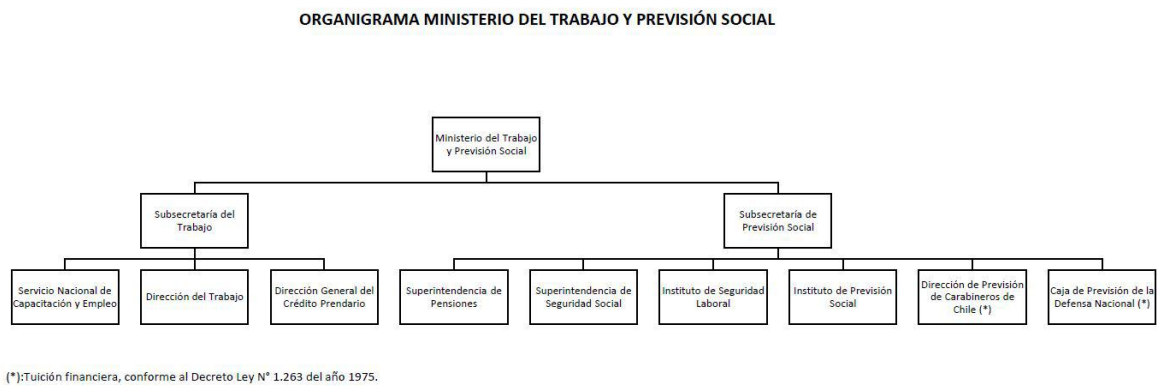
## Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Nro.	Descripción	Cantidad
1	Empleadores/as adheridos al Instituto.	301.564
2	Trabajadores/as independientes afiliados/as.	559.142
3	Viudas, huérfanos, y madres de hijos/as de afiliación no matrimoniales y ascendientes.	5.738
4	Escolares que reciben pensión por secuela de accidente escolar.	39
5	Pensionados/as e indemnizados/as de las empresas e independientes adheridas al Instituto.	3.833
6	Beneficiarios/as de pensiones asistenciales.	292

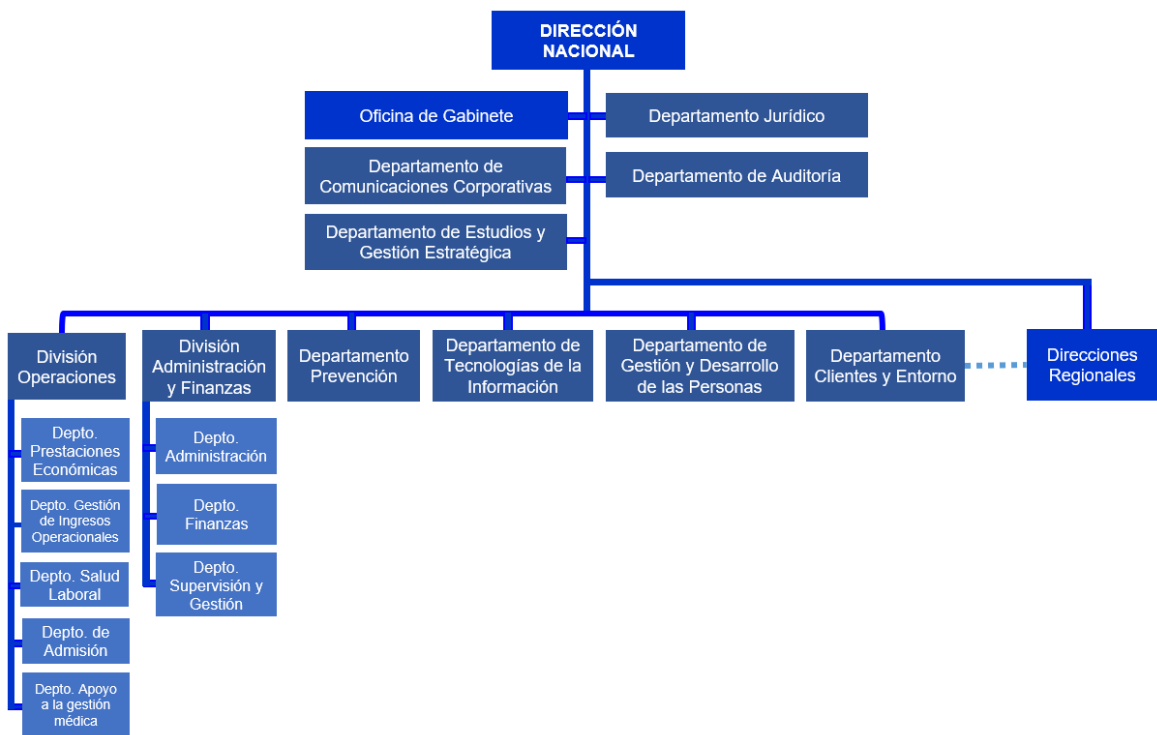


Nro.	Descripción	Cantidad
7	Empresas con administración delegada.	2
8	Trabajadores/as dependientes de las empresas adheridas al Instituto	782.429
9	Instituciones Públicas (SUSESO, Dirección del Trabajo, COMERE, SEREMIS, entre otras).	63

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



## c) Principales Autoridades

---

Cargo	Nombre
Director Nacional	Manuel Cañón Pino
Jefe de Gabinete	Jaime Alé Tapia
Jefa División Finanzas y Administración	Patricia Contreras Alvarado
Jefe División Operaciones	Arnaldo Labarra Palma
Jefa Departamento Jurídico	María Alejandra Sánchez Cornejo
Jefa Departamento de Clientes y Entorno	Carolina Pereira Cáceres
Jefe Departamento de Prevención de Riesgos Laborales	Luis Reyes Jaque
Jefa Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas	Natalia Navarro Mejiba
Jefa Departamento. de Estudios y Gestión Estratégica	Daniela Costa Rubio
Jefe Departamento de Tecnologías de la Información	Sebastián Fuentealba Escobar
Jefe Departamento de Auditoría	Miguel Toro Rivera
Jefa Departamento Comunicaciones	Jenniffer Maldonado Maldujano

## Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

---

Año	Iniciativa	Estado de Avance
-----	------------	------------------

## **Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas**

---

## **Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas**

---

No aplica

## **Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021**

---

No aplica

## **Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021**

---

No aplica

## **Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021**

---