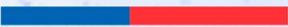


Cuenta 
Pública
Participativa 2022
GESTIÓN 2021



**Instituto de
Seguridad
Laboral**

Ministerio del Trabajo
y Previsión Social

Gobierno de Chile

ÍNDICE

1.	Introducción	3
2.	Resumen Ejecutivo del Servicio	4
3.	Caracterización de la cartera de adheridos	4
4.	Resultados de la Gestión año 2021	6
4.1	Implementaciones normativas	6
4.2	Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía	7
5.	Desafíos para el período 2022	22

1. Introducción

A continuación, se expone la Cuenta Pública del Instituto de Seguridad Laboral que hace referencia a los logros institucionales correspondientes al año 2021, la cual será presentada a la ciudadanía a través de los mecanismos no presenciales que nos demanda el contexto de la actual pandemia que se está viviendo en el país.

En el punto 2 del documento se presenta un resumen ejecutivo del servicio. En el punto 3 la caracterización de la cartera de adheridos/as. En el punto 4 se señalan los productos y servicios entregados durante el año y los resultados de la gestión, para finalizar con el punto 5 en el cual se exponen los principales desafíos para el año 2022.

2. Resumen Ejecutivo del 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.

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.

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.

3. Caracterización de la cartera de adheridos/as

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.

Caracterización clientes y usuarios/as del ISL por segmentos de trabajadores/as año 2021



Fuente: BDE mes diciembre 2021

4. Resultados de la Gestión año 2021

4.1 Implementaciones normativas

Durante el año 2021, el Instituto de Seguridad Laboral, implementó el Decreto Supremo N°46 que modifica el Decreto Supremo N°3 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.

4.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

Producto Estratégico: Prestaciones Preventivas

El Instituto de Seguridad Laboral contribuye al mejoramiento de las condiciones laborales de los trabajadores/as de sus empresas adheridas, informando 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, todo lo anterior 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
- Control de Infracciones y Deficiencias
- Investigación de accidentes Graves y Fatales

A continuación, se presenta los resultados obtenidos para el año 2021 en los ámbitos preventivos de:

1. 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 estos, lo cual se ve reflejado año a año en su programa de capacitaciones, además, del aumento de la cobertura.

Cuadro N°1 Total de actividades de capacitación 2021

Año	Capacitaciones presenciales	Capacitaciones online
2021	65.271	33.315

Fuente: Curva S Depto. Prevención 2021.

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.

2. 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:

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

Cuadro N°2 Total Asesorías básicas 2021

Año	Total Asesoría Básica Finalizada
2021	3.416

Fuente: Curva S Depto. Prevención 2021.

3. 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 2021 fueron incorporadas al respectivo programa de vigilancia.

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

Año	Programa de Vigilancia de Ruido	Programa de Vigilancia de Sílice	Protocolo de Vigilancia de Plaguicidas	Protocolo TMERT EESS	Programa de vigilancia de riesgos Psicosociales
2021	451	532	73	1.116	1.116

Fuente: Curva S Depto. Prevención 2021.

4. 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.

Cuadro N°4 Total accidentes graves y fatales 2021

Año	Total de accidentes laborales graves	Total de accidentes laborales fatales
2021	418	45

Fuente: Curva S Depto. Prevención 2021

5. 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. Implementación del 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. Implementación del 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.

6. 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 la fecha se han implementado una serie de herramientas telemáticas que buscan generar un aumento en la cobertura preventiva, a saber:

i. TELESESAT (Seguridad y Salud en el trabajo vía telefónica): consiste en 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. El año 2021 se realizaron 2.171 autoevaluaciones asistidas.

ii. Autoevaluación Preventiva: 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, pueden acceder y realizar una evaluación telemática. Para el 2021 y con el objetivo de aumentar las autoevaluaciones y masificar esta herramienta, se difundió con los empleadores/as mediante correos masivos, logrando una cantidad de 1.881 autoevaluaciones donde el 100% fue realizada por los empleadores/as.

iii. Call Center Preventivo: 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 el 2021 un poco menos 2.043.

iv. Sitio web “Más Prevención”: 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.

7. 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:

i. 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.

ii. 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
- Disposición abierta a todo público de autoevaluación en materias Covid-19 en sitio autogestionpreventiva.isl.gob.cl
- Señalización Covid-19 específica y descargable en prevencion.isl.gob.cl
- Protocolos y guías descargables asociadas con Covid-19 en prevencion.isl.gob.cl
- Folletos descargables Covid-19 en 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.

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:

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 del trabajador/a accidentado/a y/o enfermo/a profesional, medicamentos y productos farmacéuticos, prótesis, aparatos ortopédicos y su reparación, así como los gastos de traslado.
- Reeducación 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 integrarlo 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 Centros de Atención Médica en convenio a nivel nacional tanto privados como públicos, los que aseguran cobertura a nivel nacional y acceso ante urgencias.

1. Número y tipo de denuncias recibidas el 2021

El proceso asociado a la entrega de prestaciones médicas comienza con la entrega de la respectiva denuncia por accidente del trabajo o enfermedad profesional al Instituto de Seguridad Laboral. En este sentido, a continuación, se muestra el detalle de denuncias recepcionadas durante el año 2021 y su porcentaje de variación respecto al año 2020.

Cuadro N°5 Total denuncias recepcionadas 2021 y variación respecto 2020

Tipo de denuncia	N° de denuncias recepcionadas 2021	Variación Anual % (2020-2021)
Denuncias de Accidentes de Trabajo	19.316	51,23%
Denuncias de Accidentes de Trayecto	5.313	45,52%
Denuncias de Enfermedades Profesionales	30.402	24,81%
Total Denuncias recibidas	55.031	34,94%

Fuente: Sistema de Prestaciones Médicas ISL 2021

Tal como se puede apreciar, es importante destacar el aumento en el número total de denuncias recibidas en el último año, debido en mayor medida a factores asociados al impacto por COVID-19.

Si bien, la pandemia presentó un desafío al Instituto en esta línea, uno de los principales focos de trabajo el año 2021 para el ISL, tanto desde el punto de vista estratégico como operacional, fue la implementación de la Contraloría Médica, en virtud de la implementación del Decreto Supremo N°46 que modifica el Decreto Supremo N°3 del Ministerio de Salud sobre independencia de la COMPIN en materia del pronunciamiento de los días perdidos asociados al diagnóstico laboral.

2. Implementación de la Contraloría Médica del Instituto de Seguridad Laboral

La puesta en marcha de la Contraloría Médica del ISL, significó dotar de nuevas capacidades operativas y técnicas a la Institución para ejecutar una nueva función que hasta antes del 2021 era realizada por la COMPIN. Para ello el trabajo en esta área estuvo enfocado en tres pilares: la incorporación de nuevos profesionales médicos a cargo de Contralorías Zonales; ejecutar el proceso de inducción asociado a cada uno de los nuevos profesionales, y la actualización del procedimiento de Licencias Médicas dada las modificaciones en dicho proceso como respuesta a esta nueva estructura. Como resultado de este trabajo, a noviembre de 2021 se logró crear e implementar 5 contralorías zonales; centro-norte, centro-sur, sur, austral, Región Metropolitana-Aysén-Magallanes, cada una con su respectivo médico contralor, culminar el proceso de inducción y actualizar el procedimiento de licencias médicas con las nuevas funciones.

Lo anterior ha representado un avance importante de cara nuestros beneficiarios/as, pues tanto la información como la responsabilidad en torno a la tramitación del Subsidio de Incapacidad Laboral se encuentra concentrada en ISL, permitiendo no solo resolver el trámite de manera más expedita, sino que también conocer el estado exacto en el que se encuentra, y así informar correctamente de esto al usuario. 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.

3. Atención integral y acompañamiento a Clientes y Usuarios/as

Con el propósito de mejorar la calidad en la atención en la etapa posterior a sufrir un accidente o enfermedad profesional, y poder apoyar y llevar a cabo de manera íntegra todas las prestaciones del Instituto a sus clientes y usuarios/as, a fines del 2020 se crea la Unidad de Gestión Social, la que se consolida el año 2021 con el Programa de Asistencia Social y Acompañamiento de Pacientes y usuarios/as, cuyo fin es orientar, contener, asesorar e informar al trabajador/a que ha sufrido un accidente del trabajo o enfermedad profesional y a su familia o representante legal respecto de las prestaciones y beneficios de la Ley 16.744, desde el momento de la denuncia hasta su completa rehabilitación, reintegro laboral o hasta que se mantengan las secuelas de su accidente.

En términos de atención, entre septiembre de 2020 a noviembre 2021, 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.

Además de las atenciones del programa, dentro de las prestaciones que esta unidad gestiona, se encuentra la Reeducación Laboral/Profesional, beneficio que **durante el año 2021 y, lo que lleva del año 2022 se ha otorgado a 64 trabajadores/as a nivel nacional, cifra histórica para el ISL en un período de gestión anual**

En esta misma línea, y concomitante con la reeducación, el ISL gestiona la adecuación domiciliaria de los trabajadores/as accidentados/as o enfermos/as profesionales, que producto de un accidente del trabajo o enfermedad profesional, sufren una pérdida de su capacidad de ganancia que resulta con secuelas que alteran su capacidad de autovalencia, este beneficio tiene como finalidad dotar al lugar físico donde habitan los/as trabajadores/as, de las condiciones necesarias para favorecer su desplazamiento y la realización de los actos elementales de la vida diaria. **Durante el año 2021 y, lo que lleva del año 2022 se han otorgado 5 Beneficios de Adecuación Domiciliaria a nivel nacional.**

Como desafío para el año 2022, es poder seguir presentando estos beneficios a los/as usuarios/as de ISL a nivel nacional con el fin de poder contribuir de forma tangible en su calidad de vida.

Para ello, esta Unidad cuenta con 23 asistentes sociales a lo largo del país y 2 terapeutas ocupacionales.

Producto Estratégico: Prestaciones Económicas

El Instituto compensa por medio del pago de beneficios económicos a los trabajadores/as, y sus beneficiarios/as de empresas afiliadas a este Servicio Público y trabajadores/as independientes afiliados/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 o pensionado no percibe remuneraciones o pensión producto de su proceso de recuperación médica o su familia en caso de muerte.

Para ello, en el marco de la ley, el Instituto de Seguridad Laboral concede, de acuerdo con los requisitos para ello, cuatro beneficios económicos a los que tiene derecho el trabajador/a y sus beneficiarios/as, a saber: Indemnización por daños permanentes con origen en accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, pensiones, subsidios de incapacidad laboral y asignaciones familiares.

En este contexto, durante el año 2021, se pagaron un promedio mensual de 9.418 pensiones en régimen, por un valor total de M\$19.396.381.

Se concedieron, además, 769 beneficios económicos por concepto de indemnizaciones y pensiones.

1. Gestión y tramitación para el pago de subsidios de incapacidad laboral

A raíz de la implementación de la Contraloría Médica durante el año 2021 y de las diferentes iniciativas implementadas en materia de tramitación de licencias médicas en los últimos años, donde destacan la generación de instructivos y procedimientos específicos, centralización de cálculos por tipo de subsidio, y la digitalización del proceso en general, se logrado paulatinamente disminuir el tiempo promedio de tramitación en el pago de subsidios, tal como se muestra a continuación:

Cuadro N°6 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 2021

En cuanto a la cantidad de subsidios de incapacidad laboral tramitados y pagados durante el año 2021, se cancelaron 69.557 Subsidios de Incapacidad Laboral para trabajadores de empresas privadas, servicios públicos e independientes, por un monto de M\$25.047.

Producto Estratégico: Estudios e Investigaciones en Salud y Seguridad Laboral (SST)

El Instituto, principalmente en el marco de la convocatoria de estudios de investigación e innovación de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), ha generado 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.

1. Logros en los lineamientos de investigación

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 con la singularidad del ISL, de acuerdo con 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.

2. Investigaciones en Salud y Seguridad Laboral

En el año 2021 se publicaron 3 investigaciones (cuadro N°7), se encuentran en ejecución 3 investigaciones iniciadas el año 2020 (cuadro N°8) y se iniciaron 3 nuevas investigaciones (cuadro N°9), las cuales son conducidas y financiadas por el Instituto. Además, se concluyó la investigación en colaboración y en cofinanciamiento de estudios especiales con la SUSESO 2018-2021 (cuadro N°10).

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 (se indican en cada cuadro).

Cuadro N°7 Investigaciones publicadas en el año 2021 por el ISL que responden a sus lineamientos estratégicos de investigación años anteriores

Título y organismo ejecutor de la investigación	Resumen
<p><i>Determinación del riesgo de infección relativo a SARS- Cov2 en recintos de trabajo- Estudio de modelamiento</i></p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Publicado en diciembre 2021</p>
<p><i>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.</i></p> <p>Desarrollado por profesionales de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO-Chile.</p>	<p>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.</p> <p>Publicado en septiembre 2021</p>

<p>Caracterización del Trabajo Independiente en Chile <i>Elementos para la prevención, orientados a quienes trabajan emitiendo boleta de honorarios</i></p> <p>Desarrollado por profesionales de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile</p>	<p>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.</p> <p>Publicado en marzo 2021</p>
--	---

Fuente: Sub. depto. Estudios e Investigaciones 2021.

Cuadro N°8 Investigaciones en ejecución año 2021 financiadas por el ISL que responden a sus lineamientos estratégicos de investigación 2020

Título y organismo ejecutor de la investigación	Resumen
<p><i>Contribución a la actualización del cuestionario de la Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de Vida</i></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><i>Condiciones de seguridad, salud, trabajo y empleo en trabajadores y trabajadoras de plataformas digitales (reparto y transporte de pasajeros)</i></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><i>Salud Ocupacional del personal de enfermería en los Servicios de Salud Público adherido al ISL</i></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>

Fuente: Sub. depto. Estudios e Investigaciones 2021.

Cuadro N°9 Investigaciones iniciadas año 2021 financiadas por el ISL que responden a sus lineamientos estratégicos de investigación 2021

Título y organismo ejecutor de la investigación	Resumen
<p><i>Diseño y aplicación de evaluación de programas de prevención implementados por el Instituto de Seguridad Laboral a micro y pequeñas empresas adheridas</i></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><i>Trabajo a distancia en contexto de pandemia por Covid-19, condiciones de salud, seguridad y empleo de los trabajadores y trabajadoras del sector público.</i></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>
<p><i>Comprender la cultura preventiva en educación: diagnóstico sobre la prevención de riesgos en escuelas adheridas al Instituto de Seguridad Laboral.</i></p> <p>Estudio desarrollado por profesionales de la Universidad de Atacama.</p>	<p>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.</p> <p>Resultados, informe final, esperado para noviembre 2023.</p>

Fuente: Sub. depto. Estudios e Investigaciones 2021.

Cuadro N°10 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: Sub. depto. Estudios e Investigaciones 2021.

3. Publicación 2do Libro Conocer para Prevenir

Dentro de los resultados destacados, derivados de las investigaciones desarrolladas, el año 2021, se publica el segundo libro de la **serie Conocer Para Prevenir** 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*, que 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 fue una publicación conjunta con el Centro de Sistemas Públicos de la Universidad de Chile, el que fue lanzado en el mes de abril 2021, 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.

4. Publicación de Serie de Documentos de Trabajo

El año 2021 se inicia una Serie de Documentos de Trabajo, 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:

i. 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.

ii. 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.

iii. 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.

Atención de usuarios y usuarias

El Instituto cuenta con canales de atención: telefónico, web, presencial, canal externo con centros de atención con el Instituto de Previsión Social (IPS) a través de ChileAtiende, canal externo con el IPS en materia de recaudación de cotizaciones y centros de atención médica en convenios.

Respecto de los canales internos, el año 2021 Instituto consolidó el “Proyecto del rediseño del modelo de atención” iniciado el año 2019, el cual está orientado a atender, acoger, escuchar y responder de forma activa y con altos 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 requieran 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.

El Proyecto en el año 2021 presenta los siguientes logros en cada uno de sus componentes:

i. Call center: se consolida la atención a través del canal telefónico con ejecutivos/as de dedicación exclusiva, permitiendo a los usuarios/as acceder a información, servicios y beneficios, en el marco de sus derechos y obligaciones en materia de salud laboral con una disminución en los tiempos de atención y periodo de espera telefónica, logrando una cobertura en la atención de llamados recibidos de 90.329 atenciones telefónicas el 2021, manteniendo el nivel máximo desde su implementación.

ii. Implementación de Sucursales Modelo: este elemento inicia su desarrollo el año 2020, implementando tres (3) Sucursales Modelo en las regiones de Tarapacá, Coquimbo y Maule, los cuales 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. Lo anterior, para mejorar la eficiencia, la efectividad y la calidad en la atención a clientes/as y usuarios/as, junto con la gestión oportuna y pertinente en plataformas de atención del Instituto.

Para el año 2022 se planifican inaugurar 3 sucursales.

iii. Sucursal en línea: herramienta online de atención directa para las empresas y trabajadores/as adheridos/as que ofrece atención personalizada y en tiempo real, para entregar cobertura nacional a todos los requerimientos de los/as usuarios/as. Siendo una herramienta de fácil uso, 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.

Actualmente se consolida como un canal de atención validado por los/as usuarios/as, con funcionamiento 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 año 2021, se realizaron 7.552 atenciones efectivas, lo que ha permitido ampliar la cobertura a nivel nacional de un 85%, llegando a las 440 comunas del país.

iv. 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 los trámites, logrando el año 2021 la digitalización del 100% de los trámites existentes en el Instituto.

v. Oficina Virtual: se consolida la plataforma web de autoatención para trabajadores/as y empleadores/as protegidos/as, actualizando el catastro de trámites que realizan los usuarios/as con ISL, logrando el año 2021 la digitalización del 100% de los trámites existentes en el Instituto, poniendo así a disposición nuevas opciones de autogestión para la ciudadanía.

vi. Correo único regional: Este canal de comunicación fue generado frente a la emergencia sanitaria, disponibilizando un correo genérico asociado a cada región del país para realizar consultas y envío de antecedentes para la realización de trámites institucionales. Este canal se mantiene en el modelo de atención, dado que cubre las necesidades de una parte importante de los/as usuarios/as entregando una herramienta extra que permite a los/as usuarios/as acceder a los beneficios y trámites.

vii. Videointerpretación: Herramienta de atención inclusiva, que durante el año 2020 fue implementada a través de 16 módulos de videointerpretación en todas las sucursales de cabeceras regionales del país, para personas sordas y extranjeros/as que sólo hablan creole. A la fecha, el sistema ha operado atendiendo a 12 ciudadanos de origen haitiano, con un tiempo promedio de atención de 30 minutos, con una representatividad de migrantes que hablan creole y que han utilizado el seguro asciende a una cifra cercana a los mil trabajadores/as adheridos/as.

5. Desafíos para el período 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. Gestión comercial y médica con la red de prestadores médicos.

iv. 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.

v. Consolidar el modelo de atención de usuarios/as que responda a las necesidades diferenciadas de los usuarios/as y clientes/as.

- Proyecto de asistencia psicológica y contención preventiva enfocado a personal de salud.

vi. Promover la generación de información fidedigna y oportuna para la toma de decisiones operativa, estratégica y su entrega a organismos fiscalizadores.

vii. 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.

viii. Nueva línea editorial del ISL que tiene como productos:

- Publicación libro compendio de normas
- Publicación 3er libro Conocer para Prevenir

ix. Modelo de gestión transversal:

- Optimización del pago de licencias médicas en 30 días
- Optimización del modelo de gestión nacional en administración y finanzas
- Modelo transversal back office
- Mesa de desarrollo y fortalecimiento institucional

x. Propuesta de eliminación rezago binomio con autonomía en aplicación del Decreto Supremo 67

xi. Lanzamiento sitio web legislación.

