

XI Edición del Congreso de Prevención de Riesgos Laborales
en Iberoamérica, PREVENCIA 2019 - Bilbao, España.

Modernización digital de un organismo fiscalizador de la Seguridad Social

Claudio Reyes Barrientos
Superintendente de Seguridad Social - CHILE

¿Quiénes Somos?

Superintendencia de Seguridad Social

Somos la última instancia de reclamación de problemas de salud de la ciudadanía (común y laboral).

Regulamos, fiscalizamos, resolvemos y divulgamos sobre el derecho a la seguridad social

Fiscalizamos a otros servicios del sector público (bienestares y comités paritarios)

Administramos fondos nacionales (Bono Aporte Familiar Permanente, Asignación Familiar, Subsidio Empleo Joven, Subsidio Empleo Mujer y otros)

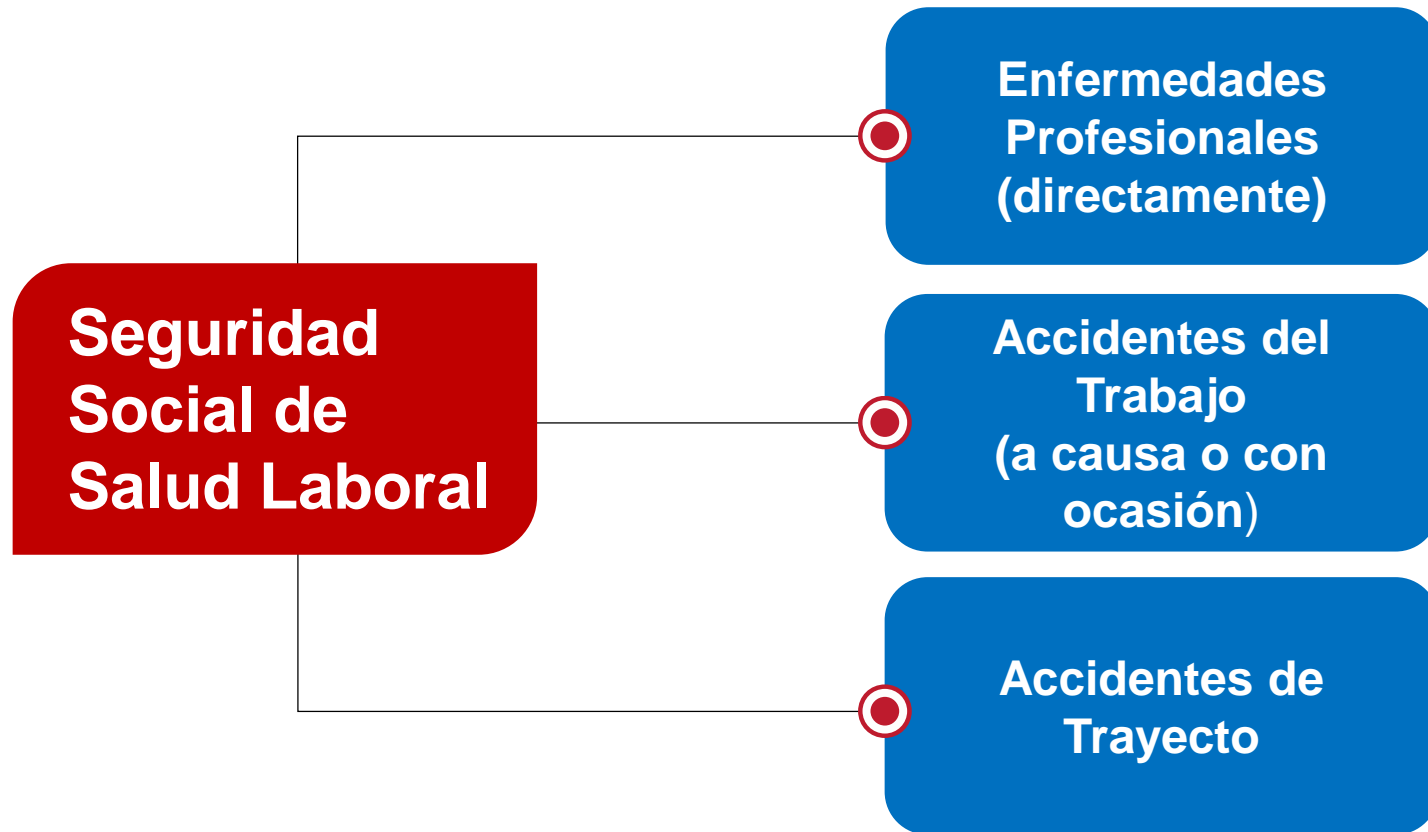
Seguridad Social en Salud

```
graph TD; A[Seguridad Social en Salud] --> B[Seguro de Salud Común]; A --> C[Seguro Social de Salud Laboral]; B --> D[Prestaciones Preventivas  
Prestaciones Médicas  
Prestaciones Económicas]; C --> D;
```

**Seguro de Salud
Común**

**Seguro Social de
Salud Laboral**

**Prestaciones Preventivas
Prestaciones Médicas
Prestaciones Económicas**





Situación Inicial

**Razones que llevaron a levantar
un Proyecto de Mejora Integral
de Atención, Regulación y
Resolución**

Qué hacemos



¿Dónde comenzamos?



Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano

Servicios
que ofrece
el Estado

Mejora en la
Capacidad de
Gestión



Mejora en la
Efectividad y
Eficiencia



Mejora en la
Satisfacción de
los Ciudadanos

Proyecto de Mejora Integral
(PMI) de la Superintendencia
de Seguridad Social

36 meses de
ejecución



¿Qué queríamos hacer?



Reorientación
Estratégica con
Foco Ciudadano



Mejorar las Capacidades
de Gestión de
Información



Incorporar Procesos
Automatizados,
Integrados e Innovadores

Regulación

Proceso de
Modernización Institucional

Fiscalización



Cobertura



Tiempo



Calidad

¿Cuál es el Modelo?

**Mejorar la Satisfacción
de los Usuarios de
SUSESO**

Foco en la resolución del problema y la necesidad de incrementar la satisfacción del usuario

Uso de tecnologías con su foco en la ciudadanía

**CERO
PAPEL**

**INTEGRACIÓN
DE DATOS**

**PREDICCIÓN
DE CASOS**

Proyecto que impacta de manera significativa en un proceso completo de la Superintendencia (todo el proceso de atención de usuarios y resolución de reclamaciones se modifica de manera sustancial)




Principales Logros

La interoperabilidad y la integración de datos como modelo de solución en regulación, inspección, vigilancia y control.

Regulamos - Compendio Normativo

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

Este Compendio está compuesto por nueve libros, que constituyen la normativa vigente del Seguro Social de la Ley N°16.744, emitido por la SUSESO, en un cuerpo único, sistematizado y armónico.

 Resolución Exenta N° 156 de 05 de marzo de 2018, que aprueba el Compendio del Seguro Social de la Ley N° 16.744

LIBRO I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SEGURO

LIBRO II. AFILIACIÓN Y COTIZACIONES

LIBRO III. DENUNCIA, CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INCAPACIDADES PERMANENTES

LIBRO IV. PRESTACIONES PREVENTIVAS

LIBRO V. PRESTACIONES MÉDICAS

LIBRO VI. PRESTACIONES ECONÓMICAS

LIBRO VII. ASPECTOS OPERACIONALES Y ADMINISTRATIVOS

LIBRO VIII. ASPECTOS FINANCIERO CONTABLES

LIBRO IX. SISTEMAS DE INFORMACIÓN, INFORMES Y REPORTES

Versiones anteriores del Compendio

Más de 800
circulares se
convierten en
9 libros
refundidos

Modelo de
versionamiento
y actualización
incremental

Inicio / Normativa y Jurisprudencia / Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales / Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales / LIBRO III. DENUNCIA, CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INCAPACIDADES PERMANENTES / TÍTULO II. Calificación de accidentes del trabajo / A. Accidentes del trabajo

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

Q Buscar

Ver otros Libros

anterior

siguiente

Descarga PDF

/ LIBRO III. DENUNCIA, CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INCAPACIDADES PERMANENTES / TÍTULO II. Calificación de accidentes del trabajo / A. Accidentes del trabajo

A. Accidentes del trabajo

CAPÍTULO I. Definición de accidente del trabajo

De acuerdo con lo establecido en el artículo 5° de la Ley N°16.744, un accidente del trabajo es toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte.

El vínculo, ya sea directo o indirecto, entre el accidente y el daño producido, debe constar en forma indubitante.

Referencias legales: Ley 16.744, artículo 5

CAPÍTULO II. Tipos de accidentes del trabajo

1. Accidente a causa del trabajo

Corresponde a aquel accidente del trabajo en que existe una relación de causalidad directa o inmediata entre la lesión y el quehacer laboral de la víctima.

2. Accidente con ocasión del trabajo

Son aquellos accidentes en que existe una relación mediata o indirecta entre la lesión y las labores del trabajador.

Son accidentes con ocasión del trabajo:

- Los accidentes acaecidos mientras el trabajador realiza su colación y aquellos ocurridos en el trayecto directo, de ida o de regreso, entre el lugar de trabajo y aquél en que el trabajador toma su colación.

LIBRO III. DENUNCIA, CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INCAPACIDADES PERMANENTES

TÍTULO I. Denuncias

TÍTULO II. Calificación de accidentes del trabajo

A. Accidentes del trabajo

CAPÍTULO I. Definición de accidente del trabajo

CAPÍTULO II. Tipos de accidentes del trabajo

CAPÍTULO III. Situaciones especiales

CAPÍTULO IV. Calificación del origen de los accidentes

B. Accidentes de trayecto

C. Remisión de antecedentes a la Superintendencia de Seguridad Social en caso de reclamaciones

D. Anexos

TÍTULO III. Calificación de enfermedades profesionales

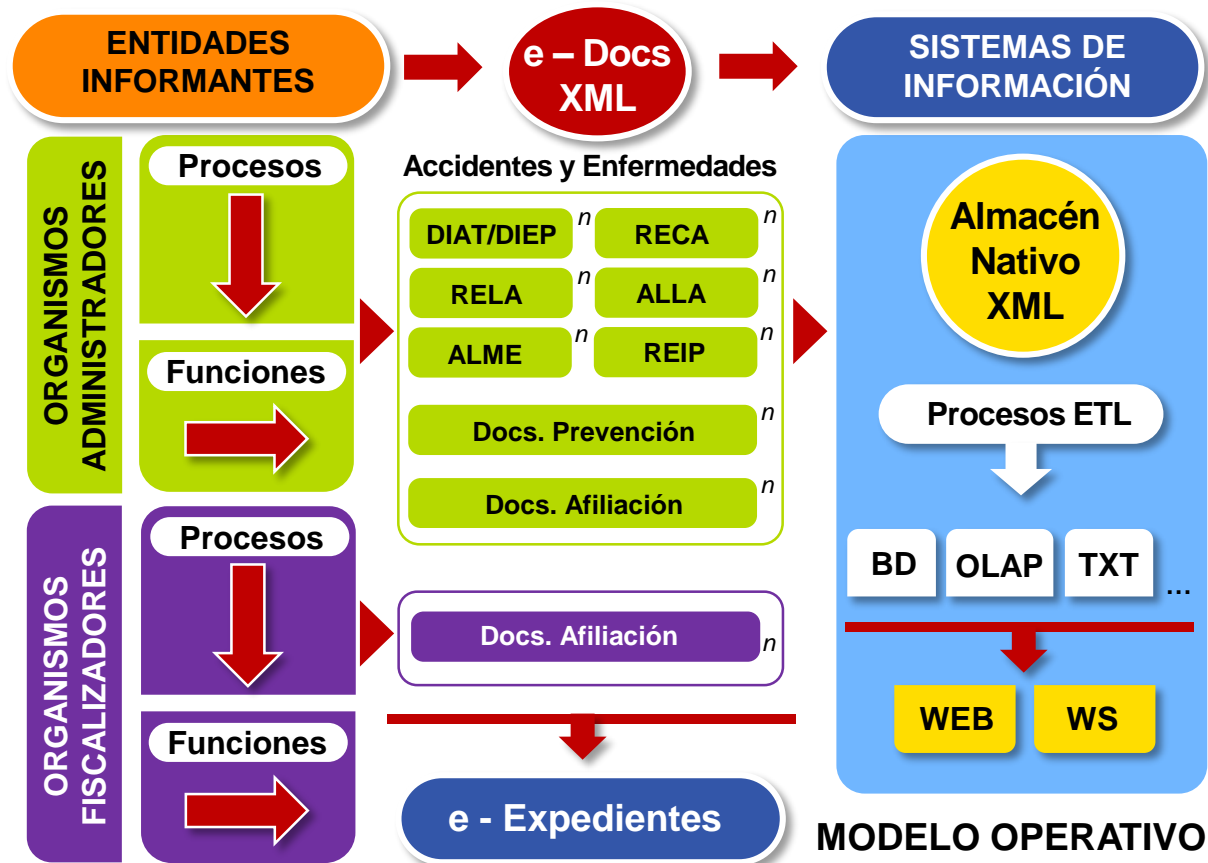
Referencia al
articulado de leyes
y decretos

Fiscalizamos

Sistema Nacional de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISESAT)

OBJETIVOS

- Rescatar, Almacenar y Gestionar
- Cumplimiento obligaciones legales
- Fiscalización de Instituciones involucradas
- Herramientas para formulación de Políticas Publicas
- Fortalecer procesos de prevención



Fiscalizamos

Sistema GRIS

Gestión de reportes e información para la supervisión

OBJETIVOS

Validación de Estadísticas Agregadas

Estadísticas

Monitoreo de la Gestión de operaciones de las entidades reguladas

Gestión Operacional

Monitoreo de los Indicadores financieros (Solvencia)

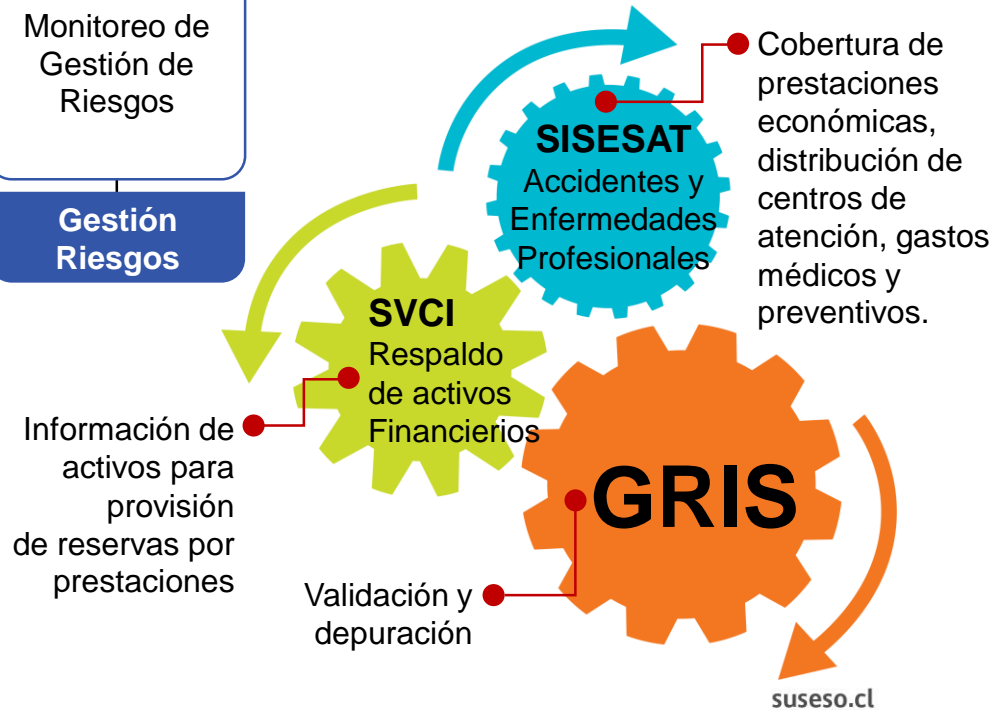
EEFF (IFRS)

Monitoreo de Gestión de Riesgos

Gestión Riesgos

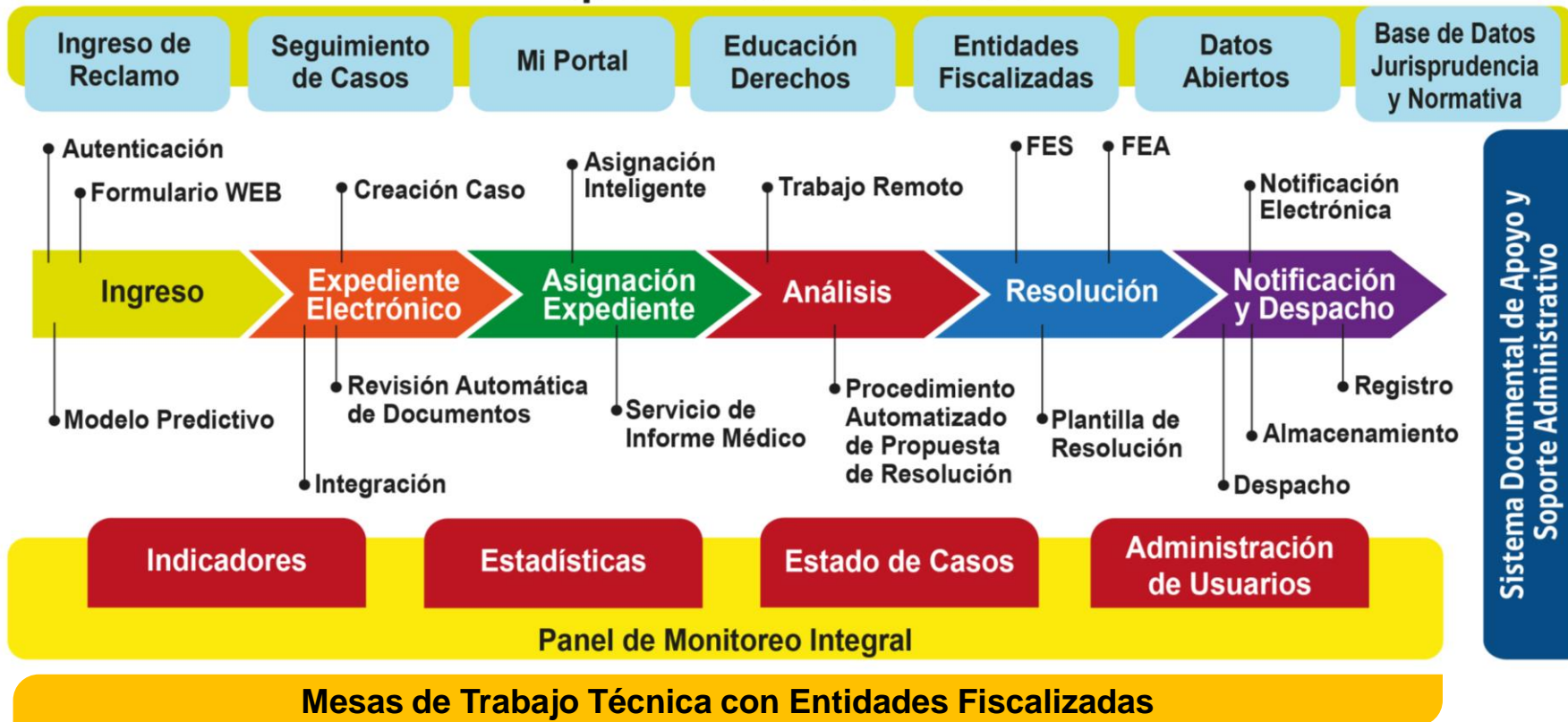
Sistema que contiene el universo de la información desagregada de empresas adherentes, afiliados protegidos y beneficiarios, prestaciones, cotizaciones y beneficios a nivel de microdato, respecto a la Ley 16.744

Interacción con otros sistemas



La Integración de Datos para el Procedimiento: Modelo del PAE

Superintendencia en línea



La Integración de Datos para el Ciudadano: Modelo de Mi Portal

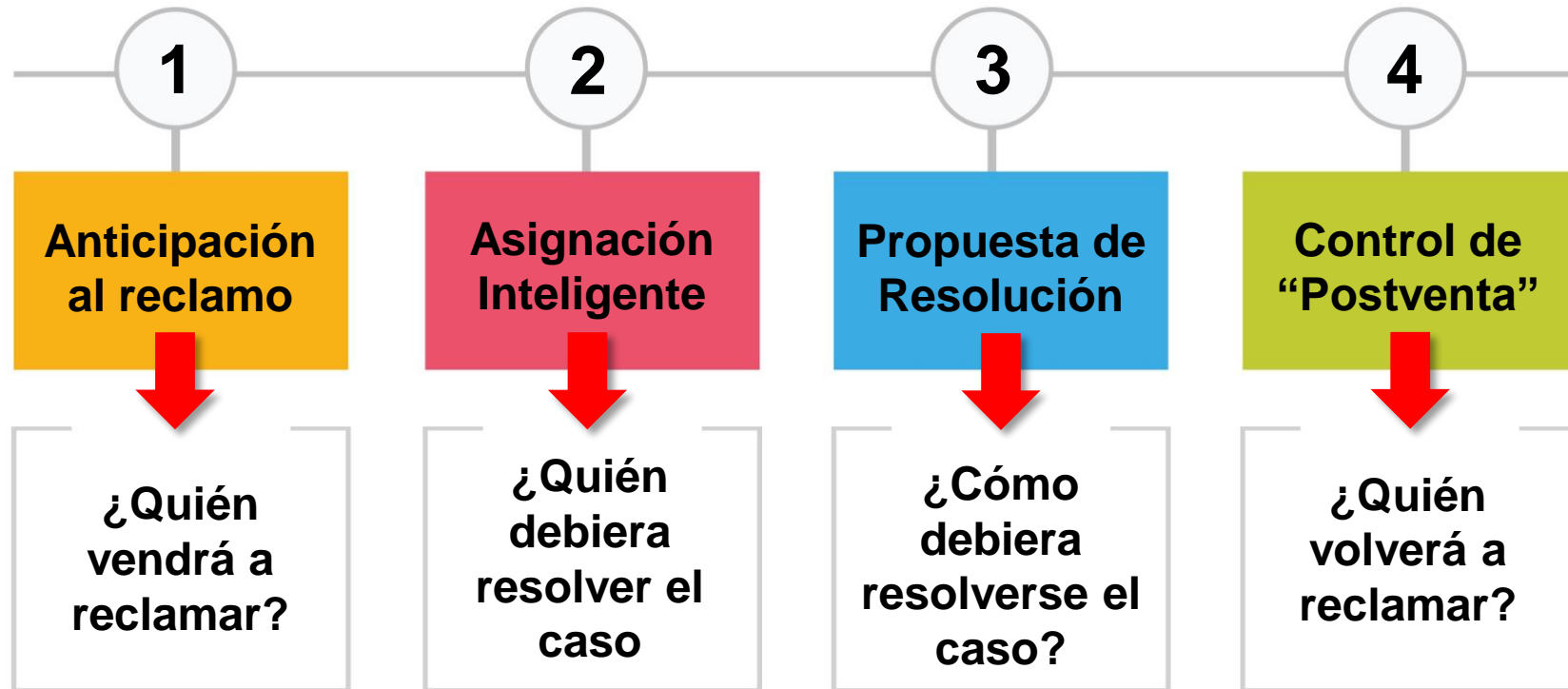
Superintendencia en Línea

The screenshot displays the website's interface. At the top left is the logo of the Superintendencia de Seguridad Social, Gobierno de Chile. A red arrow points to the logo. The main banner features a family photo and the text: "¡Use los bonos y subsidios que lo favorecen! Beneficios y prestaciones sociales. Conozca los beneficios sociales que se otorgan a los ciudadanos como parte del sistema de protección social." Below the banner is a navigation menu with items: "Atención usuarios", "La SUSESO", "Fiscalización", "Normativa y jurisprudencia", "Publicaciones", "Estadísticas", and "Prensa". A magnifying glass highlights the "Mi Portal" button. Below the menu are three data dashboards: "M\$ 164.582.192 Monto pagado en subsidios por descanso postnatal en el año 2017", "44,568 denuncias Por enfermedades profesionales en Mutualidades e ISL en el año 2017", and "221 fallecidos En accidentes del trabajo en Mutualidades e ISL en el año 2017". At the bottom, there are sections for "Últimas noticias" and "Accesos directos".

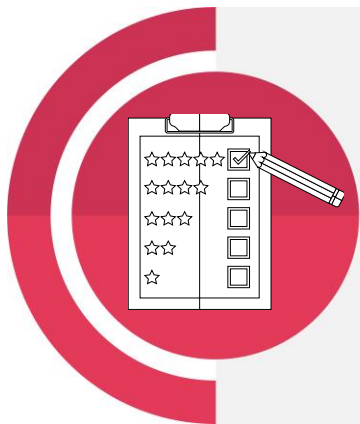
Incorporación de un **modelo de integración y visualización de todos los datos que la Superintendencia tiene de una persona**, en una sola interfaz.

Significa integrar datos provenientes de más de 20 sistemas de información que supone interacción con más de 600 entidades.

Modelo Predictivo



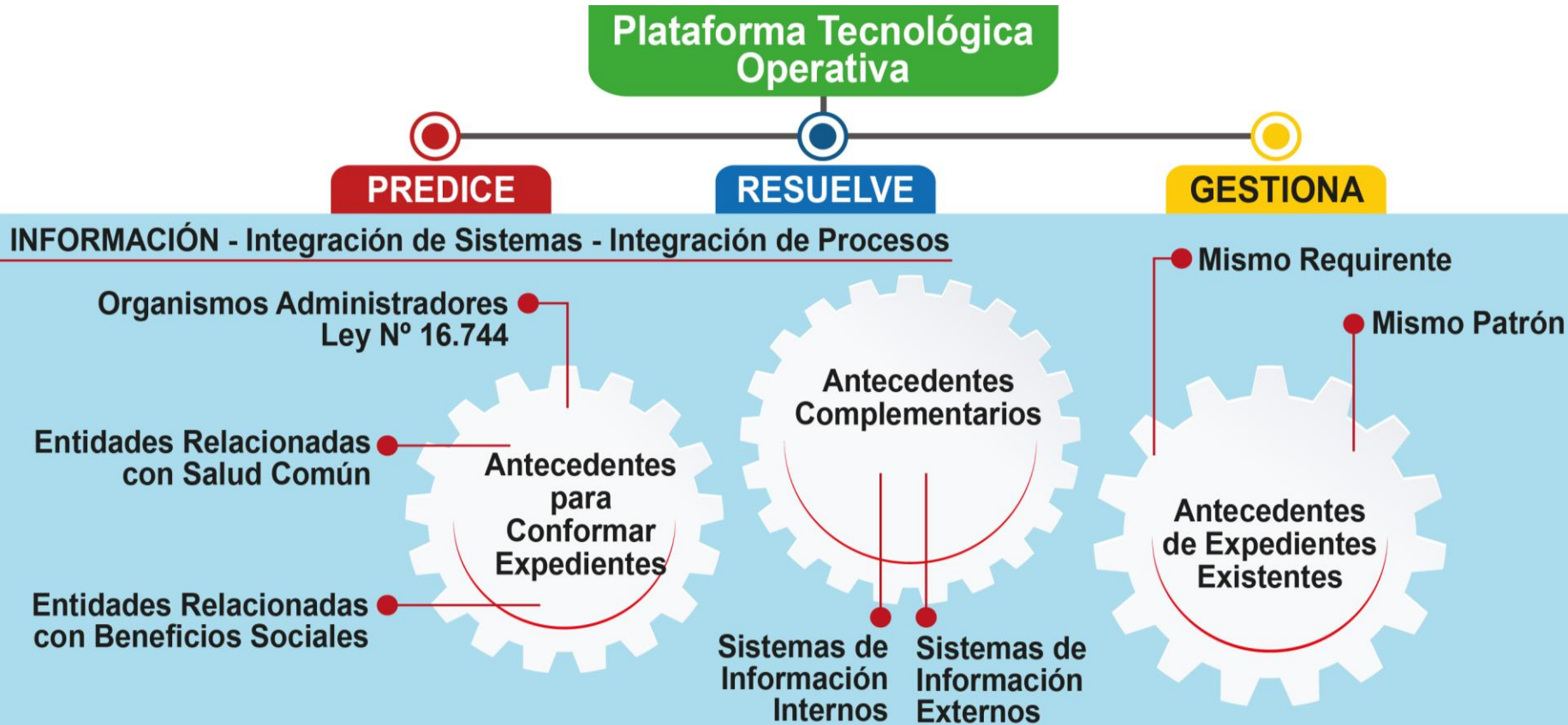
Impacto significativo en la calidad: propende a la atención personalizada



Lecciones Claves

Principales lecciones aprendidas

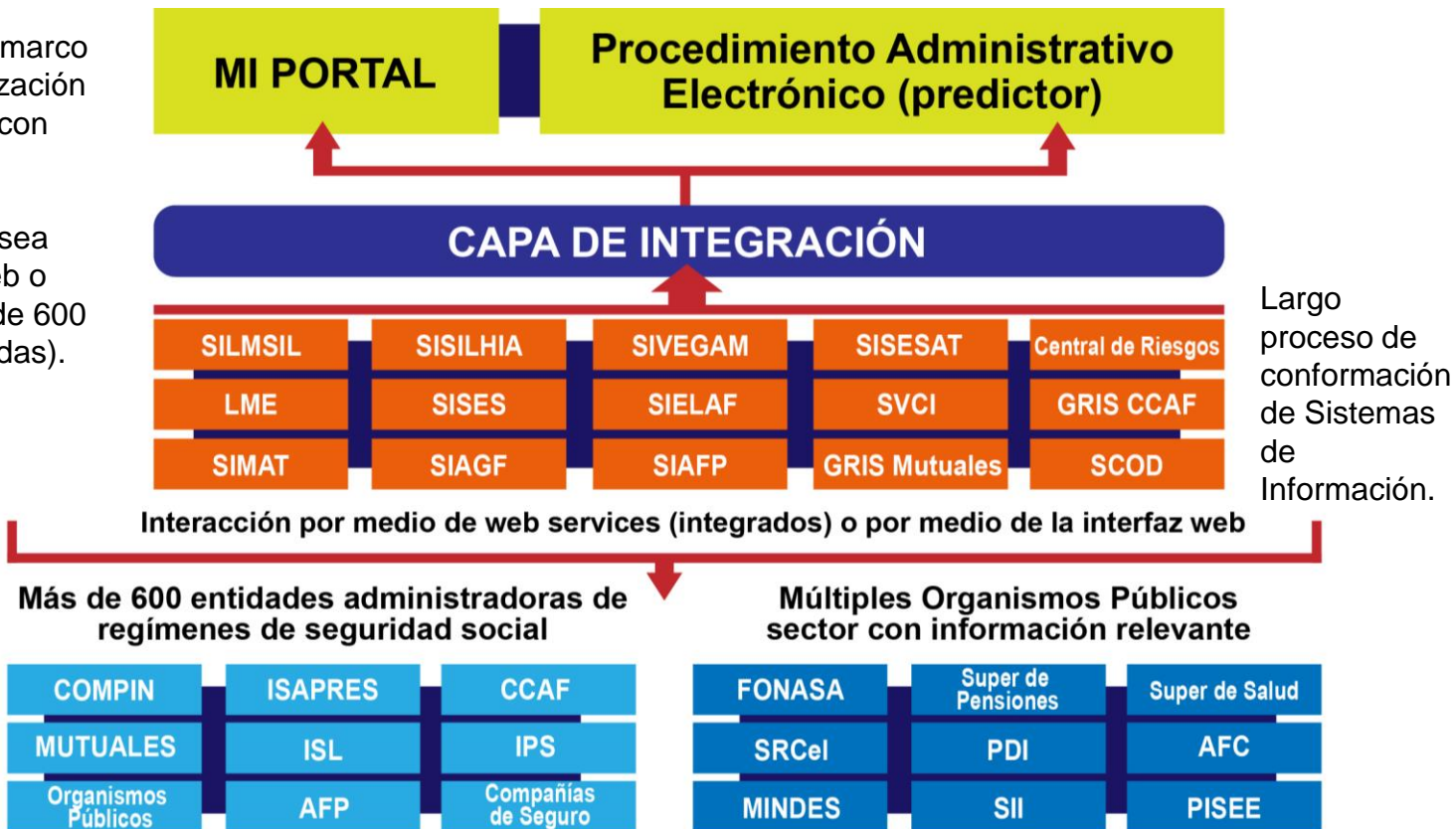
La integración de datos como factor crítico de éxito



Modelo de Interoperabilidad e Integración

Los componentes a en el marco del Programa de Modernización consideran la integración con más de 20 sistemas de Información que a su vez supone la interacción (ya sea por medio de servicios web o interfaces web) con más de 600 entidades (público y privadas).

- 12MM de documentos electrónicos y archivos al año, estandarizados.
- 70MM de transacciones anuales.
- 200MM de registros al año.



Lecciones aprendidas a nivel de Integración



Los procesos de trabajo cambiaron su forma de ejecutarse, lo cual evidentemente no fue fácil de implementar; sin embargo, los beneficios que trajo consigo para los funcionarios y usuarios se traducen **en menores tiempos de ejecución, mayor acceso a la información, mejores herramientas para la tramitación de reclamaciones y fiscalización**

Más de **40.000** expedientes electrónicos creados

24% de los reclamos han sido ingresados por web

Más de **87.000** documentos solicitados a entidad en línea

Tiempo promedio de **49** días hábiles en resolver

Más del **16.000** dictámenes emitidos en forma electrónica

Más de **70.000** ingresos a "MI Portal"

Entidades tardan **5,5** días hábiles en responder (promedio)

Nuestra Promesa

SUSESO
Comprometida
en su Función
Pública

SUSESO
Mejorando e
Innovando en TI

SUSESO
Con Giro hacia
la Ciudadanía

En conjunto con las entidades fiscalizadas, prometemos mejorar los tiempos y la calidad de los procesos de atención a usuarios



Muchas Gracias

