

Universidad de Valparaíso

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

LOS SISTEMAS DE REGISTRO DE
USUARIOS DEL ISL SUCURSAL VALPARAISO
UNA PROPUESTA DE MODERNIZACIÓN

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ALUMNO

Paulina Uribe Alvarez

Profesor Guía: Sr.

JAIKE RUBINA

Valparaíso, diciembre 2009

T
898
2009



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

LOS SISTEMAS DE REGISTRO DE USUARIOS
DEL ISL SUCURSAL VALPARAISO
UNA PROPUESTA DE MODERNIZACIÓN

R.7756

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE
ADMINISTRADOR PUBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Alumno

PAULINA URIBE ALVAREZ



Profesor Guía

JAIME RUBINA

Valparaíso, Diciembre 2009

INDICE

RESUMEN.....	3
1. INTRODUCCION.....	4
1.1 Objetivos.....	5
1.2 Descripción de la metodología.....	6
2. MARCO REFERENCIAL.....	7
2.1 SEGURIDAD LABORAL	7
2.1.1 Financiamiento.....	8
2.1.2 Administración.....	8
2.2 DESCRIPCION DE LA INSTITUCIÓN.....	9
2.2.1 Objetivos de la institución.....	10
2.2.2 Principales procedimientos	11
2.2.3 Organigrama	12
2.2.4 Personal.....	13
2.3 FUNCIONES DE LOS FUNCIONARIOS DEL ISL SUC. VALPARAÍSO.....	14
2.4 MECANISMOS DE REGISTRO DE USUARIOS.....	16
2.4.1 Sistema Avb menú	16
2.4.2 Sistema Access.....	17
3. METODOLOGÍA.....	18
3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
3.2 OBJETIVO.....	18
3.2.1 Objetivo General.....	18
3.2.2 Objetivos Específicos.....	18
3.3 LA MUESTRA.....	19
3.4 INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.....	19
3.5 ENCUESTA REALIZADA.....	20
3.6 RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	20
3.6.1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA.....	26
4. PROPUESTA Y RECOMENDACIONES.....	27
4.1 propuesta de mejora.....	27
5. CONCLUSIONES.....	30
BIBLIOGRAFIA.....	32
ANEXOS.....	33

RESUMEN

El estado se encuentra actualmente en proceso de modernización, que entre otros cambios exige una optimización de los procesos administrativos, que permitan facilitar el trabajo de los funcionarios públicos como agilizar la entrega de los servicios a la ciudadanía.

Atendiendo a la necesidad de facilitar las labores de los funcionarios públicos, es que este trabajo de título busca establecer el efecto que provoca en el rendimiento laboral y organizacional, la falta de procedimientos que permitan orientar y agilizar las actividades diarias del personal que se desempeña en el ISL sucursal Valparaíso.

El propósito final consiste en realizar propuestas de mejoras organizacionales y administrativas que propendan al cumplimiento de los objetivos, tanto de los usuarios internos como externos, contribuyendo de esta forma al fortalecimiento institucional.

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto de Seguridad Laboral (ISL) contempla entre sus objetivos entregar a los trabajadores de empresas afiliadas y trabajadores independientes, un completo servicio de recuperación en caso de que éstos sufran un Accidente Laboral ¹ o contraigan Enfermedad Profesional, por lo que al momento de ocurrir un accidente, el afectado debe realizar un cierto procedimiento para acceder a la atención necesaria. Este procedimiento consiste básicamente en entregar documentación en las oficinas del ISL con la cuál se procede al registro del accidente, a la entrega de la atención y se accede al resto de los beneficios.

El ISL sucursal Valparaíso al momento de registrar los accidentes debe ingresarlos a dos sistemas de registro, lo que constituye una duplicidad que afecta la eficiencia del servicio prestado, restando agilidad al proceso general.

El presente trabajo pretende analizar las causas y consecuencias de esta situación, con el propósito de plantear una mejora al sistema, que permita elevar sus niveles de eficiencia y eficacia, fortaleciendo de esta forma el cumplimiento de los objetivos institucionales, contribuyendo además a la entrega de un servicio más satisfactorio a los usuarios.

El problema en estudio por lo tanto será el Análisis del impacto en la eficiencia y eficacia organizacional de un inadecuado sistema de registro de usuarios

Para comenzar esta investigación nos enfocaremos, en primera instancia, en la labor que cumplen los funcionarios en el ISL sucursal Valparaíso, para luego analizar los mecanismos de registro de accidentes de trabajo, trayecto y enfermedad profesional utilizados en el ISL sucursal Valparaíso para finalmente relacionar ambos temas confeccionando así el marco teórico de esta investigación.

Finalmente se entregará una propuesta que consiste en un SIA que optimizará la labor de los funcionarios del ISL sucursal Valparaíso, terminando con la duplicidad de registro, permitiendo utilizar ese tiempo recuperado de forma

¹ Accidente laboral Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo y que le produzca incapacidad o muerte (ley 16.744)

1.1 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Mejorar el desempeño organizacional, logrando reducir tiempos de procesos, mediante la modernización del sistema de registro de usuarios pacientes.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir los objetivos del ISL y las funciones asociadas que realizan los funcionarios del ISL sucursal Valparaíso
- Describir y diagnosticar los procedimientos y mecanismos de registros usuarios utilizados en el ISL sucursal Valparaíso
- Realizar una propuesta de mejora en la organización y administración del sistema de registro de usuarios

1.2 DESCRIPCION DE LA METODOLOGIA

El trabajo tendrá un carácter cualitativo, con apoyo de lecturas bibliográficas sobre el servicio y antecedentes aportados por entrevistas a funcionarios del ISL y el análisis de estudio estadísticos, que posibiliten formarse una opinión fundada sobre el problema, diagnosticarlo y plantear propuestas de mejoras organizacionales y administrativas.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 SEGURIDAD LABORAL

La seguridad laboral se encuentra reglamentada bajo la ley 16.744, que contempla el seguro social obligatorio que deben entregar los empleadores a sus trabajadores. Este seguro social protege a los trabajadores contra cualquier accidente ocurrido por causas laborales, y también las enfermedades provocadas por el continuo ajetreo de la labor que realizan, considerando además los accidentes que puedan ocurrir durante el trayecto desde su casa hasta su lugar de trabajo y viceversa, y por último los accidentes que sucedan a los dirigentes sindicales en el desempeño de sus labores.

Al momento de la ocurrencia de un accidente laboral, el seguro social cubre:

- **Prestaciones preventivas:** Medidas adoptadas con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo y con ello evitar los accidentes y las enfermedades profesionales.
- **Prestaciones medicas:** Son aquellas que se le otorgan gratuitamente al trabajador que a causa o con ocasión del trabajo sufra un accidente del trabajo o enfermedad profesional.
- **Prestaciones económicas** Son aquellas que se otorgan a los trabajadores (y sus beneficiarios), que sufren algún grado de incapacidad o muerte: Estas pueden ser generadas, ya sea, por un accidente laboral, de trayecto o una enfermedad profesional. Tienen por finalidad reemplazar el sueldo mensual que el afectado dejó de percibir por cualquiera de las señaladas contingencias, pudiendo asumir la forma de:
 1. Pago de Subsidios por Incapacidad Laboral (SIL)
 2. Indemnizaciones
 3. Pensiones de Invalidez (Parcial, Total y Gran Invalidez)

4. Pensiones de Supervivencia (Viudez, Convivencia y Orfandad)
5. Pensión de Invalidez Escolar.

2.1.1 FINANCIAMIENTO

El seguro social para otorgar los beneficios expuestos en la ley, se financia de la siguiente manera:

- Cotización básica general del 0,90% de las remuneraciones imponibles, de cargo del Empleador.
- Cotización adicional diferenciada en función de la actividad y riesgo de la empresa o entidad empleadora, la que es determinada por el Presidente de la República y no podrá exceder de un 3,4% de las remuneraciones imponibles, que también será de cargo del empleador
- Con el producto de las multas que cada organismo administrador aplique en conformidad a la ley 16.744
- Con las utilidades o rentas que produzca la inversión de los fondos de reserva
- Con las cantidades que les corresponda por el ejercicio del derecho de repetir retardo en el pago de las cotizaciones por parte del empleador y derecho de reembolso contra el o los responsables de un accidente.

2.1.2 ADMINISTRACIÓN

El seguro social contra accidentes de trabajo ley 16.744 es administrado por el Instituto de normalización Previsional , Servicios de salud y mutualidades de empleadores.

2.2 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN (ISL)

“El instituto de seguridad laboral es una organización pública que administra el seguro social contra accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, su misión es otorgar seguridad y salud laboral a sus afiliados, a través de acciones de prevención destinadas a mejorar la gestión de riesgos, y la entrega de servicios de recuperación de la salud y mitigación económica de los daños derivados de los accidentes y enfermedades del trabajo en marco de la responsabilidad social y de esta forma alcanzar su visión que es ser reconocido como un referente nacional en seguridad y salud laboral.”²

El instituto de seguridad laboral se rige bajo la ley 16.744 que establece las normas sobre accidentes de trabajo y enfermedades profesionales , por la ley 19.345 que dispone la aplicación de la ley 16.744 sobre seguro social contra riesgos de accidentes de trabajo y enfermedad profesional, a trabajadores del sector público , el decreto supremo n° 101 que aprueba el reglamento para la aplicación de la ley n° 16.744 que establece normas sobre accidentes laborales y enfermedades profesionales y el decreto supremo 67 el cual establece el procedimiento universal, obligatorio, simultáneo y periódico, durante el segundo semestre de los años impares, para medir la siniestralidad efectiva de las entidades empleadoras, pudiendo, quedar exento o rebajar, y en otros casos, recargar la cotización adicional diferenciada que deben pagar los empleadores , por los siguientes dos años.

² <http://www.isl.gob.cl>

2.2.1 OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN

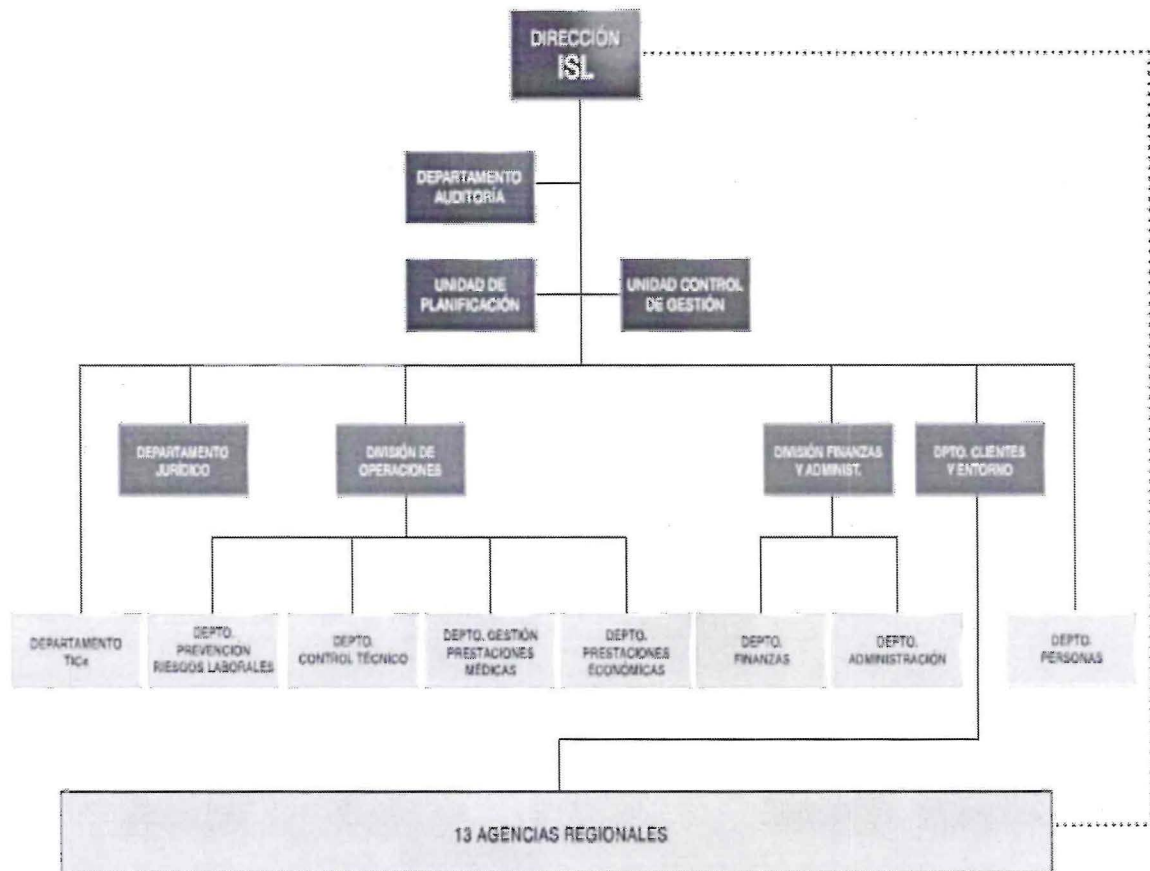
- Concluir la dependencia del soporte IPS³ manteniendo la continuidad de las operaciones a lo largo del país
- Implementar los procesos de evaluación técnica para la determinación del origen y niveles de daño que presentan los trabajadores que han sufrido accidentes y/o enfermedades profesionales, con el fin de asegurar la pertinencia de las prestaciones otorgadas.
- Desarrollar e implementar herramientas avanzadas de gestión financiera presupuestaria y de provisión de bienes y servicios que apoye la toma de decisiones informada, en beneficio de una correcta asignación y uso de los recursos institucionales
- Mejorar la gestión de las prestaciones de la ley 16.744 a través de una plataforma tecnológica , con el fin de resolver eficaz y eficientemente la atención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de los afiliados
- Desarrollar las capacidades, competencias y habilidades del recurso humano, a través de un plan de desarrollo continuo con el fin de asegurar las operaciones del ISL
- Implementar un sistema integral de atención y gestión de clientes.

³ Instituto de previsión social

2.2.2 PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS ISL SUCURSAL VALPARAISO

- Registro de accidentes de trabajo, trayecto y enfermedad profesional
- Verificación de accidentes de trabajo y trayecto
- Cancelación reembolsos ley 16.744 y 19.345
- Cancelación de licencia ley 16.744 y 19.345
- Tramitación de pensiones e indemnizaciones por ley 16.744 y 19.345
- Procedimiento DS 67

2.2.3 ORGANIGRAMA



2.2.4 PERSONAL:

El Instituto de Seguridad Laboral se divide en 13 agencias a lo largo de todo el país, y el número de personas que trabajan en cada una de ellas depende de la región a la cual pertenezca la agencia, en la región de Valparaíso la sucursal o agencia esta compuesta por 4 personas, una de ellas es la jefa de la unidad, y las otras tres no tienen un cargo definido pero si funciones asignadas, trabajan en conjunto para alcanzar las metas propuestas.

2.3 FUNCIONES DE LOS FUNCIONARIOS DEL ISL SUCURSAL VALPARAÍSO

Al momento de ocurrir un accidente de trabajo, comienza la labor del instituto de seguridad laboral para la entrega de los beneficios que amparan al afectado, a través de la ley 16.744 y 19.345 para trabajadores de la administración pública, previo reconocimiento por la institución de que se trata de un accidente laboral

Para acceder a los beneficios el afectado debe acercarse a las oficinas de la institución para realizar la declaración del accidente, debiendo presentar ante el funcionario encargado la siguiente documentación:

- Fotocopia carnet de identidad.
- Liquidaciones de sueldo, desde tres meses antes de ocurrido el accidente.
- Planilla AFP e INP, desde tres meses antes de ocurrido el accidente.
- ISAPRE, carta con % pactado de acuerdo al plan.
- Diat⁴

Desde este momento comienza la labor del funcionario de la institución quien debe recibir la documentación proporcionada por el afectado o algún familiar a cargo, con la cual podrá dar inicio al registro de éste en el programa "Avb menú"⁵; este sistema le proporcionará una orden de atención, que el accidentado deberá presentar para la primera atención médica. El ISL sucursal Valparaíso tiene convenios con los hospitales del servicio de salud, tales como el hospital Carlos Van Buren, El Salvador , Eduardo Pereira, entre otros y además de servicios privados como la Achs y la Clínica Reñaca. Los accidentados catalogados como obreros solo pueden atenderse en los servicios de salud y no en los centros de atención privada. Por lo tanto el funcionario debe encargarse de:

- Averiguar todo lo que sea necesario para entregar correctamente los servicios que otorga la institución.

⁴ Declaración individual de accidente de trabajo

⁵ Programa utilizado por el (IPS E ISL) ex INP para el control de la información.

- Luego del registro en el programa “Avb menú”, se debe registrar en otro programa denominado “Access”⁶, el cual permite foliar el accidente para llevar un registro y seguimiento de ellos, ya que el programa no lo proporciona.
- Después de tener foliado el accidente, se imprime una hoja que se debe archivar en carpetas, y así tener un registro en papel, que informe lo sucedido.
- Al término del registro, los funcionarios deben verificar uno por uno los accidentes ocurridos durante el mes, esta verificación se efectúa a través de una declaración jurada realizada por el afectado y algún posible testigo de los hechos.
- Al tener toda la información necesaria, el funcionario debe confeccionar un informe de verificación, para ello deberá ingresar al programa “avb menú” toda la información otorgada por el afectado, incluyendo la declaración jurada, este programa le proporcionará el informe al término del ingreso de la información, para luego proceder al veredicto final y a la entrega de los beneficios de la ley 16.744 o 19345 en los casos que proceda.

Un accidente laboral puede traer como consecuencias una incapacidad para continuar con sus labores normales y la muerte en los peores casos, al presentarse algunas de estas situaciones los funcionarios tienen la labor de tramitar las pensiones e indemnizaciones a los afectados, y a sus familiares en caso de muerte, además deben atender diariamente público durante toda jornada de trabajo.

⁶ Programa utilizado por el ISL de la región de Valparaíso, para el control de la información.

2.4 MECANISMOS DE REGISTRO

El instituto de seguridad laboral al momento de registrar a sus usuarios utiliza dos sistemas, uno de ellos registra la información y es accesible de manera nacional, el otro sistema es un registro que solo maneja esta sucursal para llevar un registro de accidentes ocurridos en su jurisdicción.

2.4.1 SISTEMA “AVB MENU”

Programa informático que registra los ingresos de accidente de trabajo, trayecto y enfermedad profesional de las empresas que cotizan la Ley 16.744 en el ISL, este registro consta de características propias del suceso (fecha y circunstancia), datos del empleador (nombre razón social, dirección Rut, código de actividad económica) y del trabajador (dirección, edad, fecha de nacimiento, ocupación, antigüedad en la empresa, afp, sistema de salud, entre otros)

En el caso de los accidente de trabajo y trayecto se registra además la verificación, es decir la investigación completa del accidente, hasta el cierre del caso, y por ende la entrega de los beneficios que debe otorga el seguro social, las prestaciones médicas y económicas.

En el caso de Enfermedad profesional, también se deben ingresar los datos del empleador y del trabajador al igual que en los accidente de trabajo y trayecto, con la diferencia que la enfermedad profesional la entidad encargada de declararla es la Compín, en el caso de los accidentes de trabajo y de trayecto es el instituto de seguridad laboral el que declara si es o no accidente laboral y así entregar las prestaciones.

Todos los datos deben estar registrados, ya que este programa se encuentra en línea con todas las sucursales del país, y fue creado en el año 1999 aproximadamente.

2.4.2 SISTEMA ACCESS

El sistema Access es un programa informático encargado de registrar los accidentes de trabajo, trayecto y enfermedades profesionales (al igual que el sistema Avb menú), registra suceso (fecha y circunstancia), datos del empleador (nombre razón social, dirección Rut, código de actividad económica) y del trabajador (dirección, edad, fecha de nacimiento, ocupación, antigüedad en la empresa, AFP, sistema de salud, entre otros) además registra los beneficios entregados a cada accidentado , este sistema permite foliar el accidente, así de esta manera se puede llevar un control dentro de la sucursal, ya que entrega informes en diversos periodos de tiempo, lo que permite evaluar la gestión de la sucursal.

Este sistema se creó en el año 2005 aproximadamente, para llevar un control de la gestión de la sucursal de Valparaíso, por lo que no se encuentra en línea con las demás sucursales.

3.METODOLOGÍA DEL TRABAJO

3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ineficiente sistema de registro, seguimiento y control de los pacientes ingresados por accidentes laborales, provocado por la duplicidad de Sistemas informáticos, utilizados para el ingreso de datos de sus usuarios

3.2 OBJETIVO GENERAL

Mejorar el desempeño organizacional, logrando reducir tiempos de procesos, mediante la modernización del sistema de registro de usuarios pacientes.

3.2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir los objetivos del ISL y las funciones asociadas que realizan los funcionarios del ISL sucursal Valparaíso
- Describir y diagnosticar los procedimientos y mecanismos de registros usuarios utilizados en el ISL sucursal Valparaíso
- Realizar una propuesta de mejora del sistema de registro de usuarios

3.3 LA MUESTRA:

La muestra utilizada para la recopilación de la información necesaria para el desarrollo del presente trabajo, corresponde a un conjunto de funcionarios del instituto de seguridad laboral sucursal Valparaíso a quienes se entrevistó respecto de las funciones que realizan en la organización y los posibles problemas administrativos que dificultan su trabajo.

Las personas entrevistadas, ocupan los siguientes cargos:

- Jefa ISL Sucursal Valparaíso
- Administrativa 1
- Administrativa 2
- Administrativa 3

3.4 INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

La recopilación de información se obtuvo a través de una entrevista estructurada realizada a los miembros del ISL, Sucursal Valparaíso, con el fin de obtener información sobre él o los procedimientos utilizados en el Servicio, para el ingreso, seguimiento y control administrativo de los pacientes.

3.5 ENCUESTA REALIZADA

1. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro del instituto de seguridad laboral?
2. ¿Cuáles son las funciones que debe desempeñar en relación al cargo ocupa en la institución?
3. Por favor explique cuál es procedimiento de ingreso administrativo del paciente que ha sufrido un accidente laboral
4. ¿Considera eficiente el procedimiento de ingreso? ¿Por qué?

5. ¿Cuál es la razón por la que se realizan ingresos paralelos, en sistemas de registros diferentes?

6.- ¿Afecta a su desempeño la duplicidad de registro?

7.- ¿Usted participó en la creación del sistema actual de registros?

8.- Indique algunas mejoras que deberían incluirse en un nuevo sistema de registro de pacientes

3.6 RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se realizó una entrevista a cuatro funcionarios del Instituto de Seguridad Laboral Sucursal Valparaíso, compuesta de siete preguntas elaboradas con el fin de obtener una visión de la situación. De las respuestas obtenidas se extrajeron conclusiones, que permiten generar un diagnóstico, con el objeto de plantear propuestas de mejora.

1. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro del Instituto de Seguridad Laboral?

- Encargada Agencia ISL Valparaíso
- Apoyo Administrativo
- Apoyo Administrativo
- Apoyo Administrativo

2. ¿Cuáles son las funciones que debe desempeñar en relación al cargo que ocupa en la institución?

2.a. Funcionarios apoyo administrativo

- Tramites referente a accidentes de trabajo y trayecto
 - Declaración del accidente
 - Verificación del accidente
 - Confección de informe

- Reembolsos
 - Monetario por concepto de medicamento
 - Rembolso traslado de pacientes
 - Estadísticas de reembolsos cancelados mensualmente por pacientes, control en archivadores

- Accidentes de transito

- Ingreso de pacientes diarios en plataforma virtual

2.b Funcionario encargado

- Responsable de las decisiones que se toman como agencia
- Supervisor servicios que se entregan a través de la agencia (autorización de entrega de prestaciones medicas)
 - Pago de licencias
 - Pago de reembolsos
 - Aceptación de prestaciones medicas

3. Por favor explique cuál es el procedimiento de ingreso administrativo del paciente que ha sufrido un accidente laboral

- AVB MENU: Es una aplicación de apoyo, en la cual se ingresa las diat (declaración individual de accidente de trabajo), con la siguiente información:
 - Datos del empleador
 - Datos del accidentado
 - Datos de fecha, hora y lugar del accidente
 - Se califica si el accidente es de trabajo o de trayecto
 - Además se confecciona un informe de verificación del accidente y se resuelve finalmente, si es, o no, accidente laboral.
 - Emite una orden de atención la cual debe presentar en la institución en la que será atendida (o).

- SISTEMA ACCESS: Este es un sistema independiente al “avb menú”, en cual también se debe registrar la Diat, con la misma información antes mencionada, pero con algunas aplicaciones nuevas:
 - Datos del empleador
 - Datos del accidentado
 - Datos de fecha, hora y lugar del accidente
 - Se califica si el accidente es de trabajo o de trayecto
 - Se le entrega un folio a la Diat
 - Permite que se lleve un registro de la fecha de ingreso, y de finalización, se le asigna un funcionario el cual debe verificar el accidente
 - Emite informes tales como: Diat pendientes, Diat por funcionario, Diat finalizadas, por número de folio.
 - En este sistema no se realiza el informe de verificación del accidente

4. ¿Considera eficiente el procedimiento de ingreso ¿por qué?

Los entrevistados no consideran eficiente los sistemas, debido a que es engorroso ingresar la información en dos sistemas diferentes, sería mejor tener toda la información en un solo sistema, ya que ninguno de los dos tiene la información necesaria al momento de solicitarla.

5. ¿Cuál es la razón por la que se realizan ingresos paralelos, en sistemas de registros diferentes?

- Porque el sistema Avb menú permite un registro y control de prestaciones que se están dando a nivel nacional, a diferencia del sistema Access que se creó para llevar un control regional, y realizar algunas aplicaciones que el sistema anteriormente mencionado no proporciona.

6. ¿Afecta a su desempeño la duplicidad de registro?

- De las cuatro personas entrevistadas, tres de ellas consideran que la duplicidad de registro, afecta a su desempeño debido a qué:
 - No permite una utilización óptima del tiempo
 - Se retrasa la entrega de resultados por falta de información
 - Deficiencia en el control
- Una de ellas considera que no le afecta a su desempeño

7. ¿Usted participó en la creación del sistema actual de registro?

- De las personas entrevistadas ninguna de ellas participo en la creación de los sistemas en uso, pero si se han incorporado al sistema regional nuevas aplicaciones a petición de ellas, con el fin de mejorar su desempeño.

8. Indique algunas mejoras que deberían incluirse en un nuevo sistema de registro de pacientes

- Unión de ambos sistemas para eliminar la duplicidad de registro
- Aumentar la información ingresada para que no existan vacíos de información.
- Un sistema en línea con todo el país

3.6.1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA

La información recopilada, permite concluir qué:

- Existen una evidente debilidad en el Sistema información que apoya a la gestión de pacientes, lo que denota una falta de planificación y organización de la Unidad organizacional.
- El Sistema de información “Avb menú” y el “Access” persiguen fines diferentes, el primero busca entregar información de carácter estadística centralizada, mientras que el segundo, además persigue apoyar la gestión del paciente,
- La duplicidad de ingreso de datos, provoca distorsiones derivadas de errores de digitación, que dificultan la gestión y operación de la Sucursal, traducida en discordancias entre ambos sistemas y retrasos o molestias en la atención de los usuarios, durante y después de superada la atención médica.

Todo lo expresado conforma un cuadro de ineficiencia administrativa y organizacional, que debe ser corregida a la brevedad, ya que terminará por afectar seriamente la calidad del servicio prestado, disminuyendo su demanda, lo que en el mediano y largo plazo provocarán negativas consecuencias económicas para la entidad.

4. PROPUESTA Y RECOMENDACIONES

Los sistemas de información del Instituto de Seguridad Laboral, requieren ser renovados urgentemente, para lograr eficiencia en los procedimientos, lo que permitirá mejorar su posición frente a sus usuarios, institucionales e individuales, para lo que se realiza la propuesta que sigue.

4.1 PROPUESTA DE MEJORA

Sistema Access y Sistema Avb menú:

El sistema “Avb menú” al ser un sistema nacional, es el que debe tener todas las aplicaciones necesarias para un buen registro, que pueda recopilar toda la información del paciente al momento de tener el accidente y todo el proceso antes y después de la entrega de los beneficios, lo que permitirá eliminar los vacíos de información. De esta forma los funcionarios podrán entregar contar con una herramienta de apoyo que les permitirá entregar los beneficios de manera mucho más eficiente. Por otro lado, las aplicaciones del sistema “Access” pasarán a integrar el sistema “Avb menú”, así se eliminará la duplicidad de registro, lo que ahorrará a los funcionarios tiempos que podrán dedicar a perfeccionar el sistema, dedicándose a otras labores.

Información que se debe ingresar

- Datos del empleador
 - Datos del accidentado
 - Datos de fecha, hora y lugar del accidente
 - Accidente de trabajo o de trayecto (calificar)
 - Foliar el accidente
 - Información del funcionario encargado
 - Registro de fecha de ingreso del accidente y de finalización.
 - Ingreso de verificación de accidente laboral.
 - Ingreso de beneficios otorgados
 - Ingreso numero de sucursal donde ocurrió el accidente.
 - En caso de enfermedades profesionales ingresar etapa en que se encuentra.
-
- Link para obtener informes:

Se obtendrán los informes por Rut del accidentado en caso que se necesite información de un paciente en particular.

- Oda
- Diat
- Verificación de accidente
- Beneficios Otorgados

Si se requiere obtener información sobre casos de la misma sucursal o del ISL nacional se debe:

Ingresar el período el cual se requiere y la sucursal, sí se requiere de una en particular, de esta forma se obtendrán los siguientes informes:

- oda (orden de atención)
- informe de verificación del accidente
- informes Diat pendientes: informe sobre los accidentes que aun no se han cerrado.
- informes Diat por funcionario: informe de accidente y su respectivo funcionario a cargo.
- informes Diat finalizadas.: informe de accidentes finalizados.
- Informes de accidentes de trabajo (por fecha y sucursal)
- Informes de accidentes de trayecto (por fecha y sucursal)
- Informes de enfermedades profesionales (por fecha y sucursal)
- Informes de beneficios (por fecha y sucursal) informe de la entrega de todos los beneficios.
- Informe de situación de cada accidentado: informe de situación en que se encuentra el accidente, específicamente en caso de enfermedad profesional.
- Informes de accidentes a nivel nacional: informe que permite entregar información de cualquier otra sucursal. En este caso la información solo se puede obtener pero no modificar.

5. CONCLUSIONES

En la realización de este trabajo, se pretendió investigar la existencia de ciertos problemas ocurridos en el Instituto de Seguridad Laboral, Sucursal Valparaíso, provocados por la poca eficiencia del Sistema de información utilizado para ingresar la información de sus usuarios, lo que resulta un procedimiento engorroso que dificulta el desempeño de los funcionarios y la entrega de un servicio de mayor calidad, por lo que se realizó una investigación, tendiente a buscar las causas del problema y plantear una propuesta de mejora, basada en los tres objetivos específicos descritos a continuación:

- Definir los objetivos del ISL y las funciones asociadas que realizan los funcionarios del ISL sucursal Valparaíso
- Describir y diagnosticar los procedimientos y mecanismos de registros usuarios utilizados en el ISL sucursal Valparaíso
- Realizar una propuesta de mejora del sistema de registro de usuarios

La investigación permitió detectar la existencia de dos sistemas informáticos, que provocan una duplicidad en relación al registro de usuarios, provocando vacíos de información y problemas en el desempeño de los funcionarios, derivados del insuficiente apoyo computacional.

Por lo tanto, al tener claro el problema y sus causas se entrega una propuesta que permitirá mejorar la calidad del servicio a través de la creación de nuevas aplicaciones al sistema informático “Avb menú” y la eliminación del sistema “Access”.

Esta propuesta permitirá mejorar los niveles de eficiencia y eficacia, fortaleciendo de esta forma el cumplimiento de los objetivos institucionales, lo que contribuirá en la entrega de un servicio más satisfactorio para sus usuarios.

El trabajo ha permitido comprender, entre otros aspectos, la importancia de entender a la organización como un todo orientado al cumplimiento de objetivos, en el cual las partes no

pueden ni deben entenderse exentas de un sentido de integralidad, como sucede en este caso, en donde los Sistemas informáticos tienden a cumplir sus propios objetivos, con prescindencia de la necesaria contribución al logro de los objetivos generales, situación que requiere en el diseño y definición de los mismos, de una visión amplia y panorámica sobre organización, que solo poseen aquellos que han sido preparados para la gestión de ellas, tal como sucede con el profesional Administrador Público, que se encuentra en una posición de privilegio, para la detección de este tipo de problemas en un servicio público, su análisis sistémico y propuesta de solución creativa, pensando en el desarrollo institucional y el bienestar de los usuarios.

BIBLIOGRAFIA

- Ley 16.744. Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- Ley 19.345 Dispone Aplicación de la Ley 16.744 a trabajadores sector publico.
- Decreto supremo nº 101. Aprueba reglamento para la aplicación de la ley nº 16744 que establece normas del trabajo y enfermedades profesionales
- Decreto supremo 109. Clasificación y evaluación de los accidentes y enfermedades profesionales.

Páginas consultadas

- www.isl.gob.cl

ANEXOS



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL
Instituto de Seguridad
Laboral

DOCUMENTOS QUE DEBEN ACOMPAÑAR A LA DENUNCIA DE ACCIDENTE

1. Formulario de Declaración de Accidentes de Trabajo en cuatro (4) ejemplares, debe incluir estado civil y teléfono del trabajador
2. Fotocopia Contrato de Trabajo
3. Fotocopias de las Planillas de pagadas a la AFP y al IPS de los tres meses anteriores al mes del accidente es decir, _____ y _____
4. Fotocopias de las Liquidaciones de Sueldo de los tres (3) meses anteriores al accidente es decir, _____ y _____
5. Fotocopia Carnet de Identidad
6. Fotocopia de cualquier atención médica recibida en un centro de urgencias
7. Contrato de afiliación a una Isapre si corresponde
8. Si se trata de un accidente de tránsito se debe presentar fotocopia parte policial y testigos

ANTE CUALQUIER CONSULTA LLAMAR A LOS FONOS 2324731 - 2324785 - 2324724

ZONA _____

AREA _____

EX-CAJA PREVISION _____

ESTABLECIMIENTO _____

LEY N° 16.744

DECLARACION INDIVIDUAL DE ENFERMEDAD PROFESIONAL N°

VER INSTRUCCIONES AL REVERSO

A. INDIVIDUALIZACION DEL ORGANISMO ADMINISTRATIVO

1. NOMBRE DEL ORGANISMO ADMINISTRADOR _____

B. INDIVIDUALIZACION DEL EMPLEADOR

2. NOMBRE O RAZON SOCIAL _____

3. NUMERO DE ROL PATRONAL _____

4. DIRECCION _____

5. ACTIVIDAD _____

Ciudad _____ Comuna _____ Calle _____ N° _____

C. INDIVIDUALIZACION DEL ENFERMO

6. NOMBRE _____

7. INSCRIPCION N° _____

Ap. Paterno _____ Ap. Materno _____ Nombres _____

8. SEXO

Mas.

Fem.

9. AÑO DE NACIMIENTO

____ | ____ | ____ | ____

10. DOMICILIO

Ciudad _____

Calle _____

N° _____

11. CEDULA NACIONAL DE IDENTIDAD

Número _____

Gabinete _____

12. ESTADO CIVIL

Soltero

Casado

Viudo

13. PROFESION U OFICIO

Transitorio

Permanente

14. REMUNERACION IMPONIBLE

Mensual

\$ _____ Semanal

Diario

15. CATEGORIA OCUPACIONAL

Empleado

Obrero

Trabajador por cuenta propia

16. TIPO DE TRABAJO REALIZADO

En las firmas anteriores _____

En la firma actual _____

17. NUMERO DE SEMANAS QUE LLEVABA TRABAJANDO

En la firma _____

En la profesión u oficio _____

D. INFORMACION SOBRE LA ENFERMEDAD

18. ¿ QUE SINTOMAS PRESENTA ? _____

19. ¿ CUANTO TIEMPO HACE QUE SINTIO LOS PRIMEROS SINTOMAS ? _____ AÑOS _____ MESES _____ DIAS _____

20. LUGAR O SITIO EN QUE TRABAJO _____

21. ¿ TRABAJA EN AMBIENTE NOCIVO ?

SI _____ hrs. al día NO

22. ¿ SE HABIAN TOMADO MEDIDAS DE PROTECCION ?

SI NO

23. DESCRIBA EL AMBIENTE DE TRABAJO _____

21a. En forma continua
A intervalos

24. OTRAS OBSERVACIONES _____

E. NATURALEZA Y CONSECUENCIA DE LA ENFERMEDAD

25. DIAGNOSTICO MEDICO _____

26. PARTE DEL CUERPO AFECTADA _____

27. HOSPITALIZACION

SI días _____

NO

28. TOTAL DIAS DE INCAPACIDAD TEMPORAL

28. TIPO DE INCAPACIDAD

Temporal

Invalidez Parcial

Invalidez Total

Gran Invalidez

Muerte

FECHA: _____

FIRMA ESTADISTICO _____

FIRMA DIRECTOR _____



DECLARACION INDIVIDUAL DE ACCIDENTE ESCOLAR

N°

Registrar los datos lea las instrucciones al reverso.

REGISTRACION DEL ESTABLECIMIENTO

FISCAL O MUNICIPAL = 1
PARTICULAR = 2

NOMBRE ESTABLECIMIENTO _____ CIUDAD _____ COMUNA _____
 CURSO _____ HORARIO _____
 FECHA REGISTRO de los DATOS
 / /
 DIA MES AÑO

REGISTRACION DEL ACCIDENTADO

NOMBRE PATERNO _____ APELLIDO MATERNO _____ NOMBRES _____ SEXO _____ AÑO NACIMIENTO _____ EDAD _____
 M = 1
 F = 2

RESIDENCIA HABITUAL:

CALLE _____ NUMERO _____ POBLACION/VILLA _____ COMUNA _____ CIUDAD _____ CODIF.COM. _____

PERIODO SOBRE EL ACCIDENTE (FECHA, HORA y DIA de la SEMANA EN QUE SE ACCIDENTO)

HORA _____ MINUTOS _____ AÑO _____ MES _____ DIA _____

TESTIGOS: (EN CASO DE TRAYECTO)

- ACCIDENTE EN LA CALLE = 1
- ACCIDENTE EN EL TRAYECTO = 2
- ACCIDENTE EN LA ESCUELA = 3
- ACCIDENTE EN LA VILLA = 4
- ACCIDENTE EN LA CIUDAD = 5
- ACCIDENTE EN LA ZONA RURAL = 6
- ACCIDENTE EN LA ZONA URBANA = 7

ACCIDENTE:

- ACCIDENTE EN EL TRAYECTO = 1
- ACCIDENTE EN LA ESCUELA = 2

a) _____ NOMBRE - APELLIDO _____ C. NAC. DE ID. _____

b) _____ NOMBRE - APELLIDO _____ C. NAC. DE ID. _____

CIRCUNSTANCIA DEL ACCIDENTE (DESCRIBA COMO OCURRIO - CAUSAL)

FIRMA Y TIMBRE

RECTOR O REPRESENTANTE

NATURALEZA Y CONSECUENCIAS DEL ACCIDENTE

ESTABLECIMIENTO ASISTENCIAL _____ CODIGO -

DIAGNOSTICO MEDICO

PARTE DEL CUERPO AFECTADA _____ HOSPITALIZACION SI = 1 NO = 2 TOTAL DIAS HOSP. INCAPACIDAD SI = 1 NO = 2 TOTAL DIAS INCAPACIDAD

TIPO DE INCAPACIDAD

- LEVE = 1
- TEMPORAL = 2
- INVALIDEZ PARCIAL = 3
- INVALIDEZ TOTAL = 4
- GRAN INVALIDEZ = 5
- MUERTE = 6

CAUSA DE CIERRE DEL CASO

- ALTA MEDICA = 1
- INVALIDEZ = 2
- ABANDONO DE TRATAMIENTO = 3
- MUERTE = 4

FECHA CIERRE DEL CASO

/ /
 AÑO MES DIA

FIRMA DEL ESTADISTICO



DECLARACION INDIVIDUAL DE ACCIDENTE ESCOLAR N° _____

Se llevará una numeración correlativa anual del Establecimiento. De igual forma lo hará el Servicio de Salud, Servicio Delegado, Caja de Previsi desde el 1 de Enero al 31 de Diciembre de cada año.

A. INDIVIDUALIZACION DEL ESTABLECIMIENTO

- Anotar el nombre del Establecimiento Educacional, la ciudad en que está ubicado y la comuna a que pertenece.
- Anotar en el cuadro el número 1 si el Establecimiento es fiscal o municipal, y un 2 si es particular.
- Indicar el curso, Nivel de Enseñanza (Básico, Medio, Universitario) y Horario de clases (Diurno, Vespertino, Nocturno)
- Señalar fecha en que se registraron los datos (Día – Mes – Año).

B. INDIVIDUALIZACION DEL ACCIDENTADO

- Nombre: Indicar Apellido Paterno, Materno y Nombres del Accidentado.
- Sexo: Marque en el cuadro con un 1 si es masculino o un 2 si es femenino.
- Año de Nacimiento: Señale los dos últimos dígitos del año de Nacimiento del accidentado.
- Edad: Anote los años cumplidos a la fecha del accidente.
- Residencia Habitual: Indicar el domicilio del accidentado: Calle, Número, Población o Villa, Comuna, Ciudad.

C. INFORME SOBRE EL ACCIDENTE

- Señale la Hora y Minutos. Año, Mes y Día en que se produjo el Accidente, en los recuadros correspondientes.
- Día accidente: Anotar en el recuadro el número que corresponda al día de la semana en que se produjo el accidente.
- Accidente. Anotar en el recuadro un 1 si el accidente fue de Trayecto o un 2 si fue en la Escuela.
- En caso de ser accidente de Trayecto, señale a dos testigos (a, b) con sus respectivos números de Cédula Nacional de Identidad.
- Circunstancias del Accidente. Precise el sitio y anote si se debió a golpe con o por; golpe contra, caídas a diferentes niveles, contactos con, atrapamientos, debido a exposición a, sobreesfuerzo, u otros.
- Firma y Timbre del rector o representante del establecimiento educacional, EVITANDO TAPAR CASILLEROS DE CODIFICACION O DATOS CONSIGNADOS.

Para ser llenado por Establecimiento Asistencial

D. NATURALEZA Y CONSECUENCIAS DEL ACCIDENTE

- Establecimiento Asistencial: Indicar el Nombre del Establecimiento.
- Código del Servicio: Anotar el número del Servicio de Salud al que pertenece, y el código del Establecimiento. (Ejemplo: Hospital Curicó se codifica 16-100).
- Diagnóstico Médico: Anote todos los diagnósticos consignados por el Médico Tratante, que tenga relación con la Actividad del Acc
- Codificación: CODIFICAR EL DIAGNOSTICO.
- Parte del cuerpo afectada: De responsabilidad del Médico tratante, anotar parte del cuerpo afectado.
- Hospitalización. Anotar en el recuadro un 1 si se hospitalizó el accidentado o un 2 si NO se hospitaliza.
- Total días Hosp. : Si hospitalización fue = 1 anotar en recuadros el número de días de hospitalización.
Para calcular TOTAL DIAS HOSP. , se debe sacar la diferencia entre fecha de Egreso y fecha de ingreso al Hospital.
- Incapacidad: Anotar en el recuadro 1 si estuvo Incapacitado el accidentado o un 2 en caso contrario.
- Total días Incapacidad: Si incapacidad fue =1 anotar en recuadro el número de días de Incapacidad otorgados por el médico.
- Tipo de Incapacidad: En el recuadro coloque el número que corresponda al tipo de incapacidad.
- Causa del Cierre del Caso: En el recuadro coloque el número que corresponda a la causa de Cierre del Caso.
- Fecha de Cierre del Caso: Coloque en los recuadros correspondientes DIA, MES Y AÑO en que se cerró el Caso.
- Firma del estadístico para conformidad de los datos, EVITANDO TAPAR CASILLEROS DE CODIFICACION O DATOS CONSIGN

N° : 0320-91173894 ✓
FECHA : 21/11/2008
UNIDAD EMISORA : VALPARAISO
CODIGO SUCURSAL: 0320 ✓

ORDEN DE ATENCIÓN
(Beneficiarios Leyes N° 16.744 y 19.345)

Señores: ACHS

De conformidad al convenio celebrado con ustedes, agradeceremos otorgar al beneficiario individualizado la atención de Salud que corresponda, hasta su curación completa, mientras subsistan los síntomas y/o secuelas del accidente o enfermedad profesional.

* Atención/Urgencias/Quirúrgica/Dental/Enfermería/Laboratorios Clínicos/Rayos X/Hospitalización/Rehabilitación Física/Reeducación Profesional/etc. ...
* Implica en caso de ser necesario la provisión de: Prótesis/Aparatos Ortopédicos y su reparación/Medicamentos e Insumos/Alimentación/Traslados/etc. ...

IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJADOR:

NOMBRE : CATALAN CARCHER ENZO FERNANDO RUT: 9497862 - 9
DOMICILIO: ALEJANDRO CONTRERAS 1561
COMUNA : CURACAVI
FONO :

IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEADOR:

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL :SOC DE TRANSPORTES ALGARROBO LIMITADA
CODIGO ACT. ECON. :602300
DOMICILIO :SECTOR ESMERALDA RUTA
COMUNA :CASABLANCA
FONO :

ANTECEDENTES DE DERIVACION:

ACCIDENTE DEL TRABAJO
FECHA ACCIDENTE: 08/11/2008
TIPO DE LESIÓN: HEMATOMAS MULTIPLES PIE

El gasto originado por esta atención, se facturará en duplicado a nombre del Instituto de Normalización Previsional, Rut 61.533.000-0, Alameda Libertador Bernardo O'Higgins 1353, Santiago y deberá entregarse en: AVDA.BRASIL No.1265 domicilio de la Sucursal VALPARAISO

IMPORTANTE: El derecho a atención médica que otorga esta Orden, se limita exclusivamente a las prestaciones relativas al caso denunciado por el beneficiario, no siendo de responsabilidad del I.N.P., las que requeridas y otorgadas al margen de éste.


MARGARITA NÚÑEZ
RESOLUCIÓN 112 DEL 07-04-08
DIRECCIÓN NACIONAL INP
INP CENTRO DE ATENCIÓN
INSTITUTO DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL
CLAUDIO OPÁZO MEDINA
#12744554

Mutual Seguros - *Sto.*

Sto.
Estación Central



INSTITUTO DE NORMALIZACION PREVISIONAL
DEPARTAMENTO DE ACCIDENTES DEL TRABAJO
Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

Nº : 69152
FECHA : / /
UNIDAD EMISORA : _____
CODIGO AGENCIA I.N.P.: _____

ORDEN DE ATENCION (Beneficiarios Leyes Nº 16.744 y 19.345)

Señores: _____

De conformidad al convenio celebrado con ustedes, agradeceremos otorgar al beneficiario individualizado la atención de Salud que corresponda, hasta su curación completa, mientras subsistan los síntomas y/o secuelas del accidente o enfermedad profesional.

- Atención / Urgencias / Quirúrgica / Dental / Enfermería / Laboratorios Clínicos / Rayos X / Hospitalización / Rehabilitación Física / Reeducción Profesional / etc. ...
- Implica en caso de ser necesario la provisión de: Prótesis / Aparatos Ortopédicos y su reparación / Medicamentos e Insumos / Alimentación / Traslados / etc. ...

IDENTIFICACION DEL TRABAJADOR:

NOMBRE: _____ Ced. Nac. de Ident. _____
DOMICILIO: _____ COMUNA: _____
TELEFONO: _____

IDENTIFICACION DEL EMPLEADOR:

NOMBRE/RAZON SOCIAL: _____ CODIGO ACT. ECON.: _____
DOMICILIO: _____ COMUNA: _____
TELEFONO: _____

ANTECEDENTES DE DERIVACION:

ACCIDENTE DEL TRABAJO / DEL TRAYECTO _____ ENFERMEDAD PROFESIONAL _____
FECHA ACCIDENTE ____/____/____/ FECHA DIAGNOSTICO COMPIN ____/____/____/
TIPO DE LESION _____

El gasto originado por esta atención, se facturará en duplicado a nombre del Instituto de Normalización Previsional, RUT: 61.533.000-0,ameda Libertador Bernardo O'Higgins 1353, Santiago y deberá entregarse en: _____
domicilio de la Agencia I.N.P. _____

IMPORTANTE: El derecho a atención médica que otorga esta Orden, se limita exclusivamente a las prestaciones relativas al caso denunciado por el beneficiario, no siendo de responsabilidad del I.N.P., las que puedan ser requeridas y otorgadas al margen de éste.

INSTITUTO DE NORMALIZACION PREVISIONAL
NOMBRE, FIRMA Y TIMBRE