

VERSIÓN LEY AÑO 2019

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL	CAPÍTULO	10

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo 2017	Efectivo a Junio 2018	Meta 2019	Notas
•Prestaciones Económicas	<u>Calidad/Producto</u> 1 Porcentaje de Subsidios de Incapacidad Laboral tramitados en 8 días hábiles o menos. <small>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</small>	(Total de solicitudes de Subsidios por Incapacidad Laboral tramitados en 8 o menos días hábiles el año t/Total de solicitudes de Subsidios por Incapacidad Laboral recibidas en ISL el año t)*100	93 % (5925/6349) *100 H: 93 (3969/4258) *100 M: 94 (1956/2091) *100	95 % (6825/7168) *100 H: 95 (4504/4755) *100 M: 96 (2321/2413) *100	98 % (6410/6573) *100 H: 98 (4348/4455) *100 M: 97 (2062/2118) *100	96 % (3433/3581) *100 H: 96 (2247/2335) *100 M: 95 (1186/1246) *100	90 % (19780/21978)*100 H: 90 (13846/15384)*100 M: 90 (5934/6593) *100	1
•Prestaciones Médicas.	<u>Calidad/Producto</u> 2 Porcentaje de denuncias individuales de accidente del trabajo (DIAT) con resolución de calificación (RECA) emitida en 12 o menos días. <small>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</small>	(Número de denuncias individuales de accidente del trabajo (DIAT) con resolución de calificación (RECA) emitida en 12 o menos días corridos en el año t/Número de denuncias individuales de accidente del trabajo (DIAT) recepcionadas por el Instituto en el año t)*100	72.56 % (10431.00/14376.00)*100 0 H: 71.28 (5048.00/7082.00)*100 M: 73.80 (5383.00/7294.00)*100	59.86 % (9232.00/15422.00)*100 H: 58.46 (4331.00/7408.00)*100 M: 61.16 (4901.00/8014.00)*100	78.55 % (12403.00/15790.00)*100 0 H: 76.78 (5611.00/7308.00)*100 M: 80.08 (6792.00/8482.00)*100	87.19 % (8329.00/9553.00)*100 H: 85.74 (3793.00/4424.00)*100 M: 88.44 (4536.00/5129.00)*100	80.00 % (24800.00/31000.00)*100 0 H: 78.00 (11123.00/14260.00)*100 0 M: 81.70 (13677.00/16740.00)*100 0	2
•Prestaciones Económicas	<u>Calidad/Producto</u>	(Sumatoria del número de días de respuesta para cada solicitud de	29 días (34797/1220)	24 días (25393/1058)	24 días (17710/731)	28 días (7905/285)	23 días (16813/731)	3

	<p>3 Tiempo promedio de respuesta de la tramitación y pago de beneficios económicos en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>tramitación de beneficios económicos otorgados y pagados en el año t/total de solicitudes de beneficios económicos tramitados en el año t)</p>	<p>H: 0 (0/0)</p> <p>M: 0 (0/0)</p>	<p>H: 23 (14964/651)</p> <p>M: 23 (1849/80)</p>				
<p>•Institucional</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>4 Porcentaje de satisfacción neta de usuarios/as (as) del Instituto de Seguridad Laboral respecto a la provisión de productos y servicios.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>Porcentaje de usuarios(as) que se declaran satisfechos (as) el año t -Porcentaje de usuarios (as) que se declaran insatisfecho el año t</p>	<p>63.00 % 75.00-12.00</p>	<p>60.00 % 74.00-14.00</p>	<p>56.00 % 72.00-16.00</p>	<p>N.M.</p>	<p>56.00 % 72.00-16.00</p>	<p>4</p>

Notas:

1 La meta contempla desde la recepción en ISL de la licencia médica por incapacidad laboral aprobada por la COMPIN respectiva hasta la emisión de la Orden de Pago al banco del subsidio de incapacidad laboral derivado de la licencia médica. Para efectos del indicador, no se consideran las licencias médicas recepcionadas con documentación incompleta presentados por el empleador o trabajador al Instituto para el cálculo de los SIL, las cuales ingresan al flujo del indicador una vez que se cuenten con todos los antecedentes. Los operandos han sido proyectados, de acuerdo a información preliminar que el Instituto ha estimado en función del informe financiero DIPRES para implementar la entrada en vigencia de la modificación de la ley 16.744. Respecto a los aspectos técnicos el indicador no considera el reembolso de subsidios y su periodo de medición es de enero a diciembre de 2019.

2 La resolución de calificación es el documento que cierra el ciclo de determinación de si el accidente ocurrido y denunciado al Instituto corresponde a causa o con ocasión del trabajo o es de tipo común, ésta resolución activa el procesamiento de los beneficios económicos que ha de recibir el trabajador/a accidentado/a en caso de ser declarado accidente del trabajo, por tanto es fundamental su tramitación para el trabajador/a. En este marco el flujo de medición del indicador se inicia con la denuncia del organismo administrador gatillada a su vez por la denuncia de accidente realizada por el trabajador/a o quien tome conocimiento de éste hasta la fecha de generación de la Resolución de Calificación (fecha de la resolución) mide por tanto el flujo interno del proceso considerando el universo de denuncias presentadas al Instituto durante el año de medición. Respecto de los aspectos técnicos, el indicador es de cobertura nacional, está medido sobre días corridos, y su período de medición es enero a diciembre del año t. Cabe señalar que este proceso se verá impactado por la entrada en vigencia de la Ley 21.054 que implica que el Instituto de Seguridad Laboral a partir del 01 de enero de 2019 no hará distinción entre trabajadores con calidad jurídica de empleados u obreros en su atención referente a todos los servicios y productos que otorga, por ende, será el Instituto de Seguridad Laboral quién tendrá que realizar el proceso de calificación de los hoy, trabajadores obreros.

3 Los beneficios económicos son: (1) Indemnización por daños permanentes con origen en Accidentes del Trabajo de Trayecto o Enfermedades Profesionales; (2) Pensión como compensación de la pérdida permanente en la capacidad laboral por Accidente del Trabajo, Accidente de Trayecto o Enfermedad Profesional, otorgadas al trabajador(a) y/o familiares dependientes (viuda, hijos y/o convivientes) cuando fallece el trabajador(a), de acuerdo a Ley N°16.744 sobre riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. La medición de cada solicitud comienza desde su recepción con antecedentes completos para su tramitación por parte del Departamento de Prestaciones Económicas, hasta la emisión de la Orden de Pago al banco. El indicador se mide sobre días hábiles y su periodo de medición es de enero a diciembre del año t.

4 El objetivo del indicador es medir la satisfacción neta de nuestros (as) afiliados en relación a la provisión de servicios y productos de ISL. Considera una medición de los productos estratégicos dirigidos a la ciudadanía con el propósito de tener una visión global respecto del nivel de servicio entregado a nuestros (as) afiliados (as). Así mismo, el total de hombres y mujeres encuestados será representativo dependiendo del total de beneficiarios (as) que recibieron algún tipo de servicios y/o prestación durante el periodo de medición. La satisfacción será considerada en función de las

personas que califiquen el servicio/producto entregado con nota 6 y 7 (satisfechos) en una escala de medición de 1 a 7, restando las personas que califiquen el servicio/producto con una nota 1 a 4 (insatisfechos). Los productos estratégicos definidos en el formulario A1 que se considerarán para la medición son: prestaciones preventivas, médicas y económicas. También se incluye una evaluación de la plataforma de atención. Se debe considerar que el Servicio no entrega directamente las prestaciones médicas, siendo estas entregadas por la red pública y privada de prestadores en convenio. El periodo de medición considera las prestaciones entregadas entre el mes de enero a septiembre del año t. El indicador corresponderá a un índice que integra las evaluaciones parciales que realizan los usuarios respecto de los distintos productos estratégicos mencionados, considerando un nivel de confianza del 95%. El estudio se realizará mediante un proceso de consultoría externa.