

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2016

## I. IDENTIFICACIÓN

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

## II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	N° Indicadores	Ponderador
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	1.- Cumplir Metas de Indicadores de Productos Estratégicos	6	60.00%
			2.- Medir, Informar, Publicar correctamente Indicadores Transversales	8	40.00%
			3.- Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0	0.00%
			Total	14	100.00%

## III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Descentralización	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador "Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t"

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir Metas de Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). (Ponderación: 60.00%.)

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Tiempo Promedio de respuesta de la Tramitación de solicitudes de Beneficios Económicos de la Ley de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales 16.744 en el año t.	(Sumatoria N° de días de respuesta para cada solicitud de tramitación de Beneficios Económicos de la Ley de Accidentes del Trabajo 16.744 otorgados el año t/Total de solicitudes de Beneficios Económicos de la Ley de Accidentes del Trabajo 16.744 tramitados el año t)	26 días	Mediana	10.00	1

2	Porcentaje de satisfacción de afiliados (as) a ISL respecto a la provisión de productos y servicios.	(Total de afiliados(as) que se declaran satisfechos (as) el año t/Total de afiliados (as) encuestados (as) el año t)*100	68 %	Menor	5.00	2
3	Porcentaje de Subsidios de Incapacidad Laboral tramitados en 8 días hábiles o menos.	(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	70 %	Menor	5.00	3
4	Porcentaje de denuncias individuales de accidente del trabajo (DIAT) con resolución de calificación (RECA) emitida en 10 días o menos.	(Total de denuncias individuales de accidente del trabajo (DIAT) con resolución de calificación (RECA) emitida en 10 o menos días el año t/Total denuncias individuales de accidente del trabajo (DIAT) con resolución de calificación (RECA) en el año t) *100	85 %	Menor	5.00	4
5	Porcentaje de trabajadores (as) afiliados (as) al Instituto de Seguridad Laboral capacitados (as) en prevención de riesgos laborales en el año t.	(Total de trabajadores (as) capacitados (as) el año t /Total de trabajador (as) afiliados (as) al Instituto de Seguridad Laboral el año t)*100	3.0 %	Alta	30.00	5
6	Gasto ejecutado en tratamiento médico para trabajadores (as) accidentados (as) y/o enfermos (as) profesionales en Prestadores Públicos.	(Total de gasto en tratamiento médico para trabajadores (as) accidentados (as) y/o enfermos (as) profesionales en Prestadores Públicos/Total del Gasto en tratamiento médico para trabajadores (as) accidentados (as) y/o enfermos (as) profesionales)*100	13.0 %	Menor	5.00	6
Total Ponderación					60.00%	

Notas:

- 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). La medición de cada solicitud comienza desde su recepción con antecedentes completos para su tramitación por parte del Departamento de Prestaciones Económicas, hasta la fecha de la firma del Director Nacional en caso de rechazo o la fecha de liquidación del beneficio en el caso de concesión del mismo. El indicador se mide sobre días corridos y su periodo de medición es de enero a diciembre 2016.

- 2 El objetivo del indicador es medir la satisfacción 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 en una escala de medición de 1 a 7. Los productos estratégicos definidos en el formulario A1 que se considerarán son: prestaciones preventivas, médicas, económicas y asistenciales. 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 2016. El indicador corresponderá a un índice que integra las evaluaciones parciales que realizan los usuarios respecto de los distintos productos estratégicos mencionados, considerando un error muestral de hasta un 5% con un nivel de confianza del 95%. El estudio se realizará mediante un proceso de consultoría externa.
- 3 La meta contempla desde la recepción de la solicitud de Subsidio de Incapacidad Laboral hasta la emisión de la Orden de Pago al banco. Para efectos del indicador, no se consideran las solicitudes que no cuenten con todos los antecedentes presentados por el empleador(a) o trabajador(a) al ISL para el cálculo de los SIL, las cuales ingresan al flujo del indicador una vez que se cuenten con todos los antecedentes completos. En caso que el año 2015-2016 se apruebe la modificación de la Ley 16.744 que elimine la distinción obrero - empleado, se exceptúan del cálculo del indicador los SIL provenientes de solicitudes del trabajador calificado como "obrero". Además este indicador no considera el reembolso de subsidios. El periodo de medición de este indicador es de enero - diciembre 2016.
- 4 La resolución de calificación (RECA) es el documento que cierra el ciclo de determinación de si el accidente ocurrido y denunciado al Instituto de Seguridad Laboral corresponde a causa o con ocasión del trabajo o es de tipo común. El indicador es de cobertura nacional, esta medido sobre días hábiles, siendo su periodo de medición de enero - diciembre 2016.
- 5 El indicador mide la cobertura de las acciones de capacitación focalizada en cursos y talleres realizadas a trabajadores (as) dependientes de empresas adheridas al Instituto de Seguridad Laboral. El indicador es de cobertura nacional, siendo su periodo de medición enero diciembre 2016. El denominador de trabajadores (as) afiliados (as) al Instituto considerado en el indicador se extrae de la base de datos empleadores adherentes al mes de febrero de 2015.
- 6 El gasto en prestadores públicos corresponde a las transferencias entre el Instituto e Instituciones del Estado, realizadas por concepto de pago de gastos médicos, priorizando mediante esta medición la eficiencia en el gasto, dado que los aranceles que presentan los prestadores públicos son menores respecto a los prestadores privados. Se excluye del cálculo del indicador el gasto en transporte de pacientes. El indicador es de cobertura nacional, siendo su periodo de medición enero a diciembre 2016, por lo que el gasto corresponderá a la ejecución efectiva alcanzada por el Instituto a diciembre 2016.

4.2. Objetivo 2. Medir, Informar y Publicar correctamente Indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 40.00%.)

N°	Indicador
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.
5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.
6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.
8	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t.

4.3. Objetivo 3. Cumplir las Metas de Indicadores de desempeño transversales (voluntario). (Ponderación: 0.00%.)

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
----	-----------	------	-----------	------------