

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2017

## 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 e informar sin errores	6	60.00%
			2.- Medir e Informar correctamente indicadores transversales	9	35.00%
			3.- Cumplir meta de indicadores transversales	0	0.00%
			4.- Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones	0	5.00%
			Total	15	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".
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	El servicio compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio. la información se conocerá a más tardar en abril 2016, como está señalado en el Decreto N°290 que aprueba el Programa Marco PMG 2017.

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir metas de indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) e informar sin errores. (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)	23 días [27750 /1190 ]	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	70 % [(840 /1200 )*100]	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	90 % [(5535 /6150 ) *100]	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	90 % [(12054 /13393 ) *100]	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	4.0 % [(32000.0 /805881.0 )*100]	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	17.0 % [(2484520640.0 /14579067397.0 ) *100]	Menor	5.00	6
Total Ponderación					60.00%	

4.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 35.00%.)

N°	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/ Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	%
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	(N° de trámites digitalizados al año t / N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1)*100	%
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)* 100	%
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.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/ N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t) *100	%
5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	%
6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t / N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	%
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos de auditoría implementados en año t / N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t- 1) * 100	%

8	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	%
9	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/ Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t	kWh/m2

## V. MECANISMOS DE INCENTIVO

5.1. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2016. (Ponderación: 5.00%.)

N°	Mecanismo de Incentivo
1	Programa de mejoramiento de la gestión (PMG). Ley 19.553
2	Convenio de desempeño Colectivo
3	ADP Nivel-I
4	ADP Nivel II

### Notas Indicadores de los Productos Estratégicos (Objetivo 1):

- 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 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. Este indicador no considera los Subsidios de Incapacidad Laboral. El indicador se mide sobre días corridos y su periodo de medición es de enero a diciembre.
- 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 2017. 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.
- 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 o trabajador al ISL para el cálculo de los SIL, las cuales ingresan al flujo del indicador una vez que se cuenten con todos los antecedentes. En caso que el año 2017 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 enero - diciembre 2017.

- 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 2017.
- 5 El indicador mide la cobertura de las acciones de capacitación, focalizada en cursos, talleres y seminarios realizados a trabajadores (as) dependientes de empresas adheridas al Instituto de Seguridad Laboral, trabajadoras de casa particular y trabajadores/as independientes obligatorios y voluntarios. El indicador es de cobertura nacional, siendo su periodo de medición de enero a diciembre 2017. El denominador de trabajadores (as) afiliados (as) al Instituto considerado en el indicador se extrae de la base de datos de empleadores adherentes al mes de mayo de 2016.
- 6 El gasto en prestadores públicos corresponde a las transferencias entre el Instituto de Seguridad Laboral e Instituciones del Estado, 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. En atención a este principio, el Instituto lleva a cabo un proceso de gestión permanente con relación a la gestión de los convenios médicos y el pago a los prestadores por el costo de las atenciones médicas. Para ello se re diseñó el proceso de pagos de prestaciones médicas, que implicó la centralización del proceso, establecimiento de controles exhaustivos de aranceles y prestaciones pactadas en los convenios, además de los contratos suscritos. Estas acciones han permitido una derivación permanente de pacientes a los Servicios Públicos, en la medida que éstos cuenten con las condiciones de acceso, oportunidad y calidad requerida por el trabajador/a dada su condición de salud, asimismo se han generado acuerdos complementarios respecto de incorporar nuevas prestaciones y reuniones de capacitación frente a nuevos procesos de facturación y pago de las prestaciones de salud. Acciones que en su conjunto se espera impulsen la creación de una red pública de salud ocupacional, con el objetivo de mejorar la calidad de las prestaciones, definiendo estándares en la entrega de prestaciones y contribuir con ello al fortalecimiento del sector público. Para el cálculo del indicador se excluye el gasto en transporte de pacientes, alojamiento, reembolsos médicos y pago de honorarios de contralores médicos. Por lo tanto el gasto total, es solo inherente a prestaciones de salud realizadas por concepto de pago de gastos médicos (que corresponde a los gastos incurridos durante un mes contable, es decir, gastos devengados), que corresponderán a la ejecución efectiva alcanzada por el Instituto de Seguridad Laboral a diciembre 2017.