

Indicadores de desempeño año 2027

LEY DE PRESUPUESTOS 2026

La información contenida en el actual reporte contempla los indicadores de desempeño planteados por los servicios públicos, con el carácter de primera versión.

Ministerio	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Partida	15
Servicio	INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL	Capítulo	10

MATRIZ DE INDICADORES

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2025	Estimado 2026	Estimado 2027	Notas
Objetivo 2. Aumentar el conocimiento del Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales en la ciudadanía en general y en las personas protegidas por el Seguro mediante su promoción, incorporando enfoque de género.	—	Eficacia/ Producto 1. Porcentaje de usuarios/as encuestados/as que manifiestan tener conocimiento sobre el Seguro contra riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales	(Número de usuarios/as encuestados/as que manifiestan tener conocimiento del Seguro/Numero total de usuarios/as encuestados/as)*100	64.00 %	65.02 %	66.00 %	1
Objetivo 1. Aumentar la satisfacción en la entrega de prestaciones preventivas, médicas y económicas, asistiendo a las personas usuarias en la tramitación de los productos y servicios institucionales, incorporando enfoque de género.	—	Calidad/ Producto 2. Índice de Satisfacción general de los/las usuarios/as del Instituto de Seguridad Laboral respecto a la provisión de prestaciones (médicas, económicas y preventivas) y de plataforma de atención	Sumatoria de satisfacción ponderada por cada prestación y plataforma de atención/Sumatoria del promedio de personas atendidas por cada prestación y plataforma de atención en los últimos 3 años	73.82 %	74.00 %	74.30 %	2
Objetivo 3. Reducir la siniestralidad laboral en las entidades empleadoras adheridas y en las personas trabajadoras protegidas, mediante la gestión preventiva de riesgos del trabajo, con énfasis en accidentes graves y fatales, y en la salud mental, incorporando enfoque de género.	—	Eficacia/ Resultado Intermedio* 3. Porcentaje de centros de trabajo intervenidos con Asesoría Inicial Preventiva que alcanzan la categoría "Bueno" en la etapa de verificación en el año t	(N° de Centros de Trabajo con categoría "Deficiente" o "Regular" en diagnóstico que alcanzan la categoría "Bueno" en la etapa de verificación durante el año t/N° total de Centros de Trabajo con categoría "Deficiente" o "Regular" en diagnóstico sujetos a verificación el año t)*100	64.00 %	62.00 %	67.00 %	3
Objetivo 1. Aumentar la satisfacción en la entrega de prestaciones preventivas, médicas y económicas, asistiendo a las personas usuarias en la tramitación de los productos y servicios institucionales, incorporando enfoque de género.	—	Eficiencia/ Producto* 4. Porcentaje de recuperación asociado a deudas no previsionales por prestaciones médicas y económicas en el año t	(Monto recuperado durante el año t asociado a la gestión de cobranza de deudas no previsionales de prestaciones médicas y prestaciones económicas que hayan sido registradas contablemente en el mismo período/Monto total deudas constituidas en el año t asociadas a deudas no previsionales por gastos de prestaciones médicas y prestaciones económicas)*100	\$ 35.00	\$ 36.00	\$ 37.00	4

* Indicador nuevo a partir de 2027

Indicadores de desempeño 2027

Continuación

NOTAS METODOLÓGICAS

1	El presente indicador tiene por objeto medir el nivel de conocimiento del Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales entre las personas usuarias vinculadas al Instituto de Seguridad Laboral. La medición se realizará anualmente a partir de la pregunta CH1 incorporada en los cuestionarios del Estudio de Satisfacción de Usuarios/as, aplicados a las distintas prestaciones y canales de atención considerados en el estudio. Para efectos del indicador, se considerará que una persona usuaria conoce el Seguro cuando responda afirmativamente (?Si?) a dicha pregunta. El numerador corresponde al número de personas usuarias encuestadas que manifiestan conocer el Seguro, mientras que el denominador corresponde al número total de personas usuarias con respuesta válida a la pregunta CH1 consideradas en la medición. Los resultados deberán permitir su desagregación por sexo y, cuando la metodología de medición lo permita, por otras variables de caracterización de las personas usuarias.
2	La medición se realizará anualmente mediante el Estudio de Satisfacción de Usuarios/as aplicado en el año t, conforme a la metodología definida por el Instituto de Seguridad Laboral. El estudio considerará instrumentos específicos según el tipo de prestación y canal de atención, incorporando preguntas destinadas a evaluar las distintas dimensiones asociadas a la experiencia y satisfacción de las personas usuarias. Para efectos del indicador, se considerarán satisfechas las personas usuarias que califiquen con nota 6 o 7 su última experiencia con el ISL en la respectiva prestación o canal de atención. El índice de satisfacción general se construirá a partir del porcentaje de personas satisfechas obtenido en cada prestación y canal de atención. Estos resultados serán ponderados según el peso relativo de cada segmento, determinado a partir de su participación en el total de personas usuarias de los últimos tres años. Los resultados deberán permitir su desagregación por sexo y, cuando la metodología de medición lo permita, por otras variables de caracterización de las personas usuarias.
3	Para efectos del presente indicador, se entenderá por Centro de Trabajo (CT) todo recinto, edificado o no, donde presta servicios, en forma permanente o transitoria, un trabajador o grupo de trabajadores, de acuerdo con el Procedimiento de Asesoría Inicial Preventiva vigente del ISL. El indicador considerará los CT intervenidos mediante Asesoría Inicial Preventiva que obtengan una categoría inicial ?Deficiente? o ?Regular? como resultado del diagnóstico realizado durante el año t y que, conforme al procedimiento vigente, se encuentren sujetos a verificación dentro del mismo período. La categoría obtenida tanto en el diagnóstico inicial como en la verificación se determinará de acuerdo con el porcentaje de cumplimiento de las medidas y condiciones de seguridad prescritas por el ISL, utilizando una escala de 0% a 100%, conforme a los siguientes rangos: - Deficiente (0% a 49%): CT que presenta una gestión preventiva insuficiente, manteniendo una exposición no controlada a los riesgos identificados. - Regular (50% a 79%): CT que presenta un cumplimiento parcial de las medidas prescritas, evidenciando avances en la reducción de brechas, pero requiriendo continuar fortaleciendo su gestión preventiva. - Bueno (80% a 100%): CT que alcanza un alto nivel de cumplimiento de las medidas y condiciones de seguridad prescritas. Para el denominador, se contabilizarán todos los CT que obtengan categoría ?Deficiente? o ?Regular? en el diagnóstico inicial y que se encuentren sujetos a verificación durante el año t. Para estos efectos, se considerarán los diagnósticos realizados entre el 1 de enero y el 31 de octubre del año t, resguardando el plazo de 60 días establecido en el procedimiento vigente para efectuar la visita de verificación. Para el numerador, se contabilizarán aquellos CT incluidos en el denominador que, en la verificación, alcancen la categoría ?Bueno?, correspondiente a un nivel de cumplimiento entre 80% y 100%. Los CT que obtengan categoría ?Bueno? en el diagnóstico inicial no formarán parte del numerador ni del denominador, dado que no presentan la condición inicial cuya mejora busca medir el indicador. Los CT sujetos a verificación que no cuenten con una verificación efectivamente realizada al cierre del período permanecerán en el denominador y no serán contabilizados en el numerador, salvo que concurra alguna de las siguientes causales de exclusión: - Término de actividades o giro del Centro de Trabajo. - Cambio de Organismo Administrador (desafiliación del ISL). - Imposibilidad de acceso físico al recinto debido a la negativa u obstaculización de la entidad empleadora. - Prescripciones cuya resolución técnica dependa exclusivamente de la obtención de permisos, recepciones o autorizaciones de entidades externas (por ejemplo, DOM, SEREMI de Salud o SEC), cuyos plazos excedan aquellos establecidos en el procedimiento del ISL. La fuente oficial del indicador será el Sistema de Prevención en Terreno sin Papeles (SPTSP). La medición se realizará a nivel nacional y podrá desagregarse territorialmente por Dirección Regional, cuando la información disponible lo permita.
4	Para efectos de la medición, se entenderá: Deuda de prestaciones médicas: Corresponden a las siguiente: Cuenta Contable: 0899999007 ?Beneficios por Cobrar Art 77 BIS 16.744? Cuenta Contable: 0899999006 ?Recuperación S.O.A.P? Cuenta Contable: 0899999002 ?Cobro mutualidades por Otorgamiento Prestaciones Médicas? Cuenta Contable: 0899999017 ?Prestaciones médicas y/o económicas a indep. No protegidos? Deuda de prestaciones económicas: corresponden a las siguientes Cuenta Contable 089999900101 Concurrencias de Indemnizaciones Cuenta Contable 089999900102 Concurrencias de Pensiones Cuenta Contable 0899999009 ?Beneficios Indebidamente Percibidos SIL? Universo de medición: Estará constituido exclusivamente por el total de deudas que hayan sido generadas y registradas contablemente durante el año t, y que permanezcan vigentes al 31 de diciembre de dicho período, es decir se excluyen deudas eliminadas, anuladas, incobrables o condonadas parcial o totalmente Definiciones: Informe de gestión: Tiene por finalidad dar a conocer el estado de deuda de cada uno de los ítems de cobranza que son analizados y gestionados por el Departamento de Gestión de Deudas y Cobranzas a efectos de éste indicador, tiene una periodicidad mensual, en él se detallan montos y criterios utilizados para la conformación de la cartera de deuda. Registro contable: Asientos contables relativos al reconocimiento de ingresos y gastos del ISL. Anotaciones que evidencia los movimientos de entradas y salidas a raíz de los hechos económicos del ISL Monto recuperado: es aquel monto efectivo depositado o transferido a la cuenta corriente Institucional -establecido según instructivo de trabajo- que permite rebajar una cuenta por cobrar asociada a deuda de prestaciones médicas o deuda por prestaciones económicas. Si el monto percibido es el resultado de una compensación entre instituciones operara el monto total de la deuda cobrada y no solo la diferencia entre ambas. Supuesto 1: Se entiende como Deuda cobrable toda aquella validada por el Subdepartamento de Análisis de deuda del Departamento de Deudas Y Cobranzas, es decir, que cumplen el check list o pauta de revisión establecida de forma diferenciada para cada una de las cuentas de deudas indicadas en este indicador Supuesto 2: Se considerará como monto recuperado aquel efectivamente percibido por el Instituto durante el año t. Si el monto percibido es el resultado de una compensación entre instituciones operara el monto total de la deuda cobrada y no solo la diferencia entre ambas. En caso de existir convenios o acuerdos de pago, se contabilizarán únicamente los montos efectivamente percibidos durante el período de medición. Supuesto 3: Existen condiciones particulares o reglas que regulan la recuperación por línea de deuda y que están descritas en el libro 1 de proyección presupuestaria de ISL 2027-2031 Supuesto 4: Se mantienen las mismas condiciones de servicios y funcionamiento operativo normal. Salvo normativa expresa sobre condonación o beneficios adicionales emanadas por la autoridad. La información será obtenida de Planillas de trabajo del Departamento de Deudas y Cobranzas y será consolidada y validada por Departamento de Control Interno DIVOP.
Nota 1	La información contenida en el presente reporte corresponde a una primera versión de los indicadores de desempeño propuestos por los servicios públicos, los cuales se encuentran sujetos a evaluación y retroalimentación por parte de DIPRES. En una versión posterior, se espera contar con indicadores de desempeño que cumplan con los requerimientos metodológicos establecidos por DIPRES, de manera que puedan ser reportados con información correspondiente al año 2026, durante enero de 2027.