

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2017

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PARTIDA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL	<b>CAPÍTULO</b>	10

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo a Junio 2016	Estimado 2016	Meta 2017	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u>  1 Porcentaje de satisfacción de afiliados (as) a ISL respecto a la provisión de productos y servicios.  <small>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</small>	(Total de afiliados(as) que se declaran satisfechos (as) el año t/Total de afiliados (as) encuestados (as) el año t)*100	68 % (1083/1600)*100  H: 0 M: 0	78 % (1138/1468)*100  H: 77 (687/890)*100  M: 78 (450/578)*100	75 % (1200/1607)*100  H: 74 (671/904)*100  M: 75 (529/703)*100	N.M.	68 % (1020/1500)*100  H: 68 (510/750)*100  M: 68 (510/750)*100	70 % (840/1200)*100  H: 70 (420/600)*100  M: 70 (420/600)*100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe con resultados del estudio de satisfacción.	1
•Prevención de Riesgos: Propuestas de medidas y desarrollo de programas necesarios para contribuir a evitar, disminuir y/o mitigar los riesgos para la salud y la seguridad de los trabajadores y trabajadoras.	<u>Eficacia/Producto</u>  2 Porcentaje de trabajadores (as) afiliados (as) al Instituto de Seguridad Laboral capacitados (as) en prevención de riesgos laborales en el año t.  <small>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</small>	(Total de trabajadores (as) capacitados (as) el año t/Total de trabajador (as) afiliados (as) al Instituto de Seguridad Laboral el año t)*100	2.2 % (19809.0/913843.0)*100  H: 2.4 (10481.0/444879.0)*100  M: 2.0 (9328.0/468964.0)*100	N.M.	3.5 % (30822.0/870355.0)*100  H: 3.8 (16910.0/445622.0)*100  M: 3.3 (13912.0/424733.0)*100	1.8 % (15032.0/824153.0)*100  H: 2.0 (9217.0/461526.0)*100  M: 1.6 (5815.0/362627.0)*100	3.0 % (24725.0/824153.0)*100  H: 3.0 (13846.0/461526.0)*100  M: 3.0 (10879.0/362627.0)*100	4.0 % (32000.0/805881.0)*100  H: 4.0 (17920.0/451293.0)*100  M: 4.0 (14080.0/354588.0)*100	20%	<u>Reportes/Informes</u> Consolidado de trabajadores (as) capacitados (as) de empresas adheridas en Prevención de Riesgos Laborales.	2
•Prestaciones Médicas.	<u>Calidad/Producto</u>  3 Porcentaje de denuncias individuales de accidente	(Total de denuncias individuales de accidente del trabajo (DIAT)	0 % (0/0)*100	82 % (10498/12755)*100	83 % (6777/8145)*100	72 % (3171/4430)*100	85 % (10842/12755)*100	90 % (12054/13393)*100	10%	<u>Reportes/Informes</u> Consolidado registro tiempo emisión de RECA.	3

	del trabajo (DIAT) con resolución de calificación (RECA) emitida en 10 días o menos.  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	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	H: 0 M: 0	H: 0 M: 0	H: 0 M: 0	H: 70 (1509/2156)*100  M: 73 (1662/2274)*100	H: 0 (0/0)*100  M: 0 (0/0)*100	H: 90 (6027/6697)*100  M: 90 (6027/6696)*100			
•Prestaciones Médicas.	<u>Economía/Proceso</u>  4 Gasto ejecutado en tratamiento médico para trabajadores (as) accidentados (as) y/o enfermos (as) profesionales en Prestadores Públicos.  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(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	7.6 % (1304144598.0/17186448158.0)*100  H: 0.0 M: 0.0	5.8 % (1413777418.0/24506261468.0)*100  H: 0.0 M: 0.0	13.1 % (1874907631.0/14279067397.0)*100  H: 0.0 M: 0.0	13.8 % (902574753.0/6545977856.0)*100  H: 0.0 (0.0/0.0)*100  M: 0.0 (0.0/0.0)*100	13.0 % (1725232000.0/13271012000.0)*100  H: 0.0 (0.0/0.0)*100  M: 0.0 (0.0/0.0)*100	17.0 % (2484520640.0/14579067397.0)*100  H: 17.0 (1416176765.0/8310068416.0)*100  M: 17.0 (1068343875.0/6268998981.0)*100	20%	<u>Reportes/Informes</u> Consolidado de Gasto en tratamiento médico para trabajadores (as) accidentados (as) y/o enfermos (as) profesionales.	4
•Prestaciones Económicas: Otorgar a los trabajadores y trabajadoras de las empresas afiliadas al Instituto y a sus beneficiarios las prestaciones económicas previstas en la Ley 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, asegurando en ellos los estipulados en la Ley 19.345 y D.S. N° 313.	<u>Calidad/Producto</u>  5 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.  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(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	29 días 44546/1543  H: 0 M: 0	27 días 41506/1531  H: 0 M: 0	25 días 29894/1220  H: 25 27012/1094  M: 23 2882/126	22 días 13486/625  H: 22 12245/564  M: 20 1241/61	26 días 34605/1331  H: 26 31451/1203  M: 26 3300/128	23 días 27750/1190  H: 23 24975/1071  M: 23 2775/119	20%	<u>Reportes/Informes</u> Consolidado de tramitación de beneficios económicos.	5

		el año t)									
<p>●Prestaciones Económicas: Otorgar a los trabajadores y trabajadoras de las empresas afiliadas al Instituto y a sus beneficiarios las prestaciones económicas previstas en la Ley 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, asegurando en ellos los estipulados en la Ley 19.345 y D.S. N° 313.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>6 Porcentaje de Subsidios de Incapacidad Laboral tramitados en 8 días hábiles o menos.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(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</p>	<p>0 % (0/0)*100</p> <p>H: 0 (0/0)*100</p> <p>M: 0 (0/0)*100</p>	<p>70 % (3710/5294)*100</p> <p>H: 0</p> <p>M: 0</p>	<p>93 % (5925/6349)*100</p> <p>H: 93 (3969/4258)*100</p> <p>M: 94 (1956/2091)*100</p>	<p>91 % (3233/3535)*100</p> <p>H: 91 (2145/2366)*100</p> <p>M: 93 (1088/1169)*100</p>	<p>70 % (3710/5294)*100</p> <p>H: 70 (2486/3547)*100</p> <p>M: 70 (1224/1747)*100</p>	<p>90 % (5535/6150)*100</p> <p>H: 90 (3875/4305)*100</p> <p>M: 90 (1660/1845)*100</p>	<p>15%</p>	<p><u>Reportes/Informes Consolidado registro tiempos de tramitación.</u></p>	<p>6</p>

Notas:

1 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.

2 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.

3 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.

4 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.

5 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.

6 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.