

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

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 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo a Junio 2010	Estimación 2012	Meta 2011	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Prevención de Riesgos.	<u>Eficacia/Producto</u> 1 Porcentaje de Trabajadores (as) capacitados (as) 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 trabajadores (as) planificados a capacitar el año t)*100	0 %	N.M.	N.M.	100 % (9000/9000)*100 H: 54 (4893/9000)*100 M: 46 (4107/9000)*100	0 % H: 0 M: 0	100 % (13000/13000)*100 H: 54 (7068/13000)*100 M: 46 (5932/13000)*100	10%	Reportes/Infor <u>mes</u> Reportes mensuales del Área de Capacitación del Departamento de Prevención de Riesgos Laborales del Control Maestro de Capacitación (CMC).	1	1
•Prevención de Riesgos.	<u>Eficacia/Producto</u> 2 Porcentaje de empresas adheridas a ISL acreditadas en Programas de Gestión de Riesgos de condiciones Laborales en el año t. <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small>	(Total de empresas acreditadas en Programas de gestión de riesgos de condiciones laborales de ISL el año t/Total de empresas planificadas a incorporar en el Programa de acreditación el año t)*100	0 %	N.M.	N.M.	100 % (25/25)*100	0 %	100 % (116/116)*100	10%	Reportes/Infor <u>mes</u> Informe de Auditoria de acreditación final realizado por el Departamento de Prevención de Riesgos . Reportes/Infor <u>mes</u> Carta de Acreditación.	2	2
•Prestaciones Médicas.	<u>Calidad/Producto</u>	(Número de pacientes que	0 %	N.C.	N.C.	N.C.	0 %	50 % (165/330)	10%	Reportes/Infor <u>mes</u>	3	3

	<p>3 Porcentaje de satisfacción de pacientes accidentados (as) respecto de la atención recibida en los Prestadores Médicos en el año t-1.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>se declara satisfechos (as) el año t-1/Total de pacientes encuestados (as) el año t)*100</p>	<p>H: 0 M: 0</p>				<p>H: 0 M: 0</p>	<p>*100 H: 59 (89/152)* 100 M: 43 (76/178)* 100</p>	<p>Informe de satisfacción emitido por la empresa externa.</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Informe de análisis elaborado por el Departamento de Prestaciones Médicas.</p>			
<p>•Prevención de Riesgos.</p> <p>•Prestaciones Médicas.</p> <p>•Prestaciones Económicas.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>4 Porcentaje de satisfacción de atención en plataforma de los clientes (as) - ciudadanos (as) del ISL en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Número de clientes (as) que se declaran satisfechos el año t/Total de clientes (as) encuestados (as) el año t)*100</p>	<p>0 % H: 0 M: 0</p>	N.C.	N.C.	N.C.	<p>0 % H: 0 M: 0</p>	<p>50 % (200/400)*100 H: 56 (120/216)*100 M: 43 (80/184)*100</p>	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe de satisfacción emitido por la empresa externa.</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Plan de Mejora emitido por el Departamento de Clientes y Entorno.</p>	4	4
<p>•Prestaciones Médicas.</p> <p>•Prestaciones Económicas.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>5 Oportunidad de inicio de las evaluaciones de denuncias de accidentes del trabajo realizadas a ISL en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Número de evaluaciones iniciadas dentro de los 7 días corridos de ingresada la Denuncia individual de accidentes del trabajo (DIAT) el año t./Total de Denuncias individuales de accidentes del trabajo (DIAT)</p>	<p>0 %</p>	N.M.	N.M.	<p>60 % (6307/10511)*100</p>	<p>0 %</p>	<p>60 % (10736/17893)*100</p>	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe entregado por Departamento de Prevención de Riesgos Laborales.</p>	5	5

		realizadas a ISL el año t)*100										
•Prevención de Riesgos.	<u>Eficacia/Producto</u> 6 Porcentaje de mejora en la evaluación del resultado de las Capacitaciones en Prevención de Riesgos Laborales en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(Medición del conocimiento con posterioridad de realizada la Capacitación el año t- Medición de conocimiento al inicio de la Capacitación el año t)/(Medición de conocimiento al inicio de la Capacitación)*100	N.C.	N.C.	N.C.	S.I.	20 % (10/50)*100 H: 0 M: 0	25 % (10/40)*100 H: 25 (10/40)*100 M: 25 (10/40)*100	10%	Reportes/Informes Informe de Evaluación de Resultado de las Capacitaciones	6	6
•Prevención de Riesgos.	<u>Calidad/Producto</u> 7 Porcentaje de Seguimiento de empresas acreditadas en Mipyme Activa en el año t - 1 Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° Total de Empresas que mantienen la acreditación el año t /N° Total de Empresas acreditadas el año t-1)*100	N.C.	N.C.	N.C.	45 % (187/420)*100	80 % (336/420)*100	90 % (366/407)*100	10%	Reportes/Informes Informe de Auditoria de reacreditación de la empresa o unidad laboral acreditada el año t-1 emitido por el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales.	7	7
•Prevención de Riesgos.	<u>Eficacia/Producto</u> 8 Porcentaje de Cobertura de Empresas con Acciones Preventivas en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° Total de Empresas con Acciones Preventivas el año t/Total de Empresas afiliadas a ISL el año t-1)*100	0 % (0/0)*100	0 % (0/0)*100	N.C.	1 % (1324/166528)*100	2 % (4000/166528)*100	3 % (5000/166528)*100	10%	Formularios/Fichas Informe Oficial de Reporte de Acciones Preventivas.	8	8
•Prestaciones Médicas.	<u>Eficacia/Producto</u>	(N° de Evaluaciones	N.C.	N.C.	N.C.	84 % (397/472)*	50 % (2100/4200)	80 % (800/1000)	10%	Reportes/Infor	9	9

•Prestaciones Económicas.	9 Oportunidad de inicio de las Evaluaciones de origen de Enfermedades Profesionales en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	iniciadas dentro de 7 días corridos de recepcionada la Denuncia individual de enfermedad profesional (DIEP) el año t/N° Total de Denuncia individual de enfermedad profesional (DIEP) realizadas a ISL el año t)*100				100)*100)*100		mes Informe entregado por Departamento de Prestaciones Médicas.		
•Prestaciones Económicas.	<u>Calidad/Producto</u> 10 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: NO 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 el año t)	40 días 125818/3 157	36 días 85399/23 88	N.C.	37 días 31629/858	37 días 118400/320 0	36 días 61776/17 16	10%	Reportes/Infor mes Estadísticas del Sistema de Tramitación de Beneficios Económicos.	10	10

Notas:

1 El objetivo del indicador es medir el número real de trabajadores (as) que se capacitarán en Prevención de Riesgos Laborales de acuerdo a lo planificado el año 2011, en los distintos programas desarrollados por el Departamento de Prevención de Riesgos. Estas capacitaciones están enfocadas en el desarrollo de competencias preventivas a los trabajadores (as) afiliados (as) al ISL. Esta meta es de carácter nacional.

2 El objetivo del indicador es medir el número de empresas o unidades laborales que se acreditan en programas de gestión de riesgos de condiciones laborales por medio de un proceso asistido de mejora de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo. Este programa estándar se basa en el cumplimiento de los requisitos exigidos por la legislación de Seguridad y Salud en nuestro país,

además de considerar la entrega de herramientas de gestión a la empresa acorde a sus características y necesidades. Esta actividad contempla la evaluación de la unidad laboral en instancias iniciales y finales, por medio de auditoría de cumplimiento, contemplando una acreditación oficial por parte de ISL.

El programa de acreditación en programas de gestión de riesgos de condiciones laborales contempla en la actualidad a; Programa Mipyme Activa, Programa de Asistencia Técnica Preventiva a contratistas y subcontratistas y el Programa Asistencia Técnica Preventiva Agrícola, además considera aquellos programas modelos que el Departamento de Prevención de Riesgos oficialice en el transcurso del año. La meta es anual con estados de avance trimestral. La meta es de carácter nacional.

3 El objetivo del Indicador es realizar una medición del grado de satisfacción de los pacientes accidentados (as) a nivel nacional, durante el período enero-diciembre 2010, calificados como empleados (as) en relación a las atenciones médicas otorgadas por los prestadores médicos privados (ACHS y MUTUAL). Esta medición será realizada por una empresa externa, a través de una muestra representativa, basada en el número de atenciones otorgadas en el periodo señalado. Se espera que, a lo menos el 50% de los entrevistados (as) declare estar satisfecho (a) con la atención entregada por los prestadores médicos privados (ACHS y MUTUAL). Con los resultados de la medición, el Departamento de Gestión de Prestaciones Médicas realizará un informe de análisis identificando los aspectos a mejorar.

4 El objetivo del indicador es medir la satisfacción de nuestros (as) clientes (as) ciudadanos (as) al momento de ser atendidos en nuestra plataforma. Se estima que el total de clientes (as) a encuestar es de 400, a su vez el denominador puede variar de acuerdo al tamaño de la muestra que se considere pertinente. Esta medición se hará por medio de una empresa externa. Esta meta es de carácter nacional, y tiene como supuesto que a lo menos el 50% de los clientes (as) ciudadanos (as) que se atienden en plataforma se declaran satisfechos (as) con el servicio entregado. Con los resultados del estudio y tomando aquellos puntos críticos identificados y priorizados, el Departamento de Clientes y Entorno elaborará un Plan de Mejora.

5 El objetivo del indicador es disminuir los tiempos de inicio de la evaluación de las denuncias de accidentes del trabajo. Se considera para el cálculo del indicador todas aquellas denuncias (Denuncia individual de accidentes del trabajo DIAT) que ingresa al flujo de calificación, es decir, la primera DIAT por caso. El denominador puede variar de acuerdo a las denuncias de accidentes del trabajo realizadas a ISL el año 2011. La meta de 7 días corridos se ha definido en virtud de que el Sistema de apoyo a las prestaciones (SIAP) no emite reportes que sólo considere los días hábiles, En términos reales los 7 días corridos son equivalentes a 5 días hábiles. La meta de 7 días se considera desde que se ingresa la primera DIAT hasta que se emite el primer Informe de Opinión Técnica (IOT).

6 El objetivo del indicador es medir el resultado de las capacitaciones como estrategia para el desarrollo de las competencias preventivas de los trabajadores (as) adheridos (as) al ISL.

La medición se hará mediante una prueba de conocimiento a una muestra representativa de trabajadores (as) capacitados (as) durante el año 2011. Se aplicará la evaluación de conocimiento de los contenidos al inicio del curso y una evaluación posterior a la finalización de los cursos de capacitación, con un rango de realización de esto último, de a lo menos un mes de terminado el curso. Se espera que, a lo menos, el nivel de conocimiento de los trabajadores (as) capacitados (as) se vea incrementado en un 25% en relación a la evaluación inicial. Esta evaluación se hará a través de una empresa externa. Esta meta es de carácter nacional. Se da como supuesto que el nivel de conocimiento al inicio de la capacitación es de al menos un 40%, y que este nivel es igual para hombres y mujeres.

7 El objetivo del Indicador es la verificación de la mantención de los requisitos de la Acreditación obtenida por las empresas que participan en el Programa Mipyme Activa. El denominador del indicador se ajustará a las empresas que efectivamente se encuentran acreditadas a Diciembre del 2010. El Indicador es Anual con Estados de Avance Trimestral. Esta meta es de carácter nacional.

8 El objetivo del indicador es medir la cobertura de acciones preventivas en empresas afiliadas al ISL. Los productos a lo que está asociada esta cobertura es Asesorías, Capacitaciones y Evaluaciones. Las empresas afiliadas corresponden a aquellas que se encuentran registradas a Diciembre del 2010, y no considera a la Unidad Empleadora de Trabajadoras de Casa Particular. El indicador es Anual con Estado de Avance Mensual. Se entiende que la meta está cumplida cuando se llega a las 5.000 Acciones Preventivas realizadas a nuestras empresas. Esta meta es de carácter nacional.

9 El objetivo del Indicador es la disminución de los Tiempos de inicio del estudio de una probable Enfermedad Profesional. Se considera un tiempo de 7 días de corrido desde el ingreso al Sistema de apoyo a las prestaciones (SIAP) hasta la emisión del primer Informe de opinión técnica (IOT) relacionado con una Denuncia individual de enfermedad profesional (DIEP) válida de empleados (as). El compromiso es anual con estados de avance mensual. La meta es de carácter nacional. La meta de 7 días corridos se ha definido en virtud de que el Sistema de apoyo a las prestaciones (SIAP) no emite reportes que sólo considere los días hábiles, En términos reales los 7 días corridos son equivalentes a 5 días hábiles. El denominador de este indicador puede variar de acuerdo a las Denuncias ingresadas a ISL.

10 El objetivo del indicador es disminuir los Tiempos de Tramitación de los Beneficios. La meta de 36 días calendario como promedio de tiempo de respuesta de la tramitación de solicitudes de Beneficios Económicos de la Ley 16.744, contempla el promedio anual de trámites realizados en el Departamento de Prestaciones Económicas, desde la recepción de la solicitud de beneficios hasta el envío de la respuesta a Sucursales. Esta meta no considera los casos apelados por ISL. La meta es anual con estados de avances mensuales. Esta meta es de carácter central. Las solicitudes son recepcionados por las sucursales del país en conjunto con los antecedentes establecidos por tipo de beneficio, los cuales son remitidos posteriormente al Departamento de Prestaciones Económicas a nivel central para su análisis. Este análisis puede derivar en la concesión o rechazo del beneficio, o en la solicitud de antecedentes faltantes o adicionales.

Supuesto Meta:

- 1 La meta no se puede cumplir: (1) si la empresa no sigue afiliada al ISL, (2) si la empresa afiliada no se encuentra disponible o si decide no participar de las actividades de capacitación ofrecidas por ISL, (3) si existen problemas de accesibilidad y (4) si existen condiciones naturales o catástrofes que imposibiliten realizar los cursos planificados.
- 2 La meta se puede cumplir : (1) si la empresa participante del Programa continúa afiliada al ISL, (2) si la empresa ingresa y se mantiene satisfactoriamente en el Programa del que participa, y (3) si se puede acceder a la empresa participante por parte del Previsionista de Riesgos del ISL.
- 3 La meta se puede cumplir: (1) si los (as) clientes- ciudadanos (as) acceden a ser encuestados, (2) si los datos de contacto que se encuentran en nuestros registros siguen vigentes y permiten contactarlos, y (3) si no se presentan condiciones naturales o catástrofes que imposibilite el acceso a ellos.
- 4 La meta se puede cumplir: (1) si los clientes (as) ciudadanos (as) acceden a ser entrevistados (as), y (2) si los datos de contacto que se encuentran en nuestros registros siguen vigentes y permite contactarlos (as), y (3) si no se presentan condiciones naturales o catástrofes que imposibiliten el acceso a ellos.
- 5 La meta se puede cumplir si (1) el Sistema de apoyo a las prestaciones (SIAP) se encuentra operativo y permite ingresar el 100% de las denuncias individuales de accidentes del trabajo.
- 6 La meta se puede cumplir: (1) si existe la disponibilidad y aceptación del asistente al curso para responder la evaluación, (2) si es posible contactar al asistente al curso de capacitación al final de ésta, y (3) se da como supuesto que el nivel de conocimiento al inicio de la capacitación es de al menos 40%.
- 7 La meta se puede cumplir: (1) si la Empresa Acreditada continúa afiliada al ISL, (2) Si la empresa continua en el Programa, (3) si efectivamente se puede acceder a la empresa participante en el Programa y (4) el 90% de meta para el año 2011 esta calculado sobre la base de las empresas que efectivamente continúan en el Programa a Junio del 2010, número que puede variar en el tiempo.
- 8 La meta se puede cumplir : (1) si la empresa sigue afiliada al ISL, y (2) si no existen problemas de accesibilidad que impidan al Previsionista de Riesgo acceder a ellas.
- 9 La meta se puede cumplir: (1) si no existen variaciones significativas en la demanda esto es, que el número de Denuncias individuales de enfermedad profesional (DIEP) tenga una variación del 20% por sobre 1.000 DIEP proyectadas a recibir en el periodo, y (2) disminución de horas médicas asignadas a realizar la función en el ISL por contingencias.
- 10 La meta se puede cumplir: (1) si la información para la Tramitación del Beneficio aportada por el beneficiario está completa y correcta, y (2) si la solicitud de beneficios adicionales son enviados por parte del solicitante del beneficiario.