

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

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 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Estimación 2012	Meta 2013	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•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	0 % H: 0 M: 0	N.M.	N.M.	N.M.	0 % N.M.	55 % (550/1000)*100 H: 55 (275/500)*100 M: 55 (275/500)*100	15%	Reportes/Infor mes Informe con resultados del estudio de satisfacción. Reportes/Infor mes Informe de análisis.	1	1
•Prevención de Riesgos.	<u>Eficacia/Producto</u> 2 Porcentaje de Trabajadores (as) afiliados(as) a ISL capacitados (as) en Prevención de Riesgos Laborales 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	N.M.	N.M.	157 % (20358/13000)*100 H: 100 (10986/10986)*100 M: 100 (9372/9372)*100	50 % (6969/14000)*100 H: 45 (3439/7560)*100 M: 55 (3530/6440)*100	100 % (14000/14000)*100 H: 100 (7560/7560)*100 M: 100 (6440/6440)*100	100 % (16795/16795)*100 H: 54 (9069/16795)*100 M: 46 (7725/16795)*100	20%	Reportes/Infor mes Consolidado de trabajadores (as) capacitados (as) en Prevención de Riesgos a Nivel Nacional.	2	2
•Prevención de Riesgos.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 3 Porcentaje de incremento	(Sumatoria (puntaje evaluación final - puntaje evaluación	N.M.	N.M.	0 % (0/0)*100	S.I.	25 % (10/40)*100	25 % (10/40)*100	10%	Reportes/Infor mes Informe de evaluación final de	3	3

	del nivel de conocimiento de los trabajadores (as) capacitados(as)afiliados(as) a ISL. Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	inicial) / máximo posible)/Número de casos evaluados)*100			H: 0 (0/0)*100 M: 0 (0/0)*100		H: 25 (10/40)*100 M: 25 (10/40)*100	H: 25 (10/40)*100 M: 25 (10/40)*100		variación del nivel de conocimiento.		
•Prevención de Riesgos.	<u>Eficacia/Producto</u> 4 Porcentaje de Unidades Laborales afiliadas a ISL con Diagnóstico General de Condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo (DGC-SST) el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Total de unidades laborales con DGC-SST realizados el año t/Total de unidades laborales prioritizadas para realizar DGC-SST el año t)*100	N.M.	N.M.	N.M.	35 % (1405/4032)*100	100 % (4032/4032)*100	100 % (4330/4330)*100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Consolidado de empresas con Diagnóstico General de Condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo. <u>Reportes/Informes</u>	4	4
•Prevención de Riesgos.	<u>Eficacia/Producto</u> 5 Porcentaje de Unidades Laborales adheridas a ISL acreditadas en Programas Preventivos de Riesgos de Condiciones Laborales. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Total de unidades laborales acreditadas en programas Preventivos de Riesgos de Condiciones Laborales el año t/Total de unidades laborales planificadas a acreditar en programas Preventivos de Riesgos de Condiciones Laborales el año t)*100	N.M.	0 % (0/0)*100	0 % (0/0)*100	2 % (7/421)*100	100 % (421/421)*100	100 % (472/472)*100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Consolidado de empresas acreditadas a Nivel Nacional.	5	5
•Prestaciones Económicas.	<u>Calidad/Producto</u>	(Sumatoria Nº de días de	N.C.	37 días 68643/18	35 días 60784/17	33 días 22513/685	34 días 61776/1816	32 días 63734/19	15%	<u>Reportes/Infor</u>	6	6

	6 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	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)		52	21			92		mes Consolidado de tramitación de beneficios económicos.		
•Prestaciones Económicas.	<u>Calidad/Producto</u> 7 Porcentaje de Subsidios de Incapacidad Laboral tramitados en 11 días hábiles. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Total de solicitudes de Subsidios por Incapacidad Laboral tramitados en 11 días hábiles el año t/Total de solicitudes de Subsidios por Incapacidad recibidas en ISL el año t)*100	0 %	N.M.	N.M.	40 % (768/1920) *100	40 % (768/1920) *100	50 % (960/1920))*100	10%	Formularios/Finchas Consolidado registro tiempo de tramitación.	7	7

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 transversal de los productos estratégicos, con el propósito de tener una visión global respecto al nivel de servicio entregado a nuestros (as) afiliados (as). Se considera como denominador un estimado de 1000 encuestados (as), sin embargo, el valor real dependerá del tamaño de la muestra que se considere representativo. Esta meta tiene como supuesto que a lo menos el 55% de los (as) afiliados (as) que recibe algún tipo de servicio o producto de ISL se declaran satisfechos (as). Con los resultados del estudio y tomando aquellos puntos críticos identificados y priorizados, el Instituto elaborará un Informe de análisis emitido por el Departamento de Clientes y Entorno.

2 El objetivo del indicador es medir la cobertura de trabajadores (as) afiliados (as) a ISL capacitados (as) en Prevención de Riesgos Laborales. ISL a través del Área de Gestión de Competencias laborales capacita a nuestros afiliados (as) con el propósito de contribuir a la disminución de accidentes y enfermedades laborales a nivel nacional mediante la generación de competencias preventivas de alto impacto y calidad en los segmentos de micro y pequeñas empresas, independientes, así como también de instituciones públicas afiliadas al ISL, focalizando la intervención en los sectores de más alto riesgo laboral. Para determinar los focos de las capacitaciones se trabaja en base a las empresas de alto riesgo, estas son, aquellas que tienen una alta accidentabilidad, una tasa de cotización mayor a 2,55 y ocurrencia de Accidentes Fatales.

3 El objetivo del indicador es determinar el porcentaje de variación del conocimiento logrado en las capacitaciones en Prevención de Riesgos Laborales realizadas por ISL. La medición se realiza mediante una prueba de conocimiento de los contenidos a una muestra representativa de trabajadores (as) capacitados (as) durante el año 2013, la cual se aplicará al inicio del curso y, a lo menos, un mes después de finalizado el curso de capacitación. Se espera que, a lo menos, el nivel de conocimiento de los trabajadores (as) capacitados (as) se vea incrementado en 25%, en relación, a la evaluación inicial. El Indicador corresponde a las diferencias de porcentaje del logro de la situación inicial y final o ex post. El denominador corresponde al n, esto es el tamaño de muestra total de casos evaluados.

4 El objetivo del indicador es medir la cobertura de asistencia técnica preventiva general en Unidades Laborales afiliadas a ISL, materializada en informes de condiciones generales de Salud y Seguridad en el Trabajo.

El Diagnóstico General de Condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo (DGC-SST) es una herramienta desarrollada por ISL basada en las metodologías de evaluación y gestión de riesgos propuestas por la OIT, las normas OSHA 18.000 y la directriz europea para la evaluación de riesgos, que permite evaluar el nivel de riesgo profesional de una determinada Unidad Laboral, evaluando las principales exigencias normativas aplicables, así como identificar y evaluar los procesos productivos críticos para la generación de enfermedades y accidentes del trabajo. Para los efectos del indicador no se considera como entidad empleadora a los empleadores de Trabajadoras de Casa Particular en atención a que en estos casos las condiciones generales de salud y seguridad en el trabajo son a su vez también las condiciones de habitabilidad del propio Empleador. Esto configura un particular escenario que imposibilita la aplicación de los diagnósticos. La priorización de un DGC-SST en una Unidad Laboral puede estar motivada por alguna de las siguientes razones: Selección interna de acuerdo a matriz de riesgos de empresas adheridas a ISL, solicitudes de representantes de empresas o instituciones adheridas, y requerimientos derivados de organismos fiscalizadores.

5 El objetivo del indicador es acreditar el cumplimiento logrado por una Unidad Laboral en materias de Seguridad e Higiene del trabajo, bajo las exigencias de un programa de trabajo anual, que se enmarca en el cumplimiento de los requerimientos de la legislación vigente en Chile en los temas de prevención de riesgos y salud laboral. Estos programas buscan lograr un desarrollo inicial y fortalecer la gestión preventiva en empresas afiliadas a ISL. Los programas de acreditación de condiciones laborales son: Mipyme Activa, Programa de Asistencia Técnica Preventiva a contratistas y subcontratistas y el Programa Asistencia Técnica Preventiva Agrícola, además se incluyen aquellos programas modelos que el Departamento de Prevención de Riesgos oficialice en el transcurso del año, según necesidad efectiva regional en cuanto a sus sectores económicos riesgosos.

6 Los beneficios económicos se otorgan por los daños derivados de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, compensando en forma oportuna y justa el desmedro económico de los trabajadores (as) accidentados (as) o enfermos (as) profesionales. Los tipos de Prestaciones Económicas a las que tiene derecho un trabajador (a) son: (1) Indemnización por daños permanentes con origen en Accidentes del Trabajo o Enfermedades Profesionales, (2) Pensión como compensación de la pérdida permanente en la capacidad laboral por Accidentes del Trabajo o Enfermedades Profesionales, otorgadas al trabajador (a) o familiares dependientes cuando fallece el trabajador (a) y (3) Subsidio por Incapacidad Laboral. El objetivo del indicador es disminuir los Tiempos de Tramitación de los Beneficios solicitados. La meta anual de 32 días calendario, como promedio de tiempo de respuesta, contempla el promedio anual de trámites realizados en el Departamento de Prestaciones Económicas del nivel central de ISL, desde la recepción de la solicitud de beneficios con antecedentes completos para su tramitación, hasta el envío de la Resolución de Concesión o Rechazo de ésta a Sucursales. Esta meta no considera los subsidios, dado que estos subsidios se tramitan de manera descentralizada. Además, no considera los casos apelados a Compin por ISL. Las solicitudes de beneficios económicos son recepcionadas en sucursales del país en conjunto con los antecedentes del beneficiario (a) establecidos por tipo de beneficio, los cuales son remitidos posteriormente al Departamento de Prestaciones Económicas del nivel central de ISL para su análisis. Este análisis puede derivar en la concesión o rechazo del beneficio, o en la solicitud de antecedentes faltantes o adicionales. La meta es de carácter central.

7 El objetivo del indicador es realizar las gestiones para tramitar en forma oportuna los pagos por concepto de Subsidios de Incapacidad Laboral de la Licencias Médicas a trabajadores (empleados) cuyos empleadores cotizan en el ISL. La meta contempla desde la recepción de la solicitud de Subsidio de Incapacidad Laboral hasta la emisión de la Orden de Pago al banco. La meta establecida considera que a lo menos el 50% de los Subsidios por Incapacidad Laboral es tramitado en 11 días hábiles. 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 2013 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.

Supuesto Meta:

1 Supuesto: La meta se puede cumplir si (1) si los (as) afiliados (as) a ISL acceden a ser encuestados, (2) si los datos de contacto que se encuentran en nuestros registros siguen vigentes y permiten contactarlos (as), y (3) se da por supuesto que al menos el 50% de los encuestados son hombres, proporción que puede variar de acuerdo a la disponibilidad de los afiliados de ser encuestados y/o del porcentaje de hombres que recibió algún servicio o producto de ISL.

2 La meta se puede cumplir si (1) la empresa que participa en el programa de capacitaciones sigue afiliada a ISL, (2) si existe disponibilidad por parte de la empresa afiliada para participar en las actividades de capacitación ofrecidas por ISL, (3) si no se presentan condiciones naturales o catástrofes que imposibilite el acceso a nuestros clientes ciudadanos (as), y (4) se da por supuesto que al menos el 54% de los capacitados son hombres, porcentaje que puede variar de acuerdo a la proporción de afiliados o afiliadas que participan en los cursos.

3 La meta se puede cumplir: (1) si existe factibilidad física y técnica de aplicar la encuesta (2) si existe la disponibilidad y aceptación del asistente al curso para responder la evaluación, (3) si es posible contactar al asistente al curso de capacitación para la aplicación de la evaluación final, y (4) se da por supuesto que la variación del conocimiento de hombres y mujeres es 10/40.

4 La meta se puede cumplir (1) si no se presentan condiciones naturales o catástrofes que imposibilite el acceso a ellos, (2) si la empresa a la cual se le ofrece el servicio esta habida y permite a ISL realizar los diagnósticos.

5 La meta se puede cumplir (1) si no se presentan condiciones naturales o catástrofes que imposibilite el acceso a los afiliados de ISL, (2), si la que participa en el programa continua afiliada a ISL, y (3) si en el transcurso del año las empresas inscritas para participar en los programas terminan el proceso de acreditación.

6 La meta se puede cumplir: (1) si se cuenta con toda la información necesaria para la tramitación del beneficio, la cual debe ser aportada por el beneficiario (a) de acuerdo a los requerimientos del beneficio solicitado, y (2) si los antecedentes adicionales requeridos son enviados por parte del solicitante del beneficio.

7 La meta se puede cumplir si (1) si el solicitante presenta todos los antecedentes necesarios para la tramitación del Subsidio, y (2) si los sistemas de soporte se encuentran operativos y estables (Dada la implementación de Sigfe 2 en la institución) (3) Si la modificación de la ley considera ámbitos no contemplados que puedan afectar el cumplimiento del indicador.