

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

<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	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Prevención de Riesgos.	<p style="text-align: center;"><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de mejora en la evaluación del resultado de las Capacitaciones en Prevención de Riesgos Laborales en el año t.</p> <p style="font-size: small;">Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((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)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	n.c.	n.c.	37 %	49 %	25 %	SI	195%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Evaluación de Resultado de las Capacitaciones.</p>	1
●Prevención de Riesgos.	<p style="text-align: center;"><i>Calidad/Producto</i></p> <p>Porcentaje de Seguimiento de empresas acreditadas en Mipyme Activa en el año t - 1</p> <p style="font-size: small;">Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° Total de Empresas que mantienen la acreditación el año t /N° Total de Empresas acreditadas el año t- 1)*100)</p>	n.c.	n.c.	87 %	108 %	90 %	SI	120%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> 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.</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Prevención de Riesgos.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de Cobertura de Empresas con Acciones Preventivas en el año t.  Aplica Enfoque de Género: NO	$((N^{\circ} \text{ Total de Empresas con Acciones Preventivas el año } t / \text{Total de Empresas afiliadas a ISL el año } t-1) * 100)$	0 %	n.c.	3 %	4 %	3 %	SI	127%	10%	<u>Formularios/Fichas</u> Informe Oficial de Reporte de Acciones Preventivas.	3
•Prevención de Riesgos.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de Trabajadores (as) capacitados (as) en el año t.  Aplica Enfoque de Género: SI	$((\text{Total de trabajadores (as) capacitados (as) el año } t / \text{Total de trabajadores (as) planificados a capacitar el año } t) * 100)$  Mujeres:  Hombres:	n.m.	n.m.	0 %	157 %	100 %	SI	157%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Reportes mensuales del Área de Capacitación del Departamento de Prevención de Riesgos Laborales del Control Maestro de Capacitación (CMC).	4
•Prevención de Riesgos.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de empresas adheridas a ISL acreditadas en Programas de Gestión de Riesgos de condiciones Laborales en el año t.  Aplica Enfoque de Género: NO	$((\text{Total de empresas acreditadas en Programas de gestión de riesgos de condiciones laborales de ISL el año } t / \text{Total de empresas planificadas a incorporar en el Programa de acreditación el año } t) * 100)$	n.m.	n.m.	0 %	103 %	100 %	SI	103%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Auditoria de acreditación final realizado por el Departamento de Prevención de Riesgos .  <u>Reportes/Informes</u> Carta de Acreditación.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Prestaciones Médicas.	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de satisfacción de pacientes accidentados (as) respecto de la atención recibida en los Prestadores Médicos en el año t-1.  Aplica Enfoque de Género: SI	((Número de pacientes que se declara satisfechos (as) el año t-1/Total de pacientes encuestados (as) el año t)*100)  Mujeres:  Hombres:	n.c.	n.c.	0 %	72 %	50 %	SI	144%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de satisfacción emitido por la empresa externa.  <u>Formularios/Fichas</u> Informe de análisis elaborado por el Departamento de Prestaciones Médicas.	5
•Prestaciones Económicas.  •Programa: Instituto de Normalización Previsional (ISL) Evaluado en: 2007	<u>Calidad/Producto</u>  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 Enfoque de Género: 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))	36 días	n.c.	37 días	35 días	36 días	SI	98%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas del Sistema de Tramitación de Beneficios Económicos.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Prevenición de Riesgos.</li> <li>•Prestaciones Médicas.</li> <li>•Prestaciones Económicas.</li> </ul>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de satisfacción de atención en plataforma de los clientes (as) - ciudadanos (as) del ISL en el año t.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</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>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	n.c.	n.c.	n.c.	68 %	50 %	SI	136%	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>	6
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Prestaciones Médicas.</li> <li>•Prestaciones Económicas.</li> </ul>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Oportunidad de inicio de las Evaluaciones de origen de Enfermedades Profesionales en el año t.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de Evaluaciones 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)</p>	n.c.	n.c.	83 %	82 %	80 %	SI	103%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe entregado por Departamento de Prestaciones Médicas.</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Prestaciones Médicas.</li> <li>•Prestaciones Económicas.</li> </ul>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Oportunidad de inicio de las evaluaciones de denuncias de accidentes del trabajo realizadas a ISL en el año t.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: 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) realizadas a ISL el año t)*100)</p>	n.m.	n.m.	n.m.	67 %	60 %	SI	111%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe entregado por Departamento de Prevención de Riesgos Laborales.</p>	7

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	100%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%

Notas:

1.-El incremento real es de un 49%, lo que implica un sobre cumplimiento del 24% en relación a la meta definida para el año 2011. Las notas obtenidas de la muestra total al inicio del curso de capacitación fue de 3,9 y al final del curso un 5,8. Para el caso de los hombres la nota obtenida al inicio del curso fue de 3,8 y al final del curso de un 5,7. Las mujeres obtuvieron antes del curso de capacitación una nota de 3,9 y posterior al curso de capacitación de 5,8.

2.-Dado el supuesto definido para este compromiso, se debió ajustar el denominador a las empresas que efectivamente siguen en ISL y que manifestaron su voluntad de participar en el programa de Seguimiento, por lo que se debió rebajar 75 empresas que cumplen con el supuesto definido en el formulario H 2011 para el indicador. Se realizó el seguimiento a todas las empresas acreditadas a Diciembre de 2010, entregando certificado de re acreditación a 274 empresas. El detalle se encuentra en archivo cargado como medio de verificación.

3.-Los ingresos de unidades laborales de entidades empleadoras adheridas a los programas de asistencia técnica preventiva se han visto incrementados durante el año 2011, principalmente, debido al énfasis que en materias de prevención de riesgos laborales han presentado tanto los organismos fiscalizadores, como las empresas principales que exigen, de parte de sus contratistas, el cumplimiento de las normas mínimas legales atinentes, en el marco del funcionamiento de sus propios sistemas de gestión de la salud y seguridad en el trabajo. Lo anteriormente expuesto incide

directamente tanto en el incremento de las acciones preventivas que desarrolla ISL, como en la cobertura de entidades empleadoras adheridas que fueron objeto de las intervenciones durante el año 2011.

4.-El aumento del número de capacitados (as) de acuerdo a la meta planificada para el año 2011, se debió principalmente a dos variables que incidieron directamente en este aumento tan significativo de trabajadores (as) capacitados (as). Por una parte, a la difusión del tema de Riesgos Laborales a nivel nacional generado por el accidente minero de "los 33", lo que incentivó una mayor preocupación por parte de las empresas así como de trabajadores (as) en materias de prevención de riesgos laborales y enfermedades profesionales; y por otro lado, por el desarrollo de una campaña de difusión a nivel nacional realizada por el ISL de la oferta de capacitaciones presenciales y no presenciales disponibles. Ambas variables repercutieron en un aumento de la demanda de capacitaciones hacia ISL adicionales a las planificadas a ejecutar en el periodo.

5.-El resultado del indicador tiene que ver con una percepción positiva de terceros respecto a la atención recibida en prestadores médicos en los cuales ISL tiene convenio, considerando esto, esta evaluación positiva es favorable en cuanto nos indica que estamos dando cumplimiento al tercer objetivo estratégico de ISL, declarado en nuestro formulario A1 2012-2014. Para el año 2012 se ha determinado una meta del 55%. Hay que considerar que el año 2011 se realizó por primera vez una medición de satisfacción como ISL, y a la fecha de formulación de los indicadores de desempeño 2012 no estaban aun los resultados de esto, por lo que la meta para el año 2012 se estimó en base a resultados anteriores obtenidos por estudios aplicados por el ex INP.

6.-Este estudio se realizó por primera vez como Institución independiente, por lo que cuando se definió la meta 2011 se realizó en base a resultados obtenidos por ex INP en estudios de satisfacción. El resultado de satisfacción refleja la fuerte orientación hacia el (la) cliente (a) de este Instituto, que desde su creación ha establecido lineamientos de trabajo que apuntan hacia en este sentido. Sin perjuicio del resultado, hay una serie de aspectos que se deben trabajar y mejorar para homologar los atributos hacia una declaración de satisfacción más uniforme.

7.-Este indicador busca disminuir los tiempos de inicio de la evaluación de accidentes del trabajo, con lo que se agiliza el proceso de calificación técnica del origen de estos eventos, para efectos de resolver sobre si procede o no la cobertura del seguro de la ley 16.744 en cada caso. Por lo tanto, el sobrecumplimiento obedece a una mejor gestión por parte de los Previsionistas de Riesgos a Nivel Nacional de ISL, que busca entregar un mejor servicio a nuestros (as) clientes (as) ciudadanos (as), de manera oportuna y pertinente.