

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

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 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo a Junio 2011	Estimación 2012	Meta 2012	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Prevención de Riesgos.	<u>Eficacia/Producto</u> 1 Porcentaje de Unidades Laborales afiliadas a ISL con Diagnóstico General de Condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo (DGC-SST) el año t. <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small>	(Total de unidades laborales con DGC-SST realizados el año t/Total de unidades laborales priorizadas para realizar DGC-SST el año t)*100	0 %	N.M.	N.M.	67 % (1612/2419)*100	100 % (2419/2419)*100	100 % (4032/4032)*100	10%	Reportes/Infor mes Informes Técnicos emitidos. Reportes/Infor mes Plan Nacional de Prevención de Riesgos Laborales año 2012	1	1
•Prevención de Riesgos.	<u>Eficacia/Producto</u> 2 Porcentaje de Evaluaciones Técnicas preventivas realizadas en Unidades Laborales Afiliadas a ISL el año t. <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small>	(Total de evaluaciones técnicas preventivas realizadas el año t/Total de evaluaciones técnicas preventivas priorizadas a realizar el año t)*100	0 %	N.M.	N.M.	67 % (336/505)* 100	100 % (505/505)* 100	100 % (842/842) *100	10%	Reportes/Infor mes Informes Técnicos emitidos.	2	2
•Prevención de Riesgos.	<u>Eficacia/Producto</u> 3 Porcentaje de prescripciones de medidas correctivas inmediatas y verificaciones de cumplimiento realizadas en	(Total de prescripciones de medidas correctivas inmediatas y verificaciones de cumplimiento	0 %	N.M.	N.M.	57 % (1244/2170))*100	100 % (2170/2170))*100	100 % (3110/3110)*100	10%	Formularios/Fi chas Formularios de Prescripciones y verificaciones.	3	3

	<p>Unidades Laborales afiliadas a ISL el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>realizadas el año t/Total de prescripciones de medidas correctivas inmediatas y verificaciones de cumplimiento prioritizadas a realizar el año t)*100</p>										
<p>•Prevención de Riesgos.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>4 Porcentaje de Unidades Laborales adheridas a ISL acreditadas en Programas Preventivos de Riesgos de Condiciones Laborales.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(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</p>	0 %	N.M.	0 % (0/0)*100	N.M.	0 % (0/0)*100	100 % (421/421)*100	10%	<p>Reportes/Informes Carta de acreditación obtenida por la empresa.</p>	4	4
<p>•Prevención de Riesgos.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>5 Porcentaje de Trabajadores (as) afiliados(as) a ISL capacitados (as) en Prevención de Riesgos Laborales el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Total de trabajadores (as) capacitados (as) el año t/Total de trabajadores (as) planificados a capacitar el año t)*100</p>	N.M.	N.M.	N.M.	72 % (9358/13000)*100	100 % (13000/13000)*100	100 % (14000/14000)*100	10%	<p>Reportes/Informes Reporte del Área de Capacitación del Departamento de Prevención de Riesgos Laborales extraídos del Sistema Control Maestro de Capacitación del ISL.</p>	5	5

<p>•Prevención de Riesgos.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>6 Porcentaje de evaluaciones de accidentes del trabajo iniciadas dentro de 7 días corridos de recibida la denuncia de accidente en ISL 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) realizadas a ISL el año t)*100</p>	N.M.	N.M.	N.M.	57 % (5639/9894)*100	60 % (10735/1793)*100	65 % (11630/17893)*100	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Estadísticas entregadas por Departamento de Prevención de Riesgos Laborales.</p>	6	6
<p>•Prevención de Riesgos.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>7 Porcentaje de incremento del nivel de conocimiento de los trabajadores (as) capacitados(as)afiliados (as) a ISL.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Sumatoria (puntaje evaluación final - puntaje evaluación inicial) / máximo posible)/Número de casos evaluados)*100</p>	0 % H: 0 M: 0	N.M.	N.M.	20 % (8/40)*100 H: 0 (0/0)*100 M: 0 (0/0)*100	20 % (8/40)*100 H: 0 (0/0)*100 M: 0 (0/0)*100	25 % (10/40)*100 H: 25 (10/40)*100 M: 25 (10/40)*100	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe emitido por empresa externa.</p>	7	7
<p>•Prestaciones Médicas.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>8 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>(Número de pacientes que se declara satisfechos (as) el año t-1/Total de pacientes encuestados (as) el año t)*100</p>	N.C.	N.C.	N.M.	S.I.	50 % (165/330)*100 H: 54 (96/178)*100 M: 46 (70/152)*100	55 % (182/330)*100 H: 53 (94/178)*100 M: 46 (70/152)*100	5%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe de satisfacción emitido por la empresa externa.</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Informe de análisis elaborado por el Departamento de</p>	8	8

										Prestaciones Médicas.		
•Prestaciones Médicas.	<u>Calidad/Producto</u> 9 Porcentaje de satisfacción de los clientes (as) - ciudadanos (as) del ISL respecto a la atención entregada en plataforma en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de clientes (as) que se declaran satisfechos el año t/Total de clientes (as) encuestados (as) el año t)*100	N.C.	N.C.	N.C.	S.I.	50 % (200/400)*100 H: 56 (120/216)*100 M: 43 (80/184)*100	55 % (330/600)*100 H: 54 (96/178)*100 M: 46 (70/152)*100	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de satisfacción emitido por la empresa externa. <u>Formularios/Fichas</u> Plan de Mejora emitido por el Departamento de Clientes y Entorno.	9	9
•Prestaciones Médicas. •Prestaciones Económicas.	<u>Eficacia/Producto</u> 10 Porcentaje de Evaluaciones de origen de Enfermedades Profesionales iniciadas dentro de 7 días corridos de recibida la denuncia el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(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	N.C.	N.C.	83 % (915/1103)*100	75 % (575/771)*100	80 % (800/1000)*100	80 % (800/1000)*100	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe entregado por el Departamento de Control Técnico.	10	10
•Prestaciones Económicas.	<u>Calidad/Producto</u> 11 Tiempo Promedio de respuesta de la Tramitación de solicitudes de Beneficios Económicos de la Ley de	(Sumatoria N° de días de respuesta para cada solicitud de tramitación de Beneficios Económicos	36 días 85399/2388	N.C.	37 días 68643/1852	0 días 33/943	36 días 61776/1716	34 días 61776/1816	10%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas del Sistema de tramitación de beneficios Económicos.	11	11

<p>accidentes del trabajo y enfermedades profesionales 16.744 en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>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)</p>										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Notas:

1 El Diagnóstico General de Condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo (DGC-SST) es una metodología que se utiliza para evaluar la condición de riesgo ocupacional general de una determinada Unidad Laboral. 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. 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. Para efectos de la contabilización del indicador una Unidad Laboral será identificada por la combinación entre el RUT de la entidad empleador y la dirección del lugar de desempeño laboral, salvo en el caso de que se evalúen Unidades funcionales intrahospitalarias, situación en la cual corresponderá identificar una Unidad Laboral por la combinación entre el RUT de la entidad empleadora, la dirección del lugar de desempeño laboral y la denominación genérica de la Unidad funcional. Para los efectos del indicador no se considera como entidad empleadora a los empleadores de Trabajadoras de Casa Particular. Esta meta es de carácter nacional.

2 Las evaluaciones técnicas corresponden a todo tipo de evaluaciones de riesgos ocupacionales derivados de factores presentes en los ambientes de trabajo dentro de Unidades Laborales de entidades empleadoras adheridas. Incluye, para efectos del indicador, las evaluaciones ergonómicas preventivas, evaluaciones de riesgos psico-sociales, investigación de accidentes, evaluaciones de exposición a riesgos ocupacional a agentes contaminantes químicos o físicos y evaluaciones preventivas especiales en incendios y/o emergencias, en los casos que correspondan. El objetivo del indicador es medir la cobertura de evaluaciones técnicas preventivas que se desarrollan en un determinado periodo de tiempo en Unidades Laborales pertenecientes a entidades empleadoras adheridas. La meta es de carácter nacional.

3 Las prescripciones de medidas se materializan en el formulario que entrega el experto en Prevención de Riesgos de ISL al representante de la Unidad Laboral, en el cual se plasma una recomendación - instructiva de corrección a una condición de riesgo inmediata (inminente), detectada en la visita de asesoría técnica. La verificación de medidas prescritas corresponde al proceso que sigue a la entrega de un informe técnico o una prescripción de medidas correctivas de ISL. El objetivo del indicador es fortalecer la asistencia técnica preventiva otorgada a las unidades laborales en las empresas afiliadas a ISL, por medio de la prescripción de medidas correctivas inmediatas y la verificación de medidas prescritas. No necesariamente una prescripción de medidas correctivas lleva asociada una verificación. Se incluyen las prescripciones y verificaciones derivadas de las notificaciones de infracciones que realiza la Dirección del Trabajo a ISL y procedimientos de fiscalización practicados a entidades empleadoras adheridas. La meta es de carácter nacional.

4 Este indicador consiste en 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 básica vigente en Chile en los temas de prevención de riesgos y salud laboral. 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 .

5 El 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, a través de la generación de competencias preventivas de alto impacto y calidad, en trabajadores y trabajadoras; de 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. Se considera para el cálculo del indicador la contabilización de capacitados por RUN, lo cual da el valor real de la cobertura de trabajadores (as) capacitados (as) por ISL.

6 El objetivo del indicador es disminuir los tiempos de inicio de la evaluación de los accidentes que son denunciados a ISL. 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). 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 efectivamente a ISL el año 2012. 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.

7 El objetivo del indicador es determinar el porcentaje de incremento del conocimiento logrados en las Capacitaciones en Prevención de Riesgos Laborales realizadas por 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, 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 un 25% en relación a la evaluación inicial. Esta evaluación se hará a través de una empresa externa. 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.

8 El objetivo del Indicador es realizar una medición del grado de satisfacción de los (as) pacientes accidentados (as) a nivel nacional, durante el período enero-diciembre 2011, calificados como empleados (as) en relación a las atenciones médicas otorgadas por los prestadores médicos privados en convenio con ISL (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 55% de los entrevistados (as) declare estar satisfecho (a) con la atención entregada por los prestadores médicos privados en convenio con ISL (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. Se considera como denominador un estimado de 330 encuestados (as), sin embargo, el valor real dependerá del tamaño de la muestra que se considere representativo.

9 El objetivo del indicador es medir la satisfacción de nuestros (as) clientes (as) ciudadanos (as) atendidos en nuestra plataforma, considera una medición transversal de los productos estratégicos canalizados en ella, con el propósito de tener una visión global respecto al nivel de servicio entregados a nuestros clientes (as) ciudadanos (as), para orientarnos a mejorar la calidad de atención del Instituto. Se considera como denominador un estimado de 600 encuestados (as), sin embargo, el valor real dependerá del tamaño de la muestra que se considere representativo. 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 55% de los clientes (as) ciudadanos (as) que se atienden en plataforma se declaren 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 del ISL elaborará un Plan de Mejora.

10 La evaluación de origen de la enfermedad es la que establece si ésta se califica como laboral (cubierta por el seguro de Ley 16.744) o de causa común. El objetivo del indicador es optimizar los tiempos de respuesta desde que ISL recibe una Denuncia Individual de Enfermedades Profesionales (DIEP) y emite el primer informe de opinión técnica, asegurando de esta forma la oportunidad de inicio de la evaluación para determinar el origen de la patología, lo que permite entregar las prestaciones médicas en forma oportuna o bien el cese de éstas. El tiempo considerado es de 7 días corridos desde el ingreso de una DIEP al Sistema de Apoyo a las Prestaciones (SIAP) hasta la emisión del primer informe de Opinión Técnica (IOT).

11 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), (3) Subsidio por incapacidad temporal laboral de empleados (as). El objetivo del indicador es disminuir los Tiempos de Tramitación de los Beneficios solicitados. La meta anual de 34 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, hasta el envío de la Resolución de Concesión o Rechazo de ésta a Sucursales. Esta meta no considera los subsidios, dado que éstos 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.

Supuesto Meta:

1 La meta se puede cumplir (1) si no se presentan condiciones naturales o catástrofes que imposibilite el acceso a ellos, (2) si no existe una variación significativa de Unidades Laborales adheridas a ISL que impacten directamente en el logro del indicador, (3) Si la empresa continua afiliada a ISL.

2 La meta se puede cumplir (1) si no se presentan condiciones naturales o catástrofes que imposibilite el acceso a ellos, (2) si no existe una variación significativa de Unidades Laborales adheridas a ISL que impacten directamente en el logro del indicador, (3) Si la empresa continua afiliada a ISL.

- 3 La meta se puede cumplir (1) si no se presentan condiciones naturales o catástrofes que imposibilite el acceso a ellos, (2) si no existe una variación significativa de Unidades Laborales adheridas a ISL que impacten directamente en el logro del indicador, (3) Si la empresa continua afiliada a ISL.
- 4 La meta se puede cumplir (1) si no se presentan condiciones naturales o catástrofes que imposibilite el acceso a ellos, (2) si no existe una variación significativa de Unidades Laborales adheridas a ISL que impacten directamente en el logro del indicador.
- 5 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, y (3) si no se presentan condiciones naturales o catástrofes que imposibilite el acceso a nuestros clientes ciudadanos (as).
- 6 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.
- 7 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 para la aplicación de la evaluación final, y (3) si la nota promedio de la evaluación inicial supera el 75% de la nota máxima promedio de las evaluaciones.
- 8 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.
- 9 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, (3) si no se presentan condiciones naturales o catástrofes que imposibilite el acceso a ellos, y (4) si la plataforma Chile Atiende se encuentra operativa y en pleno funcionamiento.
- 10 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.
- 11 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 beneficiario (a).