

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

<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 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Prevención de Riesgos.	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Trabajadores (as) afiliados(as) a ISL capacitados (as) en Prevención de Riesgos Laborales el año t.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((Total de trabajadores (as) capacitados (as) el año t/Total de trabajadores (as) planificados a capacitar el año t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	157 %	153 %	132 %	124 %	100 %	SI	124%	20%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Consolidado de trabajadores (as) capacitados (as) en Prevención de Riesgos a Nivel Nacional.</p>	1
•Prevención de Riesgos.	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de incremento del nivel de conocimiento de los trabajadores (as) capacitados(as) afiliados(as) a ISL.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((Sumatoria (puntaje evaluación final - puntaje evaluación inicial) / máximo posible)/Número de casos evaluados)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	0 %	31 %	26 %	28 %	28 %	SI	100%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe de resultados.</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Prevención de Riesgos.	<u>Eficacia/Producto</u>  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 Enfoque de Género: NO	((Total de unidades laborales con DGC-SST realizados el año t/Total de unidades laborales priorizadas para realizar DGC-SST el año t)*100)	n.m.	112 %	115 %	117 %	100 %	SI	117%	20%	<u>Reportes/Informes Consolidado de empresas con Diagnóstico General de Condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo.</u>  <u>Reportes/Informes</u>	2
•Prevención de Riesgos.	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de Unidades Laborales Prioritarias con Trabajo Preventivo Específico.  Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de Unidades Laborales Prioritarias con Trabajo Preventivo Específico en el año t/Total de Unidades Laborales Prioritarias planificadas a Intervenir el año t)*100)	n.m.	n.m.	0 %	106 %	100 %	SI	106%	10%	<u>Reportes/Informes Consolidado Cobertura de Unidades Laborales Prioritarias.</u>	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Prestaciones Médicas.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de denuncias individuales de accidente del trabajo (DIAT) con resolución de calificación (RECA) emitida en 10 días o menos.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de denuncias individuales de accidente del trabajo (DIAT) 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)</p>	n.m.	n.m.	0 %	82 %	75 %	SI	109%	10%	Reportes/Informes Consolidado registro tiempo emisión de RECA.	4
<p>•Prestaciones Económicas.</p> <p>•Programa: Instituto de Normalización Previsional (ISL) Evaluado en: 2007</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>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.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((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))</p>	35 días	34 días	29 días	27 días	30 días	SI	111%	10%	Reportes/Informes Consolidado de tramitación de beneficios económicos.	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Prestaciones Económicas.	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de Subsidios de Incapacidad Laboral tramitados en 8 días hábiles o menos.  Aplica Enfoque de Género: NO	((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)	n.m.	n.m.	0 %	70 %	65 %	SI	107%	10%	<u>Reportes/Informes Consolidado</u> registro tiempo de tramitación.	6
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de satisfacción de afiliados (as) a ISL respecto a la provisión de productos y servicios.  Aplica Enfoque de Género: SI	((Total de afiliados(as) que se declaran satisfechos (as) el año t/Total de afiliados (as) encuestados (as) el año t)*100)  Mujeres:  Hombres:	n.m.	66 %	68 %	78 %	70 %	SI	111%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe con resultados del estudio de satisfacción.	7

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 105%)

<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.-Para este año el Instituto a nivel nacional planificó capacitar a 25.000 trabajadores/as. La ejecución de estas actividades es desarrollada por las 15 Direcciones Regionales, las cuales establecen las cargas de trabajo mensuales. Sin embargo, la oferta de capacitaciones se ve complementada por la demanda de éstas por parte de nuestros afiliados y afiliadas y empresas adheridas, las cuales son incorporadas a nuestros planes de trabajo, obteniéndose como resultado 6.073 capacitados/as adicionales a los proyectados para este año.

2.-Para el año 2014, el Instituto planificó cargas mensuales de trabajo para cada Dirección Regional, no obstante, esta planificación sufrió ajustes, pues, además de trabajar en función de lo programado, las Direcciones Regionales deben atender las solicitudes que efectúan nuestras empresas afiliadas o derivaciones que realiza la Dirección de Trabajo, lo que generó un sobre cumplimiento realizando 843 diagnósticos adicionales a los planificados para este año.

3.-Para el desarrollo del compromiso el Instituto programó cargas mensuales de trabajo a ejecutar el año 2014 por cada Dirección Regional, no obstante, esta programación sufrió ajustes, debido a la naturaleza del indicador, donde la incorporación al programa se produce a raíz del resultado de la aplicación de un diagnóstico general de condiciones de salud y seguridad en el trabajo, acción preventiva que durante el 2014 aumento producto de la demanda de nuestros/as afiliados/as, lo que llevo a que aumentase el número de empresas con factores de riesgos que fueron incorporadas en el Programa de Empresa Prioritaria, generando de esta forma un sobre cumplimiento con 123 empresas adicionales a las planificados para este año.

4.-El porcentaje de sobre cumplimiento de este compromisos se debe a la centralización del proceso, pues hasta el año 2013 la resolución de calificación para las denuncias individuales de accidentes del trabajo era realizado por las Direcciones Regionales del Instituto. Este rediseño permitió una mayor optimización del proceso, pues se redujeron los plazos en las instancia de validación técnica con el nivel central.

5.-El resultado obtenido de la gestión del Instituto es de 27,11 días de tramitación. El sitio aproxima decimales por lo que el resultado final arrojado por sistema es de 27 días.El Departamento de Prestaciones Económicas realizó una re estructuración de las cargas de trabajo de la unidad encargada de tramitar los beneficios, lo que dio como resultado una mayor eficiencia asociada a los tiempos de tramitación.

6.-El Instituto se ha planteado como un desafío primordial en su gestión la mejora en los tiempos de respuesta en la provisión de los productos y servicios a los trabajadores/as y sus beneficiarios/as, por lo que, el sobre cumplimiento de este indicador se debe a un re diseño del flujo del proceso que tuvo como resultado una mejora en el tiempo de tramitación.

7.-La valoración que dan nuestros afiliados y afiliadas a la provisión de nuestros productos estratégicos es un eje fundamental de nuestro trabajo, es así, como se ha declarado como objetivo estratégico en el formulario A1, donde se señala "Satisfacer las necesidades de nuestros (as) afiliados (as), mediante la mejora continua de los niveles de calidad de los productos, servicios y atención, otorgados a los afiliados (as) al ISL". Dentro de este marco, es que se trabaja de manera permanente en mejorar la entrega y el diseño de nuestros productos estratégicos, dando como resultado una satisfacción mayor a la proyectada. El resultado, de un 77,5% (sitio aproxima decimales y arroja un 78%) es un reflejo del trabajo que se realiza a nivel nacional.