

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

<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 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Prevención de Riesgos.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de Trabajadores (as) afiliados(as) a ISL capacitados (as) en Prevención de Riesgos Laborales el año t.  Aplica Enfoque de Género: SI	((Total de trabajadores (as) capacitados (as) el año t/Total de trabajadores (as) planificados a capacitar el año t)*100)  Mujeres:  Hombres:	n.m.	157 %	153 %	132 %	100 %	SI	131%	20%	<u>Reportes/Informes</u> Consolidado de trabajadores (as) capacitados (as) en Prevención de Riesgos a Nivel Nacional.	1
			n.m.	100%	0%	0%	46%					
			n.m.	100%	0%	0%	54%					
•Prevención de Riesgos.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de incremento del nivel de conocimiento de los trabajadores (as) capacitados(as)afiliados (as) a ISL.  Aplica Enfoque de Género: SI	((Sumatoria (puntaje evaluación final - puntaje evaluación inicial) / máximo posible)/Número de casos evaluados)*100)  Mujeres:  Hombres:	n.m.	0 %	31 %	26 %	25 %	SI	102%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de evaluación final de variación del nivel de conocimiento.	
			n.m.	0%	0%	0%	25%					
			n.m.	0%	0%	0%	25%					

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	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.	n.m.	112 %	115 %	100 %	SI	114%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Consolidado de empresas con Diagnóstico General de Condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo.  <u>Reportes/Informes</u>	2
•Prevención de Riesgos.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de Unidades Laborales adheridas a ISL acreditadas en Programas Preventivos de Riesgos de Condiciones Laborales.  Aplica Enfoque de Género: 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)	0 %	0 %	112 %	102 %	100 %	SI	102%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Consolidados de empresas acreditadas a Nivel Nacional.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<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>	37 días	35 días	34 días	29 días	32 días	SI	110%	15%	Reportes/Informes Consolidado de tramitación de beneficios económicos.	3
<p>•Prestaciones Económicas.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Subsidios de Incapacidad Laboral tramitados en 11 días hábiles.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((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)</p>	n.m.	n.m.	0 %	79 %	50 %	SI	157%	10%	Formularios/Fichas Consolidado registro tiempo de tramitación.	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•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.	n.m.	0 %	68 %	55 %	SI	123%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe con resultados del estudio de satisfacción.  <u>Reportes/Informes</u> Informe de análisis.	5

(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.-Para este año el ISL a nivel nacional planificó capacitar a 16.795 trabajadores/as. La ejecución de estas actividades es desarrollada por las 15 Agencias 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 5.311 capacitados/as adicionales a los proyectados para este año.

2.-El sobre cumplimiento del indicador se debe a que nuestras Agencias Regionales, además de trabajar en función de la planificación mensual de las cargas de trabajo, deben atender a las solicitudes que efectúan nuestras empresas afiliadas o derivaciones que realiza la Dirección de Trabajo.

3.-El resultado obtenido de la gestión de ISL es de 28,87 días de tramitación. Sitio aproxima decimales por lo que el resultado final arrojado por sistema es de 29 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.

4.-El sobre cumplimiento de este indicador se debe a un proceso de re estructuración del Departamento de Prestaciones Económicas, que tuvo como resultado una mejora en el tiempo de tramitación.

5.-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 67,69% (sitio aproxima decimales y arroja un 68%) es un reflejo del trabajo que se realiza a nivel nacional.