

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2006

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PARTIDA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	DIRECCION DEL TRABAJO	<b>CAPÍTULO</b>	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Políticas inspectivas de gestión del cumplimiento	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de certificados solicitados por empleadores terminados en menos de 5 días.  <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((N° de certificados terminados en menos de 5 días./N° total de certificados solicitados por empleadores)*100)	n.m.	n.m.	94 %	94 %	90 %	SI	104%	7%	<u>Base de Datos/Software</u> SF 2000, Cubos de información (SIM),SIDD	
●Políticas inspectivas de gestión del cumplimiento	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de denuncias de trabajadores terminadas en menos de 30 días.  <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((N° de denuncias de trabajadores terminadas en menos de 30 días./N° total de denuncias de trabajadores)*100)	n.m.	n.m.	69 %	77 %	55 %	SI	141%	7%	<u>Base de Datos/Software</u> SF 2000 ; Cubos de Información, SIDD	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Políticas inspectivas de gestión del cumplimiento	<u>Eficacia/Producto</u>  Tasa de variación del número total de fiscalizaciones de terreno.  Aplica Enfoque de Género: SI	$((N^{\circ} \text{ total de fiscalizaciones de terreno año } t / N^{\circ} \text{ total de fiscalizaciones de terreno año } t-1) - 1) * 100)$  Mujeres:  Hombres:	24.7 % 98018.0  0.0% 0.0%	1.4 % 99342.0  -0.3% -8.0%	18.9 % 118804.0  0.0% 0.0%	11.0 % 131866.0  136.0% 83.2%	0.0 % 115000.0  3.5% -1.4%	SI	100%	6%	Base de Datos/Software SF 2000, Cubos de información (SIM), SIDD	
●Políticas inspectivas de gestión del cumplimiento	<u>Eficacia/Resultado Final</u>  Porcentaje de cumplimiento de empresas altamente infractoras que son refiscalizadas.  Aplica Enfoque de Género: NO	$((N^{\circ} \text{ de empresas anteriormente infractoras en las que no se encuentra infracción} / N^{\circ} \text{ de empresas anteriormente infractoras que son refiscalizadas}) * 100)$	70 %	72 %	0 %	79 %	30 %	SI	265%	3%	Base de Datos/Software SF 2000, cubos de información, SIDD	2
●Políticas inspectivas de gestión del cumplimiento	<u>Eficacia/Producto</u>  Tasa de variación anual del número promedio de materias revisadas en fiscalizaciones de terreno por denuncias.  Aplica Enfoque de Género: NO	$((N^{\circ} \text{ promedio de materias revisadas en fiscalizaciones de terreno por denuncias } t / N^{\circ} \text{ promedio de materias revisadas en fiscalizaciones de terreno por denuncias } t-1) - 1) * 100)$	n.m.	n.m.	0.0 0.0	76.0 3.0	50.0 3.0	SI	100%	3%	Base de Datos/Software SF 2000	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Políticas inspectivas de gestión del cumplimiento	<u>Calidad/Producto</u>  Tasa de variación del número de fiscalizaciones de terreno en sectores predefinidos como prioritarios.  Aplica Enfoque de Género: NO	$((N^{\circ} \text{ de fiscalizaciones de terreno en sectores predefinidos como prioritarios año } t / N^{\circ} \text{ de fiscalizaciones de terreno en sectores predefinidos como prioritarios año } t-1) - 1) * 100$	n.m.	n.m.	0 % 943	79 % 1687	12 % 11200	NO	15%	3%	Base de Datos/Software SF 2000, Cubos de información, SIDD	3
•Políticas inspectivas de gestión del cumplimiento	<u>Calidad/Producto</u>  Tasa de variación de las fiscalizaciones de terreno por programa en sectores económicos con mayor monto de multas aplicadas en período anterior.  Aplica Enfoque de Género: NO	$((N^{\circ} \text{ de fiscalizaciones de terreno por programa en sectores definidos año } t / N^{\circ} \text{ de fiscalizaciones de terreno por programa en sectores definidos año } t-1) - 1) * 100$	n.m.	n.m.	n.c.	24 % 6805	12 % 13440	NO	51%	3%	Base de Datos/Software SF 2000, SIDD	4
•Dictámenes.	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes  Aplica Enfoque de Género: NO	$((\text{Sumatoria de días de demora en la emisión de cada dictámen} / \text{Total de dictámenes}))$	45 días	31 días	26 días	31 días	40 días	SI	130%	5%	Formularios/Fichas Estadísticas de la Unidad de Coordinación Jurídica, SIDD	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Dictámenes.	<u>Eficiencia/Producto</u>  Promedio de dictámenes emitidos por funcionarios del área dictamen  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° total de dictámenes emitidos año n/N° total de funcionarios del área en esa tarea año n))	46	35	41	35	32	SI	109%	5%	Formularios/Fichas Estadísticas depto. Jurídico, SIDD	
•Conciliación.  •Programa: Conciliación y Mediación Evaluado en: 2004	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio para la realización del comparendo  Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de días de demora en realizar cada comparendo/Total comparendos))	21 días	19 días	16 días	17 días	22 días	SI	129%	6%	Base de Datos/Software Sistema de información multidimensional y/o visualizador	6
•Conciliación.  •Programa: Conciliación y Mediación Evaluado en: 2004	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de comparendos conciliados en relación a comparendos celebrados  Aplica Enfoque de Género: NO	((Comparendos conciliados/Comparendos celebrados)*100)	57 %	70 %	72 %	82 %	65 %	SI	125%	7%	Base de Datos/Software Sistema de Información Multidimensional y/o visualizador	7

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Conciliación.</p> <p>•Programa: Conciliación y Mediación Evaluado en: 2004</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de reclamos terminados en primera audiencia</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de reclamos terminados en primeras audiencias/N° total de reclamos)*100)</p>	50 %	44 %	59 %	64 %	52 %	SI	122%	6%	<p>Base de Datos/Software Sistema de información multidimensional y/o visualizador</p>	8
<p>•Mediación.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de mediaciones con acuerdo en relación a mediaciones a petición de partes y de oficio</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de mediaciones realizadas con resultado de acuerdo en las mediaciones a petición de partes y de oficio/n° total de mediaciones a petición de partes y oficio realizadas)*100)</p>	67 %	71 %	78 %	81 %	65 %	SI	125%	2%	<p>Base de Datos/Software Sistema de información de relaciones laborales, SIDD</p>	9
<p>•Estudios laborales.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de estudios realizados publicados en web institucional</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de estudios publicados en web institucional/N° total de estudios realizados)*100)</p>	s.i.	n.m.	100 %	84 %	79 %	SI	107%	8%	<p>Reportes/Informes Estudios Realizados</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Asistencia Técnica	<u>Eficacia/Producto</u>  Tasa de variación N° total de usuarios capacitados  Aplica Enfoque de Género: SI	$((N^{\circ} \text{ total de usuarios capacitados año } t/N^{\circ} \text{ total de usuarios capacitados año } t-1)-1)*100)$  Mujeres:  Hombres:	28.4 % 30805.0  0.0% 0.0%	28.2 % 39503.0  0.0% 0.0%	30.5 % 47535.0  0.0% 0.0%	22.2 % 58078.0  50.8% 44.2%	1.7 % 40175.0  2.9% 0.8%	SI	1305%	5%	Base de Datos/Software Sistema de información Depto. Relaciones Laborales. SIDD	10
•Asistencia Técnica	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de empleadores de la micro y pequeña empresa capacitados del total de empleadores capacitados.  Aplica Enfoque de Género: SI	$((N^{\circ} \text{ de empleadores de la micro y pequeña empresa capacitados}/N^{\circ} \text{ total de empleadores capacitados})*100)$  Mujeres:  Hombres:	n.m.  n.m. n.m.	n.m.  n.m. n.m.	78.0 %  0.0% 0.0%	84.5 %  88.0% 82.5%	70.0 %  75.1% 66.4%	SI	121%	6%	Base de Datos/Software Sistema Informático RRL, SIDD	11
•Asistencia Técnica  &nbsp;&nbsp; - Capacitación	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de incremento en el aprendizaje de capacitaciones efectuadas a microempresarios beneficiados por art 477 incisos 5° y 6° del Código del Trabajo  Aplica Enfoque de Género: SI	$((\text{Nota promedio de evaluación de aprendizaje al egreso} - \text{nota promedio de evaluación de diagnóstico}/\text{Nota promedio de evaluación de diagnóstico})*100)$  Mujeres:  Hombres:	s.i.  s.i. s.i.	n.m.  n.m. n.m.	16.47 %  0.00% 0.00%	19.04 %  21.47% 17.86%	10.00 %  10.00% 10.00%	SI	190%	6%	Base de Datos/Software Sistema de Información Depto de Relaciones Laborales	12

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Protección de los derechos fundamentales y de la libertad sindical	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de causas por práctica antisindical con resultado favorable  Aplica Enfoque de Género: NO	((total de causas por práctica antisindical con resultado favorable/total de causas terminadas sobre práctica antisindical)*100)	n.m.	44 %	71 %	65 %	40 %	SI	163%	3%	Reportes/Informes Informes del Departamento Jurídico	13
●Protección de los derechos fundamentales y de la libertad sindical	<u>Calidad/Proceso</u>  Porcentaje de documentos de verificación del cumplimiento del art.381 ingresados en el SIRELA dentro del plazo de dos días una vez aprobada la huelga  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de documentos de verificación del art.381 ingresados en el SIRELA dentro del plazo de dos días hábiles de aprobada la huelga/N° total de huelgas aprobadas)*100)	n.m.	n.m.	94 %	96 %	80 %	SI	120%	5%	Base de Datos/Software SIRELA, SIDD	
●Instancias de diálogo social.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de actividades ejecutadas por cada Consejo de Usuarios existente en la región.  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de actividades ejecutadas por cada CRU/N° total de actividades programadas en la agenda anual de cada Consejo)*100)	n.m.	n.m.	89 %	93 %	70 %	SI	133%	4%	Base de Datos/Software SIRELA, SIDD	14

(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>	94%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	94%

Notas:

1.-El sobrecumplimiento en este indicador refleja el esfuerzo realizado por el conjunto del Servicio por rebajar el tiempo de demora del término de las fiscalizaciones por denuncias de trabajadores y los compromisos específicos establecidos por las Direcciones Regionales al respecto. Cabe señalar que el primer año con medición es el 2005 con 69%. Por esto es que para el año 2007 la meta comprometida para este indicador aumentó a un 70%, lo que implica que no existirá tal sobrecumplimiento

2.-El sobre cumplimiento refleja la efectividad de las medidas y acciones disuasivas de los procesos de fiscalización en el universo comprendido en este. No obstante los resultados obtenidos llaman la atención sobre la aplicabilidad de los criterios utilizados en la definición de las empresas que son refiscalizadas, así como sobre la utilidad de la refiscalización, en tanto parece ser conveniente centrar los esfuerzos de la Dirección del Trabajo en alcanzar una mayor cobertura sobre el universo total de empresas existentes en el país.

3.-En relación a la base de cálculo de los indicadores del 2006 "Tasa de variación del número de fiscalizaciones de terreno en sectores predefinidos como prioritarios", se definió entre la División de Inspección y el Depto de Gestión y Desarrollo en el 2º semestre de 2005 indicar en el numerador y denominador valores referenciales bajo el supuesto de que en enero de 2006 tendríamos conocimiento de los valores reales de ambos. Por lo demás existe una nota de supuesto que dice "se definen los sectores prioritarios en diciembre, momento en que se conocen los resultados 2005." Por tal motivo, se propuso para este indicador una base de cálculo referencial de 10.000 fiscalizaciones, que corresponden al 10% de las fiscalizaciones totales del Servicio, dentro de las cuales se procedería a seleccionar un sector determinado por parte de cada Dirección Regional del Trabajo, bajo el criterio de elegir una actividad en la que fuera importante orientar el accionar inspectivo regional. Ver informe que se anexa.

4.-En el caso de este indicador. A mediados de 2005 cuando este definió, se estimó para la base de cálculo, que el total de fiscalizaciones por programa que resultaría con multa para el año 2005 serían cerca de 12.000 (las fiscalizaciones por programa que resultaron con multa fueron finalmente 15.000). De estas, en enero de 2006, se seleccionaría a nivel nacional uno o más sectores a los que sería importante orientar la actividad de fiscalización para dar cumplimiento al indicador presupuestario y al empeño del Servicio por enfocarse a la gestión del cumplimiento. El resultado fue que se seleccionó la actividad de la construcción y de la industria de la alimentación, pues fueron las más multadas en 2005 y cumplían con el requisito de estar presentes en todas las regiones. En total sumaron casi 5.489 fiscalizaciones en 2005, dato que finalmente quedó como base de cálculo del indicador. Por falta de espacio se anexa más información en el informe que corresponde enviar en este mismo proceso.

5.-Dada la próxima entrada en vigencia de la Ley de Subcontratación, ésta requirió la emisión de dictámenes mayor a la prevista en la planificación inicial.

6.-Se aumentaron las jornadas de trabajo (aumento de procesos de comparendo por día) de los conciliadores sobre el máximo estipulado, en función del aumento de la demanda percibida por los jefes de unidades, que resultó ser un 20% entre el año 2005 y 2006. Debido a este aumento en la demanda, se respondió con las jornadas de trabajo necesarias con este incremento, lo que implica de alguna manera una disminución en el número de días para la realización del comparendo

7.-Se detecta una mayor predisposición entre las partes para llegar a acuerdo – que es el fin último del proceso de conciliación, al facilitar el acuerdo entre las partes -, disminuyéndose a su vez, el grado de conflictividad experimentado por éstas durante el proceso de conciliación. Esta hipótesis se refuerza al analizar que el 64% del total de procesos de conciliación se terminó en primera audiencia. Por otro lado se estima que una variable que está incidiendo en la predisposición para lograr la conciliación se debe al aumento en el nivel de empleo; teniendo los trabajadores reclamantes mejor expectativa de reinserción laboral, lo que redundó en que se logre la conciliación en la primera audiencia en porcentajes importantes (al reclamante no le "conviene" dilatar el tratamiento de su caso en audiencias sucesivas). Se solicita por cuestión de espacio, ver más información, en informe que corresponde enviar en este mismo proceso.



8.-Las razones que se han estimado como causante del sobrecumplimiento en el indicador “Porcentaje de procesos conciliación conciliados con relación a procesos de conciliación celebrados y terminados”, son plenamente válidas para dar cuenta del sobrecumplimiento reflejado en este indicador: Esa predisposición hacia la conciliación que se estima, se produce ante la mayor confianza del reclamante de reinsertarse laborablemente unido al tratamiento de sus materias reclamadas en forma clara, secuencial y con una estructura definida, ha hecho posible que el término del reclamo no requiera de un número mayor a la primera audiencia; viéndose beneficiadas ambas partes. Es preciso tener en consideración que del total terminado en primera audiencia, el 82% se logró el acuerdo

9.-El comportamiento de este indicador muestra que los integrantes de la relación laboral han ido entendiendo la necesidad de solucionar sus controversias a través del diálogo, con el apoyo técnico de los mediadores de la Dirección del Trabajo, Institución que sirve como garante de los derechos de los trabajadores. Se agrega, además que dada la situación económica actual del país y la globalización del mercado de trabajo, existe una tendencia en el sector empresarial a construir soluciones más compartidas con sus trabajadores, lo cual redundó en un incremento de los acuerdos alcanzados el 2006 en comparación al 2005. En consideración a lo señalado, donde el acuerdo es construido fundamentalmente de manera bipartita, en un contexto económico y de mercado del trabajo diferente al actual puede que no se repita. La Unidad de mediación está trabajando en la calidad y sustentabilidad de los acuerdos en el tiempo, implementando el año 2006 la herramienta de seguimiento de los mismos.

10.-El monto final de usuarios capacitados se ve fuertemente impactado en consideración a que el 71% de estos fueron sujeto de capacitación durante el segundo semestre del año 2006. Se debe tomar en cuenta que esta Institución durante ese período tenía la necesidad de relevar y poner en conocimiento de los usuarios las reformas introducidas a la normativa laboral vigente, esto es subcontratación, suministro de trabajadores y reforma procesal laboral. Dada la presión de los actores sociales por conocer los alcances de estas modificaciones, la Dirección del Trabajo se vio impelida a aumentar la cobertura de los usuarios capacitados en ese lapso de tiempo, antes de la entrada en vigencia de las reformas, a través de las capacitaciones programadas. Ello sin descuidar la entrada normal de solicitudes de capacitación, donde los usuarios capacitados a través de dicha modalidad en forma anual y semestral representan entre el 30-35%

11.-En consideración a lo ya expuesto en el análisis del indicador precedente, su nivel de cumplimiento obedece también a la necesidad de poner en antecedentes, sobre las reformas legales a entrar en vigencia a inicios del 2007, a los micro y pequeños empresarios, quienes conforman una buena parte del universo de empleadores que les afecta la Ley de subcontratación y suministro y el proceso monitorio de la reforma procesal laboral. Debido a que este indicador se mantiene el año 2007, y a que en forma natural es alimentado por los usuarios capacitados a través de los programas de sustitución de multas y reemplazo parcial, se consideró precedente aumentar el monto de la meta a un 80% valor que sería consecuente con los resultados del 2006.

12.-En el año 2006 la División de Relaciones Laborales a través de su Unidad de Asistencia Técnica, implementó un programa de capacitación destinado a formar nuevos monitores para la ejecución de las actividades de capacitación destinadas a usuarios externos. En dicha capacitación interna se colocó el acento en la metodología de enseñanza a adultos ofreciendo alternativas novedosas que mejoraron la instancia de aprendizaje de los microempresarios beneficiados por este programa. El presente indicador no continúa formando parte de los indicadores presupuestarios, sin embargo como se traslada a los indicadores de desempeño colectivo regional, dados los resultados observados en el año 2006, en aquellas regiones donde fue pertinente se incrementó la meta. La responsabilidad de controlar la marcha del indicador será de la Unidad de Asistencia Técnica, ya señalada, formando parte de las materias a controlar en las visitas técnicas a realizar.

13.-Los juicios sobre prácticas antisindicales duran normalmente más de un año - desconociéndose cuántas podrán ser falladas en el respectivo año -, y el análisis de los avances que presentan en un momento determinado, no siempre da cuenta del resultado final el que podría diferir, según la visión del respectivo Tribunal. Esta situación hace que la determinación del porcentaje de causas que podrían estimarse con resultado favorable es difícil. Se puede señalar que la razón del sobrecumplimiento presentado, se ha debido a que los jueces a cargo de los procesos terminados en el año, han coincidido en que la denuncia interpuesta – a su juicio -, efectivamente ha constituido una agresión a los derechos de los trabajadores en materia sindical; en un mayor porcentaje a lo esperado. Pero si se compara con la anualidad anterior, se podría indicar que la cantidad de causas así calificadas han disminuido lo que puede ser producto a una modificación en la visión de los jueces sobre el particular.

14.-El sobre cumplimiento se debe a que la mayoría de los Consejos de Usuarios programaron un número acotado y menor de actividades a ejecutar que en el año 2005. Por lo cual, al momento de la ejecución, en consideración a lo ya expuesto referente a las modificaciones legales, existió una preocupación mayor por relevar temas de la agenda institucional y pública tratando de cumplir con la totalidad de lo programado puesto que esto era consecuente con las prioridades institucionales. Este indicador no se mantiene el 2007