

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2017

<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	Formula de Cálculo	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo a Junio 2016	Estimado 2016	Meta 2017	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Fiscalización	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  1 Porcentaje de cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción en programa de fiscalización especial  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° fiscalizaciones con cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción en programa especial al sector construcción año t/N° fiscalizaciones en programa especial al sector construcción año t)*100	91 % (498/550)*100	93 % (511/549)*100	91 % (500/550)*100	0 % (0/0)*100	88 % (484/550)*100	90 % (493/550)*100	10%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "Porcentaje cumplimiento normativo salud y seguridad en el trabajo en el sector construcción.xls"	1
•Fiscalización	<u>Eficacia/Producto</u>  2 Porcentaje de empresas fiscalizadas que no se han fiscalizado el último año  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de empresas fiscalizadas año t que no han sido fiscalizadas año t-1/N° Total de empresas fiscalizadas año t)*100	62 % (30869/49577)*100	62 % (28715/46059)*100	69 % (36051/52520)*100	57 % (14506/25484)*100	58 % (30740/53000)*100	62 % (32860/53000)*100	15%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "Porcentaje de empresas fiscalizadas que no se han fiscalizado el último año.xls"	2
•Fiscalización	<u>Calidad/Producto</u>  3 Porcentaje de denuncias de organizaciones sindicales terminadas en menos de 15 días hábiles en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de denuncias de organizaciones sindicales terminadas en menos de 15 días hábiles año t/N° total de denuncias de organizaciones sindicales año t)*100	39 % (2097/5320)*100	39 % (1982/5033)*100	58 % (3524/6047)*100	72 % (1986/2747)*100	51 % (2805/5500)*100	52 % (2860/5500)*100	15%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "Porcentaje de denuncias de organizaciones sindicales terminadas en menos de 15 días hábiles .xls"	3

•Promoción de la libertad sindical y asistencia técnica	<u>Eficacia/Producto</u>  4 Porcentaje de procesos de negociación colectiva reglada en que el sindicato y/o el empleador reciben asistencia técnica laboral en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de negociaciones colectivas regladas existentes en el período t con asistencia técnica/Número total de negociaciones colectivas regladas existentes en el periodo t)*100	59 % (929/1566)*100	60 % (978/1638)*100	70 % (1169/1669)*100	69 % (377/550)*100	60 % (960/1600)*100	63 % (1063/1700)*100	15%	<u>Base de Datos/Software</u> Visualizador de indicadores, registro "Porcentaje de procesos de negociación colectiva reglada en que el sindicato y/o el empleador reciben asistencia técnica laboral.xls"	4
•Atención de Usuarios	<u>Calidad/Producto</u>  5 Porcentaje de respuestas a las consultas escritas, formuladas por los usuarios a través del canal consulta laboral, en el año t, en un plazo máximo de 3 días hábiles.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de consultas escritas formuladas por los usuarios a través del canal consulta laboral respondidas dentro de los 3 días hábiles en año t/Número total de consultas escritas formuladas por los usuarios a través del canal consulta laboral respondidas en el periodo t)*100	15 % (6144/41258)*100	22 % (9876/45459)*100	44 % (19890/45700)*100	94 % (20274/21674)*100	73 % (33000/45000)*100	75 % (33750/45000)*100	15%	<u>Base de Datos/Software</u> Visualizador de indicadores, registro "Porcentaje de respuestas a las consultas escritas, formuladas por los usuarios a través del canal consulta laboral, en un plazo máximo de 3 días hábiles.xls"	5
•Dictámenes	<u>Calidad/Producto</u>  6 Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Sumatoria días transcurridos entre la fecha de recepción de todos los antecedentes necesarios para la elaboración del dictamen hasta su emisión en el año t/Número total de dictámenes emitidos en el año t)	23 días (12407/546)	21 días (16535/785)	19 días (27023/1408)	15 días (8550/552)	24 días (21600/900)	22 días (33000/1500)	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión de Dictámenes de Departamento Jurídico.	6
•Sistemas de prevención y solución alternativa de	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>	(Número de reclamos	90 % (95367/10)	90 % (89535/99)	92 % (90336/97)	94 % (44894/476)	89 % (97900/110)	90 % (90000/10)	15%	<u>Base de Datos/Software</u> Visualizador de	7

conflictos y diálogo social -Conciliación	7 Porcentaje de reclamos, interpuestos presencialmente en el año t en oficinas, con procesos de conciliación terminados en primera audiencia.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	presencialmente en oficinas con proceso de conciliación terminados en primera audiencia /Número total de reclamos con proceso de conciliación terminados en una o más audiencias)*100	6458)*100	002)*100	810)*100	27)*100	000)*100	0000)*100		indicadores, registro "Porcentaje reclamos interpuestos presencialmente terminados en primera audiencia.xls"
--	--	---	-----------	----------	----------	---------	----------	-----------	--	--

Notas:

1 Mide el impacto final del procedimiento de fiscalización asistida a este sector económico, que consiste en otorgar un plazo para la corrección de las infracciones detectadas. De esta forma el procedimiento evalúa la infraccionalidad de las empresas fiscalizadas en dos momentos; una al inicio de la fiscalización y otra al final, luego de vencido el plazo para la corrección. Así, el indicador muestra el nivel de cumplimiento final logrado luego de la intervención de la fiscalización.

El indicador es medido entre los meses de agosto-octubre y su resultado final se obtiene en diciembre 2017.

El programa nacional al sector de la construcción está centrado en lograr el cumplimiento de las obligaciones que en materia de salud y seguridad en el trabajo, emanan de la Ley N°20.123 para la empresa principal (a cargo de la obra) y de los riesgos específicos para las empresas contratistas y subcontratistas.

2 El indicador busca medir un aumento de cobertura de empresas fiscalizadas. Del total de empresas fiscalizadas, se pretende fiscalizar un porcentaje que no haya sido fiscalizado el último año.

Por empresa se entiende RUT fiscalizado.

Este indicador da cuenta de los RUT de todas las fiscalizaciones realizadas (reactivas y proactivas), en las que se incluyen todas las materias fiscalizadas, Laborales, Previsionales y de Seguridad y Salud Laboral.

3 El indicador busca disminuir los tiempos de respuesta en el tratamiento de las denuncias directas de organizaciones sindicales, desde la fecha de origen hasta la fecha de informe.

En este tipo de fiscalizaciones (solicitadas por organizaciones sindicales) la presencia del fiscalizador (a) en terreno da respuesta al requirente, el que acompaña el proceso de visita, pues la orientación de la agenda de gobierno, tiene que ver con el fortalecimiento de las organizaciones sindicales.

El hito de inicio considera desde la fecha de la interposición de la denuncia (fecha de origen) y el hito de término considera cuando se emite el informe de la Dirección del Trabajo (fecha en que el resultado de la fiscalización es informado en los sistemas informáticos de la Dirección del Trabajo).

4 La negociación colectiva reglada es aplicable en el evento de que intervenga organizaciones sindicales o grupos negociadores. Corresponde a aquella negociación que se efectúa con sujeción a todas y cada una de las normas de carácter procedimental establecidas en el Libro IV del Código del Trabajo, artículos 315 y siguientes del referido cuerpo legal.

Asistencia técnica a la negociación colectiva son aquellas acciones de capacitación y/o mediación, que sean ejecutadas antes o durante el proceso de negociación colectiva (numerador).

El denominador lo constituye la suma de las negociaciones colectivas regladas que den origen a contratos colectivos que sean iniciados y terminados en el período t.

5 Corresponde al porcentaje de las consultas escritas formuladas por los usuarios en el año t, a través del Canal Consulta Laboral del Sitio Web Institucional, y respondidas en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Las consultas escritas son ingresadas por los usuarios a través del formulario existente en el Centro de Consultas del Sitio Web de la Dirección del Trabajo, en "Envíe su Consulta".

El indicador considera las consultas ingresadas y respondidas durante el año t.

El tiempo de respuestas se calcula en días hábiles (se consideran días hábiles de lunes a viernes, exceptuando sábados, domingos y festivos).

6 Dictamen es el pronunciamiento jurídico que realiza la Dirección del Trabajo en torno al sentido y alcance de la legislación laboral con el fin de orientar a los usuarios del Servicio en la correcta interpretación de la norma laboral, interpretaciones que dan origen a nueva o antigua doctrina.

La medición se realiza en días hábiles en período anual.

Se considera como emitido el Dictamen(nueva doctrina ) u Ordinario (antigua doctrina) una vez concluida su emisión, que corresponde a la fecha de salida del documento por oficina de partes.

7 La Conciliación Individual es método de solución del conflicto producido entre quienes han celebrado un contrato individual de trabajo, generalmente al momento del término de la relación laboral, el que se verifica a través de un procedimiento en el cual la autoridad administrativa (DT) interviene a solicitud del interesado (trabajador), procurando la solución de la disputa, por la vía del diálogo entre las partes, velando por la justicia y oportunidad del mismo, en un marco de cumplimiento de la legislación laboral y previsional.

procesos de conciliación terminados: Es la capacidad del sistema para realizar procesos de conciliación en una o más audiencias durante el periodo anual.

proceso de conciliación terminada en primera audiencia: Es la capacidad del sistema para realizar procesos de conciliación en una sólo audiencia, en un periodo determinado.

Hito de entrada es el numero total de reclamos con procesos de conciliación terminados en una o más audiencias y el hito de salida es el numero de reclamos presencialmente en oficinas con procesos de conciliación terminados en primera audiencia.