

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2021

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	DIRECCION DEL TRABAJO	CAPÍTULO	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2017	Efectivo 2018	Efectivo 2019	Efectivo a Junio 2020	Meta 2021	Notas
•Relaciones Laborales	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de procesos de negociación colectiva reglada en que el sindicato y/o el empleador reciben asistencia técnica laboral en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	(Número de negociaciones colectivas regladas existentes en el periodo t con asistencia técnica/Número total de negociaciones colectivas regladas existentes en el periodo t)*100	74 % (1164/1578) *100	76 % (1157/1523) *100	74 % (1218/1652) *100	77 % (251/328)*100	75 % (1193/1586) *100	1
•Relaciones Laborales	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Tiempo promedio del proceso total de conciliación.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	(Sumatoria de días hábiles desde la fecha en que se origina el reclamo hasta la fecha de término del proceso de conciliación/Numero total de reclamos con proceso de conciliación terminados en el año t)	15 días (1174310/79121)	15 días (1133170/75336)	15 días (1068632/72627)	18 días (411778/23297)	17 días (1270547/76519)	2
•Fiscalización	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa respecto del total de fiscalizaciones.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	(Numero total de Fiscalizaciones de oficio por programa efectuadas en el año t / Numero total de Fiscalizaciones efectuadas en el año t) *100	16 % (15405/93954)*100	14 % (13249/92204)*100	24 % (19701/83187)*100	23 % (5038/22150)*100	23 % (16550/73500)*100	3
•Servicio al usuario	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>4 Tiempo Promedio de respuesta a las consultas escritas realizadas por usuarias/usuarios a través del canal consulta</p>	(Sumatoria total de días hábiles de respuesta a consultas escritas ingresadas y respondidas en el período t /N° Total de consultas	3 días (180821/60076)	2 días (185119/85308)	2 días (216095/90243)	15 días (881870/59572)	5 días (600000/120000)	4

	laboral del sitio web institucional, en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	escritas ingresadas y respondidas en el período t)						
•Normativa laboral	<u>Calidad/Producto</u> 5 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)	20 días (16322/799)	19 días (13829/713)	17 días (10429/607)	19 días (5222/276)	19 días (12160/640)	5

Notas:

- 1 1.-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.
- 2.-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).
- 3.-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.

- 2 1.-Consideran los reclamos interpuestos presencialmente en oficinas año t. y gestionados bajo modalidad remota.

2.-El numerador se compone de la sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la fecha de origen del reclamo, entendiéndose por tal aquella correspondiente al día en que se ingresa el reclamo en el sistema informático plataforma DT Plus, hasta la fecha en que se graba informáticamente la última audiencia de conciliación, instancia en la cual el reclamo pasa a estado Informado o con Multa Pendiente. Para estos efectos, no se considera el tiempo de las actuaciones posteriores al término del proceso, tales como las fechas originadas para pagos o presentaciones de documentación pendiente.

3.-El denominador incluye los reclamos en estado: informado, multa pendiente, revisado/rechazado, revisado/visado, los cuales sean interpuestos presencialmente en oficinas y bajo modalidad remota, que den lugar a procesos de conciliación.

4.-El indicador incluye los reclamos que tienen proceso de conciliación con tipo de término: conciliado, conciliación parcial, infundado y sin conciliación.

- 3 1. El indicador busca impactar los niveles de cumplimiento de la normativa laboral mediante la aplicación de fiscalizaciones programadas (de oficio por programa), generando efectos sistémicos, perdurables y disuasivos en el tiempo.

2. El numerador estará compuesto por todas las fiscalizaciones de oficio por programa activadas y revisada/visada en el año t. y electrónicas.

3. El denominador estará compuesto por todas las fiscalizaciones (solicitadas-de oficio programas) activadas y revisada/visada en el año t. y electrónicas.

4. (i) Las fiscalizaciones solicitadas son aquellas que se originan a requerimiento, mediante el cual, el solicitante, Persona Natural o Jurídica, puede ser o no un afectado de los hechos que se denuncian. El requerimiento puede realizarse, directamente ante el Servicio o en otras reparticiones públicas, quienes derivan la solicitud a nuestra institución; (ii) Las fiscalizaciones de oficio se originan por disposición del Servicio, ya sea desde el nivel Nacional o Regional según el ámbito que abarque, con la finalidad de intervenir, en forma planificada, organizada y sistemática, a un conjunto de empleadores seleccionados mediante variables tales como sector geográfico, actividad económica, riesgo de infraccionalidad u otra, o la combinación de ellas.

5. Las fiscalizaciones activadas corresponden al estado inicial de una fiscalización, que se produce al momento en que se ingresan en el sistema informático, antecedentes que dan cuenta del posible incumplimiento a la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo. Las fiscalizaciones revisada/visada corresponden al estado final de una comisión, el que adquiere una vez que la jefatura respectiva ha revisado y aprobado los aspectos formales y de fondo de contenidos en el expediente elaborado por el inspector.

6.Fiscalización electrónica: Es un conjunto de actividades orientadas directamente a la elevación y mejoramiento constante de los niveles de cumplimiento de la legislación laboral, previsional y de salud y seguridad en el trabajo, cuya supervigilancia es responsabilidad de la Dirección del Trabajo y que en una o más etapas del proceso se vale de medios informáticos para lograr el objetivo propuesto.

- 4 1.-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".
2.-El indicador considera las consultas ingresadas y respondidas durante el año 2020.
3.-Los tiempos de respuestas son en días hábiles (se consideran días hábiles de lunes a viernes, exceptuando sábado, domingo y festivos).

- 5 1.-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.
2.-La medición se realiza en días hábiles.
3.-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.