

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

<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 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo a Junio 2011	Estimación 2012	Meta 2012	Ponderación	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fiscalización</li> <li>-Fiscalización en línea</li> </ul>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Tiempo promedio de demora en la tramitación de las denuncias y/o reclamos en línea.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(Sumatoria de días hábiles transcurridos entre la fecha de ingreso de las denuncias y/o reclamos en el sistema de fiscalización en línea y la fecha de término del proceso /N° total de denuncias y/o reclamos en línea recepcionados y tratados durante el periodo)	0 días	N.M.	9 días (7299/839)	9 días (4554/506)	9 días (9108/1012)	8 días (8096/1012)	10%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"	1	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fiscalización</li> </ul>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de empresas fiscalizadas que no se han fiscalizado el ultimo año</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(N° de empresas fiscalizadas año t que no han sido fiscalizadas año t-1/N° Total de empresas fiscalizadas año t)*100	0 %	N.M.	54 % (28691/53361)*100	49 % (14352/29594)*100	45 % (23850/53000)*100	40 % (20000/50000)*100	10%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"	2	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Sistemas de prevención y resolución</li> </ul>	<p><u>Calidad/Producto</u></p>	(Sumatoria de días de demora	0 días	20 días (1978865/	16 días (2524068/	19 días (1615602/8	17 días (2771000/1	16 días (1680000/	10%	Base de Datos/Software	3	3

alternativa de conflictos -Conciliación	3 Tiempo promedio para la realización del comparendo (tiempo a la primera audiencia)  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	desde la fecha en que se origina el reclamo y hasta la fecha en que se efectúa el comparendo /N° total de reclamos recepcionados agendados)		100949)	156839)	3621)	63000)	105000)		Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"		
•Fiscalización -Fiscalización proactiva	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  4 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	80 % (317/394)*100	N.M.	96 % (310/322)*100	0 % (0/0)*100	83 % (415/500)*100	85 % (510/600)*100	10%	<u>Base de Datos/Software</u> e Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"	4	4
•Fiscalización -Fiscalización proactiva	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  5 Porcentaje de cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector agrícola de temporada en programa de fiscalización especial  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° total de empresas fiscalizadas a través de programas de fiscalización especial, que cumplen con la normativa en salud y seguridad en el trabajo en el sector agrícola de temporada en el año t/N°Total de	N.M.	92 % (2059/2243)*100	0 % (0/0)*100	0 % (0/0)*100	90 % (1710/1900)*100	92 % (1840/2000)*100	10%	<u>Base de Datos/Software</u> e Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"	5	5

		empresas fiscalizadas a través de programas de fiscalización especial en el sector agrícola de temporada año t)*100										
<p>•Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos -Instancias de diálogo social »Mesa de trabajo</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>6 Porcentaje de empleadores que subsanan infracciones participando en Mesas de Trabajo</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° de empleadores que subsanan las infracciones participando en Mesas de Trabajo /N° total de empleadores infractores que participan en Mesas de Trabajo)*100</p>	N.M.	N.M.	N.M.	96 % (269/279)*100	55 % (688/1250)*100	89 % (1113/1250)*100	10%	<p>Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"</p>	6	6
<p>•Defensa de derechos fundamentales -Defensa de derechos fundamentales</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>7 Tiempo promedio de demora en atender denuncia de vulneración de Derechos Fundamentales</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Sumatoria de días desde la fecha de ingreso de la denuncia hasta la fecha de citación a mediación o comunicación de no detección de indicio de vulneración a usuarios/Número de denuncias con investigación terminada e informe a usuarios)</p>	N.M.	37 días (9975/273)	25 días (65908/2629)	20 días (21132/1055)	26 días (60500/2326)	26 días (71760/2760)	10%	<p>Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"</p>	7	7
<p>•Certificaciones</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>8 Porcentaje Certificados tramitados por WEB</p>	<p>(N° Certificados tramitados por web/N° Total Certificados solicitados</p>	N.M.	8 % (34985/465941)*100	0 % (0/0)*100	54 % (195043/364600)*100	50 % (237500/475000)*100	50 % (350000/700000)*100	10%	<p>Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"</p>	8	8

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(presencial + web))*100								s"		
•Dictámenes.	<u>Calidad/Productos</u>  9 Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes  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/Número total de dictámenes emitidos)	34 días (20985/609)	33 días (19739/599)	29 días (16157/561)	27 días (6538/246)	27 días (13500/500)	26 días (15080/580)	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Mensual de gestión de la División Jurídica	9	9
•Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos -Conciliación	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  10 Porcentaje de reclamos, interpuestos presencialmente en oficinas, con procesos de conciliación terminados en primera audiencia.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de reclamos 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	75 % (70667/94827)*100	80 % (80998/100949)*100	86 % (82738/96567)*100	88 % (44147/50021)*100	87 % (87979/10125)*100	86 % (82140/96068)*100	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"	10	10

Notas:

1 Se considera procedente sólo el ingreso de las denuncias/reclamos respecto de las cuales trabajador y empleador aceptaron el procedimiento de fiscalización en línea y que finalizaron con acuerdo total, o con acuerdo parcial o sin acuerdo.

El indicador se mide en días hábiles, considerando sólo los días comprendidos entre lunes y viernes.

Los casos a considerar en la medición serán aquellos cuyo proceso de tramitación termina en el año 2012.

2 EL indicador se mide sobre rut de empresas fiscalizadas.

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

El año 2012 se pretende realizar fiscalizaciones de oficio sobre empresas que ya tienen historial de sanciones y por tanto que han sido recientemente fiscalizados, lo cual produce que el universo a considerar para la medición de este indicador pueda resultar afectado.

3 Se consideran las audiencias agendadas por el sistema, independientemente de si se realiza o no el comparendo.

Mide el tiempo promedio de demora de la atención de los reclamos, desde la fecha de origen del reclamo hasta la fecha de asignación de la primera audiencia o comparendo; o sea, la rapidez promedio con que se atiende la demanda en un determinado período.

4 Este indicador mide el cumplimiento de la norma laboral en un grupo de fiscalizaciones (base 600 fiscalizaciones), en el ámbito de salud y seguridad en el sector de la construcción.

El objetivo es medir el impacto final del procedimiento de fiscalización 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 presentado muestra el nivel de cumplimiento final logrado luego de la intervención de la fiscalización.

El indicador es medido en el segundo semestre del año 2012.

5 El indicador busca medir el cumplimiento de la normativa en salud y seguridad en el trabajo en el sector agrícola de temporada en programa de fiscalización especial.

Se revisará una lista de chequeo de poco mas de 100 materias.

Este indicador será medido a inicios del segundo semestre del año 2012.

6 El compromiso de numero de empleadores es estimativo, no fijo.

El nivel de infraccionalidad inicial se acreditará mediante de lista de autochequeo(empleador-trabajadores), la que se aplica luego de instalada la mesa de trabajo en aquellas cuya agenda así lo contemple.

La verificación de la corrección de las infracciones se hará mediante fiscalización de terreno.

7 La Ley 20.087 y sus modificaciones; Tutela de Derechos Fundamentales, impulsa a la Dirección del Trabajo a atender las denuncias de vulneración de Derechos Fundamentales y en este sentido compromete en este indicador la eficacia del Servicio en la atención de este tipo denuncias.

Se consideran las denuncias con proceso completo terminado.

El indicador mide el tiempo promedio, en días hábiles, desde la fecha de calificación de la denuncia hasta la fecha de término de la investigación o fiscalización de los hechos denunciados.

8 Este Indicador, medirá los certificados solicitados por empleadores tramitados por WEB, es decir, aquellos certificados solicitados y entregados en línea, sean estos certificados de antecedentes laborales o certificados de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales.

El numerador está compuesto por certificados tramitados en su totalidad por WEB.

9 El 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.

El período de medición es anual.

Se considera como emitido el Dictamen u Ordinario, una vez que concluye la elaboración en la División Jurídica.

10 La medición del indicador es anual y focalizada en los reclamos ingresados (interpuestos presencialmente en oficinas) que tienen proceso de conciliación terminados en primera audiencia del total de reclamos, interpuestos presencialmente en oficinas, ingresados que tienen proceso de conciliación terminados en una o más audiencias.

El denominador de la fórmula de cálculo considera el total de reclamos ingresados presencialmente en oficinas que llegan a proceso de conciliación, sin considerar aquellos reclamos ingresados que por razones ajenas al Servicio, no se produce el proceso de conciliación (comparendo); entre éstos los reclamos abandonados y desistidos sin constancia de conciliación previa y los pendientes (que pasan al próximo período de medición).

Los reclamos interpuestos presencialmente en oficinas pueden ser significativamente afectados por el proyecto que el Servicio evalúa implementar en el área de atención de usuarios, orientado a realizar una mejor gestión del ingreso de denuncias.

Supuesto Meta:

1 El Servicio estará en condiciones de cumplir el indicador, toda vez que el aumento de la demanda de denuncias/reclamos en línea no supere en más de un 10% anual (línea base demanda efectiva al 31 de diciembre de 2011)

El Servicio estará en condiciones de cumplir el indicador si no hay disminución superior al 20% de la dotación efectiva asignada a la atención del sistema de fiscalización en línea al 31 de diciembre de 2011, en virtud de la asignación presupuestaria final que se realice a este Servicio.

El Servicio estará en condiciones de cumplir el indicador sin considerar los tiempos en que el servicio telefónico y/o Sistema CRM se encuentren suspendidos por motivos ajenos a las competencias internas de la Dirección del Trabajo.

2 Que las políticas de modernización en desarrollo no alteren significativamente los procedimientos y que no afecten la capacidad instalada destinada a la gestión de fiscalización.  
Que las denuncias no experimenten cambios significativos respecto de su comportamiento histórico.

3 Mantención de recursos al área consignados en el proyecto presupuesto 2012.

4 Que el número de faenas permita cubrir 600 fiscalizaciones en la actividad de la construcción en los meses en los que se desarrolle el programa.

Se espera una tasa de crecimiento del sector de la Construcción, de al menos un 3% para el 2012, por tanto un valor superior al indicado afecta la consecución de la meta comprometida para dicho período.

Que las políticas de modernización en desarrollo no alteren significativamente los procedimientos y que no afecten la capacidad instalada destinada a la gestión de fiscalización.

5 Que la demanda externa, que se originada por denuncia interpuesta por trabajadores en oficina, no exceda al 10% de los resultados finales consignados en el período 2011.

Mantención de igual capacidad instalada, tanto del cuerpo de fiscalizadores de terreno, como de los recursos disponible planteados en el proceso de Formulación Presupuestaria 2012, que asigne el Ministerio de Hacienda, que permitan la gestión normal de esta Línea de acción.

Que las políticas de modernización en desarrollo no alteren significativamente los procedimientos y que no afecten la capacidad instalada destinada a la gestión de fiscalización.

6 Los actores laborales otorgan legitimidad para la solución de la infraccionalidad, a los espacios de diálogo social tripartito.

7 El Servicio estará en condiciones de cumplir el indicador, toda vez que el aumento de la demanda de denuncias de vulneración de derechos fundamentales no supere en más de un 10% Anual. (línea base demanda efectiva al 31/12/2011)

Disminución del 10%, tanto de la capacidad instalada, (dotación efectiva, abogados y fiscalizadores asignados a fiscalía, al 31/12/2010), como de los recursos financieros que asigne Ministerio de Hacienda, a través del proceso de Formulación Presupuestaria 2012, a esta Dirección.

8 Mantener acceso a información previsional de PREVIRED.

Exista disposición de otras Instituciones Públicas, en la entrega de información previsional, que permita aumentar la cobertura, ampliando el acceso a la información previsional que otras instituciones disponen.

Que las políticas de modernización en desarrollo no alteren significativamente los procedimientos y que no afecten la capacidad instalada destinada a la gestión de fiscalización.

9 Aumento del 5% de la demanda externa, a partir de la dictación y/o entrada en vigencia de nuevas normas laborales y sus modificaciones, como por ejemplo: El actual proyecto de Tele Trabajo; Multirrut; Reforma Higiene y Seguridad en el Trabajo; entre otras, que tendrían que ser interpretadas por el servicio, generando un aumento de tiempo de emisión promedio del dictámen, en consideración a la mayor complejidad que ello conllevaría, lo que produciría un cambio en la composición del sistema productivo actual, alteración del rendimiento de la capacidad instalada (mayor tiempo respuesta), por la interpretación de la nueva normativa laboral.

Disminución de la Capacidad instalada en el área productiva de Dictámenes, en un 10%, tanto en recursos humanos y financieros, a partir de una menor asignación presupuestaria a esta Dirección para el 2012 en esta línea de acción.

10 Los factores determinantes de la demanda de reclamos presenciales en oficina se mantienen estables, en relación a años anteriores, en el tiempo.

