

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

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

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2009 | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Efectivo 2012 | Meta 2012 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|---|---|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|--|------------|
| •Dictámenes. | <u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes Aplica Enfoque de Género: 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)) | 33 días | 29 días | 25 días | 23 días | 26 días | SI | 115% | 10% | <u>Reportes/Informes</u> Informe Mensual de gestión de la División Jurídica | 1 |
| •Fiscalización - Fiscalización proactiva | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción en programa de fiscalización especial Aplica Enfoque de Género: NO | ((Nº 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/Nº fiscalizaciones en programa especial al sector construcción año t)*100) | n.m. | 96 % | 91 % | 93 % | 85 % | SI | 110% | 10% | <u>Base de Datos/Software</u> Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls" | 2 |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2009 | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Efectivo 2012 | Meta 2012 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|--|---|--|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|---|------------|
| <p>●Fiscalización</p> <p> &nbsp;&nbsp;&nbsp;- Fiscalización proactiva</p> | <p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector agrícola de temporada en programa de fiscalización especial</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((Nº 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/NºTotal de empresas fiscalizadas a través de programas de fiscalización especial en el sector agrícola de temporada año t)*100)</p> | 92 % | 0 % | 92 % | 94 % | 92 % | SI | 102% | 10% | <p>Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"</p> | |
| <p>●Fiscalización</p> <p> &nbsp;&nbsp;&nbsp;- Fiscalización en línea</p> | <p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de demora en la tramitación de las denuncias y/o reclamos en línea.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <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 /Nº total de denuncias y/o reclamos en línea recepcionados y tratados durante el periodo))</p> | n.m. | 9 días | 0 días | 7 días | 8 días | SI | 110% | 10% | <p>Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"</p> | 3 |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2009 | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Efectivo 2012 | Meta 2012 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|---|---|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|--|------------|
| •Fiscalización | <u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de empresas fiscalizadas que no se han fiscalizado el último año Aplica Enfoque de Género: NO | ((N° de empresas fiscalizadas año t que no han sido fiscalizadas año t-1/N° Total de empresas fiscalizadas año t)*100) | n.m. | 54 % | 0 % | 64 % | 40 % | SI | 159% | 10% | Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls" | 4 |
| •Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos - Conciliación | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de reclamos, interpuestos presencialmente en oficinas, con procesos de conciliación terminados en primera audiencia. Aplica Enfoque de Género: 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) | 80 % | 86 % | 87 % | 89 % | 86 % | SI | 104% | 10% | Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls" | |
| •Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos - Instancias de diálogo social sp;*Mesa de trabajo | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de empleadores que subsanan infracciones participando en Mesas de Trabajo Aplica Enfoque de Género: NO | ((N° de empleadores que subsanan las infracciones participando en Mesas de Trabajo /N° total de empleadores infractores que participan en Mesas de Trabajo)*100) | n.m. | n.m. | 94 % | 96 % | 89 % | SI | 108% | 10% | Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls" | 5 |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2009 | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Efectivo 2012 | Meta 2012 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|---|---|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|---|------------|
| <p>•Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos &nbsp;&nbsp; - Conciliación</p> | <p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>Tiempo promedio para la realización del comparendo (tiempo a la primera audiencia)</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((Sumatoria de días de demora 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))</p> | 20 días | 16 días | 0 días | 14 días | 16 días | SI | 118% | 10% | <p>Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"</p> | 6 |
| <p>•Defensa de derechos fundamentales &nbsp;&nbsp; - Defensa de derechos fundamentales</p> | <p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>Tiempo promedio de demora en atender denuncia de vulneración de Derechos Fundamentales</p> <p>Aplica Enfoque de Género: 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> | 37 días | 25 días | 23 días | 22 días | 26 días | SI | 120% | 10% | <p>Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"</p> | 7 |
| <p>•Certificaciones</p> | <p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>Porcentaje Certificados tramitados por WEB</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((N° Certificados tramitados por web/N° Total Certificados solicitados (presencial + web))*100)</p> | 8 % | 0 % | 63 % | 79 % | 50 % | SI | 159% | 10% | <p>Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"</p> | 8 |

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

| | |
|---|------|
| Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio | 100% |
| Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas | 0% |
| Porcentaje de cumplimiento global del servicio | 100% |

Notas:

1.-Indicador finalizado con estado de sobrecumplimiento. Los factores que conforman los aspectos influyentes en el sobrecumplimiento alcanzado son, (i) La mantención de la composición del Universo durante el año en curso, donde de un total de 589 Dictámenes, el 6,96 % (41) de los pronunciamiento jurídicos correspondio a nueva doctrina (primera interpretación jurídica de normativa laboral), y el 93.04% (548) a antigua doctrina, procesos de menor complejidad en su tratamiento que inciden en tiempos de tramitación bajos.Cabe indicar, que dicha composición depende basicamente de dos variables exógenas, a saber la demanda y de la promulgación de nuevas disposiciones legales y (ii) Mantención de las medidas de gestión de la solicitud del pronunciamiento jurídico, implementados en el 2010 con la puesta en marcha del sistema de gestión documental departamental. El Servicio ha incrementado la meta año 2013 de 26 días a 25 días.

2.-Indicador finalizado con estado de sobrecumplimiento. Del total de 607 empresas fiscalizadas respecto del cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción realizada el año 2012, 565 de éstas cumplieron, obteniéndose un valor final de 93%, superando la meta comprometida para el periodo la que fue un 85%.Lo anterior se explica por: (i) el aumento de las exigencias de la fiscalización (sostenida desde el 2010 a la fecha), promoviendo un avance mayor en el cumplimiento de la norma y (ii) la voluntariedad del/a fiscalizado/a, en tanto éste analiza los efectos de su participación de acuerdo a sus intereses, considerando para ello la vinculación de subsanar con la no existencia de multa. El Servicio ha incrementado la meta año 2013 de 85% a un 86%.

3.-Indicador nuevo año 2012. En el periodo Enero-Diciembre de 2012 fueron ingresados y tramitados a través del Sitio Web del Servicio, 672 casos de denuncias y reclamos en línea, respecto de los cuales trabajadores y empleadores aceptaron el procedimiento, con un tiempo de tramitación de 4.877 días hábiles, con un promedio de 7 días hábiles por caso. Los factores influyentes en el sobrecumplimiento son: (i) Del total de casos tramitados (672), el 81.39% (547) de los casos terminaron en un plazo no superior a 8 días hábiles, por tanto el impacto de esta mayor participación respecto del total, ocasiona que el tiempo promedio de su tramitación incida en el rendimiento final de 7días hábiles promedio por caso, (ii) Medidas de Gestión Interna: Esta medición cuenta con un Procedimiento de Fiscalización en Línea, Certificado bajo Norma Internacional ISO 9001:2008, el que contempla en sus actividades plazos pre establecidos que producen el efecto de contención en la duración de la tramitación.

4.-Indicador nuevo el 2012, finalizado con estado de sobrecumplimiento. De un total de 52.175 empresas fiscalizadas durante el periodo 2012, 33.189 de éstas, corresponden a empresas fiscalizadas el año 2012 y que no han sido fiscalizadas el último año (periodo 2011), obteniéndose un valor final de 64%. Los factores que conforman los aspectos influyentes en el sobrecumplimiento alcanzado, lo constituyen: (i) meta fue establecida desde una línea base que estuvo influida por la modificación de la exigencia propias del proceso de fiscalización; (ii) objetivos e intereses Institucionales y Ministeriales, que repercutieron en un aumento de cobertura en los operandos finales de la medición respecto de los planificados originalmente (numerador: 33.189 final-20.000 planificado y denominador: 52.175 final-50.000 planificado). El Servicio ha incrementado la meta año 2013 de 40% a un 50%.

5.-(i)La coyuntura económica y modificación instruccional el 2012, que privilegió el diálogo, como instancia de declaración de infraccionalidad inicial, provocó una mayor confianza, facilitando el trabajo de la mesa, llevando a sus integrantes a declarar su real infraccionalidad, y a dar solución a las mismas; en aquellas mesas integradas por empresa mandante y contratistas, existió un incentivo adicional por subsanar, (ii)la voluntariedad propia de esta instancia es un factor externo de compromiso que no es factible de ser intervenido ni gestionado por este Servicio,(iii)Las materias consideradas en el listado de autoverificación, tienen un nivel de exigencia que posibilita su cumplimiento, para el 2013, éstas serán más exigentes, que permitan avanzar en los niveles de cumplimiento, (iv)las instrucciones vía Circular N°7 15.01.12 permitió efectuar la programación en el 1°trimestre del año (convocatoria a empresas), incidiendo en un mayor plazo para ejecutar la agenda, potenciando el cumplimiento normativo

6.-(i)La Dirección del Trabajo preparó un grupo 47 funcionarios como conciliadores, que permitiera gestionar de manera más eficaz y eficiente la disponibilidad de infraestructura, por ello realizó dos cursos de capacitación para técnicos a fin de que éstos actúen como reemplazo de los conciliadores titulares en caso de permisos administrativos o enfermedad de éstos o aumento de la demanda por el proceso de conciliación. El impacto más directo es que en período de vacaciones de los titulares, la disponibilidad del servicio no decayó, (ii) Teniendo en consideración que la política de la Dirección del Trabajo es asegurar la calidad del servicio otorgado, en concordancia a los actuales ejes Ministeriales, implemento acciones y medidas concretas tendientes a mantener y mejorar los tiempos de respuesta a los usuarios, a través de la optimización y focalización de los recursos disponibles y la capacidad instalada.

7.-Durante el año 2012, se recibió un total de 2.379 denuncias con investigación terminada e informe a usuarios, que fueron tramitadas en un tiempo total de 51.371 días, lográndose un valor efectivo promedio de 22 días de tramitación por cada uno de ellos. Los factores influyentes en el sobrecumplimiento alcanzado son: (i) Ser un producto estratégico de reciente instalación y medición, toda vez que sólo a partir del año 2010 empezó su producción y medición a nivel nacional, lo que complejiza contar con una línea base que permita proyectar una meta más exigente, (ii) Capacitación permanente a los gestores del producto, mayor manejo de la complejidad de los casos, entre otros, lo que confrontado a una menor agencia de casos respecto a igual periodo anterior, confluente en un mejor rendimiento promedio de éstos, (iii) optimización en la asignación de recursos con la finalidad de aumentar el nivel de satisfacción del usuario del servicio. El Servicio ha incrementado la meta año 2013 de 26 días a 25 días.

8.-Indicador finalizado con estado de sobrecumplimiento. De un total de 1.231.624 certificados solicitados (presencial y web), 977.891 se efectuaron vía web, obteniéndose un valor de 79,40%, superando la meta comprometida para el periodo que fue un 50%. Este sobrecumplimiento se explica por tres razones incidentes: (i) el certificado a nivel de oficina presenta un costo monetario para el usuario, mientras que los certificados web no presentan costo alguno, (ii) aspectos subjetivos y personales de los/as usuarios/as, que son imposibles de controlar por la Dirección de Trabajo, y (iii) promoción y difusión que se ha hecho en las oficinas de este nuevo producto, mostrando las cualidades de gratuidad y facilidad de acceso. Importante consignar que durante este periodo se logra una disminución sustantiva en 158 puntos porcentuales el sobrecumplimiento respecto a igual periodo año anterior (159% año 2012 v/s 317% año 2011). El Servicio ha incrementado la meta año 2013 de 50% a un 70%.