

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Dictámenes.	<p style="text-align: center;"><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	((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))	29 días	25 días	23 días	23 días	25 días	SI	110%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Mensual de Gestión Departamento Jurídico.	1
•Fiscalización;- Fiscalización proactiva	<p style="text-align: center;"><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción en programa de fiscalización especial</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	((Nº fiscalizaciones con cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción programa especial al sector construcción año t/Nº fiscalizaciones en programa especial al sector construcción año t)*100)	96 %	91 %	93 %	91 %	86 %	SI	105%	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 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Fiscalización;- Fiscalización en línea	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de demora en la tramitación de las denuncias y/o reclamos en línea. Aplica Enfoque de Género: NO	((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))	9 días	7 días	7 días	8 días	8 días	SI	103%	10%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"	
•Fiscalización	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de empresas fiscalizadas que no se han fiscalizado el ultimo 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)	54 %	45 %	64 %	62 %	50 %	SI	124%	10%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•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)	86 %	87 %	89 %	90 %	87 %	SI	102%	10%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"	
•Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos;-Instancias de diálogo social: 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.	94 %	96 %	97 %	89 %	SI	108%	10%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Defensa de derechos fundamentales;- Defensa de derechos fundamentales	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de demora en atender denuncia de vulneración de Derechos Fundamentales Aplica Enfoque de Género: NO	((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))	25 días	23 días	22 días	21 días	25 días	SI	116%	10%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"	5
•Certificaciones	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje Certificados tramitados por WEB Aplica Enfoque de Género: NO	((N° Certificados tramitados por web/N° Total Certificados solicitados (presencial + web))*100)	0 %	63 %	79 %	85 %	70 %	SI	121%	25%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"	6

(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 546 Dictámenes, el 9,9% (54) de los pronunciamiento jurídicos correspondió a nueva doctrina (primera interpretación jurídica de normativa laboral), y el 90,1% (492) a antigua doctrina, procesos de menor complejidad en su tratamiento que inciden en tiempos de tramitación bajos. Cabe indicar, que dicha composición depende básicamente de dos variables exógenas, a saber la disminución de la demanda externa influida por la menor promulgación de nuevas disposiciones legales en materia laboral; (ii) Mantención y mejora de las medidas de gestión interna implementadas, especialmente la focalización del seguimiento y control del tratamiento de casos agenciado por el cuerpo de abogados; (iii) Fortalecimiento del sistema de gestión documental departamental. El Servicio ha incrementado la meta año 2014 de 25 días a 24 días.

2.-Indicador finalizado con estado de sobrecumplimiento. Del total de 550 empresas fiscalizadas respecto del cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción realizada el año 2013, 498 de éstas cumplieron, obteniéndose un valor final de 91%, superando la meta comprometida para el periodo la que era de 86%. Lo anterior se explica por: (i) el aumento de las exigencias de la fiscalización (mayor cantidad de materias revisadas, 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 2014 de 86% a un 87%.

3.-Indicador finalizado con estado de sobrecumplimiento. De un total de 49.577 empresas fiscalizadas durante el periodo 2013, 30.869 de éstas, corresponden a empresas fiscalizadas el año 2013 y que no han sido fiscalizadas el último año (periodo 2012), obteniéndose un valor final de 62%. Los factores que conforman los aspectos influyentes en el sobrecumplimiento alcanzado, lo constituyen: (i) Alineación con los objetivos Ministeriales e Institucionales, materializados en un incremento de la cobertura de empresas fiscalizadas en pro del cumplimiento de la normativa laboral; (ii) Experiencia técnica del cuerpo de fiscalizadores; (iii) la mejora continua de los procedimientos de fiscalización en terreno. Frente a la desviación, se aumentó la meta para el año 2014.

4.-Indicador finalizado con estado de sobrecumplimiento. Los factores que conforman los aspectos influyentes en el sobrecumplimiento alcanzado son: 1.-Variables externas de carácter subjetivo: (i) la participación en Mesas de Trabajo es voluntaria, por lo cual existe una disposición por parte de la empresa para subsanar la infracción detectada; (ii) La coyuntura económica favorable; (iii) Incremento de los niveles de confianza por parte de los empleadores, que contribuye al incremento de la participación en esta instancia; 2.-Los niveles de mayor exigencia definidos por la institución para las mesas de continuidad no constituyeron barreras de cumplimiento para las empresas participantes, por lo que se deberá revisar en el futuro la necesidad de aumentar más las exigencias de cumplimiento; 3) La existencia de un punto ciego en el proceso, caracterizado por la indeterminación del resultado, por las variables externas señaladas en el punto n°1, sumado a la característica anual del proceso, debido a su naturaleza dialogante, que lleva al servicio a movilizar mayores recursos para mitigar el riesgo de incertidumbre, esto genera que las acciones de gestión tengan un retardo mayor en sus resultados y poco margen de ajuste recursivo.

5.-Indicador con estado de sobrecumplimiento. Durante el año 2013, se recibió un total de 2.398 denuncias con investigación terminada e informe a usuarios, que fueron tramitadas en un tiempo total de 51.440 días, lográndose un valor efectivo promedio de 21 días de tramitación por cada uno de ellos. Los factores influyentes en el sobrecumplimiento alcanzado son: (i) Capacitación permanente a los gestores del producto; (ii) Mayor manejo de la complejidad de los casos, lo que confrontado a un mayor 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 2014 de 25 días a 24 días.

6.-Indicador finalizado con estado de sobrecumplimiento. De un total de 1.232.903 certificados solicitados (presencial y web), 1.045.748 se efectuaron vía web, obteniéndose un valor de 85%, superando la meta comprometida para el periodo que fue un 70%. 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 tienen la cualidad de ser gratuito, (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, expresado en la facilidad de acceso para el usuario. Importante consignar que durante este periodo se logra una disminución sustantiva en 37,64 puntos porcentuales el sobrecumplimiento respecto a igual periodo año anterior (121,16% año 2013 v/s 158,80% año 2012). El Servicio ha incrementado la meta año 2014 de 70% a un 78%.