

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2022

| | | | |
|-------------------|---|-----------------|----|
| 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 2018 | Efectivo 2019 | Efectivo 2020 | Efectivo a Junio 2021 | Meta 2022 | Notas |
|--|---|---|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------------------|-------|
| •Relaciones Laborales | <u>Eficacia/Productos</u> 1 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: SI | (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 | 76 % (1157/1523) *100 | 74 % (1218/1652) *100 | 83 % (1015/1222) *100 | 86 % (432/505)*100 | 77 % (1224/1589) *100 | 1 |
| •Relaciones Laborales | <u>Calidad/Productos</u> 2 Tiempo promedio del proceso total de conciliación. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI | (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 (1133170/75336) | 15 días (1068632/72627) | 15 días (689419/45957) | 16 días (343399/21080) | 17 días (1286002/75799) | 2 |
| •Fiscalización | <u>Eficacia/Productos</u> 3 Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa respecto del total de fiscalizaciones. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI | (Numero total de Fiscalizaciones de oficio por programa efectuadas en el año t / Numero total de Fiscalizaciones efectuadas en el año t) *100 | 14 % (13249/92204)*100 | 24 % (19701/83187)*100 | 29 % (17212/58510)*100 | 29 % (6806/23441)*100 | 23 % (16960/73739)*100 | 3 |
| •Servicio al usuario | <u>Calidad/Productos</u> 4 Tiempo Promedio de respuesta a las consultas escritas realizadas por usuarias/usuarios a través del canal consulta | (Sumatoria total de días hábiles de respuesta a consultas escritas ingresadas y respondidas en el período t /Nº Total de consultas | 2 días (185119/85308) | 2 días (216095/90243) | 12 días (1031371/88871) | 0 días (10596/22790) | 5 días (450000/90000) | 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) | 19 días (13829/713) | 17 días (10429/607) | 18 días (7256/401) | 12 días (4428/382) | 19 días (12350/650) | 5 |

Notas:

1. Se entenderá como asistencia técnica a la negociación colectiva, aquella actividad, presencial o remota, realizada durante el año en curso, donde participen uno o más empleadores y/o uno o más sindicatos.
2. El numerador se compone de todos aquellos procesos de negociación colectiva reglada, iniciados y terminados durante el año 2022, en que el Servicio otorga asistencia técnica, presencial o remota, a los empleadores y/o sindicatos que forman parte de la negociación, antes o durante la fecha de suscripción y depósito del contrato colectivo.
3. En consecuencia, las asistencias realizadas con posterioridad a la suscripción del contrato colectivo no serán contabilizadas dentro del numerador. Si las partes se desisten del proceso reglado y suscriben un convenio colectivo o modifican el instrumento vigente, tampoco será contabilizada la asistencia técnica efectuada.
4. El denominador en la medición lo constituyen la totalidad de procesos de negociación colectiva reglada, originados por la presentación de un proyecto de contrato colectivo desde el 1° de enero del 2022 por uno o más sindicatos a uno o más empleadores, que hayan culminado con la suscripción y depósito de un contrato colectivo a más tardar el 31 de diciembre 2022.
5. No se contabilizarán dentro del denominador los procesos de negociación colectiva reglada cuya forma de cierre en sistema informático sea: desistido; instrumento no afinado; error de registro; y sin información.
6. Los tipos de sindicatos que se consideran para efectos del indicador son: Sindicato empresa; Sindicato Interempresa; Sindicato Transitorio y de Establecimiento.

2

1. El numerador se compone de la sumatoria de los días hábiles transcurridos desde el día hábil siguiente a 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, registro de egreso del reclamo, 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.
2. El denominador incluye los reclamos en estado: informado, multa pendiente, revisado/rechazado, revisado/visado, los cuales sean interpuestos presencialmente en oficinas o por vía no presencial por medio del formulario especial de reclamo administrativo, que den lugar a procesos de conciliación. No se considerarán los reclamos interpuestos a través de la plataforma antigua, solicitud denominada ?audiencia de conciliación o reclamo?.
3. El indicador incluye los reclamos que tienen proceso de conciliación con tipo de término: conciliado, conciliación parcial, infundado y sin conciliación.

3

1. El denominador estará compuesto por todas las fiscalizaciones (solicitadas y de oficio por programa) activadas y revisada/visada en el año t (2022).
 2. El numerador estará compuesto por todas las fiscalizaciones de oficio por programa activadas y revisada/visada en el año t (2022).
 3. Fiscalizaciones de Oficio por Programa: Son fiscalizaciones que 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.
 4. Fiscalización Activada: Corresponde 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.
 5. Fiscalización Revisada/Visada: Corresponde al estado final de una fiscalización, 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. Tanto para el numerador como para el denominador, se incluyen las fiscalizaciones electrónicas.
 7. Tanto para el numerador como para el denominador, se incluyen las fiscalizaciones ejecutadas por la Oficina N° 1388, Dirección Nacional.
-
- 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 2022.
 - 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.