

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPEÑO  
AÑO 2023  
VERSIÓN LEY DE PRESUPUESTOS 2023

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

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Estimado 2022	Estimado 2023	Notas
Aumentar la cobertura de los procesos de fiscalización, a través de la realización de programas de fiscalización focalizados a nivel nacional, regional, fiscalización reactiva y fiscalización electrónica centralizada, mejorando el apoyo técnico a la línea de inspección e incorporando mejoras en las herramientas y sistemas tecnológicos de apoyo.	Empresas fiscalizadas.	<u>Eficacia/Producto</u>  1. Cobertura de la fiscalización año t.	(N° total de empresas (Rut únicos) fiscalizadas en el año t/N° total de empresas (Rut únicos) sujetas a fiscalización en el año t)*100	6.00 % (25082.00 / 413389.00)*100	NM	NM	6.00 % (27000.00 / 450000.00)*100	1
Aumentar la cobertura de los procesos de fiscalización, a través de la realización de	Empresas de aseo fiscalizadas.	<u>Eficacia/Proceso</u>  2. Porcentaje de Fiscalización en materias laborales y de acoso, dirigido a	(N° total de fiscalizaciones de oficio por programa ejecutadas ./N° total de fiscalizaciones de oficio por programa	NM	NM	NM	100.00 % (150.00 / 150.00)*100	2

programas de fiscalización focalizados a nivel nacional, regional, fiscalización reactiva y fiscalización electrónica centralizada, mejorando el apoyo técnico a la línea de inspección e incorporando mejoras en las herramientas y sistemas tecnológicos de apoyo.		trabajadoras de empresas de aseo.	planificadas año t.)*100					
Mejorar la calidad y aumentar la cobertura de los productos y servicios de atención directa a los usuarios y usuarias, incorporando activamente la perspectiva de las usuarias y usuarios, diversificando e impulsando mecanismos de participación ciudadana, que permitan recabar la opinión la ciudadanía, sobre políticas, programas y problemáticas que les afecten.	Consultas ciudadanas ejecutadas.	<u>Eficacia/Proceso</u>  3. Cobertura planificada de consultas ciudadanas en materia de conciliación.	(N° de consultas ciudadanas ejecutadas en materia de conciliación en el año t/N° total de consultas ciudadanas en materia de conciliación planificadas en el año t)*100	NM	NM	NM	100.00 % (17.00 / 17.00)*100	3
Promover modelos de relaciones laborales justas, mediante la incorporación de la perspectiva de género en la protección de los derechos laborales.	Dirigentes sindicales capacitados en administración sindical con enfoque de género con mandato vigente año 2022.	<u>Eficacia/Producto</u>  4. Porcentaje de dirigentes sindicales capacitados en administración sindical con enfoque de género del total de dirigentes sindicales con mandato vigente en el año t.	(N° de dirigentas y dirigentes sindicales capacitados en administración sindical con enfoque de género en el año t/N° total de Dirigentas y dirigentes	NM	NM	NM	15.00 % (3900.00 / 25995.00)*100	4

			Sindicales con mandato vigente en el año t)*100					
Promover las instancias de dialogo social tripartito mediante los sistemas de solución alternativa de conflictos, mesas de trabajo y consejos tripartitos regionales de usuarios y usuarias, que contribuyan a impulsar el trabajo decente.	Procesos de conciliaciones realizadas en mayor oportunidad.	<u>Calidad/Productos</u>  5. Tiempo promedio de demora del proceso total de conciliación, desde la fecha de recepción del reclamo hasta la fecha de registro de egreso del proceso de conciliación.	Sumatoria de días hábiles desde la fecha en que se origina el reclamo hasta la fecha de registro de egreso del proceso de conciliación/Número total de reclamos con proceso de conciliación terminados en el año t	17.00 días 1814694.00 / 106320.00	17.00 días 1555249.00 / 89764.00	21.00 días 2533460.00 / 118000.00	20.00 días 2400000.00 / 120000.00	5
Promover modelos de relaciones laborales justas, mediante la incorporación de la perspectiva de género en la protección de los derechos laborales.	pronunciamientos jurídicos con enfoque de género	<u>Eficacia/Productos</u>  6. Porcentaje de pronunciamientos jurídicos calificados con enfoque de género emitidos en el año t.	((N° de pronunciamientos jurídicos calificados con enfoque de género emitidos en el año t)/(N° de pronunciamientos jurídicos emitidos en el año t))*100	9.00 % (38.00 / 421.00)*100	6.00 % (47.00 / 828.00)*100	5.00 % (21.00 / 420.00)*100	6.00 % (26.00 / 420.00)*100	6
Mejorar la calidad y aumentar la cobertura de los productos y servicios de atención directa a los usuarios y usuarias, incorporando activamente la perspectiva de las usuarias y usuarios, diversificando e impulsando mecanismos de participación ciudadana, que permitan recabar la opinión la ciudadanía, sobre políticas, programas y problemáticas que les afecten.	consultas respondidas en el plazo de 3 días hábiles	<u>Calidad/Productos</u>  7. Porcentaje de consultas respondidas en el plazo de 3 días hábiles respecto al total de consultas recibidas en el período	(N° de consultas respondidas en el plazo de 3 días hábiles /N° total de consultas recibidas en el período)*100	33.00 % (29490.00 / 88871.00)*100	67.00 % (40264.00 / 60048.00)*100	86.00 % (60211.00 / 70000.00)*100	75.00 % (54000.00 / 72000.00)*100	7

Mejorar la calidad y aumentar la cobertura de los productos y servicios de atención directa a los usuarios y usuarias, incorporando activamente la perspectiva de las usuarias y usuarios, diversificando e impulsando mecanismos de participación ciudadana, que permitan recabar la opinión la ciudadanía, sobre políticas, programas y problemáticas que les afecten.	pronunciamientos jurídicos recepcionados y emitidos	<u>Eficacia/Producto</u>  8. Porcentaje de pronunciamientos jurídicos recepcionados y emitidos en el año t.	(N° de pronunciamientos jurídicos recepcionados y emitidos en el año t/N° de pronunciamientos jurídicos emitidos)*100	48.00 % (201.00 / 421.00)*100	39.00 % (326.00 / 828.00)*100	64.00 % (268.00 / 418.00)*100	46.00 % (194.00 / 420.00)*100	8
--	---	---	---	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	---

Notas:

- 1 1. El denominador del indicador será una base fija que corresponderá al universo de empresas (Rut únicos) sujetas a fiscalización por parte de la Dirección del Trabajo en el año t. Dado que este Servicio no dispone de información suficiente para determinar el universo de empresas sujetas a fiscalización, se trabajará con bases de datos del SII o AFC Chile, las que sólo estarán disponibles en el mes de noviembre del año t (2023) por lo tanto el indicador no mostrará avances mensuales y la medición se ejecutará en el mes de diciembre del año t.
  2. El numerador en tanto estará compuesto por todos aquellos Rut únicos fiscalizados en el año t.
  3. El indicador no tendrá bajada regional.
  - 4.se consideran fiscalizaciones reactivas, programas de fiscalización focalizados a nivel nacional, regional y fiscalización electrónica centralizada.
- 2 1. El denominador del indicador será una base fija de 150 fiscalizaciones de oficio por programa, activadas y revisadas/visadas en el año t en el marco del programa de fiscalización.
  2. El numerador en tanto estará compuesto por el número total de fiscalizaciones de oficio por programa ejecutadas en el año t en el marco del programa de fiscalización y cuyo estado sea revisada/visada.
  3. Tanto para el numerador como para el denominador, se excluyen las fiscalizaciones de oficio por programa cuyo tipo de término sea: Desistido, derivado a mediación, eliminada por error, eliminado por error de ingreso, no ubicado y subsumida en.
  4. Las 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.
- 3 1. La consulta ciudadana se realizará por región una vez al año durante el año 2023.

2. El canal que se utilizará para realizar esta consulta será a través de los Consejos Nacionales Tripartitos de Usuarios (CTRU), mediante la ejecución de una actividad específica para este fin.
  3. La consulta ciudadana puede ser virtual o presencial.
  4. El detalle del procedimiento quedará regulado según la circular que la Jefatura del Departamento de Relaciones Laborales emitirá durante el IV° trimestre del año 2022 para orientar la ejecución de la planificación para el año 2023.
- 4
1. El denominador corresponde a la totalidad de dirigentas y dirigentes sindicales vigentes entre el 01 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022, conforme a la base de datos de dirigentas y dirigentes extraída de SIRELA con fecha de corte 4° TRIMESTRE 2022.
  2. El denominador es fijo a fin de no provocar fluctuaciones mensuales debido a la salida y entrada de dirigentas y dirigentes sindicales a la base de datos.
  3. Se considerarán como dirigentas y dirigentes sindicales a los segmentos: dirigentas y dirigentes sindicales, dirigentas y dirigentes sindicales nuevos y delegadas y delegados sindicales, los cuales deben pertenecer a los tipos de sindicatos: empresa, interempresa, transitorios y de establecimiento.
  4. El numerador está compuesto por las dirigentas y dirigentes sindicales a las cuales se les ha brindado capacitación en materia de: "administración sindical con enfoque de género" por parte del Servicio en el año 2023.
  5. Los contenidos de "administración sindical con enfoque de género" pueden ser tratados en una actividad en forma exclusiva o integrada a un programa con otras materias a capacitar, según lo definido por cada región.
  6. Los contenidos específicos de la materia de "administración sindical con enfoque de género" serán definidos el 4° trimestre 2022.
  7. Las dirigentas y dirigentes sindicales capacitados cuentan una vez por región, independiente a las capacitaciones que reciban.
  8. Los dirigentes sindicales deben encontrarse con su mandato vigente al momento de ser capacitados y al momento de rebajar la actividad en el SIRELA.
  9. La actividad de capacitación puede ser virtual o presencial.
  10. El detalle del procedimiento quedará regulado según la circular que la Jefatura del Departamento de Relaciones Laborales emitirá durante el 4° trimestre del año 2022.

5

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.
  3. El indicador incluye los reclamos que tienen proceso de conciliación con tipo de término: conciliado, conciliación parcial, infundado, sin conciliación, desistido con conciliación previa, desistido sin constancia conciliación, y abandonado.
  4. Solo se consideran los reclamos terminados en año t.
  5. El detalle del procedimiento quedará regulado según circular del Departamento de Relaciones Laborales que se emitirá durante el 4° trimestre del año 2022.
  6. Sistema solución alternativa de conflictos se define como un servicios que la Institución pone a disposición de los actores laborales para facilitar la solución de conflictos, sean éstos de carácter individual o colectivo, que incluye el proceso de conciliación.
  7. El proceso de conciliación tiene por objeto la resolución administrativa -no judicial- de conflictos, el cual comprende un conjunto de actividades conectadas entre sí, que se inician a petición de un trabajador, cuya relación laboral ha terminado y que concurre a una Inspección del Trabajo a reclamar en contra de su ex empleador.
- 6
- 1.- Los pronunciamientos jurídicos corresponden a una interpretación y/o aplicación de la legislación laboral a un caso determinado que afecta a una persona, empresa o institución pública.
  - 2.- Los pronunciamientos jurídicos comprenden a los dictámenes (implican un cambio de doctrina o refieren a una o más materias sobre las cuales no existe un precedente) y a los ordinarios (si se aplica o reitera un pronunciamiento jurídico vigente).
  - 3.- Las disposiciones legales que permiten efectuar dicha calificación, es decir, con enfoque de género, son:
    - a) Las indicadas en el Libro I, Título I del contrato individual de trabajo, Capítulo VI de la protección de las remuneraciones, en lo referente a la igualdad de remuneración, art. 62 bis.
    - b) Las indicadas en el Libro II, Título II de la protección de la maternidad, la paternidad y la vida familiar, art. 194 al 208; Título IV, de la investigación y sanción de acoso sexual, art. 211-A a 211-E y Título V de la protección de los trabajadores de carga y descarga de manipulación manual, arts. 211I y 211J del CT, sobre carga manual de trabajadoras.

- c) Las indicadas en el Libro III, de las Organizaciones Sindicales, Título I de las Organizaciones Sindicales, Capítulo III, de los Estatutos, art. 231, y en el Capítulo VII de las Federaciones y Conferencias, art. 272; ambos sobre integración del directorio sindical.
- d) Las indicadas en el Libro IV, de la Negociación Colectiva, en el Título IV El Procedimiento de Negociación Colectiva Reglada, Capítulo I Reglas Generales, art. 330, sobre integración de la comisión negociadora sindical y aquellas contenidas en el Título VI de los Pactos sobre Condiciones Especiales de Trabajo, art. 374 a 377, especialmente en lo referido a los pactos que pueden suscribir trabajadoras, en los meses de entrega de estos.
- e) Las referidas a las leyes N°21247, de fecha 27.07.2020, que Establece Beneficios para Padres, Madres y Cuidadores de Niños y Niñas en las Condiciones que indica, y N°21.260, de fecha 04.09.2020, que Modifica el Código del Trabajo para posibilitar el trabajo a distancia o teletrabajo de la trabajadora embarazada, en caso de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, con ocasión de una epidemia o pandemia a causa de una enfermedad contagiosa, y establece otras normas excepcionales que indica.

- 7
1. Las consultas que aplican para la medición, son aquellas 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. La medición se efectúa desde que la consulta es recibida en la cuenta de correo, hasta que se emite la respuesta final.
  3. El indicador considera las consultas ingresadas y respondidas durante el año t.
  4. Los tiempos de respuestas son en días hábiles (se consideran días hábiles de lunes a viernes, exceptuando sábado, domingo y festivos).
- 8
- 1.- El numerador se compone de la cantidad de pronunciamientos jurídicos emitidos en el año 2023 cuya solicitud de pronunciamientos jurídicos se haya recepcionado en el año 2023.
  - 2.- El denominador se compone por el total de pronunciamiento jurídicos emitidos en el año 2023, independiente del año de recepción de la solicitud de pronunciamiento jurídico.
  - 3.- Un pronunciamiento jurídico corresponde a una interpretación y/o una aplicación de la legislación laboral a un caso determinado que afecta a una persona, empresa o institución pública.
  - 4.- La solicitud de un pronunciamiento jurídico se resuelve mediante un dictamen si implica un cambio de doctrina o se refiere a una o más materias sobre las cuales no existe un precedente. Se responderá mediante un ordinario si aplica o reitera el pronunciamiento jurídico vigente.