

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2005

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 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Políticas inspectivas de gestión del cumplimiento</p> <p>●Programa: Fortalecimiento de la Capacidad Fiscalizadora Evaluado en: 2003</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>Porcentaje de empresas anteriormente infractoras refiscalizadas en las que se encuentra infracción</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de empresas anteriormente infractoras refiscalizadas en las que se encuentra infracción/n° de empresas anteriormente infractoras que son refiscalizadas)*100)</p>	n.c.	s.i.	28 %	25 %	40 %	SI	158%	5%	<p>Formularios/Fichas Estadísticas del Departamento de fiscalización, SF 2000 /SIDD</p>	1
<p>●Políticas inspectivas de gestión del cumplimiento</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de certificados solicitados por empleadores terminados en menos de 5 días.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de certificados terminados en menos de 5 días./N° total de certificados solicitados por empleadores)*100)</p>	n.m.	n.m.	n.m.	94 %	50 %	SI	188%	5%	<p>Base de Datos/Software SF 2000, SIDD</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Políticas inspectivas de gestión del cumplimiento	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de denuncias de trabajadores terminadas en menos de 30 días. Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de denuncias de trabajadores terminadas en menos de 30 días./N° total de denuncias de trabajadores)*100)	0	n.m.	n.m.	69	61	SI	112%	2%	Base de Datos/Software SF 2000 ; SIDD	
•Políticas inspectivas de gestión del cumplimiento	<u>Eficacia/Producto</u> Tasa de variación de certificados de contratistas solicitados por empleadores. Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de certificados de contratistas solicitados por empleador año t/N° de certificados de contratistas solicitados por empleador año t-1)-1)*100)	n.m.	4 % 114274	2 % 116560	20 % 161563	0 % 116560	SI	139%	6%	Base de Datos/Software SF 2000, SIDD	3
•Políticas inspectivas de gestión del cumplimiento	<u>Eficacia/Producto</u> Tasa de variación del número total de fiscalizaciones de terreno. Aplica Enfoque de Género: NO	((N° total de fiscalizaciones de terreno año t/N° total de fiscalizaciones de terreno año t-1)-1)*100)	s.i.	24.7 % 98018.0	1.4 % 99342.0	18.9 % 118804.0	0.0 % 98500.0	SI	121%	6%	Base de Datos/Software SF 2000, SIDD	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	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 de días de demora en la emisión de cada dictámen/Total de dictámenes))	49 días	45 días	31 días	26 días	45 días	SI	174%	4%	<u>Formularios/Fichas Estadísticas de la Unidad de Coordinación Jurídica, SIDD</u>	5
•Dictámenes.	<u>Eficiencia/Producto</u> Promedio de dictámenes emitidos por funcionarios del área dictamen Aplica Enfoque de Género: NO	((N° total de dictámenes emitidos año n/N° total de funcionarios del área en esa tarea año n))	16	46	35	41	30	SI	136%	4%	<u>Formularios/Fichas Estadísticas depto.Jurídico, SIDD</u>	6
•Conciliación.	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio para la realización del comparendo Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de días de demora en realizar cada comparendo/Total comparendos))	29 días	21 días	19 días	16 días	30 días	SI	182%	4%	<u>Formularios/Fichas Estadísticas de la Unidad de Coordinación Jurídica, SF2000 / SIDD</u>	7
•Conciliación.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de comparendos conciliados en relación a comparendos celebrados Aplica Enfoque de Género: NO	((Comparendos conciliados/Comparendos celebrados)*100)	56 %	57 %	70 %	72 %	57 %	SI	127%	5%	<u>Formularios/Fichas Estadísticas Depto.Jurídico. SIDD</u>	8

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Conciliación.	<u>Eficiencia/Producto</u> N° promedio de conciliaciones por conciliador Aplica Enfoque de Género: NO	(N° total de conciliaciones/N° total de conciliadores)	785	1165	1074	1477	900	SI	164%	4%	Base de Datos/Software estadísticas del depto. Jurídico, SIDD	9
•Conciliación.	<u>Eficacia/Resultado Final</u> Eficacia de acción conciliadora en relación a montos. Aplica Enfoque de Género: NO	((dinero conciliado/pretenión del reclamante)*100)	n.c.	25 %	31 %	36 %	25 %	SI	147%	3%	Formularios/Fichas Estadísticas Depto. Jurídico, SIDD	10
•Conciliación.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de reclamos terminados en primera audiencia Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos terminados en primeras audiencias/N° total de reclamos)*100)	n.c.	50	44	59	44	SI	134%	4%	Formularios/Fichas Estadísticas del Departamento Jurídico, SIDD	11
•Atención y orientación normativa.	<u>Calidad/Producto</u> Variación del tiempo promedio de espera en atención Aplica Enfoque de Género: NO	((Tiempo promedio de espera en atención año t/Tiempo promedio de espera en atención año t-1)-1)*100)	n.c.	-25.9 % 37.0	-35.1 % 24.0	-35.1 % 15.3	0.0 % 36.0	SI	235%	3%	Formularios/Fichas Estadísticas del depto de Fiscalización., SF 2000, SIDD	12

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Atención y orientación normativa.	<u>Eficiencia/Producto</u> Promedio de consultas resueltas en oficinas de atención de público por funcionarios del área Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de atenciones efectuadas y resueltas/N° total de jornadas de funcionarios en el área de atención de público))	16906	16032	20922	21573	16393	SI	132%	4%	<u>Formularios/Fichas</u> Departamento de fiscalización, sistema SF 2000,	13
•Mediación.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de mediaciones con acuerdo en relación a mediaciones a petición de partes y de oficio Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de mediaciones realizadas con resultado de acuerdo en las mediaciones a petición de partes y de oficio/n° total de mediaciones a petición de partes y oficio realizadas)*100)	70 %	67 %	71 %	78 %	55 %	SI	142%	5%	<u>Formularios/Fichas</u> estadísticas depto. de relaciones laborales, SIDD	14
•Estudios laborales.	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de estudios realizados publicados en web institucional Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de estudios publicados en web institucional/n° total de estudios realizados)*100)	s.i.	s.i.	n.m.	100 %	78 %	SI	129%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Estudios Realizados	15

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Asistencia Técnica	<u>Eficiencia/Producto</u> N° de consultas promedio por Asistencia técnica atendidas y resueltas por funcionarios del área de relaciones laborales Aplica Enfoque de Género: NO	(N° total de consultas por asistencia técnica atendidas y resueltas/N° total de funcionarios en esa área)	1134	1424	956	1481	920	SI	161%	4%	<u>Formularios/Fichas</u> Estadísticas depto. de relaciones laborales, SIDD	16
•Asistencia Técnica	<u>Eficacia/Producto</u> Tasa de variación N° total de usuarios capacitados Aplica Enfoque de Género: NO	((N° total de usuarios capacitados año t/N° total de usuarios capacitados año t-1)-1)*100)	84.6 % 24000.0	28.4 % 30805.0	28.2 % 39503.0	30.5 % 47535.0	0.0 % 30805.0	SI	154%	5%	<u>Formularios/Fichas</u> Estadísticas Depto. Relaciones Laborales. SIDD	17
•Asistencia Técnica	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de empleadores de la micro y pequeña empresa capacitados del total de empleadores capacitados. Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de empleadores de la micro y pequeña empresa capacitados/N° total de empleadores capacitados)*100)	n.m.	n.m.	n.m.	78.0 %	13.0 %	SI	600%	5%	<u>Base de Datos/Software</u> Sistema Informático RRLL, SIDD	18

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Asistencia Técnica	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de jóvenes capacitados del total de usuarios capacitados. Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de jóvenes capacitados/Nº total de usuarios capacitados)*100)	19 %	s.i.	n.m.	41 %	10 %	SI	415%	5%	Reportes/Informes Datos registrales Depto. Relaciones Laborales, SIDD	19
•Asistencia Técnica - Capacitación	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de incremento en el aprendizaje de capacitaciones efectuadas a microempresarios beneficiados por art 477 incisos 5º y 6º del Código del Trabajo Aplica Enfoque de Género: NO	((Nota promedio de evaluación de aprendizaje al egreso – nota promedio de evaluación de diagnóstico/Nota promedio de evaluación de aprendizaje al egreso)*100)	s.i.	s.i.	n.m.	16	10	SI	165%	2%	Reportes/Informes Informes Depto de Relaciones Laborales	20
•Protección de los derechos fundamentales y de la libertad sindical	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de causas por práctica antisindical con resultado favorable Aplica Enfoque de Género: NO	((total de causas por práctica antisindical con resultado favorable/total de causas terminadas sobre práctica antisindical)*100)	n.c.	n.m.	44 %	71 %	20 %	SI	355%	2%	Reportes/Informes Informes del Departamento Jurídico	21

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Protección de los derechos fundamentales y de la libertad sindical	<u>Calidad/Proceso</u> Plazo para la verificación del cumplimiento del art.381 una vez aprobada la huelga. Aplica Enfoque de Género: NO	((Nº de documentos de verificación del art.381 ingresados en el SIRELA dentro del plazo de dos días hábiles de aprobada la huelga/Nº total de huelgas aprobadas)*100)	n.m.	n.m.	n.m.	94 %	30 %	SI	312%	3%	Base de Datos/Software SIRELA, SIDD	22
•Instancias de diálogo social.	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de actividades ejecutadas por cada Consejo de Usuarios existente en la región. Aplica Enfoque de Género: NO	((Nº de actividades ejecutadas por cada CRU/Nº total de actividades programadas en la agenda anual de cada Consejo)*100)	n.m.	n.m.	n.m.	89 %	70 %	SI	127%	3%	Base de Datos/Software SIRELA, SIDD	23

(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.-El universo total, sobre el cual se fiscalizó, se redujo a aquellas empresas que ya habían sido fiscalizadas al menos dos veces y al menos en una de ellas se había constatado infracción. Por lo tanto esta acción fiscalizadora correspondía en la mayor parte de los casos a una tercera fiscalización, lo que genera una mayor probabilidad de no encontrar infracción, aun cuando se tratase de empresas altamente infractoras
- 2.-Por instrucciones del departamento Inspectivo, el procedimiento para la elaboración de certificados a contratistas se modificó, reempalzándose la fiscalización en terreno por una revisión documental en oficina, dejando la inspección en terreno sólo para aquellos casos en los que hubiese presunción fundada respecto de la veracidad de los datos proporcionados por el empleador. Esto disminuyó dramáticamente el tiempo de demora de todos los certificados, con lo que se alcanzó un porcentaje mayor al presupuestado.
- 3.-En la fecha en la que son formulados los indicadores, es difícil proyectar la demanda por certificados, ya que esta va a depender del nivel de actividad económica.
- 4.-Las fiscalizaciones de terreno aumentaron porque hubo un aumento de las denuncias que las generan.
- 5.-Al haber una mayor demanda por dictámenes y obligados a responder a todas las solicitudes, los funcionarios se ven obligados a emplear menos tiempo en la evacuación de cada uno de ellos.
- 6.-Hubo un aumento importante de la solicitud por dictámenes, el Servicio está obligado a responder al usuario por cada solicitud y manteniéndose igual número de abogados realizando los mismos, aumentó el número promedio de Dictámenes.
- 7.-Para el año 2005 se consideró un aumento en el tiempo promedio de realización, ya que se utilizaría una nueva plataforma informática de ingreso, con lo que los tiempos aumentarían por el período de capacitación y adaptación de los funcionarios a este uso. En la práctica ello no ocurrió, sino hasta fines de diciembre, lo que incidió en la obtención de números similares al año 2004.
- 8.-La meta comprometida para el año 2005 resultó extremadamente conservadora con relación a los rendimientos obtenidos en años anteriores, la entrada en vigencia del proceso monitoreo en la conciliación, como instancia prejudicial, llevó al Departamento Jurídico a estimar una baja en las conciliaciones. El proceso monitoreo no fue implementado durante el año, y el resultado fue entonces similar al año 2004.
- 9.-El supuesto para el año 2005 es que el número de conciliadores aumentaría, lo que en definitiva no ocurrió, pero si hubo un aumento significativo en el número total de reclamos interpuestos, que originaron igual número de procesos de conciliación.
- 10.-Este indicador muestra un rendimiento más elevado de lo proyectado, debido a que las pretensiones de los reclamantes fueron ajustadas con base en información proporcionada por los funcionarios de atención de público. Este es un problema de procedimiento, y por este motivo se ha decidido en conjunto con DIPRES eliminar esta medición para el año 2005
- 11.-Aun cuando la meta fijada era similar a lo obtenido en 2004, se obtuvieron rendimientos superiores a lo proyectado en primera audiencia. Las razones dicen relación con la mayor proporción tanto de empleadores como de trabajadores de terminar rápidamente con el proceso y con que las propuestas del conciliador cada vez resultan más razonables de aceptar para las partes.
- 12.-Los resultados de este indicador son inferiores a lo proyectado, ya que hubo mayor precisión en el ingreso de los datos a los sistemas, lo que corrigió errores en la marcación de horas y minutos de espera. Adicionalmente la habilitación de la página WEB incidió en una importante descarga de la atención de público, cuestión que se vio reflejada en el indicador de promedio de consultas atendidas en oficina de atención de público.
- 13.-Este indicador registra las atenciones en oficina de atención de público y los ingresos de finiquitos y cratas de aviso de término de contrato que hacen los notarios. En estricto rigor, disminuye el número de consultas, pero aumenta el ingreso de finiquitos y término de contrato lo que aumenta el número final del indicador.
- 14.-El sobrecumplimiento de este indicador estuvo determinado por la cantidad de mediaciones solicitadas y el sector económico que se sometió a la mediación. Lo que incide en más mediaciones y mayor cantidad de acuerdos. Cuando las partes se someten de manera voluntaria a la mediación hay mayor probabilidad de llegar a acuerdo y en la medida que para el empleador el costo de reposición del trabajador resulta más elevado, las posibilidades de llegar a acuerdo también son mayores.
- 15.-Dado que este año se produjo una mejora sustancial en la página web Institucional con el fin de otorgar un mejor servicio a los usuarios se estimó conveniente que la totalidad de los estudios realizados fuesen publicados en la web como una forma de mejorar la calidad de servicio y aumentar la transparencia.
- 16.-El número de funcionarios del área disminuyó, en tanto que hubo un aumento importante del número de consultas.

17.-Cuando se fijaron las metas se desconocía el número final total de usuarios capacitados, por lo que se llegó a una estimación a la baja, más aún cuando tampoco se conocía el presupuesto asignado al producto. Por otra parte, este año hubo un elevado número de solicitudes de otros organismos del Estado por capacitación específicamente en lo que se refiere a cambios en la jornada laboral, compromisos frente a los cuales el Servicio debe responder.

18.-El sobre cumplimiento de este indicador dice relación con que este año se privilegió la capacitación a empleadores de la micro y pequeña empresa, por lo tanto el universo sobre el cual se mide, resulta ser casi una identidad con el grupo objetivo al que se pretendía capacitar. Por otra parte la capacitación por sustitución de multa tuvo una aceptación mucho mayor que lo estimado, aumentando así el número de empleadores de la MIPE capacitados.

19.-Para el año 2005 había tres grupos objetivos a capacitar: Empleadores MIPE, mujeres y jóvenes, los que a su vez constituyen el universo total de usuarios capacitados, dentro del grupo objetivo MIPE y Mujeres, encontramos gran cantidad de jóvenes. Por otra parte se realizó un convenio entre el Servicio y el INJUV, la campaña de TRABAJOK, que contó con recursos de esa repartición pública, compromiso que significó un aumento explosivo de jóvenes capacitados.

20.-Este indicador se midió por primera vez el año 2005, por lo que no se tenía una proyección certera acerca de su rendimiento. En un principio entre enero y junio, los rendimientos fueron muy deficiente, cerca del 5% de incremento, posterior a esa evaluación, se cambió la metodología de capacitación y el instrumento a través del cual se evaluaba diagnóstico y aprendizaje, resultando en un incremento final del 16%

21.-El resultado de este indicador, aun cuando es interesante su medición es difícil su proyección, ya que sólo en algunas regiones del país, existen Tribunales del Trabajo, para el resto estas causas se ven a través de jueces de amplia competencia, que no necesariamente comparten criterios con los tribunales del trabajo. De allí entonces que prever con anticipación el resultado favorable de una causa, aun cuando esta acredite mérito suficiente, es difícil. Para este año, la mayor parte de juicios fue terminado en la RM, en donde se acogió casi la totalidad de los recursos interpuestos

22.-La verificación del artículo 381, si es ingresada dentro de las 72 horas de votada la huelga, le niega derecho al empleador a contratar trabajadores de reemplazo de los huelguistas. A principios del año hubo dos ingresos extemporáneos, lo que motivó una instrucción precisa del Departamento de Relaciones Laborales de ingresar al SIRELA, todos los artículos en el mismo minuto en que son recepcionados en las oficinas, De allí el elevado cumplimiento.

23.-La meta fijada consistió en el mínimo de actividades que debiera realizar cada CTRU, porque en definitiva debiera cumplirse el 100% de lo planificado. No obstante en muchas regiones esto no es posible debido a problemas de agenda de quienes integran los CTRU, en esta perspectiva, a partir del mínimo se trató de hacer la mayor cantidad de actividades programadas.