

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PARTIDA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	DIRECCION DEL TRABAJO	<b>CAPÍTULO</b>	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	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 style="font-size: small;">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))	26 días	31 días	32 días	34 días	35 días	SI	102%	8%	<u>Reportes/Informes</u> Registros de la Unidad de Dictámenes	
•Fiscalización	<p style="text-align: center;"><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de denuncias de trabajadores terminadas en menos de 30 días.</p> <p style="font-size: small;">Aplica Enfoque de Género: NO</p>	((N° de denuncias de trabajadores terminadas en menos de 30 días./N° total de denuncias de trabajadores)*100)	69 %	77 %	79 %	82 %	70 %	SI	118%	7%	<u>Base de Datos/Software</u> Visualizador y/o Cubos de Información	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Fiscalización	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de fiscalizaciones realizadas por programa en los dos sectores más multados el año anterior  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de fiscalizaciones por programa realizadas en los dos sectores más multados el año anterior /N° total de fiscalizaciones programadas)*100)	n.m.	24 %	171 %	19 %	5 %	SI	371%	7%	<u>Base de Datos/Software</u> Visualizador indicadores y/o cubos de fiscalización	1
•Fiscalización	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de certificados solicitados por empleadores terminados en menos de 8 días.  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de certificados terminados en menos de 8 días/N° total de certificados solicitados por empleadores)*100)	99 %	0 %	99 %	98 %	90 %	SI	109%	9%	<u>Base de Datos/Software</u> Visualizador de indicadores y/o cubos de fiscalización	
•Fiscalización	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa en sectores feminizados que incluyen materias de género  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de fiscalizaciones de oficio por programa en sectores feminizados que incluyen materias de género año t/N° total de fiscalizaciones de oficio por programa año t)*100)	s.i.	n.m.	22 %	26 %	12 %	SI	218%	8%	<u>Base de Datos/Software</u> Visualizador de indicadores y/o Cubos de información	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Fiscalización	<u>Eficacia/Resultado Final</u>  Tasa de variación del cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción  Aplica Enfoque de Género: NO	$((\text{nivel de cumplimiento en salud y seguridad en el trabajo en el sector construcción } t / \text{nivel de cumplimiento en salud y seguridad en el trabajo en el sector construcción } t-1) - 1) * 100)$	s.i.	0 % 0	25 % 125	19 % 119	3 % 103	SI	633%	3%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores y/o Cubos de información	3
•Fiscalización	<u>Eficacia/Producto</u>  Número promedio de materias revisadas en fiscalizaciones de terreno por denuncias con materia no excluyente  Aplica Enfoque de Género: NO	(N° materias totales revisadas en fiscalización por denuncia con materia no excluyente año t / N° total fiscalizaciones de terreno por denuncia con materia no excluyente año t)	n.m.	n.m.	0.0 unidades	4.3 unidades	3.9 unidades	SI	109%	9%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores y/o Cubos de información	
•Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos	<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 de comparendos))	16 días	17 días	18 días	19 días	28 días	SI	151%	7%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores y/o Cubos de información	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos	<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)	78 %	81 %	84 %	86 %	67 %	SI	128%	7%	Base de Datos/Software Sistema de información multidimensional y/o visualizador de indicadores ,SIRELA.	5
•Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos	<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)	59 %	64 %	67 %	75 %	60 %	SI	124%	6%	Base de Datos/Software Sistema de información multidimensional y/o visualizador	6
•Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos	<u>Eficacia/Resultado Final</u>  Porcentaje de procesos de conciliación conciliados del total de procesos de conciliación tratados y terminados en el período  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número total de procesos de conciliación terminados en conciliación total y parcial/total de procesos realizados)*100)	n.m.	n.m.	0 %	87 %	50 %	SI	175%	7%	Formularios/Fichas Sistema multidimensional de información y/o visualizador de indicadores.	7

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Defensa de derechos fundamentales	<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)	71 %	65 %	75 %	67 %	40 %	SI	166%	8%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de División Jurídica	8
•Asistencia técnica laboral	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de trabajadores capacitados en acciones de capacitación programadas dirigidas a sectores prioritarios.  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° total de trabajadores capacitados en capacitaciones programadas dirigidas a sectores prioritarios/N° total de usuarios capacitados en acciones de capacitación programadas.)*100)	n.m.	0.00 %	29.42 %	35.99 %	17.00 %	SI	212%	7%	<u>Base de Datos/Software</u> Sistema multidimensional de Información, visualizador indicadores, SIRELA.	9
•Asistencia técnica laboral	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de micro y pequeños empleadores capacitados del total de usuarios capacitados en actividades de capacitación programadas  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de micro y pequeños empleadores capacitados /N° total de usuarios capacitados en actividades de capacitación programadas )*100)	n.m.	n.m.	0 %	14 %	11 %	SI	124%	7%	<u>Formularios/Fichas</u> Sistema multidimensional de información, visualizador de indicadores, Sirela.	10

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

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	100%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%

**Notas:**

1.-La postergación para el año 2009 de la puesta en marcha del nuevo procedimiento de fiscalización MIPE para la mayoría de las regiones del país, finalmente redundó en que hubo más capacidad fiscalizadora para realizar programas de fiscalización durante el año 2008, especialmente en el tipo de programas que mide este indicador (sectores más multados). Además, se debe señalar que, vistos los resultados que mostraba el indicador a septiembre de 2008, se tomó la decisión de aumentar la meta del indicador para el año 2009 a un 15%.

2.-La postergación para el año 2009 de la puesta en marcha del nuevo procedimiento de fiscalización MIPE para la mayoría de las regiones del país, finalmente redundó en que hubo más capacidad fiscalizadora para realizar programas de fiscalización durante el año 2008, especialmente en el tipo de programas que mide este indicador. Además, se debe señalar que, vistos los resultados que mostraba el indicador a septiembre de este año, se tomó la decisión de aumentar la meta del indicador para el año 2009 a un 18%. Por otro lado, permite avanzar en la incorporación del enfoque de género en las tareas inspectivas.

3.-Si bien es cierto el resultado final del indicador muestra un amplio sobrecumplimiento, la verdad es que en términos concretos el aumento del nivel de cumplimiento en el sector de la construcción durante el año 2008 respecto del 2007, fue de 19%, lo que no resulta una cifra excesiva en el marco del programa de fiscalización orientado a este sector. La medición de este tipo de indicadores, en donde se busca causar un impacto en los usuarios a los cuales se entrega el producto, no necesariamente presenta variables que pueden ser manejadas por el Servicio, por lo que al ser el año 2008 el primer año en que se medía este indicador en todo el país, la Institución pretendía que existiera un aumento en el nivel de cumplimiento laboral en este sector en torno al 3%. Dada toda la asistencia técnica que se entregó a las empresas del sector en el transcurso del año, finalmente cuando se realiza la segunda medición, se alcanza un cumplimiento del 19%, cifra valorable y significativa en función de la misión institucional.

4.-Resultado con 51% de sobre cumplimiento. La desviación respecto a la meta comprometida, se explica por la menor demanda obtenida respecto de la proyectada, lo que impacta positivamente en una disminución de los tiempos de respuestas para los usuarios. Además, del aumento sostenido del término de reclamos en primera audiencia de conciliación, lo que produce un aumento en la disponibilidad de recursos para la atención de nuevos reclamos. Lo anterior, podría tener una explicación en una disminución de la conflictividad al término de los contratos de trabajo durante el año 2008, traslado o aumento de las actividades con contratos a plazos definidos en algunas regiones y disminución de ellos en la Región Metropolitana.

5.-La profundización de problemas en el mercado del trabajo que se agudizó en el 2º semestre del año provocó en los actores laborales que recurren al producto mediación una mayor sensibilización en la perspectiva de alcanzar acuerdos estratégicos que favorezcan la mantención del empleo y evitar llegar a resoluciones no amistosas de los conflictos laborales, que supone además una oportunidad de asentar este producto.

6.-Resultado con un sobre cumplimiento del 24,2%. La desviación positiva puede explicarse como resultado de los esfuerzos realizados por la institución en la formación de los conciliadores especialmente en la enseñanza de técnicas de conciliación, situación que ha involucrado a la mayoría de los conciliadores, a la utilización de la plataforma informática desarrollada como apoyo para la realización del proceso de conciliación, asistente del conciliador, y al cumplimiento de la instrucción de tratar de realizar el proceso de conciliación en una sola audiencia, lo que se ha traducido en que el 74,52% de los reclamos tratados terminaron en primera audiencia.

7.-Resultado del indicador con sobre cumplimiento de un 74,77%. La desviación de este período se debe a que la meta se encuentra fijada considerando los resultados anuales de la medición en un contexto que no se produjo porque la implementación de la Reforma al Procedimiento Laboral tiene incorporada una gradualidad temporal que produjo como resultado que su implementación se complete a fines del 2009, por lo que sus efectos sólo podrán visualizarse a fines del 2010.

8.-Resultado con un sobre cumplimiento de 66,66 %, la explicación de la desviación tiene relación con la imposibilidad de proyectar el resultado de una demanda judicial del Servicio en estas materias, ya que la decisión de los jueces se realiza caso a caso de acuerdo a criterios personales basados en la disposición legal, situación que no permite tener un parámetro fijo para realizar proyecciones de los resultados a los esfuerzos y recursos que la institución disponga en estas materias. Constituyendo, de estas forma la decisión judicial una variable exógena al sistema creado para el tratamiento de las denuncias administrativas de prácticas antisindicales y por lo tanto fuera de los límites de sus atribuciones y facultades.

9.-Durante todo el año se registra una tendencia al sobrecumplimiento respecto de este indicador, situación que estaba matizada por el incumplimiento de algunas regiones que fue corregido en el transcurso de la ejecución de la planificación. Hay dos elementos que pueden explicar esta situación, una es el aumento de la oferta de capacitaciones a sectores prioritarios de parte de las Direcciones Regionales a partir del nuevo impulso de la agenda laboral de fortalecimiento de la Organización Sindical que supone un mayor conocimiento normativo de parte de los trabajadores. El otro elemento es el probable aumento de la demanda por capacitación de parte de estos trabajadores, asociado a la entrada en vigencia de la reforma procesal laboral, el anuncio de la Escuela Nacional Sindical y la Promulgación de la Ley de Subcontratación

10.-El indicador en el transcurso del año presentó rendimientos bajo la meta comprometida. Sólo en el último trimestre del año se logró remontar este indicador que presentaba desde principio de año un nivel de cumplimiento insuficiente. Todas las regiones alcanzaron o superaron la meta, por lo que las acciones correctivas adoptadas fueron efectivas.