

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

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 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	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 en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((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))</p>	25 días	23 días	23 días	21 días	24 días	SI	114%	15%	Reportes/Informes Informe de Gestión de Dictámenes de 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>	<p>((N° fiscalizaciones con cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción programa especial al sector construcción año t/N° fiscalizaciones en programa especial al sector construcción año t)*100)</p>	91 %	93 %	91 %	93 %	87 %	SI	106%	10%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "Porcentaje cumplimiento normativo salud y seguridad en el trabajo en el sector construcción.xls"	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Fiscalización</p> <p>– Fiscalización en línea</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de demora en la tramitación de las denuncias y/o reclamos en línea en el año t.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((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))</p>	7 días	7 días	8 días	8 días	8 días	SI	100%	10%	<p>Base de Datos/Software</p> <p>Visualizador de indicadores, registro "Tiempo promedio de demora en la tramitación de las denuncias y/o reclamos en línea.xls"</p>	
<p>•Fiscalización</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de empresas fiscalizadas que no se han fiscalizado el último año</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de empresas fiscalizadas año t que no han sido fiscalizadas año t-1/N° Total de empresas fiscalizadas año t)*100)</p>	45 %	64 %	62 %	62 %	52 %	SI	119%	10%	<p>Base de Datos/Software</p> <p>Visualizador de indicadores, registro "Porcentaje de empresas fiscalizadas que no se han fiscalizado el último año.xls"</p>	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos – Conciliación</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de reclamos, interpuestos presencialmente en el año t en oficinas, con procesos de conciliación terminados en primera audiencia.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((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)</p>	87 %	89 %	90 %	90 %	88 %	SI	102%	10%	<p><u>Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "Porcentaje reclamos interpuestos presencialmente terminados en primera audiencia.xls"</u></p>	
<p>•Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos – Instancias de diálogo social</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de empleadores que subsanan infracciones participando en Mesas de Trabajo</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de empleadores que subsanan las infracciones participando en Mesas de Trabajo /N° total de empleadores infractores que participan en Mesas de Trabajo)*100)</p>	94 %	96 %	97 %	98 %	89 %	SI	110%	10%	<p><u>Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "Porcentaje de empleadores que subsanan infracciones participando en Mesas de Trabajo.xls"</u></p>	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	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))	23 días	22 días	21 días	22 días	24 días	SI	109%	10%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "Tiempo promedio de demora en atender denuncia de vulneración de Derechos Fundamentales.xls"	5
•Certificaciones	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje Certificados tramitados por WEB en el año t Aplica Enfoque de Género: NO	((N° Certificados tramitados por web en año t/N° Total Certificados solicitados (presencial + web) en año t)*100)	63 %	79 %	85 %	91 %	78 %	SI	116%	25%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "Porcentaje Certificados tramitados por WEB.xls"	6

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 105%)

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) El aumento del universo total acaecido durante este año respecto del año anterior y considerando la composición de éste, donde de un total de 785 Dictámenes, el 10,57 % (83) de los pronunciamientos jurídicos correspondió a nueva doctrina (primera interpretación jurídica de normativa laboral), y el 89,43% (702) a antigua doctrina, donde éstos últimos procesos por naturaleza son de menor complejidad en su tratamiento cuestión que promueve tiempos de tramitación promedio menores. Cabe indicar, que dicha composición depende básicamente a las siguientes variables, a saber: (i) la demanda externa de usuarios y promulgación de nuevas disposiciones legales; (ii) Mantenimiento 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; (iv) Experiencia y conocimiento en materia laboral, del cuerpo de abogados de la institución que gestionan este proceso.

2.-Indicador finalizado con estado de sobrecumplimiento. Del total de 549 fiscalizaciones realizadas en el marco del programa de fiscalización asistida año 2014 en el sector de la construcción respecto del cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo, 511 de éstas terminaron con cumplimiento final en la totalidad de las materias fiscalizadas, obteniéndose un valor de 93%, superando la meta comprometida para el periodo la que fue un 87%. 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.

3.-Indicador finalizado con estado de sobrecumplimiento. De un total de 46.059 empresas fiscalizadas durante el periodo 2014, 28.715 de éstas, corresponden a empresas fiscalizadas el año 2014 y que no han sido fiscalizadas el último año (periodo 2013), obteniéndose un valor final de 62%. Los factores que conforman los aspectos influyentes en el sobrecumplimiento alcanzado, lo constituyen: (i) Consistencia con los objetivos estratégicos Ministeriales e Institucionales, en pro del cumplimiento de la normativa laboral, a través del aumento de la cobertura de las empresas fiscalizadas; (ii) Experiencia técnica del cuerpo de fiscalizadores; (iii) mejora continua de los procedimientos de fiscalización en terreno.

4.-Indicador finalizado con estado de sobrecumplimiento. Los factores que conforman los aspectos influyentes en el sobrecumplimiento alcanzado son: (i) Si bien se incrementaron niveles de exigencia en materia de perfeccionamiento del marco instruccional para el Año 2014, esto no constituyó una barrera de cumplimiento para las empresas participantes en la instancia de diálogo; (ii) Como es un proceso que se encuentra consolidado se identifica un incremento de los niveles de confianza por parte de los empleadores que participan de la instancia, lo que a su turno incide en el incremento de empresas que subsanan infracciones en ellas; (iii) Variables externas de carácter subjetivo, en tanto que existe una disposición por parte de la empresa para participar en la mesa de trabajo (participación voluntaria), como también entonces para ejecutar acciones en pro de subsanar la infracción detectada; (iv) La voluntariedad en la participación y las acciones que deben ejecutar las empresas para proceder a subsanar las infracciones detectadas, lleva al Servicio a movilizar mayores recursos en el curso de la anualidad, para mitigar el riesgo de incertidumbre que esto genera.

5.-Indicador finalizado con estado de sobrecumplimiento. Durante el año 2014, se recibió un total de 2.594 denuncias con investigación terminada e informe a usuarios, que fueron tramitadas en un tiempo total de 56.500 días, lográndose un valor efectivo promedio de 22 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 tratamiento de casos respecto a igual periodo anterior, confluencia 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.

6.-Indicador finalizado con estado de sobrecumplimiento. De un total de 1.363.682 certificados solicitados (presencial y web), 1.241.147 se efectuaron vía web, obteniéndose un valor de 91%, superando la meta comprometida para el periodo que fue un 78%. 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 en 4,49 puntos porcentuales el sobrecumplimiento respecto a igual periodo año anterior (116,67% año 2014 v/s 121,16% año 2013).