

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

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 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo a Junio 2007	Estimación 2012	Meta 2008	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>1 Porcentaje de procesos de conciliación conciliados del total de procesos de conciliación tratados y terminados en el período</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	(Número total de procesos de conciliación terminados en conciliación total y parcial/total de procesos realizados)*100	N.M.	N.M.	N.M.	N.M.	0 %	50 % (39320/78640)*100	7%	Formularios/Fichas Sistema multidimensional de información y/o visualizador de indicadores.	1	1
•Asistencia técnica laboral	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de micro y pequeños empleadores capacitados del total de usuarios capacitados en actividades de capacitación programadas</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	(Nº de micro y pequeños empleadores capacitados /Nº total de usuarios capacitados en actividades de capacitación programadas)*100	N.M.	N.M.	N.M.	N.M.	0 %	11 % (1100/10000)*100	7%	Formularios/Fichas Sistema multidimensional de información, visualizador de indicadores, Sirela.	2	2
•Fiscalización	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>3 Número promedio de materias revisadas en fiscalizaciones de terreno por denuncias con materia no excluyente</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	Nº materias totales revisadas en fiscalización por denuncia con materia no excluyente año t /Nº total fiscalizaciones de terreno por	N.M.	N.M.	N.M.	4.0 unidades 107730.0/27218.0	3.8 unidades 189000.0/50000.0	3.9 unidades 195000.0/50000.0	9%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores y/o Cubos de información	3	3

		denuncia con materia no excluyente año t										
•Dictámenes.	<u>Calidad/Producto</u> 4 Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(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)	31 días (14048/460)	26 días (13653/529)	31 días (13960/454)	33 días (8536/255)	35 días (19250/550)	35 días (17850/510)	8%	<u>Reportes/Informes</u> Registros de la Unidad de Dictámenes	4	4
•Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos	<u>Calidad/Producto</u> 5 Tiempo promedio para la realización del comparendo Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria de días de demora en realizar cada comparendo/Total de comparendos)	19 días (1715565/89833)	16 días (2007007/121897)	17 días (2484969/145423)	22 días (1698031/78403)	30 días (5370000/179000)	28 días (4390568/156806)	7%	<u>Base de Datos/Software</u> Visualizador de indicadores y/o Cubos de información	5	5
•Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 6 Porcentaje de mediaciones con acuerdo en relación a mediaciones a petición de partes y de oficio Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Nº de mediaciones realizadas con resultado de acuerdo en las mediaciones a petición de partes y de oficio /nº total de mediaciones a petición de partes y oficio realizadas)*100	71 % (184/260)*100	78 % (308/394)*100	81 % (411/505)*100	81 % (158/194)*100	65 % (260/400)*100	67 % (402/600)*100	7%	<u>Base de Datos/Software</u> Sistema de información multidimensional y/o visualizador de indicadores ,SIRELA.	6	6
•Defensa de derechos fundamentales	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>	(total de causas por práctica antisindical	44 % (11/25)*100	71 % (54/76)*100	65 % (67/103)*100	63 % (32/51)*100	40 % (32/80)*100	40 % (41/102)*100	8%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de	7	7

	7 Porcentaje de causas por práctica antisindical con resultado favorable Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	con resultado favorable/total de causas terminadas sobre práctica antisindical)*100								División Jurídica		
•Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 8 Porcentaje de reclamos terminados en primera audiencia Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de reclamos terminados en primeras audiencias/N° total de reclamos)*100	44 % (34800/79459)*100	59 % (54148/91725)*100	64 % (56915/89510)*100	66 % (29612/44954)*100	52 % (70200/135000)*100	60 % (94/157)*100	6%	Base de Datos/Software e Sistema de información multidimensional y/o visualizador	8	8
•Fiscalización	<u>Calidad/Producto</u> 9 Porcentaje de denuncias de trabajadores terminadas en menos de 30 días. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de denuncias de trabajadores terminadas en menos de 30 días./N° total de denuncias de trabajadores)*100	N.M.	69 % (35927/52393)*100	77 % (45359/58556)*100	71 % (22/32)*100	70 % (34300/49000)*100	70 % (41300/59000)*100	7%	Base de Datos/Software e Visualizador y/o Cubos de Información	9	9
•Fiscalización	<u>Eficacia/Producto</u> 10 Porcentaje de fiscalizaciones realizadas por programa en los dos sectores más multados el año anterior Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de fiscalizaciones por programa realizadas en los dos sectores más multados el año anterior /N° total de fiscalizaciones programadas)*100	N.M.	N.M.	24 % (6805/5489)*100	N.M.	12 % (600/5000)*100	5 % (1250/25000)*100	7%	Base de Datos/Software e Visualizador indicadores y/o cubos de fiscalización	10	10
•Asistencia técnica laboral	<u>Eficacia/Producto</u> 11 Porcentaje de trabajadores capacitados en acciones de capacitación programadas dirigidas a sectores prioritarios. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° total de trabajadores capacitados en capacitaciones programas dirigidas a sectores prioritarios/N° total de	N.M.	N.M.	0.00 % (0.00/0.00)*100	31.46 % (1457.00/4632.00)*100	15.00 % (1800.00/12000.00)*100	17.00 % (1700.00/10000.00)*100	7%	Base de Datos/Software e Sistema multidimensional de Información, visualizador indicadores, SIRELA.	11	11

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	usuarios capacitados en acciones de capacitación programadas.) *100										
•Fiscalización	<u>Calidad/Producto</u> 12 Porcentaje de certificados solicitados por empleadores terminados en menos de 8 días. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de certificados terminados en menos de 8 días/N° total de certificados solicitados por empleadores)*100	98 % (114229/116650)*100	99 % (153457/155007)*100	0 % (0/0)*100	99 % (122314/123251)*100	90 % (161000/179000)*100	90 % (180000/200000)*100	9%	<u>Base de Datos/Software</u> e Visualizador de indicadores y/o cubos de fiscalización	12	12
•Fiscalización	<u>Eficacia/Producto</u> 13 Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa en sectores feminizados que incluyen materias de género Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(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.	S.I.	N.M.	21 % (21/100)*100	10 % (3000/30000)*100	12 % (12/100)*100	8%	<u>Base de Datos/Software</u> e Visualizador de indicadores y/o Cubos de información	13	13
•Fiscalización	<u>Eficacia/Resultado Final</u> 14 Tasa de variación del cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	((nivel de cumplimiento en salud y seguridad en el trabajo en el sector construcción t/nivel de cumplimiento en salud y seguridad en el trabajo en el sector construcción t-1)-1)*100	S.I.	S.I.	0 % ((0/0)-1)*100	-100 % ((0/76)-1)*100	1 % ((77/76)-1)*100	3 % ((103/100)-1)*100	3%	<u>Base de Datos/Software</u> e Visualizador de indicadores y/o Cubos de información	14	14

Notas:

1 El indicador reemplaza al vigente hasta el año 2007 (que considera solo los reclamos con conceptos reclamados sobre 8 IMM), lo que fortalece la medición ya que considera todos los reclamos independiente del monto de los conceptos reclamados.

2 El indicador se mide sobre el universo del total de "usuarios" capacitados en actividades de capacitación programadas, incluyendo trabajadores y empleadores.

Se excluye tanto para el denominador como para el numerador, los micro y pequeños empresarios capacitados a partir de la sustitución de multas por capacitación.

3 Nuevo indicador, el cual enfatiza la preocupación de la línea inspectiva en la calidad de la fiscalización, asegurando un mínimo de materias a fiscalizar sin desmejorar la preocupación por la cobertura

4 Se estima un aumento en su demanda producto de la Tutela de los Derechos Fundamentales Laborales, ya que se proyectan requerimientos de interpretaciones sobre la materia de parte de los usuarios, un aumento de demora en la confección dada su complejidad, y un aumento en el trabajo conjunto con los otros Departamentos especialmente con Inspectivo

5 El numerador corresponde a la suma del total de días transcurridos entre la fecha del reclamo y la primera audiencia.

El tiempo de atención en cada audiencia se incrementa debido a la necesidad de aumentar la calidad de la prestación que favorezca el diálogo entre las partes que concurren a la citación. Además se espera un aumento en la demanda, o reclamos interpuestos en las inspecciones del trabajo, debido a la puesta en marcha de la reforma a la judicatura laboral que implica la atención de casos que la ley señala. También, con esta ley el Servicio se obliga a mejorar la calidad de la atención en el proceso de conciliación, ya que lo que se resuelve por esta vía tiene mérito ejecutivo, es decir el juez puede resolver en virtud de lo que se señale en el acta de la conciliación. Por lo tanto, existe un mejoramiento en la calidad de la atención, pero implícitamente también existe una mejora en el desempeño, pues se estima mayor demanda del producto y el tiempo promedio de atención del reclamo no se incrementa en la misma proporción que el aumento de tiempo asignado a cada audiencia.

6 Considerando el comportamiento de este indicador en los tres últimos años, se estima pertinente elevar su meta nacional al 67%. Sin perjuicio de lo anterior se es necesario precisar que al elevar dicha meta a este porcentaje, se está comprometiendo el máximo de rendimiento que se puede esperar de este indicador, ya que forzar al acuerdo un sistema de resolución de conflicto como es la Mediación a un porcentaje superior, se tendería a un resultado perverso, dadas las condicionantes que el Mediador debe tener en cuenta en el tratamiento de este producto con los actores involucrados.

7 La meta 2006 se define en un 40% ya que entre otros aspectos, existen arreglos extrajudiciales que diluyen la figura legal de la práctica antisindical, variable no controlable, pues la acción del Servicio no puede influir en un acuerdo arreglado entre el trabajador denunciante y el empleador para no seguir con los juicios en defensa de trabajadores por práctica antisindical.

Por lo que se entiende por fallo favorable, el condenatorio en contra del denunciado por la DT, es decir cuando la sentencia acoge la denuncia de la DT y condena al denunciado.

8 El numerador " N° de reclamos terminados en primera audiencia" corresponde al número de procesos de conciliación derivados de un reclamo que terminan en primera audiencia. El denominador " N° total de reclamos" corresponde al total de procesos de conciliación desarrollados en el período.

En materia de Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos la DT no dicta resolución, sino que estos se terminan, existiendo distintas formas de termino. Por lo que el concepto es terminados y no resueltos

9 Se mantiene indicador para año 2008. Cuando se habla de "denuncias terminadas", se refiere al trámite administrativo que involucra la realización de la fiscalización en terreno, lo que necesariamente no implica la solución de las faltas laborales detectadas.

10 Es necesario aclarar que dado que el indicador propone efectuar fiscalizaciones en los dos sectores más multados en el período anterior (considerando un año), solo en el mes de enero pueden definirse los sectores y por ende las bases de cálculo, dado que se pretende que cada región pueda definir los sectores más multados según la situación real regional desarrollada en el año 2007. Considerando lo anterior, el Servicio compromete tener definidos los sectores y las bases de cálculo para el indicador en el mes de enero de 2008

11 El Servicio mantiene el indicador aumentando la meta en dos puntos porcentuales quedando finalmente en un 17%.

12 El indicador contemplaba hasta el año 2007 aquellos certificados terminados en 8 días hábiles y menos. El indicador se modifica para que quede en certificados terminados en menos de 8 días hábiles. Se debe tener en consideración que el reglamento de la Ley 20.123 establece un plazo de hasta 8 días.

13 Dando respuesta a los objetivos prioritarios Ministeriales fijados para los años 2006-2007, es que la Dirección del Trabajo considera relevante seguir fortaleciendo la mirada hacia un enfoque de género en su accionar, focalizando las fiscalizaciones a sectores feminizados y aumentando la meta del indicador a un 12%.

14 Este indicador busca conocer los porcentajes de disminución de la infraccionalidad de salud y seguridad en el sector de la construcción. La División Inspectiva determinará el número de fiscalizaciones a partir de una muestra para la medición de la línea base del indicador durante el segundo semestre del año 2007.

El nivel de cumplimiento que se muestra tanto en el numerador como denominador de la fórmula de cálculo del indicador, corresponde a un porcentaje del total de la muestra fiscalizada, tal como se indica en el estimado para el año 2007

Los valores que aparecen en la meta 2008, son referenciales y no corresponden al tamaño final de la muestra.

Supuesto Meta:

1 Se espera como escenario una motivación de los trabajadores de no conciliar en el Servicio ante la expectativa de lograr un mejor acuerdo en los Tribunales de Justicia ante el aumento de estos y la reforma de sus procedimientos que produciría la vigencia de la Ley 20.087

2 - En el total de usuarios solo se consideran todos los tipos de segmentos de usuarios capacitados en actividades programadas, excluyéndose, tanto para el denominador como para el numerador, los micro y pequeños empresarios capacitados a partir de la sustitución de multas por capacitación.

- Un supuesto que podría afectar el cumplimiento del indicador es que, teniendo las capacitaciones programadas a realizar en el año 2008, citados y notificados los empleadores de la micro y pequeña empresa, éstos no asistan a los talleres de capacitación por desición propia.

3 - Considera todas las materias revisadas en cada actuación inspectiva por denuncia

- Solo una modificación mayor en la normativa laboral, en la cual se exigiera fiscalizar un número menor de materias en las fiscalizaciones de terreno por denuncias, podría afectar el cumplimiento del indicador.

4 - El cambio en la redacción del numerador del indicador, solo pretende describir de manera más explícita lo que mide el indicador, sin constituir un cambio en la fórmula de cálculo propiamente tal.

- Ante una modificación en la ley laboral, indicaciones parlamentarias u otro factor externo que complejice la interpretación de la normativa laboral, podría afectar negativamente en el tiempo promedio de la emisión del dictamen.

- Otro factor que puede afectar el cumplimiento del indicador es un alza significativa en la demanda de dictámenes respecto del año 2007, considerando el mismo número de abogados disponible para aquello

5 El procedimiento monitorio, exige la intervención previa de la Inspección del Trabajo en Procedimiento de Conciliación, lo que producirá la continuidad en su crecimiento estimado en un 15% anual a nivel nacional, con variaciones en las cuantías regionales concentrándose en el Área Metropolitana, lo que finalmente no implicaría una disminución de la demanda del producto.

6 Este indicador supone que se mantendrá la demanda por este producto y los niveles de disposición de las partes involucradas se mantendrá igualmente.

7 El resultado del indicador depende del criterio jurídico aplicado por los Tribunales Laborales.

8 -Esta Dirección, de manera voluntaria y a la luz de los resultados obtenidos en años anteriores, ha estimado aumentar la meta de este indicador.

- Una mayor demanda de este producto podría implicar la existencia de partes que no necesariamente estén dispuestas a conciliar en una primera audiencia.

9 - De incorporar políticas específicas hacia las PYMES como son el otorgamiento de mayores plazos para lograr el cumplimiento, la meta de 70% de las denuncias terminadas en menos de 30 días se verá en riesgo por lo que se debería flexibilizar la meta.

- Un aumento significativo en la demanda de fiscalización por denuncias, producidas por fenómenos acontecidos en el mundo laboral, podría afectar los tiempos en responder esa demanda con los mismos recursos humanos destinados a esta labor.

10 - Supone ampliar las actuaciones fiscalizadoras de oficio orientadas a sectores infractores.

- Una disminución importante en la actividad económica vinculada al sector más multado el año anterior, en el transcurso del año 2008 hará que necesariamente disminuya el universo a fiscalizar, poniendo en riesgo lo programado para el indicador.

11 -Los sectores prioritarios serán definidos en el segundo semestre de 2007

-Un supuesto que podría afectar el cumplimiento del indicador es que, teniendo las capacitaciones programadas a realizar en el año 2008 a sectores prioritarios, citados y notificados los trabajadores, éstos no asistan a los talleres de capacitación por decisión propia.

12 - Se espera un aumento en la demanda de certificados de cumplimiento laboral en torno al 30%, cifra que el Servicio estima, no llegaría a afectar el cumplimiento del indicador.

13 Se definirán los sectores feminizados en función de los antecedentes proporcionados por Sernam y la División de Estudios de la Dirección del Trabajo

14 - La División Inspectiva determinará el número de fiscalizaciones a partir de una muestra para la medición de la línea base del indicador durante el segundo semestre del año 2007.

- La medición de este indicador se aplicará a todas las regiones del país.

- Una disminución importante en la actividad económica construcción, en el transcurso del año 2008 hará que disminuya el universo a fiscalizar (pudiendo afectar la muestra predeterminada), poniendo en riesgo lo programado para el indicador.