





Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Sistemas de prevención y resolución administrativa de conflictos &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp; - Conciliación</p>	<p><i>Eficacia/Resultado Intermedio</i></p> <p>Porcentaje de reclamos con procesos de conciliación terminados en primera audiencia</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de reclamos con proceso de conciliación terminados en primera audiencia /Número total de reclamos con proceso de conciliación terminados en una o más audiencias)*100)</p>	75 %	80 %	86 %	87 %	85 %	SI	103%	11%	<p>Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"</p>	
<p>•Sistemas de prevención y resolución administrativa de conflictos &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp; - Instancias de diálogo social &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;sp;*Mesa de trabajo</p>	<p><i>Eficacia/Resultado Final</i></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>	n.m.	n.m.	0 %	94 %	55 %	SI	170%	11%	<p>Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"</p>	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•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))	n.m.	37 días	25 días	23 días	26 días	SI	113%	11%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"	5
•Asistencia técnica laboral	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de organizaciones sindicales en receso regularizadas  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de organizaciones sindicales en receso regularizadas/N° total de organizaciones sindicales en receso)*100)	n.m.	8 %	15 %	21 %	20 %	SI	103%	12%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"	
•Certificaciones	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje Certificados tramitados por WEB  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° Certificados tramitados por web/N° Total Certificados solicitados (presencial + web))*100)	n.m.	8 %	0 %	63 %	20 %	SI	317%	11%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"	6

(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.-Durante el año 2011,de un total de 646 Dictámenes, el 14,86% correspondio a nueva doctrina (primera interpretación jurídica de normativa laboral), es decir 96, mientras que el 85,14% restante, 550 estan basados en doctrina ya existente. Por lo anterior, la desviación alcanzada se explica excencialmente por la composición de la demanda, variable exógena no controlable por el Servicio, y la alta concentración, un 85,14%, vinculada a antigua doctrina, procesos de menor complejidad en su tratamiento que inciden en tiempos de tramitación bajos. De forma complementaria a lo anterior, un 2º factor proviene de las mejoras implementadas en el ámbito de la capacitación, control administrativo de las solicitudes, y la continua supervisión de la División Jurídica. La Dirección del Trabajo, propuso en el proceso de Formulación Presupuestaria 2012, un ajuste de meta: de 27 días a 26 días.

2.-Este sobrecumplimiento dice relación con que la meta 2011 fue establecida desde una línea base que estuvo afectada por dos fenómenos coyunturales: El terremoto y el accidente en la Mina San José. De este modo se consideró que el sobrecumplimiento obtenido el año 2010 (valor: 96%) había sido ocasionado por estos dos fenómenos, por lo cual la meta para el 2011 debía ser menor al rendimiento del año anterior. Pero como ningún fenómeno social es completamente puro, se visibilizó la necesidad de elevar la meta de un 80% a un 83%. Se suma a lo anterior, el aumento de las exigencias de la fiscalización promoviendo un avance mayor en el cumplimiento de la norma lo que preveía un menor % cumplimiento(mina San Jose).Un último factor tiene relación con la voluntariedad del/a fiscalizado/a,en tanto este analiza los efectos de su participación de acuerdo a sus intereses considerando para ello la vinculación de subsanar con la no existencia de multa.El Servicio ha incrementado la meta año 2012 de 83% a un 85%.

3.-Indicador nuevo el 2011 cuya meta fue establecida desde una línea base que estuvo influida por los fenomenos mina San Jose (nacional) y la modificación de las exigencias de la fiscalización (materias incluídas en la lista chequeo), ambos factores conforman los aspectos influyentes en el sobrecumplimiento alcanzado.Se adiciona a lo anterior la voluntariedad de los/as fiscalizados/as para subsanar las infracciones detectadas. Esta última situación, que opera como variable exogena, no controlable por el Servicio,considera para ello la vinculación de subsanar con la no existencia de multa.A partir de esta evaluación, el Servicio determina una meta más elevada para el año 2012 del 92%.

4.-Indicador nuevo para el 2011, y que, para fijar la meta se utilizo como línea base la experiencia piloto de una región (XI),que,por sus características sectoriales (salmonicultor) y geográficas (región de Aysén), no fue suficiente e hizo muy difícil la proyección a nivel nacional y regional del indicador. Sumado a esto, potencian la desviación,la existencia de variables externas de carácter subjetivo,aquí se encuentra el hecho que la participación en Mesas de Trabajo es voluntaria, por lo cual existe una disposición por parte de la empresa para subsanar la infracción detectada. No obstante, la subsanación o no de la infracción estará sujeta a las coyunturas en las que se desarrolle el ejercicio; como a las particularidades personales de los empleadores. Dos ámbitos de difícil determinación e imposibles de controlar por la Institución. Dentro de las medidas inmediatas del indicador, se comprometió una meta del 89% 2012.

5.-Durante el año 2011,se recibió un total de 2.525 denuncias con investigación terminada e informe a usuarios,que fueron tramitadas en un tiempo de 58.075 días,lográndose un valor efectivo promedio de 23,13 días de tramitación por cada uno de ellos,lo que configura la desviación alcanzada. Esta situación se explica básicamente por ser un producto estratégico de reciente instalación y medición,toda vez que sólo a partir del año 2010 empezó su producción y medición a nivel nacional,cuestión que incide en la dificultad de contar con una línea base que permitiera proyectar una meta más exigente para el indicador.

6.-Indicador nuevo para nuestro Servicio en el 2011.En el año 2009 se comienzan a hacer algunas pruebas en regiones y en el año 2010 se efectúa una marcha blanca a nivel país,donde se realizan los ajustes necesarios, para comenzar un pleno funcionamiento en el segundo semestre de dicho año.De este modo,un factor que influyó en la desviación está dada a que este indicador fue postulado con una línea base vinculante al contexto antes señalado,sin embargo insuficiente, ergo imposibilitando la fijación de una meta más exigente,en relación a la envergadura y condiciones reales en que se desarrollaría el indicador el año 2011.Se suma a lo anterior,que el certificado a nivel de oficina presenta un costo monetario para el/a usuario/a, mientras que los certificados web no presentan costo alguno.Y como último elemento impactante en el rendimiento de este indicador es la promoción y difusión que se ha hecho en las oficinas de este nuevo producto,mostrando las cualidades de gratuidad y facilidad de acceso.

