

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

<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	Formula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Estimación 2012	Meta 2013	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fiscalización</li> <li>-Fiscalización proactiva</li> </ul>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>1 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 Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° fiscalizaciones con cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción en programa especial al sector construcción año t/N° fiscalizaciones en programa especial al sector construcción año t)*100</p>	N.M.	96 % (310/322) *100	91 % (451/496) *100	0 % (0/0)*100	85 % (510/600)* 100	86 % (473/550) *100	10%	<p>Base de Datos/Softwar e Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"</p>	1	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fiscalización</li> <li>-Fiscalización en línea</li> </ul>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Tiempo promedio de demora en la tramitación de las denuncias y/o reclamos en línea.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: 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°</p>	N.M.	9 días (7299/839 )	7 días (6358/882 )	7 días (1922/272)	8 días (4320/540)	8 días (4320/540 )	10%	<p>Base de Datos/Softwar e Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"</p>	2	2

		total de denuncias y/o reclamos en línea recepcionados y tratados durante el periodo)										
•Fiscalización	<u>Eficacia/Producto</u>  3 Porcentaje de empresas fiscalizadas que no se han fiscalizado el ultimo año  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Nº de empresas fiscalizadas año t que no han sido fiscalizadas año t-1/Nº Total de empresas fiscalizadas año t)*100	N.M.	54 % (28691/53361)*100	45 % (23850/53000)*100	71 % (20074/28378)*100	43 % (21500/50000)*100	50 % (26500/53000)*100	10%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"	3	3
•Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos -Instancias de diálogo social »Mesa de trabajo	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  4 Porcentaje de empleadores que subsanan infracciones participando en Mesas de Trabajo  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Nº de empleadores que subsanan las infracciones participando en Mesas de Trabajo /Nº total de empleadores infractores que participan en Mesas de Trabajo)*100	N.M.	N.M.	94 % (1174/1253)*100	0 % (0/0)*100	89 % (1113/1250)*100	89 % (979/1100)*100	10%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"	4	4
•Defensa de derechos fundamentales -Defensa de derechos fundamentales	<u>Calidad/Producto</u>  5 Tiempo promedio de demora en atender denuncia de vulneración de Derechos Fundamentales  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: 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	37 días (9975/273)	25 días (65908/2629)	23 días (58075/2525)	20 días (21544/1066)	26 días (55380/2130)	25 días (69000/2760)	10%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"	5	5

		investigación terminada e informe a usuarios)										
•Certificaciones	<u>Calidad/Producto</u>  6 Porcentaje Certificados tramitados por WEB  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° Certificados tramitados por web/N° Total Certificados solicitados (presencial + web))*100	8 % (34985/465941)*100	0 % (0/0)*100	63 % (552703/870471)*100	76 % (429482/565038)*100	70 % (560000/800000)*100	70 % (560000/800000)*100	25%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"	6	6
•Dictámenes.	<u>Calidad/Producto</u>  7 Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(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)	33 días (19739/599)	29 días (16157/561)	25 días (16084/646)	20 días (6493/317)	25 días (15850/634)	25 días (16500/660)	15%	Reportes/Informes Informe Mensual de Gestión Departamento Jurídico.	7	7
•Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos -Conciliación	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  8 Porcentaje de reclamos, interpuestos presencialmente en oficinas, con procesos de conciliación terminados en primera audiencia.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(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	80 % (80998/100949)*100	86 % (82738/96567)*100	87 % (91819/105174)*100	89 % (48261/54134)*100	86 % (82140/96068)*100	87 % (91819/105174)*100	10%	Base de Datos/Software Visualizador de indicadores, registro "indicadores.xls"	8	8

Notas:

1 El objetivo es medir el impacto final del procedimiento de fiscalización a este sector económico, que consiste en otorgar un plazo para la corrección de las infracciones detectadas.

De esta forma el procedimiento evalúa la infraccionalidad de las empresas fiscalizadas en dos momentos; una al inicio de la fiscalización y otra al final, luego de vencido el plazo para la corrección. Así, el indicador presentado muestra el nivel de cumplimiento final logrado luego de la intervención de la fiscalización.

El indicador es medido en el segundo semestre del año 2013.

2 Se considera procedente sólo el ingreso de las denuncias/reclamos respecto de las cuales trabajador y empleador aceptaron el procedimiento de fiscalización en línea y que finalizaron con acuerdo total, o con acuerdo parcial o sin acuerdo.

El indicador se mide en días hábiles, considerando sólo los días comprendidos entre lunes y viernes.

Los casos a considerar en la medición serán aquellos cuyo proceso de tramitación termina en el año 2013.

3 El indicador busca medir aumento en cobertura de empresas fiscalizadas. Del total de empresas fiscalizadas, se busca fiscalizar un porcentaje que no haya sido fiscalizado el último año.

El indicador pasa de 40% a 45%, pues el año 2013, al igual que el año 2012, se realizarán fiscalizaciones de oficio sobre empresas que han sido recientemente fiscalizadas y sancionadas, lo que impide colocar una meta mayor.

Por empresa se entiende RUT fiscalizado.

4 El compromiso de N° de empleadores es estimativo, no fijo

Este indicador mide la efectividad de las mesas de trabajo a través del número de empresas que subsana en su totalidad las infracciones mediante fiscalización asistida, del total de empresas en las que se constaten infracciones a través de una lista de ?Listado de autoverificación del cumplimiento de normas laborales aplicadas en mesas de trabajo?

Para establecer el denominador del indicador, se contabilizarán los RUT de los empleadores que, aceptando participar de las mesas de trabajo, se constata infraccionalidad inicial lo que quedará registrado en el módulo del SIRELA correspondiente.

Para determinar el numerador del indicador las empresas que forman parte del denominador serán fiscalizadas en el marco del Programa de Fiscalización Asistida, en caso de detectarse infracciones, se dará un plazo para la subsanación según lo establecido para el Programa de Fiscalización Asistida. Si la empresa ha subsanado la totalidad de las infracciones, entonces se contabilizará en el numerador del indicador.

5 La Ley 20.087 y sus modificaciones; Tutela de Derechos Fundamentales, impulsa a la Dirección del Trabajo a atender las denuncias de vulneración de Derechos Fundamentales y en este sentido compromete en este indicador la eficacia del Servicio en la atención de este tipo denuncias.

Se consideran las denuncias con proceso completo terminado.

El indicador mide el tiempo promedio, en días hábiles, desde la fecha de calificación de la denuncia hasta la fecha de término de la investigación o fiscalización de los hechos denunciados.

6 Este Indicador, mide los certificados solicitados por empleadores tramitados por WEB, es decir, aquellos certificados solicitados y entregados en línea, sean estos certificados de antecedentes laborales o certificados de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales.

El numerador está compuesto por certificados tramitados en su totalidad por WEB.

7 El Dictamen es el pronunciamiento jurídico que realiza la Dirección del Trabajo en torno al sentido y alcance de la legislación laboral con el fin de orientar a los usuarios del Servicio en la correcta interpretación de la norma laboral.

El período de medición es anual.

Se considera como emitido el Dictamen u Ordinario, una vez que concluye su elaboración en el Departamento Jurídico.

8 La medición se encuentra focalizada en los reclamos que tienen procesos de conciliación terminados en primera audiencia y que han sido interpuestos presencialmente en las oficinas, del total de reclamos interpuestos presencialmente en oficinas, que tienen procesos de conciliación terminados en una o más audiencias.

Por tanto, no se incluyen los reclamos que no tienen proceso de conciliación: Tipo de término: N° 5 (Desistido sin constancia de conciliación) y N° 6 (Abandonado), ni los reclamos interpuestos por medios no presenciales (específicamente vía Web).

Supuesto Meta:

1 Que el numero de faenas (empresas) que cumplen con los requisitos para ser fiscalizadas con este programa, permita cubrir 550 fiscalizaciones en la actividad de la construcción en el mes de agosto -octubre 2013.

Se espera una tasa de crecimiento del sector de la Construcción, de al menos un 3% para el 2013, por tanto un valor inferior al indicado afecta la consecución de la meta comprometida para dicho periodo, en tanto eventuales ajustes económicos del sector afectan la disposición al cumplimiento de la norma.

2 El Servicio estará en condiciones de cumplir el indicador, toda vez que el aumento de la demanda de denuncias/reclamos en línea no supere en más de un 10% anual (línea base demanda efectiva al 31 de diciembre de 2012)

El Servicio estará en condiciones de cumplir el indicador sin considerar los tiempos en que el servicio telefónico y/o Sistema CRM se encuentren suspendidos por motivos ajenos a las competencias internas de la Dirección del Trabajo.

3 Que las denuncias de usuarios experimenten cambios significativos respecto de su comportamiento histórico.

Que los recursos presupuestarios asignados por ley de presupuesto general de la Nación año 2013 para la Dirección del Trabajo año 2013, se vean disminuidos por causas externas al Servicio.

4 Que los recursos presupuestarios asignados por ley de presupuesto general de la Nación año 2013 para la Dirección del Trabajo año 2013, se vean disminuidos por causas externas al Servicio.

El diagnóstico institucional de la existencia del orden de mil cien empleadores en el país dispuestos a participar en una instancia voluntaria de fiscalización asistida, es correcto y no se vea disminuido en razón a políticas macroeconómicas que puedan afectar el normal desarrollo de las relaciones de los actores laborales.

5 El Servicio estará en condiciones de cumplir el indicador, toda vez que el aumento de la demanda de denuncias por vulneración de derechos fundamentales no supere un 10% Anual. ( línea base demanda efectiva al 31/12/2012).

Disminución de los recursos financieros que asigne Ministerio de Hacienda, a través del proceso de Formulación Presupuesaria 2013, a esta Dirección, que incidan directamente en la capacidad instalada que gestiona la medición, esto es dotación efectiva de abogados y fiscalizadores asignados a fiscalía, sobre línea base 31/12/2012.

6 Que exista causa externa al Servicio, que haga concluir la existencia de convenio de consulta de información previsional con Previred y ampliar convenio a Cajas de Compensación.

Sin estos convenios, no es posible validar los datos para entregar el certificado por WEB.

7 Aumento del 5% de la demanda externa, a partir de la dictación y/o entrada en vigencia de nuevas normas laborales y sus modificaciones, como por ejemplo: proyectos tales como Tele Trabajo; Multirrut; Reforma Higiene y Seguridad en el Trabajo; entre otros, cuya interpretación por parte del Servicio, conllevan un aumento de tiempo de emisión promedio del dictámen, basado en la mayor complejidad de las materias tratadas, incidiendo en un cambio de composición del sistema productivo actual, que se deduce de la nueva interpretación de normativa laboral.

Marco presupuestario 2013 restrictivo, que incida en una menor asignación presupuestaria a esta Dirección, en específico para esta línea de acción productiva, generadora de Dictámenes, en un 10%, teniendo como línea base lo asignado para el periodo presupuestario 2012.

8 El marco legal vigente sigue operando en los mismo términos actuales, por lo tanto se mantiene el mérito ejecutivo de la conciliación frente al proceso judicial.

Que los recursos presupuestarios asignados por ley de presupuesto general de la Nación año 2013 para la Dirección del Trabajo año 2013, se vean disminuidos por causas externas al Servicio.