

---

**BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2008**

**DIRECCIÓN DEL TRABAJO**

**SANTIAGO DE CHILE**

Agustinas N° 1253, 674 9300  
[www.direcciondeltrabajo.cl](http://www.direcciondeltrabajo.cl)

---

# Índice

<b>1. Presentación .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Resultados de la Gestión 2008 .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Desafíos 2009 .....</b>	<b>15</b>
<b>4. Anexos .....</b>	<b>17</b>
• Anexo 1: Identificación de la Institución.....	18
• Anexo 2: Recursos Humanos.....	23
• Anexo 3: Recursos Financieros.....	28
• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008.....	35
• Anexo 5: Programación Gubernamental .....	43
• Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas.....	44
• Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008.....	47
• Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	48
• Anexo 9: Proyectos de Ley.....	50

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	26
Cuadro 2: Recursos Presupuestarios 2008.....	28
Cuadro 3: Ingresos y Gastos años 2007 – 2008, Ley de Presupuestos 2009.....	29
Cuadro 4: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2008.....	31
Cuadro 5: Indicadores de Gestión Financiera.....	34
Cuadro 6: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2008.....	35
Cuadro 7: Otros Indicadores de Desempeño año 2008.....	41
Cuadro 8: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2008.....	43
Cuadro 9: Cumplimiento Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas.....	44
Cuadro 10: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2008.....	48

---

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2008 por tipo de Contrato (mujeres y hombres) .....	23
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2008 por Estamento (mujeres y hombres) .....	24
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2008 por Grupos de Edad (mujeres y hombres) .....	25

---

# 1. Presentación

A inicios del año 2008, la Dirección del Trabajo definió a éste como el Año de la Calidad. Qué significaba este concepto para nuestra Institución; mejorar nuestras actuaciones, tanto en la dimensión de las condiciones en las cuales se desarrollan, como también en los procedimientos que las sustentan, velando por aumentar el impacto de las acciones que la DT genera. Ello en un contexto en que la agenda laboral y sobre la institucionalidad pública en estas materias, mostraba una constante presencia.

Con una mirada retrospectiva de nuestra gestión durante el año 2008, podemos afirmar que los desafíos trazados por la Institución, en el marco del Año de Calidad, se enfrentaron con éxito.

Durante el año recién pasado, se efectuó un profundo análisis de nuestra labor inspectiva, sus procedimientos, sus orientaciones, los mecanismos de focalización y los resultados que ésta arrojaba. Como producto de este ejercicio, es que se delinearón los aspectos fundamentales de lo que sería la política inspectiva orientada hacia el sector de la MYPE, consistente en establecer un mecanismo de fiscalización que colocara el acento en mejorar los niveles de cumplimiento normativo, más que en sus aspectos punitivos. Ciertamente que esto afectará el volumen global de nuestras fiscalizaciones, ya cada una de éstas requieren un acompañamiento que va más allá de la visita inspectiva y que se cristaliza en una asistencia al cumplimiento. Sin embargo, los diagnósticos efectuados hasta la fecha, nos indican que dicho impacto no debiese ser muy alto. En efecto, durante el año 2008 se produjo un descenso en el número de fiscalizaciones en torno al 15%, considerando que se simularon los escenarios donde operará durante el 2009 dicho programa inspectivo.

A su vez, durante el año 2008 se experimentó la entrada en vigencia de la Reforma a la Justicia Laboral en seis regiones, a saber; I, III, IV, V, XIV y XII. Esta reforma le otorgó a la Dirección del Trabajo un rol de colaborador del sistema de administración de justicia laboral y de fiscalía en la protección de los derechos fundamentales y libertad sindical. Para ello, se revisaron procedimientos, se capacitó a cada uno de los funcionarios y funcionarias que se vincularían más directamente a este proceso, se intervino a nivel de los sistemas de gestión e in formación, con tal de que diesen un sustento efectivo a las tareas que se comenzaban a desarrollar, se mejoraron nuestras oficinas, así como también se reforzaron las capacidades fiscalizadoras, jurídicas y judiciales. Hoy el principal desafío en torno a la Reforma a la judicatura laboral, tiene que ver con preparar el ingreso de las regiones que representan un mayor volumen de la carga operativa del Servicio, así como consolidar los resultados de gestión obtenidos a la fecha.

Todo lo anterior no sería factible de realizar, si es que no se cuenta con actores informados y con capacidades desarrolladas para desenvolverse en el mundo laboral. Por ello, el perfeccionamiento de nuestros instrumentos de capacitación, orientados tanto a empleadores como trabajadores, pero especialmente a dirigentes sindicales, ha significado posibilitar un tratamiento de las temáticas de mayor profundidad y sistematicidad. La focalización, pero sobre todo, la evaluación de las materias tratadas en cada una de las acciones de capacitación, ha permitido contar con referentes claros y ajustados a la realidad, sobre el impacto que éstas tienen sobre el mundo del trabajo.

Asimismo, en el ámbito del mejoramiento y modernización de la gestión interna, es posible destacar la finalización de los estudios pertinentes para la implementación de la Escuela Técnica de la Dirección del Trabajo, lo que implica que para el 2009, contaremos con un espacio institucional para la formación y perfeccionamiento constante y sistemático de quienes se desempeñan en la DT, con el consiguiente impacto en la calidad de nuestras actuaciones.

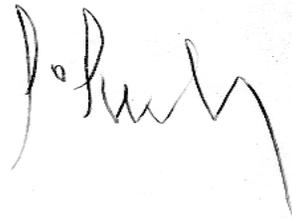
---

La consolidación de las políticas de mejoramiento de la calidad de la atención de público, surge como otro de los aspectos a relevar al momento del balance del año pasado, en el sentido que hoy se cuenta con un plan de intervención permanente sobre esta sensible área del quehacer institucional, que no sólo aborda aspectos vinculados al mejoramiento de las condiciones físicas y materiales donde se desarrolla el trabajo, sino que también interviene en los contenidos y dinámicas con que éste se despliega.

Todo acompañado con una constante política de mejoramiento de las herramientas de trabajo con que cuentan los funcionarios y funcionarias: modernización de los espacios laborales a nivel de las inspecciones, renovación y ampliación de la flota de vehículos del Servicio, dotación de elementos de seguridad para fiscalizadores, son señales claras que la calidad se logra no solamente actuando sobre las definiciones institucionales para cada producto estratégico, sino que también en quienes las implementan y las condiciones en que lo hacen.

Finalmente, en el informe que a continuación se presenta, se expone en detalle cada uno de los resultados de gestión asociados a los diferentes productos estratégicos de la Dirección del Trabajo, los que cristalizan el esfuerzo institucional por desempeñar nuestro actuar con mayores niveles de calidad. Todo con el objetivo de lograr cumplir con las prioridades que la Presidenta Michelle Bachelet ha establecido.

Para este año, el gran desafío es consolidar cada una de las mejoras obtenidas y apreciar los frutos de una gestión de calidad, los cuales van en beneficio directo de los trabajadores y trabajadoras de Chile



Patricia Silva Meléndez  
Abogada  
Directora del Trabajo

---

## 2. Resultados de la Gestión 2008

En el año 2008 la Dirección del Trabajo asumió una serie de desafíos que se enfocaron a cumplir los objetivos planteados en la agenda gubernamental en materias laborales, es por ello que el concepto de “Año de la Calidad” hizo eco en los distintos quehaceres de la institución.

Para la Dirección del trabajo, la puesta en marcha de la Reforma la Justicia Laboral en las Regiones I, III, IV, V, XII, XIV, significó la implementación de una serie de cambios y adaptaciones de procedimientos internos tendientes a posibilitar el cumplimiento del rol que ésta le encomendaba a nuestra Institución. Capacitación a funcionarios de las distintas líneas del Servicio, adecuaciones procedimentales, fortalecimiento de la capacidad inspectiva y jurídica, inversión en morar la infraestructura de las oficinas, son algunas de las áreas de intervención, lo que nos ha permitido durante estos pocos meses de vigencia de la Reforma, mostrar resultados satisfactorios.

La precisión, pertinencia y eficacia de nuestras actuaciones se ven reflejadas en el cumplimiento a cabalidad de las metas comprometidas en los indicadores de gestión, observando que para cada área estratégica del Servicio, un grado de cumplimiento óptimo de acuerdo a los desafíos planteados.

En la aplicación de la Ley 20.123, todas las capacitaciones orientadas a las áreas operativas y de apoyo incluyeron módulos que proporcionaron a los funcionarios las herramientas concretas para cumplir con el mandato de la ley, lo que se tradujo en fiscalizaciones mas acuciosas en esta materia, complementando con un apoyo a trabajadores y empleadores en el desarrollo de cada una de las competencias de esos actores en esa materia.

Durante el año 2008 se profundizó la Política de Atención de Usuarios/as, para ello la Institución reformuló la imagen corporativa a fin de poder hacer más claro y preciso el contacto con nuestro usuario presencial y virtual, es así que se capacitó al 100% de los funcionarios que realizan labores de atención de público, entregándoles herramientas y técnicas que desarrollan habilidades de atención óptimas para las demandas de la ciudadanía, además se invirtieron recursos financieros en modificar y mejorar los espacios de atención, abarcando las principales oficinas del país, siempre con la perspectiva de realizar nuestro trabajo con calidad y eficacia.

A continuación se muestran los resultados de la Gestión por área de trabajo:

### ÁREA DE INSPECCIÓN

De los resultados de la gestión por productos estratégicos asociados a las tareas inspectivas, se informaron seis indicadores de desempeño comprometidos en la Ley de Presupuesto del año 2008, de los cuales cinco correspondieron al producto actividad inspectiva y uno al producto certificación del cumplimiento. De acuerdo a la medición establecida por DIPRES la totalidad de los indicadores fueron cumplidos satisfactoriamente.

En cuanto a las fiscalizaciones de terreno, aquellas que son generadas a partir de denuncias de trabajadores, tuvieron un crecimiento respecto el año 2007 que fue de 65.435, llegando el año 2008 a 66.097 denuncias, de las cuales un 82, 31% de éstas son terminadas en menos de 30 días. Esto fue acompañado por una disminución de las fiscalizaciones por programas respecto el año 2007 en 20.314,

---

que en definitiva el año 2008 alcanzaron a 29.877 producto del inicio de programa piloto para el procedimiento de fiscalización hacia las MYPEs, el cual contempla un fuerte componente de asistencia al cumplimiento, destinando capacidad fiscalizadora hacia ello. No obstante, los principales programas y ámbitos de focalización, siguieron estando presentes durante todo el periodo.

De la misma manera, el tiempo promedio de duración de todas las fiscalizaciones de terreno mantuvo la tendencia hacia la baja, mostrando una duración de 16,35 días en promedio, aun considerando la aplicación del plan piloto hacia las MYPEs. Es de esperar, que durante el 2009, estos valores aumenten levemente con la aplicación del procedimiento de fiscalización hacia este sector, en todo el país. .

Por otra parte el tiempo promedio de demora en la entrega de certificados de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales exigió un día menos que el tiempo que impone la ley para el caso de los certificados de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales. Los resultados en esta dimensión son bastante favorables, puesto que a pesar de fuerte crecimiento de la demanda por certificados, lo que llegó en el 2008 a 417.145 certificados entregados, los tiempos promedios de entrega fueron similares que el año 2007, donde se entregaron 296.384 certificados y para el año 2006 que se entregaron 169.700. Así, el tiempo promedio de entrega de los certificados fue de 2,18 días, siendo el 98% de ellos entregados en menos de 7 días. Se han diseñado sistemas internos y online para usuarios y se mantiene la instrucción a las oficinas, en el sentido de terminar los certificados en el menor tiempo posible, lo que ha sido cumplido satisfactoriamente.

En materia de Fiscalización de la Ley N° 20.123, el diseño institucional del año 2007, desde el punto de vista de la actuación fiscalizadora de oficio o por programas (ámbito en donde es posible focalizar las capacidades inspectivas), se enfocó a los siguientes aspectos:

- Fiscalización del suministro ilegal (permanente) de trabajadores; y

- Fiscalización de las normas sobre seguridad y salud de los trabajadores bajo régimen de subcontratación.

No obstante, a partir de la judicialización de los procesos de fiscalización en la Minería hacia fines de 2007, en cuanto a la competencia de este Servicio para calificar la legalidad o ilegalidad del régimen de subcontratación en cualquier ámbito de la actividad económica, la institución debió modificar su forma de intervención, dejando de actuar de oficio en esta materia. Así, durante el año 2008 las actuaciones inspectivas orientadas a fiscalizar las materias indicadas, se llevaron a cabo a través de un Procedimiento Extraordinario de Fiscalización, esto es, una fiscalización investigativa cuyo objeto es establecer a petición de parte si existen indicios de subordinación y dependencia entre los trabajadores objeto de la investigación y el empleador, con miras a proporcionar a las organizaciones sindicales y/o los trabajadores denunciantes los antecedentes que esta Dirección pueda recabar a fin de que éstos inicien las acciones legales correspondientes, si así se estima conveniente a sus intereses.

La Ley N°20.123 establece para la empresa principal el deber general de protección en materia de higiene y seguridad respecto de los trabajadores que se desempeñan en régimen de subcontratación, configurando de esta forma a la faena como eje central de su responsabilidad.

En virtud de lo anterior, y con el objetivo de apoyar la implementación efectiva de las normas sobre protección de la salud y seguridad de los trabajadores bajo régimen de subcontratación al interior de las empresas, la Dirección del Trabajo dispuso dos programas especiales de fiscalización dirigidos al sector de la construcción (sector con mayores índices de accidentabilidad de trabajadores subcontratados), y al sector agrícola que tienen cobertura a nivel nacional.

Durante el año 2008 se realizaron 5.151 fiscalizaciones en esta área (ver cuadro), con más de 98.000 trabajadores cubiertos por dichas fiscalizaciones.

Sector	Fiscalizaciones	Trabajadores involucrados
Agricultura	2.792	57.535
Construcción	2.359	40.589

Uno de los compromisos establecidos en la Agenda de gobierno, y que responde a las prioridades gubernamentales, es el porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa en sectores feminizados que incluyeron materias de género, que durante el 2008 fue de un 26%, considerando “Sectores Feminizados” por la gravitación de las mujeres asalariadas en relación a los hombres asalariados en el sector, o por la proporción de que significa el sector en el total de la mano de obra femenina asalariada, es decir, Enseñanza, Servicios Sociales y Salud; Actividades Inmobiliarias, Empresariales y de Alquiler; Hoteles y Restaurantes; Comercio; Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones; Trabajo Agrícola de Temporada y “Materias de género”, de acuerdo a las más denunciadas por mujeres y al rol reproductivo y la discriminación por sexo, es decir, Jornada de Trabajo; Higiene y Seguridad, Materias Previsionales; Contrato de Trabajo; Protección a la Maternidad; Discriminación y Condicionamiento del Empleo y Medidas de Revisión Ilegales; y las propias relativas al Trabajo Agrícola de Temporada: Alojamiento Higiénico, Alimentación y Condiciones Higiénicas de Preparación de Alimento.

En este compromiso se implementaron 72 programas, con un total de 7.809 fiscalizaciones. Los programas se concentraron principalmente en el sector comercio, servicios y agricultura.

Por último en el área Inspectiva, en lo que a Compromisos Ministeriales se refiere, se definió contar en el sistema informático con un modulo que permita el seguimiento de denuncias de acoso sexual y discriminación, a través de la incorporación de un modulo de derechos fundamentales en el marco de la Reforma a la Justicia Laboral. (Ley 20.087), para esto Al 31 de diciembre de 2008 el nuevo procedimiento laboral entró gradualmente en vigencia en 6 regiones del país: III, XII, (31 de marzo) I, IV, V Y XIV (31 de octubre).

La aplicación del módulo informático de Derechos Fundamentales administrado por el Departamento Jurídico está en operación desde el 31 de octubre, junto con el ingreso de las cuatro nuevas regiones al nuevo procedimiento laboral. Se encuentra plenamente satisfecha la necesidad de identificación de las causas que ingresan por discriminación por sexo.

Por otra parte, dado que la Ley 20.087 no hace referencia especial al acoso sexual, y que éste es tratado en relación a la vulneración de un conjunto de derechos fundamentales, tales como el derecho a la intimidad, a la salud física y síquica, o la no discriminación, los que en cada caso pueden variar en su composición, la Dirección del Trabajo ha debido trabajar en el sentido de cautelar la visibilidad de los casos que corresponden a acoso sexual. La Orden de Servicio de Derechos Fundamentales que instruye al respecto, se encuentra en proceso administrativo.

## ÁREA JURÍDICA

Desde el Punto de vista de la emisión de Dictámenes de la Dirección del Trabajo, la medición realizada en el producto tiene relación con el tiempo promedio de demora en su emisión cuyo resultado fue de 34,45 días, menor en un 1,59 % respecto de la meta comprometida (35 días). Efectuando la comparación con el año anterior, el tiempo de promedio de la emisión del dictamen aumento en un 7,65% , sin embargo la cantidad producida aumento en un 18,02 %, de 516 dictámenes confeccionados en el 2007 se paso a 609 en el 2008, lo que confirma, una de las características que tiene la demanda del producto, cuyo

---

comportamiento se ve influido en gran medida por la dictación de disposiciones legales, especialmente si están referidas a tópicos y/o materias que constituyen cambios importantes en la relación laboral.

En los que se refiere al Sistema de Prevención y Resolución Administrativa no Judicial de Conflictos, la Conciliación Individual, en materia de atender el conflicto que se produce al término de una relación laboral entre el empleador(a) y el trabajador (a), posee una valoración importante para los trabajadores que por ingresos o tiempo no tienen la posibilidad de recurrir al sistema judicial, muestra de ello es el crecimiento en el número de reclamos que se interponen en las Inspecciones del Trabajo a lo largo del país, el que en el 2008 fue de 161.030, más de 10.000 que durante el 2007. Ahora bien, los resultados obtenidos indican que el 87,39 de los comparendos efectuados alcanzan la condición de conciliados, es decir, se logra acuerdo entre empleador(a) y trabajador(a). Del mismo modo, los dineros recuperados para los trabajadores mediante las conciliaciones, muestran una fuerte alza respecto del año 2007, llegando a \$17.955.971.553.

Es de esperar, que con la implementación de la Reforma Laboral Procesal a lo largo de todo el país el año 2009, este mecanismo de resolución alternativa de conflictos, adquiera mayor relevancia, al constituirse el acta que se levanta como constancia del comparendo, audiencia de conciliación, requisito de admisibilidad para la utilización del procedimiento monitorio (vía rápida judicial para los usuarios que no llegan a acuerdo total y cuyas contendas son menores o iguales a 10 ingresos mínimos)

El aumento de la demanda, mencionado anteriormente, por el producto presenta diferencias entre las distintas regiones; siendo las de mayor crecimiento las regiones de Aysén y de Los Ríos por sobre un 25 %, le siguen las regiones de Magallanes, Araucanía, Coquimbo, Atacama, Antofagasta y Del Libertador Bdo. O'Higgins por sobre el 10%, el menor crecimiento lo obtuvo la región de Arica y Parinacota con un 0,1% y la disminución de la demanda se produjo en la Región de Tarapacá, llamando la atención el crecimiento de un 3,5% en la Región Metropolitana, situación inédita respecto del comportamiento de períodos anteriores

La medición, tal como ya se ha señalado, asociada a este producto tiene relación con la tutela del derecho de sindicación, midiendo el resultado de las demandas judiciales efectuadas por el Servicio por Prácticas Antisindicales, para lo cual se utiliza el indicador de "Porcentaje de causas por prácticas antisindicales con resultado favorable" del total de las causas terminadas en el año.

Al respecto, se puede señalar que durante el 2008 se terminaron 66 causas, siendo 44 de ellas con resultado favorable lo que da un porcentaje de 66%, con una disminución de un 11,40 % respecto del resultado del año anterior. La importancia que tienen para el avance y desarrollo institucional, en lo que dice relación con los productos y subproducto de ésta área, esta dado por el aporte a la calificación de un desempeño eficaz y eficiente de sus recursos para alcanzar los niveles de producción obtenidos.

Para efecto de un mayor aporte en lo señalado, se puede desagregar la calificación por producto y subproducto y en ese sentido es dable indicar:

- Dictamen: Aumenta su nivel de eficiencia en un 18% con una leve disminución en su eficacia, lo que puede explicarse en razón a la complejidad de la labor realizada, considerando las disposiciones legales sobre nuevas materias y el aumento de la complejidad del mundo.
- Conciliación Individual: Las mediciones efectuadas reflejan aumento en los niveles de eficiencia y eficacia si se comparan con el año anterior, lo que permite afirmar la existencia de una consolidación del desarrollo logrado en su cadena productiva, a pesar de que en algunos puntos de su composición requieren de inyección de recursos.

- 
- Defensa de Derechos Fundamentales: El resultado de la medición refleja una disminución de eficiencia 11,4 % respecto del año anterior lo que confirma la dependencia de la medición de los criterios y tiempos de respuestas de los Tribunales de Justicia.

## ÁREA RELACIONES LABORALES

Uno de los subproductos de mayor relevancia dentro de los Sistemas de Prevención y Resolución Administrativa no Judicial de Conflictos, es la Mediación. La evaluación del comportamiento de ella fue favorable, y se encuentra dentro de los rangos históricos de cumplimiento. Asimismo, crecientemente empieza a consolidarse la mediación como instrumento de solución alternativa de conflictos, al ofrecer espacios de diálogo que fortalecen la relación entre los actores del mundo laboral.

A mayor abundamiento, durante el año 2008 se efectuaron un total de 518 mediaciones (505 mediaciones para el año 2006 y 538 para el 2007) , de las cuales un 86% terminó con acuerdo

Un tema de relevancia para la Dirección del Trabajo ha sido la Defensa de Derechos Fundamentales, esto se midió por medio del indicador de Porcentaje de Resoluciones de Legalidad definitivas notificadas a los involucrados en la negociación colectiva, con anterioridad a los 10 últimos días (corridos) del proceso de negociación que dio como resultado un 88% sobre la meta de un 80% fijado para el año 2008

Desde el punto de vista de la asistencia técnica que realiza por la DT, el porcentaje de trabajadores capacitados en acciones de capacitación programadas dirigidas a sectores prioritarios fue de un 35,99% del total de trabajadores capacitados superando ampliamente la meta fijada. Asimismo, un 13,59% de los empleadores capacitados en actividades programadas son parte del segmento de micro y pequeños empleadores

Los esfuerzos del gobierno por aumentar la equidad y la igualdad en el ámbito del trabajo se expresan en los compromisos que la Institución, entre los cuales se encuentra la alianza entre el Servicio con SERNAM y PRODEMU en el mes de septiembre de 2008, así como también la incorporación del enfoque de género en el programa nacional de capacitación a usuarios, donde se destaca el hecho de que se dobló la meta comprometida para este indicador logrando que se capacitara el 46,31% de un universo de 14553 de nuestros usuarios.

Desde el punto de vista del Porcentaje de dirigentes sindicales capacitados con relación al total de usuarios capacitados fue del 37%, comprometiendo para el año 2008 el 18%, cifra que refleja la importancia de esta área para la DT, es más, dentro de las prioridades gubernamentales del año 2008 se fijó el establecimiento de la Escuela Nacional Sindical, por lo que las regiones agenciaron mayores recursos para sentar las bases de lo que será esta escuela, segmentando la capacitación para dirigentes sindicales, debido a que, en efecto, son ellos quienes orientan a los trabajadores en el ejercicio y la protección de sus derechos.

En el trabajo regional u operativo de esta Área, el porcentaje de mediaciones con acuerdo en relación a mediaciones a petición de partes y de oficio fue de 86%, la evaluación respecto del comportamiento de esta área es favorable, y se encuentra dentro de los rangos históricos de cumplimiento. Asimismo, se consolida la mediación como instrumento de solución alternativa de conflictos, al ofrecer espacios de diálogo que fortalecen la relación entre los actores del mundo laboral.

En lo que a Agenda de gobierno se trata, el año 2008 se propuso lograr un 20% de dirigentes sindicales mujeres pertenecientes a sindicatos dependientes capacitadas del total de mujeres dirigentes sindicales pertenecientes a sindicatos dependientes a nivel país (Asistencia Técnica Laboral), lo que se tradujo en un 25,31%, durante el monitoreo se registro y corrigió un error respecto del registro de este indicador que

---

decía relación con contabilizar el N° de cursos ejecutados con la presencia de mujeres y no el N° de mujeres capacitadas de una lista preestablecida como se había instruido originalmente. Incorporada esta corrección se pudo apreciar que el cumplimiento de este compromiso fue adecuado en todas las regiones del país registrando un moderado incremento a nivel nacional.

## ÁREA DE ESTUDIOS

Durante el año 2008 se definieron tres líneas de investigación para esta área, que sirvieron de orientación para los estudios específicos que se desarrollaron durante el año.

En cuanto a los estudios sobre remuneraciones, no basta sólo con tener las cifras que dan cuenta de la participación de los salarios en el producto, sino que es importante también contar con información que dé cuenta de las variaciones salariales según diversas segmentaciones sociales, conocer la composición de los salarios, la estabilidad que tienen y los procesos de su fijación y modificación. Con estos objetivos generales, se realizaron dos estudios sectoriales; *Brechas de remuneración entre hombres y mujeres en el sector de las grandes tiendas* y *Estudio de Remuneraciones en la Industria del Salmón. Región de Los Lagos*

En cuanto a los Estudios sobre relaciones colectivas del trabajo, desde hace años, se ha desarrollado una línea de investigación en torno al sindicato y a la negociación colectiva, instituciones fundamentales para que el trabajo alcance niveles aceptables de protección, y que, en nuestro país, muestran todavía una grave debilidad. El fortalecimiento de la organización sindical ha sido reiteradamente señalado como un objetivo prioritario del gobierno; tanto el Ministerio del Trabajo como la Dirección del Trabajo han insistido en ello. El plan de investigación de esta Unidad contempló dos estudios específicos que sirven a los objetivos de esta línea: *Negociación Colectiva y Mediación Administrativa: ¿Prevención de la Huelga ó Promoción de Negociación Efectiva* y *Estudios sobre condiciones de trabajo*, en este último La Dirección del Trabajo jugó un papel principal en propiciar una regulación que sancionara el acoso sexual en el trabajo.

Publicaciones 2008 (disponibles en la página web institucional)

- Cuaderno de Investigación N°33 “¿Un Escenario sin protección laboral? Trabajadores - Artistas de teleseries chilenas”
- Cuaderno de Investigación N° 34 “Tenues trazos de equidad, una mirada de género en los contratos y convenios colectivos de las grandes tiendas por departamento”
- Cuaderno de Investigación N° 35 “Inequidades de Género en el Mercado Laboral: el rol de la división sexual del trabajo”

Informes estadísticos:

- *Compendio de series estadísticas de la Dirección del Trabajo*: Incluye estadísticas de Sindicalización, Negociación Colectiva, Actividad Inspectiva y Huelgas.
- *Informes estadísticos trimestrales para el Ministerio del Trabajo y Previsión Social*. Incluyen estadísticas sobre la actividad inspectiva, libertad sindical, negociación colectiva, conciliación, mediación y buenos oficios, protección a la maternidad, acoso sexual y trabajo infantil,
- *Informes estadísticos solicitados por externos* (OIT, Banco Central, INE, parlamentarios, otras autoridades, académicos, estudiantes, tesis, entre otros)

Encuestas:

- 
- *Encuesta Laboral, Encla 2008*. Por primera vez se aplicó la ENCLA a las 15 regiones del país y se aumentó la muestra de empresas, durante el año se realizó el trabajo de campo en los meses de octubre a diciembre.
  - *Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Empleo, Trabajo y Calidad de Vida y Salud de Trabajadores y Trabajadoras* (ENCETS).

Actividades de difusión:

- Lanzamiento del Cuaderno de Investigación N°33 “¿Un Escenario sin protección laboral? Trabajadores - Artistas de teleseries chilenas”. Esta actividad contó con la participación de la Directora del Trabajo y los comentaristas fueron: la diputada Ximena Vidal, Pablo Morales, gerente de Chilevisión y Aníbal Reyna, actor. Asistieron alrededor de 50 invitados a la actividad.
- Actividad de difusión de la publicación “Encla 2006, Inequidades y Brechas de Género en el Empleo” a dicha actividad asistieron: dirigentes sindicales, especialistas en temas de género de ONG’s y sector público, participantes mesa de género de la DT, etc.
- Lanzamiento del Cuaderno de Investigación N° 34 “Tenues Trazos de Equidad, Una mirada de género en los contratos y convenios colectivos de las grandes tiendas por departamento”.
- Actividad de difusión de los resultados de la ENCLA (2006) con el CTRU de la Región Metropolitana (área ponente), asistieron dirigentes sindicales y empleadores.
- Taller con dirigentes/as sindicales en el cual se dio a conocer los resultados más relevantes del estudio sobre las Grandes Tiendas en Chile.
- Lanzamiento del Cuaderno de Investigación N° 35 “Inequidades de Género en el Mercado Laboral: el rol de la división sexual del trabajo”.

## **CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS INSTITUCIONALES**

### **Agenda de Gobierno**

En términos generales la Dirección del Trabajo cumplió con sus dos compromisos de Agenda Gubernamental. El primero de ellos, "Aumentar del 10% al 12% de las fiscalizaciones de oficio por programa en sectores feminizados que incluyan materias de género, nivel país", el resultado final del indicador es de 26% cumpliendo satisfactoriamente la meta de 12%. La postergación para el año 2009 de la puesta en marcha del nuevo procedimiento de fiscalización a MIPes para gran parte de las regiones del país, finalmente redundó en que hubo más capacidad fiscalizadora para realizar programas de fiscalización durante el año 2008, especialmente en sectores feminizados, explica en parte el resultado positivo muy por sobre la meta fijada. No obstante, considerando la planificación inicial de programas de fiscalización, el número de fiscalizaciones para este indicador se cumplió.

Respecto del 2º compromiso, "Lograr un 20% de dirigentes sindicales mujeres pertenecientes a sindicatos dependientes capacitadas del total de mujeres dirigentes sindicales pertenecientes a sindicatos dependientes a nivel país", se cumple la meta del indicador con un 25.31%.

La Dirección del Trabajo ha capacitado durante el año 2008 a una proporción mayor de dirigentes Sindicales que la originalmente comprometida, lo que se traduce en un fortalecimiento del capital social de base necesario en el mundo laboral.

---

## Programas de Mejoramiento de la Gestión

La Dirección del Trabajo finalizó satisfactoriamente el cumplimiento de todos y cada uno de los requerimientos exigidos en materia de los Sistemas de Gestión del PMG para el periodo 2008, en la mayoría de los casos, en el proceso de validación ejecutada por los diferentes entes de validación de los respectivos Sistemas del PMG. , siendo la excepción el Sistema Planificación y Control de Gestión, el que resultó validado satisfactoriamente, con posterioridad, en el comité de expertos dispuestos para estos efectos.

En virtud de lo anterior y a diferencia del año anterior, el cumplimiento por parte de nuestra Institución en el cumplimiento de los Sistemas del PMG, es del 100%, cuestión no menor a la hora de la correspondiente evaluación, objetiva y veraz, que permitan dimensionar en que se traduce tal éxito y de cómo sus resultados permiten ir orientando el accionar futuro de las iniciativas Institucionales tanto en la dimensión de apoyo como operativa de su quehacer, principalmente en la entrega de los productos estratégicos a nuestros usuarios.

Nuestra Institución se encuentra desarrollando a plenitud las exigencias dispuestas en el Programa Marco Avanzado, el que a su vez supone el cumplimiento de todas las etapas comprendidas en el Programa Marco Básico. Como es sabido el primero de ellos apunta al mejoramiento de gestión de los Servicios Públicos, incorporando metodologías de trabajo que introducen conceptos asociados a la mejora continua y a la calidad, lo que a permitido construir Sistemas de Gestión de la Calidad en las instituciones públicas. En nuestro caso dicha iniciativa se visualiza en la certificación bajo Norma ISO 9001:2000, de la que han sido objeto nuestros Sistemas del PMG , durante este periodo. Al respecto citar que los Sistemas Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna se encuentran en etapa de 2ª mantención de la certificación, los Sistemas SED y Capacitación en etapa 1ª mantención de la certificación, los Sistemas Compras y Contrataciones e Higiene , Seguridad y M.T., certificados y finalmente S.I.A.C. ( ex Oirs) comprometiendo la preparación para certificación.

Como se aprecia, nuestra institución cuenta con los 7 Sistemas del PMG, que por requisitos y exigencias del Programa Marco Avanzado deben estar comprometidos en dicha dimensión, todos y cada uno de ellos cumplidos satisfactoriamente al finalizar este periodo. Importante destacar los resultados obtenidos en la incorporación en estas materias del Sistemas S.I.A.C., el que por su naturaleza y el componente de atención de público que lo compone, significaron un gran esfuerzo, humano y financiero, para su buena materialización, siendo el levantamiento de procesos, la retroalimentación de información vital en su despliegue, la focalización en su intervención de calidad, entre otros, constituyen los aspectos centrales de la labor desarrollada.

Para el resto de los Sistemas del PMG. , que se encuentran en esta dimensión, el permanente flujo de información proveniente de la retroalimentación de insumos de los procesos claves de apoyo, como también aquel proveniente de los instrumentos de gestión recolectores de información nueva y veraz, encuestas aplicadas, entrevistas, etc., que proveniente de la aplicación de los procedimientos operativos satisfacción del cliente (interno y externo), auditoría de calidad y acciones correctivas y preventivas, hacen y constituyen los aspectos importantes de destacar en el desarrollo de las acciones dentro de dichos Sistemas, durante este periodo.

En la dimensión del Programa Marco Básico, se encuentran superadas las falencias existentes por ejemplo en el Sistema Financiero Contable que el año anterior no resultó validado, a partir de una nueva dinámica en su quehacer, por parte de la División de R.R.H.H., específicamente por la unidad de Planificación y Control de dicha instancia, cuestión que se traduce en la generación de mejores vínculos,

---

formales e informales, que permitiesen tanto la obtención como generación de información relevante vinculada a los informes trimestrales de dotación de acuerdo a los requerimientos de forma y fondo dispuestos por la Dipres , permitiendo con éxito para este año la validación de dicho Sistema Financiero Contable.

Para el resto de los Sistemas, el desarrollo de las tareas en equipo, el reforzamiento de los equipos de trabajo, principalmente el de regiones que cuentan con un número reducido y que tienen responsabilidad VITAL EN LA GENERACIÓN DE INSUMOS que permitan una correcta consecución de objetivos en determinados Sistemas, como por ejemplo Compras y Contrataciones, SED, Financiero Contable, Gestión Territorial, Enfoque de Genero, Planificación y Control de Gestión, son los aspectos centrales a tener presente en la discusión y en el mapa decidor para el año venidero. Más aún, lo anterior hace sentido cuando las exigencias de Dipres, referidas al capítulo vinculado no validación del Sistemas de Planificación y Control de Gestión en su dimensión Marco Básico, plantean el ajuste de las metas de determinados indicadores, refrendadas estos ajustes tanto por el desempeño de éstos finalizado el 2008, con importantes niveles de sobre cumplimiento, como también a los recursos asignados a la Institución en los últimos años, siempre al alza, todo lo cual exige, según ellos, equivalencia y/o concordancia tanto en las metas propuestas como en los recursos incurridos necesarios para satisfacer tales compromisos.

A partir de lo anterior, resulta razonable plantear que, más allá de las acciones particulares de mejora, es y resulta perentorio incorporar a las demás instancias operativas y directivas en tales discusiones, fortaleciendo la coordinación entre ellas, mejorando los sistemas de información proveedores de datos relevantes para la discusión, objetivos y menos casuísticos, etc., todo lo cual permita en su conjunto, no sólo el cumplimiento de los Sistemas de Gestión del PMG, como un fin en sí mismo, sino que contribuya efectivamente en la entrega de productos hacia nuestros usuarios, de una mejor forma, en excelencia y calidad.

### **Desempeño Institucional (Indicadores Presupuestarios)**

Es gratificante señalar que la Dirección del Trabajo cumplió con todas las metas establecidas para sus 14 indicadores de desempeño comprometidos el año 2008. Esto viene a reafirmar el enorme esfuerzo que realiza la Institución para entregar cada vez de mejor manera sus bienes y servicios a los usuarios. Cabe señalar eso sí, que de acuerdo a los resultados obtenidos.

Para el año 2009 se han ajustado las metas de los indicadores comprometidos, representando un desafío importante para la Dirección del Trabajo el volver a alcanzar un 100% de cumplimiento. Lo anterior trae como inmediata consecuencia el continuar mejorando nuestros procesos internos, base fundamental en la entrega de productos estratégicos, y así, otorgar a nuestros usuarios un servicio mucho más eficiente, oportuno y que responda satisfactoriamente a sus necesidades.

### **Metas Colectivas**

La Dirección del Trabajo cuenta con 28 Centros de Responsabilidad de los cuales 13 corresponden a la Dirección Nacional y 15 a las Direcciones Regionales del Trabajo.

Para el año 2008, los Equipos de Trabajo de los Centros de responsabilidad de la Dirección Nacional del Trabajo, comprometieron un total de 45 metas de desempeño colectivo correspondientes a la Dirección Nacional y 35 a las Direcciones Regionales. Los Centros de responsabilidad regional comprometieron 4

---

indicadores de desempeño colectivo, los que corresponden a compromisos con las distintas líneas: Jurídica, Inspectiva, Relaciones Laborales y de Apoyo.

Las Metas Colectivas establecidas para el año 2008 fueron cumplidas en un 100%, tanto para los Equipos de Trabajo Del Nivel Central como para los de las Direcciones Regionales. Existen si algunos equipos que no cumplieron algún indicador, pero que no comprometen el cumplimiento global de la meta. Asimismo, se identifican algunos indicadores con sobre cumplimiento, los que deberán ser revisados en las sucesivas planificaciones.

### **Ley 19.994**

La ley N° 19.994 y su Reglamento N° 35, hacen referencia a la asignación de estímulo y desempeño para los funcionarios de la Dirección del Trabajo, asociada a la calidad de los servicios prestados a los usuarios de la Institución.

Para el período 2008 se comprometieron 10 indicadores que responden a metas establecidas por las líneas operativas: Inspectiva, Relaciones Laborales, Jurídico y de la línea de Atención a Usuarios.

Estos compromisos operan bajo la modalidad Institucional, definiéndose indicadores centrados en las dimensiones de calidad y eficacia, con sus respectivos ponderadores. A nivel Regional se establecen los aportes regionales que ayudaron a concretar la meta comprometida y que para el período se cumplieron plenamente.

Todos los indicadores fueron logrados en un 100% al compararlo con la meta comprometida cumpliendo con los objetivos establecidos en el Convenio N°1523 de fecha 26.11.2007 para el período 2008. El resultado final de las metas, muestran un valor porcentual acumulado de un 212,3% es decir, se produce un sobrecumplimiento de un 112,3%.

El mayor peso de este sobrecumplimiento se encuentra radicado en los 3 indicadores comprometidos por la Línea Inspectiva (tiempo promedio de duración de la fiscalización de terreno / tiempo de entrega de certificados de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales / Cantidad de programas de fiscalización). Esta situación se explica fundamentalmente por que se programaron promedios de demora mayor que lo ejecutado, ya que la puesta en marcha del nuevo procedimiento MIPE, se aplicó a través de un plan piloto en cinco Inspecciones del país correspondientes a las regiones VI, VII, VIII y RM, en los meses de Abril a Julio del 2008, por lo que se preveía que una vez que el procedimiento se aplicara al resto del país, los tiempos de demora en el tratamiento de las fiscalizaciones aumentarían. Sin embargo la aplicación para el resto del país sobre el nuevo procedimiento de fiscalización MIPE se posterga para principios del año 2009.

Cabe destacar además, que el mejoramiento en los niveles de eficiencia de la labor operativa, es producto de la aplicación de instrumentos de gestión, como son los controles funcionales y técnicos, los insumos que genera el proceso de gestión de riesgos sobre los principales procesos estratégicos del Servicio, generando mejora en sus procesos, mejora en los procedimientos de atención y entrega de los servicios a sus usuarios, en tiempo, forma y cobertura.

---

### 3. Desafíos 2009

El Año 2009 se presenta para la Dirección del Trabajo como un periodo de consolidación de las apuestas y énfasis delineados durante los últimos tres años de gobierno.

Ciertamente, La consolidación e implementación de la reforma a la judicatura laboral, que para este año contempla la puesta en marcha del resto de las regiones del país, en especial la Región Metropolitana que por sus características, merece un cuidado especial por el volumen y la complejidad de las actuaciones del Servicio.

Este importante cambio en la administración de justicia en materias laborales significa para la DT relevar los servicios de solución administrativa no judicial de conflictos laborales, para evitar la congestión de los juzgados laborales. Hoy la DT trata cerca del 80% de las causas laborales del país, no obstante se espera un aumento en la demanda del producto de conciliación individual. Para ello, se pretende incorporar nuevos conciliadores(as), así como la creación de un nuevo Centro de Conciliación y Mediación en la Región Metropolitana Oriente, que permita contar con nuevas salas de conciliación disponibles para hacer frente al desafío de la Reforma a la Justicia Laboral. Asimismo, implica Mayor presencia ante Tribunales: Al incorporar juicios orales en aquellos de materia laboral, las diversas actuaciones de la DT (actas de mediación, informes de fiscalización y sus multas, así como las conciliaciones obligatorias), requerirán la presencia ante Tribunales de los fiscalizadores del trabajo y mayor demanda para los abogados. Lo anterior implica que parte de la jornada de estos funcionarios estará abocada a comparecer a los tribunales.

Al mismo tiempo, la Reforma incorpora cambios en el Procedimiento de Reclamación Judicial de Multas, las cuales se tramitarán conforme a las normas del procedimiento general, eliminándose la consignación previa para acceder al control del tribunal por las actuaciones de este Servicio, lo que necesariamente incrementará el número de juicios por acciones administrativas y con ello, la carga judicial de los abogados de la DT.

Finalmente, un componente de gran relevancia es el Procedimiento de Tutela de Derechos Fundamentales, como la libertad sindical, acoso sexual, entre otros. Ello significa, desempeñar las tareas de investigación, de mediación obligatoria y de denuncia, previo a las actuaciones procesales, en todas las contiendas laborales provocadas por denuncias referidas a estos derechos fundamentales.

En virtud de lo anterior, se pretende fortalecer la línea jurídica de las inspecciones del trabajo y de las Direcciones Regionales, así como la de Conciliación Individual y Fiscalización, en el entendido que se requiere mayor dedicación y especialización en el tratamiento de los distintos casos. Para ello, se contempla la contratación de 50 nuevos fiscalizadores y 35 abogados(as) para oficinas.

En el ámbito inspectivo, el, gran desafío para el 2009, junto con aquellos derivados de la Reforma a la Justicia Laboral, es la aplicación nacional del nuevo procedimiento de fiscalización hacia la MYPEs, más aún considerando que cerca del 80% de las empresas fiscalizadas por la DT, pertenecen a este sector de la economía.

Este nuevo procedimiento, incorpora un fuerte componente de asistencia al cumplimiento, permitiendo a las empresas corregir las falencias normativas que presentan. Lo anterior, significa un importante cambio en las concepciones tradicionales del proceso inspectivo, que colocaba el acento en la dimensión punitiva. En términos de modernización y fortalecimiento institucional, la consolidación del modelo organizacional aplicado en la Región Metropolitana, el cual se fundamenta en la existencia de dos direcciones regionales

---

–Oriente y Poniente–, a razón de poder entregar mejores y más eficientes servicios a trabajadores y empleadores, constituye un desafío de gran relevancia para la DT.

Del mismo modo, la continuación del Programa de Mejoramiento de la Calidad de Atención de Público, en materias de capacitación a funcionarios de atención de público, consolidación de la nueva imagen corporativa, establecimiento de nuevas herramientas informáticas y de comunicación en atención de usuarios, mejora de infraestructura de atención de público, que redunden en una mejor y más expedita atención.

Durante el año 2008, la Dirección del Trabajo participó en la primera versión del Fondo de Modernización de la Gestión Pública, impulsado por DIPRES, mediante el proyecto de creación de la Inspección del Trabajo en Línea, el cual resultó seleccionado. Para el año 2009, se contempla el desarrollo y puesta en marcha del proyecto esta Inspección del Trabajo Virtual, que proporcionará a nuestros usuarios mayores oportunidades de acceso a los productos entregados por el Servicio, tanto en términos de calidad como de eficacia y eficiencia en su prestación.

Desde la perspectiva de la modernización y fortalecimiento institucional, la puesta en funcionamiento de la Escuela Técnica de Fiscalizadores, aparece como uno gran desafío de gestión, ésta tiene por misión identificar necesidades, diseñar programas pertinentes y ejecutar actividades de formación orientados a la profesionalización y especialización de los funcionarios del Servicio en los diferentes roles y momentos de su trayectoria laboral, permitiendo con ellos entregar un servicio de calidad a los usuarios de la Dirección del Trabajo.

Con respecto al proceso de Planificación Institucional, se deben generar nuevos indicadores que midan efectivamente el pulso de la labor operativa actual del Servicio, el perfeccionamiento de indicadores ya existentes, el establecimiento de nuevas metas y un hecho relevante de mencionar, la labor coordinada de las diferentes instancias (actores) al interior de la Institución en este proceso. Es esta coordinación en sus diferentes dimensiones, tanto procedimental, ISO 9001:2000, como la de evaluación de nuevos indicadores, factibilidad de los mismos, medición de los diferentes ámbitos, etc., la que posibilitará el logro de los resultados establecidos por las Instituciones demandantes, DIPRES principalmente, en concordancia con los recursos materiales y financieros existentes al interior de la Institución.

---

## 4. Anexos.

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley

---

## • Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas

#### - Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución

1. Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales del Estado.
2. Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo y legislación complementaria.
3. DFL N° 29, de 2004, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley 18834.
4. DFL N° 2 de 1967, Orgánica de la Dirección del Trabajo
5. DL N° 3.551 de 1980, que otorga al Servicio la calidad de descentralizado y de Institución Fiscalizadora.
6. Ley N° 19.240, que sustituyó las plantas del personal de la Dirección del Trabajo, estableciendo los requisitos vigentes para el ingreso y promoción de sus plantas.
7. Decreto N° 98 de 15 de Septiembre de 1999, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que establece un Reglamento especial de calificaciones para el personal de las Dirección del Trabajo.
8. falta agregar el DL 1263, de 1975, Ley orgánica de la administración financiera del estado.
9. DFL N° 2, de 2002, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que crea nuevos cargos en la planta de fiscalizadores de la Dirección del Trabajo.
10. DFL N° 35, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que determina para el Ministerio del Trabajo y Previsión Social y Servicios Públicos que indica, los cargos que tendrán la calidad dispuesta en el artículo 7 bis de la Ley N° 18.834 y cambia denominación que señala.
11. Ley N° 19.994, de 2004, que crea asignación de estímulo y desempeño y proporciona normas sobre carrera funcionaria para los trabajadores de la Dirección del Trabajo.
12. Ley N° 19.882, que regula nuevas políticas de personal de los funcionarios públicos que señala.
13. Ley N° 20.000 del 16 de febrero 2005 del Ministerio del Interior que sanciona el tráfico de estupefacientes.

Desde el punto de vista de las atribuciones

1. DFL N° 1 de 1994, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Código del Trabajo, modificado recientemente por la Ley N° 19.759 publicada en el Diario Oficial de 05.de Octubre de 2001.
2. DL N° 3.500 de 1980, que establece la facultad de fiscalizar el cumplimiento de enterar las cotizaciones previsionales en las administradoras de fondos de pensiones.
3. Ley N° 18.933, que establece la facultad de fiscalizar el cumplimiento de declarar y pagar las cotizaciones en las Instituciones de Salud Previsional.
4. DS N° 3 de 1984 del Ministerio de Salud, que aprueba el reglamento de autorización de licencias médicas.

5. DS N° 54 de 1969 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que reglamenta la constitución y funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.
6. Ley N° 19.296 del 19 de Septiembre 1994 del Ministerio del Trabajo, sobre Asociaciones de Funcionarios de la Administración del Estado.
7. Resolución 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón.
8. Ley N° 19.880, de 2003, que establece Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.
9. Ley N° 19.553, de 4 de Febrero de 1998 del Ministerio de Hacienda, que establece asignación de Modernización y otros beneficios que indica.
10. Ley N° 19.886, de 2003, sobre Bases para contratos administrativos de suministro y prestación de Servicios.
11. Ley N° 19.863, del 6 de Febrero del 2003 del Ministerio de Hacienda sobre remuneraciones de autoridades de gobierno y cargos críticos de la Administración Pública.
12. DS N° 983 del 2003 del Ministerio de Hacienda, reglamento para la aplicación de incremento por Desempeño Colectivo del artículo 7 de la Ley N° 19.553.
13. DS N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886 de Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios.
14. DS N° 69 del, 31 de Marzo del 2004 del Ministerio de Hacienda sobre concursos del Estatuto Administrativo.
15. DS N° 134, de 12 de Diciembre de 2005, que declara derogado el Decreto N° 26, de 2001, Reglamento sobre el secreto o reserva de los actos y documentos de la Administración del Estado.

### - Misión Institucional

Contribuir a modernizar y hacer más equitativas las relaciones laborales, velando por el cumplimiento normativo, promoviendo la capacidad de autorregulación de las partes, sobre la base de la autonomía colectiva y el desarrollo de relaciones de equilibrio entre los actores del mundo del trabajo, empleadores y trabajadores.

### - Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos-Año 2008

Número	Descripción
1.-	Incorporación de Abogados que se encontraban a Honorarios
2.-	Compra de Vehículos para la DRT Metropolitana
3.-	Creación de dos Nuevas Regiones
4.-	Compra Licencia de Software
5.-	Diseño de la Escuela Técnica

## - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Velar por el cumplimiento de la normativa laboral y su correcta interpretación. Con el fin de contribuir a modernizar y hacer más equitativas las relaciones laborales, a través de la prevención, sanción, difusión de la normativa laboral y asistencia técnica a los usuarios, y la generación de interpretación de la normativa oportuna y de calidad.
2	Promover y facilitar la capacidad de los actores del mercado del trabajo para elevar la calidad y equidad de las relaciones laborales. Fomentando el diálogo, la acción asociativa de empresarios y trabajadores, la solución autónoma de conflictos y propiciando una visión objetiva de los problemas del trabajo y las relaciones laborales
3	Mejorar la calidad y cobertura de los productos y servicios de atención directa a los usuarios. Fortaleciendo el actuar operativo del Servicio e incorporando nuevas herramientas de gestión.

-

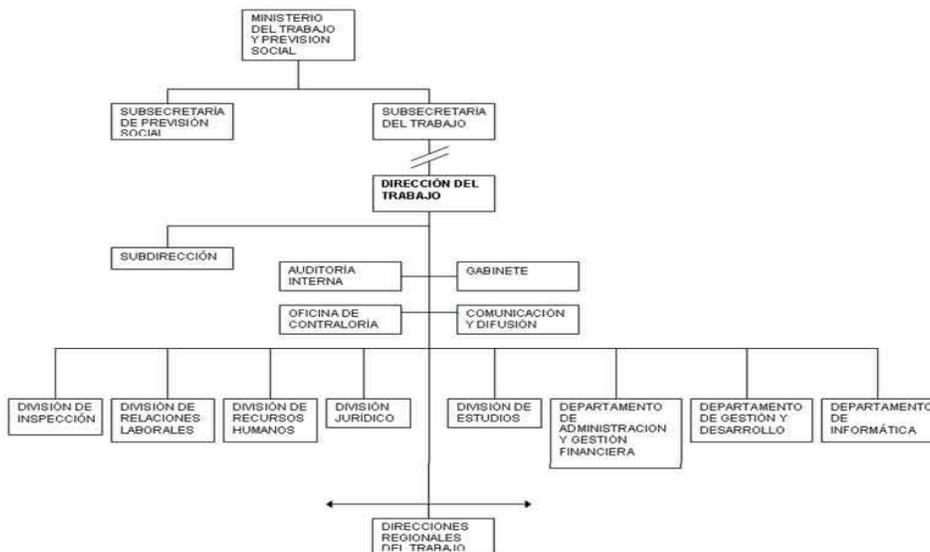
## - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<u>Dictámenes.</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dictamen</li> <li>• Megadictamen</li> <li>• Ordinarios</li> </ul>	1
2	<u>Estudios laborales.</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de investigaciones</li> <li>• Informes de estadísticas laborales</li> </ul>	2,3
3	<u>Fiscalización</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad inspectiva</li> <li>• Asistencia al cumplimiento</li> <li>• Certificación de cumplimiento</li> </ul>	1,3
4	<u>Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento monitorio y/o conciliación</li> <li>• Mediación</li> <li>• Buenos Oficios</li> <li>• Instancias de diálogo social</li> </ul>	1,2,3
5	<u>Defensa de derechos fundamentales</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Defensoría de prácticas antisindicales</li> <li>• Defensoría de vulneración de derechos fundamentales</li> </ul>	1
6	<u>Asistencia técnica laboral</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia a las organizaciones sindicales</li> <li>• Orientación e información especializada</li> <li>• Capacitación a usuarios</li> <li>• Difusión</li> </ul>	1,2,3

## - Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Trabajadores(as).
2	Empleadores(as).
3	Dirigentes(as) Sindicales.
4	Autoridades de Gobierno (Considera: Ministros(as), Seremis, Jefes(as) de Servicios, Subsecretarías)
5	Judicatura (Considera Jueces del Trabajo (20) y Ministros(as) de Corte (139))
6	Organizaciones de Trabajadores(as)
7	Representantes Políticos
8	Organizaciones de Empleadores(as)
9	Organismos Internacionales
10	Universidades
11	ONG's

## b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



---

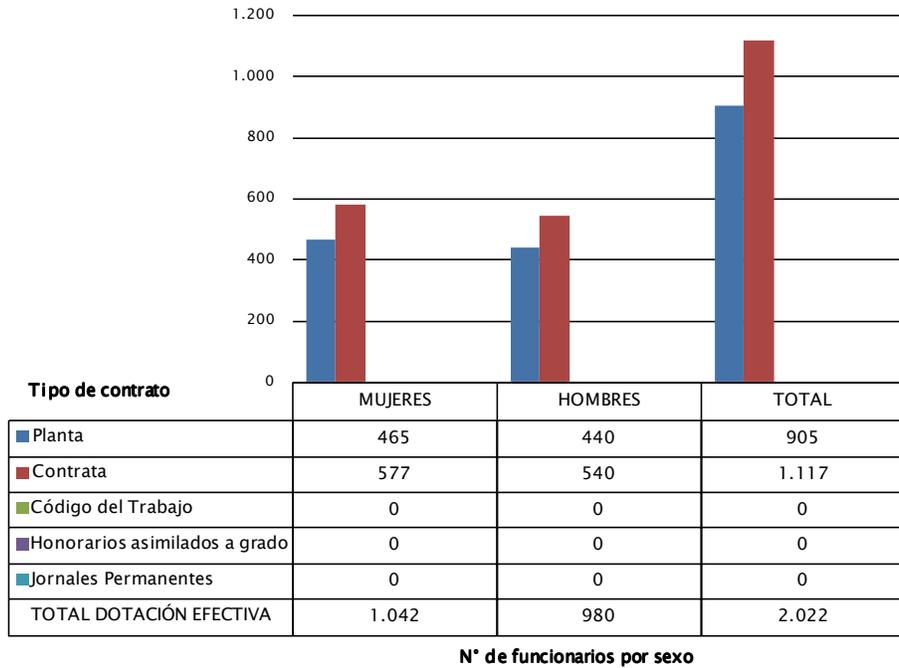
**a) Principales Autoridades**

Cargo	Nombre
DIRECTORA	PATRICIA SILVA MELENDEZ
SUB-DIRECTOR	PEDRO JULIO MARTINEZ
JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO	RAFAEL PEREIRA LAGOS
JEFE DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	CRISTIAN MELIS VALENCIA
JEFE DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES	JOAQUIN CABRERA SEGURA
JEFE DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS	VERÓNICA RIQUELME GIAGNONI
JEFE DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ANDRES SEGNORELLI GONZÁLEZ
JEFE DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN FINANCIERA	LEONARDO BRAVO GOMEZ
JEFE DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	ROBERTO RODRIGUEZ MOREIRA
JEFE DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO	CRISTIAN ROJAS GRÜZMACHER
JEFA OFICINA DE AUDITORIA INTERNA	RAMON GUEVARA CÁRCAMO
JEFE OFICINA DE CONTRALORÍA	BARBARA CHOMALI QUIROZ
JEFE OFICINA DE COMUNICACIÓN	MARCELA TORREJON ROMÁN

## • Anexo 2: Recursos Humanos

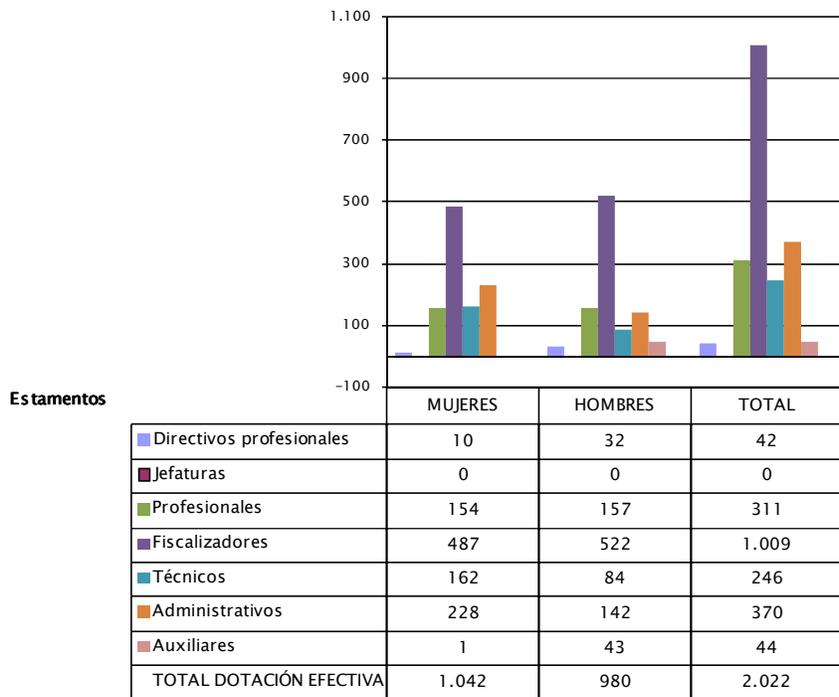
### a) Dotación de Personal

#### - Dotación Efectiva año 2008<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



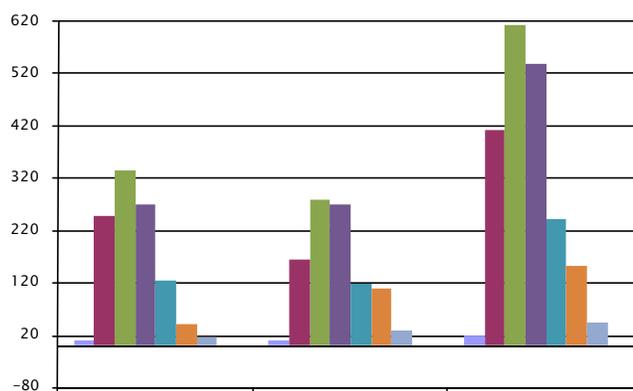
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2008. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2008 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- **Dotación Efectiva año 2008 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)**



Grupos de edad	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
■ 24 años ó menos	9	11	20
■ 25 - 34 años	248	164	412
■ 35 - 44 años	335	279	614
■ 45 - 54 años	270	269	539
■ 55 - 59 años	124	118	242
■ 60 - 64 años	41	110	151
■ 65 y más años	15	29	44
<b>TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA</b>	<b>1.042</b>	<b>980</b>	<b>2.022</b>

**N° de funcionarios por sexo**

## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Sentido del indicador
		2007	2008		
<b>Días No Trabajados</b>					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días no trabajados año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	2,5	2,4	103,5	descendente
<b>Rotación de Personal</b>					
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	2,9	5,1	55,4	descendente
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
· Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	---	ascendente
· Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,3	0,2	---	neutro
· Retiros voluntarios					
- con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,6	2,2	356,7	ascendente
- otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,5	1,8	85,9	descendente
· Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,4	1,0	41,5	descendente
· Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1,1	1,5	71,3	descendente

### Grado de Movilidad en el servicio

2 La información corresponde al período Enero 2007 - Diciembre 2007 y Enero 2008 - Diciembre 2008.

3 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

% de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,6	2,0	326,1	ascendente
% de funcionarios a contrata contratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios contratados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	8,0	15,5	193,6	ascendente
<b>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	73,1	73,4	100,5	ascendente
Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,3	0,1	47,9	ascendente
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	23,2 <sup>4</sup>	36,0	155,0	ascendente
<b>Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	5,5	5,1	106,1	descendente
<b>Evaluación del Desempeño</b>					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 (% de funcionarios)	100,0	99,8		
	Lista 2 (% de funcionarios)	0,0	0,2		
	Lista 3 (% de funcionarios)	0,0			
	Lista 4 (% de funcionarios)	0,0			

4 Se acogió la observación de Dipres en el sentido de modificar el resultado del año 2007, específicamente el indicador "Promedio Anual de Horas Contratadas Para Capacitación por Funcionario", reemplazando el resultado 2007 con la fórmula de 2008: "N° de horas contratadas para capacitación año t / N° de participantes capacitados año t", a fin de que se publique en el documento BGI 2008, permitiendo una mejor comparación en los indicadores de ambos años.

---

- **Anexo 3: Recursos Financieros**

- a) **Recursos Presupuestarios**

Cuadro 2 Recursos Presupuestarios 2008			
Ingresos Presupuestarios Percibidos		Gastos Presupuestarios Ejecutados	
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	36.307.551	Corriente <sup>5</sup>	36.240.991
Endeudamiento <sup>6</sup>	0	De Capital <sup>7</sup>	1.925.626
Otros Ingresos <sup>8</sup>	3.142.611	Otros Gastos <sup>9</sup>	1.283.545
TOTAL	39.450.162	TOTAL	39.450.162

---

5 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23 y 24.

6 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

7 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 29, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 05, cuando corresponda.

8 Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

9 Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

---

## b) Resultado de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 3</b>				
<b>Ingresos y Gastos devengados años 2007 – 2008, y Ley de Presupuestos 2009</b>				
Denominación	Monto Año 2007 M\$ <sup>10</sup>	Monto Año 2008 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2009 M\$	Notas
<b>• INGRESOS</b>				
Transferencias				
Ingresos de Operación	937.790	1.149.738	377.315	1
Otros Ingresos	956.142	1.060.417	20.737	2
Aporte Fiscal	34.308.551	36.307.551	37.787.125	3
Venta de Activos	25.302	33.047	36.639	4
Saldo Inicial de Caja	427.270	899.409	48.000	5
<b>Totales</b>	<b>36.655.056</b>	<b>39.450.162</b>	<b>38.269.816</b>	
<b>• GASTOS</b>				
Gastos en Personal	29.119.998	29.238.728	29.543.218	6
Bienes y Servicios de Consumo	5.196.616	5.640.577	7.470.954	7
Prestaciones Previsionales	128.487	1.361.686	0	8
Transferencias Corrientes	0	0	0	
Integros al Fisco	1	0	929	
Adquisición de Activos no Financieros	1.325.302	1.925.626	1.202.715	09
Iniciativas de Inversión	28.369	0	0	10
Operaciones años Anteriores	0	368.088	4.000	11
Saldo Final de Caja	856.012	915.457	48.000	
<b>Totales</b>	<b>36.655.056</b>	<b>39.450.162</b>	<b>38.269.816</b>	

10 La cifras están indicadas en M\$ del año 2008. Factor de actualización es de 1,0872 para expresar pesos del año 2007 a pesos del año 2008.

### ANÁLISIS CAUSAS DIFERENCIAS ENTRE MONTOS 2007 y MONTOS 2008

<b>INGRESOS</b>	
01 Ingresos de Operación	Las diferencias de ingresos a favor del año 2008 en comparación al año anterior corresponden a la recaudación efectiva lograda por el impacto de la venta de certificados laborales por la ley de subcontratación.
02 Otros Ingresos	El año 2008 es superior al 2007 , lo que se justifica por el mayor número de licencias y recaudación subsidios por Licencia Médicas.
03 Aporte Fiscal	El mayor monto del aporte fiscal Año 2008 con respecto al año 2007 se explica principalmente por: Diferencia de reajuste año 2008, Bonos de escolaridad y aguinaldos Septiembre M\$ 891.993.-, Aplicación de Ingresos Licencias médica M\$ 272.542.-, Reajuste Diciembre, Bonos y aguinaldos Diciembre M\$ 709.488.- , Adicional por ISO M\$ 6.540 , Aportes solicitados en modificación presupuestaria por los mayores ingresos por venta de certificados M\$ 600.000.-
04 Venta de Activos	El año 2008 se realiza una mayor baja y venta de vehículos con respecto al año 2007 con motivo de la renovación de la flota de vehículos institucionales.
05 Saldo Inicial de Caja	Los ingresos por este concepto los años 2007 y 2008 son de continuidad y corresponden a la ejecución en los respectivos años.
<b>GASTOS</b>	
06 Gastos en Personal	El mayor gasto del año 2008 con relación al año 2007 se explica principalmente por: Diferencia de reajuste año 2008, Bonos de escolaridad y aguinaldos Septiembre M\$ 891.993.-, Aplicación de Ingresos Licencias médica M\$ 272.542.-, Reajuste Diciembre, Bonos y aguinaldos Diciembre M\$ 709.488.-
07 Gastos en Bienes y Servicios de Consumo	El mayor gasto del año 2008 con relación al año 2007 se debe principalmente a la implementación del plan de habilitación, mantención y remodelación de los inmuebles con el objetivo de mejorar los espacios laborales, y los módulos de atención de público, cambios de arriendo por inmuebles de mejores condiciones.
08 Prestaciones Previsionales	El incremento del gasto 2008 con respecto al 2007 se debe a que aumentó el número de funcionarios que se acogieron al incentivo al retiro y al impacto de la ley N° 20.212 correspondiente a bono al retiro.
09 Adquisición de Activos no Financieros	Durante el año 2008 se ejecutó un mayor gasto con respecto al año 2007, esto debido a mayores aportes presupuestarios de acuerdo al siguientes detalle: a) Mobiliarios y Otros M\$ 150.000.-, a objeto de financiar Mobiliarios y Otros para las nuevas dependencias y oficinas remodeladas. b) Inversión en Informática M\$ 565.772.- por traspaso de recursos para financiar adquisición de Equipos Informáticos. c) Programas Informáticos M\$ 2.000.- a objeto de financiar Programas Computacionales destinados a mejorar el Soporte Informático de la Institución. Estos fondos están financiados con recursos propios de Inversión Equipos Computacionales
10 Iniciativas de Inversión	Presenta una disminución debido a que en el año 2008 no se realizo solicitud de recursos para iniciativas de inversión
11 Operaciones Años Anteriores	El año 2008 la institución dejó pendientes mayores compromisos de pago por falta de entrega de documentación, por parte de los proveedores, necesaria para proceder al pago

### c) Comportamiento Presupuestario Año 2008

<b>Cuadro 4</b>								
<b>Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2008</b>								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>11</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>12</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>13</sup> (M\$)	Notas
			<b>INGRESOS</b>	<b>32.069.028</b>	<b>39.366.273</b>	<b>39.450.162</b>	<b>-83.889</b>	
05			Transferencias Corrientes					
07			Ingresos de Operación	368.947	1.118.947	1.149.738	-30.791	1
08			Otros Ingresos	19.526	1.019.526	1.060.417	-40.891	2
09			Aporte Fiscal	31.611.715	36.307.551	36.307.551	0	3
10			Venta de Activos	20.840	20.840	33.047	-12.207	4
15			Saldo Inicial de Caja	48.000	899.409	899.409	0	5
			<b>GASTOS</b>	<b>32.069.028</b>	<b>39.366.273</b>	<b>39.450.162</b>	<b>-83.889</b>	
21			Gastos en Personal	25.199.437	29.561.275	29.238.728	322.547	6
22			Bienes y Servicios de Consumo	5.470.452	5.962.312	5.640.577	321.735	7
23			Prestaciones de Seguridad Social	0	1.361.686	1.361.686	0	8
24			Transferencia Corriente	0	0	0	0	
25			Íntegros al Fisco	875	875	0	875	9
29			Adquisición de Activos no Financieros	1.346.264	2.064.036	1.925.626	138.410	10
31			Iniciativas de Inversión	0	0	0	0	
34			Servicio de la Deuda	4.000	368.089	368.088	1	
35			Saldo Final de Caja	48.000	48.000	915.457	-867.457	11

11 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

12 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2008

13 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

<b>ANALISIS CAUSAS DIFERENCIAS AÑO 2008</b>		
<b>NOTAS</b>	<b>ENTRE PRESUPUESTO INICIAL Y FINAL</b>	<b>ENTRE PRESUPUESTO FINAL E INGRESOS Y GASTOS DEVENGADOS</b>
<b>INGRESOS</b>		
01 Ingresos de Operación	Presentan una desviación de M\$ 750.000.- producto de los siguientes decretos de modificaciones presupuestarias: a) Incremento por solicitud de Ingresos Propios por entrega de certificados M\$ 750.000.- provenientes de la ley de subcontratación.	Presentan una desviación de M\$ 30.791.- producto de una mayor recaudación por entrega de certificados
02 Otros Ingresos	Presentan una desviación de M\$ 1.000.00.- producto de los siguientes decretos de modificaciones presupuestarias: a) Incremento por solicitud de Ingresos por Licencias Médicas M\$ 1.000.000.-	Presentan una desviación de M\$ 40.891.- producto de una mayor recaudación por Licencias
03 Aporte Fiscal	Aporte Fiscal Libre para Remuneraciones Presenta una desviación de M\$ 4.089.296. -, los que fueron aportados por los siguientes incrementos presupuestarios: a) Ley 19.994 M\$ 1.486.066. - b) Diferencia de reajuste año 2008, Bonos de escolaridad y aguinaldos Septiembre M\$ 891.993.- c) Desempeño institucional Art. 6º M\$ 1.001.749. - e) Reajuste Diciembre, Bonos y aguinaldos Diciembre M\$ 709.488.- Aporte Fiscal Libre para Restos Presenta una desviación de M\$ 606.540.- , los que fueron aportados por los siguientes incrementos presupuestarios: a) Aportes de recursos para certificación bajo la norma ISO-9001:2000 M\$ 6.540.- b )Aportes de recursos por mayores ingresos M\$ 600.000 provenientes de la entrega de certificados a contratistas producto de la ley de subcontratación.	No hay variación
04 Venta de Activos	No hay variación	Presenta una desviación de M\$ 12.207.- producto que la Venta de vehículos institucionales dados de baja recaudo un total de M\$ 33.046.- y el presupuesto aprobado para este ítem fue de M\$ 20.840.-
05 Saldo Inicial de Caja	Presenta una desviación de M\$ 851.409.- producto de los siguientes modificaciones presupuestarias entregadas como saldo inicial a) Solicitud del Saldo Inicial de Caja M\$ 851.409.-	No hay variación

NOTAS	ENTRE PRESUPUESTO INICIAL Y FINAL	ENTRE PRSUPUESTO FINAL E INGRESOS Y GASTOS DEVENGADOS
<b>GASTOS</b>		
06 Gastos en Personal	Presenta una desviación total por M\$ 4.361.838.- los que fueron destinados a los siguiente gastos presupuestarios : a) Ley 19.994 M\$ 1.486.066. - b) Diferencia de reajuste año 2008, Bonos de escolaridad y aguinaldos Septiembre M\$ 891.993.- c) Desempeño Institucional Art. 6° M\$ 1.001.749. - d) Aplicación de mayores ingresos M\$ 272.542.- g) Reajuste Diciembre, Bonos y aguinaldos Diciembre M\$ 709.488.-.	Presenta una ejecución de un 99%, muestra una desviación total por M\$ 322.547.-, esto se debe principalmente a un menor gasto proyectado inicialmente y debido al retiro de funcionarios profesionales acogidos al proceso de jubilación.
07 Gastos en Bienes y Servicios de Consumo	Este subtítulo presenta una desviación de M\$ 491.860.-. Esta fue destinada a los siguientes gastos presupuestarios: a) Aplicación del Saldo inicial M\$ 367.320.- b) Transferencia de recursos para certificación bajo la norma ISO-9001:2000 M\$ 6.540.- c) Aplicación de Otros Ingresos para remodelar y habilitar espacios laborales M\$ 118.000.-	Este subtítulo presenta una ejecución de un 95%, muestra una desviación de M\$ 321.735.- , esto se explica principalmente por los proveedores que no enviaron a tiempo la documentación necesaria para ejecutar los recursos.
08 Prestaciones Previsionales	Presenta desviación de M\$ 1.361.686.-, producto del Incentivo al retiro de funcionarios	No hay variación
09 Integros al Fiscos	No hay variación	No hay venta de bases durante el periodo
10 Adquisición de Activos no Financieros	Este subtítulo presenta una desviación de M\$ 717.772.- de acuerdo a las siguientes gastos presupuestarias: a) Mobiliarios y Otros M\$ 150.000.-, a objeto de financiar Mobiliarios y Otros para las nuevas dependencias y oficinas remodeladas. b) Inversión en Informática M\$ 565.772.- por traspaso de recursos para financiar adquisición de Equipos Informáticos. e) Programas Informáticos M\$ 2.000.- a objeto de financiar Programas Computacionales destinados a mejorar el Soporte Informático de la Institución.	Este subtítulo presenta una desviación de M\$ 138.410.- de acuerdo a las siguientes modificaciones presupuestarias: a) Vehículos M\$ 35.753.- por menor valor de los vehículos de acuerdo a lo proyectado inicialmente. b) Mobiliarios y Otros M\$ 74.410, esto debido a que los productos que tenía el portal de Chilecompra en esa fecha, no se adecuaban a las necesidades del servicio, por lo cual finalmente no fue posible realizar la compra. c) Maquinas y Equipos de Oficina M\$ 9.735.- debido a que no fue posible realizar la instalaciones de aire acondicionado por problemas de empalmes eléctricos que sustentaran estas adquisiciones. d) Inversión en Informática M\$ 18.512.- por menor precio de los equipos en relación a lo proyectado inicialmente
11 Saldo Final de Caja	Presenta una desviación de M\$ 364.089.- producto de los siguiente modificaciones presupuestarias entregadas como saldo final: a) Aporte entregado como saldo inicia M\$ 364.089	Corresponde a mayores ingresos por venta certificados y recuperación de licencias y el porcentaje no utilizado de los subtítulos 21, 22, 25, 29.

## d) Indicadores de Gestión Financiera

Cuadro 5 Indicadores de Gestión Financiera								
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>14</sup>			Avance <sup>15</sup> 2008/ 2007	Notas	
			2006	2007	2008			
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$\left[ \frac{\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{16}}{\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}} \right] * 100$	%	70.0	100.0	100.0	1.000	1	
Promedio del gasto de operación por funcionario	$\left[ \frac{\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)} / \text{Dotación efectiva}^{17}}{\text{Dotación efectiva}^{17}} \right]$	Prom.	16.910	17.446	17.250	0.989	2	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	$\left[ \frac{\text{Gasto en Programas del subt. 24}^{18}}{\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}} \right] * 100$	%	0	0	0	0		
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$\left[ \frac{\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{19}}{\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}} \right] * 100$	%	0	0.09	0	0	3	

01.- PORCENTAJE DE DECRETOS MODIFICATORIOS QUE NO SON ORIGINADOS POR LEYES

Durante el año 2008 existen 07 decretos modificatorios

02.- PROMEDIO DEL GASTO DE OPERACIÓN POR FUNCIONARIO

Este indicador se explica por el menor gasto del subtítulo 22 y el mayor número de funcionarios en el año 2008.

03.- PORCENTAJE DEL GASTO EN ESTUDIOS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN SOBRE EL GASTO DE OPERACIÓN.

Este indicador tiene sólo comportamiento en el período 2007, que se explica por la solicitud de recursos para la Ejecución de la red húmeda, seca e inerte del edificio institucional. Durante los años 2006 y 2008 no hay recursos en este subtítulo.

14 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,1350 para 2006 a 2008 y de 1,0872 para 2007 a 2008.

15 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

16 Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

17 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

18 Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

19 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión".

## • Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008

### - Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2008

Cuadro 6 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2008	Cumple SI/NO <sup>20</sup>	% Cumplimiento <sup>21</sup>	Notas
				2006	2007	2008				
•Dictámenes.	Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes	((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))	Días	31 días	32 días	34 días	35 días	SI	102%	1
•Fiscalización	Porcentaje de denuncias de trabajadores terminadas en menos de 30 días	((Nº de denuncias de trabajadores terminadas en menos de 30 días./Nº total de denuncias de trabajadores)*100)	%	77%	79 %	82 %	70 %	SI	118%	2
•Fiscalización	Porcentaje de fiscalizaciones realizadas en los dos sectores multados el año anterior	((Nº de fiscalizaciones por programa realizadas en los dos sectores más multados el año anterior /Nº total de fiscalizaciones programadas)*100)	%	N.M..	171%	19 %	5 %	SI	371%	3
•Fiscalización	Porcentaje de certificados solicitados por empleadores terminados en menos de 8 días.	((Nº de certificados terminados en menos de 8 días/Nº total de certificados solicitados por empleadores)*100)	%	N.M.	99 %	98 %	90 %	SI	109%	4
•Fiscalización	Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa en sectores feminizados que incluyen materias de género	((Nº de fiscalizaciones de oficio por programa en sectores feminizados que incluyen materias de género año t/Nº total de fiscalizaciones de oficio por programa año t)*100)	%	N.M.	22 %	26 %	12 %	SI	218%	5

20 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2008 es igual o superior a un 95% de la meta.

21 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2008 en relación a la meta 2008.

**Cuadro 6**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2008	Cumple SI/NO <sup>20</sup>	% Cumplimiento <sup>21</sup>	Notas
				2006	2007	2008				
•Fiscalización	Tasa de variación del cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción	((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)	%	N.M.	25 % 125	19 % 119	3 % 103	SI	633%	6
•Fiscalización	Número promedio de materias revisadas en fiscalizaciones de terreno por denuncias con materia no excluyente	(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°	N.M.	0.0 unidades	4.3 unidades	3.9 unidades	SI	109%	7
•Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos	Tiempo promedio para la realización del comparendo	((Sumatoria de días de demora en realizar cada comparendo/Total de comparendos))	Días	17 días	18 días	19 días	28 días	SI	151%	8
•Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos	Porcentaje de mediaciones con acuerdo en relación a mediaciones a petición de partes y de oficio	((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)	%	81%	84 %	86 %	67 %	SI	128%	9
•Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos	Porcentaje de reclamos terminados en primera audiencia	((N° de reclamos terminados en primeras audiencias/N° total de reclamos)*100)	%	64%	67 %	75 %	60 %	SI	124%	10
•Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos	Porcentaje de procesos de conciliación conciliados del total de procesos de conciliación tratados y terminados en el período	((Número total de procesos de conciliación terminados en conciliación total y parcial/total de procesos realizados)*100)	%	N.M.	0 %	87 %	50 %	SI	175%	11

**Cuadro 6**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2008	Cumple SI/NO <sup>20</sup>	% Cumplimiento <sup>21</sup>	Notas
				2006	2007	2008				
•Defensa de derechos fundamentales	Porcentaje de causas por práctica antisindical con resultado favorable	((total de causas por práctica antisindical con resultado favorable/total de causas terminadas sobre práctica antisindical)*100)	%	65%	75%	67%	40%	SI	166%	12
•Asistencia técnica laboral	Porcentaje de trabajadores capacitados en acciones de capacitación programadas dirigidas a sectores prioritarios.	((N° total de trabajadores capacitados en programas dirigidas a sectores prioritarios/N° total de usuarios capacitados en acciones de capacitación programadas.)*100)	%	N.M.	29.42 %	35.99 %	17.00 %	SI	212%	13
•Asistencia técnica laboral	Porcentaje de micro y pequeños empleadores capacitados del total de usuarios capacitados en actividades de capacitación programadas	((N° de micro y pequeños empleadores capacitados /N° total de usuarios capacitados en actividades de capacitación programadas )*100)	%	N.M.	0 %	14 %	11 %	SI	124%	14

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

**NOTAS:**

1.- Si bien a través del período enero - septiembre el tiempo promedio en la emisión de dictámenes se mantuvo bajo la meta, solo el último trimestre del año logro remontar su rendimiento y superar levemente la meta comprometida. Respecto de la demanda del producto y de la capacidad de respuesta que presenta el Servicio para con los usuarios del mismo, se estima que la meta actual del el indicador es la correcta, más allá de significar una exigencia permanente para la institución el lograrla a fin de 2008. Asimismo se contempla un aumento en la demanda de dictámenes por la entrada en régimen de la reforma a la justicia laboral en la regiones II, VI, VII, VIII, IX, X, XI, Metropolitana y XV.

2.- El resultado del indicador en el período 2008 mantuvo un nivel de holgura que permite calificarlo sin riesgo de cumplimiento encontrándose además fuera del rango considerado como sobre cumplido. La implementación del nuevo procedimiento de fiscalización a las empresas MIPES (parcial en cuatro regiones el 2008 y en todo el país a partir del 02 de enero de 2009), conllevará a tiempos mayores para finalizar el proceso de fiscalización (más de una visita a terreno), hace que la meta actualmente comprometida se mantenga en procesos posteriores

---

3.- Se realizó una subestimación de la meta a comprometer del indicador, lo cual no fue representativa del resultado final obtenido, la planificación inicial comprometida se vio afectada dado los resultados finales obtenidos en el año 2007, aumentando el número final de fiscalizaciones programadas a realizar. Lo anterior se complementa con 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.

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 19%.

4.- Los resultados del indicador dan cuenta de una tendencia al alza, considerando que en enero de éste año presentaba un 95.3% de cumplimiento y finalizando el año alcanzó un 98%. Lo anterior, dado el control permanente que mantiene la línea Inspectiva. La meta exige un día menos que el tiempo que impone la Ley para el caso de los certificados de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales. Se han diseñado sistemas internos y on line para usuarios y se mantiene la instrucción a las oficinas inspectivas, en el sentido de terminar los certificados en el menor tiempo posible, lo que ha sido cumplido satisfactoriamente. La Dirección del Trabajo estima que la meta actual (94%) es representativa y debiese mantenerse en procesos posteriores.

5.- La programación de la actividad Inspectiva respecto de los sectores altamente feminizados está definida por instrucciones impartidas desde el nivel central hacia cada Dirección Regional del Trabajo, señalando sectores y materias a fiscalizar, pero no obstante ello, existen otros requerimientos en el transcurso del año que obedecen a otras orientaciones que inciden colateralmente en sectores altamente feminizados y que no estaban originalmente contempladas pero que igual agregan acciones inspectivas en la sumatoria final del indicador. A modo de ejemplo, con la dictación de la normativa que obliga a los centros comerciales a cerrar obligatoriamente en ciertos días del año, se tuvo que fiscalizar ese cierre efectivo que involucra inspeccionar la mayoría del sector comercio retail, que es un sector altamente feminizado.

6.- Dado el resultado final del indicador que muestra un amplio sobrecumplimiento del 633%, da cuenta de haber fijado una meta estimada para el 2008 conservadora fundamentalmente porque era el primer año en que se realizaba la medición del indicador a nivel de todo el país. El resultado obtenido en la medición piloto de una región (IV) fue de igual modo superior al estimado, no obstante al realizar la estimación la extrapolación a nivel nacional, se redujo el diferencial pero no lo suficientemente a lo que fue el resultado final.

La medición de este tipo de indicadores, en donde se busca determinar el nivel de 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 se estimó para el año 2008 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, pero que de todos modos arroja un porcentaje de cumplimiento excesivo.

Por último, cuando se estableció este compromiso con la correspondiente meta (fines de primer semestre de 2007) con la DIPRES, la Dirección del Trabajo aun no ejecutaba el Programa Nacional de Fiscalización Asistida al sector de la Construcción que serviría de base de cálculo para evaluar el cambio en el cumplimiento del sector hacia fines del año 2008. Por lo mismo, se definió que cualquiera fuera el resultado, para efectos de presentación a la DIPRES en el compromiso 2008, se entendería que este valor por obtener podría asimilarse a un índice, con base 100 igual al resultado del año 2007. Por lo tanto, desde el punto de vista de la presentación del cumplimiento de este compromiso evaluado a partir de un índice de cumplimiento con base 100 = año 2007 se tiene:

---

### Índice de cumplimiento

Año	% cumplimiento	Índice año 2007 = 100	Observación
2007	31,0%	100	Corresponde al año base
2008 <sup>e</sup>	32,0%	103	Corresponde a la meta comprometida para año 2008
2008	37,1%	119	Corresponde al resultado efectivo año 2008

7.- Solo a partir del mes de Julio el indicador presenta resultados por sobre la meta. El cumplimiento de instrucciones al respecto permitió superar levemente la meta comprometida. Sin embargo, se estima que la meta actual del indicador es la que responde a la realidad del Servicio debiendo mantenerse en procesos posteriores.

8.- Resultado con 51% de sobre cumplimiento. La desviación respecto a la meta comprometida, se explica por la menor demanda obtenida respecto de la proyectada (aunque de igual modo aumento), 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.

9.- 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.

Por otro lado, la tendencia indica que a mayor número de mediaciones, aumenta el total de acuerdos (resultados históricos del indicador del 2005 a la fecha).

Dada la naturaleza de esta prestación, es decir, facilitar los medios para realizar el diálogo, cuando las partes solicitan la mediación, ello supone ya una disposición a llegar acuerdos, por lo que no corresponde incentivar lo contrario.

10.- 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.

11.- 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.

12.- 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 esta 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.

13.- 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.

14.- 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. De todos modos, se observa un nivel de sobrecumplimiento que puede ser subsanado realizando una mejor planificación de las capacitaciones programadas en el año 2009.

• **Otros Indicadores de Desempeño (Ley 19.994, Asignación y Estímulos a Funcionarios de la DT)**

Cuadro 7 Otros indicadores de Desempeño año 2008							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2006	2007	2008	
Asistencia Técnica Laboral	Tiempo Promedio Respuesta a Solicitudes Ciudadanas	$((N^{\circ} \text{ Total días de respuesta Solicitudes Ciudadanas} / N^{\circ} \text{ Total de Solicitudes Ciudadanas Respondidas}) * 100)$	días	-	-	3,1	
Asistencia Técnica Laboral	Porcentaje de resoluciones de legalidad definitivas notificadas a los involucrados en la negociación con anterioridad a los 10 últimos días del proceso de negociación	$(N^{\circ} \text{ de resoluciones de objeción de legalidad definitivas notificadas a los involucrados en la negociación con anterioridad a los 10 últimos días del proceso de negociación} / N^{\circ} \text{ total de resoluciones de legalidad definitivas notificadas}) * 100$	%	-	-	88	
Asistencia Técnica Laboral	Porcentaje de Dirigentes Sindicales capacitados del total de usuarios capacitados	$(N^{\circ} \text{ de Dirigentes Sindicales capacitados} / N^{\circ} \text{ total de usuarios capacitados}) * 100$	%	-	20	37	
Asistencia Técnica Laboral	Porcentaje de empleadores asistentes a actividades de capacitación ejecutadas dentro del plazo de 75 días de efectuada su solicitud de sustitución, total o parcial, de multa por capacitación	$(N^{\circ} \text{ de empleadores asistentes a actividades de capacitación ejecutadas dentro de los 75 días de efectuada la solicitud de sustitución de multa por capacitación} / N^{\circ} \text{ total de empleadores asistentes a actividades de capacitación de sustitución de multa}) * 100$	%	-	-	62	
Sistemas de Prevención y Resoluc. Adm. No Judicial de conflictos	Porcentaje de primeras audiencias del total de reclamos recepcionados en el período .	$(\text{Número de primeras audiencias asignadas por el sistema} / \text{Total de reclamos recepcionados en el período}) * 100$	%	92	94	94	
Sistemas de Prevención y Resoluc. Adm. No Judicial de conflictos	Porcentaje de primeras audiencias con resultado de acuerdo respecto del total de primeras audiencias.	$(N^{\circ} \text{ de procesos de conciliación con resultado de conciliación en primera audiencia año t} / N^{\circ} \text{ Total de procesos terminados en primeras audiencias}) * 100$	%	82	96	89	
Sistemas de Prevención y Resoluc. Adm. No Judicial de conflictos	Porcentaje de primeras audiencias con resultado de acuerdo respecto del total de procesos de conciliación tratados y terminados.	$(\text{Número de procesos de conciliación con resultado de conciliación en primera audiencia año t} / \text{Número total de procesos de conciliación tratados y terminados año t}) * 100$	%	52	57	67	
Fiscalización	Tiempo promedio de duración de todas las fiscalizaciones de terreno .	$(\text{Sumatoria tiempo de duración del total de fiscalizaciones de terreno año t} / N^{\circ} \text{ total de fiscalizaciones de terreno año t})$	días	14,87	15,38	16,35	

**Cuadro 7**  
**Otros indicadores de Desempeño año 2008**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2006	2007	2008	
Fiscalización	Tiempo promedio de demora en la entrega de certificados de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales	(Sumatoria de días de demora en la entrega de cada certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales año t / total de certificados año t)	días	1,94	2,23	2,18	
Fiscalización	Porcentaje de fiscalizaciones de oficina del total de fiscalizaciones de terreno	(N° total de fiscalizaciones de oficina por programa realizadas año t/ N° total de fiscalizaciones de terreno año t)*100	%	36	36	25	

## • Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 8 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2008			
Objetivo <sup>22</sup>	Producto <sup>23</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>24</sup>	Evaluación <sup>25</sup>
La Dirección del Trabajo tendrá una activa promoción de relaciones laborales modernas y justas, garantizando que se respeten plenamente los derechos laborales.	Aumentar del 10% al 12% de las fiscalizaciones de oficio por programa en sectores feminizados que incluyan materias de genero, nivel país.	Fiscalización	1° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 3° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 4° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>
Promover el desarrollo de un sindicalismo fuerte y moderno como elemento central de las relaciones laborales	Lograr un 20% de dirigentes sindicales mujeres pertenientes a sindicatos dependientes capacitadas del total de mujeres dirigentes sindicales pertenecientes a sindicatos dependientes a nivel país.	Asistencia técnica laboral	1° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 2° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 3° Trimestre: <b>ALTO</b> 4° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>

22 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

23 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

24 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1. Definiciones Estratégicas

25 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

• **Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas<sup>26</sup>**  
 (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008)

**Programa/Institución: Conciliación y Mediación**

**Año Evaluación: 2004**

**Fecha del Informe: martes, 24 de marzo de 2009 11:20:40**

<b>Cuadro 9</b>	
<b>Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas</b>	
Compromiso	Cumplimiento
<p>3.- Implementar el Plan de Mejoramiento del sistema informático y elaborar Informe de Avance que contenga una caracterización y cuantificación preliminar de la demanda potencial y objetivo por el servicio de conciliación.</p>	<p>Los avances implementados en el ámbito de la Conciliación Individual, sub producto del Sistema de Prevención y Resolución Administrativa No Judicial de Conflictos, y que corresponde al método de solución de conflictos que se inicia a solicitud del interesado - trabajador(es) que al término de su relación laboral pudieran ver transgredidos sus derechos -, permiten hoy día el registro y extracción desde Base de Datos, de aquellas variables que posibilitan hacer un seguimiento mensual de la demanda efectiva recibida a lo largo de todas las unidades operativas del país y sus características</p> <p>Es por sus características que debemos entender que, la demanda efectiva o demanda real del producto, corresponde a la suma del número de reclamos recepcionados por todas las Inspecciones del país; y la demanda potencial, a la proyección de utilización del servicio que podrían realizar los trabajadores que tuvieran término de contrato en el año referido. Para su cálculo se utiliza como base la demanda efectiva por Inspección y la variación de su comportamiento, aumento o disminución, respecto del año inmediatamente anterior. En los casos que la variación sea negativa, se considera la demanda efectiva del año anterior a la del cálculo de la demanda potencial.</p> <p>El monitoreo constante de estas variables (sector económico, género, monto reclamado, monto obtenido, información relativa a los tiempos involucrados en el proceso y sus resultados, etc.), a través de indicadores que han sido comprometidos en diversos ámbitos – entre los que se encuentran los de Desempeño Institucional -, ha permitido ir tomando las decisiones para la gestión del subproducto conciliación individual, que ha redundado en una mejor entrega del servicio a quienes lo han requerido.</p> <p>Por tanto, para su adecuada gestión, la caracterización que se requiere es su identificación por Región/ Inspección, situación que se encuentra incorporada en la plataforma informática DTPlus, la cual además tiene la flexibilidad necesaria para adecuarse a los cambios y adiciones que se produzcan por decisiones de la autoridad o definidas por ley, en el caso de modificaciones de la estructura administrativa del país.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, dicha plataforma incluye información que permite la caracterización de los usuarios adecuada a las necesidades actuales del servicio, sin perjuicio de adicionar otras variables cuando se estime necesario.</p>

26 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

## Cuadro 9 Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso

Cumplimiento

El mejoramiento en materia informática por tanto, deja a la Institución con la capacidad de gestionar la entrega del componente, con decisiones oportuna y eficaces, a objeto de responder en forma efectiva a la solicitud de intervención efectuada por el interesado en un momento determinado, procurando la solución de la disputa por la vía de un acuerdo entre el empleador y trabajador y velando que este sea justo y oportuno, en el marco de cumplimiento de la legislación laboral y previsional.

Se adjunta informe correspondiente.

Dada la naturaleza de la última observación, la Dirección del Trabajo se encuentra trabajando, a través de su Departamento Jurídico, el Departamento de Estudios y el Departamento de Gestión y Desarrollo, en la búsqueda de una metodología que tienda a satisfacer los criterios planteados en la observación y que compatibilice los requerimientos de Dipres y la realidad institucional.

Calificación: Parcialmente cumplido

Observación: Se insiste en la necesidad de contar con una caracterización y cuantificación preliminar de la demanda potencial y objetivo por el servicio de conciliación. Por ejemplo, en función de la capacidad institucional determinar ex ante una población objetivo del Programa. Asimismo, la metodología utilizada no es robusta en el sentido de que realizar el análisis en base a la tendencia de los dos últimos años no es consistente a través del tiempo, por lo que se solicita utilizar otra metodología más consistente que incorpore las distintas variables que afectan la demanda.

Medios de Verificación:

Informe de avance de captura de información

Informe de Caracterización demanda efectiva componente conciliación Año 2006

Informe Estimación Demanda Potencial

4.- Procesar encuesta de satisfacción de usuario del componente de conciliación. Incorporar en la MML los indicadores construidos a partir de los resultados de la aplicación de dicha encuesta.

Como consta en informes anteriores, se estimó prudente que dicha encuesta - la que originalmente estaba definida para fines del año 2006 -, fuese aplicada en el último trimestre del año 2007, en atención a que el proceso de conciliación individual sufriría una significativa modificación en su accionar como consecuencia de la puesta en vigencia de la ley 20.087 (Párrafo Séptimo "Del procedimiento Monitorio") de la ley 20.087; a objeto de capturar información valiosa producto de las nuevas disposiciones administrativas.

Sin embargo, en último trámite administrativo la reforma de la Ley 20.087, ha trasladado el procedimiento Monitorio a sede judicial; por lo que con su implementación, el procedimiento administrativo actual de solución alternativa de conflicto al término de la relación laboral (subproducto Conciliación Individual), no sufrirá las modificaciones planteadas originalmente.

### Cuadro 9 Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso

Cumplimiento

En consideración a lo anterior, es que se ha definido aplicar durante los meses de agosto y septiembre de este año la encuesta de satisfacción del usuario del sub producto Conciliación Individual. Para ello, se encuentra diseñada la encuesta, definido el tamaño muestral para su aplicación en los Centros de Conciliación y Mediación de las regiones V y Metropolitana, y el instrumento que se utilizará para su tabulación.

Es por ello que el resultado de la encuesta deberá ser informado en el mes de octubre 2008.

Calificación: No cumplido

Observación: Pendiente hasta que se aplique la encuesta y se incorporen en la MML los indicadores construidos a partir de los resultados de la aplicación de esta encuesta.

- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008 (Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)**

**CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2008**

**I. IDENTIFICACIÓN**

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	DIRECCION DEL TRABAJO	CAPITULO	02

**II. FORMULACIÓN PMG**

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión										Prioridad	Ponderador	Cumple				
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance																
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X							
Recursos Humanos	Capacitación											O				ALTA	12.00%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo											O				MEDIANA	7.50%	✓
	Evaluación de Desempeño											O				ALTA	12.00%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s											O				MEDIANA	7.50%	✓
	Gobierno Electrónico										O					MENOR	5.00%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial	Planificación / Control de Gestión													O		ALTA	12.00%	✓
	Auditoría Interna												O			ALTA	12.00%	✓
	Gestión Territorial				O											MENOR	5.00%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público												O			MEDIANA	7.50%	✓
	Administración Financiero-Contable					O										MEDIANA	7.50%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género				O											ALTA	12.00%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento : 100.00

**III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACION DE CONTENIDO DE ETAPA**

Sistemas	Justificación
----------	---------------

Resumen de cumplimiento de Programas de Mejoramiento de la Gestión				
Año	2005	2006	2007	2008
% de Cumplimiento	100%	100%	95%	100%

## Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 10 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2008				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>27</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>28</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>29</sup>
DIVISIÓN INSPECTIVA	43	3	100%	7%
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES	29	3	100%	7%
DIVISIÓN JURIDICA	34	3	100%	7%
DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	67	5	100%	7%
DIVISIÓN DE ESTUDIOS	17	3	100%	7%
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INF.	53	3	100%	7%
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO	15	4	100%	7%
DEPARTAMENTO DE ADM. Y GESTIÓN FINANCIERA	54	3	100%	7%
OFICINA DE CONTRALORÍA INTERNA	12	3	100%	7%
OFICINA DE AUDITORIA INTERNA	8	4	100%	7%
OFICINA COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN	8	5	100%	7%
DIRECCION	6	3	100%	7%
SUBDIRECCION	6	3	100%	7%

27 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2008.

28 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

29 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2008**

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>30</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>31</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>32</sup>
I REGIÓN	45	4	100%	7%
II REGIÓN	67	4	100%	7%
III REGIÓN	49	4	100%	7%
IV REGIÓN	75	4	100%	7%
V REGIÓN	148	4	100%	7%
VI REGIÓN	80	4	100%	7%
VII REGIÓN	105	4	100%	7%
VIII REGIÓN	173	4	100%	7%
IX REGIÓN	80	4	100%	7%
X REGIÓN	92	4	100%	7%
XI REGIÓN	37	4	100%	7%
XII REGIÓN	41	4	100%	7%
XIII REGIÓN	587	4	100%	7%
XIV REGIÓN	35	4	100%	7%
XV REGIÓN	26	4	100%	7%

30 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2008.

31 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

32 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

---

## **Anexo 9: Proyectos de Ley**

El Servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2008.