

---

**BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2004**

**DIRECCIÓN DEL TRABAJO**

**SANTIAGO DE CHILE**

Dirección: Agustinas 1253  
Teléfono: 6749300  
Página web servicio: [www.direcciondeltrabajo.cl](http://www.direcciondeltrabajo.cl)

---

## Índice

<b>1. Carta del Jefe de Servicio .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Identificación de la Institución .....</b>	<b>5</b>
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución.....	6
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio.....	7
• Principales Autoridades.....	8
• Definiciones Estratégicas.....	9
- Misión Institucional .....	9
- Objetivos Estratégicos.....	9
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos.....	9
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios.....	10
- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios.....	11
• Recursos Humanos .....	12
- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo .....	12
- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo.....	13
- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo.....	14
• Recursos Financieros .....	15
- Recursos Presupuestarios año 2004 .....	15
<b>3. Resultados de la Gestión .....</b>	<b>16</b>
• Cuenta Pública de los Resultados .....	17
- Balance Global .....	17
- Resultados de la Gestión Financiera .....	21
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos .....	24
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales .....	35
- Informe de Programación Gubernamental .....	35
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas.....	36
• Avances en Materias de Gestión.....	38
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión .....	38
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	42
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales .....	43
- Avances en otras Materias de Gestión .....	44
• Proyectos de Ley .....	45
<b>4. Desafíos 2005 .....</b>	<b>46</b>
<b>5. Anexos.....</b>	<b>47</b>

---

• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004 .....	48
• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño .....	54
• Anexo 3: Programación Gubernamental .....	55
• Anexo 4: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas .....	57
• Anexo 5: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004 .....	63
• Anexo 6: Transferencias Corrientes .....	64
• Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	65

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo.....	12
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo.....	13
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo.....	14
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2004.....	15
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2004.....	15
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2003 – 2004.....	21
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004.....	22
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera.....	23
Cuadro 9: Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004.....	42
Cuadro 10: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2004.....	48
Cuadro 11: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004.....	56
Cuadro 12.1: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004.....	57
Cuadro 12.2: Cumplimiento Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas.....	58
Cuadro 13: Cumplimiento PMG 2004.....	63
Cuadro 14: Cumplimiento PMG años 2001 – 2003.....	63
Cuadro 15: Transferencias Corrientes.....	64
Cuadro 16: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	66

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato.....	12
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento.....	13
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo.....	14

---

## 1. Carta del Jefe de Servicio



Uno de los pilares de toda democracia es la participación y en ella juega un rol fundamental la modernización del Estado, por ello desde los inicios de los gobiernos de la Concertación se planteó como una de sus definiciones estratégicas hacer del Estado un ente eficiente, ágil y oportuno. En este marco, y respondiendo al Balance de Gestión Institucional, herramienta de capital importancia para este desafío, cabe señalar que la Dirección del Trabajo ha querido ir siempre más allá de los compromisos que suscribe anualmente como institución que se encuentra inserta en un modelo de gestión pública. Ello básicamente porque su quehacer debe responder a un entorno mucho más amplio y dinámico, donde los factores económicos y la participación del país en un mundo globalizado lo invitan a suscribir diferentes acuerdos comerciales que generan nuevas realidades productivas, que hacen más vulnerable las condiciones laborales del trabajador. La tarea es compleja, e involucra un análisis integral de las variables que afectan el cumplimiento normativo. De manera paralela, resulta fundamental para la consecución de estos fines contar con herramientas que permitan una gestión eficiente de los diferentes recursos involucrados.

En este marco es necesario señalar que nuestras múltiples y complejas responsabilidades nos obligan a tener una dinámica permanente de evaluación y estudio de los nuevos escenarios que se van abriendo en el mundo del trabajo. En este proceso continuo las definiciones estratégicas, que van en directa relación con nuestro rol y objetivos, se entrecruzan de manera natural con el desarrollo cotidiano de la Institución y allí el Balance de Gestión Institucional es una herramienta eficaz para sintetizar los desafíos que nos planteamos para enfrentar el año 2004 y el avance alcanzado por éstos en las diferentes áreas del trabajo institucional.

Una de las metas que nos propusimos fue desarrollar e impulsar la defensoría de la libertad sindical y de los derechos fundamentales, pues diagnósticos realizados señalaban que existe insuficiente respeto a los derechos fundamentales del trabajo, siendo particularmente relevante aquí el resguardo de derechos fundamentales específicos (como la libertad sindical), pero también la validez efectiva de los derechos inespecíficos (como la no discriminación, la honra, la intimidad, etc.). Cabe destacar que frente a esta materia, "Defensoría Judicial", los datos estadísticos que presentamos en este balance demuestran que al respecto hemos tenido un gran avance.

De la misma manera en el área de Relaciones Laborales nuestros indicadores nos muestran que este mecanismo alternativo de solución de conflictos, que favorece una cultura de pacificación social, ha aumentado su eficacia en cuanto a los tiempos de respuesta como también al número de actuaciones en negociaciones colectivas y de capacitación para empresarios PYME, esto último como método de sustitución de multas, por cuanto este segmento no cuenta con los recursos para disponer de apoyo profesional que les permita evitar la infraccionalidad laboral.

---

También hemos tenido una fuerte presencia a nivel nacional en lo que respecta a los Consejos de Usuarios, los cuales han trabajado fuertemente en acciones conducentes a fortalecer el diálogo social en un ámbito tripartito, fomentando, especialmente, el cumplimiento normativo vigente, la prevención de la infraccionalidad y el mejoramiento continuo de las relaciones laborales.

En el área inspectiva se continuó agilizando los tiempos de tramitación del proceso inspectivo e incrementado también su cobertura y, lo que consideramos de real importancia como resultado de este mismo proceso, la disminución en el porcentaje de empresas reincidentes en infracción, puesto que uno de nuestros desafíos más importantes, y que se relaciona también con nuestra definición estratégica, es el aumento del cumplimiento de la legislación laboral.

Se redujo casi a la mitad el tiempo de entrega de los Certificados de Estados de Pago y se realizaron diversos programas nacionales de fiscalización, tales como el de Comercio y de la Construcción, éste último tuvo características preventivas y correctivas para verificar el cumplimiento de las condiciones de seguridad, higiene y salud en el trabajo. Este programa de carácter nacional se implementó producto de la preocupación ciudadana y gubernamental por los accidentes con causa de muerte en este sector. El otro programa de intervención relevante fue el realizado al transporte de carga y pasajeros interurbano, que también tuvo carácter nacional, y se desarrolló entre los meses de marzo y diciembre, fiscalizando el cumplimiento de la jornada y descanso de los conductores.

Un avance sustantivo experimentaron los registros de información, en los sistemas de control de los productos informáticos del Servicio con la implementación de tecnología OLAP. Este mejoramiento nos permite, entre otras cosas acceder a la información disgregada por el Servicio por múltiples canales, de manera que la información relevante institucional esté contenida en estos cubos o nodos de información y responda a los criterios establecidos para un efectivo control de gestión institucional.

Como podrá apreciarse en este Balance de Gestión Institucional, cuyo objetivo es, además de destacar los avances que ha tenido la Dirección del Trabajo, relevar aquellos aspectos a los cuales como Institución deberemos abocarnos con mayor ímpetu para contribuir de una manera más eficiente en el desarrollo social y cultural del país, en donde el respeto a los derechos de los trabajadores no sea sólo una norma sino que un modelo de desarrollo para el Chile que queremos.



**Marcelo Albornoz S.**  
**Director del Trabajo**

---

## 2. Identificación de la Institución

- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
  - Misión Institucional
  - Objetivos Estratégicos
  - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
  - Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Recursos Humanos
  - Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
  - Recursos Presupuestarios año 2004

---

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

I Desde el punto de vista organizacional, la Dirección del Trabajo se encuentra regida por las siguientes normas:

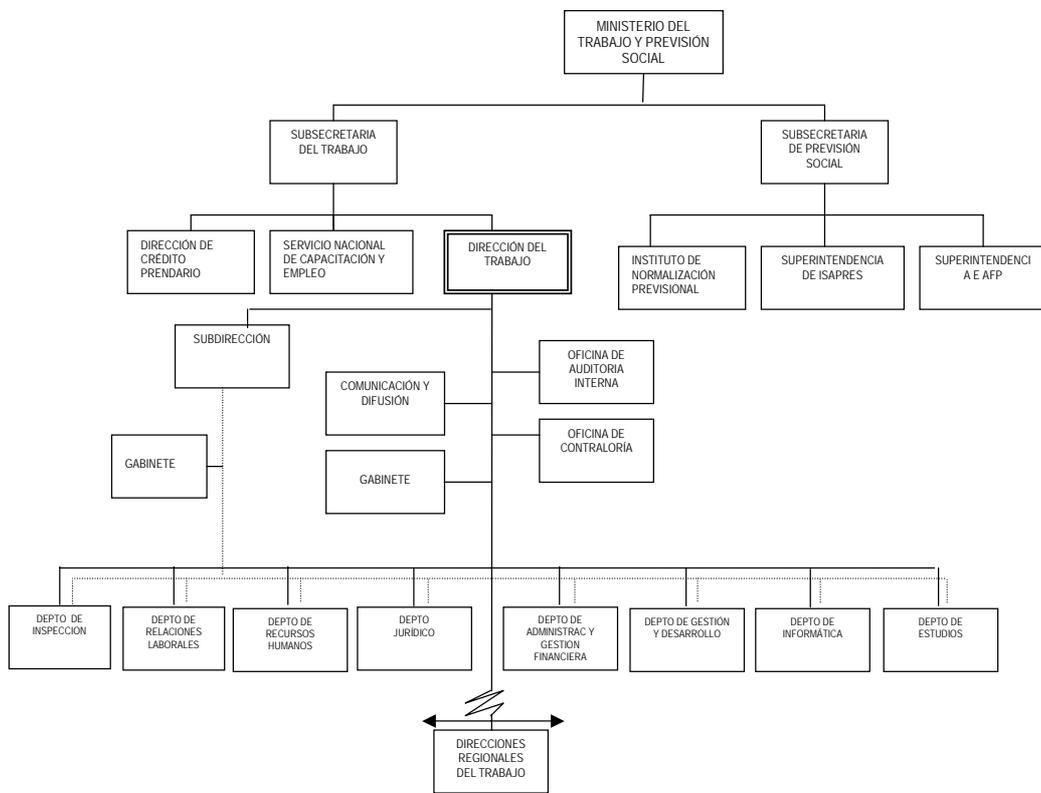
1. Ley 18.575, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales del Estado.
2. Ley 18.834, Estatuto Administrativo y legislación complementaria.
3. DFL N° 2 de 1967, Ley Orgánica de la Dirección del Trabajo
4. DL N° 3.551 de 1981, que otorga al Servicio la calidad de descentralizado y de Institución Fiscalizadora.
5. Ley 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.
6. Decreto N° 98 de 15 de Septiembre de 1999, del Ministerio del Trabajo, que establece un Reglamento especial de calificaciones para el personal de las Dirección del Trabajo.
7. 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.
8. 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.

II Desde el punto de vista de las atribuciones, existen numerosas normas en que se otorgan facultades a la Dirección del Trabajo, siendo las más importantes las siguientes:

1. DFL N°1 de 1994, 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 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 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° 19.880, de 2003, que establece Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Organos de la Administración del Estado.
7. Ley N° 19.886, de 2003, Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de Servicios.
8. 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.

- 
9. DS N° 26, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba el Reglamento sobre el secreto o reserva de los actos y documentos de la Administración del Estado.

- **Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio**



---

- Principales Autoridades

Cargo	Nombre
DIRECTOR(A)	MARIA ESTER FERES NAZARALA (EX) MARCELO ALBORNOZ SERRANO (S)
SUB-DIRECTOR	MARCELO ALBORNOZ SERRANO
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	MALVA ESPINOSA CIFUENTES
JEFE DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	MAURICIO ATENAS SEQUEIDA
JEFE DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN FINANCIERA	RAUL CAMPUSANO PALMA
JEFE DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	HECTOR MUÑOZ TORRES
JEFE DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO	JULIO SALAS GUTIERREZ
JEFA OFICINA DE AUDITORIA INTERNA	IVONNE ACHIU TORO
JEFE OFICINA DE CONTRALORÍA	MARCOS SILVA SANDOVAL
JEFA OFICINA DE COMUNICACIÓN	CAMILA BENADO BENADO

---

## • Definiciones Estratégicas

### - 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 el mundo del trabajo, empleadores y trabajadores.

### - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Velar por el cumplimiento de la normativa laboral y su correcta interpretación.
2	Promover y facilitar la capacidad de los actores del mercado del trabajo para elevar la calidad y equidad de las relaciones laborales.
3	Mejorar la calidad y cobertura de los productos y servicios de atención directa a los usuarios.

### - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización <ul style="list-style-type: none"><li>• Fiscalización de oficio</li><li>• Fiscalización solicitada</li><li>• Reconsideración de multa</li></ul>	1
2	Dictámenes <ul style="list-style-type: none"><li>• Dictámenes con nueva doctrina</li><li>• Dictámenes sin nueva doctrina</li><li>• Ordinarios</li></ul>	1,2,3
3	Conciliación	1,2,3
4	Atención y orientación normativa	3
5	Mediación <ul style="list-style-type: none"><li>• Mediaciones regulares</li><li>• Mediaciones de Buenos oficios</li></ul>	2,3
6	Estudios Laborales	2,3

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
7	Asistencia Técnica <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación</li> <li>• Difusión</li> <li>• Consejos Regionales de Usuarios</li> </ul>	1,2,3
8	Actuaciones y certificaciones <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resguardo Normativo del Derecho Colectivo</li> <li>• Asesoría Normativa</li> <li>• Autorizaciones</li> <li>• Actuación de fiscalizador como Ministro de Fe</li> </ul>	1,2
9	Defensoría Judicial: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Defensa de resoluciones y/o actuaciones</li> <li>• Defensoría de prácticas antisindicales</li> <li>• Defensoría de derechos fundamentales</li> </ul>	1,2

## - Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Trabajadores
2	Empleadores
3	Dirigentes Sindicales
4	Autoridades de Gobierno
5	Judicatura
6	Organizaciones de Trabajadores
7	Representantes Políticos
8	Organizaciones de Empleadores
9	Organismos Internacionales
10	Universidades
11	ONG 's

- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula
1	Fiscalización	Empleadores. Trabajadores. Dirigentes Sindicales. Autoridades de Gobierno. Organizaciones de Trabajadores
2	Dictámenes	Trabajadores. Empleadores. Dirigentes Sindicales. Autoridades de Gobierno. Judicatura Organizaciones de Trabajadores Organizaciones de Empleadores
3	Conciliación	Empleadores. Dirigentes Sindicales. Trabajadores. Organizaciones de Trabajadores
4	Atención y orientación normativa	Trabajadores. Empleadores.
5	Mediación	Organizaciones de Trabajadores Empleadores. Dirigentes Sindicales. Organizaciones de Empleadores
6	Estudios Laborales	ONG's Autoridades de Gobierno. Representantes Políticos Organizaciones de Trabajadores Organizaciones de Empleadores Organismos Internacionales Universidades
7	Asistencia Técnica	Organizaciones de Trabajadores Empleadores. Dirigentes Sindicales. Organizaciones de Empleadores
8	Actuaciones y certificaciones	Organizaciones de Trabajadores Dirigentes Sindicales. Trabajadores. Empleadores. Trabajadores. Empleadores.
9	Defensoría Judicial	Empleadores. Dirigentes Sindicales. Judicatura Organizaciones de Trabajadores Organizaciones de Empleadores

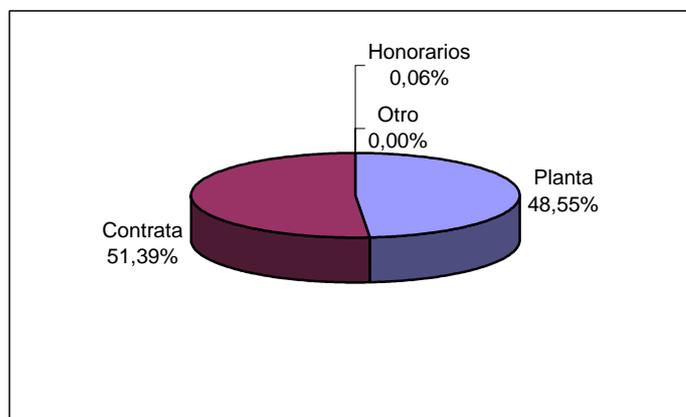
---

- Recursos Humanos

- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo

Cuadro 1 Dotación Efectiva <sup>1</sup> año 2004 por tipo de Contrato y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	398	474	872
Contrata	488	435	923
Honorarios <sup>2</sup>	1	0	1
Otro	0	0	0
TOTAL	887	909	1796

- Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato



---

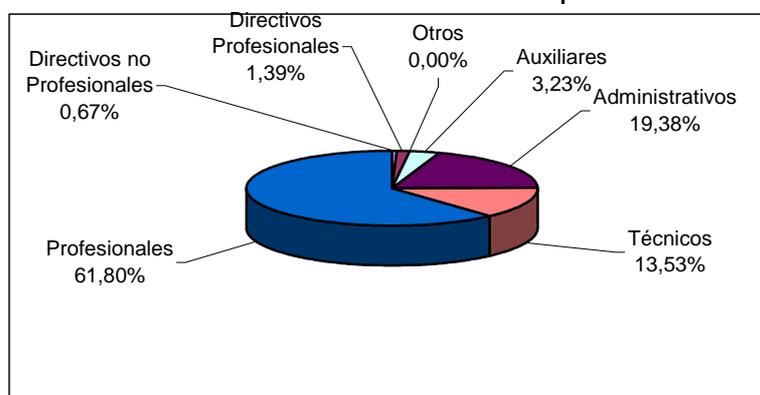
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde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

2 Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".

- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo

Cuadro 2 Dotación Efectiva <sup>3</sup> año 2004 Por Estamento y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales <sup>4</sup>	5	20	25
Directivos no Profesionales <sup>5</sup>	4	8	12
Profesionales <sup>6</sup>	483	627	1.110
Técnicos <sup>7</sup>	165	78	243
Administrativos	226	122	348
Auxiliares	4	54	58
Otros <sup>8</sup>	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>887</b>	<b>909</b>	<b>1.796</b>

• Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento



3 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.

4 Se debe incluir a Autoridades de Gobierno, Jefes superiores de Servicios y Directivos Profesionales.

5 En este estamento, se debe incluir a Directivos no Profesionales y Jefaturas de Servicios Fiscalizadores.

6 En este estamento, considerar al personal Profesional, incluido el afecto a las Leyes Nos. 15.076 y 19.664, los Fiscalizadores y Honorarios asimilados a grado.

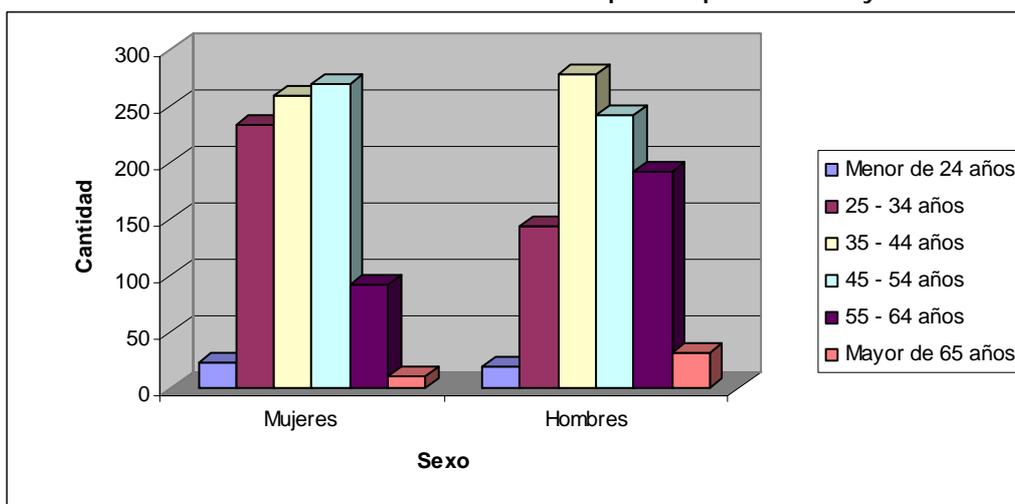
7 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

8 Considerar en este estamento los jornales permanentes y otro personal permanente.

- **Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo**

Cuadro 3 Dotación Efectiva <sup>9</sup> año 2004 por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	23	20	43
25 – 34 años	233	144	377
35 – 44 años	259	279	538
45 – 54 años	270	242	512
55 – 64 años	92	192	284
Mayor de 65 años	10	32	42
<b>TOTAL</b>	<b>887</b>	<b>909</b>	<b>1.796</b>

• **Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo**



9 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.

---

- **Recursos Financieros**

- **Recursos Presupuestarios año 2004**

<b>Cuadro 4</b> <b>Ingresos Presupuestarios</b> <b>Percibidos<sup>10</sup> año 2004</b>	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	22.144.499
Endeudamiento <sup>11</sup>	
Otros Ingresos <sup>12</sup>	1.728.218
<b>TOTAL</b>	<b>23.872.717</b>

<b>Cuadro 5</b> <b>Gastos Presupuestarios</b> <b>Ejecutados<sup>10</sup> año 2004</b>	
Descripción	Monto M\$
Corriente <sup>13</sup>	23.083.899
De Capital <sup>14</sup>	293.230
Otros Gastos <sup>15</sup>	495.588
<b>TOTAL</b>	<b>23.872.717</b>

---

10 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2004.

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

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

13 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23, 24 y 25.

14 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 30, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 83, cuando corresponda.

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

---

---

### 3. Resultados de la Gestión

- Cuenta Pública de los Resultados
  - Balance Global
  - Resultados de la Gestión Financiera
  - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos
- Cumplimiento de Compromisos Institucionales
  - Informe de Programación Gubernamental
  - Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Avance en materias de Gestión
  - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
  - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
  - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales
  - Avances en otras Materias de Gestión
- Proyectos de Ley

---

## • Cuenta Pública de los Resultados

### - Balance Global

Los desafíos que permanentemente se plantea la Dirección del Trabajo van más allá de los compromisos que suscribe anualmente como institución que se encuentra inserta en un modelo de gestión pública. Su quehacer debe responder a un entorno mucho más amplio, donde los factores económicos y la participación del país en un mundo globalizado lo invitan a suscribir diferentes acuerdos comerciales que generan nuevas realidades productivas que hacen más vulnerable las condiciones laborales del trabajador. La tarea es compleja, e involucra un análisis integral de las variables que afectan el cumplimiento normativo. De manera paralela, resulta fundamental contar con herramientas que permitan una gestión eficiente de los diferentes recursos involucrados.

En este sentido, una evaluación general de los resultados alcanzados por las prestaciones o productos entregados a nuestros usuarios, muestra una mejora en la gestión de cada una de las líneas de trabajo que, en su conjunto, contribuyen al mejoramiento integral de la gestión institucional.

Sin duda alguna, los buenos resultados son el reflejo de esta buena gestión, y del control de las variables que inciden en la generación de los productos, sin embargo debe tenerse presente que la mayoría de nuestros usuarios, y por lo tanto los destinatarios de nuestros productos, se inscriben en un marco de política social, y por lo tanto las variables relacionadas son bastante más complejas que la simple cuantificación de cifras.

En términos generales, puede decirse que no hubo variables específicas que fueran contempladas y que no se concretaran en el ejercicio institucional.

Se ha avanzado en el trabajo planteado de desarrollar e impulsar la defensoría de la libertad sindical y de los derechos fundamentales, pues diagnósticos realizados señalan que existe insuficiente respeto a los derechos fundamentales del trabajo, siendo particularmente relevante aquí el resguardo de derechos fundamentales específicos (como la libertad sindical), pero también la validez efectiva de los derechos inespecíficos (como la no discriminación, la honra, la intimidad, etc).

Como resultado de esta propuesta, en el producto "Defensoría Judicial" se terminó el 49% de los juicios por reclamación de multas y el 44% de los juicios por denuncias de prácticas antisindicales terminaron con resultados positivos.

Continuando con el área jurídica, aumentó el porcentaje de comparendos conciliados, desde un 57% en el año 2003 a un 70% en el año 2004, disminuyendo el tiempo promedio de espera para su realización, desde 21 a 19 días.

Y, aunque el porcentaje de reclamos terminados en primera audiencia disminuyó, el 30.44% del total de los procesos de conciliación logró acuerdo en la primera audiencia. Durante el año 2003 este porcentaje fue de 22.15%.

En esta misma área de trabajo, el total de dictámenes emitidos fue de 460, con nueva y antigua doctrina, reduciéndose el tiempo de respuesta en la emisión de éstos desde 45 días efectivos del año 2003 a 31 días en el año 2004.

---

En el área de Relaciones Laborales se incrementaron en un 12% el total de las mediaciones respecto del año 2003; los acuerdos alcanzan al 68%, demostrándose que este mecanismo alternativo de solución de conflictos favorece una cultura de pacificación social.

En cuanto a las mediaciones a petición de partes y de oficio superan en un 18% a las actuaciones de Buenos Oficios del art.374 bis del Código del Trabajo, reflejo del conocimiento por parte de los actores laborales de este producto institucional que entrega alternativas de solución.

En relación a las actuaciones de Buenos Oficios (Art.374 bis), de las 398 huelgas aprobadas, se solicitó actuación en 234 de ellas, un 58.7%, y se alcanzó acuerdo, es decir se evitó la huelga, en el 63.6% de los casos.

Se incrementó el número total de usuarios capacitados en un 28.23%, y de este total el 17% correspondió a empresarios PYME segmento que no cuenta con los recursos para disponer de ese apoyo profesional que les permita evitar la infraccionalidad laboral.

La cantidad de pequeños empresarios que recibieron capacitación por sustitución de multas ascendió a 1.368, 464 mujeres y 904 hombres, efectuándose esta tarea en 126 talleres.

Las actuaciones de Ministro de Fe del área de Relaciones Laborales se redujeron en un 41%, desde 15.162 actuaciones efectuadas en el año 2003 a 8.937 en el 2004, debido a que en el primero se realizaron las modificaciones de estatutos de las organizaciones sindicales, tarea derivada de la "Reforma Laboral" cuyas cifras no se relacionan con los niveles históricos de este registro.

Los Consejos de Usuarios, con presencia regional, han trabajado fuertemente en acciones conducentes a fortalecer el diálogo social en un ámbito tripartito, fomentando, especialmente, el cumplimiento normativo vigente, la prevención de la infraccionalidad y el mejoramiento continuo de las relaciones laborales.

A continuación se mencionan algunas de las actividades realizadas a nivel nacional: Exposición tema "Trabajo Infantil en la II Región (II), Exposición de procesos productivo minero (III, Consejo Quinta Región, Provincia de Valparaíso, es invitado a participar del Comité Público-Privado, Capacitación laboral al sector agrícola (VI), Constitución mesa de trabajo Sector Vitivinícola de Casablanca (V Aconcagua, Exposición contenidos Campaña Chile Califica y Programas SENCE. (V), Presentación propuesta de certificación del Valle de Aconcagua y denominación de origen.

En el área inspectiva se continuó agilizando los tiempos de tramitación del proceso inspectivo, donde el 94% de las fiscalizaciones se efectuó en un tiempo inferior a los 90 días.

Se incrementó la cobertura en un 7.34%, efectuándose 227.883 fiscalizaciones y disminuyó el porcentaje de empresas reincidentes en infracción desde el 29.86% del año 2003 a 27.8% en el año 2004.

Se redujo el tiempo de entrega de los Certificados de Estados de Pago desde 4 a 2.39 días.

Así mismo se realizaron diversos programas nacionales de fiscalización tales como el de comercio, específico a los Mall, donde se fiscalizó el cumplimiento de la Ley 19.759 que definió como feriados los días 18 de septiembre y 25 de diciembre, además del día de las elecciones municipales. Otro de los programas estaba referido al sector de la Construcción, este tuvo características preventivas y correctivas para verificar el cumplimiento de las condiciones de seguridad, higiene y salud en el trabajo. Este programa de carácter nacional se implementó producto de la preocupación ciudadana y gubernamental por los accidentes con causa de muerte en este sector. El otro programa de intervención relevante fue el realizado al transporte de carga y pasajeros interurbano, que también tuvo carácter nacional, y se

---

desarrolló entre los meses de marzo y diciembre, fiscalizando el cumplimiento de la jornada y descanso de los conductores.

En el área de tecnologías de información se encuentra formulado como proyecto la instalación de un Centro de Contacto. Un avance sustantivo experimentaron los registros de información, en el ingreso, proceso y egreso (resultado) de los productos del Servicio en los sistemas. Estos sistemas alimentan dos procesos principales, el primero es el poblamiento de una Bodega de Datos o Datawarehouse, la que contiene información procesada de acuerdo a criterios establecidos previamente. Esta Bodega de Datos es el insumo para el segundo proceso de consulta de la información la que, mediante tecnología OLAP, da origen al Sistema de Información Mutidimensional (SIM) o también llamada Sistema de Cubos de Información. Dichos "cubos" permiten obtener datos de variables directas, o bien del cruce entre éstas. El diseño, implementación y puesta en marcha de los cubos de información ha sido definido de manera que la información relevante institucional esté contenida en éstos y responda a los criterios establecidos para un efectivo control de gestión institucional.

El tiempo de espera en las Oficinas de Atención de Público disminuyó en un 35%, y la cantidad de atenciones efectuadas aumentó en un 27%.

Además se ha dado continuidad a los estudios y diagnósticos de la realidad laboral y previsional en el país. Para ello, se efectuaron 13 estudios laborales y se publicaron en la web institucional otros 12 documentos: Aportes al Debate Laboral, Cuadernos de Investigación, Temas Laborales y Compendios Estadísticos.

En cuanto a los compromisos externos que implican incentivo remuneracional, se ha dado cumplimiento en un 100% al Programa de Mejoramiento de la Gestión, entrando a la Etapa de Programa Marco Avanzado para el año 2005 en los sistemas de "Auditoría Interna" y "Planificación y Control de Gestión". Lo anterior implica haber cumplido con las metas definidas para los indicadores de gestión de los productos estratégicos, indicadores presupuestarios, en un 93%. (Anexo 1, Cuadro nº 10). Y en metas de desempeño colectivo, de los 26 centros de responsabilidad, 25 cumplieron en un 100% los objetivos establecidos. (Cuadro nº 9).

En materia de Programación Gubernamental, se cumplió con éxito la agenda trazada, con productos tales como el estudio "Factores que influyen en el cumplimiento de la legislación laboral", puesta en marcha en todo el país del mecanismo de sustitución de multas por capacitación para los pequeños empresarios, y en refiscalización para las empresas infractoras de la normativa.

Respecto a las variaciones en la ejecución presupuestaria, es relevante el aumento sostenido que presentan los ingresos producto de la venta de certificaciones y autorizaciones, así mismo como la mayor recaudación por concepto de licencias médicas (gracias a una correcta gestión administrativa del proceso). La ejecución, además refleja un aumento en el Aporte Fiscal Libre Remuneraciones. Así mismo los Gastos en Personal, presentaron una desviación resultante, entre otros, de la aplicación del Art. 6º correspondiente al Incentivo Institucional, diferencias en la aplicación del Artº 5.

---

Ahora bien, al analizar el comportamiento de los indicadores presupuestarios, se puede apreciar que la gestión financiero contable institucional mantiene una estructura igual al del periodo anterior, reflejando una dominante formulación presupuestaria institucional y un uso consistente de los recursos con dicha formulación. Por otro lado, se pudo determinar que, a pesar del aumento sostenido de la dotación existe una variación promedio del gasto de operación por funcionario muy baja, que se explica a partir de una relación entre el aumento de la dotación respecto de los recursos operacionales asociados y vinculados al personal, en un marco de optimización creciente en la gestión organizacional, especialmente en el ámbito de los bienes y servicios. Por último, se pudo apreciar un comportamiento regresivo en la asignación de recursos vía Programas, el que se explica en la Ejecución de sólo un Programa (Conciliación Pre- Judicial) durante el periodo 2004, y no dos Programas en el año 2003.

En términos de la gestión financiero contable, resulta relevante anotar los efectos del proceso de implantación de la plataforma del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE), dado que el diagnóstico de los principales procesos financieros de la institución, permitió implementar una serie de propuestas de modificación tendientes a transparentar la discusión presupuestaria al interior del servicio y a facilitar la gestión de los distintos niveles involucrados.

- Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 6 Ingresos y Gastos años 2003 - 2004			
Denominación	Monto Año 2003 M\$ <sup>16</sup>	Monto Año 2004 M\$	Notas
• Ingresos de Operación	306.793	339.337	1
Ventas de Activos	2.488		
Transferencias		484.153	2
Otros Ingresos	435.979	553.041	3
Aporte Fiscal	20.515.434	22.144.499	4
Saldo Inicial de Caja	147.350	351.688	
<b>INGRESOS</b>	<b>21.408.044</b>	<b>23.872.718</b>	
<b>GASTOS</b>	<b>21.408.044</b>	<b>23.872.718</b>	
• Gastos en personal	17.043.093	19.002.596	5
Bienes y servicios de consumo	3.145.398	3.452.823	6
Prestaciones PAA@revisionales		162.179	7
Transferencias Corrientes	494.788	466.301	8
Inversión Real	273.521	293.229	9
Operaciones años anteriores	95.847	277.896	10

**VARIACIONES AÑO 2004 - 2003**

- 1.- Ingresos de Operación, mayor recaudación de certificados a contratistas.
- 2.- Transferencias, Traspaso desde la Subsecretaría del Trabajo, producto de fondos destinados a cubrir los déficit producidos en la ejecución.
- 3.- Otros ingresos, producto de la mayor recaudación por licencias médicas, otros ingresos y Descuento funcionarios.
- 4.- Aporte Fiscal, Remuneraciones producto del aumento dotación Reforma Laboral e incremento diferencia Art° 5 en 2%.
- 5.- Gasto en Personal, Aumento dotación a 150 funcionarios Reforma Laboral e incremento diferencia Art° 5 en 2%, y descuento funcionarios
- 6.- Bns. y Serv. Consumo, Este Subtitulo reúne la misma continuidad del año 2003 siendo esta solo incrementada por aumento Dotación Reforma laboral.
- 7.- Prestaciones Previsionales, Incentivo al retiro
- 8.- Transferencias Corrientes, Ejecución del Presupuesto solo del Programa Conciliación Pre Judicial, siendo del año 2003 la ejecución de 2 Programas en Transferencias.
- 9.- Inversión en Muebles e Informática, Presenta Inversión en Muebles e Informática solventando la continuidad y las nuevas incorporaciones de dotación por Reforma Laboral.
- 10.- Operaciones años anteriores, mayor compromiso presupuestario correspondiente a operaciones años anteriores.

16 La cifras están indicadas en M\$ del año 2004. Factor de actualización es de 1,0105 para expresar pesos del año 2003 a pesos del año 2004.

**Cuadro 7**  
**Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>17</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>18</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados <sup>19</sup> (M\$)	Diferencia <sup>20</sup> (M\$)	Notas
			<b>INGRESOS</b>	<b>21.421.409</b>	<b>23.827.087</b>	<b>23.872.718</b>	<b>-45.631</b>	
1	03		Ingresos de Operación	255.992	319.621	339.337	-19.716	1
4	41	001	Ventas de Activos	3.176	3.132		3.132	
6			Transferencias		484.153	484.153		2
7	79		• <i>Otros Ingresos</i>	17.385	524.000	553.041	-29.041	3
9			Aporte Fiscal	21.096.798	22.144.499	22.144.499		4
11			Saldo Inicial de Caja	48.058	351.682	351.688	-6	5
			<b>GASTOS</b>	<b>21.421.409</b>	<b>23.827.087</b>	<b>23.872.718</b>	<b>-45.631</b>	
21			Gastos en personal	17.369.990	19.052.209	19.041.677	10.532	6
22			Bienes y serv. de consumo	3.255.854	3.522.449	3.480.887	41.562	7
24			Prestaciones Previsionales		162.179	162.179		
25			Transferencias Corrientes	446.655	468.123	467.300	823	8
31			Inversión real	296.852	294.173	294.009	164	
60			Operaciones años anteriores	2.000	277.896	277.894	2	9
70			Compromisos años anteriores	2.000	2.000		2.000	
90			Saldo Final de Caja	48.058	48.058	148.772	-100.714	10

Variaciones Presupuesto Inicial - Presupuesto Final

- 1.- Ingresos de Operación, producto de la venta de certificados a contratistas.
- 2.- Transferencias, Traspaso desde la Subsecretaría del Trabajo, producto de fondos destinados a cubrir los déficit producidos en la ejecución.
- 3.- Otros ingresos, producto de la mayor recaudación por licencias médicas, otros ingresos y Descuento funcionarios.
- 4.- Aporte Fiscal Libre Remuneraciones, producto de diferencia reajuste, decretos pendientes por los conceptos de Institucional, diferencia Art° 5 en 2%, Aplicación Licencias medicas, Aguinaldos y Bonos
- 5.- Saldo Inicial de Caja, producto de la aplicación Saldo Inicial de Caja
- 6.- Gastos en Personal, presenta una desviación correspondiente a Art. 6° de incentivo Institucional, diferencia Art° 5 en 2%, Descuento funcionarios, Transferencias de fondos Subsecretaría del Trabajo, Aplicación de Licencias médica, Bonos y Aguinaldos, Diferencias Reajustes.
- 7.- Gasto Bienes y Servicios, aumento en contrataciones de Higiene y Seguridad, Arriendo de Inmuebles correspondiente a cambio de locales de la Dirección del Trabajo, Arriendos de equipos producto de la expansión contrato impresoras, pasajes y fletes según demanda de Fiscalizaciones, mantención y reparación de computadoras
- 8.- Transferencias Corrientes, en sala Cuna mayor ingreso numero de niños beneficiados y Programa Conciliación Pre Judicial por Habilitación Centro Mediación de Región Temuco.
- 9.- Operaciones años anteriores, presenta una desviación producto de la aplicación devengado año 2003.

- Variaciones Presupuesto Final - Ingresos y Gastos Devengados

- 1.- Ingresos de Operación, excedente en venta de certificados a contratistas.
- 3.- Otros ingresos, excedente en recaudación por licencias médicas.
- 7.- Gasto Bienes y Servicios, diferencia comprometida según Obligaciones por devengar.
- 10.- Saldo Final de Caja, disponibilidad presupuestaria a favor para próximo año.

<sup>17</sup> Presupuesto inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

<sup>18</sup> Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2004

<sup>19</sup> Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2004.

<sup>20</sup> Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

**Cuadro 8**  
**Indicadores de Gestión Financiera**

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>21</sup>			Avance <sup>22</sup> 2004/ 2003	Notas
			2002	2003	2004		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$\left[ \frac{\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{23}}{\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}} \right] * 100$	%	83.3	85.7	85.7	1.00	1
Promedio del gasto de operación por funcionario	$\frac{\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}}{\text{Dotación efectiva}^{24}}$	Prom.	11.849	11.771	12.503	1.062	2
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación	$\left[ \frac{\text{Gasto en Programas del subt. 25}^{25}}{\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}} \right] * 100$	%	1.286	1.852	1.495	0.807	3
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$\left[ \frac{\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{26}}{\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}} \right] * 100$						

#### 1 PORCENTAJE DE DECRETOS MODIFICATORIOS QUE NO SON ORIGINADOS POR LEYES

Este indicador sostiene una gestión igual al del periodo anterior, reflejando una dominante formulación presupuestaria institucional, y el uso consistente de los mismos con dicha formulación.

#### 2 PROMEDIO DEL GASTO DE OPERACIÓN POR FUNCIONARIO

Este indicador tiene un comportamiento de Mejoramiento de la gestión, que se explica a partir de una relación entre el aumento de la dotación respecto de los recursos operacionales asociados y vinculados al personal, situación que obedece a un desarrollo en responsabilidad institucional, y además incorporando decisiones gubernamentales ajenas al servicio.

#### 3 PORCENTAJE DEL GASTO EN PROGRAMAS DEL SUBTÍTULO 25 SOBRE EL GASTO DE OPERACIÓN.

Este indicador tiene un comportamiento levemente regresivo, importante en la asignación de recursos vía Programas, que se explica en la Ejecución de solo 1 Programa (Conciliación Pre- Judicial) y no 2 Programas como da cuenta en el año 2003, esta responde al flujo necesario y programado que permita la operatividad de las iniciativas contempladas en ello, tanto en materias de continuidad así como también de iniciativas nuevas dentro de este contexto.

21 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,0389 para 2002 a 2004 y de 1,0105 para 2003 a 2004.

22 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.

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

24 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.

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

26 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Inversión Real", menos los ítem 50, 51, 52 y 56.

---

## - Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

En términos generales, puede decirse que no hubo variables específicas que fueran contempladas y que no se concretaran en el ejercicio institucional. Para cada producto estratégico hubo un mejoramiento en la gestión de la línea, reflejado en mejores tiempos de respuesta y en mayor eficiencia.

### Producto Estratégico 1: Fiscalización

Es la actuación que realiza un funcionario de la Dirección del Trabajo orientada a prevenir o constatar el incumplimiento de la normativa laboral vigente, así como controlar el cumplimiento de la misma.

- Durante el año 2004 se efectuaron 227.883 fiscalizaciones, representando esta cifra un aumento de la cobertura de un 7.34% respecto del año 2003, en el que se realizaron 212.292 fiscalizaciones.

De ellas 134.633 correspondieron a fiscalizaciones solicitadas por el empleador para la obtención de Certificaciones, mostrando un incremento en la demanda de este trámite de un 17.8%, correspondiendo al 59.08% del total de fiscalizaciones efectuadas.

El tiempo promedio nacional de demora en la entrega de certificados de Estados de Pago fue de 2.39 días, casi un 50% menos que la alcanzada durante el 2003 que era de 4 días.

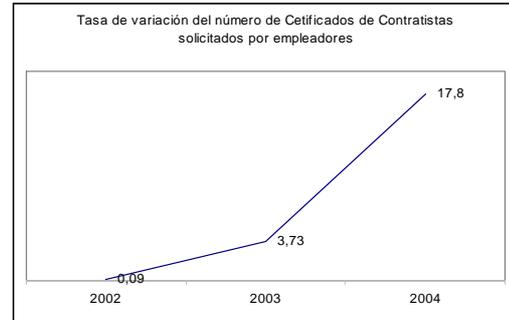
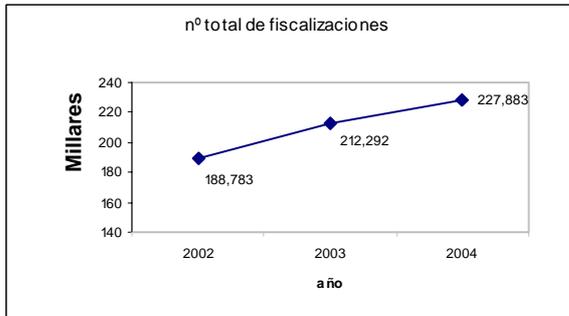
- Del total de empresas que cometieron infracción, se refiscalizaron 2.915, encontrándose que un 27.8% de éstas reincidió, cifra menor que la detectada durante el año 2003, indicador que señalaba un porcentaje de empresas reincidentes de 29.86%.

Esta refiscalización se realiza en empresas anteriormente infractoras y sobre conceptos o materias infringidas. Los datos señalan que el porcentaje de reincidencia ha disminuido en casi dos (2) puntos porcentuales (6.9%), debido a que la tarea inspectiva es un instrumento disuasivo que permite disminuir la infraccionalidad laboral. En efecto, a raíz de la puesta en marcha de los nuevos procedimientos de fiscalización en el año 2001, en el año 2002 surge la inquietud de conocer el impacto de la fiscalización como labor disuasiva de la infraccionalidad laboral y se realiza un primer acercamiento a la medición estableciéndose como indicador presupuestario para el año 2003.

El indicador se mantiene para el 2004, definiendo su meta entre los meses de Junio y Septiembre sin conocer los resultados efectivos del 2003, y sin tener referencia histórica o mediciones anteriores. Esto explica el que haya fijado metas de 70% consecutivamente en los años 2003 y 2004.

Desde el punto de vista de los resultados, lo relevante es observar la similitud de valores que arroja el indicador para ambos años, 29.86% en el 2003 y 27.8% para el 2004, cercanos al 30%, lo que muestra comportamientos similares desde el punto de vista estadístico. Para el año 2005, fue levemente modificado el universo y los criterios de medición, basados en la experiencia de los resultados de los años 2003 y 2004, y la meta definida fue de un 40%.

- El promedio de fiscalizaciones por fiscalizador fue de 52.6, cifra menor que la del año 2003 que alcanzó a 57; se ha debido a un aumento significativo en la demanda por fiscalización; incidiendo en forma importante, el alza presentada en las fiscalizaciones solicitadas por empleador a consecuencia de los certificados.

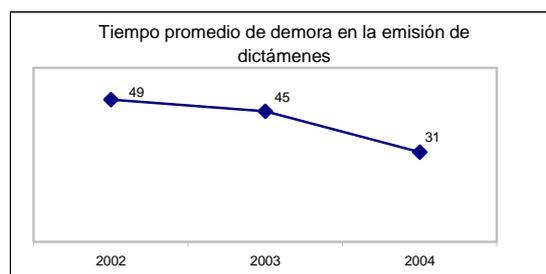


### Producto Estratégico 2: Dictámenes

Es el pronunciamiento jurídico que realiza la Dirección del Trabajo en torno al sentido y alcance de la legislación laboral considerando nueva y antigua doctrina.

Hasta el año 2002 este indicador registraba sólo los dictámenes con nueva doctrina. A partir del 2003, como resultado del proceso de planificación estratégica y de la definición de productos del Departamento Jurídico, esta medición incluye a los megadictámenes, dictámenes y oficios de respuesta con doctrina antigua.

- El total de dictámenes emitidos en el año 2004 fue de 460, una disminución respecto del año 2003 de 23.58%, recordando que este es un producto que responde a demanda efectuada por usuarios internos y externos.
- El número promedio de dictámenes por funcionario del área fue de 35, menor al del año 2003 en que el promedio fue de 46 dictámenes por funcionario. El primer factor a considerar en este proceso es que el producto Dictamen responde a demanda externa, debido a ello y resultado de la Reforma Laboral aprobada e implementada, la demanda aumentó significativamente en el 2003 donde las solicitudes de interpretación de la norma aumentaron. Efectivamente existió una mayor demanda de jurisprudencia que posteriormente se vió disminuida al existir antecedentes para las consultas relacionadas con la misma materia (dictámenes previos). Este hecho hace que, en términos relativos, el 2004 se contraiga la demanda lo que impacta en el tiempo promedio de respuesta en la emisión de éstos, habiendo disminuido desde 45 días efectivo el año 2003 a 31 días efectivos el año 2004, es decir un 31% de mejora en la oportunidad de entrega.
- La meta definida para el año 2004 (19) fue definida considerando un comportamiento histórico.



### Producto Estratégico 3: Conciliación

Es el servicio que presta la Institución en orden a entregar asesoría técnica e información ante requerimientos específicos de los usuarios en materia de legislación laboral y previsional.

Los indicadores de resultados asociados a este producto han demostrado una mejora en la gestión de la línea, obteniéndose la siguiente información:

- El tiempo promedio para la realización del comparendo disminuyó de 21 días en el año 2003 a 19 en el 2004.
- El porcentaje de comparendos conciliados aumentó desde un 57% efectivo en el 2003 a 70% en el 2004.

Esta mejora se debe fundamentalmente a un mejor control de la gestión de la línea, en la que se ha implementado el uso de la "agenda de asignación de audiencias" en las unidades de conciliación. Sin embargo para el año 2005 se han definido valores menores para estas metas, debido a que se pondrá en marcha una nueva plataforma informática, que puede generar ciertos retrasos por el aprendizaje necesario que éste genera.

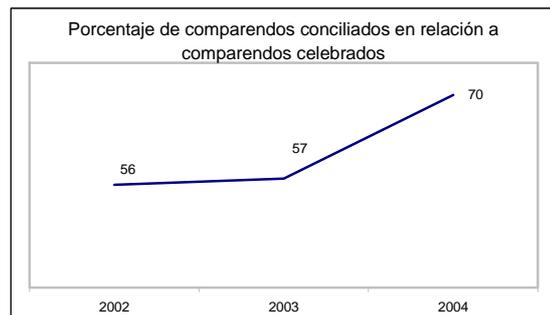
- El porcentaje de reclamos terminados en primera audiencia, si bien disminuyó desde un 50% a 44 %, se explica por el aumento significativo en la cantidad de comparendos con resultados conciliados, privilegiándose la calidad de solución al conflicto por sobre el término rápido de las controversias. Su sobrecumplimiento (meta definida de 15%) responde a que la formulación de la meta se estableció en junio del 2004 cuando no se disponía del resultado efectivo del 2003 y sin tener referencia histórica para esta variable. Además, se produce un cambio de procedimiento traspasándose a otro departamento esta responsabilidad, lo que provoca una medición más conservadora producto de la inexperiencia de la nueva unidad ejecutora en la materia.
- El porcentaje de primeras audiencias con resultado de conciliado respecto del total de procesos de conciliación aumentó de 22.15% a 30.44%
- En los resultados alcanzados se concilió el 31.2% de las pretensiones del reclamante, donde ésta corresponde a la estimación que efectúa el trabajador de lo que cree se le adeuda por los conceptos de remuneraciones, feriados, imposiciones e indemnizaciones al término de la relación laboral. Es importante destacar que no siempre el trabajador realiza una buena estimación, tendiendo ésta más bien al alza, generalmente por un desconocimiento de la normativa laboral. La pretensión constituye, entonces, un valor de referencia y no un monto que el Servicio espera alcanzar. El año 2003 este indicador alcanzó un valor de 25%.

La diferencia reflejada entre lo comprometido, 20% y lo efectivamente logrado, responde a que formulación de la meta se estableció en junio del 2004 cuando no se disponía del resultado efectivo

---

del 2003 (valores que respondieron a una medición piloto del segundo semestre) y sin tener referencia histórica para esta variable

- El número promedio de conciliaciones por conciliador fue de 1.075, levemente inferior a la cifra alcanzada el año 2003 (1.165), sin embargo superior a la meta trazada, ya que se puso en marcha la "agenda de asignación de audiencias", contribuyendo a una mejor gestión de toda la línea y sus tiempos.



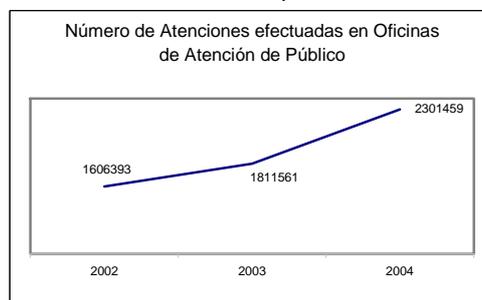
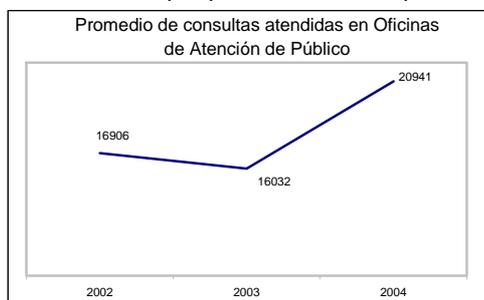
#### Producto Estratégico 4: Atención y Orientación Normativa

Es el servicio que presta la Institución en orden a entregar asesoría técnica e información ante requerimientos específicos de los usuarios en materia de legislación laboral y previsional.

Se consideran todas las atenciones efectuadas al público en las Oficinas de Atención de Público y Partes y se refiere específicamente a Consultas Atendidas, Actuaciones de Ministro de Fe (aviso de término de contrato, declaraciones, renunciaciones, finiquitos, consultas), Fiscalizaciones Solicitadas: Todas las fiscalizaciones activadas a excepción de las de Oficio (Incluye certificaciones), Reclamos Recepcionados, Solicitudes de Jornadas Excepcionales, Centralizaciones de Documentación y Fijaciones de Domicilio, Registros de Intermediarios Agrícolas.

- El tiempo de espera en Oficinas de Atención de Público disminuyó en un 35%, de 37 a 24 minutos, a nivel nacional, cifras que consolidan la gestión de tiempos iniciada con la puesta en marcha, el año 2002, de los nuevos procedimientos y sistemas informáticos.

- La diferencia que se generó entre lo comprometido y lo efectivamente logrado, responde a que la formulación de la meta se estableció en junio del 2004 cuando no se disponía del resultado efectivo del 2003 y sin tener referencia histórica para esta variable.
- La cantidad de atenciones realizadas aumentó en un 27%, de 1.811.561 a 2.301.459. Este incremento se debe principalmente a la mayor cantidad de consultas efectuadas en las oficinas en las que se demandó información (acerca de la reducción de la jornada laboral, por ejemplo), al aumento en la cantidad de actuaciones de Ministro de fe, al aumento en la cantidad de fiscalizaciones solicitadas por trabajador y empleador, y al aumento de reclamos recepcionados en las oficinas de atención de público.
- La cantidad de atenciones promedio por funcionario del área de atención de público igualmente mostró un incremento, desde 16.032 atenciones a 20.922, debido fundamentalmente al fuerte incremento que presentó este requerimiento como se señala en el punto anterior.

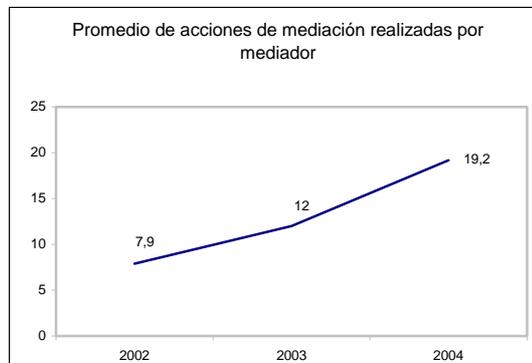
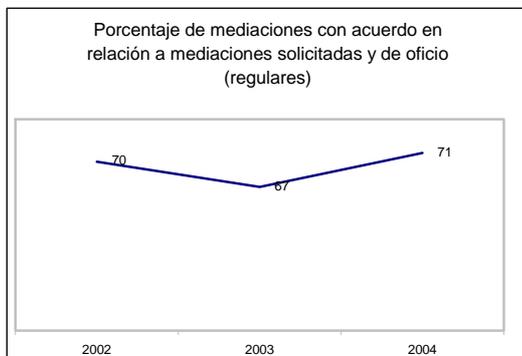


### Producto Estratégico 5: Mediación

La mediación es un modelo de solución de conflictos, en que las partes involucradas buscan generar soluciones auxiliadas por un tercero imparcial, quien actúa como moderador para facilitar la comunicación”.

- En el año 2004 se ha puesto en funcionamiento el cuarto Centro de Mediación y Conciliación Individual, en la Novena Región, el que se agrega a los existentes en la Región Metropolitana, Quinta y Octava.
- Los resultados estadísticos correspondientes al año 2004 arrojan un crecimiento de todas las modalidades de mediación, habiéndose realizado un total de 480 actuaciones, lo que representa un aumento de un 12 % en relación con el año 2003.
- Las mediaciones a petición de partes y de oficio se incrementaron en un 8.8%, en relación al año 2003.
- Las actuaciones de Buenos Oficios (art 374 bis) se incrementaron en un 15.2%, en relación al año 2003. Registros del área señalan que en los años pares se realiza una mayor cantidad de negociaciones colectivas, debido a que una parte sustancial de los contratos y convenios colectivos tiene una duración de 2 años, requiriéndose una mayor participación del Servicio en la actividad mediadora del 374 bis.

- 
- Este mismo incremento se reflejó en el promedio de acciones de mediación realizadas por mediador, alcanzando este indicador la cifra de 19.2. Al mismo tiempo debe señalarse que se produjo el retiro de algunos mediadores, contándose con una menor cantidad de éstos para la tarea mediadora.
  - Debido al creciente aumento de solicitudes de mediación y a la experiencia adquirida por los funcionarios avocados a la mediación, además de los señalado en el punto anterior, se puede desprender que la relación entre estas variables ya mencionadas, produjo un incremento considerable de mediaciones realizadas por mediador.
  - Se mantiene la tendencia observada desde el año anterior, en cuanto a que las actuaciones de mediaciones solicitadas o a petición de parte (pedidas por trabajadores o por empleadores) y las de oficio (ofrecidas por la Dirección del Trabajo), son superiores en un 18% (260) a las actuaciones de mediación de Buenos Oficios del artículo 374 bis del Código del Trabajo (220). Estas últimas sólo pueden darse en el marco de una negociación colectiva reglada.
  - En cuanto a las mediaciones solicitadas, se efectuaron el 88.2% de éstas. La fijación de la meta (60%) se realizó sin conocer los efectivos 2003 y teniendo en cuenta que el valor efectivo 2002 responde a un producto que recién ingresa al mundo laboral, por tanto, las mediaciones solicitadas son bajas y prácticamente responde al art. 374 bis del C. Del T°. Además, su medición corresponde al segundo semestre de ese año cuando comienza a ofrecer el producto a los usuarios. En consecuencia, en la medida que el producto se ha consolidado a través de los años, el aumento de su demanda ha impactado en la capacidad de cobertura del servicio.
  - Y para las actuaciones de mediaciones solicitadas o a petición de parte (pedidas por trabajadores o por empleadores) y las de oficio (ofrecidas por la Dirección del Trabajo), el porcentaje de acuerdo alcanzó a 70.7%  
El sobre cumplimiento de este indicador, tiene relación con la consolidación y eficiencia del producto en sí, paralelo a esto, se debe considerar la mejora ostensible en la capacidad de mediar por parte de los funcionarios. Por otra parte el producto mediación se ha legitimado en los usuarios como instrumento de reparación en las relaciones laborales. Todos estos factores, han provocado un aumento importante en los acuerdos entre las partes.
  - Por otra parte, en lo relativo a los acuerdos obtenidos en el total de los procesos de mediación, éstos se alcanzaron en un 68% de las intervenciones.
  - En el caso de las huelgas aprobadas, durante el año llegaron a 398. Se solicitó mediación de buenos oficios del artículo 374 bis del C. del Trabajo en 234 de ellas, lo que arroja un 58,7 % de solicitudes. Se lograron acuerdos, y por ende, evitar la huelga, en el 63.6% de los casos.
  - El porcentaje de trabajadores beneficiados por la acción mediadora de art 374 bis fue de un 60%, ya que el número total de trabajadores involucrados en virtud del 374 bis fue de 21.693 y el número de trabajadores en huelgas aprobadas fue de 36.210, y beneficiados con resultado de acuerdo en la negociación, 13.800 trabajadores.
  - El porcentaje de acuerdos obtenidos, permite sostener que este mecanismo alternativo de solución de conflictos ha ido evidenciando la capacidad de los actores laborales para hacerse responsables de sus conflictos, y naturalmente con ello se va promoviendo una cultura de pacificación social. .
  - La meta estimada para el indicador "Porcentaje de actuaciones en virtud del art.374 bis en relación con votaciones de huelga aprobadas" para el año 2004 era de 91%. Por un error, la meta de este indicador fue mal ingresada. El cumplimiento efectivo para el año 2002 fue 45%, y para el 2003 fue de 57,5%. Dadas las características de esta intervención, su resultado no depende de la voluntad unilateral del Servicio. Este indicador ha sido eliminado presentación presupuestaria del año 2005.



### Producto Estratégico 6 : Estudios Laborales

Durante el año 2004 se efectuaron diversos estudios y diagnósticos acerca de la situación laboral y previsional, continuando con el énfasis que la Dirección del Trabajo ha otorgado al fortalecimiento de la ciudadanía laboral para el cumplimiento y desarrollo de los derechos laborales en el país.

Los estudios realizados son los siguientes:

1. Encuesta Laboral 2004.
2. Flexibilización y condiciones de trabajo. Medición de estrategias empresariales de flexibilidad laboral en la Encuesta ENCLA.
3. Modelos teóricos e Indicadores de cumplimiento normativo. Factores que inciden en el cumplimiento
4. Nuevas formas de empleo: Propuesta para caracterizar a los vendedores en los nuevos contextos laborales
5. Trayectorias Laborales: patrones de inserción longitudinal
6. Transiciones entre empleos dependientes – independientes: Estudio de casos
7. Fondo de garantía de créditos laborales. Evaluación económica de alternativas de cobertura de beneficios, de prevención de insolvencia y de apoyo al emprendimiento empresarial.
8. Institucionalidad reguladora de los trabajadores extranjeros en Chile: Estudio de casos I Región
9. Propuesta para el diseño de un programa de ciudadanía laboral
10. Responsabilidad Social empresarial: Conceptos y estudio de casos
11. Contenidos y propuestas para incluir los temas laborales en la Educación media, Técnica y de Adultos. Convenio Mineduc- Ministerio del Trabajo
12. Preestudio sobre la operatividad de las normas de protección a la maternidad en el sector público.
13. Trabajo Decente: Conceptos e indicadores.

También se realizan informes estadísticos, como

1. Compendio de series Estadísticas 1990-2003. Dirección del Trabajo. Fiscalización; organizaciones sindicales; negociación colectiva; huelgas
2. Compendio Estadístico: Género y Trabajo. Estadísticas según sexo

E informes a petición de terceros:

- 
1. Informe a la Comisión Investigadora de la Cámara de Diputados.
  2. Informe a la OIT sobre la octava encuesta sobre el curso dado a la declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de multinacionales
  3. Informe a OIT, Ginebra (a través de Oficina Buenos Aires): Llenar encuesta sobre Situación de la Salud de los Trabajadores en Chile
  4. Informe sobre Sistema de Registro de Enfermedades Profesionales en Chile, ISSA, coordinado por Dr. Carlos Aníbal Rodríguez, Superintendencia de Riesgos en el Trabajo, Buenos Aires
  5. Solicitud (MINSAL) de revisión Cartilla "Vida Sana en las Empresas"

Publicaciones impresas y en web:

1. Cuaderno de Investigación N° 20. La destrucción del sindicato: intolerancia a un derecho fundamental
2. Cuaderno de Investigación N° 21. La Justicia del Trabajo en Chile: Realidad y perspectivas.
3. Cuaderno de Investigación N° 22. Flexibilidad Laboral en Chile: Las empresas y las personas
4. Aportes al Debate N° 13 . Tratados de libre comercio. Desafío para las relaciones laborales
5. Aportes al Debate N° 14. Derechos fundamentales en la empresa. Algunas perspectivas de género.
6. Aportes al Debate N° 15 Estudio de remuneraciones en las plantas salmoneras.
7. Temas Laborales N° 22 . Derechos fundamentales ( artículo central)
8. Movilidad en el mercado de trabajo. Análisis de las trayectorias Laborales, en Observatorio Laboral N° 13, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Junio 2004.
9. Jornada laboral y calidad de vida en Observatorio Labora N° 14. Ministerio del Trabajo y Previsión Social

El sobre cumplimiento obtenido en este indicador, tiene relación con el incremento considerable de fondos externos, que permitió realizar una mayor cantidad de estudios a lo planificado con anterioridad.

#### Producto Estratégico 7: Asistencia Técnica

La asistencia técnica es entregada a los usuarios de la Dirección del Trabajo con el objeto de aportar a un sistema de relaciones laborales de equilibrio, diálogo y negociación. Esta tarea se realiza en todo el país, entregando capacitaciones en normativa laboral, como también realizando talleres de liderazgo y de gestión dirigidos a la dirigencia sindical. A esta misma tarea se suman las consultas que son atendidas por funcionarios de esta área de trabajo.

- 
- La capacitación se entrega de acuerdo al segmento, al número de usuarios y al objetivo general que persiguen. Una vez definidos éstos se define el tipo de capacitación a utilizar.
  - Esta puede ser:
    - Seminarios: Actividad donde los exponentes son una o más personas y que versa sobre un tema que es analizado en profundidad.
    - Cursos. Actividad de duración prolongada, en los cuales se pueden aplicar una o varias metodologías en su desarrollo a saber: exposición, taller, trabajo grupal, etc.
    - Talleres: Actividad conducida por una o más personas, en donde lo que predomina es la aplicación práctica por sobre la exposición.
    - Charlas: Actividad que consiste en una exposición realizada por una sola persona, sobre un tema específico y de duración breve.

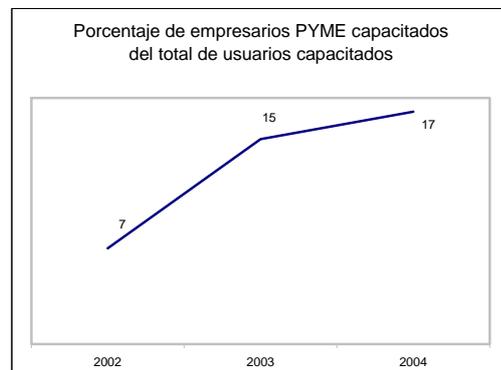
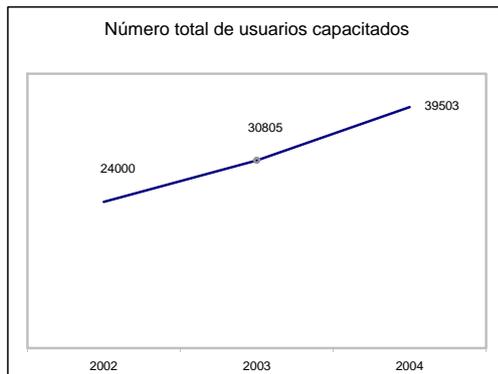
De estas iniciativas se obtuvieron los siguientes resultados:

- El número total de usuarios capacitados aumentó de 30.805 en el año 2003 a 39.503 en el año 2004, representando un incremento de 28.23%.  
El incremento en el total de usuarios capacitados se ha debido a un incremento del total de empresarios PYME capacitados, 14% respecto del año 2003, y a una ampliación de los usuarios objetivos, considerándose relevantes los segmentos como las mujeres, que incrementó su participación en las actividades de capacitación en un 41.8 % respecto del total de mujeres capacitadas el año 2003, también hubo una mayor focalización en segmentos como los jóvenes y los microempresarios. En este último segmento, durante el año 2004 se capacitaron 1.368 microempresarios (as), 464 mujeres y 904 hombres, en virtud del Art. 477 del Código del Trabajo, en 123 talleres. Las cifras son alentadoras para un programa que recién se inicia y que por su complejidad obliga a coordinar varias áreas del Servicio.
- El porcentaje de empresarios PYME capacitados fue de 17% (6.844) respecto del total de usuarios capacitados. Este porcentaje fue de 15% en el año 2003 ( 5.991).

Este trabajo es el reflejo de la preocupación por capacitar a este segmento de empresarios, que a diferencia de lo que ocurre en la gran y mediana empresa, que cuentan con equipos profesionales y asesores tanto internos como externos, en las pequeñas y micro empresas no se cuenta con los recursos para disponer de ese apoyo profesional que les permita evitar la infraccionalidad laboral.

Este tipo de capacitaciones constituye una instancia propicia para provocar un cambio de conducta al interior de las unidades productivas más pequeñas del país, promoviendo relaciones laborales más justas y equilibradas y de mejor calidad.

- El número total de mujeres capacitadas en el año 2004 fue de 16.784, representando esta cifra un porcentaje de 42.49% del total de usuarios capacitados.
- El número total de consultas atendidas aumentó desde 101.079 para el año 2003 a 111.897, es decir casi un 11% de incremento, sin embargo
- El promedio de consultas atendidas por funcionarios del área disminuyó, puesto que, dado el aumento en la demanda de esta prestación, se asignó una mayor cantidad de jornadas de trabajo para responder de manera oportuna a los requerimientos externos de nuestros usuarios.



### Producto Estratégico 8: Actuaciones y Certificaciones

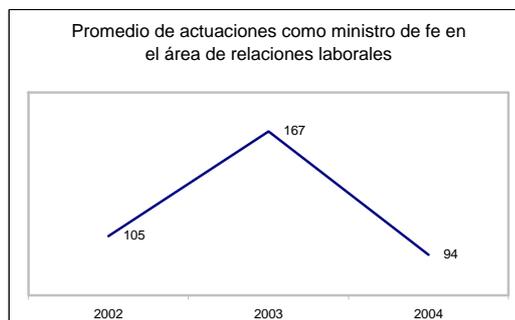
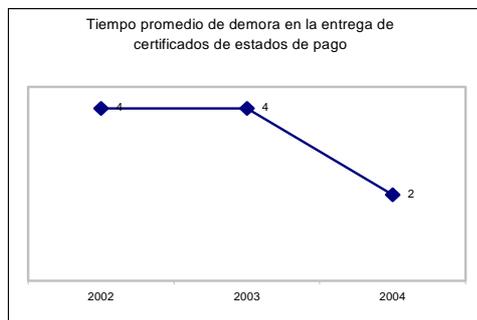
Las actuaciones de Ministro de Fe del área de Relaciones Laborales responden al resguardo normativo del derecho colectivo.

- En esta tarea se efectuaron, durante el año 2004, 8.937 actuaciones de Ministro de Fe, 41% menos que las efectuadas durante el 2003, año en que se realizaron 15.162 actuaciones.

Esta disminución estaba contemplada, puesto que durante el año 2003, como resultado de la implementación de la Reforma Laboral, se efectuaron las modificaciones de estatutos de las organizaciones sindicales, tarea que debieron efectuar todas las organizaciones vigentes por una sola vez y que elevó notablemente los valores históricos de esta actividad.

Esto arrojó, para el año 2004, un promedio de 94 actuaciones como Ministro de Fe en el área de Relaciones Laborales, promedio que alcanzó a 167 actuaciones en el año 2003.

- En cuanto al tiempo promedio de demora en la entrega de certificados de estados de pago, actuación de fiscalizador como Ministro de Fe, su indicador mostró una reducción importante, desde 4 días en el año 2003 a 2.39 días promedio en el año 2004. Ello representa una mejora si se considera que la cantidad de certificados solicitados aumentó a 134.633, un 17.8% más que el año anterior. El tiempo promedio de demora en la entrega de certificados de Estados de Pagos disminuyó respecto de lo esperado, fundamentalmente, producto de un apoyo informático más eficiente, al habilitarse en el sistema una consulta (Consulta Antecedentes), de manera que en forma automática, el fiscalizador que está revisando un certificado, tenga la información del empleador, asociada a: Fiscalización, Reclamos, Multas, y situación en Boletín de Infractores. Lo anterior hizo posible que el fiscalizador disminuya de 4 a 1 las consultas que debe realizar al sistema para obtener toda la información laboral necesaria para la confección del certificado; pudiendo además, imprimirse para ser adjuntado al antecedente del documento.



### Producto Estratégico 9: Defensoría Judicial

Corresponde a la defensa ante órganos jurisdiccionales de las actuaciones realizadas por la Dirección del Trabajo y al ejercicio de las acciones judiciales que de conformidad a las facultades y obligaciones legales le corresponden al Servicio.

Entre estas tareas se encuentran las siguientes

- Defensa de resoluciones y/o actuaciones, medida a través del indicador  
Porcentaje de causas terminadas por reclamación de multas: se puede indicar que a nivel nacional se tramitaron 2.054 juicios por reclamación de multas, terminándose 1.025 en el período, es decir 49%.
- Defensoría de prácticas antisindicales, medida a través del indicador  
Porcentaje de causas por práctica antisindical con resultado favorable: donde los juicios por denuncias de practicas antisindicales fueron 15 de los cuales 11 terminaron con resultados positivos, representando un 73.3%.
- Debido a que en la fecha de presentación de estos indicadores no se contaba con información histórica para las variables contenidas en éstos, no era factible estimar una meta. Esto quedó explícitamente señalado en las observaciones hechas el 25 de septiembre de 2003, al momento de comprometer los señalados indicadores.
- Observación incorporada: "Se ha completado los campos correspondientes a información de los años 2003 y 2004 con valores 1 para que el sistema permita la validación del formulario. Estos datos aún no se registran, por lo tanto no puede estimarse tendencia para estos años".
- Posteriormente, en el mes de julio del 2004, se informó a DIPRES sobre la estimación que debía tenerse como válida para el 2004. Debido a lo expuesto, se formalizó una solicitud mediante el oficio n° 4417 del 18 de Octubre, de excluir estos indicadores del conjunto de indicadores presupuestarios de la Dirección del Trabajo

---

## ● Cumplimiento de Compromisos Institucionales

### - Informe de Programación Gubernamental

-

Para el año 2004 la Dirección del Trabajo suscribió tres (3) compromisos que responden a los criterios definidos para la Programación Gubernamental.

Cada uno de éstos, a su vez, responde a prioridades establecidas y acordadas en el marco de políticas generales que se alcanzan con los productos estratégicos institucionales.

El primer compromiso suscrito corresponde al producto estratégico "Estudios Laborales" y dice relación con el Desarrollo de un estudio: " Factores que influyen en el cumplimiento de la legislación laboral", cuyo objetivo es la construcción de un modelo de las causas que afectan el cumplimiento de la legislación laboral y el diseño de un método de análisis de situaciones específicas de incumplimiento.

En el curso de la investigación preliminar se utilizó tres aproximaciones diferentes para tratar de establecer cuáles son los factores que inciden en el alto grado de incumplimiento de la legislación laboral en Chile.

Cuenta con 57 páginas de análisis, cuyos apartados principales son los siguientes:

- 1) Elementos para un marco teórico.
- 2) Análisis inicial del discurso de los (pequeños) empresarios.
- 3) La visión desde la inspección del trabajo.

Se encuentra disponible en el Departamento de Estudios, centro de responsabilidad encargado de la investigación.

El segundo compromiso corresponde al producto estratégico "Asistencia Técnica" y se refiere a la "Puesta en marcha en todo el país de mecanismos de sustitución de multa por capacitación para pequeños empresarios" con el objetivo de fortalecer el conocimiento y difusión de la ley laboral.

Esto responde al Art. 477 del Código del Trabajo, que establece que aquellos microempresarios (as) que tengan nueve (9) o menos trabajadores y que hayan sido multados por una infracción a la normativa laboral o previsional puedan solicitar el cambio de multa por capacitación una vez al año.

Durante el año 2004 se capacitaron un total de 1368 Microempresarios (as) de éstos, 464 mujeres, 904 hombres, en 126 Talleres. Las cifras son alentadoras para un programa que recién comienza y que por su complejidad obliga a coordinar varias áreas del Servicio.

Es importante mencionar que este programa no tiene asociado ningún compromiso de cantidad de microempresarios capacitados, ya que depende de otros factores como fiscalización previa, multa y aprobación de la sustitución. Importante es mantener este sistema de capacitación y perfeccionarlo a partir de las experiencias de los propios monitores y de los criterios de los usuarios hacia el mismo.

Un tercer compromiso responde al producto estratégico "Fiscalización" cuyo objetivo es "Lograr que al menos un 50% de las empresas refiscalizadas no reincidan en infracción".

Durante el año 2004 se ha refiscalizó a 2.915 empresas. De éstas se observa que 2.105 no reinciden en infracción, representando el 72.2% del total de empresas refiscalizadas.

---

- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas /  
Instituciones<sup>27</sup> Evaluadas<sup>28</sup>

**Programa: Fortalecimiento de la capacidad fiscalizadora**

**Año de evaluación: 2003**

**Producto Estratégico al que se vincula: Fiscalización**

**Compromiso:**

Procesar la información acopiada en el sistema SF2000 y retroalimentar el Sistema de Decisiones Directivas SIDD con ella.

Elaborar informe de Avance con indicadores cuantificados para el período 2003 y primer semestre 2004, los que deberán ser incorporados al SIG del Sistema de Planificación/Control de Gestión del PMG institucional.

**Acciones realizadas:**

Para el procesamiento y análisis de la información acopiada en el Sistema Informático SF 2000 (en el que se registra la información asociada a la actividad inspectiva), se ha desarrollado durante el año 2004, una nueva Aplicación - Sistema de Información Mutidimensional (SIM) -, que utiliza tecnología OLAP (On Line Application Processing), permitiendo desde la Bodega de Datos o Datawarehouse, el procesamiento - en forma amigable - de grandes volúmenes de información en pocos segundos.

El diseño, implementación y puesta en marcha de los cubos de información -SIM - ha sido definido de manera que la información relevante institucional, esté contenida en éstos y responda a los criterios establecidos para un efectivo control de gestión institucional; alimentando, por tanto, al Sistema de Información para Decisiones Directivas.

Es importante señalar, que la flexibilidad de esta tecnología, no sólo radica en ambiente usuario - permitiendo el libre manejo y cruce de diversas variables ("dimensiones"), con un estilo de tablas dinámicas (pudiendo traspasarse a Excel para análisis y seguimiento), sino también en su estructura, permitiendo la incorporación de nuevas "dimensiones" a los cubos existentes, y/o construyendo nuevos "cubos", en la medida que se requiera.

El acceso a los cubos asociados al área inspectiva (Fiscalización, Atención de Público y Actuaciones de Ministro de Fe), se realiza a través de la Intranet.

En cuanto a los indicadores diseñados por el Departamento Inspectivo, y que correspondían a los establecidos en la Planificación Regional año 2004, se encuentran incorporados en el Informe de Gestión Institucional (año 2004), asociado a la gestión del Departamento Inspectivo. Algunos de éstos, por corresponder a indicadores de gestión - y no de proceso - forman parte del Sistema Información para Decisiones Directivas.

---

27 Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

28 Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco de la Evaluación de Programas que dirige la Dirección de Presupuestos.

---

**Programa: Mediación Y Conciliación****Año de evaluación: 2004****Producto Estratégico al que se vincula: Mediación, Conciliación**

EL Programa de Conciliación Prejudicial, cuyos componentes son mediación y conciliación, ha sido evaluado por la Dirección de Presupuesto durante el año 2004, concluyéndose el proceso respectivo con la formulación de recomendaciones por parte del panel evaluador.

Este programa, vigente desde el año 2002, ha permitido implementar el sistema alternativo de solución de conflictos laborales en el ámbito nacional, el que se ha concretado, por ejemplo en la instalación de Centros de Mediación y Conciliación Individual.

Las recomendaciones finales se han traducido, a su vez, en compromisos institucionales convenidos con la Dirección de Presupuestos, los que deberán ser cumplidos durante el año 2005. La definición de los compromisos institucionales tiene por objeto mejorar el desempeño del programa, disponiendo de información que permita verificar los avances logrados.

---

## ● Avances en Materias de Gestión

### - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión

La Dirección del Trabajo, hasta el año 2004, se encuentra adscrita al Programa Marco del PMG. El cumplimiento total alcanzado fue de un 100%

**Sistema: Capacitación**

El plan de capacitación 2004 es el resultado de un proceso de integración creciente entre el Comité Bipartito de Capacitación y la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Departamento de Recursos Humanos. Este trabajo conjunto, recoge la información del "Diagnóstico de Competencias Laborales y Detección de Necesidades de Capacitación", realizado el año 2001 y actualizado en los años 2002 y 2003, se definió que las acciones de capacitación, tanto a nivel nacional como regional, deben estar alineadas estratégicamente en función de la misión, objetivos y compromisos del servicio, respondiendo de esta forma a las necesidades institucionales y de los funcionarios de la Dirección. Los programas de mayor relevancia por su cobertura nacional, escalafones y número de funcionarios fueron los siguientes:

#### Actividad de Capacitación

1. Autocuidado y Manejo del estrés:
  - Curso: Comunicación y Salud Laboral.
  - Curso: Desarrollo Personal
2. Conocimiento Jurídico:
  - Módulo Jurídico para Fiscalizadores.
  - Módulo Inducción para Nuevos Fiscalizadores.
  - Curso Introductorio en Materias de Fiscalización para Técnico.
  - Curso Introductorio en materias de Fiscalización para Administrativos y Auxiliares.
3. Aplicaciones Informáticas y Derecho Fundamental
4. Fortalecimiento de la Línea Operativa e Informática de Relaciones Laborales
5. Fortalecimiento de la Capacidad Jurídica y Operativa de los Coordinadores de Relaciones Laborales y Coordinadores Jurídicos.
6. Habilidades Directivas
7. Curso a través de e-learning.:
  - Curso Uso de Herramientas Computacionales
  - Curso "Contrato Individual de Trabajo: CIT"
8. Proyectos Regionales

Respecto de las estadísticas de capacitación el año 2004, se alcanzó una cobertura de 86% de los funcionarios, habiendo aumentado la cobertura respecto del año anterior y siendo la más alta desde el año 2000. Con relación a las horas de capacitación, se impartieron un total de 343.888 horas, lográndose un indicador de 192 horas de capacitación por funcionario (según dotación), que considera todos los escalafones y todas las regiones del país. El aumento registrado se debe a la implementación del "Programa Conocimiento Jurídico", con sus cursos Módulo Jurídico para Fiscalizadores; Módulo Inducción

---

para Nuevos Fiscalizadores; Curso Introductorio en Materias de Fiscalización para Técnico; y Curso Introductorio en materias de Fiscalización para Administrativos y Auxiliares.

**Sistema: Evaluación de Desempeño**

Consiste en mantener y/o mejorar el grado de desarrollo del sistema, para esto se implementaron autocapacitaciones actualizadas minimizando el nivel de errores en el proceso, se modernizaron los sistemas informáticos, se optimizó la administración de las bases de datos, contando con más control de cada una de las etapas y se integraron a los representantes de los funcionarios según estamento a Calificar, lo que nos permitió cumplir con las metas propuestas

**Sistema: Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo**

El Servicio dispone el funcionamiento de 21 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, los cuales se reunieron en las oportunidades establecidas por PMG resultando con un promedio de asistencia los representantes de los trabajadores de un 2.5 y de los representantes de la institución de un 2.4; siendo la meta un 2.0.

Todos los Comités Paritarios presentaron propuestas de trabajo para el año 2005 y ejecutaron durante el año 2004 un total de 52 actividades preventivas. El Servicio ha ejecutado los proyectos comprometidos el año 2004, lo que implica el desarrollo de 27 mejoras de condiciones de trabajo, asociadas a infraestructuras, sistemas de seguridad, mobiliario de oficina, etc. Para el año 2005 se programó un total de 172 actividades. En auditoría 2004, se acreditó el cumplimiento de las etapas I, II, III y IV del PMG Higiene y Seguridad por la Dirección del Trabajo, según certificado emitido por Director del Trabajo y Auditoría Interna.

**Sistema: Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, OIR´S**

Se respondió a las recomendaciones establecidas en la etapa IV (anterior) del PMG en forma satisfactoria, las que implicaban entre otras, dar cuenta de lo avanzado en materias de diseño de proyectos de Oficina Referencial dentro de los cuales esta el referido a mejorar la atención de usuarios, poniendo especial énfasis en los tiempos de demora y calidad de atención. Se implementó además un programa de capacitación y seguimiento al conjunto de los funcionarios administrativos, técnicos y funcionarios encargados de atención de público a largo de todo el país.

Se realizó un análisis de los distintos espacios de atención de público acordes con la Metodología de trabajo propuesto por la SEGEGOB, a partir de dicha información se estableció un plan de implementación el cual contempla para el período 2005 un trabajo coordinado entre los Departamentos de a nivel central y un programa de fortalecimiento de la capacitación a funcionarios de la línea de atención de público incorporando elementos centrales de la ley 19.880.

---

**Sistema: Gobierno Electrónico**

Esta etapa implicaba la implementación de proyectos que incorporasen tecnología de información y comunicación. Para esto se analizaron tres aspectos: los productos estratégicos del Servicio, los procesos de soporte de los productos y los canales de comunicación de la Institución. Se seleccionaron 2 productos estratégicos, dictámenes y Atención y orientación normativa y los proyectos implementados para éstos fueron: Modulo de dictámenes disponible en el Portal web Institucional, y el Módulo de consultas Laborales también disponible en la web.

Respecto a los procesos de soporte, se seleccionó el de Generación de Información para procesos de toma de decisiones centralizada y a nivel regional, para el cual se implementó el proyecto Datawarehouse o bodega de datos, que almacena los datos provenientes de los sistemas actuales en operación del Servicio.

Por último, en el ámbito de canal tecnológico, se implementó el nuevo sitio web de la DT, [www.direcciondeltrabajo.cl](http://www.direcciondeltrabajo.cl), transformándose en un canal de comunicación eficiente entre los usuarios que utilicen este medio y la Dirección del Trabajo, donde las características de accesibilidad, utilidad, de operación y seguridad, y de facilidad de navegación, son el sello de distinción de este canal.

**Sistema: Planificación y Control de Gestión**

El sistema de control de gestión institucional ha constituido una herramienta fundamental en la toma de decisiones del Servicio, éste, complementado con el desarrollo de los sistemas informáticos de los diferentes centros de responsabilidad, ha permitido avanzar en el análisis de información basado en indicadores relevantes que orientan las decisiones del nivel directivo permitiendo efectuar medidas correctivas a las diferentes desviaciones que se enfrentan por situaciones coyunturales, a veces incontrolables, del entorno interno y/o externo.

Con el apoyo de este sistema de gestión y monitoreo se ha podido cumplir con los compromisos externos suscritos.

**Sistema: Auditoría Interna**

En el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004, el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG) en su calidad de Organismo Técnico Validador, informó que la Dirección del Trabajo cumplió satisfactoriamente con los requisitos para validar sus compromisos 2004 con el Sistema de Auditoría Interna respecto a las etapas I, II, III y IV.

**Sistema: Gestión Territorial Integrada**

Esta etapa implicaba el diagnóstico de aplicabilidad de la perspectiva territorial a:

- Los productos estratégicos de la Dirección del Trabajo
- La gestión presupuestaria
- Desconcentración de Facultades
- Consulta a Servicios Públicos: INP, SENCE y Dirección de Planeamiento del MOP
- Sistemas de Información de la Dirección del Trabajo

---

Las principales propuestas derivadas del Diagnóstico realizado son las siguientes:

1. Incorporación del análisis y sinergias sectoriales para el mejoramiento de la articulación de la política gubernamental en las regiones en la planificación regional.
2. Compartir información relevante con los Gobiernos Regionales
3. Compartir información de la Dirección del Trabajo con el MOP relativa a la certificación de contratistas.
4. Mejoramiento de la coordinación con el INP en materias de mora presunta, bono de reconocimiento, sucursales, cuentas individuales y concesión de beneficios.

**Sistema: Compras y Contrataciones del Sector Público**

El desafío de incorporar a la Dirección del Trabajo al sistema de compras y contrataciones del sector públicas ya es una realidad. Durante el año 2004 se trabajó fuertemente en consolidar y profundizar el trabajo realizado los años anteriores. En este sentido, el personal del área de abastecimiento y logística fue nuevamente capacitado en temas de uso del portal y de la legislación que regula las compras y contrataciones del sector público. En materia de desarrollo organizacional, se dio un gran paso al revisar y adaptar las normas y procedimientos de trabajo a las nuevas exigencias. De gran relevancia fue también la identificación y revisión de todos los contratos vigentes que posee la Dirección del Trabajo, siendo algunos de ellos licitados nuevamente en mejores condiciones de precio y calidad. En consecuencia, el servicio validó en un 100% el PMG 2004 del sistema de compras y contrataciones del sector público.

**Sistema: Administración Financiero – Contable**

El año 2004 la Dirección del Trabajo se incorporó a la plataforma del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE), mediante la firma del Protocolo de Acuerdo de implantación del sistema entre la jefatura máxima de nuestro servicio, el Contralor General de la República y el Director de Presupuesto. En este sentido, se realizó un diagnóstico de los principales procesos financieros de la institución, procediéndose posteriormente a implementar una serie de propuestas de modificación tendientes a transparentar la discusión presupuestaria al interior del servicio y a facilitar la implantación del sistema SIGFE en la Dirección del Trabajo. Cabe destacar que, durante el año 2004, también fueron elaborados y enviados, en forma correcta y oportuna, los distintos informes solicitados por la Contraloría General de la República y la Dirección de Presupuesto. En consecuencia, la Dirección del Trabajo validó en un 100% el PMG 2004 del sistema de administración financiero – contable.

**Sistema: Enfoque de Género**

El enfoque de género se encuentra transversalizado al interior de la institución. Así, los centros de responsabilidad incorporan este enfoque al realizar su planificación anual estableciendo metas con este enfoque para los productos estratégicos que son de su responsabilidad. Esta etapa se cumplió con éxito.

- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

Cuadro 9			
Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004			
Equipos de Trabajo	Dotación Efectiva del Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
Grupo 1: Departamento Inspectivo	48	100%	4%
Grupo 2: Departamento de Relaciones Laborales	31	100%	4%
Grupo 3: Departamento Jurídico	29	100%	4%
Grupo 4: Departamento de Estudios	15	100%	4%
Grupo 5: Departamento de Informática	27	100%	4%
Grupo 6: Departamento de Gest y Desarr	11	100%	4%
Grupo 7: Departamento Administrativo	63	100%	4%
Grupo 8: Departamento de Rec. Hum	60	100%	4%
Grupo 9: Oficina de Contraloría	7	100%	4%
Grupo 10: Oficina de Auditoría	7	100%	4%
Grupo 11: Oficina de Comun y Difusión	4	100%	4%
Grupo 12: Oficina del Director	6	100%	4%
Grupo 13: Oficina del Subdirector	5	100%	4%
Grupo 14.1: Primera Región	57	100%	4%
Grupo 14.2: Segunda Región	49	100%	4%
Grupo 14.3: Tercera Región	39	100%	4%
Grupo 14.4: Cuarta Región	65	100%	4%
Grupo 14.5: Quinta Región	136	100%	4%
Grupo 14.6: Sexta Región	75	100%	4%
Grupo 14.7: Séptima Región	91	100%	4%
Grupo 14.8: Octava Región	152	100%	4%
Grupo 14.9: Novena Región	79	100%	4%
Grupo 14.10: Décima Región	97	100%	4%
Grupo 14.11: Décimo Primera Región	29	83%	2%
Grupo 14.12: Décimo Segunda Región	34	100%	4%
Grupo 14.13: Décimo Tercera Región-RM	542	100%	4%

---

Porcentaje de Cumplimiento Global Convenio Colectivo                    96.36 %

El sistema implementado de "Convenio por Desempeño Colectivo", regido por la ley 19.882, y que la Dirección del Trabajo ha suscrito por segundo año consecutivo, ha contribuido a la consolidación del proceso de planificación anual que se realiza en la Institución, ayudando a que los diferentes centros de responsabilidad formulen, monitoreen y evalúen el avance de sus metas, puesto que su cumplimiento se traduce directamente en un incentivo monetario.

Por otra parte la definición de las Direcciones Regionales como centros de responsabilidad con compromisos específicos ha sido un estímulo para el avance de metas de las áreas operativas y ha representado no sólo consolidar a éstas como importantes unidades ejecutoras del quehacer nacional, sino también reconocer la necesidad de optimizar la calidad de los sistemas de registros y la coordinación para que la información sea oportuna.

#### - **Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales**

El Servicio no incorpora otro tipo de incentivos remuneracionales.

---

## - Avances en otras Materias de Gestión

### Relaciones Laborales

Continuando con el avance en materia de tecnologías de la información, durante el año 2004 se incorporaron nuevos módulos al Sistema de Relaciones Laborales (SIRELA), tales como el de Organizaciones Sindicales, Negociación Colectiva, Mediación, Actuaciones de Buenos Oficios, y el de Atención de Usuarios. El avance en materia de implementación del SIRELA también se ha desplegado hacia el producto de Asistencia Técnica, cuyos módulos de Consejos Regionales de Usuarios y del Programa de Capacitación por Sustitución de Multas se liberará en Enero próximo. Están en construcción los módulos de Difusión y Capacitación, y se contempla liberar herramientas que permitan el control de la totalidad de los indicadores presupuestarios y de desempeño colectivo dentro del primer cuatrimestre del año presente año.

### Recursos Humanos

El Departamento de Recursos Humanos llevó a cabo durante el año 2004 un concurso público para la contratación de 170 fiscalizadores en todo el país. Este concurso público se desarrolló en 5 etapas: 1) Reclutamiento, 2) Evaluación de antecedentes y comprobación de requisitos legales, 3) Evaluación de conocimientos específicos y evaluación de competencias y habilidades, 4) Elaboración de nómina de postulantes por orden de puntaje obtenido en el concurso, 5) Nombramiento. Las 5 etapas fueron realizadas exitosamente durante el año 2004.

Por otro lado, respecto de los funcionarios del nivel operativo ingresados al Servicio durante el año 2004, un 84,07% de ellos fueron capacitados en inducción. En efecto, de 113 personas contratadas para el nivel operativo, 95 fueron objeto de un programa de inducción (80 fiscalizadores y 15 técnicos).

En cuanto al área de selección y desarrollo, cabe señalar que durante el año 2004 se realizaron un total de 280 informes de evaluación de competencias<sup>29</sup>, lo cual equivale a un incremento de un 11,11% respecto del año 2003, cuando se evaluaron tan solo a 252 personas.

En materia de Bienestar en el año 2004, se otorgaron los beneficios de sala cuna y jardín infantil. Se efectuaron reembolsos por concepto de prestaciones a funcionarios que presentaron pre-existencias médicas y a los excluidos con y sin carga en Compañía Aseguradora. Además se otorgaron subsidios y becas a funcionarios y a sus hijos. Los préstamos personales y médicos fueron entregados de acuerdo a la determinación del Consejo Administrativo de Bienestar. En el área social, el trabajo de las asistentes sociales, se centró en actividades de atención de casos sociales en oficina y en terreno, emisión de informes sociales, talleres recreativos, suscripción de convenios, supervisión, control, análisis siniestralidad y morbilidad asociada al funcionamiento del seguro de salud Cruz del Sur y la participación en las celebraciones institucionales. Durante el año 2004 dos funcionarios se adjudicaron el subsidio habitacional, uno correspondió a vivienda básica progresiva y el otro a sistema unificado.

---

29 Esto es sin considerar el concurso público para proveer 170 vacantes de fiscalizadores.

---

## Proyectos de Ley

El Servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2004.

---

## 4. Desafíos 2005

El principal desafío de la Dirección del Trabajo para el año 2005 será fortalecer su capacidad operativa, apoyándose para ello en los procesos de modernización de la gestión desarrollados en los años anteriores, los que han involucrado entre otros, la precisión de los productos estratégicos, el desarrollo de sistemas informáticos y de herramientas orientadas al análisis multidimensional de datos.

Atendiendo a ésto, y complementario con lo anterior, las principales acciones requeridas para avanzar en el mejoramiento de la gestión del Servicio serán:

- Terminar el proceso de incorporación de la nueva dotación asignada a la institución en el marco de la legislación sobre reformas laborales realizada en el año 2003
- Desarrollar el proceso de reestructuración interna orientado a aumentar fuertemente la presencia operativa como consecuencia de incorporar un mayor nivel de eficiencia en los procesos de apoyo,
- Concretar la apertura de nuevas oficinas de manera de ampliar la cobertura de atención de la Dirección del Trabajo a partir de la distribución de la nueva dotación y de la reestructuración interna destinada a reforzar la presencia operativa de la institución.

En un marco de gestión por resultados, las prioridades 2005 serán:

- Velar por el cumplimiento de la normativa y el mejoramiento de la calidad y cobertura del producto fiscalización, procurando que el 60% de las empresas anteriormente infractoras refiscalizadas no reincidan en infracción.
- Capacitar en materia de normativa laboral y previsional al 40% del total de empleadores de la micro y pequeña empresa, con el objeto de aportar a un sistema de relaciones laborales de equilibrio, diálogo y negociación.
- Procurar que el 57% de los procesos de conciliación celebrados entre trabajadores y empleadores tengan como resultado un acuerdo.
- Para promover y facilitar la capacidad de los actores del mundo del trabajo se elaborará un informe de resultados de la Encuesta Nacional de Coyuntura laboral, ENCLA 2004.
- Impulsar la aplicación de la Ley 20.005 que sanciona el acoso sexual en el trabajo, como un gran desafío en materia de derechos fundamentales de los(as) trabajadores.

Cada uno de estos desafíos se encuentra operacionalizado en metas cuantificables y priorizadas, y cuentan con el respaldo presupuestario correspondiente.

---

## 5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004
- Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño
- Anexo 3: Programación Gubernamental
- Anexo 4: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Anexo 5: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004
- Anexo 6: Transferencias Corrientes
- Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

- **Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004**

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO <sup>30</sup>	% Cumplimiento <sup>31</sup>	Notas
				2002	2003	2004				
Fiscalización.	Fiscalizaciones mensuales promedio por fiscalizador Enfoque de Género: No	Total fiscalizaciones mensuales/Total fiscalizadores de terreno	prom	49	57	53	35	Si	151.00	1
Fiscalización.	Porcentaje de procedimientos de fiscalización tramitados en tiempo inferior a 90 días Enfoque de Género: No	(N° de procedimientos de fiscalización tramitados en tiempo inferior a 90 días/total de procedimientos de fiscalización tramitados)*100	%	86	90	94	87	Si	108.00	
Fiscalización.	Porcentaje de empresas refiscalizadas que reinciden en infracciones Enfoque de Género: No	(N° de empresas refiscalizadas que cometen infracción/Total de empresas refiscalizadas)*100	%	NC	30	28	70	Si	250.00	2
Fiscalización.	Tasa de variación del N° total de fiscalizaciones Enfoque de Género: No	((N° total de fiscalizaciones año t/N° total de fiscalizaciones año t-1)-1)*100	%	61.8 188783.0	24.7 212292.0	7.3 227883.0	3.0 204168.0	Si	112.00	
Defensoría Judicial	Porcentaje de causas terminadas por reclamación de multas. Enfoque de Género: No	(Total de causas terminadas por reclamación de multas/total de causas por reclamación de multas)*100	%	NC	0	49	100	No	49.00	3
Fiscalización.	Porcentaje de fiscalizaciones solicitadas por empleador. Enfoque de Género: No	(N° de fiscalizaciones solicitadas por empleador/N° total de fiscalizaciones)*100	%	58	54	59	54	Si	109.00	

30 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2004 es igual o superior a un 95% de la meta.

31 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2004 en relación a la meta 2004.

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO <sup>30</sup>	% Cumplimiento <sup>31</sup>	Notas
				2002	2003	2004				
Dictámenes.	Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes	(Sumatoria de días de demora en la emisión de cada dictamen/Total de dictámenes)	días	49	45	31	45	Si	145.00	4
	Enfoque de Género: No									
Dictámenes.	N° promedio de dictámenes por funcionario del área	(N° total de dictámenes emitidos año n/N° total de funcionarios del área en esa tarea año n)	prom	16	46	35	19	Si	184.00	5
	Enfoque de Género: No									
Defensoría Judicial	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	%	NC	0	44	100	No	44.00	6
	Enfoque de Género: No									
Conciliación.	Tiempo promedio para la realización del comparendo	(Sumatoria de días de demora en realizar cada comparendo/Total comparendos)	días	29	21	19	33	Si	174.00	7
	Enfoque de Género: No									
Conciliación.	Porcentaje de comparendos conciliados en relación a comparendos celebrados	(Comparendos conciliados/Comparendos celebrados)*100	%	56	57	70	57	Si	123.00	8
	Enfoque de Género: No									
Conciliación.	N° promedio de conciliaciones por conciliador	N° total de conciliaciones/N° total de conciliadores	prom	785	1165	1074	782	Si	137.00	9
	Enfoque de Género: No									
Conciliación.	Eficacia de acción conciliadora en relación a montos.	(dinero conciliado/pretenión del reclamante)*100	%	NC	25	31	20	Si	155.00	10
	Enfoque de Género: No									

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO <sup>30</sup>	% Cumplimiento <sup>31</sup>	Notas
				2002	2003	2004				
Conciliación.	Porcentaje de reclamos terminados en primera audiencia  Enfoque de Género: No	(N° de reclamos terminados en primeras audiencias/N° total de reclamos)*100	%	NC	50	44	15	Si	293.00	11
Atención y orientación normativa.	Variación del tiempo promedio de espera en atención  Enfoque de Género: No	((Tiempo promedio de espera en atención año t/Tiempo promedio de espera en atención año t-1)-1)*100	%	NC	-25.9 37.0	-35.1 24.0	-3.0 48.4	Si	202.00	12
Atención y orientación normativa.	Promedio de consultas atendidas en oficinas de atención de público por funcionarios del área  Enfoque de Género: No	(N° total de consultas atendidas/N° total de jornadas de funcionarios en el área de atención de público)	prom	16906	16032	20922	15929	Si	131.00	13
Mediación.	Porcentaje de mediaciones efectuadas en relación a las solicitadas  Enfoque de Género: No	(Mediaciones efectuadas/Mediaciones solicitadas)*100	%	100	89	88	60	Si	147.00	14
Mediación.	Porcentaje de actuaciones en virtud del art.374 bis en relación a votaciones de huelga aprobadas.  Enfoque de Género: No	(N° de actuaciones en virtud del art.374 bis/N° total de votaciones de huelga aprobadas)*100	%	45	50	56	91	No	61.00	15
Mediación.	Porcentaje de mediaciones con acuerdo en relación a mediaciones regulares  Enfoque de Género: No	(N° de mediaciones realizadas con resultado de acuerdo/N° total de mediaciones regulares)*100	%	70	67	71	50	Si	142.00	16

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO <sup>30</sup>	% Cumplimiento <sup>31</sup>	Notas
				2002	2003	2004				
Mediación.	Promedio de acciones de mediación realizadas por mediador. Enfoque de Género: No	(N° total de acciones de mediación realizadas/N° total de mediadores)	prom	7.9	12.0	19.2	8.9	Si	216.00	17
Estudios laborales.	Porcentaje de estudios realizados en relación a los programados Enfoque de Género: No	(N° total de estudios realizados/N° de estudios comprometidos)*100	%	100	220	260	100	Si	260.00	18
Estudios laborales.	Porcentaje de ejecución del presupuesto asignado Enfoque de Género: No	(Presupuesto del subtítulo 2218 ejecutado/Presupuesto del subtítulo 2218 asignado)*100	%	87	112	110	95	Si	116.00	
Asistencia Técnica	N° de consultas promedio atendidas por funcionarios del área Enfoque de Género: No	N° total de consultas atendidas/N° total de funcionarios en esa área	prom	1134	1424	956	920	Si	104.00	
Asistencia Técnica	Porcentaje de empresarios PYME capacitados en relación a usuarios capacitados. Enfoque de Género: No	(N° total de empresarios PYME capacitados/N° total de usuarios capacitados)*100	%	7	15	17	16	Si	106.00	
Asistencia Técnica	Tasa de variación N° total de usuarios capacitados Enfoque de Género: No	((N° total de usuarios capacitados año t/N° total de usuarios capacitados año t-1)-1)*100	%	84.6 24000.0	28.4 30805.0	28.2 39503.0	0.0 20000.0	Si	198.00	19
Actuaciones y certificaciones	Tiempo promedio de demora en la entrega de certificados de Estados de pago Enfoque de Género: No	(Sumatoria de días de demora en la entrega de cada certificado/Total de certificados)	días	4	4	2	4	Si	200.00	20

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO <sup>30</sup>	% Cumplimiento <sup>31</sup>	Notas
				2002	2003	2004				
Actuaciones y certificaciones	Promedio de actuaciones como Ministro de fe en el área de Relaciones Laborales.	(Nº de actuaciones de Ministro de fe realizadas/Nº de funcionarios en tareas de Ministro de fe)	prom	105	167	94	88	Si	107.00	
	Enfoque de Género: No									
Institucional	Porcentaje de implementación de encuesta de satisfacción de usuarios a nivel regional en relación a las comprometidas	(Nº de regiones con encuesta realizada/Nº de regiones con encuesta comprometida)*100	%	100	500	100	100	Si	100.00	
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje global de cumplimiento: 93 %

**Notas:**

- 1.- El incremento en el número de fiscalizaciones mensuales promedio por fiscalizador, se ha debido a un aumento significativo en la demanda por fiscalización; incidiendo en forma importante, el alza presentado en las fiscalizaciones solicitadas por empleador a consecuencia de los certificados.
- 2.- La diferencia sustantiva reflejada entre la meta y lo efectivamente alcanzado se debe a que esta meta fue definida en la formulación del presupuesto 2004, es decir entre los meses de Junio y Septiembre del 2003, sin conocer el resultado efectivo de Diciembre de 2003, y sin tener referencia histórica para esta variable que se ha considerado importante medir. Para el año 2005, fue levemente modificado el universo y los criterios de medición, basados en la experiencia de mediciones anteriores, y la meta definida fue de un 40%.
- 3.- Debido a que en la fecha de presentación de estos indicadores no se contaba con información histórica para las variables contenidas en éstos, no era factible estimar una meta. Esto quedó explícitamente señalado en las observaciones hechas el 25 de septiembre de 2003, al momento de comprometer los señalados indicadores. Observación incorporada: "Se ha completado los campos correspondientes a información de los años 2003 y 2004 con valores 1 para que el sistema permita la validación del formulario. Estos datos aún no se registran, por lo tanto no puede estimarse tendencia para estos años". Posteriormente, en el mes de julio del 2004, se informó a DIPRES sobre la estimación que debía tenerse como válida para el 2004. Debido a lo expuesto, se formalizó una solicitud mediante el oficio nº 4417 del 18 de Octubre, de excluir estos indicadores del conjunto de indicadores presupuestarios de la Dirección del Trabajo.
- 4.- Se ha observado una disminución en los tiempos de demora de emisión de los dictámenes, desde 45 días en el año 2003 a 31 días en el año 2004. Del mismo modo, puede observarse que el promedio de dictámenes por funcionario de esta área disminuyó en el 2004 con respecto al 2003. El primer factor a considerar en este proceso es que el producto Dictamen responde a demanda externa, debido a ello y resultado de la Reforma Laboral aprobada la demanda aumentó significativamente en el 2003 donde el promedio de emisión de éstos fue de 45 días, y el promedio por funcionario fue de 46 dictámenes emitidos. Durante el 2004 hubo menor demanda de dictámenes, alcanzándose la cifra promedio por funcionario de 35. La meta definida de 19 fue definida considerando un comportamiento histórico.
- 5.- Se ha observado una disminución en los tiempos de demora de emisión de los dictámenes, desde 45 días en el año 2003 a 31 días en el año 2004. Del mismo modo, puede observarse que el promedio de dictámenes por funcionario de esta área disminuyó en el 2004 con respecto al 2003. El primer factor a considerar en este proceso es que el producto Dictamen responde a demanda externa, debido a ello y resultado de la Reforma Laboral aprobada la demanda aumentó significativamente en el 2003 donde el promedio de emisión de éstos fue de 45 días, y el promedio por funcionario fue de 46 dictámenes emitidos. Durante el 2004 hubo menor demanda de dictámenes, alcanzándose la cifra promedio por funcionario de 35. La meta definida de 19 fue definida considerando un comportamiento histórico.
- 6.- Debido a que en la fecha de presentación de estos indicadores no se contaba con información histórica para las variables contenidas en éstos, no era factible estimar una meta. Esto quedó explícitamente señalado en las observaciones hechas el 25 de septiembre de 2003, al momento de comprometer los señalados indicadores. Observación incorporada: "Se ha completado los campos correspondientes a

---

información de los años 2003 y 2004 con valores 1 para que el sistema permita la validación del formulario. Estos datos aún no se registran, por lo tanto no puede estimarse tendencia para estos años". Posteriormente, en el mes de julio del 2004, se informó a DIPRES sobre la estimación que debía tenerse como válida para el 2004. Debido a lo expuesto, se formalizó una solicitud mediante el oficio n° 4417 del 18 de Octubre, de excluir estos indicadores del conjunto de indicadores presupuestarios de la Dirección del Trabajo.

7, Esta mejora se debe fundamentalmente a un mejor control de la gestión de la línea, en la que se ha implementado el uso de la "agenda de asignación de audiencias" en las unidades de conciliación. Sin embargo para el año 2005 se han definido valores menores para estas metas, debido a que se pondrá en marcha una nueva plataforma informática, que puede generar ciertos retrasos por el aprendizaje necesario que este genera.

8 Se debe considerar, que en el cálculo de este indicador, el numerador incluye la suma de las conciliaciones con "acuerdo total" y las conciliaciones con "acuerdo parcial". Esto explica el sobre cumplimiento de la meta, pues en las mediciones anteriores sólo se consideraban en el factor "comparendos conciliados" del indicador sólo las conciliaciones con "acuerdo total".

9 Esta mejora se debe fundamentalmente a un mejor control de la gestión de la línea, en la que se ha implementado el uso de la "agenda de asignación de audiencias" en las unidades de conciliación. Sin embargo para el año 2005 se han definido valores menores para estas metas, debido a que se pondrá en marcha una nueva plataforma informática, que puede generar ciertos retrasos por el aprendizaje necesario que este genera.

10 La diferencia reflejada entre lo comprometido y lo efectivamente logrado, responde a que formulación de la meta se estableció en junio del 2004 cuando no se disponía del resultado efectivo del 2003 (valores que respondieron a una medición piloto del segundo semestre) y sin tener referencia histórica para esta variable.

11 El sobrecumplimiento responde a que la formulación de la meta se estableció en junio del 2004 cuando no se disponía del resultado efectivo del 2003 y sin tener referencia histórica para esta variable. Además, se produce un cambio de procedimiento traspasándose a otro departamento esta responsabilidad, lo que provoca una medición más conservador producto de la inexperiencia de la nueva unidad ejecutora en la materia.

12 La diferencia que se generó entre lo comprometido y lo efectivamente logrado, responde a que la formulación de la meta se estableció en junio del 2004 cuando no se disponía del resultado efectivo del 2003 y sin tener referencia histórica para esta variable.

13 El promedio de consultas atendidas en oficinas de atención de público fue mayor a lo esperado, debido fundamentalmente al fuerte incremento que presentó este requerimiento en comparación al año anterior.

14 La fijación de la meta se realizó sin conocer los efectivos 2003 y teniendo en cuenta que el valor efectivo 2002 responde a un producto que recién ingresa al mundo laboral, por tanto, las mediaciones solicitadas son bajas y prácticamente responde al art. 374 bis del C. Del T°. Además, su medición corresponde al segundo semestre de ese año cuando comienza a ofrecer el producto a los usuarios. En consecuencia, en la medida que el producto se ha consolidado a través de los años, el aumento de su demanda ha impactado la capacidad de cobertura del servicio

15.- Un conocimiento más acabado, por parte de los sindicatos y empleadores, acerca de la efectividad real que la Mediación tiene en casos de huelga debiera elevar el número de solicitudes de mediaciones relacionadas con dichas situaciones. No obstante, ello requiere un importante esfuerzo de difusión por parte del Servicio, lo que significaría un costo alternativo que iría en directo desmedro de otros productos tan importantes como éste. En este sentido, y en virtud que la solicitud por actuación de Buenos Oficios de acuerdo a la normativa laboral vigente es una prerrogativa exclusiva de las partes que participan en un proceso de negociación colectiva reglada, las posibilidades de incidencia del Servicio en la demanda de este producto están fuertemente acotadas por el marco imperativo que la rige. Es importante señalar, además, que en la observación incorporada en el sistema de Dipres del 30 de Julio de 2004, se hace referencia al problema que hubo en dicho sistema que finalmente fijó la meta en un 91%.

16 El sobre cumplimiento de este indicador, tiene relación con la consolidación y eficiencia del producto en sí, paralelo a esto, se debe considerar la mejora ostensible en la capacidad de mediar por parte de los funcionarios. Por otra parte el producto mediación se ha legitimado en los usuarios como instrumento de reparación en las relaciones laborales. Todos estos factores, han provocado un aumento importante en los acuerdos entre las partes.

17 Debido al creciente aumento de solicitudes de mediación y a la experiencia adquirida por los funcionarios avocados a la mediación, se puede desprender que la relación entre estas variables ya mencionadas, produjo un incremento considerable de mediaciones realizadas por mediador.

18 El sobre cumplimiento obtenido en este indicador, tiene relación con el incremento considerable de fondos externos, que permitió realizar una mayor cantidad de estudios a lo planificado con anterioridad.

19 El incremento en el total de usuarios capacitados se ha debido a una ampliación en los usuarios objetivos, considerándose segmentos como las mujeres, jóvenes y los microempresarios, en virtud al Art. 477 del Código del Trabajo.

20 El tiempo promedio de demora en la entrega de certificados de Estados de Pagos disminuyó respecto de lo esperado, fundamentalmente, producto de un apoyo informático más eficiente, al habilitarse en el sistema una consulta (Consulta Antecedentes), de manera que en forma automática, el fiscalizador que está revisando un certificado, tenga la información del empleador, asociada a: Fiscalización, Reclamos, Multas, y situación en Boletín de Infractores. Lo anterior hizo posible que el fiscalizador disminuya de 4 a 1 las consultas que debe realizar al sistema para obtener toda la información laboral necesaria para la confección del certificado; pudiendo además, imprimirse para ser adjuntado al antecedente del documento.

## • Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance <sup>32</sup> 2004/ 2003	Notas
				2002	2003	2004		
Fiscalización	Tasa de variación del número total de fiscalizaciones de terreno.	$((N^{\circ} \text{ total de fiscalizaciones de terreno año } t / N^{\circ} \text{ total de fiscalizaciones de terreno año } t-1)-1)*100$	%	NC 78.617	24,70 98.018	1.35 99.342	101.35	
Act y Certif	Tasa de variación de certificados de contratistas solicitados por empleadores.	$((N^{\circ} \text{ de certificados de contratistas solicitados por empleador año } t / N^{\circ} \text{ certificados de contratistas solicitados por empleador año } t-1)-1)*100$	%	0.09	3,73	17.8	117.8	
Mediación	Tasa de variación del número de actuaciones de mediaciones y buenos oficios realizados respecto al total efectuado el año anterior.	$((N^{\circ} \text{ total de mediaciones año } t / N^{\circ} \text{ total de mediaciones año } t-1)-1)*100$	%	NC 105	60,45 239	11.63 260	111.63	
Mediación	Porcentaje de trabajadores beneficiados por la acción mediadora del 374 bis en empresas que aprobaron y votaron huelga.	$(N^{\circ} \text{ de trabajadores involucrados en virtud del art. 374 bis año } t / N^{\circ} \text{ total trabajadores involucrados en votaciones de huelgas aprobadas año } t)*100$	%	36	50,39	60	119	
Asist. Téc	Porcentaje de mujeres capacitadas del total de usuarios capacitados año actual.	$(N^{\circ} \text{ total mujeres capacitadas año } t / N^{\circ} \text{ total de usuarios capacitados año } t)*100$	%	38.5	38,42	42.5	110.6	
Mediación	Porcentaje de acuerdos alcanzados en las actuaciones del 374 bis del total de actuaciones de art. 374 bis.	$(N^{\circ} \text{ total de actuaciones de art 374 bis terminadas en acuerdo año } t / N^{\circ} \text{ total de actuaciones de art. 374 bis año } t) * 100$	%	70.5	67,02	63.6	95	
Conciliación	Porcentaje de primeras audiencias con resultado de conciliado respecto al total de procesos de conciliación.	$(\text{Número de procesos de conciliación con resultado de conciliado en primera audiencia año } t / \text{Número total de procesos de conciliación año } t) * 100.$	%	NC	22,15	30.44	137.4	33
Conciliación	Porcentaje de mujeres involucradas en los procesos de conciliación individual respecto al total de trabajadores	$(N^{\circ} \text{ de mujeres involucradas en los procesos de conciliación individual año } t / \text{Total de trabajadores involucrados en los procesos de conciliación año } t)*100$	%	29	30,11	32.7	108.6	

32 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.

33 El porcentaje de primeras audiencias con resultado de conciliado respecto del total de procesos de conciliación aumentó de 22.15% a 30.44%, aún habiendo disminuido el porcentaje de reclamos terminados en primera audiencia desde un 50% a un 44%.

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance <sup>32</sup> 2004/ 2003	Notas
				2002	2003	2004		

involucrados en los procesos.

## • Anexo 3: Programación Gubernamental

Cuadro 11 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004			
Objetivo <sup>34</sup>	Producto <sup>35</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación <sup>36</sup>
Desarrollar estudio: " Factores que influyen en el cumplimiento de la legislación laboral"	Factores que influyen en el cumplimiento de la legislación laboral.	Estudios Laborales	Cumplido
Lograr que al menos un 50% de las empresas refiscalizadas no reincidan en infracción.	Porcentaje de empresas refiscalizadas que no reinciden en infracción.	Fiscalización	Cumplido
Puesta en marcha en todo el país de mecanismos de sustitución de multa por capacitación para pequeños empresarios, fortaleciendo el conocimiento y difusión de la ley laboral.	Mecanismo de sustitución de multas por capacitación operando en 13 regiones del país.	Asistencia Técnica	Cumplido

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

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

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

• **Anexo 4: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas<sup>37</sup>**  
(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004)

Programa / Institución: Programa de Mediación y Conciliación  
Fecha del Informe: 11.03.05

Cuadro 12.1 Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento
1.- Elaborar diagnóstico que permita determinar brecha entre los que el sistema informático ofrece actualmente y lo necesario para caracterizar y cuantificar la demanda potencial y objetivo del servicio de conciliación.	<p>Con el fin de determinar la brecha que existe entre la información que actualmente se registra en la plataforma informática de los usuarios del Sistema de Conciliación Individual y lo que debiera existir para poder caracterizar su demanda objetivo y potencial, el Departamento Jurídico ha realizado las siguientes acciones:</p> <p>1º Elaboró un diagnóstico, basado en cuatro preguntas claves, asociado a quién solicita el producto Conciliación. Estas preguntas fueron las siguientes: ¿ Quién es?, ¿Qué hacía antes de solicitar el servicio?, ¿Dónde trabajaba? y ¿Qué solicita?.</p> <p>2º Análisis de la información relevante asociada a cada pregunta.</p> <p>3º Contraste entre la información determinada como relevante, y la existente actualmente en el sistema informático</p> <p>4º Definición de la información que requiere ser incorporada a la base de datos.</p>

<sup>37</sup> Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Sistema de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

Programa / Institución: Fortalecimiento de la Capacidad Fiscalizadora

Año Evaluación: 2003

Fecha del Informe: 11.03.05

Cuadro 12.2  
Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
Diseñar y poner en práctica un Sistema de Monitoreo y Control de Gestión que incluya el seguimiento del uso de vehículos todo terreno y notebooks en actividades operativas. Implementar el Sistema asegurándose que este sea parte del Sistema de Planificación/Control de Gestión del PMG Institucional y elaborar Informe con indicadores cuantificados.	El Departamento Inspectivo ha emitido Circular N° 2 del 07/01/05, que "Instruye sobre el funcionamiento de sistema de control de gestión de los notebooks asignados a la labor inspectiva"; cuyos indicadores formarán parte del Sistema de Control de Gestión Institucional (SIG) Institucional. Periodicidad trimestral. Se informa también, que los indicadores de los vehículos todo terreno, forman parte del SIG Institucional, correspondiendo a los indicadores N° 6 y 7 asociados al Centro de Responsabilidad "Departamento Inspectivo
Evaluar alternativas tecnológicas y su relación costo-efectividad para el apoyo de la actividad inspectiva (fiscalización en terreno). Evaluar costo efectividad e identificar los puntos críticos para la toma de decisiones respecto de nuevas inversiones tecnológicas. Elaborar informe de avance.	Al momento de evaluar las tecnologías disponibles en el mercado, deben ser criterios basados en la características propias del proceso inspectivo que desarrollan los fiscalizadores de terreno en los diversos lugares de trabajo a fiscalizar, los que se traducen en puntos críticos a considerar, con el objeto que la tecnología se constituya en un real apoyo al proceso. Estos puntos críticos - que se explicitan en el compromiso siguiente - dicen relación con la necesaria Compatibilidad con software y hardware utilizados en la Dirección del Trabajo (ya que los costos de inversión en traspaso de información, reconversión de sistemas y capacitación en nuevas tecnologías distintas a las utilizadas por la DT se elevarían a costos inestimables); la Capacidad del equipo para incorporar formularios e información (propio de los procedimientos de fiscalización), Amigabilidad del dispositivo y Portabilidad, los que siguen presentando a los Notebooks, como la mejor alternativa para el apoyo al proceso que desarrollan los fiscalizadores de terreno. Se entrega informe de evaluación "minuta asistente del fiscalizador", donde se identifican los aspectos críticos a tener en consideración para eventuales y nuevas inversiones tecnológicas
Evaluar alternativas tecnológicas y su relación costo-efectividad para el apoyo de la actividad inspectiva (fiscalización en terreno). Elaborar informe final de evaluación de opciones tecnológicas para apoyar la fiscalización en terreno. Este documento deberá estar disponible para la formulación presupuestaria 2005.	Para decidir sobre la inversión en una determinada tecnología para el apoyo de la fiscalización de terreno -PC, Palm, etc - se tienen en cuenta los siguientes criterios: -Compatibilidad con software y hardware utilizados en la Dirección del Trabajo. De no existir compatibilidad, los costos de inversión en traspaso de información, reconversión de sistemas y capacitación en nuevas tecnologías distintas a las utilizadas por la DT se elevarían a costos inestimables. -Capacidad del equipo para incorporar formularios e información de los procedimientos de fiscalización. La tecnología debe tener suficiente capacidad y memoria para realizar operaciones entre distintos formularios; debe ser capaz de mostrar en su plenitud los formularios a la hora de llenarlos en pantalla; debe permitir la impresión de una vez del formulario. - Amigabilidad del dispositivo: La inversión a realizar debe considerar aquellas tecnologías que son las conocidas por los propios funcionarios del servicio y que no requieren capacitaciones adicionales al uso del sistema. En nuestro caso, los funcionarios fiscalizadores de terreno están familiarizados con los PC y con el ambiente Windows. Un hardware y software distinto obliga adicionalmente a invertir en el manejo de ambos. -Portabilidad. Se debe cumplir con las recomendaciones ergonómicas

---

referidas al uso de computadoras portátiles para fiscalizadores de terreno. (esta información ya fue adjuntada en el primer informe de cumplimiento del PFCF)

En base a estos criterios, hasta la fecha, siguen siendo los Notebooks la mejor alternativa para nuevas inversiones en tecnologías

Se entrega informe de evaluación "minuta asistente del fiscalizador", donde se identifican los aspectos críticos a tener en consideración para eventuales y nuevas inversiones tecnológicas

Procesar la información acopiada en el sistema SF2000 y retroalimentar el Sistema de Decisiones Directivas SIDD con ella.

Elaborar informe de Avance con indicadores cuantificados para el período 2003 y primer semestre 2004, los que deberán ser incorporados al SIG del Sistema de Planificación/Control de Gestión del PMG institucional.

El diseño, implementación y puesta en marcha de los cubos de información - Sistema de Información Mutidimensional (SIM) - ha sido definido de manera que la información relevante institucional esté contenida en éstos y responda a los criterios establecidos para un efectivo control de gestión institucional. Así, este instrumento de recolección de información, alimenta al Sistema de Información para Decisiones Directivas, SIDD (características consagradas en el Informe, Sistema Planificación / Control de Gestión, PMG 2004, Dic. 2004).

Por su parte, los indicadores incorporados en la Planificación Regional Año 2004, se encuentran incorporados en el Informe de Gestión Institucional, asociado a la gestión del Depto. Inspectivo. Algunos de los cuales, por corresponder a indicadores de gestión - y no de procesos - forman parte del Sistema Información para Decisiones Directivas (SIDD).

Se ha analizado que la cantidad óptima de fiscalizadores de terreno en las distintas Inspecciones del país, es aquella que permita cubrir completamente la demanda efectiva que se origina en cada una de éstas, y que está constituida no sólo por la demanda de nuestros usuarios, dada la importancia que reviste la fiscalización de oficio, especialmente la programada.

Es por ello que se ha estimado necesario crear una metodología basada en las cargas de trabajo destinadas a cubrir dichos requerimientos.

Para dar respuesta a lo anterior, se debe tener en cuenta varios aspectos, cuya secuencia metodológica es la siguiente: Una vez estimada la demanda efectiva por Inspección y consideradas las cargas de trabajo por fiscalizador, que se encuentran definidas como óptimas para cada oficina, acorde a los procedimientos inspectivos, es posible llegar a determinar cuánta es la demanda efectiva insatisfecha, en un período determinado.

Por otra parte, es necesario considerar otros elementos de juicio que permitan priorizar la dotación de fiscalizadores en las distintas Inspecciones. En este ámbito, entre otros elementos, se pueden señalar: Los Requerimiento de fiscalizadores efectuado por los Jefes de Inspección, La estimación de la polifuncionalidad actual de cada fiscalizador de terreno, así como la estimación por cada Inspección y su jurisdicción, la demanda potencial a partir del eventual crecimiento económico dado por la cantidad de inversiones proyectadas para esa localidad. Fuentes, Mideplan, Ministerio Obras, Corfo, etc.

Asimismo se presenta como otros elementos de ajuste, el creciente aumento en los últimos años de las solicitudes de certificados de contratistas (un alto porcentaje de éstas requieren fiscalizaciones de terreno), así como la fijación de una política institucional clara respecto a la acción que el Servicio llevará a cabo en los próximos años, definiendo una distribución porcentual entre solicitadas y de oficio, con el objeto de poder definir en un horizonte de tiempo dado, el número de fiscalizadores de terreno necesarios para cubrir las demandas generadas.

Identificar la dotación ideal de fiscalizadores de terreno para cada oficina, estableciendo perfiles de competencia, necesidades de capacitación y equipamiento.

Definir criterios y desarrollo de la metodología en función de criterios determinados.

Identificar la dotación ideal de fiscalizadores de terreno para cada oficina, estableciendo perfiles de competencia,

Tomando en consideración las características propias de la labor inspectiva en terreno, se ha estimado como óptimo en materia de capacitación, que

necesidades de capacitación y equipamiento.  
Definir en función de dotación óptima los requerimientos de capacitación.

todo aquel fiscalizador que ingrese al Servicio, tenga un curso introductorio apoyado por un tutor - en la respectiva región -, a través del cual, se le imparta conocimientos técnico/profesional en materias de Legislación Laboral, Código del Trabajo, normativa laboral e institucional. Para ello, deberá ayudarse de la guía de observación y de manuales autoinstruccionales a distancia, emitiendo un informe o rindiendo una prueba objetiva, después de cada actividad. Parte de este curso corresponde a un proceso de autoinstrucción.

Asimismo, respecto de los fiscalizadores en su conjunto, es considerado como óptimo, tener la capacidad de ir en forma permanente, manteniéndolos actualizados en todas aquellas materias asociadas a las normas laborales, previsionales y de condiciones de trabajo (materia legal y jurisprudencia), en procedimientos inspectivos específicos respecto de ciertas materias a fiscalizar, así como manejo de la herramienta informática y técnicas necesarias para abordar procedimientos en que se requiera una acción más bien investigativa. Por otra parte, es siempre deseoso el poder ir incorporando temáticas que le faciliten la labor en ámbitos como el manejo de información, la interacción con trabajadores y empleadores (aún en situaciones de conflictos), así como con sus pares y jefatura.

Identificar la dotación ideal de fiscalizadores de terreno para cada oficina, estableciendo perfiles de competencia, necesidades de capacitación y equipamiento.  
Definir en función de dotación óptima los requerimientos de equipamiento.

Para la determinación de las necesidades de equipamiento de todo fiscalizador de terreno, el análisis efectuado ha tomado en consideración las características de la labor desarrollada por los fiscalizadores de terreno, que emanan de los propios procedimientos inspectivos. Así, en materia de equipamiento, se ha debido considerar por una parte, la necesidad en oficina, y aquella que es de uso personal, fundamental para efectuar su tarea en terreno.

Dado lo anterior, en materia de necesidades para la oficina, se ha definido la implementación básica considerando la factibilidad que algunos de estos ítemes puedan ser compartidos. Se ha determinado por tanto esta necesidad considerando como núcleo básico, 4 fiscalizadores.

Esta situación difiere con la necesidad de equipamiento personal, el que debe considerarse a cada fiscalizador con el equipamiento básico para que desarrolle su labor en terreno.

Identificar la dotación ideal de fiscalizadores de terreno para cada oficina, estableciendo perfiles de competencia, necesidades de capacitación y equipamiento.  
Elaborar Informe de Avance con lo realizado en capacitación y equipamiento para fiscalizadores de terreno, con propuestas de ajustes en base a los requerimientos establecidos.

En base a las definiciones establecidas como óptimas, durante el Año 2004, se desarrollaron en materia de capacitación y equipamiento para los fiscalizadores de terreno, diversas acciones que dieron como resultado:

En materia de Capacitación, ésta fue incluida en el Plan Anual de Capacitación. En este trabajo se definió que las acciones de capacitación, tanto a nivel nacional como regional, deben estar alineados estratégicamente en función de la planificación estratégica del Servicio y las necesidades de los funcionarios.

Es así como se para el total de fiscalizadores que ingresaron el año 2004, se realizó el Programa de Inducción y Capacitación para nuevos Fiscalizadores". Para los fiscalizadores que se encontraban en el Servicio, se dictó el "Módulo Jurídico para Fiscalizadores", que comprendió un total de 757 participantes. En la modalidad de siete módulos con una duración de 30 horas cada uno. Asimismo, se dictaron variados cursos orientados a fortalecer el desarrollo de su actividad inspectiva.

En lo que dice relación con el equipamiento se privilegió aquellos elementos que constituyen implementos de seguridad personal; tendiendo hacia el objetivo que todos los fiscalizadores de terreno cuenten con estos elementos básicos.

Lo anterior implica por una parte, ir dotando a los nuevos fiscalizadores, y por otra, la necesaria reposición de aquellos que vayan perdiendo sus características de tales.

Para dar cuenta de lo anterior, a inicios del Año 2004, se levantó un

<p>Diseñar un sistema de interconexión con la Tesorería General de la República que permita efectuar un control y seguimiento del pago de las multas cursadas. Finalizar proceso de implementación en marcha blanca del sistema y elaborar informe final con resultados de su operación en régimen</p>	<p>catastro de necesidades que presentaba cada región, en materia de implementos de seguridad personal, de los fiscalizadores que se desempeñaban en terreno. Una vez determinadas y conforme a la disponibilidad presupuestaria, se establecieron las adquisiciones que con características de prioritarias debían efectuarse, de manera que sobre el 70% de los fiscalizadores estuviese completamente dotado. Así por ejemplo, la totalidad de los fiscalizadores de terreno de la I región, cuenta con implementos de protección personal. Durante el año se efectuaron las adquisiciones necesarias conforme al diagnóstico efectuado y a las necesidades que fueron surgiendo</p> <p>Como se ha informado, se ha desarrollado una aplicación que permite automatizar los procesos de traspaso de información con la Tesorería General de la República; generando y cargando en forma automática, en casilla FTP habilitada por la TGR, con el objeto de traspasar las multas a la TGR y recibir su retroalimentación. No obstante lo anterior, a partir de la posibilidad de utilizar el portal de pagos de la TGR (habilitado en Junio), se abrió la posibilidad de un nuevo proyecto, con una interconexión on-line con la TGR; permitiendo conectar los sistemas de información de multas que la institución cursa, con la Tesorería General de la República para su recaudación. Tras la evaluación desarrollada por el Departamento de Informática, ha concluido que para la consecución de este objetivo se considera imprescindible realizar modificaciones estructurales al actual sistema para lograr la conectividad; lo que por tratarse de un sistema neurálgico, se vincula directamente a la construcción de nuevos módulos en el SF2000 para la administración del proceso. Se estima que el desarrollo de las modificaciones necesarias - que no sólo hará posible la interconexión, sino también, dada la experiencia acumulada desde el funcionamiento del actual sistema, se implementarán mejoras sustanciales que permitan una mayor usabilidad y amabilidad, incorporando mayores validaciones, automatización de procesos y entregando mayores herramientas de control y gestión – es factible que en el último trimestre del año, este nuevo proyecto ya se encuentre en marcha blanca, para que efectuadas los ajustes que se requieran, pudiera estar operativo ya en el año 2006.</p>
<p>Elaborar una estrategia que oriente el desarrollo de la actividad inspectiva programada y de oficio que incorpore el uso de indicadores que puedan ser utilizados para apoyar los procesos de toma de decisión y que consideren la relación costo/efectividad. Elaborar una estrategia o propuesta de trabajo (que incluya el diseño muestral de los sectores a intervenir, modalidades de intervención (mapas de riesgo), período de desarrollo y cargas de trabajo asociadas) para el período 2004 en el ámbito de la actividad inspectiva programada y de oficio.</p>	<p>El Departamento de Inspección realiza su planificación identificando sectores de mayor riesgo en cada región y comuna y hacia los cuales dirigirá acciones con contenidos específicos. Al mismo tiempo se establecen las líneas de trabajo y actividades específicas para la intervención inspectiva al sector hortofrutícola y acuícola de exportación. Para el primer semestre de 2005 se está preparando la intervención en el sector minero y forestal. Estas intervenciones son el resultado de un análisis de riesgo laboral y cuentan con estrategias predefinidas, diseños de cobertura del sector y cargas de trabajo establecidas.</p>
<p>Elaborar una estrategia que oriente el desarrollo de la actividad inspectiva programada y de oficio que incorpore el uso de indicadores que puedan ser utilizados para apoyar los procesos de toma de decisión y que consideren la relación costo/efectividad. Diseñar indicadores relevantes asociados a esta nueva estrategia.</p>	<p>Con el objeto de cuantificar la incidencia que tiene la actividad inspectiva de oficio, y en especial aquella que se desarrolla a través de los Programas de Fiscalización, dentro del accionar fiscalizador, es que se ha diseñado un conjunto de indicadores que a la institución le interesa efectuar su seguimiento y control. Estos son: % Fiscalizaciones de Oficio del Total de Fiscalizaciones de Terreno efectuadas, % Fiscalizaciones de Oficio por Programa del Total de Fiscalizaciones de Oficio efectuadas, % Fiscalizaciones de Oficio por Programa del Total de Fiscalizaciones De Terreno efectuadas, % Fiscalizaciones de Oficio con Multas del Total de Fiscalizaciones de Terreno que incurrieron en sanción y % Fiscalizaciones de Oficio por Programa con Multas.</p>

---

Estos indicadores constituyen la base de seguimiento de la acción inspectiva de oficio, y permiten medir incluso, los resultados de un programa determinado. Por Ejemplo: % Fiscalizaciones de Oficio en Programa XX con multas, respecto del total de fiscalizaciones de Oficio por programa XX.

Elaborar una estrategia que oriente el desarrollo de la actividad inspectiva programada y de oficio que incorpore el uso de indicadores que puedan ser utilizados para apoyar los procesos de toma de decisión y que consideren la relación costo/efectividad.  
Cuantificar los indicadores y elaborar informe de Avance

Se ha cuantificado los 5 indicadores diseñados para la actividad inspectiva de oficio, conforme a lo ejecutado en el año 2004 por cada región.

Incorporar medidas que optimicen el uso de la dotación disponible de fiscalizadores de terreno destinada al desarrollo del proceso de fiscalización para certificación.  
Incorporar las modificaciones o aportes y elaborar segundo informe de resultados.

Con el objeto de optimizar la dotación disponible de fiscalizadores de terreno destinada a la fiscalización para certificación, se incorporó en el sistema informático SF 2000, una consulta "Consulta Antecedentes", a objeto que en forma automática, el fiscalizador que está revisando un certificado, tenga la información del empleador, asociada a: Fiscalización, Reclamos, Multas, y situación en Boletín de Infractores.

Esta información sintetizada permite que el fiscalizador disminuya de 4 a 1 la consulta que debe realizar para tener toda la información laboral necesaria para la confección del certificado, pudiendo adjuntarlo al antecedente del documento.

Asimismo, habiendo la Tesorería General de la República liberado su portal de pagos en el mes de Junio, fue posible implementar el proyecto Certificados de Contratistas por la Web, a través de la Ventanilla Empresa; y a partir del mes de Agosto, se ha puesto a disposición del usuario la solicitud, (pago) y entrega de los certificados para postulación a licitaciones; lo que ha significado disminuir en promedio un 3%, el porcentaje de días destinados a la actividad inspectiva utilizados en el proceso de fiscalización por certificados.

a) Incorporar medidas administrativas que permitan completar el trámite de reconsideración de multas en el plazo fijado para ello.  
Elaborar informe de implementación y resultados.

Las medidas administrativas y operativas tomadas a raíz de este compromiso, han permitido que las solicitudes de reconsideración pendientes - definidas como aquellas que estando ingresadas al 31 de diciembre, no cuenten con resultados a esa misma fecha - hayan disminuido desde un 33% en el año 2003 a un 22% en el año 2004

b) Desarrollar una metodología para determinar el porcentaje óptimo de refiscalizaciones a realizar.  
Implementar metodología y elaborar informe de resultados

Evaluada la imposibilidad de accionar todas las refiscalizaciones en el momento oportuno - dado que la capacidad fiscalizadora debe dar cuenta a la vez, de la demanda y de las actividades programadas -; en el marco de la nueva orientación del Departamento Inspectivo, se desarrolló una revisión de los actuales procedimientos, a fin de implementar en esta materia, una línea de acción que reoriente la ejecución de las refiscalizaciones.

Como resultado de lo anterior, se ha estimado necesario efectuar ciertas modificaciones a los procedimientos inspectivos en materia de refiscalización, las que se implementarán conforme a metodología señalada en documento adjunto.

## Anexo 5: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004

		Cuadro 13 Cumplimiento PMG 2004								
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión Etapas de Desarrollo o Estados de Avance						Prioridad	Ponderador	Cumple
		I	II	III	IV	V	VI			
Recursos Humanos	Capacitación							ALTA	15%	
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo							ALTA	15%	
	Evaluación de Desempeño							ALTA	15%	
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS							MEDIANA	6%	
	Gobierno Electrónico							MEDIANA	6%	
Planificación / Control / Gestión Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión							MEDIANA	6%	
	Auditoría Interna							ALTA	15%	
	Gestión Territorial Integrada							MENOR	5%	
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público							MENOR	5%	
	Administración Financiero-Contable							MEDIANA	6%	
Enfoque de Género	Enfoque de Género							MEDIANA	6%	

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100%

Cuadro 14 Cumplimiento PMG años 2001 - 2003			
	2001	2002	2003
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	100%	100%	100%

## • Anexo 6: Transferencias Corrientes<sup>38</sup>

Cuadro 15 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2004 <sup>39</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2004 <sup>40</sup> (M\$)	Gasto Devengado <sup>41</sup> (M\$)	Diferencia <sup>42</sup>	Notas
<b>TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO</b>					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo	121.170	128.576	128.533	43	
Inversión Real					
Otros					
<b>TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES</b>					
<b>PÚBLICAS</b>					
Gastos en Personal	324.583.-	338.653.-	338.561.-	92.-	
Bienes y Servicios de Consumo	14.000.-	9.260.-	9.260.-		
Inversión Real	310.583.-	329.393.-	329.301.-	92.-	
Otros <sup>43</sup>					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>					

38 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

39 Corresponde al aprobado en el Congreso.

40 Corresponde al vigente al 31.12.2004.

41 Incluye los gastos no pagados el año 2004.

42 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

43 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

## Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 16 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>44</sup>		Avance <sup>45</sup>	Notas
		2003	2004		
Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	1,84	1,69	108,8	15
Rotación de Personal Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	2,01	3,75	186,57	16 18
Rotación de Personal Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionarios jubilados</li> </ul>	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,06	0,11	183,33	16
<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionarios fallecidos</li> </ul>	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,18	0,00	0,00	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Retiros voluntarios</li> </ul>	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,97	2,67	275,26	16
<ul style="list-style-type: none"> <li>Otros</li> </ul>	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,79	0,97	122,78	16
<ul style="list-style-type: none"> <li>Razón o Tasa de rotación</li> </ul>	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	433,33	275,76	63,64	16 19
Grado de Movilidad en el servicio Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	7,85	15,23	194,01	16

44 La información corresponde al período Junio 2002-Mayo 2003 y Junio 2003-Mayo 2004, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2003-Diciembre 2003 y Enero 2004-Diciembre 2004.

45 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, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

Cuadro 16 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>44</sup>		Avance <sup>45</sup>	Notas
		2003	2004		
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	26,88	11,28	41,96	16
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	72,00	86,80	120,56	16
Porcentaje de becas <sup>46</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,24	0,61	255,20	16 17
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados año t})$	36,06	221,65	614,67	16
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	6,56	5,92	110,81	15
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación del Desempeño<sup>47</sup></li> </ul> Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	99,93	99,81	100,12	15
	Lista 2 % de Funcionarios	0,07	0,19	271,43	16
	Lista 3 % de Funcionarios	0,00	0,00		
	Lista 4 % de Funcionarios	0,00	0,00		

46 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

47 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

15 Indicador descendente

16 Indicador ascendente

17 el indicador de las becas considera 3 becas de años anteriores renovadas el año 2004 y 8 becas nuevas otorgadas durante el año 2004.

18 Considera funcionarios que se acogieron a la bonificación al retiro, Ley N° 19.882.

19 Incluye ingresos vía concurso público. Concurso público, en su mayoría de los participantes eran funcionarios actuales del Servicio.