

# **BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2016**

**MINISTERIO DEL TRABAJO Y  
PREVISIÓN SOCIAL**

**DIRECCIÓN DEL TRABAJO**

**Marzo 2017  
Agustinas 1253, 10º piso  
Fono 226749601  
[www.dt.gob.cl](http://www.dt.gob.cl)**

## Índice

1. Presentación Cuenta Pública .....	3
2. Resumen Ejecutivo del Servicio .....	5
3. Resultados de la Gestión año 2016 .....	7
4. Desafíos para el año 2017 .....	17
5. Anexos .....	21
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	22
a. Definiciones Estratégicas .....	22
b. Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio .....	24
c. Principales Autoridades .....	25
Anexo 2: Recursos Humanos .....	26
Anexo 3: Recursos Financieros .....	33
Anexo 4. Indicadores de Desempeño año 2016 .....	38
Anexo 5. Compromisos de Gobierno .....	43
Anexo 6. Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016 .....	44
Anexo 7. Cumplimiento Convenio Desempeño Colectivo .....	50
Anexo 8. Resultados en la Implementación de Medidas de Género y Descentralización/ Desconcentración en 2016 .....	52
Anexo 9: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2016 .....	54
Anexo 10 a) Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional .....	54
Anexo 10 b): Leyes Promulgadas durante 2016. ....	54
Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales .....	54

## **1. Presentación Cuenta Pública Ministerio del Trabajo y Previsión Social**

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es el órgano superior de colaboración de la Presidenta de la República en materias laborales y de previsión social y parte de su misión consiste en contribuir al desarrollo del país, impulsando políticas públicas que promuevan el trabajo decente, la formación para el trabajo, la seguridad y salud laboral, una mayor integración de grupos vulnerables en el mercado del trabajo así como los cambios normativos necesarios para la ampliación y ejercicio de los derechos de los trabajadores, especialmente los derechos colectivos.

Está conformado por 7.977 funcionarias(os) planta y contrata, distribuidos en: la Subsecretaría del Trabajo, la Subsecretaría de Previsión Social, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, el Instituto de Previsión Social, el Instituto de Seguridad Laboral, la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Seguridad Social, todos con dependencia administrativa y presupuestaria. Adicionalmente, en materia presupuestaria, se relacionan la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.

Nuestro Presupuesto Ley 2016 fue de M\$ 7.184.324.839.- y le permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

- 1) Beneficiar a un total de 27.516 personas, mediante los programas de "Inversión en la Comunidad (empleos de emergencia)" y "Fomento a la empleabilidad".
- 2) Fiscalizar 48.585 empresas, de las cuales el 65.30% corresponden a empresas no fiscalizadas anteriormente.
- 3) Capacitar a 96.925 jóvenes, mujeres y personas con discapacidad, abarcando su oferta en la totalidad de las regiones del país.
- 4) Asistir económicamente a 171.693 familias, mediante el otorgamiento de créditos pignoraticios, alcanzando una cifra total de \$ 34.469.763.090.
- 5) Responder más de 30 millones de consultas, en materia previsional y de beneficios sociales, a través de diversos canales de atención dispuestos a lo largo del país.
- 6) Entregar un total de M\$ 45.852.287.- en prestaciones médicas y económicas a los trabajadores afiliados al Instituto de Seguridad Laboral, que hayan sufrido algún accidente laboral, de trayecto o enfermedad profesional.
- 7) Cautelar el correcto funcionamiento del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, mediante la ejecución de 207 fiscalizaciones a los organismos relacionados (AFPs, AFC e IPS).
- 8) Elaborar las nóminas de beneficiarios del Aporte Familiar Permanente, que permitió entregar oportunamente el denominado "Bono marzo", pagando un total de 3.009.265 aportes, equivalentes a M\$129.525.000.
- 9) Se promulgó la Ley N° 20.970, que establece un reajuste extraordinario de un 10% al monto de la Pensión Básica Solidaria de Vejez. El reajuste a la Pensión Básica Solidaria de Vejez es automático, por ser del mismo monto se reajustará la Pensión Básica Solidaria de Invalidez. Asimismo, se recalcularán y

aumentarán los Aportes Previsionales Solidarios de acuerdo a la forma de cálculo establecido en la ley 20.255.

- 10) Se comenzó la ejecución del "Proyecto de mejora integral de los procesos de atención ciudadana", aprobado técnicamente por el Comité de Modernización del Ministerio de Hacienda y co-financiado con recursos del Banco Interamericano del Desarrollo BID, con el objetivo de perfeccionar la accesibilidad, eficiencia y oportunidad de los procesos de atención ciudadana.
- 11) Prestar atención mediante operativa geriátrica y oftalmológica, en coordinación con otros organismos públicos en distintas regiones del país, a través de los 4 establecimientos con los que cuenta CAPREDENA en su Red de Salud abierta a la comunidad.
- 12) Incrementar los recursos para el financiamiento de las prestaciones de salud que entrega DIPRECA, alcanzando las 7.721.951 atenciones por un monto total de M\$ 88.432.000.-

## Dirección del Trabajo

Los logros más relevantes en el año 2016 de la D.T. fueron:

- a) Se extendió a 31.725 las empresas fiscalizadas por primera vez.
- b) Se capacitaron a 7.638 dirigentes sindicales, además de realizar 6 Escuelas Sindicales en las regiones de Antofagasta, Atacama, El Maule, La Araucanía, Los Lagos y Aysén, cumpliendo así con los compromisos institucionales del período.
- c) Se atendieron 172.927 solicitudes de Conciliación Individual, de las cuales el 85.35% de los procesos tratados y terminados en el periodo finalizaron con resultado de conciliación total de las partes o parcial.
- d) Se atendieron un total de 2.280.351 consultas por los canales de servicios de atención presencial, telefónica y web.
- e) Se emitieron 1.047 dictámenes, correspondientes a pronunciamientos de antigua y nueva doctrina. En particular, se destacan los 7 dictámenes emitidos para informar respecto al sentido y alcance de la Ley N° 20.940 que moderniza el sistema de relaciones laborales.

A continuación se presenta el Balance de Gestión Integral de la Dirección del Trabajo, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2016, en cumplimiento de su misión institucional y del mandato emanado del programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet.

  
**ALEJANDRA KRAUSS VALLE**  
**MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL**



## 2. Resumen Ejecutivo del Servicio - Dirección del Trabajo

La Dirección del Trabajo (DT) es un Servicio Público, descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, se rige por su Ley Orgánica (D.F.L. N° 2, del 30 de mayo de 1967) y el D.L. N° 3.501 de 1981. Remonta su origen a la creación, el año 1907, de la Oficina del Trabajo dependiente del entonces Ministerio de Industrias y Obras Públicas, la cual fue transformado en el año 1924 en la Dirección General del Trabajo.

El Servicio lo encabeza el Director del Trabajo. A nivel central, cuenta con Oficina de Comunicaciones Institucionales, Contraloría Interna, Auditoría Interna y de Gestión de Multas; Departamentos Operativos de Inspección, Relaciones Laborales y Jurídico y Atención de Usuarios; y, Departamentos de Apoyo de Estudios, Recursos Humanos, Gestión y Desarrollo; Tecnologías de la Información, y Administración y Finanzas. Existe Gabinete de Dirección y Subdirección. A nivel regional cuenta con 16 Direcciones Regionales (la Región Metropolitana está dividida en Oriente y Poniente), 85 inspecciones y 5 Centros de Conciliación a lo largo del país.

Los usuarios/as de la Dirección del Trabajo son: trabajadores; empleadores; dirigentes sindicales; autoridades de Gobierno (Ministros, Seremis, Jefes de Servicio, Subsecretarías); Judicatura (Jueces de Letras del Trabajo y Ministros de Corte); organizaciones de trabajadores; representantes políticos; organizaciones de empleadores; organismos internacionales; universidades, y Organizaciones No Gubernamentales.

La misión de la institución es velar por el cumplimiento de la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo y promover el ejercicio pleno de la libertad sindical, fomentando el diálogo social, fortaleciendo sistemas de prevención y solución alternativa de conflictos, que permita relaciones más justas y equitativas entre trabajadores y empleadores, contribuyendo a un sistema democrático de relaciones laborales. El presupuesto institucional para el año 2016 fue de M\$ 68.348.149. La Dirección del Trabajo cumplió la totalidad de los compromisos de desempeño institucional.

Los objetivos estratégicos 2015-2018 son 1. Aumentar el cumplimiento de la legislación laboral, mejorando la cobertura y oportunidad de la fiscalización laboral, a través de la fiscalización reactiva y proactiva; 2. Promocionar la organización sindical y la libertad sindical, a través de la defensa de la libertad sindical y del incremento de la capacitación, difusión y atención preferencial a los actores sindicales; 3. Aumentar y mejorar el acceso, la oportunidad y la entrega de productos y servicios de la Institución hacia los ciudadanos, a través de las inspecciones del trabajo y sitio web; 4. Incrementar la cobertura y la calidad de los sistemas de prevención y solución alternativa de conflictos y las instancias de diálogo social, a través de la conciliación y mediación.

La dotación efectiva del año 2016 <sup>1</sup> fue de 2.284 funcionarios. El 26,84% corresponde a planta; el 73,16% a contrata. No existen honorarios asimilados a grado. Las mujeres representan el 53,20% del total de funcionarios.

**Producto Estratégico Fiscalización:** Se realizaron 116.535 fiscalizaciones de terreno. Desde el punto de vista de la cobertura, de las 48.585 empresas fiscalizadas, 31.725 correspondieron a empresas no fiscalizadas anteriormente, las que representan un 65,30% del total. Por otra parte, dando cumplimiento a la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, se ejecutaron 42.526 fiscalizaciones que incorporaron materias referidas a dicho ámbito, equivalentes al 36,49% del total de fiscalizaciones realizadas en el año.

---

<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2016. El personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

A su vez, los Certificados (Ley N°20.123), emitidos por web se incrementaron en un 13% respecto al año 2015. Del total de 1.784.003 certificados, el 97% se emitió vía web y el 3% de manera presencial.

**Producto Estratégico Promoción de la Libertad Sindical y Asistencia Técnica:** Se capacitó a 7.638 dirigentes sindicales, que representa al 30,92 % de los dirigentes con mandato vigente. De ellos, 2.393 fueron dirigentes sindicales, y equivalen el 39,53 % de las dirigentas con mandato vigente en el año (6.054). Además, se realizaron seis Escuelas Sindicales en las regiones de Antofagasta, Atacama, El Maule, La Araucanía, Los Lagos y Aysén, cumpliendo así con los compromisos institucionales del período.

**Producto Estratégico Sistemas de Prevención y Solución Alternativa de Conflictos y Diálogo Social:** Las oficinas atendieron 172.927 solicitudes de Conciliación individual. El número total de reclamos con proceso de conciliación terminados en una o más audiencias ascendió a 93.943, lo que representa 54,8% de los reclamos agendados. A su vez, 85,35% de los procesos tratados y terminados en el período finalizaron con resultado de conciliación total de las partes o parcial.

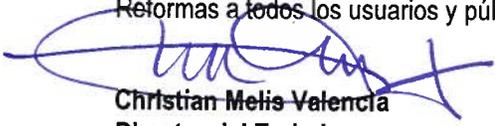
En materia de mediaciones laborales, se realizaron 999 actuaciones y en Buenos Oficios 738 actuaciones. En cuanto a las mediaciones por vulneración de derechos fundamentales, éstas alcanzaron las 1.209 mediaciones.

Con respecto al diálogo social, se realizaron 170 mesas de trabajo tripartitas que contaron con la participación de 686 empleadores pertenecientes a las diferentes ramas de actividad económicas. En dicha instancia, 395 empresas firmaron acuerdos de mejoramiento de las relaciones laborales y condiciones de trabajo. Además, se encuentran activos 21 Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios (CTRU) que funcionan en todas las regiones del país, ejecutándose más de 80 actividades conjuntas y más de 100 reuniones programadas que demuestran la continuidad del diálogo social.

**Producto Estratégico Atención de Usuarios:** Se atendió de manera presencial a un total de 1.775.837 personas en las Unidades de Atención de Usuarios de las Inspecciones del Trabajo. A su vez, el Centro de Atención Laboral telefónico atendió 457.352 consultas laborales, esto es, 37.021 consultas más respecto del año anterior; y el Centro de Consultas Laborales del sitio WEB institucional, registró 758.005 visitas y respondió 47.162 consultas en un tiempo promedio de 1,68 días hábiles, disminuyendo así los 4,89 días que promedió el 2015. Por otra parte, se constituyó el Consejo de la Sociedad Civil de la Dirección del Trabajo, compuesto por 12 Consejeros, pertenecientes a Organizaciones sindicales, Gremios empresariales, Universidades, Centros de estudios, Gremios profesionales, Fundaciones, Corporaciones y ONG's.

**Producto Estratégico Dictámenes:** En el año 2016 se emitieron 1.047 dictámenes, correspondientes a antigua y nueva doctrina. Además, se implementó el buscador de jurisprudencia administrativa laboral en el sitio web institucional, que incluye pronunciamientos jurídicos desde 1995 a la fecha con actualización permanente, en conformidad a los compromisos 2016 del Servicio.

Los principales desafíos de la Dirección del Trabajo año 2017 son continuar con el desarrollo del Plan de Modernización de los procesos de Fiscalización y Gestión de los Servicios a Usuarios; la implementación desde el 1 de abril de 2017 de la Reforma Laboral, lo cual implica rediseño de procesos, nuevos servicios en el área de Relaciones Laborales, y un reforzamiento en la capacitación de los funcionarios, así como la Difusión de las Reformas a todos los usuarios y público en general.

  
Christian Melis Valencia  
Director del Trabajo

### **3. Resultados de la Gestión año 2016**

#### **3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas, mensajes presidenciales del 21 de mayo y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio. - Ministerio del Trabajo y Previsión Social: Subsecretaría del Trabajo. Dirección del Trabajo**

**Medida a): Fortalecer la fiscalización de las normas existentes contra la discriminación de género en materia laboral.**

A diciembre de 2016 se avanzó en un 100% respecto al rediseño y creación del actual manual de fiscalización, el que se encuentra finalizado y aprobado por autoridades. Su implementación se contempla para este año 2017, junto a las herramientas informáticas necesarias y capacitación a los funcionarios involucrados. En relación a la ejecución del programa especial de fiscalización a un sector específico de industria, éste se ejecutara durante el segundo cuatrimestre 2017. La materia comprometida es revisión del art. 154 del Código del Trabajo, revisión del procedimiento del reclamo en el reglamento interno, relacionada a la Ley N° 20.348, sobre igualdad de remuneraciones.

**Medida b): Impulsar el rediseño institucional y modernización de la Dirección del Trabajo.**

Respecto al rediseño institucional, fue aprobado el "Proyecto de Modernización de los Procesos de Fiscalización y Gestión de los Servicios a Usuarios de la Dirección del Trabajo" por el Comité Estratégico de Hacienda, dando inicio a su ejecución en los diferentes componentes. En relación a la Instalación del Sistema de Gestión de los Servicios a los/as Usuarios/as, la elaboración de los términos de referencia para la contratación de consultora para la Caracterización de Usuarios de la Dirección del Trabajo fue finalizada, dando inicio a la etapa de Licitación Pública. Respecto al Rediseño del Modelo y Procesos de Trabajo de Fiscalización y Conciliación, se encuentra en proceso Plan Piloto de Fiscalización Planificada, a una muestra aleatoria de 3.500 empresas de 5 o más trabajadores, de todo el país y sectores de actividad económica, a objeto de determinar la tasa de infraccionalidad en cuatro materias (Contrato de Trabajo, ingreso mínimo, jornada máxima de trabajo, pagos previsionales. Se inició implementación de una Oficina de Proyectos y de la herramienta de Gestión de Proyecto Proactive Office, en el marco del componente Consolidación y Aumento de las Capacidades de la Plataforma Tecnológica de la DTI. Adicionalmente, se avanzó en las primeras definiciones para fortalecer la planificación estratégica y enfrentar el rediseño del proceso relacionado con esta actividad. Se complementó el perfil de Experto en Gestión del Cambio, iniciado el proceso de su contratación. Finalmente, se han sostenido diversas reuniones con los actores involucrados a objeto avanzar en Borradores de Proyectos de Ley de Rediseño Ley Orgánica y Modernización de Recursos Humanos, de la Dirección del Trabajo para su evaluación pertinente y su futuro ingreso a trámite legislativo.

**Medida c). Establecer un Sistema de Certificación de Buenas Prácticas Laborales que considere incentivos, reconocimientos, distinciones, asistencia al cumplimiento normativo, entre otros mecanismos donde se evalúen los niveles de calidad del trabajo y de prácticas empresariales.**

La reformulación del Programa se ha trabajado en forma paralela a la aplicación del mismo en su fase de mantención, determinando solo la suspensión de nuevas postulaciones hasta la emisión del nuevo marco instruccional, que apunta a revitalizar y mejorar el sistema de acreditación, potenciando la Asistencia Técnica que la Dirección del Trabajo otorgaría a las empresas en proceso, para el cumplimiento de estándares mínimos normativos, en temas de derecho individual, libertad sindical e Higiene y Seguridad y promoviendo la implementación de acciones que tiendan a mejorar las condiciones laborales superando el mínimo legal. (E). Equidad de género, inclusión, no discriminación y conciliación de la vida familiar y laboral).

Se dictó Circular N°93, con fecha 26.09.2016, suscrita de manera conjunta por los Departamentos de Inspección y Relaciones Laborales, mediante la cual se permite la posibilidad de distribuir hasta el primer trimestre 2017, las auditorías inspectiva a las empresas que a la fecha se encuentran acreditadas en el programa, de acuerdo a requisitos y formalidades que en la referida instrucción se establecen.

**Medida d). Implementar acciones de formación ciudadana sobre el ejercicio de los derechos individuales y colectivos en el ámbito laboral.**

Se gestionó, planificó y ejecutó obra de teatro llamada “*Derechos Laborales Now*”, dirigida a jóvenes estudiantes. Se ejecutaron funciones en siete regiones del país, específicamente en la Región de Arica y Parinacota, en la ciudad de Arica; Atacama, en la comuna de Copiapó; Los Lagos, en las comunas de Osorno, Frutillar y Pto. Montt; en la Región de O’Higgins, en las comunas de Rengo y San Fernando; Región de Aysén, en las comunas de Coyhaique, Puerto Cisnes y Puerto Aysén; en la Región del Biobío, en las comunas de Concepción y Los Ángeles; y en la Región de la Araucanía, en la ciudad de Temuco. En total se ejecutaron 16 funciones, con una cobertura aproximada de 2720 estudiantes.

Asimismo, funcionarios del Depto. de RR.LL., participan como relatores en las Escuela Sindical para líderes jóvenes organizada por el INJUV.

Durante el mes de octubre, la Jefatura del Departamento de RRLL sostiene reunión con el Director Nacional de INJUV Nicolás Farfán para evaluar la factibilidad de renovar la suscripción del convenio y mantener la iniciativa, con el fin de replicarla hacia más jóvenes,

En relación al programa dirigido a mujeres fue diseñado, revisado y ejecutado en conjunto con Sernameg. En el mes de diciembre se efectuó la difusión tipo charla, sobre normas de derecho laboral básico a trabajadoras agrícolas de temporada en las regiones de Coquimbo, Valparaíso, O’Higgins y Maule. Adicionalmente, se envió a dichas regiones, una presentación y 200 trípticos para su utilización en esta actividad de difusión.

**3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía  
Gestión operativa del Servicio:**

○ **Producto Estratégico Fiscalización**

En el año 2016, la Dirección del Trabajo, realizó un total de 116.535 fiscalizaciones, de ellas 91.117 correspondieron a fiscalizaciones solicitadas y éstas representaron el 78,19% del total de la actividad inspectiva, en tanto que las restantes 25.418 fiscalizaciones fueron de oficio por programa y representaron el 21,81%. Aproximadamente un 56% (65.126) fueron originadas por denuncias directas de trabajadores (no se identifica, organización sindical, tercero y trabajadores), mientras que aproximadamente un 22% (25.418) correspondió a fiscalizaciones de oficio por programa, en tanto que el 22% restante (25.991 fiscalizaciones) provino de denuncias de diversos orígenes, tales como empleador, institución previsional, tribunales, otras instituciones, etc.

Respecto del total de fiscalizaciones egresadas en el período y originadas por denuncias directas de trabajadores (65.126), el 85,15% de ellas (55.454) se concentraron en las siguientes actividades económicas: Actividades inmobiliarias, empresariales y alquiler (12.559), Comercio (10.840), Actividades no especificadas y otras (6.556), Transporte, almacenamiento y comunicaciones (5.933), Hoteles y restaurantes (5.583), Industrias manufactureras (4.871), Construcción (4.626) y Otras actividades de servicios comunitarios (4.486), el 14,85% (9.672 fiscalizaciones) restante está desagregado en las otras actividades económicas.

Por otra parte, del total de fiscalizaciones de oficio por programa (25.418), un 63,13% (16.047) se agrupó en las siguientes actividades económicas: Comercio (5.071), Transporte, almacenamiento y comunicaciones (3.080), Hoteles y restaurantes (2.892), Agricultura, ganadería, caza y silvicultura (2.694) y Actividades inmobiliarias, empresariales y alquiler (2.310), el 36,87% restante (9.371 fiscalizaciones) se desagrega en las otras actividades económicas.

Con relación a la infraccionalidad, de las 116.535 fiscalizaciones realizadas en el año 2016, un 23,39% de ellas (27.257) terminó con aplicación de multa administrativa, con un monto inicial de un poco más de 69 mil millones de pesos (\$ 69.405.377.514), equivalentes a 52.275 sanciones, con un monto promedio por sanción, a nivel nacional de \$ 1.327.697.

Las certificaciones de la Ley N° 20.123, durante el año 2016 tuvieron el siguiente comportamiento: se emitieron un total 1.784.003, casi un 13% más que el año 2015. Del total de certificados emitidos, el 97% fue por web (en línea), en tanto que el 3% restante fue emitido presencialmente.

En concordancia con las definiciones estratégicas del Servicio, podemos señalar que durante el año 2016, se recibieron un total de 5.425 denuncias de Organizaciones Sindicales, de las cuales el 69,51% fue tratada y finalizada en menos de 15 días hábiles. Por otra parte, se fiscalizaron en el mismo período, un total de 48.585 empresas, de las cuales 31.725 correspondieron a empresas no fiscalizadas anteriormente y la cifra representa un 65,30% el total.

En términos de cobertura, durante el año 2016 y con motivo de la ratificación por parte de Chile del Convenio N° 187, de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), sobre el Marco Promocional para la Seguridad y Salud en el Trabajo, el énfasis de las fiscalizaciones estuvo centrado en el cumplimiento de 1 de los 5 compromisos adquiridos por la Dirección del Trabajo, señalados en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobada mediante Decreto N° 47, de 04-08-2016, específicamente el de "Duplicar en 4 años el número de fiscalizaciones que incorporan materias de seguridad y salud en el trabajo, pasando de 25 mil a 50 mil fiscalizaciones". Para ello, el Departamento de Inspección definió incorporar desde junio a diciembre de 2016, en todas las fiscalizaciones que se generaran por denuncias, una materia específica de seguridad y salud en el trabajo, logrando terminar el año, con un total de 42.526 fiscalizaciones que incorporaron materias de seguridad y salud en el trabajo, equivalentes al 36,49% del total de las fiscalizaciones realizadas en el año 2016.

En el mismo ámbito de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo, durante el año 2016, se ejecutaron también acciones para cumplir con los otros 4 compromisos:

- Capacitar al año 2018 al 100% de los fiscalizadores de terreno en materias de seguridad y salud en el trabajo, esto es a 600 fiscalizadores. En el año 2016, se capacitó a 281 fiscalizadores.
- Capacitar anualmente a un total de 800 dirigentes sindicales en materias de seguridad y salud en el trabajo. En el año 2016, se capacitó a 830 dirigentes sindicales.
- Capacitar anualmente a un total de 500 representantes de empresas en materias de seguridad y salud en el trabajo, focalizado a la micro y pequeña empresa. En el año 2016, se capacitó a 732 representantes de empresas.
- Capacitar anualmente a 500 representantes de Comités Paritarios en materias de seguridad y salud en el trabajo. En el año 2016, se capacitó a 510 representantes de Comités Paritarios.

Otras actividades desarrolladas y que dicen relación con materias de seguridad y salud en el trabajo, señalar que la Dirección del Trabajo participó, a través de la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo del Departamento de Inspección, en el concurso del IX Congreso de Prevención de Riesgos Psicosociales en Iberoamérica, PREVENIA 2016, con el trabajo denominado: "Experiencia de la Fiscalización en modalidad asistida, en empresas del país, sobre la Implementación del "Protocolo de Vigilancia de Factores de Riesgos Psicosociales en el Trabajo": Una herramienta reguladora que aporta al desarrollo y mejoramiento de la metodología para la Prevención y Tratamiento de los Riesgos Psicosociales", obteniendo el primer lugar entre 17 países participantes, el premio fue de 4 mil dólares y se utilizó en la compra de equipos de medición.

También se elaboró un Manual para Fiscalizadores/as de Seguridad y Salud en Trabajo de Astilleros en Chile, cuyos objetivos principales son: ser una herramienta que contribuya en forma práctica al ejercicio de la fiscalización en Astilleros en materias de seguridad y salud en el trabajo, dar a conocer a los fiscalizadores/as los principales riesgos asociados al rubro de Astilleros en Chile, prevenir los riesgos a la salud y seguridad de los trabajadores/as sobre los diferentes agentes químicos, físicos, ergonómicos y biológicos presentes en los

lugares de trabajo. El campo de aplicación de este Manual serán todos los Astilleros y empresas afines que construyan o reparen naves o embarcaciones y artefactos navales.

En otras áreas de la actividad inspectiva, destacar que mediante Resolución Exenta N° 2223, de 27-12-2016, se aprobó el Manual del Procedimiento de Fiscalización de la Dirección del Trabajo, que se constituye como el cuerpo normativo que regula el procedimiento de fiscalización que realiza la Dirección del Trabajo, para verificar el cumplimiento de la normativa laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo. Este Manual pasa a ser de uso obligatorio para los funcionarios de las Direcciones Regionales, Inspecciones Provinciales y Comunales del Trabajo y del Nivel Central de la Dirección del Trabajo, que desempeñen labores de fiscalización. La misma Resolución establece que la entrada en vigencia de este Manual será el 01 de agosto de 2017.

Respecto de la Ley que Moderniza las Relaciones Laborales, este Departamento participó activamente en la comisión de implementación de pactos de adaptabilidad, contemplados en la reforma laboral; En la elaboración del proyecto de Circular sobre Pactos de Adaptabilidad; En la elaboración de la Resolución Exenta sobre Pactos de Adaptabilidad y por otra parte, también hubo participación de funcionarios en la redacción del proyecto de Reglamento de la Ley de Inclusión Laboral.

En otro ámbito y en el marco del Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios Ciudadanos, radicado en Ministerio de Hacienda, se encuentra inserto el "Proyecto de Modernización de los Procesos de Fiscalización y Gestión de los Servicios a los Usuarios de la Dirección del Trabajo" (Proyecto BID), el cual fue aprobado por el Banco Interamericano de Desarrollo, por un monto de M\$ 4.002.400 para su implementación y ejecución, con una duración de 4 años y cuyo objetivo específico es la mejora global de la calidad del servicio de atención a la ciudadanía y mejorar la eficiencia y eficacia de la fiscalización. En lo que se refiere a la fiscalización, el proyecto busca reformular los modelos y procesos de fiscalización planificada y por denuncias, de manera de aumentar la capacidad de acierto en los procesos planificados y aumentar la productividad en los procesos de fiscalización reactiva. El proyecto contempla la ejecución de distintas etapas, siendo una de ellas la aplicación de un programa nacional de fiscalización con aleatoriedad sencilla. El objetivo del programa en cuestión, es efectuar un levantamiento de campo que constituya un insumo para el diseño metodológico e implementación del cálculo de la línea base de las tasas de infraccionalidad a nivel nacional, por ámbitos de riesgo: sector, industria, localización y tamaño. Dicho programa comenzó a ejecutarse en el segundo semestre del año 2016, instruyéndose la realización de 3.500 fiscalizaciones a igual número de empresas (fiscalizaciones efectivas) cuya dotación sea igual o superior a 5 trabajadores y que pertenezcan a diversos sectores de la actividad económica y concentrándose en cuatro materias específicas, contrato de trabajo, ingreso mínimo legal, jornada máxima de trabajo y cotizaciones previsionales. A la fecha el programa se encuentra finalizado en su etapa de ejecución y lo que prosigue es el análisis de los resultados y el levantamiento de la línea base, ambos hechos serán concretados por el Departamento de Estudios.

Respecto de la regulación del sistema de control de asistencia, de las horas de trabajo y de la determinación de las remuneraciones para choferes y auxiliares de transporte interurbano de pasajeros, durante el año 2016, se elaboró la propuesta de Resolución que reemplazará a la N° 1081 del año 2005 y el proceso continuará en el año 2017, donde se interactuará con todos los operadores del sistema.

La ejecución presupuestaria del producto estratégico "Fiscalización", fue de M\$ 20.708.086.

#### o **Producto Estratégico promoción de la libertad sindical y asistencia técnica.**

Los principales objetivos establecidos para el año 2016, fueron continuar con el incremento en la cobertura y cantidad de capacitaciones para la promoción de la libertad sindical, a través de la entrega de herramientas y contenidos actualizados a los usuarios. Por otro lado, comenzaron a desarrollarse las modificaciones necesarias a los procesos que fueron cambiados por la reforma laboral, y sus respectivas adecuaciones en los sistemas informáticos. Además, se coordinaron en conjunto con la escuela técnica, una serie de actividades de capacitación a funcionarios para la próxima puesta en marcha de la reforma laboral este 2017.

## **Capacitación**

Dando continuidad a la gestión realizada el 2015, en el interés de fortalecer las capacidades de las organizaciones sindicales y promover el ejercicio de la libertad sindical de trabajadores y trabajadoras de nuestro país, el área de relaciones laborales desarrolló 1.471 actividades de capacitación especializada, que consideraron la participación de 7.638 dirigentes sindicales, logrando una cobertura del 30.92 % de dirigentes con mandato vigente. Así también, se capacitaron a 2.393 dirigentes sindicales mujeres, que representan el 39.53% de dirigentas con mandato vigente en el año. En el ámbito de la negociación colectiva, se brindó asistencia técnica a 1.249 procesos que corresponden el 70.25% del total de negociaciones colectivas regladas que dieron origen a la suscripción de un contrato colectivo el año 2016.

## **Difusión**

En lo que respecta a las distintas actividades de difusión llevadas a cabo por esta línea durante 2016, se destaca la realización de la tercera etapa de la Obra de Teatro "Derechos Laborales Now". Este montaje se ejecutó durante los meses de Agosto, Septiembre y Octubre, en 7 regiones (Arica, Atacama, O'Higgins, Biobío, Araucanía, Los Lagos, Aysén), logrando realizar 16 funciones con un total de 2.720 estudiantes participantes. Esta campaña buscó difundir, informar y educar a los estudiantes de enseñanza media, sean estos técnico-profesionales y/o científico-humanista, de las herramientas y conocimientos mínimos necesarios para ingresar al mundo laboral. Durante el 2015 y 2016, se lograron en total hacer 41 funciones y contó con la participación de más de 6.000 estudiantes. El presupuesto utilizado para la realización de las funciones para el año 2016 fue de \$32.500.000, aproximadamente.

## **Escuelas Sindicales**

Se llevaron a cabo seis escuelas sindicales en la región de Antofagasta, Atacama, El Maule, La Araucanía, Los Lagos y Aysén. Cada escuela constó de 112 horas pedagógicas. Las escuelas sindicales terminaron exitosamente graduando en su conjunto a más de 250 dirigentes sindicales, de distintos rubros económicos de cada región. El presupuesto utilizado, para la totalidad de actividades en el marco de las Escuelas Sindicales, es de \$ 12.412.000 aproximadamente.

Finalmente, la ejecución presupuestaria del producto estratégico "Promoción de la libertad sindical y asistencia técnica", fue de M\$ 9.025.129.

### ○ **Producto Estratégico Sistemas de prevención y solución alternativa de conflictos y diálogo social.**

Los principales objetivos establecidos para el año 2016, fueron continuar con el incremento de la cobertura y oportunidad de las instancias de prevención y solución alternativa de conflictos laborales y de diálogo social, y coordinar en conjunto con la escuela técnica, una serie de actividades de capacitación a funcionarios para la próxima puesta en marcha de la reforma laboral este 2017. Por otro lado, se trabajó intensamente en realizar la adecuación de instrucciones para los procedimientos de arbitraje y mediación, ya que estos procesos tendrán algunas modificaciones con la reforma.

## **Conciliación**

En cuanto a conciliación individual, la demanda durante el año sumó 172.927 solicitudes. El número total de reclamos con proceso de conciliación terminados en una o más audiencias ascendió a 93.943 lo que representa 54,8% de los reclamos agendados. El 85,35%<sup>2</sup> de los procesos tratados y terminados en el periodo, finalizaron con resultado de conciliación total de las partes o parcial.

---

<sup>2</sup> Resultado obtenido de acuerdo a los parámetros de medición del indicador Ley 19.994 "Porcentaje de procesos de conciliación conciliados del total de procesos de conciliación tratados y terminados en el periodo"

En materia de Conciliación se efectuó un curso de Formación de Conciliadores Permanentes y Reemplazantes, a nivel nacional, capacitando a 25 funcionarios. El curso se ejecutó en el marco del Plan Anual de Capacitación de la Escuela Técnica de Formación, estableciéndose como compromiso con el Servicio Civil.

### **Mediación**

En materia de mediaciones laborales, se realizaron 999 actuaciones y en Buenos Oficios 738 actuaciones. En cuanto a las mediaciones por vulneración de derechos fundamentales, éstas alcanzaron las 1.209 mediaciones. Por otra parte, en el mes de noviembre se realizó el curso de "Técnicas de Negociación, Comunicación y Mediación", instancia que contó con la asistencia de 25 funcionarios del país, entre ellos coordinadores de Relaciones Laborales, mediadores, profesionales del área y funcionarios en vías de formación como mediadores. El curso tuvo como objetivo general el conocer y aplicar las más modernas técnicas de negociación, mediación y comunicación efectiva.

Además, se trabajó en la elaboración de instrucciones para los procedimientos de arbitraje y mediación; respecto del primero, en el diseño del borrador de Reglamento de Arbitraje y Secretaría Arbitral, en el marco de la Ley 20.940. A su vez, en el área de mediación se ha trabajado intensamente en la revisión de instrucciones vigentes, redacción de nuevas instrucciones y elaboración de un Manual de Mediación, el cual se encuentra actualmente en la etapa final de complementación y revisión.

### **Mesas de Trabajo**

Respecto de las actividades para aumentar la cobertura y calidad de las instancias de diálogo social, el área de relaciones laborales logró la creación de 170 mesas de trabajo<sup>3</sup>, que implicó la participación de 686 empresas con sus respectiva representación de trabajadores, de las cuales 395 firmaron acuerdos de mejoramiento de las relaciones laborales y condiciones de trabajo. Esto significó un aumento del 5% en la cobertura de empresas que participaron en mesas de trabajo en relación al año anterior y un aumento del 55% de la cantidad de acuerdos suscritos en igual periodo. Estos acuerdos se relacionan principalmente con el otorgamiento de beneficios para la conciliación de la vida familiar, reconocimiento laboral y mejoras en condiciones laborales propias del rubro. Los sectores involucrados en estas actividades preferentemente fueron Comercio, Minería, Industria, Educación y Turismo.

### **Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios (CTRU)**

En forma paralela, se encuentran activos 21 Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios (CTRU) que funcionan en todas las regiones del país. Este mecanismo institucional permanente descentralizado, de carácter regional o local, de Diálogo Tripartito de Trabajadores, Empleadores y Dirección del Trabajo ha ejecutado más de 80 actividades conjuntas, y más de 100 reuniones programadas que demuestran la continuidad del diálogo social. Fundamental, es destacar el desarrollo del IV encuentro Nacional del CTRU realizado el 27, 28 y 29 de septiembre, en la ciudad de Talca, región del Maule. Esta actividad realizada en forma conjunta con la OIT, la Gobernación Regional, y la Dirección del Trabajo, tenía el objetivo de tratar los conceptos de trabajo decente y diálogo social, y convocó la participación de 88 consejeros, 58 de los cuales eran representantes de trabajadores y 30 representantes de empresas. El trabajo realizado en este encuentro generó información relativa a la implementación de las "Nuevas relaciones Laborales", así como también permitió la reflexión sobre el quehacer de estas instancias para los siguientes años.

A la fecha de emisión del presente informe, se ha dado cumplimiento a la totalidad de los compromisos de desempeño institucional, en el área de Relaciones Laborales, sin perjuicio de lo cual, cabe destacar el cumplimiento y resultado de aquellos asociados a DIPRES: Para los procesos de negociación colectiva reglada

---

<sup>3</sup> Indicador Mesas de Trabajo 2016, Convenio de Desempeño Colectivo Regional.

en que el sindicato y/o el empleador reciben asistencia laboral en el año, se estableció una meta de 60%, lográndose un valor de 70,25%. En el 2016 se contabilizaron 1.778 procesos de Negociación Colectiva reglada, en que la parte trabajadora fue representada por una Organización Sindical. De los procesos anteriormente mencionados, 1.249 fueron asistidos técnicamente por la Dirección del Trabajo. En el caso de reclamos, interpuestos presencialmente en oficinas, con procesos de conciliación terminados en primera audiencia se estableció para el año 2016 una meta de 89% de reclamos terminados en primera audiencia, obteniéndose un valor de 92,18%.

Finalmente, la ejecución presupuestaria del producto estratégico "Sistemas de prevención y solución alternativa de conflictos y diálogo social", fue de M\$ 8.963.530.

#### o **Producto Estratégico Atención de usuarios**

Durante el año 2016 en las Inspecciones del Trabajo se atendió de manera presencial a un total de 1.775.837 personas en las Unidades de Atención de Usuarios de las Inspecciones del Trabajo.

A su vez, se realizó la implementación de un sistema de monitoreo asociado a la atención de usuarios en las 10 oficinas con mayor tiempo de espera, con el objeto de optimizar los tiempos de atención y disminuir los tiempos de espera.

De igual forma, se realizó un plan piloto para el Nuevo Módulo Ingreso de Denuncias DT Plus a través de un trabajo interdepartamental entre el Departamento de Atención de Usuarios, Departamento de Tecnologías de la Información y el Departamento de Inspección, cuyo objetivo busca reducir el margen de error en el registro de denuncia en sistema DT Plus.

En el ámbito Servicios a Distancia, se incrementó la cobertura del servicio prestado a través de su Fono Consulta Laboral (600 450 4000), atendiéndose 457.352 llamadas durante el año 2016, lo que equivale a 37.021 llamadas más que el año anterior.

Asimismo, mediante el servicio "Consulta escrita ingresada a través del sitio web", se respondieron 47.162 consultas. Cabe señalar que, el tiempo promedio de respuesta fue de 1,68 días hábiles durante el año 2016, disminuyendo considerablemente el tiempo promedio de respuesta con respecto al año anterior, el que promediaba los 4,89 días hábiles.

En el ámbito Centro de Consultas del Sitio Web Institucional registró 758.005 visitas y el Departamento de Atención de Usuarios, incluyó los siguientes ámbitos:

- **Temática migrantes**, dando cuenta de la relevancia que actualmente tiene el tema y contribuyendo a los esfuerzos del gobierno en la materia.
- **Temática de Seguridad y Salud en el Trabajo**, con el objeto de avanzar en la **disminución de accidentes laborales y enfermedades profesionales**, a través de un cambio cultural que busca dar un salto hacia la prevención de los riesgos.

Por otra parte, y con la finalidad de facilitar el acceso de los usuarios a las respuestas a las consultas laborales, previsionales de seguridad y salud laboral que sean de interés público, se inició la implementación de Terminales de Autoconsulta en 18 oficinas.

En cuanto a difusión de la normativa laboral, durante el año 2016 se confeccionaron 8 nuevas cápsulas informativas en materia laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo: Discriminación laboral, Trabajadores embarcados (gente de mar), Jornada excepcional (feriados y descanso), Quiebra de la empresa, Seguro de cesantía, Trabajadores portuarios, Trabajadores sector turismo y Trabajo de menores de edad.

En el ámbito Solicitudes de Acceso a la Información Pública por "Ley de Transparencia", se realizó la implementación del Sistema SIAC CRM para la gestión en línea de las solicitudes, contribuyendo a automatizar el proceso y los reportes. En cuanto a la cantidad de Solicitudes de Acceso a la Información Pública por "Ley de Transparencia, fueron respondidas 5.480 Solicitudes de Acceso a la Información Pública, estando el 100%

dentro del plazo legal de respuesta. Cabe señalar que las solicitudes que se respondieron en menos de 15 días, corresponden a un 87,35%

En el ámbito Solicitudes Ciudadanas de Información, Ley N° 19.880, durante el año 2016 fueron respondidas 6.648 solicitudes, de las cuales 1.184 fueron realizadas de manera presencial y 5.464 por vía virtual, aumentando en un 53% las solicitudes presentadas a través del sitio web institucional con respecto al año anterior. A nivel de solicitudes presenciales se implementó el Sistema SIAC CRM para la gestión en línea de las solicitudes, contribuyendo a automatizar el proceso y los reportes.

Cabe destacar, que durante el año 2016 se capacitó al 93% de los funcionarios que desarrollan funciones como Asistentes Laborales y a todos los Coordinadores de Atención de Usuarios y de Gestión y Atención de Usuarios.

En el ámbito de la Participación Ciudadana, se efectuó una Cuenta Pública Participativa Nacional en la Región de Los Ríos y 13 Cuentas Públicas de carácter regional, a través de las cuales se informó a la ciudadanía laboral acerca de los logros de la Dirección del Trabajo correspondientes al año 2015 y los desafíos de la Institución para el año 2016.

Cabe señalar, que con fecha 23 de junio de 2016, dando cumplimiento a un compromiso institucional para el período, se constituyó el Consejo de la Sociedad Civil de la Dirección del Trabajo, compuesto por 12 Consejeros pertenecientes a Organizaciones Sindicales, Gremios Empresariales, Universidades, Centros de Estudios, Gremios Profesionales, Fundaciones, Corporaciones y ONG's. Desde su constitución se han realizado 5 sesiones ordinarias. Junto a lo anterior, durante el año 2016, se realizó una Consulta Ciudadana Virtual a través del Sitio Web Institucional sobre "Calidad de Atención Presencial en las Inspecciones del Trabajo" en la que participaron 5.302 usuarios.

En el ámbito Pueblos Indígenas, en conjunto con la Oficina de Comunicaciones se confeccionó folletería bilingüe en Español y Mapudungun en materias de: Contrato de trabajo, Remuneración y descuento, Jornada de trabajo, Protección a la maternidad y Vida familiar.

Finalmente señalar, que la ejecución presupuestaria del producto estratégico "Atención de usuarios", fue de **M\$ 9.788.097**.

#### o **Producto Estratégico Dictámenes**

En el año 2016 se emitieron 1.047 dictámenes, correspondientes a antigua y nueva doctrina. Además, se implementó el buscador de jurisprudencia administrativa laboral en el sitio web institucional, el que incluye pronunciamientos jurídicos desde 1995 a la fecha con actualización permanente, en conformidad a los compromisos 2016 del Servicio.

El Departamento Jurídico estuvo enfocado en prepararse para hacer frente a los desafíos que impondría la reforma laboral, realizando seguimiento a la tramitación del proyecto, estudiando el contenido y, una vez publicada la ley, realizando acciones de capacitación a funcionarios y preparando los dictámenes de la reforma. Además, se efectuaron algunos avances relacionados con desarrollos informáticos asociados a labores departamentales, como el desarrollo e implementación del buscador de jurisprudencia ubicado en intranet que contiene información desde 1995 y el desarrollo de la plataforma de gestión documental para el Departamento cuya implementación se encuentra pendiente del desarrollo de otros componentes institucionales.

Se mantuvo la preocupación por la calidad de las actuaciones jurídicas del Servicio, a través de la capacitación de los abogados en litigación y en derechos fundamentales, y de los controles funcionales y técnicos.

Respecto de los controles funcionales y técnicos, se puede indicar que se realizaron 19 visitas a oficinas abarcando materias de Derechos Fundamentales y Defensa Judicial en la revisión de cada una de ellas.

#### **Interpretaciones jurídicas a las nuevas disposiciones legales:**

- Ley N° 20.907, regula situación de trabajador dependiente que se desempeña como voluntario del cuerpo de bomberos.
- Ley N° 20.918, adopta normas laborales al rubro del turismo.
- Ley N° 20.919, otorga bonificación por retiro voluntario al personal regido por el estatuto de atención primaria de salud municipal.
- Ley N° 20.940, moderniza el sistema de relaciones laborales.

#### **Interpretaciones realizadas a Ley 20.940 “Moderniza el sistema de Relaciones Laborales”**

- Dictamen N° 5337/91 del 28.10.2016, Informa sobre contenido y entrada en vigencia de Ley 20.940.
- Dictamen N° 5346/92 del 28.10.2016, sobre calificación y conformación de Servicios Mínimos y equipos de emergencia.
- Dictamen N° 5781/93 del 01.12.2016, reglas generales y procedimiento de negociación colectiva.
- Dictamen N° 5935/96 del 13.12.2016, sobre derecho a información.
- Dictamen N° 6084/97 del 26.12.2016, sobre pactos de condiciones especiales de trabajo.

#### **Realización en conjunto con la Escuela de Formación Técnica capacitaciones para funcionarios en materias de:**

- Inducción a abogados (21 abogados ingresados 2016 al Servicio)
- Metodología de Investigación vulneración de derechos fundamentales ( 36 funcionarios, entre fiscalizadores y abogados)
- Litigación Oral (60 abogados)
- Reforma Laboral ( 196 profesionales, donde 180 fueron abogados)

Cumplimiento de compromiso Dipres asociado al producto estratégico Dictamen con un resultado promedio demora desde que el profesional tiene todos los documentos para confeccionar el pronunciamiento jurídico hasta su emisión **de 18 días hábiles** lo que implicó sobrecumplimiento de 133% respecto de la meta comprometida (24 días hábiles).

Cumplimiento de metas colectivas asociadas al Departamento (ley 19.553) y de las metas de la línea jurídica de la Ley 19.994.

#### **Resultados Generales**

Las principales acciones del Depto. Jurídico y sus resultados fueron los siguientes: Denuncias de derechos Fundamentales tratadas y terminadas (2915), Recursos administrativos tramitados (28.394), Pronunciamientos jurídicos (1.047), Reclamos judiciales (3672) y Costas netas ingresadas por juicios (\$58.562.359).

#### **Tecnologías de la Información**

En términos de renovación tecnológica, la Dirección del Trabajo durante el año 2016 invirtió una buena parte de su presupuesto en el rediseño de parte de las aplicaciones de usuario que son utilizadas a nivel nacional en todas las Inspecciones del Trabajo. Se comenzó con la renovación tecnológica de todos los módulos de ingreso de actuaciones (módulos de atención de público) y durante la última parte del año se abordaron las funcionalidades que apoyan al proceso de fiscalización. Durante el primer trimestre del año 2017 estos módulos y mejoras se debieran disponer a todos los usuarios del país. En la misma línea de rediseños de sistemas y mejoras de otros, se incorporaron algunas herramientas que fueron en apoyo de las distintas líneas operativas

y de apoyo, entre las que podemos mencionar: Sistema de gestión de dictámenes, Sistema de Defensa Judicial, Sistema de Información para atención ciudadana (Transparencia y OIRS), Seguimiento de Trámites para ciudadanos.

Considerando que las nuevas tecnologías de desarrollo de sistemas implican un aumento en el consumo de recursos tecnológicos, la Dirección del Trabajo renovó y amplió el parque de servidores y dispositivos de almacenamiento, de manera de que todas las nuevas aplicaciones y los datos que estos generen, se encuentren dispuestos sobre una plataforma de última generación.

Respecto del tratamiento de la información que se almacena en las bases de datos de la Dirección del Trabajo, esta ha sido constantemente aprovechada para seguir con la construcción de cubos de gestión y reportes ad-hoc. Pero el año 2016 la apuesta fue integrar en el desarrollo de estas interfaces de consulta de información, a algunos departamentos operativos y en particular al Departamento de Estudios, de tal forma de entregarles mayor autonomía, potenciando la lógica del auto servicio en términos de consultas de datos.

En lo que respecta a la Reforma Laboral, durante los últimos 4 meses la DT se focalizó en la determinación de los requisitos que esta modificación legal presentaba, de tal forma de poder llevarlo a la construcción o modificación de sistema de información. Al respecto, el trabajo de desarrollo permitió cumplir con el plazo del 1 de enero para una de las exigencias sistémicas de la reforma. El resto de los desarrollos serán entregados durante el año 2017.

En el año 2016 se implementó un **buscador de jurisprudencia** administrativa laboral en el sitio web institucional [www.direcciondeltrabajo.cl](http://www.direcciondeltrabajo.cl). Este es un buscador amable con el usuario y cuyo contenido incluye pronunciamientos jurídicos realizados desde 1995 hasta la fecha, además de contar con un sistema de actualización permanente.

## Área de Recursos Humanos

Durante el año 2016 el Departamento de Recursos Humanos se orientó hacia el fortalecimiento de las materias propias de su competencia contemplando diferentes acciones en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales apoyando desde su quehacer particular con énfasis en la modernización de la Dirección del Trabajo y materias de Reforma Laboral, pudiéndose señalar las siguientes:

Se dio gran importancia a generar instancias participativas para diagnosticar, evaluar y generar propuestas en aspectos relacionados con la dotación de la Institución. De este modo se constituyó una mesa de trabajo con las Asociaciones de Funcionarios: Anfuntch y Apu, llevándose a cabo sistemáticamente reuniones durante el año, del mismo modo se realizaron reuniones con la Dirección de Presupuestos (Dipres) del Ministerio de Hacienda.

Se llevó a cabo el curso Taller de Gestión del Cambio para los funcionarios del Departamento de Recursos Humanos, dándose a conocer los elementos centrales de la gestión del cambio, así como el marco global de cambios y desafíos que enfrenta la Dirección del Trabajo, el principal expositor fue el Subdirector del Trabajo, Sr. Rafael Pereira.

En materias de la Reforma Laboral, se realizaron los procesos de selección correspondientes para proveer los cargos de Fiscalizador/a de Terreno (24); Abogado/a para fortalecimiento de la línea (12); Profesional Relaciones Laborales –Servicios Mínimos (3) y Abogado/a Departamento de Relaciones Laborales – Servicios Mínimos (2).

En ese mismo sentido, se capacitaron 220 abogados de todas las Inspecciones del Trabajo, Centros de Conciliación y Mediación, Direcciones Regionales y de la Dirección Nacional sobre los alcances de la Ley 19.240, que moderniza el sistema de relaciones laborales y programa paralelo de capacitación en esta misma materia, destinado al personal que se desempeña en la línea de relaciones laborales. En el curso de actualización destinado a ese personal, se capacitó a 180 funcionarios. Además, hubo dos cursos para formar fiscalizadores en investigación de servicios mínimos, con 70 participantes. Relacionado con esta misma materia, se dio inicio al proceso de confección del perfil del cargo Profesional de Servicios Mínimos.

#### 4. Desafíos para el año 2017

A continuación, se desagregan los desafíos establecidos para el 2017 según línea operativa y de apoyo del Servicio:

##### **Departamento de Inspección**

- A partir de la ratificación por parte de Chile del Convenio N° 187, de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), sobre el Marco Promocional para la Seguridad y Salud en el Trabajo, para el año 2017 la Dirección del Trabajo, dará cumplimiento a los compromisos adquiridos e insertos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, los que se encuentran contenidas en el capítulo V, artículo 5 del Convenio N° 187, y se refieren básicamente a la elaboración, aplicación, contenidos y difusión del Programa Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Este compromiso está asociado al producto estratégico Fiscalización y será ejecutado con presupuesto de continuidad.
- En este mismo ámbito, se capacitará a 500 Comités Paritarios a nivel nacional en materias de salud y seguridad laboral, facilitando la detección y evaluación de los riesgos laborales y enfermedades profesionales. La iniciativa no incluye desarrollo tecnológico. Asociado al producto estratégico Fiscalización, cuya implementación y ejecución se efectuará con presupuesto de continuidad, desde marzo a octubre de 2017.
- En el ámbito de Seguridad y salud en el Trabajo, se implementarán fiscalizaciones con componente higiénico y foco en las causas de las enfermedades profesionales. Lo anterior, implica instalar un sistema de medición de agentes físicos existentes en los lugares de trabajo, el que considera, entre otros, la transferencia tecnológica del Instituto de Salud Pública (ISP) y la utilización de equipos de medición adquiridos. Este compromiso está asociado al producto estratégico Fiscalización y será ejecutado con presupuesto de continuidad.
- En el marco de los compromisos del Programa de Gobierno, durante el segundo cuatrimestre del año 2017, se ejecutará un programa especial de fiscalización a un sector específico de industria, donde la materia a fiscalizar será el Art. 154 del Código del Trabajo, revisión del procedimiento del reclamo en el reglamento interno, relacionada a la Ley de igualdad de remuneraciones. Este compromiso está asociado al producto estratégico Fiscalización y será ejecutado con presupuesto de continuidad.
- En el ámbito de las iniciativas operativas 2017, se realizará un Programa especial de fiscalización exploratorio en materias laborales y de salud y seguridad en el trabajo, cuyo objetivo es evaluar un modelo de intervención planificada utilizando todos recursos disponibles para el efecto, extracción y cruce de datos, definición de sectores, establecimiento de problemáticas, etc., permitiendo focalizar la actividad inspectiva programada de oficio. Una vez construido el modelo de intervención, será factible aplicarlo en las fiscalizaciones de oficio por programa que se ejecuten a nivel nacional. La iniciativa no incluye desarrollo tecnológico. Compromiso asociado al producto estratégico Fiscalización, y será ejecutado con presupuesto de continuidad, período marzo a octubre de 2017.
- Se ejecutará capacitación del Manual de Fiscalización, entregando capacitación pertinente a la Línea Inspectiva respecto de la aplicación del Manual del Procedimiento de Fiscalización de la Dirección del Trabajo. Durante el año 2017, se capacitará a los fiscalizadores de terreno y a los Jefes de la Unidad de Fiscalización de todo el país (84 Oficinas). La iniciativa si incluye desarrollo tecnológico. Compromiso asociado al producto estratégico Fiscalización, y será ejecutado con presupuesto de continuidad.

## Departamento de Relaciones Laborales

- **En el marco del plan de modernización de la Dirección del Trabajo**, "Modernización de los procesos de fiscalización y gestión de los servicios a los usuarios de la Dirección del Trabajo"<sup>4</sup>, al área de Relaciones Laborales, le corresponde como desafío el desarrollar durante este año 2017 el proyecto de "Rediseño, Plan Piloto e implementación del modelo de Gestión de Horas de Audiencias de Conciliación, e Ingreso vía Web de Solicitudes de Conciliación", lo cual implica un cuidadoso seguimiento en el ámbito técnico y presupuestario, y estrecha colaboración con otros departamentos del servicio.
- **En materia de Reforma Laboral**, en el mes de abril comenzará a regir la reforma laboral, la cual modifica directamente una serie de procesos que forman parte del Departamento de Relaciones Laborales, tales como: arbitraje, mediación, procesos de negociación colectiva y servicios mínimos. Por ello, se requiere aumentar el número de capacitaciones de los funcionarios de la línea y una mayor difusión de la misma, hacia los usuarios y público en general.
- Las **Escuelas Sindicales** se vinculan con el objetivo estratégico institucional N°2 para el periodo 2015-2018 que indica "Promocionar la organización sindical y la libertad sindical, a través de la defensa de la libertad sindical y del incremento de la capacitación, difusión y atención preferencial de los actores sindicales". El año 2017, se tiene planificado realizar 4 escuelas sindicales, preferentemente para regiones que no han tenido escuelas sindicales en las 2 versiones anteriores. Dichas escuelas serán organizadas y gestionadas desde el nivel central con las unidades de relaciones laborales de cada región y las respectivas DRT. Además se continuará trabajando con instituciones en convenio a objeto de dar un enfoque más especializado e integral de las distintas materias a tratar. Este compromiso se asocia al producto estratégico Promoción de la libertad sindical y asistencia técnica, y se ejecutará con presupuesto de continuidad.
- **Difusión:** se continuará en el año 2017 con el desarrollo y puesta en marcha de la Iniciativa "Difusión de derechos laborales en estudiantes de educación media, a través de la obra de teatro Derechos Laborales ¡Now!", cuyo objetivo de esta actividad es que los jóvenes que están terminando la enseñanza media conozcan cuales son los derechos que la legislación laboral les provee, considerando que cierta proporción de jóvenes al terminar la enseñanza media se incorporan al mercado laboral sin mayor información de sus derechos laborales. Este compromiso se asocia al producto estratégico Promoción de la libertad sindical y asistencia técnica, y se ejecutará con presupuesto de continuidad.

## Departamento Jurídico

- Terminar con el desarrollo de los pronunciamientos jurídicos marcos relacionados con la Reforma Laboral
- Homogeneizar la utilización de la jurisprudencia administrativa correspondiente a la interpretación de normas de la Ley. 20,490 "Modernización de las Relaciones Laborales" y detectar nuevas necesidades.

---

<sup>4</sup> Se puede acceder a la documentación del proyecto en la página web: <http://modernizacion.hacienda.cl/proyectos/proyectos-en-ejecucion/direccion-del-trabajo.html>

- Actualizar instrucciones relacionadas con el producto "Defensa de derechos fundamentales" y las acciones de Defensa Judicial a la vista de las disposiciones legales contenida en la reforma antes mencionada.

#### Departamento de Tecnologías de la Información

- **El plan de modernización de la Dirección del Trabajo** En relación a esto, en términos tecnológicos, la DT se verá enfrentada a cambios importantes en sus procesos, lo que se traducirá en la incorporación de nuevos dispositivos, software de terceros y desarrollo de sistemas de información o bien mejoras en función de los rediseños de los procesos. Producto del proyecto BID, la Dirección del Trabajo se ha ido robusteciendo en términos de procedimientos y adopción de metodologías de gestión de proyectos y a nivel de plataforma de cómputo central, aumentó su capacidad en cerca de un 100%. La adopción de estas tecnologías se logra producto del aporte de presupuesto del BID.
- **En materia de Reforma Laboral**, los desarrollos informáticos se comenzaron una vez promulgada la reforma, entregando el primer hito el día 1 de enero de 2017. El resto de los componentes y módulos de los sistemas de información, se encuentran en desarrollo de acuerdo a las especificaciones de las líneas operativas. Estas iniciativas serán (y están siendo) abordadas con presupuesto corriente del Departamento de Tecnologías de la Información de la Dirección del Trabajo.
- El foco de trabajo de la DT en términos tecnológicos durante el año 2017 se orientará principalmente a las iniciativas que surjan producto de las consultorías que forman parte del proyecto BID; al desarrollo de la plataforma de puertos (Sistema de Control de la Normativa Laboral Portuaria) y desarrollos asociados con la Reforma Laboral. En relación a las actividades vinculadas con componentes del proyecto BID, estas serán abordadas con presupuesto del mismo proyecto y gestionados como contraparte técnica por personal de nuestro departamento.

Sobre el Sistema de Control de Normativa Laboral Portuaria, este se encuentra en etapa de desarrollo de los componentes que permitirán la interconexión entre la Dirección del Trabajo, las empresa portuarias y la DIRECTEMAR. Esta plataforma se encuentra financiada con presupuesto asignado por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, el que se asignó en dos etapas, una para el desarrollo (en curso) y la segunda para complemento para una plataforma de interoperación más especializada.

- En el último trimestre del año 2016, el DTI asumió el desafío de llevar a cabo un programa especial de detección de infracciones previsionales, que consiste en el cruce de bases de datos internas y externas, para poder seleccionar empresas que posiblemente se encuentren en falta en materia previsional. Esta comunicación es electrónica y se envía por correo a la empresa de tal forma de que puedan regularizar, ya sea con pago o informando la aclaración de la situación. A finales del mes de diciembre del 2016 fueron procesadas cerca de 72.000 comunicaciones electrónicas a distintas empresas.

Durante el año 2017 seguiremos haciendo procesos masivos de comunicación a los empleadores que potencialmente estén cometiendo faltas en estas materias, de manera de aumentar la cobertura con mecanismos proactivos basados en herramientas de inteligencia de negocio y cruces de bases de datos.

## **Departamento de Recursos Humanos**

**Área de Gestión Interna:** En este ámbito, el Departamento de **Recursos Humanos** se ha propuesto:

- En materias de capacitación, avanzar en la implementación de actividades de Capacitación con Evaluación de Transferencias.
- En el ámbito de Desarrollo Organizacional, específicamente en materias de calidad de vida, para el año 2017, se espera:
  - \* Otorgar reconocimiento de las buenas prácticas laborales y difundir acciones novedosas y exitosas en la materia.
  - \* Como una estrategia para reducir potenciales situaciones que puedan provocar un daño somático o psíquico en los funcionarios/as, es que durante el año 2017 se llevará a cabo:
    - \* Seguimiento de los resultados de los riesgos psicosociales y de enfermedades profesionales en el caso de que corresponda.
    - \* Entregar apoyo con herramientas para el auto cuidado, de nuestros funcionarios/as en 18 oficinas del país.

Los desafíos antes descritos, serán desarrollados con presupuesto de continuidad.

## 5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016.
- Anexo 5. Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6. Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas.
- Anexo 7. Cumplimiento de Sistema de Incentivos Institucionales 2016.
- Anexo 8. Cumplimiento de Convenio Desempeño Colectivo 2016.
- Anexo 9. Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2016.
- Anexo 10 Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2016
- Anexo 11 Premios y Reconocimientos Institucionales.

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

D.F.L. N°2 de 1967, D.L. N°3.501 de 1981.

- Misión Institucional

Velar por el cumplimiento de la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo y promover el ejercicio pleno de la libertad sindical, fomentando el diálogo social, fortaleciendo sistemas de prevención y solución alternativa de conflictos, que permita relaciones más justas y equitativas entre trabajadores y empleadores, contribuyendo a un sistema democrático de relaciones laborales

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2016

Producto Estratégico		Presupuesto 2016	
		Miles de \$	%
1	Fiscalización	20.708.086	30,32%
2	Sistemas de prevención y solución alternativa de conflictos y diálogo social	9.025.129	13,21%
3	Promoción de la libertad sindical y asistencia técnica	8.963.530	13,12%
4	Atención de Usuarios	9.788.097	14,33%
5	Dictámenes	11.595	0,02%

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Aumentar el cumplimiento de la legislación laboral, mejorando la cobertura y oportunidad de la fiscalización laboral, a través de la fiscalización reactiva y proactiva.
2	Promocionar la organización sindical y la libertad sindical, a través de la defensa de la libertad sindical y del incremento de la capacitación, difusión y atención preferencial a los actores sindicales.
3	Aumentar y mejorar el acceso, la oportunidad y la entrega de productos y servicios de la Institución hacia los ciudadanos, a través de las inspecciones del trabajo y sitio web.
4	Incrementar la cobertura y la calidad de los sistemas de prevención y solución alternativa de conflictos y las instancias de diálogo social, a través de la conciliación y mediación.

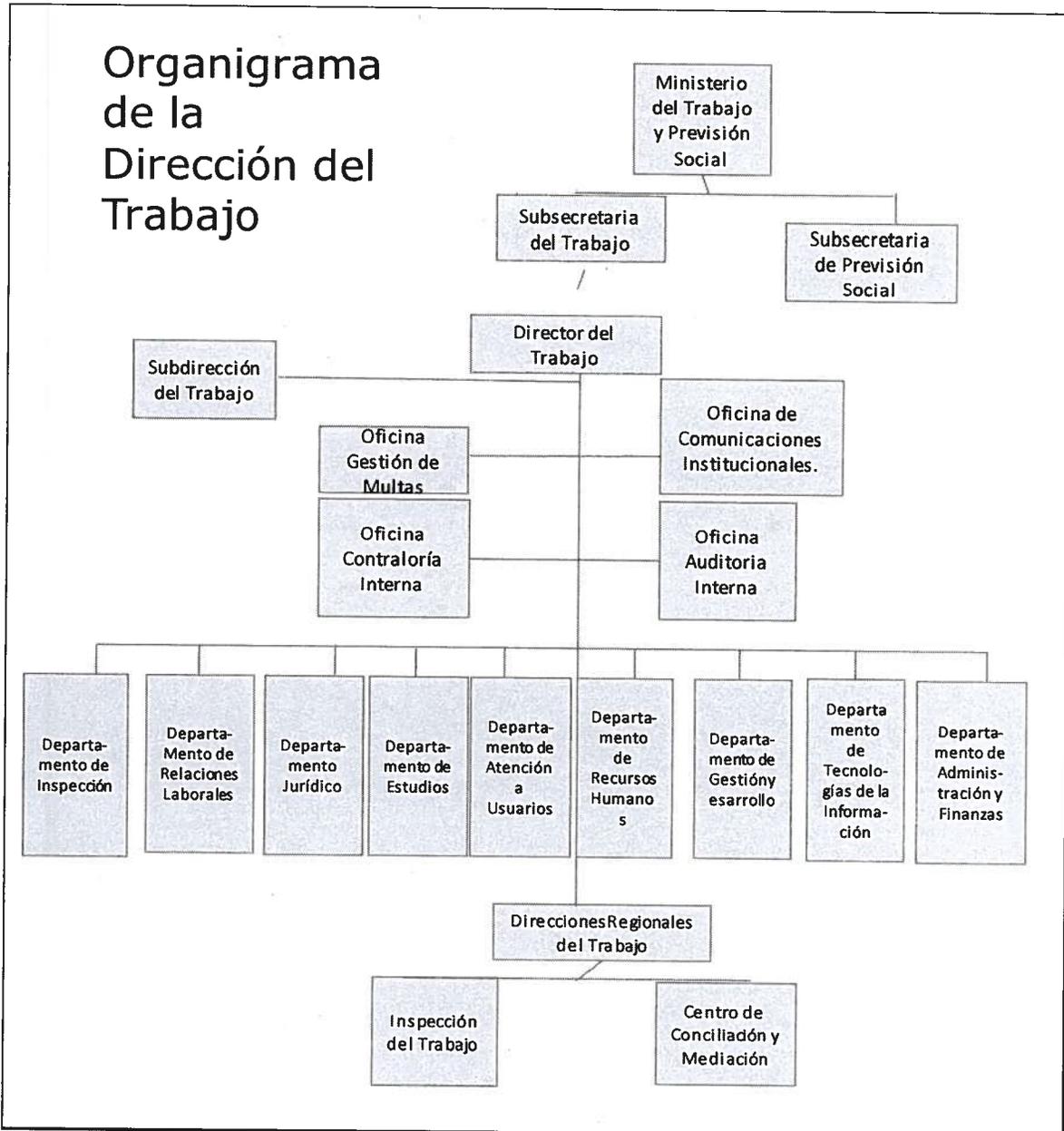
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

1	Fiscalización: Es un conjunto de actividades orientadas directamente a la elevación y mejoramiento constante de los niveles de cumplimiento de la legislación laboral, previsional y de salud y seguridad en el trabajo cuya supervigilancia es responsabilidad de la Dirección del Trabajo	1
2	Sistemas de prevención y solución alternativa de conflictos y diálogo social: Son servicios que la Institución pone a disposición de los actores laborales para facilitar la solución de conflictos, sean éstos de carácter individual o colectivo y para fomentar el diálogo social y la participación ciudadana.	3
3	Promoción de la libertad sindical y asistencia técnica: Es el conjunto de servicios que presta la institución a los actores laborales a fin que estos puedan ejercer de mejor manera sus derechos laborales y previsionales, individuales y colectivos, especialmente aquellos vinculados al ejercicio pleno de la libertad sindical, la negociación colectiva y el derecho a huelga.	4 y 5
4	Atención de Usuarios: Es el servicio especializado de asistencia laboral, previsional, de seguridad y de salud en el trabajo, que se presta a la ciudadanía laboral ya sea por la vía presencial, virtual o telefónica.	2
5	Dictámenes: Es el pronunciamiento jurídico que realiza la Dirección del Trabajo en torno al sentido y alcance de la legislación laboral con el fin de orientar a los usuarios del Servicio en la correcta interpretación de la norma laboral.	1

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

1	Trabajadores
2	Empleadores
3	Dirigentes Sindicales
4	Autoridades de Gobierno (Ministros, Seremis, jefes de Servicios, Subsecretarías)
5	Judicatura (Jueces de Letras del Trabajo y Ministros de la Corte Suprema)
6	Organizaciones de Trabajadores
7	Representantes Políticos
8	Organizaciones de Empleadores

b. Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



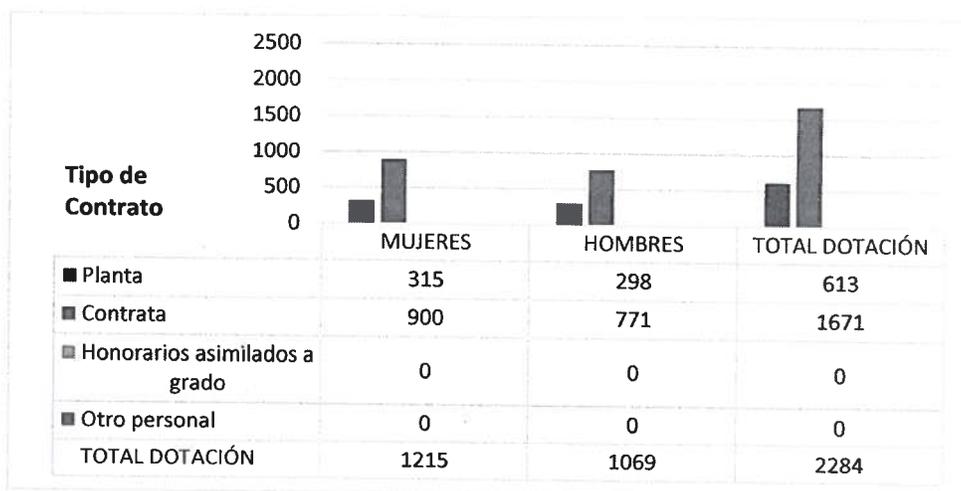
### c. Principales Autoridades

Cargo	Nombre
DIRECTOR	CHRISTIAN MELIS VALENCIA
SUB-DIRECTOR	RAFAEL PEREIRA LAGOS
JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO	JOSE CASTRO CASTRO
JEFE DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	JORGE GUZMÁN KUSANOVIC
JEFE DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES	WENDOLING SILVA REYES
JEFE DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS	JORGE SALINERO BERARDI
JEFE DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	OSVALDO GALLARDO SAEZ
JEFE DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	JAVIER LUCERO TORRES
JEFE DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	ROBERTO RODRÍGUEZ MOREIRA
JEFE DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO	PAOLA FUENTEALBA DIAZ
JEFA OFICINA DE AUDITORIA INTERNA	FRANCISCO HUIRCALAO ROMÁN
JEFE OFICINA DE CONTRALORÍA	CHRISTIAN PLUMER BODIN
JEFE DEPARTAMENTO ATENCIÓN USUARIOS	CECILIA GÓMEZ BAHAMONDES
JEFE OFICINA DE COMUNICACIONES	CAROLINA LOPEZ INOSTROZA

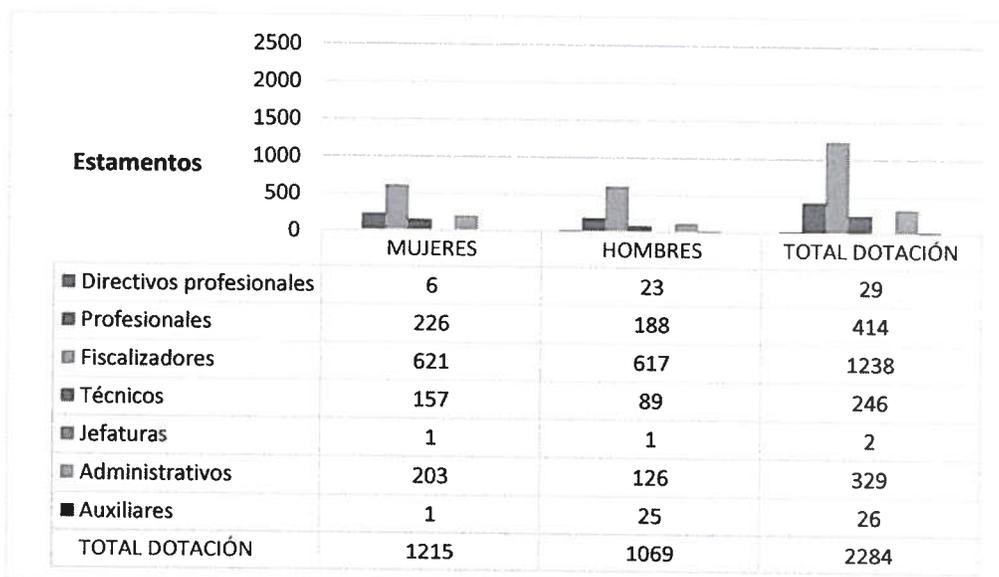
## Anexo 2: Recursos Humanos

### a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2016<sup>5</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

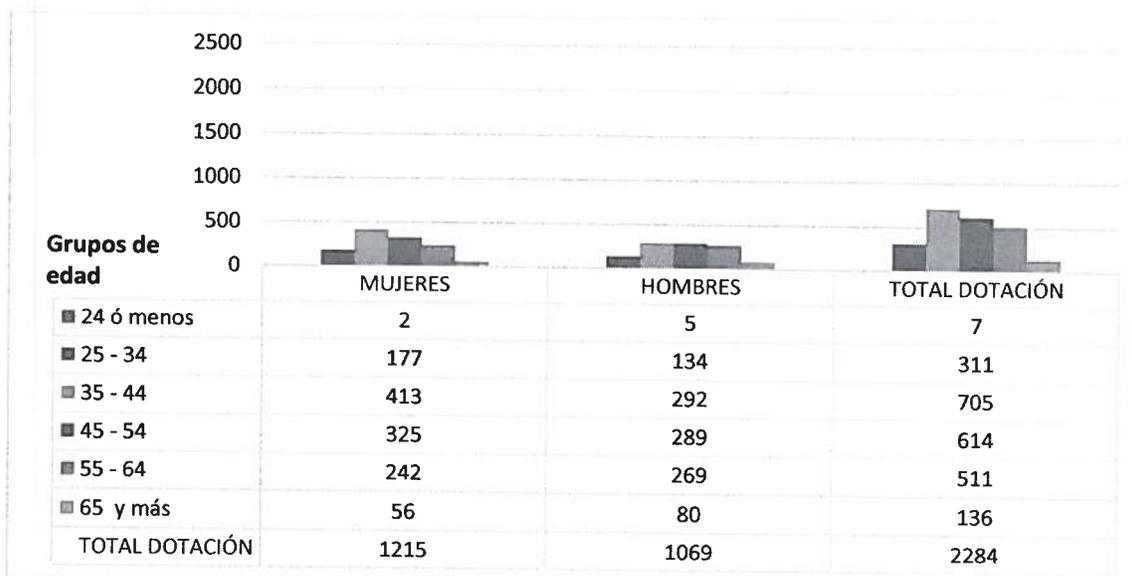


- Dotación Efectiva año 2016 por Estamento (mujeres y hombres)

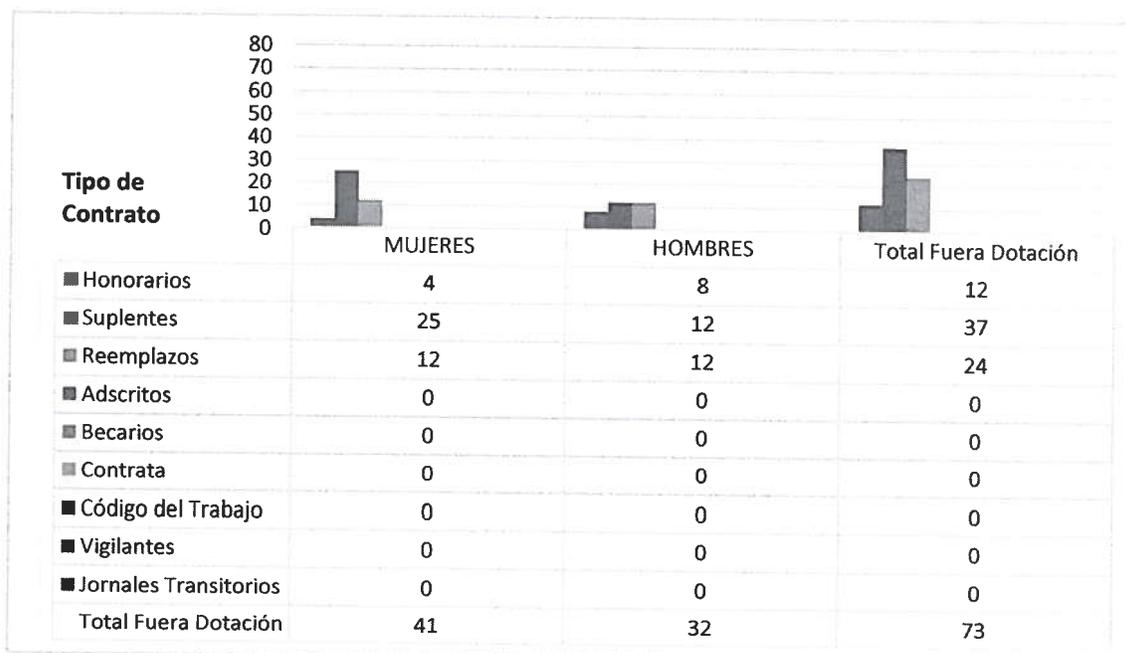


<sup>5</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2016. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- **Dotación Efectiva año 2016 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)**

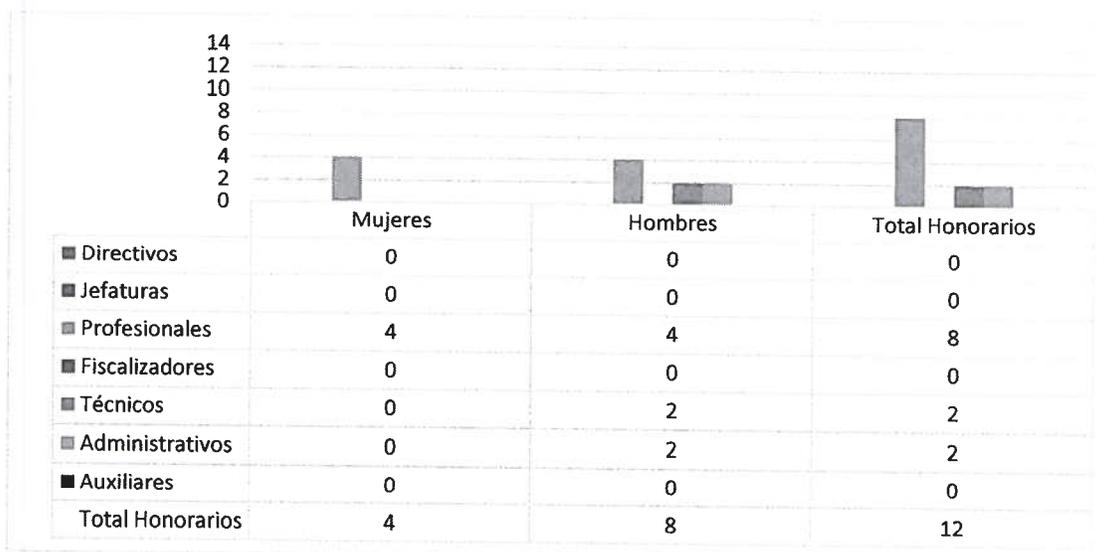


**Personal fuera de dotación: Personal fuera de dotación año 2016<sup>6</sup>, por tipo de contrato (mujeres y hombres)**

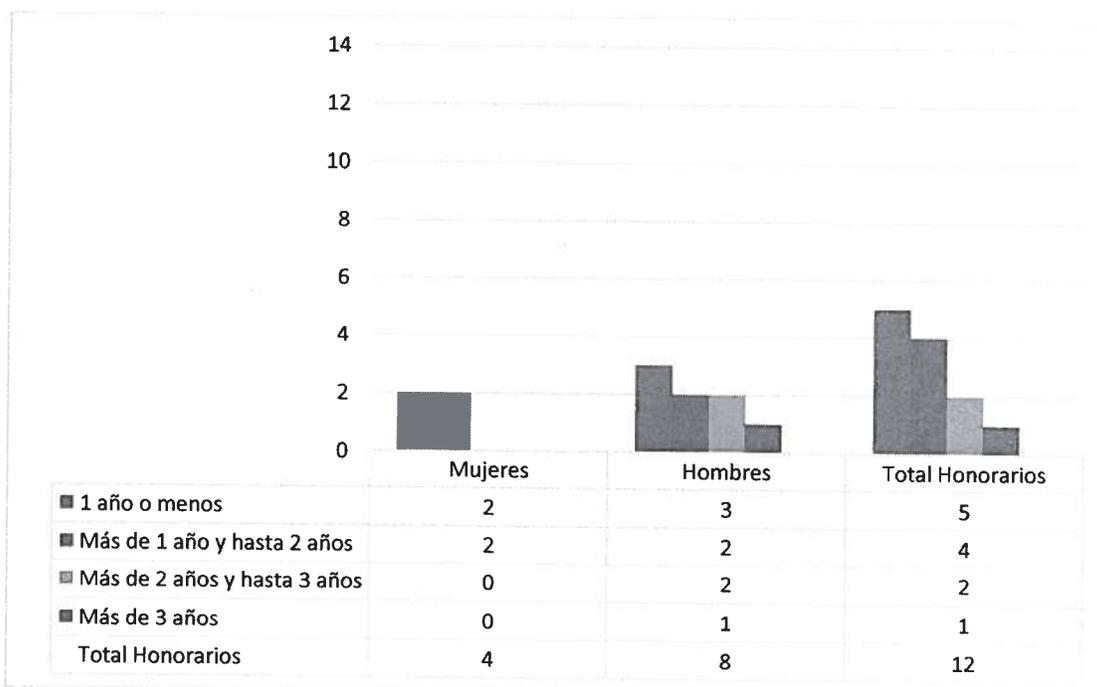


<sup>6</sup> Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2016.

- Personal a honorarios año 2016 según función desempeñada (mujeres y hombres)



- Personal a honorarios año 2016 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres).



- Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>7</sup>		Avance <sup>8</sup>	Notas
		2015	2016		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>9</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>10</sup>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	57,2	70,2	122,7	Ascendente
1.2 Efectividad de la selección.	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	56,7	97,9	172,7	Ascendente
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	4,4	2,4	183,3	Descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
- Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	0,0	Ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,2	0,1	200	Descendente
- Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2,2	0,9	40,9	Ascendente
o otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,6	1,2	133,3	Descendente

7 La información corresponde al período Enero 2016 - Diciembre 2016 y Enero 2015 - Diciembre 2016, según corresponda.

8 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.

9 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2015.

10 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>7</sup>		Avance <sup>8</sup>	Notas
		2015	2016		
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,3	0,2	150	Descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	194,0	121,8	159,3	Descendente
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	7,6	0,7	9,2	Ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	4,9	3,2	65,3	Ascendente
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	58,3	63,4	108,7	Ascendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t)}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}$	15,9	12,0	75,5	Ascendente
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>11</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	2,8	3,3	117,9	Ascendente
4.4 Porcentaje de becas <sup>12</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0	0	0	Ascendente

11 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

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

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>7</sup>		Avance <sup>8</sup>	Notas
		2015	2016		
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	1,7	1,9	89,5	Descendente
• Licencias médicas de otro tipo <sup>13</sup>	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,5	0,4	125	Descendente
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.					
	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,0	0,05	0	Descendente
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	5,0	4,4	113,6	Descendente
<b>7.7. Evaluación del Desempeño<sup>14</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	99,7	99,7	100	Ascendente
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,14	0,26	185,7	Ascendente
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,05	0,0	0,0	Descendente
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,0	0,0	0,0	Descendente

<sup>13</sup> No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

<sup>14</sup> Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>7</sup>		Avance <sup>8</sup>	Notas
		2015	2016		
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>15</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI		
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>					
Política de Gestión de Personas <sup>16</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI		SI	
<b>9. Regularización de Honorarios</b>					
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	2,1	0,0	>100	Descendente
9.2 Efectividad proceso regularización	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	66,7	0,0	<100	Ascendente
9.3 Índice honorarios regularizables	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	16,7	300	5,6	Descendente

<sup>15</sup> Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un periodo específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

<sup>16</sup> Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

### Anexo 3: Recursos Financieros

#### a) Resultado de la Gestión Financiera

<b>INGRESOS Y GASTOS AÑOS 2015 - 2016</b>		
<b>Denominación</b>	<b>Monto Año 2015 (M\$)<sup>17</sup></b>	<b>Monto Año 2016 (M\$)</b>
<b>INGRESOS</b>	<b>68.586.954</b>	<b>67.212.008</b>
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	567.510	66.955
INGRESOS DE OPERACIÓN	341.642	276.992
OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.867.032	1.742.414
APORTE FISCAL	65.702.107	65.107.518
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	108.663	18.129
<b>GASTOS</b>	<b>68.506.520</b>	<b>67.722.766</b>
GASTOS EN PERSONAL	53.453.510	55.104.608
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	10.887.494	10.883.239
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	1.506.702	152.926
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	3.633	3.395
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.208.605	1.546.035
SERVICIO DE LA DEUDA	446.576	32.563
<b>RESULTADO</b>	<b>80.434</b>	<b>-510.758</b>

<sup>17</sup> Las cifras están indicadas en M\$ del año 2016. El factor de actualización de las cifras del año 2015 es de 1.0379

b) Comportamiento Presupuestario año 2016

ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2016

Sub.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$)18	Presupuesto Final M\$)19	Ingresos y gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$)20	Notas21
			<b>INGRESOS</b>	<b>62.091.162</b>	<b>67.365.661</b>	<b>67.212.008</b>	<b>153.653</b>	
05	01		TRANSFERENCIAS CORRIENTES		66.954	66.955	-1	
			Del Sector Privado		66.954	66.955	-1	
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		66.954	66.955	-1	
		999	Otros					
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	430.770	430.770	276.992	153.778	La variación corresponde a una menor recaudación por venta de certificados.
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.724.089	1.724.089	1.742.414	-18.325	La variación corresponde a una mayor recaudación de Subsidios por Licencias Médicas.
		01	Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	1.698.958	1.698.958	1.510.415	188.543	
		99	Otros	25.131	25.131	231.999	-206.868	
09			APORTE FISCAL	59.899.973	65.107.518	65.107.518		
		01	Libre	59.899.973	65.107.518	65.107.518		
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	36.330	36.330	18.129	18.201	La variación corresponde a una menor recaudación por venta de Vehículos dados de baja.
		03	Vehículos	36.330	36.330	18.129	18.201	
			<b>GASTOS</b>	<b>62.091.162</b>	<b>68.300.149</b>	<b>67.722.766</b>	<b>577.383</b>	
21			GASTOS EN PERSONAL	49.470.007	55.330.896	55.104.608	226.288	No se ejecutó el 100% de este subtitulo producto de la demora en los trámites administrativos de los concursos y de la reposición de funcionarios que renunciaron a la institución.
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	11.398.257	11.189.039	10.883.239	305.800	No se ejecutó la totalidad de este subtitulo como estaba programado, debido a la demora en las obras de habilitación, remodelaciones y en la entrega de los productos por parte de los proveedores
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		152.926	152.926		
		03	Prestaciones Sociales del Empleador		152.926	152.926		
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882		152.926	152.926		
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		3.650	3.395	255	
		07	A Organismos Internacionales		3.650	3.395	255	
		001	Organismos Internacionales		3.650		3.650	
		999	Otros			3.395	-3.395	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.218.898	1.591.075	1.546.035	45.040	No fue posible ejecutar todos los recursos presupuestarios de este subtitulo debido a que las solicitudes de modificación presupuestaria llegaron en un plazo que no fue posible realizar el proceso de compra.

18 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

19 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2016

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

21 En los casos que las diferencias sean relevantes se deberá explicar que las produjo

	03	Vehículos	186.840	119.017	115.710	3.307
	04	Mobiliario y Otros	182.144	186.144	178.574	7.570
	05	Máquinas y Equipos	72.660	72.660	61.539	11.121
	06	Equipos Informáticos	446.340	882.340	869.713	12.627
	07	Programas Informáticos	330.914	330.914	320.499	10.415
34		SERVICIO DE LA DEUDA	4.000	32.563	32.563	
	07	Deuda Flotante	4.000	32.563	32.563	
<b>RESULTADO</b>			<b>-934.488</b>	<b>-510.758</b>	<b>-423.730</b>	

c) Indicadores Financieros

**Cuadro 4**  
**Indicadores de Gestión Financiera**

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de Medida	Efectivo <sup>22</sup>			Avance <sup>23</sup> 2016/2015	Notas
			2014	2015	2016		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley Vigente - Políticas Presidenciales <sup>24</sup> )	%	0,92	0,89	0,92	103%	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	(IP Ley Inicial / IP devengado)	%	1,78	1,56	1,56	100%	
	(IP percibidos / IP devengado)	%	1,00	1,00	1,00	100%	
	(IP percibidos / Ley inicial)	%	0,56	0,64	0,64	100%	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF / Saldo final de caja)	%	0,33	0,11	0,67	609%	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	0,33	0,11	0,67	609%	

<sup>22</sup> Las cifras están expresadas en M\$ del año 2016, los factores de actualización de las cifras de los años 2014 y 2015 son 1.0830 y 1.0379 respectivamente.

<sup>23</sup> 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 mientras que la situación se mantiene

<sup>24</sup> Corresponde a plan fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial

#### d) Fuente de Uso de Fondos

Ejecución Devengado al Cuarto Trimestre del 2016<sup>25</sup>

Miles de Pesos

Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	982.487	-510.767	471.720
	Carteras Netas		-2	-2
115	Deudores Presupuestarios		-1	-1
215	Acreedores Presupuestarios		-1	-1
	Disponibilidad Neta	856.138	-260.427	595.711
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	856.138	-260.427	595.711
	Extrapresupuestario Neto	126.349	-250.338	-123.989
114	Anticipos y Aplicación de Fondos	164.864	-67.632	97.232
116	Ajustes a Disponibilidades	388	0	388
119	Trasposos Interdependencias		27.445.403	27.445.403
214	Depósitos de Terceros	-30.858	-181.037	-211.895
216	Ajustes a Disponibilidades	-8.045	-1.668	-9.713
219	Trasposos Interdependencias		-27.445.404	-27.445.404

#### e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

El Presupuesto de la Dirección del Trabajo el año 2016 fue de continuidad. Durante el año 2016 el Servicio no tuvo programas.

#### f) Transferencias<sup>26</sup>

La Dirección del Trabajo no tiene transferencias corrientes.

#### g) Inversiones<sup>27</sup>

Durante el año 2015 la Dirección del Trabajo no tuvo recursos presupuestarios por iniciativas de Inversión.

<sup>25</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados

<sup>26</sup> Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

<sup>27</sup> Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

Anexo 4. Indicadores de Desempeño año 2016

**Logro de Indicadores Formulario H 2016**

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PARTIDA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	DIRECCION DEL TRABAJO	<b>CAPITULO</b>	02

N.º	Producto	Nombre	Formula	Unidad de	Efectivo			Meta	Logro <sup>1</sup>	Notas
					2014	2015	2016			
	Estrategico	Indicador	Indicador	Medida				%		
1	Dictámenes	emisión de dictámenes en el año t	(Sumatoria días transcurridos entre la fecha de recepción de todos los antecedentes necesarios para la elaboración del dictamen hasta su emisión en el año t/Número total de dictámenes emitidos en el año t)	días	21 (16535/785)	19 (27023/1408)	18 (16468/906)	24 (21600/900)	100,0 %	1

2	Sistemas de prevención y solución alternativa de conflictos y diálogo social - Conciliación	Porcentaje de reclamos, interpuestos presencialmente en el año t en oficinas, con procesos de conciliación terminados en primera audiencia.	(Número de reclamos presenciales en oficinas con proceso de conciliación terminados en primera audiencia /Número total de reclamos con proceso	%	90 (89535/99002)*100	92 (90336/97810)*100	92 (86598/93942)*100	89 (97900/110000)*100	100,0 %	2
---	---	---	--	---	-------------------------	-------------------------	-------------------------	--------------------------	---------	---

de  
 Enfoque de conciliación  
 Género: No terminados  
 en una o  
 más  
 audiencias)  
 \*100

3	Fiscalización	Porcentaje de cumplimiento o normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción en el sector de la construcción en el programa especial al sector construcción año t/Nº fiscalización especial	Enfoque de Género: No	(Nº de fiscalizaciones con cumplimiento o normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción en el programa especial al sector construcción año t/Nº fiscalizaciones en programa especial al sector construcción año t)*100	93	91	90	88	100,0 %	3
					(511/549)*100	(500/550)*100	(494/550)*100	(484/550)*100		

4	Fiscalización	Porcentaje de empresas fiscalizadas que no se han fiscalizado el último año	Enfoque de Género: No	(Nº de empresas fiscalizadas año t que no han sido fiscalizadas año t-1/Nº Total de empresas fiscalizadas año t)*100	62	69	65	58	100,0 %	4
					(28715/46059)*100	(36051/52520)*100	(31725/48585)*100	(30740/53000)*100		

5	Fiscalización	Porcentaje de denuncias de organizaciones	(Nº de denuncias de organizaciones	39	58	70	51	100,0 %	5
				(1982/5033)*100	(3524/6047)*100	(3771/5425)*100	(2805/5500)*100		

nes sindicales terminadas en menos de 15 días hábles en el año t	sindicales terminadas en menos de 15 días hábles año t/Nº total de denuncias de
Enfoque de Género: No	organizacio nes sindicales año t)*100

6	Promoción de la libertad sindical y asistencia técnica	Porcentaje de procesos de negociación colectiva reglada en que el sindicato y/o el empleador reciben asistencia técnica laboral en el año t	Enfoque de Género: No	(Número de negociaciones colectivas regladas existentes en el período t con asistencia técnica/Número total de negociaciones colectivas regladas existentes en el período t)*100				100,0 %	6
				60 (978/1638)*100	70 (1169/1669)*100	70 (1249/1778)*100	60 (960/1600)*100		

7	Atención de Usuarios	Porcentaje de respuestas a las consultas escritas, formuladas por los usuarios a través del canal consulta laboral, en el año t, en un plazo máximo de 6 días hábiles.	(Número de consultas escritas formuladas por los usuarios a través del canal consulta laboral respondidas dentro de los 6 días hábiles en un año t/Número total de consultas escritas)	%				100,0 %	7
				53 (24011/45449)*100	0	100 (47161/47162)*100	65 (39000/60000)*100		

Enfoque de Género: No formuladas por los usuarios a través del canal consulta laboral respondidas en el periodo t)\*100

**Porcentaje de Logro del Servicio 2**

100,0

- 1 Dictamen es el pronunciamiento jurídico que realiza la Dirección del Trabajo en torno al sentido y alcance de la legislación laboral con el fin de orientar a los usuarios del Servicio en la correcta interpretación de la norma laboral, interpretaciones que dan origen a nueva o antigua doctrina.  
La medición se realiza en días hábiles en período anual.  
Se considera como emitido el Dictamen (nueva doctrina) u Oficio (antigua doctrina) una vez concluida su emisión, que corresponde a la fecha de salida del documento por oficina de partes.
- 2 La Conciliación Individual es método de solución del conflicto producido entre quienes han celebrado un contrato individual de trabajo, generalmente al momento del término de la relación laboral, el que se verifica a través de un procedimiento en el cual la autoridad administrativa (DT) interviene a solicitud del interesado (trabajador), procurando la solución de la disputa, por la vía del diálogo entre las partes, velando por la justicia y oportunidad del mismo, en un marco de cumplimiento de la legislación laboral y previsional.  
Procesos de conciliación terminados: Es la capacidad del sistema para realizar procesos de conciliación en una o más audiencias durante el periodo anual.  
Proceso de conciliación terminada en primera audiencia: Es la capacidad del sistema para realizar procesos de conciliación en una sólo audiencia, en un periodo determinado.
- 3 Mide el impacto final del procedimiento de fiscalización asistida a este sector económico, que consiste en otorgar un plazo para la corrección de las infracciones detectadas. De esta forma el procedimiento evalúa la infraccionalidad de las empresas fiscalizadas en dos momentos; una al inicio de la fiscalización y otra al final, luego de vencido el plazo para la corrección. Así, el indicador muestra el nivel de cumplimiento final logrado luego de la intervención de la fiscalización.  
El indicador es medido entre los meses de agosto-octubre y su resultado final se obtiene en diciembre 2015.  
El programa nacional al sector de la construcción está centrado en lograr el cumplimiento de las obligaciones que en materia de salud y seguridad en el trabajo, emanan de la Ley N°20.123 para la empresa principal (a cargo de la obra) y de los riesgos específicos para las empresas contratistas y subcontratistas.
- 4 El indicador busca medir un aumento de cobertura de empresas fiscalizadas. Del total de empresas fiscalizadas, se pretende fiscalizar un porcentaje que no haya sido fiscalizado el último año.  
Por empresa se entiende RUT fiscalizado.  
Este indicador da cuenta de los RUT de todas las fiscalizaciones realizadas (reactivas y proactivas), en las que se

incluyen todas las materias fiscalizadas, Laborales, Previsionales y de Seguridad y Salud Laboral.

- 5 El indicador busca disminuir los tiempos de respuesta en el tratamiento de las denuncias directas de organizaciones sindicales, desde la fecha de origen hasta la fecha de informe.  
En este tipo de fiscalizaciones (solicitadas por organizaciones sindicales) la presencia del fiscalizador (a) en terreno da respuesta al requirente, el que acompaña el proceso de visita, pues la orientación de la agenda de gobierno, tiene que ver con el fortalecimiento de las organizaciones sindicales.
- 6 La negociación colectiva reglada es aplicable en el evento de que intervenga organizaciones sindicales o grupos negociadores. Corresponde a aquella negociación que se efectúa con sujeción a todas y cada una de las normas de carácter procedimental establecidas en el Libro IV del Código del Trabajo, artículos 315 y siguientes del referido cuerpo legal.  
Asistencia técnica a la negociación colectiva son aquellas acciones de capacitación y/o mediación, que sean ejecutadas antes o durante el proceso de negociación colectiva (numerador).  
El denominador lo constituye la suma de las negociaciones colectivas regladas que den origen a contratos colectivos que sean iniciados y terminados en el periodo t.
- 7 Corresponde al porcentaje de las consultas escritas formuladas por los usuarios en el año t, a través del Canal Consulta Laboral del Sitio Web Institucional, y respondidas en un plazo máximo de 6 días hábiles.  
Las consultas escritas son ingresadas por los usuarios a través del formulario existente en el Centro de Consultas del Sitio Web de la Dirección del Trabajo, en "Envíe su Consulta".  
El indicador considera las consultas ingresadas y respondidas durante el año t.  
El tiempo de respuestas se calcula en días hábiles (se consideran días hábiles de lunes a viernes, exceptuando sábados, domingos y festivos).

**Anexo 5. Compromisos de Gobierno**

<b>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL Anexo 5 BGI 2016</b>			
<b>Subsecretaría</b>	<b>Servicio</b>	<b>Compromiso</b>	<b>Estado de Avance entregado por el Ministerio</b>
Subsecretaría del Trabajo	Dirección del Trabajo	Implementar acciones de formación ciudadana sobre el ejercicio de los derechos individuales y colectivos en el ámbito laboral	Cumplido
Subsecretaría del Trabajo	Dirección del Trabajo	Establecer un Sistema de Certificación de Buenas Prácticas Laborales que considere incentivos, reconocimientos, distinciones, asistencia al cumplimiento normativo, entre otros mecanismos donde se evalúen los niveles de calidad del trabajo y de prácticas empresariales	A tiempo en su cumplimiento
Subsecretaría del Trabajo	Dirección del Trabajo	Fortalecer la fiscalización de las normas existentes contra la discriminación de género en materia laboral	A tiempo en su cumplimiento

Anexo 6. Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016

**INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2016**

**IDENTIFICACIÓN**

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PARTIDA PRESUPUESTARIA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	DIRECCION DEL TRABAJO	<b>CAPÍTULO PRESUPUESTARIO</b>	02

**FORMULACIÓN PMG**

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
			Etapas de Desarrollo o Estados			
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	I	Alta	100%	95%
Porcentaje Total de Cumplimiento :						95%

**SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA**

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Descentralización	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t.

**DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**

**RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN**

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° Indicadores Descuento por error	Dificultades de Implementación no previstas	Ponderación Resultado Fnal
		Ponderación	N° Indicadores Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos			
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	80%	7	80%	7	0		80%
2	Medir, informar correctamente y publicar los Indicadores Transversales	20%	8	15%	6	No aplica	No aplica	15%
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0%	0	0%	0	No aplica		0%
	Total	100%	15	95%	13	0		95%

**OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS  
(Cumplimiento Metas)**

N°	Indicador	Meta 2016	Efectivo 2016 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento (resultado evaluación final)	Descuento por error	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
1	Porcentaje de cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción en programa de fiscalización especial	88	90	102,3	No	8,0	8,0
2	Porcentaje de denuncias de organizaciones sindicales terminadas en menos de 15 días hábiles en el año t	51	70	137,2	No	12,0	12,0
3	Porcentaje de empresas fiscalizadas que no se han fiscalizado el último año	58	65	112,1	No	12,0	12,0
4	Porcentaje de procesos de negociación colectiva reglada en que el sindicato y/o el empleador reciben asistencia técnica laboral en el año t	60	70	116,7	No	12,0	12,0
5	Porcentaje de respuestas a las consultas escritas, formuladas por los usuarios a través del canal consulta laboral, en el año t, en un plazo máximo de 6 días hábiles.	65	100	153,8	No	12,0	12,0
6	Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes en el año t	24	18	133,3	No	12,0	12,0
7	Porcentaje de reclamos, interpuestos presencialmente en el año t en oficinas, con procesos de conciliación terminados en primera audiencia.	89	92	103,4	No	12,0	12,0
	Total:					80	80

**OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)**

N°	Indicador	Efectivo 2016 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Compromisos		
			Medir	Informar	Publicar
1	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	4	Si	SI	Si
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t.	15	Si	SI	Si
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	9,70	Si	SI	Si
4	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	No	SI	Si
5	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	1,74	Si	SI	Si
6	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	48,28	Si	SI	Si
7	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	60	Si	SI	Si
8	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	87	No	SI	Si

Estado Aplicativo Web Cumplimiento [PMG/MEI]:	REVISADO COMITÉ PMG
Fecha de emisión:	22-03-2017 17:45

**Cuadro Resultados del Convenio de Metas Institucionales - Ley N° 19.994**

Área	Indicador	Meta	Valor 31/12/2016	Nivel de cumplimiento efectivo	Ponderador	Aporte al convenio al 31/12/2016	Estado
Inspección	Tiempo promedio de duración de todas las fiscalizaciones de terreno.	36 días	22.47 días	160.21%	15%	15%	Cumplido con desviación mayor
Relaciones Laborales	Tiempo promedio para la realización del comparendo (tiempo a la primera audiencia).	17 días	15.23 días	111.65%	10%	10%	Cumplido con desviación moderada
	Porcentaje de procesos de conciliación conciliados del total de procesos de conciliación tratados y terminados en el periodo.	82%	85.35%	104.08%	20%	20%	Cumplido con desviación moderada
	Porcentaje de dirigentes sindicales mujeres capacitadas del total de dirigentes mujeres	32%	39.53%	123.52%	15%	15%	Cumplido con desviación mayor
Jurídica	Tiempo promedio de duración en el tratamiento de denuncia de derecho fundamental.	30 días	23.07 días	130.03%	15%	15%	Cumplido con desviación mayor
	Tiempo promedio de demora entre la recepción de la denuncia de DDFF. e ingreso de pauta de investigación en procesos generales	17 días	8.10 días	209.87%	15%	15%	Cumplido con desviación mayor
Atención de Usuarios	Porcentaje de llamadas telefónicas ingresadas en sistema (CAL) atendidas.	55%	89.24%	162.25%	10%	10%	Cumplido con desviación mayor
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL DE LAS METAS</b>						100%	<b>CUMPLIDO</b>

Cumplimiento Convenio Programa de Mejoramiento de los Servicios prestados a los Usuarios para el año 2016, Ley 19.994,			
Nº de funcionarios	Nº de metas de gestión comprometidas institucionalmente	% Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Institucional
2.283	7	100%	9,50%

#### Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016

Concepto	Ejecución Marzo 2017	Proyección año 2017	% Respecto al Ppto. vigente del sub 21 año 2017
1.- Art.6 Ley 19.553.- de Incentivo institucional (PMG).	558.457.958	2.233.831.832	4%
2.- Ley N°19.994.- Ley Paro	689.214.320	2.756.857.280	5%

De acuerdo a lo señalado en cuadro anterior, el incentivo Institucional asociado a PMG art.6 Ley 19.553.- tiene una proyección anual de \$ 2.233.831.832.- que corresponde al 4% del presupuesto vigente del Subtítulo 21 del año 2017. Desde el punto de vista del promedio respecto del total de la dotación vigente (planta más contrata) a diciembre de 2016 corresponde a \$978.035.- ( $2.233.831.832./2284$ ).

Finalmente, con relación a la Ley 19.994.- que establece asignación de estímulo y desempeño para el personal de planta y contrata de la Dirección del Trabajo (Ley Paro), **corresponde a un convenio suscrito con la Ministra del Trabajo y Previsión Social, en modalidad institucional con 7 indicadores y un nivel de cumplimiento en el año 2016 de un 100%. La información presupuestaria vinculada a este incentivo alcanza a una proyección de \$2.756.857.280.- correspondiente al 5% del presupuesto vigente del Subtítulo 21 del año 2017. Desde el punto de vista del promedio respecto del total de la dotación efectiva a diciembre de 2016 alcanza a \$1.207.030.- ( $2.756.857.280/2284$ )**

**Nota:** La Dirección del Trabajo para el año 2017, fija los recursos presupuestarios para esta asignación de estímulo y desempeño (ley 19.994) en una cantidad máxima para el año que asciende a \$2.835.392.521.-

## Anexo 7. Cumplimiento Convenio Desempeño Colectivo

**Cuadro 12**  
**Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2016**

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>28</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>29</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>30</sup>
DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	43	3	100,00%	8,00%
DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES	29	3	100,00%	8,00%
DEPARTAMENTO JURÍDICO	32	3	100,00%	8,00%
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS	19	4	100,00%	8,00%
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	60	4	100,00%	8,00%
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	34	4	100,00%	8,00%
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS	67	3	100,00%	8,00%
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO	16	4	100,00%	8,00%
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	54	4	100,00%	8,00%
OFICINA DE CONTRALORÍA INTERNA	12	4	100,00%	8,00%
OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA	11	4	100,00%	8,00%
GABINETE DIRECCIÓN	10	4	100,00%	8,00%
GABINETE SUBDIRECCIÓN	5	3	100,00%	8,00%
OFICINA DE COMUNICACIONES INSTITUCIONALES	9	3	100,00%	8,00%
OFICINA DE CONTROL Y GESTION DE MULTAS	14	4	100,00%	8,00%
I REGIÓN	55	4	100,00%	8,00%
II REGIÓN	84	4	100,00%	8,00%

28 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2016.

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

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

III REGIÓN	57	4	100,00%	8,00%
IV REGIÓN	85	4	100,00%	8,00%
V REGIÓN	171	4	100,00%	8,00%
VI REGIÓN	96	4	100,00%	8,00%
VII REGIÓN	113	4	100,00%	8,00%
VIII REGIÓN	183	4	100,00%	8,00%
IX REGIÓN	94	4	100,00%	8,00%
X REGIÓN	104	4	100,00%	8,00%
XI REGIÓN	42	4	100,00%	8,00%
XII REGIÓN	44	4	100,00%	8,00%
METROPOLITANA PONIENTE	336	4	100,00%	8,00%
METROPOLITANA ORIENTE	349	4	100,00%	8,00%
XIV REGIÓN	47	4	100,00%	8,00%
XV REGIÓN	37	4	100,00%	8,00%

#### Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016.

Concepto	Ejecución Marzo 2017	Proyección año 2017	% Respecto al Ppto. vigente del sub 21 año 2017
1.- Convenio de Desempeño Colectivo art. N° 7 Ley N° 19.553. (metas colectivas)	570.215.014	2.280.860.056	4%

Respecto a Ley N° 19.553 art.7° **Incentivo Desempeño Colectivo**, se proyecta para el año 2017 \$2.280.860.056, que equivale al 4% del presupuesto vigente del Subtítulo 21. Desde el punto de vista del valor promedio, respecto del total de la dotación efectiva (2.284 a diciembre de 2016), este alcanza al valor de **\$998.625** (\$ 2.280.860.056/2284).

## Anexo 8. Resultados en la Implementación de Medidas de Género y Descentralización/Desconcentración en 2016

### - Género

Los principales problemas que enfrentan las mujeres en el ámbito de su acceso y función como trabajadoras son : (1) Las mujeres perciben menores ingresos por trabajo que los hombres. (2) Las mujeres enfrentan tensión trabajo-familia respecto de su desarrollo laboral; (3) Las mujeres son, mayoritariamente, sujetos nuevos en el mercado laboral; (4) Carencia de perspectiva de género en los sindicatos; (5) Aspectos de Género que afectan a las trabajadoras con relación a la Salud y Seguridad.

Para cada uno de los problemas, se identificaron brechas, barreras e inequidades y se formuló para el año 2016 un programa de trabajo orientado a enfrentar las que se consideró más atingente a la misión de la Dirección del Trabajo.

La Dirección del Trabajo cumplió con tres de las cinco medidas comprometidas en Programa de Trabajo Género 2016.

- Programa Nacional de fiscalización al sector **Hoteles y Restaurantes**, que contempló materias de Protección a la Maternidad, específicamente el **Derecho a otorgar sala cuna** en aquellas empresas con 20 mujeres o más, además de Salud y Seguridad en el Trabajo relacionada con la **entrega de elementos de protección personal (EPP)**. En conjunto, entre ambas materias fiscalizadas, se verificó un incumplimiento de alguna de estas materias en el 23,3% de las empresas fiscalizadas. El programa de fiscalización se realizó sin plazo de corrección, por lo que las infracciones fueron multadas.
- Identificación de los pronunciamientos jurídicos solicitados que contienen materias de género. La calificación de los pronunciamientos jurídicos con enfoque de género permitiría una sistematización de información que resulta altamente relevante para poder identificar las principales problemáticas que afectan a las mujeres en el ámbito laboral y, de esta manera, visualizar las materias más vulneradas y de mayor solicitud por parte de éstas.
- Capacitación de 2.393 dirigentas sindicales correspondientes al 39,53% del total de dirigentas con mandato vigente en el año. La capacitación de dirigentas sindicales en materias, especialmente de derecho colectivo, potencia su posicionamiento al interior del mundo sindical, disminuyendo la barrera que existe para que logren mejores posiciones de poder en su interior.
- Mantención en los sistemas de información que administra el Servicio, de datos desagregados por sexo y estadísticas que permitan realizar análisis de género.
- Diseño de indicadores de desempeño para la medición de inequidades, brechas y/o barreras de género, asociados a la elaboración del programa de trabajo presentado para el año 2017.
- Elaboración de una propuesta metodológica que contiene la Conformación una Mesa de Trabajo y capacitación en género a los Abogados ingresados a propósito de la Reforma Laboral, la inducción en género a funcionarios nuevos y la revisión de dictámenes con materias de género.
- Realización de un informe de seguimiento sobre la existencia o no de cláusulas de género en los instrumentos colectivos que permite conocer el grado de avance que existe sobre materias de género a nivel colectivo, tanto, en lo relativo a la protección a la maternidad como respecto a la corresponsabilidad familiar compartida, así como la identificación de los requerimientos y riesgos que implican los trabajos ejercidos por hombres y mujeres en las empresas de instrumentos colectivos que incluyen cláusulas de género respecto del total de instrumentos colectivos suscritos y registrados en la DT.

- Incorporación de módulo de género en las capacitaciones de inducción a funcionarios nuevos la implementación de un curso de género a funcionarios antiguos de la Dirección del Trabajo ha incidido en la sensibilidad y comprensión de los funcionarios de los temas de género, incidiendo con ello en toda la institución, especialmente en el área de derechos fundamentales.

Dos de las medidas no fueron cumplidas y el detalle de estas se describe a continuación:

- Elaboración de un estudio con enfoque de género, el cual no incluyó dicha perspectiva puesto que el compromiso no fue formalizado internamente con los protocolos destinados para los efectos por el departamento responsable (Depto. Estudios), lo que originó un incumplimiento involuntario al no incorporarse el enfoque de género en el análisis, aunque dicho proyecto sí generó un desarrollo adecuado.
- Elaboración y disposición de folletería que visualiza y acerca a las mujeres al ejercicio de sus derechos en el ámbito laboral. Los temas incorporados en la folletería y el lenguaje utilizado buscan disminuir las barreras de acceso al ejercicio de sus derechos en el ámbito del trabajo. Para este compromiso, solo se llegó a término la fase de elaboración de las cartillas informativas, ya que, la etapa de difusión fue replanteada por la Institución, es decir, se pensó en la posibilidad de hacer una actividad más potente de difusión que involucrara no sólo a la Dirección del Trabajo sino también al Ministerio de Minería. Por ello, se conversó con Sectorialista del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género quien nos colaboró en la coordinación con Ministerio de la Minería. Es así como con fecha 06.12.2016 se efectuó reunión entre los tres Servicios y se acordó el desarrollo de la actividad de Difusión conjunta para el primer semestre del 2017.

#### - **Descentralización/Desconcentración**

Argumento de Exclusión del Indicador Transversal "Descentralización" año 2016

De acuerdo a los requisitos técnicos del Indicador Transversal "Descentralización", la Dirección de Trabajo quedaría excluida de implementar este indicador, ya que:

1. "Las Instituciones que deben comprometer el indicador corresponden a Servicios Públicos desconcentrados", mientras la Dirección del Trabajo de acuerdo a su conformación jurídica, es un servicio público, técnico y descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

2. "Las Iniciativas de descentralización se entenderán como aquellas que permiten transferir la facultad de decidir sobre la distribución, ítems presupuestarios, instrumentos y/o líneas de acción del presupuesto institucional a los Gobiernos Regionales a través de convenios especiales entre el Servicio Público y el Gobierno Regional". Al respecto, la Institución por ley posee un presupuesto Centralizado, el que se descentraliza sólo en su ejecución, es decir, los Directores Regionales del Trabajo poseen la atribución para participar en el proceso de formulación presupuestaria y en la administración y ejecución de su presupuesto, no existiendo atribuciones por ley para transferir presupuesto a los Gobiernos Regionales.

3. "Las Iniciativas de desconcentración, por su parte, corresponden a iniciativas que delegan o transfieren la administración de ciertas competencias (funciones y/o atribuciones) desde el nivel central a sus oficinas desconcentradas y que fortalezcan la articulación y coordinación del gasto público en la región, incluida la regionalización del presupuesto". En relación a este punto, la Institución de acuerdo a sus facultades sólo otorgó competencias a los Directores Regionales del Trabajo para generar Programas de Fiscalización y Asistencia Técnica Laboral en concordancia con las Estrategias de

Desarrollo Regional y los Planes Regionales, ya que, en materia presupuestaria, tal como se señala en el punto anterior, el Presupuesto es Centralizado y no cuenta entre su subtítulos los ítems correspondientes a formulación de los ARI”.

**Anexo 9: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2016**

El Servicio no presenta información en esta materia.

**Anexo 10 a) Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional**

El El Servicio no presenta información en esta materia.

**Anexo 10 b): Leyes Promulgadas durante 2016.**

El Servicio no presenta información en esta materia.

**Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales**

El Servicio no obtuvo premios o reconocimientos institucionales durante el año 2016.