

---

**BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2005**

**DIRECCIÓN DEL TRABAJO**

**SANTIAGO DE CHILE**

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



---

# Índice

<b>1. Carta del Jefe de Servicio .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Identificación de la Institución .....</b>	<b>6</b>
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución .....	7
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio .....	9
• Principales Autoridades .....	10
• Definiciones Estratégicas .....	11
- Misión Institucional .....	11
- Objetivos Estratégicos .....	11
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos .....	11
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios .....	12
- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios .....	13
• Recursos Humanos .....	15
- Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo .....	15
- Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo .....	16
- Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo .....	17
• Recursos Financieros .....	18
Recursos Presupuestarios año 2005 .....	18
<b>3. Resultados de la Gestión .....</b>	<b>19</b>
• Cuenta Pública de los Resultados .....	20
- Balance Global .....	20
- Resultados de la Gestión Financiera .....	23
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos .....	26
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales .....	41
- Informe de Programación Gubernamental .....	41
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas .....	42
• Avances en Materias de Gestión .....	43
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión .....	43
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	49
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales .....	50
- Avances en otras Materias de Gestión .....	51
• Proyectos de Ley .....	53
<b>4. Desafíos 2006 .....</b>	<b>54</b>

---

## **5. Anexos..... 55**

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2005 .....56
- Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño ..... 63
- Anexo 3: Programación Gubernamental .....65
- Anexo 4: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas.....66
- Anexo 5: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2005 ..... 68
- Anexo 6: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos ..... 70

### **Índice de Cuadros**

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo .....	15
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo .....	16
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo .....	17
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2005 .....	18
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2005 .....	18
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2004 – 2005 .....	23
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005 .....	24
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera .....	25
Cuadro 9: Cumplimiento Convenio Colectivo año 2005 .....	49
Cuadro 10: Cumplimiento de otros incentivos remuneracionales.....	50
Cuadro 11: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2005 .....	56
Cuadro 12: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2005 .....	63
Cuadro 13: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2005 .....	65
Cuadro 14: Cumplimiento Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas .....	66
Cuadro 15: Cumplimiento PMG 2005 .....	68
Cuadro 16: Cumplimiento PMG años 2002 – 2004 .....	69
Cuadro 17: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos .....	70

### **Índice de Gráficos**

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato .....	15
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento .....	16
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo .....	17

---

# 1. Carta del Jefe de Servicio

**MARCELO ALBORNOZ SERRANO**  
**DIRECTOR DEL TRABAJO**



Al terminar su gestión el Presidente de la República, Ricardo Lagos Escobar, este 11 de marzo de 2006, e iniciar su gobierno la Presidenta Michel Bachelet Jeria, la Dirección del Trabajo puede decir con orgullo, como así lo demuestra este Balance que presentamos a continuación, que las metas propuestas para el año 2005 han sido cumplidas con creces.

Además, hemos querido avanzar más allá, y no sólo en lo comprometido, en el entendido de que una gestión moderna implica constantemente la revisión de procedimientos con el objeto de mejorar cada día más, puesto que creemos que ese es el espíritu que debe gobernar y guiar el quehacer de un servicio público.

El 8 de marzo de ese año, y en el marco de la celebración del Día Internacional de la Mujer, en el frontis de nuestra Dirección Nacional pusimos una gigantografía que decía “Chile necesita fuerza de mujer”, eslogan que al poco tiempo demostró su valía y necesidad.

Y tampoco fue casual que como Servicio pusiéramos todo nuestro esfuerzo y dedicación para la aprobación de la Ley 20.005, que sanciona el acoso sexual en el trabajo. De esta forma podemos decir que desde el día de su promulgación (18 de marzo de 2005) al 31 de diciembre de ese mismo año se recibieron 264 denuncias por esta causa. Cabe destacar que comparado con el año 2004 y los meses de enero, febrero y hasta el 17 de marzo de 2005 por esta causa sólo habíamos recibido 79 denuncias.

Es decir, en poco menos de 10 meses hubo un crecimiento de un 335%, o dicho de otro modo, se hacía un imperativo tener una ley que sancionara este tipo de conductas que menoscaba la dignidad de las personas. Y poner en práctica esta ley nos significó como Institución una ardua tarea, en la que colaboraron diversos estamentos del Servicio, tanto en la capacitación de nuestros fiscalizadores(as) como así también a dirigentes sindicales, encargados de recursos humanos del ámbito público y privado y una gran difusión a través de los medios de comunicación, como también a través de nuestra página web institucional.

Hoy por hoy una de las características principales del mundo del trabajo es su dinamismo, lo que conlleva para nuestra Institución estar alertas y al día para dar respuestas eficaces ante estos cambios, y en ese sentido nuestro esfuerzo y compromiso ha sido, por una parte, el otorgar mayores grados de coherencia a nuestro quehacer cotidiano fortaleciendo no sólo nuestra fuerza fiscalizadora, sino que también poniendo al servicio de la comunidad laboral una mejor y mayor dotación de mediadores (capacitados por expertos internacionales), dotando a todas las regiones del país de fiscalizadores expertos en materias de higiene y seguridad, centrando como objeto de análisis de nuestros expertos del Departamento de Estudios las diversas realidades de cada sector productivo para ir mejorando nuestra intervención en esos mundos.

---

Por otra parte, y en este mismo marco de modernización del Servicio, en el ámbito interno se efectuaron dos concursos de selección para cargos vacantes en la planta de Fiscalizadores: Concurso Público de Ingreso y Concurso Interno de Promoción, los cuales fueron preparados y realizados directamente por una consultora externa especializada y, unido a ello, con la colaboración directa de nuestro Departamento de Recursos Humanos.

En este concurso participaron 2.430 personas para un total de 282 vacantes. Ello significó aumentar nuestra presencia operativa con el fin de mejorar la cobertura y calidad de nuestras acciones ante la demanda de los usuarios. Bajo este mismo prisma durante 2005 se inauguraron 4 nuevas inspecciones y se remodelaron un sinnúmero de inspecciones a lo largo del país.

En cuanto a los compromisos externos que nuestra Institución asumió todos ellos fueron cumplidos a cabalidad. A modo de resumen podríamos decir que gracias a esta mayor fuerza operativa nuestras fiscalizaciones en terreno aumentaron en un 18%, pero, además, se disminuyó el tiempo de respuesta ante denuncias y se aumentaron las materias fiscalizadas en cada inspección. Ello significó, por ejemplo, que frente a la reducción de jornada que entró a regir el primero de enero de 2005 se realizaran durante el primer semestre más de 7 mil fiscalizaciones, logrando un índice histórico de cumplimiento cercano al 94%.

Durante 2005 se dio un gran impulso al Departamento de Relaciones Laborales aumentando su fuerza mediadora tanto en cantidad como en calidad, producto de este esfuerzo se incrementaron en un 44% el total de mediaciones realizadas respecto al año anterior. Fueron cerca de 8 mil los empresarios MYPE capacitados y se crearon dos nuevos Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios (1ª y 9ª Regiones), fortaleciendo de esta manera el diálogo social entre los actores laborales.

Todo nuestro quehacer, como se podrá apreciar en este Balance Institucional que damos a conocer, ha tenido como propósito construir una voluntad de cumplimiento de la normativa laboral y en ello hemos puesto todos nuestros esfuerzos, puesto que tenemos la firme convicción de que velar por la protección de los trabajadores en sus condiciones de empleo es honrar el mandato legal de supervigilar la aplicación de “las leyes que garantizan los derechos sociales de los trabajadores”, porque sólo así se puede aspirar a asentar un modelo armónico de relaciones laborales que sea funcional al crecimiento económico y respetuoso de los valores fundamentales del ciudadano y ciudadana que trabaja haciendo de Chile un país más justo y democrático.



**MARCELO ALBORNOZ SERRANO**  
**DIRECTOR DEL TRABAJO**

---

## 2. Identificación de la Institución

- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
  - Misión Institucional
  - Objetivos Estratégicos
  - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
  - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
  - Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Recursos Humanos
  - Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
  - Recursos Presupuestarios año 2005

---

## • **Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución**

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

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

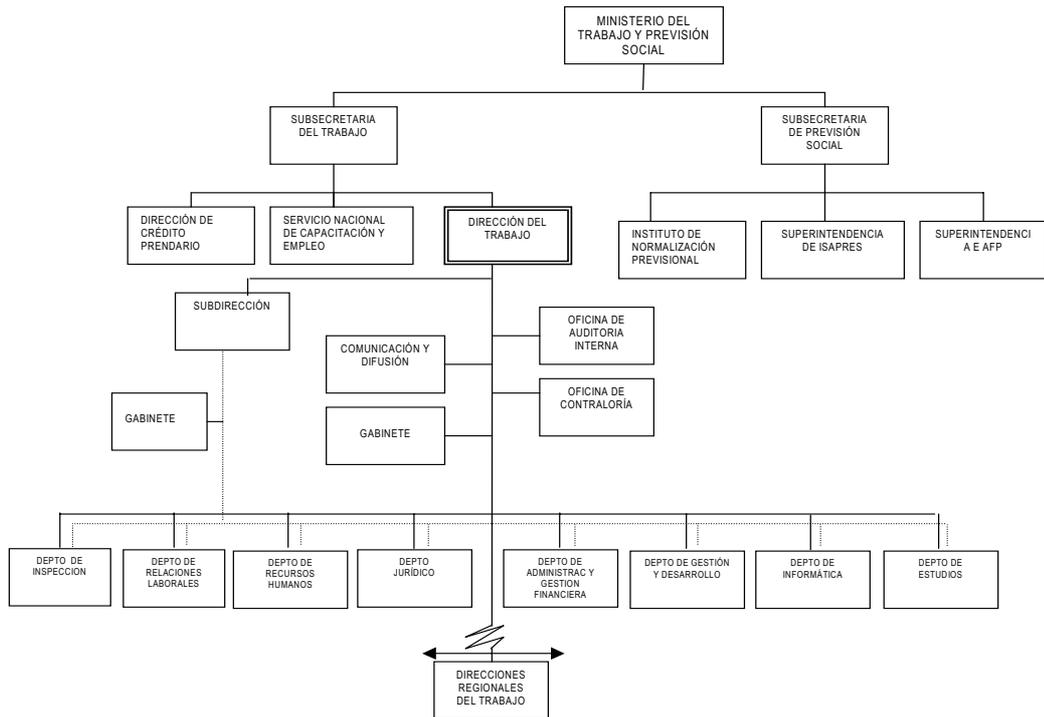
II Desde el punto de vista de las atribuciones, existen numerosas normas en que se otorgan facultades a la Dirección del Trabajo, siendo las más importantes las siguientes:

1. DFL N°1 de 1994, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Código del Trabajo, modificado recientemente por la Ley N° 19.759 publicada en el Diario Oficial de 05.de Octubre de 2001.
2. DL 3.500 de 1980, que establece la facultad de fiscalizar el cumplimiento de enterar las cotizaciones previsionales en las administradoras de fondos de pensiones.
3. Ley 18.933, que establece la facultad de fiscalizar el cumplimiento de declarar y pagar las cotizaciones en las Instituciones de Salud Previsional.-
4. DS N° 3 de 1984 del Ministerio de Salud, que aprueba el reglamento de autorización de licencias médicas.
5. DS N° 54 de 1969 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que reglamenta la constitución y funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.
6. Ley N° 19.880, de 2003, que establece Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Organos de la Administración del Estado.
7. Ley N° 19.886, de 2003, Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de Servicios.
8. DS N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886 de Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios.

- 
9. DS N° 26, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba el Reglamento sobre el secreto o reserva de los actos y documentos de la Administración del Estado.
  10. DS N° 134, de 12 de diciembre de 2005, que declara derogado el Decreto N° 26, de 2001, Reglamento sobre el secreto o reserva de los actos y documentos de la Administración del Estado.

---

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



---

- **Principales Autoridades**

<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>
DIRECTOR	MARCELO ALBORNOZ SERRANO
SUB-DIRECTOR	JULIO SALAS GUTIERREZ
JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO	RAFAEL PEREIRA LAGOS
JEFE DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	CRISTIAN MELIS VALENCIA
JEFE DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES	CHRISTIAN ALVIZ RIFFO
JEFE DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS	JOAQUÍN CABRERA SEGURA
JEFE DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	MAURICIO ATENAS SEQUEIDA
JEFE DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN FINANCIERA	FERNANDO LAZZARO MOLINOS
JEFE DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	HECTOR MUÑOZ TORRES
JEFE DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO	JACCOB SANDOVAL HAUYÓN
JEFE OFICINA DE AUDITORIA INTERNA	IVONNE ACHIU TORO
JEFE OFICINA DE CONTRALORÍA	MARCO SILVA SANDOVAL
JEFE OFICINA DE COMUNICACIÓN	CLAUDIO RAMIREZ MELGAREJO

---

## • Definiciones Estratégicas

### - Misión Institucional

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

### - Objetivos Estratégicos

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

### - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Políticas inspectivas de gestión del cumplimiento <ul style="list-style-type: none"><li>• Programas de Fiscalización de Oficio</li><li>• Proyectos de intervención sectorial de oficio</li><li>• Fiscalización por denuncia</li><li>• Certificaciones</li><li>• Actuaciones y autorizaciones</li></ul>	1,3
2	Dictámenes <ul style="list-style-type: none"><li>• Dictamen</li><li>• Megadictamen</li><li>• Ordinarios</li></ul>	1
3	Conciliación <ul style="list-style-type: none"><li>• Conciliación Individual</li><li>• Conciliación pluripersonal</li></ul>	1,2

4	Atención y orientación normativa <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación normativa especializada</li> <li>• Atención directa de público en oficinas</li> </ul>	3
5	Mediación <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediación a petición de partes</li> <li>• Mediación de oficio</li> <li>• Buenos oficios</li> </ul>	2,3
6	Estudios laborales. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe específico de cumplimiento de convenios internacionales</li> <li>• Informe de conflictividad</li> <li>• Estudios laborales</li> </ul>	2,3
7	Asistencia Técnica <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación</li> <li>• Difusión</li> </ul>	1,2,3
8	Protección de los derechos fundamentales y de la libertad sindical <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resguardo normativo del derecho colectivo.</li> <li>• Defensoría del derecho a la libertad sindical.</li> <li>• Defensoría de derechos fundamentales de ciudadanía.</li> </ul>	1
9	Instancias de diálogo social. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo de usuarios</li> <li>• Mesas tripartitas</li> </ul>	1,2

## - Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Trabajadores.
2	Empleadores.
3	Dirigentes Sindicales.
4	Autoridades de Gobierno (Considera: Ministros, Seremis, Jefes de Servicios, Subsecretarías)
5	Judicatura (Considera Jueces del Trabajo (20) y Ministros de Corte (139))
6	Organizaciones de Trabajadores
7	Representantes Políticos
8	Organizaciones de Empleadores

---

9 Organismos Internacionales

10 Universidades

11 ONG's

## - Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula
1	Políticas inspectivas de gestión del cumplimiento	Trabajadores. Empleadores. Dirigentes Sindicales. Autoridades de Gobierno (Considera: Ministros, Seremis, Jefes de Servicios, Subsecretarías) Organizaciones de Trabajadores
2	Dictámenes.	Trabajadores. Empleadores. Dirigentes Sindicales. Autoridades de Gobierno (Considera: Ministros, Seremis, Jefes de Servicios, Subsecretarías) Judicatura (Considera Jueces del Trabajo (20) y Ministros de Corte (139)) Organizaciones de Trabajadores Organizaciones de Empleadores
3	Conciliación.	Trabajadores. Empleadores.
4	Atención y orientación normativa.	Trabajadores. Empleadores. Dirigentes Sindicales. Organizaciones de Trabajadores
5	Mediación.	Empleadores. Dirigentes Sindicales. Organizaciones de Trabajadores Organizaciones de Empleadores
6	Estudios laborales.	Autoridades de Gobierno (Considera: Ministros, Seremis, Jefes de Servicios, Subsecretarías) Organizaciones de Trabajadores Representantes Políticos Organizaciones de Empleadores Organismos Internacionales Universidades ONG's
7	Asistencia Técnica	Empleadores. Dirigentes Sindicales. Organizaciones de Trabajadores Organizaciones de Empleadores

---

8	Protección de los derechos fundamentales y de la libertad sindical	Trabajadores. Empleadores. Dirigentes Sindicales. Organizaciones de Trabajadores
9	Instancias de diálogo social.	Trabajadores. Empleadores. Dirigentes Sindicales. Autoridades de Gobierno (Considera: Ministros, Seremis, Jefes de Servicios, Subsecretarías) Organizaciones de Trabajadores Representantes Políticos Organizaciones de Empleadores

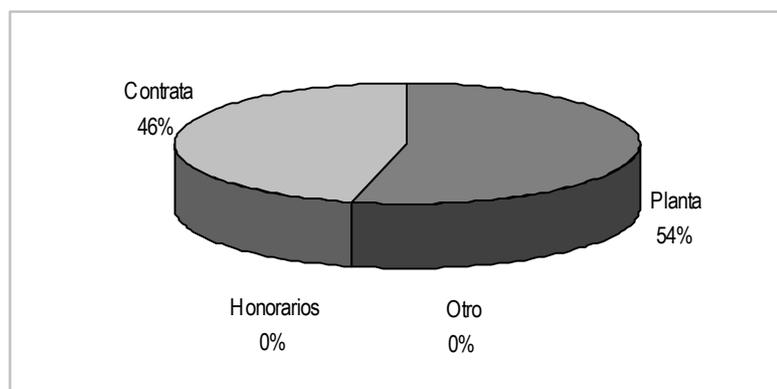
---

- **Recursos Humanos**

- **Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo**

<b>Cuadro 1</b> <b>Dotación Efectiva<sup>1</sup> año 2005</b> <b>por tipo de Contrato y Sexo</b>			
	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>	<b>Total</b>
Planta	498	547	1045
Contrata	469	409	878
Honorarios <sup>2</sup>	0	0	0
Otro			
<b>TOTAL</b>	<b>967</b>	<b>956</b>	<b>1923</b>

- **Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato**



---

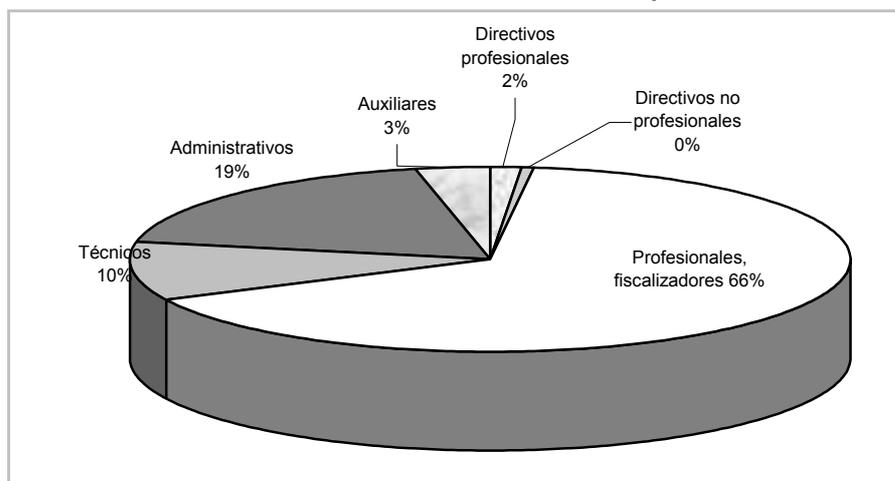
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones al 31 de diciembre de 2005. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

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

- **Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo**

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Dotación Efectiva<sup>3</sup> año 2005</b>			
<b>Por Estamento y Sexo</b>			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales <sup>4</sup>	8	29	37
<b>Directivos no Profesionales<sup>5</sup></b>			
Profesionales <sup>6</sup>	590	677	1267
Técnicos <sup>7</sup>	129	67	196
Administrativos	236	124	360
Auxiliares	4	59	63
Otros <sup>8</sup>	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>967</b>	<b>956</b>	<b>1923</b>

• **Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento**



3 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones al 31 de diciembre de 2005. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

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

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

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

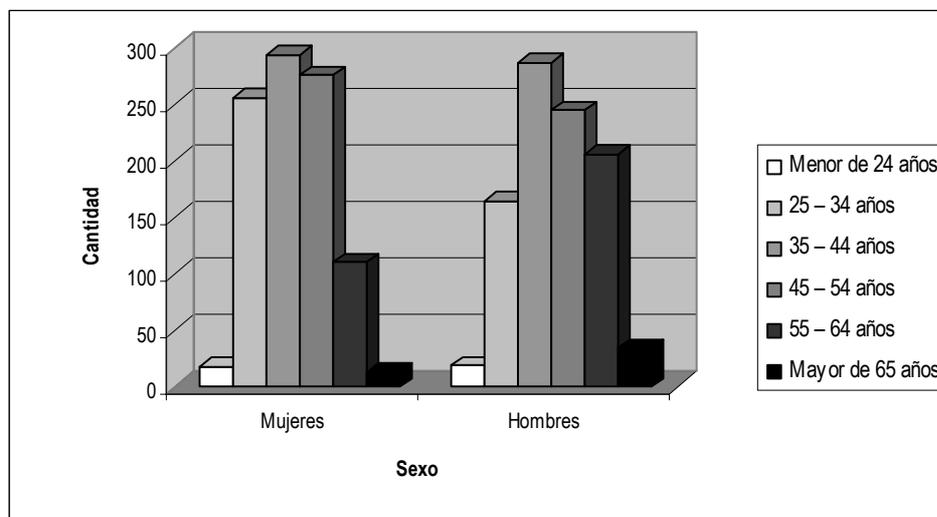
7 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

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

- **Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo**

Cuadro 3 Dotación Efectiva <sup>9</sup> año 2005 por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	18	19	37
25 – 34 años	256	165	421
35 – 44 años	294	287	581
45 – 54 años	276	245	521
55 – 64 años	110	206	316
Mayor de 65 años	13	34	47
<b>TOTAL</b>	<b>967</b>	<b>956</b>	<b>1923</b>

• **Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo**



9 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones al 31 de diciembre de 2005. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

---

- **Recursos Financieros**

- **Recursos Presupuestarios año 2005**

**Cuadro 4**  
**Ingresos Presupuestarios**  
**Percibidos<sup>10</sup> año 2005**

Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	24.682.150
Endeudamiento <sup>11</sup>	0
Otros Ingresos <sup>12</sup>	1.527.952
<b>TOTAL</b>	<b>26.210.102</b>

**Cuadro 5**  
**Gastos Presupuestarios**  
**Ejecutados<sup>10</sup> año 2005**

Descripción	Monto M\$
Corriente <sup>13</sup>	25.578.488
De Capital <sup>14</sup>	302.927
Otros Gastos <sup>15</sup>	328.687
<b>TOTAL</b>	<b>26.210.102</b>

---

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

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

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

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

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

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

---

---

## 3. Resultados de la Gestión

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

---

## • Cuenta Pública de los Resultados

### - Balance Global

- En términos generales los desafíos planteados para el año 2005 han sido cumplidos.
- Se destaca el impulso entregado por la Dirección de Trabajo para la aprobación de la Ley 20.005, que sanciona el acoso sexual en el trabajo.
- En el ámbito interno se efectuaron dos concursos de selección para cargos vacantes en la planta de Fiscalizadores: Concurso Público de Ingreso y Concurso Interno de Promoción, los cuales fueron preparados y realizados directamente por una consultora externa especializada, y con la colaboración cercana del Departamento de Recursos Humanos.  
En el Concurso Público de Ingreso se concursaron 222 vacantes de la Planta Fiscalizadores, para las cuales se recibieron 2.371 postulaciones. Para el Concurso Interno de Promoción se concursaron 60 vacantes, y fueron recepcionadas 760 postulaciones. Entre ambos concursos, el número de personas naturales que postularon fue de 2.430.<sup>16</sup>
- Se aumentó la presencia de funcionarios en tareas operativas.  
Se reforzó el trabajo de las inspecciones con el fin de concretar una mejor entrega de los productos, con orientación expresa hacia el usuario que demanda éstos, incorporando más funcionarios a estas tareas, y también con la apertura de nuevas oficinas<sup>17</sup>.
- En cuanto a los compromisos externos que la Institución asumió, se destaca el cumplimiento total de éstos, presupuestarios, de gestión (PMG) y gubernamentales.
- Del mismo modo fueron cumplidos en su totalidad los compromisos asumidos por los funcionarios que laboran en el Servicio, es decir compromisos de desempeño colectivo (Ley 19.553) y compromisos que responden a “otros incentivos remuneracionales” (Ley 19.994).
- Se destaca la política institucional de integración y complementación de los diversos productos, con el fin lograr una mejor atención a los usuarios con la aplicación del procedimiento que establece la posibilidad de derivar denuncias que afecten a colectivos de trabajadores, desde la línea inspectiva a la de mediación, significa también una fórmula para introducir de manera real y efectiva la práctica del diálogo y la colaboración entre los actores laboral.

Todo lo anterior contribuyó a que cada producto estratégico alcanzara los objetivos propuestos para el período.

---

<sup>16</sup> Ya que una misma persona podía participar en ambos concursos si cumplía los requisitos exigidos.

<sup>17</sup> Pitrufuén, Vicuña, Santiago Oriente y Chacabuco-Norte

---

Una descripción general por área de trabajo relacionada con de cada uno de éstos se realiza a continuación:

- Area inspectiva:
  - El 69% de las denuncias interpuestas por trabajadores se terminan en menos de 30 días.( fiscalizaciones de terreno).
  - En fiscalizaciones de terreno:
    - \* El tiempo promedio de duración es de 28 días.
    - \* El 94% son atendidas en menos de 90 días
    - \* Presentan un incremento de un 18%. (de 99.342 a 118.804)
    - \* El 28% corresponde a programas de fiscalización.
  - El porcentaje de empresas que han cometido infracción y que reincide disminuyó a 25%
  - Se incrementó la demanda de certificados solicitados por contratistas en un 20%.
  - El 94% de estos certificados fueron entregados en menos de 5 días
  
- Area de Relaciones Laborales:
  - Entre los avances que se pueden destacar está el del crecimiento en la dotación del equipo nacional de mediadores.
  - Se incrementaron en un 44% el total de mediaciones efectuadas respecto del año 2004; y los acuerdos en éstas alcanzan al 73.1% de los procesos efectuados.
  - Las mediaciones a petición de partes y de oficio superan en un 36% a las Actuaciones de Buenos Oficios.
  - De las 444 huelgas aprobadas, se solicitó actuación en 292 de ellas, 66%, y se alcanzó acuerdo, evitando la huelga, en el 67.8% de los casos.
  - Se incrementó el número total de usuarios capacitados a 47.535 representando un 20.3% adicional respecto del año anterior, focalizando la atención en los empresarios MYPE , en los jóvenes y en las mujeres.
  - Los empresarios MYPE capacitados fueron 7.874, los jóvenes 19.708 y 24.314 mujeres<sup>18</sup>
  - En atención especializada de usuarios se incrementó el número de consultas atendidas a 157.470, representando un incremento de 41%.
  - Los Consejos tripartitos regionales de usuarios continúan desarrollándose, habiéndose creado dos más en las regiones Primera y Novena y fortaleciendo el diálogo social entre los actores laborales.
  - Se continúa trabajando con herramientas que permiten el ejercicio informado de los derechos colectivos, protegiendo los derechos fundamentales y la libertad sindical.  
En el 94% de las huelgas aprobadas, dentro de los dos días hábiles siguientes, a la fecha en que se realizó el escrutinio de la votación de última oferta, se tuvo

---

<sup>18</sup> Debe recordarse que la suma de éstos no equivale al total de usuarios capacitados, puesto que existe la combinación entre los segmentos (mujer-jóven, etc)

---

conocimiento acerca del plazo cuando el empleador podía contratar reemplazantes, si podía hacerlo y del momento en que los trabajadores podían reintegrarse.

- **Area Jurídica:**

- El 71% de los juicios por denuncias de prácticas antisindicales se terminaron con resultados positivos.
- Disminuyó el tiempo promedio para la realización del primer comparendo desde 19 a 16 días.
- El porcentaje de comparendos conciliados se incrementó desde 70 a 72%
- El porcentaje de reclamos terminados en primera audiencia aumentó desde 44 a 59%.
- El total de dictámenes emitidos fue de 529, representando un incremento de 15%.<sup>19</sup>
- El promedio de dictámenes por funcionarios que trabajan en esa tarea fue de 41 y se redujo el tiempo de entrega desde 31 a 26 días.

- **Gestión financiera:**

En términos financieros, este Servicio alcanzó una ejecución del gasto de un 99.4% del presupuesto final, ajustándose a la programación presupuestaria, a nivel regional como nacional.

---

<sup>19</sup> Este producto responde a demanda.

- **Resultado de la Gestión Financiera**

<b>Cuadro 6</b>			
<b>Ingresos y Gastos años 2004 - 2005</b>			
<b>Denominación</b>	<b>Monto Año 2004</b>	<b>Monto Año 2005</b>	<b>Notas</b>
	<b>M\$<sup>20</sup></b>	<b>M\$</b>	
Transferencias	498.965	74.020	1
Ingresos Operación	349.719	445.732	2
Otros Ingresos	569.961	790.506	3
Aporte Fiscal	22.821.988	24.682.150	4
Venta de Activos			
Saldo Inicial de Caja	362.448	217.694	
<b>INGRESOS</b>	<b>24.603.080</b>	<b>26.210.102</b>	
<b>GASTOS</b>	<b>24.603.080</b>	<b>26.210.102</b>	
Gasto en personal	19.583.961	21.339.476	5
• Bienes y servicios de consumo	3.558.459	4.085.758	6
Prestaciones Provisionales	167.141	50.362	7
Transferencias Corrientes	480.352	102.880	8
Íntegros al Fisco	215	12	
Adquisición Activos No Financieros	302.200	302.927	9
Operaciones años anteriores	286.398	60.889	10
Saldo Final de Caja	224.354	267.798	

**Notas:**

1. Transferencias, menor Traspaso desde la Subsecretaría del Trabajo, producto de fondos destinados a cubrir los déficit producidos en la ejecución.
2. Ingresos de Operación, mayor recaudación de certificados a contratistas
3. Otros ingresos, producto de la mayor recaudación por licencias médicas, otros ingresos y Descuento funcionarios.
4. Aporte Fiscal, Remuneraciones producto del aumento dotación Reforma Laboral.
5. Gasto en Personal, Aumento dotación Reforma Laboral, aplicación ley 19.994 y descuento funcionarios.
6. Bns. y Serv. Consumo, Este Subtitulo reúne la misma continuidad del año 2004 siendo esta solo incrementada por aumento Dotación Reforma laboral.
7. Prestaciones Previsionales, Incentivo al retiro
8. Transferencias Corrientes, Transferencias de Fdos. INP año 2005 y Ejecución del Presupuesto Programa Conciliación Pre-Judicial en el año 2004.
9. Inversión en Muebles e Informática, Presenta Inversión en Muebles e Informática solventando la continuidad y las nuevas incorporaciones de dotación por Reforma Laboral.
10. Operaciones años anteriores, menor compromiso presupuestario correspondiente a operaciones años anteriores.

20 La cifras están indicadas en M\$ del año 2005. Factor de actualización es de 1,030594 para expresar pesos del año 2004 a pesos del año 2005.

**Cuadro 7**  
**Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005**

Subt	Ítem	Asi.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>21</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>22</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados <sup>23</sup> (M\$)	Diferencia <sup>24</sup> (M\$)	Notas
			<b>INGRESOS</b>	24.000.258	26.107.095	26.210.102	-103.007	
05			Transferencias Corrientes		74.020	74.020	0	1
07			Ingresos de Operación	260.444	440.444	445.732	-5.288	2-11
08	99		Otros Ingresos	17.578	689.578	790.506	-100.928	3-12
09			<i>Aporte Fiscal</i>	23.670.967	24.682.150	24.682.150	0	4
10	99		Ventas de Activos	3.211	3.211	0	3.211	
15			Saldo Inicial de Caja	48.058	217.692	217.694	-2	5
			<b>GASTOS</b>	<b>24.00.258</b>	<b>26.107.095</b>	<b>26.210.102</b>	<b>-103.007</b>	
21			Gasto en personal	19.583.731	21.442.949	21.339.476	103.473	6-13
22			Bienes y servicios de consumo	4.057.653	4.087.105	4.085.758	1.347	7
23			Prestac. Seg. Social		50.363	50.362	1	8
24			Transferencia Corriente		102.880	102.880		9
25	01		Íntegros al Fisco	816	816	12	804	
29			Adquisición Activos no Financieros	306.000	306.000	302.927	3.073	
34			Servicio de la Deuda	4.000	68.924	60.889	8.035	10
35			Saldo final de caja	48.058	48.058	267.798	-219.740	14

**Notas:**

Variaciones Presupuesto Inicial - Presupuesto Final

1. Transferencias, Traspaso recursos de Subsecretaría del Trabajo, por déficit según Ley 19994.
2. Ingresos de Operación, producto de la venta de certificados a contratistas.
3. Otros ingresos, producto de la recaudación por licencias médicas, aplicación descuento funcionarios meses Enero – Mayo, y otros ingresos
4. Aporte Fiscal Libre Remuneraciones, producto de diferencia reajuste, Aporte ISO-9001, desempeño Institucional Art 6.
5. Aguinaldos y Bonos.
6. Saldo Inicial de Caja, producto de la aplicación Saldo Inicial de Caja
6. Gastos en Personal, presenta una desviación correspondiente a Art. 6° incentivo Institucional, Transferencias de Fondos Subsecretaría del Trabajo, Descuento funcionarios, Transferencias de fondos Subsecretaria del Trabajo Aplicación de Licencias médica, Bonos y Aguinaldos, Diferencias Reajustes, Aporte ISO-9001.
7. Gasto Bienes y Servicios, Acondicionamiento de espacio físico, ampliación de las oficinas y dependencias institucionales según el aumento de Dotación.
8. Prestac. Seg. Social, Incentivo al retiro de funcionarios
9. Transferencias Corrientes, Traspaso de Fondos INP
10. Operaciones años anteriores, presenta una desviación producto de la aplicación devengado año 2004.

21 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

22 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2005

23 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2005.

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

Variaciones Presupuesto Final - Ingresos y Gastos Devengados

11. Ingresos de Operación, excedente en venta de certificados a contratistas.
12. Otros ingresos, excedente en recaudación por licencias médicas.
13. Gastos en Personal, diferencia por una mayor aplicación de ingresos Presupuestarios.
14. Saldo Final de Caja, disponibilidad presupuestaria a favor para próximo año.

Cuadro 8 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>25</sup>			Avance <sup>26</sup> 2005/ 2004	Notas
			2003	2004	2005		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$\left[ \frac{\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{27}}{\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}} \right] * 100$	%	85.7	85.7	85.7	1	1
Promedio del gasto de operación por funcionario	$\left[ \frac{\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}}{\text{Dotación efectiva}^{28}} \right]$	Prom	12.259	12.492	12.725	1.019	2
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	$\left[ \frac{\text{Gasto en Programas del subt. 24}^{29}}{\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}} \right] * 100$	%	1.929	1.541	0.000	0	3
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$\left[ \frac{\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{30}}{\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}} \right] * 100$						

**Notas:**

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

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

2. PROMEDIO DEL GASTO DE OPERACIÓN POR FUNCIONARIO

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

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

Este indicador tiene un comportamiento levemente regresivo entre los periodos 2003 y 2004, que se explica en la Ejecución de sólo 1 Programa (Conciliación Pre-Judicial), y no 2 Programas como da cuenta en el año 2003. Durante el año 2005 no hay ejecución de programas.

25 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,041394 para 2003 a 2005 y de 1,030594 para 2004 a 2005.

26 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.

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

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

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

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

---

## - Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

Producto Estratégico 1: Política Inspectiva De Gestión Del Cumplimiento<sup>31</sup>

Los resultados más importantes de la gestión del año 2005 fueron los siguientes:

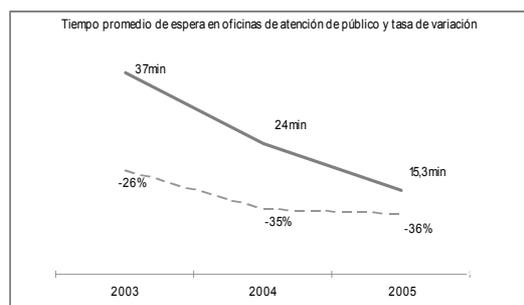
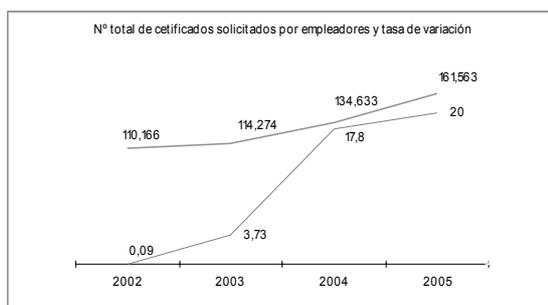
- Realización de 118.804 fiscalizaciones de terreno, esto significó un aumento en la cobertura de las fiscalizaciones de terreno de 18,9% respecto de 2004. Este incremento en la fiscalización total por sobre lo planificado, se debió a un incremento no previsto en la fiscalización solicitada por denuncias interpuestas por trabajadores durante el año 2005, de 21%.
- Casi el 70% de estas denuncias de trabajadores fueron terminadas en menos de 30 días. Esta medición refleja el tiempo que media entre la fecha que el trabajador interpone su denuncia hasta que se efectúa la fiscalización correspondiente. El objetivo es agilizar los tiempos de respuesta de los requerimientos de los usuarios. En el período anterior este resultado fue de 66%, y el logro se refleja aún más si se observa (según datos extraídos del sistema) que las denuncias directas de trabajadores se incrementaron en un 36% en el año 2005 respecto del 2004.
- Un aumento de 20% en la demanda de certificados<sup>32</sup>, de 134.633 a 161.563 para igual período. Para el año 2004 esta variación fue de un 2%. Si bien esta tarea responde a una demanda externa de parte de los usuarios de este producto, con un resultado anual no controlable por la gestión interna de la Dirección del Trabajo, su atención sí implica la gestión del recurso humano del área, con una cantidad constante de funcionarios que debe ser administrada eficientemente con el objeto de satisfacer la totalidad de los requerimientos.
- El 94% de los certificados de estados de pago<sup>33</sup> solicitados por contratistas fueron entregados en menos de 5 días. Esto representa una mejora importante en la atención de los usuarios debido a que se ha reducido el número de certificados cuyo tiempo de demora en la entrega es superior al tiempo promedio nacional. Los certificados son solicitados por empleadores para ser presentados en diversas instancias con el fin de constatar el estado de las obligaciones previsionales y/o remuneracionales de éste con sus trabajadores e implican la revisión de antecedentes según el tipo de certificado requerido.<sup>32 33</sup> Debe recordarse que el artículo 64 del Código del Trabajo consagra, como medida de protección al trabajador, la responsabilidad subsidiaria del dueño de una empresa en relación a los trabajadores del contratista.

---

31 Consiste en gestionar la actividad inspectiva de oficio en función de un cambio de actitud de los empleadores hacia el cumplimiento verificable de la legislación laboral, previsional y de salud y de las condiciones y medio ambiente de trabajo. Lo constituyen los Programas de Fiscalización de Oficio, Proyectos de intervención sectorial de oficio, Fiscalización por denuncia, Certificaciones, y Actuaciones y autorizaciones

32 Tipos de certificados: Certificados para postulación de contratistas a registros, licitaciones; certificados para cursar estados de pagos a contratistas; para controlar responsabilidad laboral entre particulares, para registro de empresas de muellaje, etc.

- En relación a la oportunidad en la entrega de servicios a los usuarios, se puede indicar que el 94% de las fiscalizaciones de terreno fueron efectuadas en menos de 90 días. Este rendimiento ha mejorado paulatinamente en el tiempo, y aunque en el período anterior se obtuvo el mismo valor, debe destacarse que mantener la misma cifra representa un buen resultado debido a que se produjo un incremento en la demanda de los componentes con que se mide este indicador. A saber, las fiscalizaciones de terreno incluyen aquellas originadas por denuncias de trabajadores, las generadas por programas de fiscalización que responden a una focalización hacia sectores definidos, y también aquellas fiscalizaciones originadas por solicitudes de certificados de contratistas, que implican la revisión en terreno de la situación laboral y previsional de los trabajadores que de la empresa contratista dependen y cuyos mandantes son empresas públicas.<sup>33</sup> Durante el año 2005 se observó un incremento de las fiscalizaciones solicitadas de un 21%, un 36% de aumento en la cantidad de denuncias de trabajadores y un 20% de incremento en la demanda de certificados<sup>33</sup>.
- La fiscalización programada, es decir aquella planificada y focalizada hacia sectores con actividades y materias que se encuentran en mayor riesgo de incumplimiento laboral, alcanzó al 28% del total de las fiscalizaciones de terreno, y de acuerdo a lo planificado, se incrementó en un 18% respecto del período anterior. Es decir habiéndose incrementado la cantidad total de fiscalizaciones de terreno efectuadas, se mantiene la prioridad otorgada a este tipo de fiscalizaciones que se realiza hacia sectores predeterminados. Los principales resultados de esta focalización señalan que las actividades económicas fiscalizadas con programas en el año 2005 fueron en mayor proporción el comercio, el transporte y la construcción, puesto que en las fiscalizaciones efectuadas presentaron mayor cantidad de multas. Por otro lado, en la misma actividad programada los conceptos más revisados durante el mismo año fueron jornada de trabajo y descansos, materias de higiene y seguridad y contrato de trabajo.



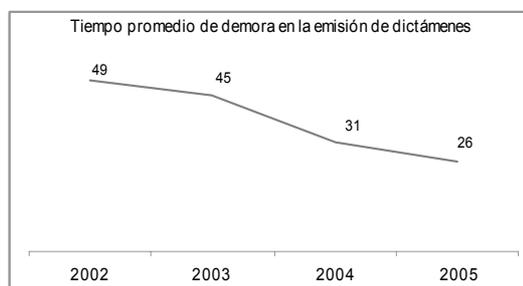
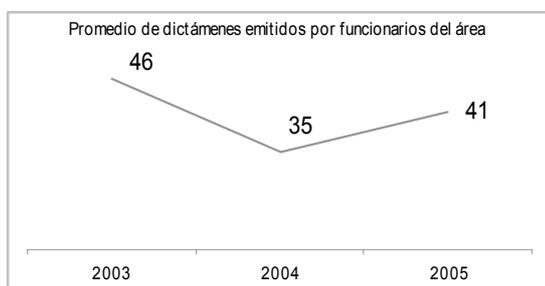
33 El DFL 2, 1967, en su art.43 señala: "los contratistas de obras públicas, fiscales o municipales.....deberán acreditar..... que no tienen reclamos pendientes por remuneraciones de su personal, mediante certificados expedidos por la Inspección del Trabajo..."

---

Producto Estratégico 2:

Dictamen<sup>34</sup>

- El total de dictámenes emitidos durante el año 2005 fue de 529, presentando un incremento respecto del año 2004 de un 15%, recordando que este es un producto que responde a demanda efectuada por usuarios internos y externos.
- El tiempo promedio de respuesta en la entrega de éstos a los usuarios bajó de 31 a 25.8 días.
- Aumento del promedio de dictámenes emitidos anualmente por funcionarios de esta área, alcanzando esta cifra a 41, superior en 17% respecto de lo efectuado el año anterior, y superando en un 36,6% la meta propuesta para el año, debido al aumento en la demanda de este producto.



No se incluye el año 2002 en estos datos ya que hasta esa fecha se informaba como "dictamen" sólo aquellos pronunciamientos de nueva doctrina

Producto Estratégico 3:

Conciliación<sup>35</sup>

- El tiempo promedio para la realización del comparendo (tiempo de atención desde la interposición del reclamo hasta su primera atención) disminuyó desde 19 a 16 días, representando un aumento en la eficiencia de 15.8% respecto de igual período del año anterior. Este buen resultado del producto se debe a una mejora en la gestión de las etapas de toma del reclamo como también de la notificación de éste al empleador, además del propio proceso de la conciliación.
- El número de procesos de conciliación se incrementó en un 15.4%, desde 79.459 realizados en el año 2004 a 91.725 en el 2005.  
Este proceso se compone de varias etapas. Al producirse una mejora en la etapa que da inicio al proceso total (toma del reclamo y notificación al empleador), el resultado final del proceso debe reflejar este mejoramiento. En otras palabras, si disminuye el tiempo promedio que media entre la interposición del reclamo y la primera audiencia, entonces existe más capacidad de respuesta para asignar nuevos comparendos.

---

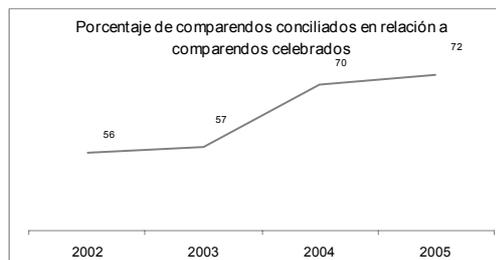
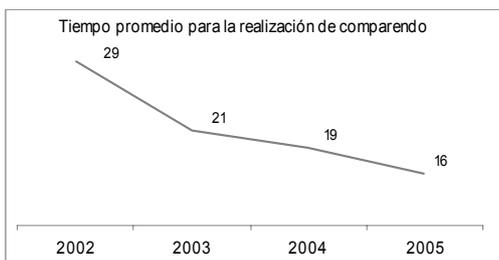
34 Es el pronunciamiento jurídico que realiza la Dirección del Trabajo en torno al sentido y alcance de la legislación laboral considerando nueva y antigua doctrina. Esta medición incluye los megadictámenes, dictámenes y oficios de respuesta con doctrina antigua.

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

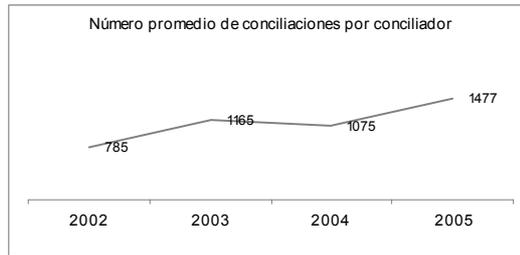
- El porcentaje de comparendos conciliados se incrementó en un 2.86%, desde un 70% (año 2004) a un 72%. Las permanentes capacitaciones entregadas a los conciliadores por expertos del tema en el área jurídica, permiten que éstos cuenten con más herramientas para conciliar las desavenencias que se producen al término de la relación laboral.
- Y un 59% de los procesos de conciliación se terminaron en primera audiencia<sup>36</sup>, 34% de mejora, en eficiencia y calidad de atención, respecto del período anterior. Al existir mayor capacidad para conciliar desavenencias, lo más probable es que los acuerdos se alcancen en primera instancia.
- El número promedio de audiencias de conciliación por conciliador se incrementó en un 37.4%, de 1.075 audiencias promedio efectuadas el año 2004 a 1.477 en el año 2005. Al aumentar el número de procesos de conciliación aumenta el número de audiencias de conciliación efectuadas<sup>36</sup>, pues aunque el 56% éstos se terminen en primera instancia, siempre existen las que requieren otra citación para alcanzar los acuerdos necesarios entre las partes.
- En los resultados alcanzados se concilió el 36% de las pretensiones del reclamante, donde este porcentaje representa una estimación de lo que el reclamante cree que se le adeuda. Es importante destacar que no siempre el trabajador realiza una buena estimación, tendiendo ésta más bien al alza, generalmente por un desconocimiento de la normativa laboral. La pretensión constituye, entonces, un valor de referencia y no un monto que el Servicio espera alcanzar

En resumen, los resultados obtenidos reflejan una atención al usuario más eficiente y de mayor calidad, que espera una solución rápida, eficaz y eficiente a los trámites que realiza, representado esto por tiempos de respuesta acorde a los procesos y con resultados que alcanzan acuerdo en los conflictos que se presentan entre las partes que terminan la relación laboral.

Contribuyen a este buen resultado del producto una mejora en la gestión de las etapas de toma del reclamo como de la notificación de éste al empleador, además del propio proceso de la conciliación.



36 Un proceso de conciliación puede tener una o más audiencias de conciliación, según sea necesario para alcanzar los acuerdos entre las partes involucradas.

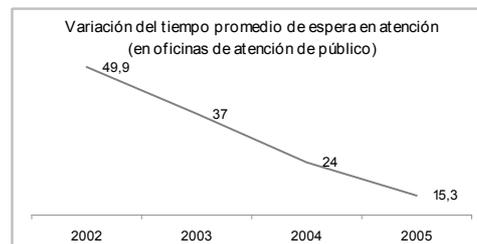
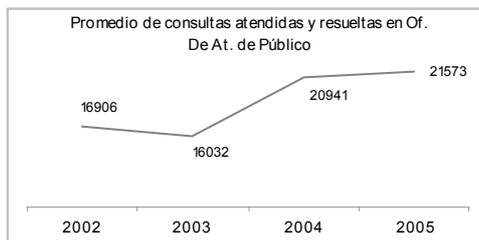


**Producto Estratégico 4: Atención y Orientación Normativa<sup>37</sup>**

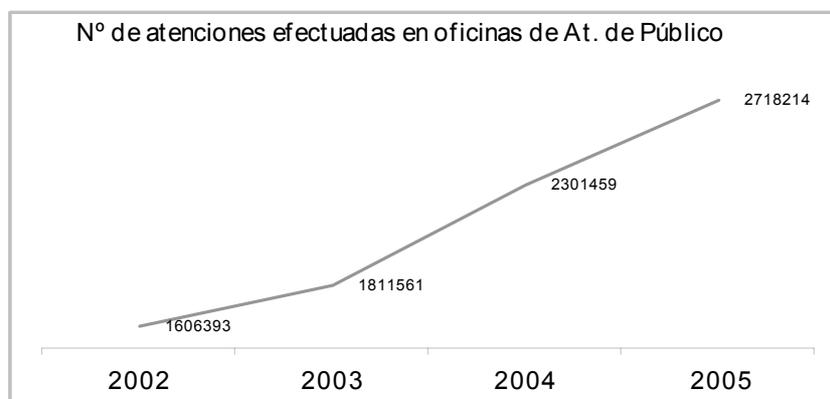
- El tiempo de espera en oficinas de atención de público disminuyó en un 36%, de 24 a 15.30 minutos promedio, nivel nacional.

Ello es un resultado que ha ido mejorando paulatinamente. Los primeros sistemas informáticos fueron puestos en marcha en el 2002, a los que se han agregado anualmente otros de manera integrada para los diferentes productos estratégicos. Para el adecuado uso de éstos, todos los funcionarios que desarrollan sus labores con apoyo informático han sido permanentemente capacitados, obteniéndose un mayor conocimiento de las aplicaciones, lo que contribuye a una disminución de errores y mejores tiempos de ingreso de registros. ( esta capacitación es realizada de manera interna, por funcionarios del área informática y por los responsables de cada sistema).

- El promedio de consultas resueltas en oficinas de atención de público por funcionarios que trabajan en esa área aumentó en un 3%, de 20.941 en el año 2004 a 21.573 en el 2005. Este indicador señala la cantidad de atenciones efectuadas y resueltas en las oficinas de atención de público a través de las consultas realizadas.
- Sin embargo, debe destacarse que la cantidad de consultas totales efectuadas en el año se incrementó en un 18%, de 2.301.459 a 2.718.214.
- Para poder dar respuesta oportuna a esta mayor demanda se incrementó el número de funcionarios que atienden público, por lo tanto aumentó en menor proporción el promedio de atenciones por funcionario del área.



<sup>37</sup> Es el servicio que presta la Institución en orden a entregar asesoría técnica e información ante requerimientos específicos de los usuarios en materia de legislación laboral y previsional.



Producto Estratégico 5: Mediación<sup>38</sup>

- Entre los avances más destacables está el del crecimiento en la dotación del equipo nacional de mediadores, la que fue incrementada mediante la formación de un nuevo grupo de 12 funcionarios, permitiendo de esta manera que todas las regiones cuenten con funcionarios técnicamente preparados para asumir la labor de mediación.
- Igualmente relevante es la aplicación efectiva del procedimiento que establece la posibilidad de derivar denuncias que afecten a colectivos de trabajadores, desde la línea inspectiva a la de mediación, dándoles la opción a nuestros usuarios trabajadores de decidir si el conflicto que los afecta va a ser tratado a través de un proceso de fiscalización o de un proceso de mediación.
- Lo anterior pone en evidencia una política institucional de integración y complementación de los diversos productos institucionales, en pos de una mejor atención a los usuarios.
- Significa también una fórmula para introducir de manera real y efectiva la práctica del diálogo y la colaboración entre los actores laborales. En efecto, si bien en la mayoría de los casos los trabajadores acuden a la Dirección del Trabajo, a requerir una acción fiscalizadora punitiva para sus empleadores, tal petición puede ser cambiada por ellos mismos, si así lo estiman más conveniente, después de ser informados acerca de la naturaleza y ventajas de la mediación laboral.
- En lo que dice relación con los resultados cuantitativos correspondientes al año 2005, ellos confirman la tendencia observada en los años precedentes, en el sentido de una demanda creciente por este producto.
- El resultado general de todas las modalidades de mediación para el año 2005 es de 692 actuaciones, lo que se traduce en un incremento de un 44% respecto del año anterior.
- Una revisión desagregada de las modalidades de mediación nos arroja que en el caso de las actuaciones de Buenos Oficios (art 374 bis, procede sólo en situación de huelga aprobada) ascienden a 292, lo que significa un crecimiento de un 33%.

---

<sup>38</sup> La mediación es un modelo de solución de conflictos, en que las partes involucradas buscan generar soluciones auxiliadas por un tercero imparcial, quien actúa como moderador para facilitar la comunicación.

- Por su parte las mediaciones a petición de parte (solicitadas) y de oficio (programadas) alcanzan a 266 procesos, con un incremento de un 44% respecto del año 2004, y las reactivas, entre las que se incluyen aquellas que se derivan desde el área inspectiva, se realizaron 134 procesos, lo que representa un alza de un 79%.
- Se mantiene casi sin variación la proporción entre mediaciones a petición de parte y ofrecidas por la Dirección del Trabajo, con la de Buenos Oficios del artículo 374 bis del Código del Trabajo. Mientras en el primer grupo hubo 400<sup>39</sup> procesos que significan un 57 %, los Buenos Oficios fueron 292 llegando a un 42% del total de actuaciones.

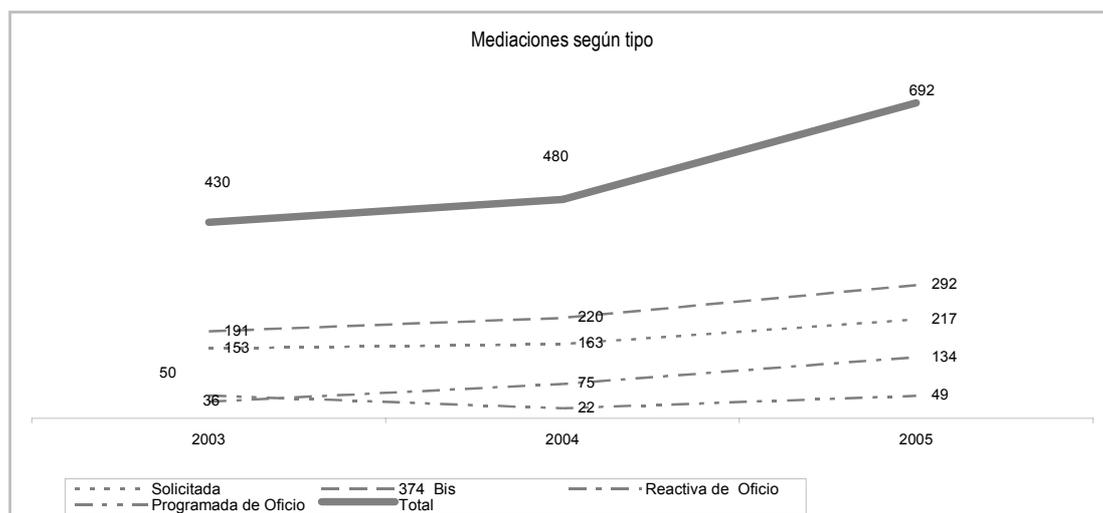
La siguiente tabla muestra un resumen de los años 2003, 2004, 2005 para este producto:

MEDIACION	2003	2004	2005
<b>Tipos</b>			
Solicitada	153	163	217
374 Bis	191	220	292
Reactiva de Oficio	36	75	134
Programada de Of	50	22	49
<b>Total</b>	<b>430</b>	<b>480</b>	<b>692</b>

- Otro aspecto de los resultados es el referido a los acuerdos obtenidos. Sobre el total de los procesos realizados, éste arroja un porcentaje de 73,1% de acuerdos.
- Un análisis más detallado, nos muestra que en las mediaciones a petición de parte y de oficio, los acuerdos ascienden a un 77%.  
Si bien la meta fijada en el indicador presupuestario relativo a este tipo de mediaciones era de un 55%, la desviación o sobre cumplimiento se explica en atención a que se estimaba que la mayor demanda de mediaciones y la diversidad y complejidad de las materias tratadas, incidiría negativamente en este factor. Además al implementarse la posibilidad de derivar solicitudes de fiscalización a mediación, también resultaba probable una baja en el índice de acuerdos.
- Respecto del universo de trabajadores involucrados en los procesos de mediación desarrollados durante el año 2005, éste alcanza a los 73.245, lo que representa un aumento de un 84% respecto del año 2004.
- En el caso de las huelgas aprobadas, éstas fueron 444 durante el año 2005. Se pidió actuación de Buenos Oficios en 292 de ellas (65,77%).  
Esto implica un aumento de un 25% en la cantidad de solicitudes de actuación de Buenos Oficios ( 234 en el 2004 y 292 en el 2005), y un 12% de incremento en el porcentaje de actuaciones respecto del total de huelgas aprobadas, respecto del año anterior. Se obtuvo acuerdo, evitándose la huelga en un 67.8 % de los casos (64% en el 2004), representando un aumento del 6%.
- Los trabajadores involucrados fueron 24.250, experimentando un alza de un 12% respecto de igual período anterior.

39 En el sistema Diprés, de ingreso de datos para los indicadores presupuestarios, se informó la cantidad de 394 mediaciones de este tipo. Esto se debe a que a la fecha del ingreso de datos en dicho sistema no se había efectuado el corte para el ingreso de datos del año 2005 en el sistema de información de este producto.

La información expuesta da cuenta de los logros y avances del año, así como también de la paulatina y sostenida instalación del sistema de mediación laboral, como un área operativa de la Dirección del Trabajo, situación que durante el año 2005 se asentó al capacitar e incorporar nuevos mediadores.



#### Producto Estratégico 6: Estudios Laborales<sup>40</sup>

Durante el año 2005 se realizaron diversas investigaciones y diagnósticos sobre la situación laboral y previsional de los trabajadores y trabajadoras en Chile, con su correspondiente difusión pública a través de publicaciones en la web institucional, distribución nacional, prensa, seminarios y charlas.

En relación con los estudios realizados se puede informar que la mayoría de ellos concluyeron con su publicación durante este año.

- Los estudios son los siguientes:
  1. Derechos laborales en la pequeña empresa. Visión de los trabajadores.
  2. Derechos laborales fundamentales e integración comercial TLC.
  3. Accidentabilidad en las cadenas de subcontratación.
  4. Multinacionales en Chile.
  5. Jurisprudencia sobre algunos temas de relevancia actual.
  6. La reforma de la justicia laboral en segunda instancia.
  7. Eficacia y cobertura de los derechos laborales.
  8. Remuneraciones.
  9. Temporeros de la uva de Copiapó.

<sup>40</sup> Diagnósticos generales y específicos acerca de la situación laboral y previsional y evaluación de las políticas aplicadas en este ámbito.

---

## 10. Negociación colectiva.

- Informes estadísticos:

Se elaboró un importante índice de estándares laborales con el objeto de profundizar el diagnóstico sobre la inserción laboral femenina y las diferencias de género. El primer resultado fue que se construyó un instrumento de medición de trabajo decente<sup>41</sup>, se difundió y se inició la aplicación en 572 empresas a nivel país.

Dentro de esta línea también se elaboró un estudio sobre temporeros y temporeras del Valle de Copiapó cuya variable era la diferenciación por sexo. Esto concluyó en un informe final denominado “ Diagnóstico sobre empleo y condiciones de trabajo en la producción de la uva de exportación en el Valle de Copiapó” y un seminario en la región.

- Publicaciones impresas y en la web:

Una de las publicaciones novedosas de este año fue la encuesta laboral de Aysén, iniciativa que fue coordinada desde el nivel central de la Dirección del Trabajo con la Intendencia regional respectiva y que despertó un gran interés en la zona.

Asimismo, se publicó la 4ª Encuesta Laboral 2004, análisis estadístico de 1.183 empresas para el trabajo de campo realizado el año 2004.

- Dentro de la serie “Cuadernos de Investigación”, durante el 2005 se publicaron cuatro cuadernos de investigación, los cuales fueron distribuidos a personeros del poder ejecutivo, legislativo y judicial en caso que correspondiera, organismos académicos e internacionales, sindicatos y empresarios. Igualmente, se han dado a conocer a través del portal institucional.

Los cuadernos de investigación son los siguientes:

1. Cuaderno de investigación nº23: Trayectorias laborales: el tránsito entre el trabajo asalariado y el empleo independiente.
2. Cuaderno de investigación nº24: Los derechos laborales en la pequeña empresa: Una mirada desde los empresarios.
3. Cuaderno de investigación nº25: Responsabilidad social empresarial: alcances y potencialidades en materia laboral.
4. Cuaderno de investigación nº26: Trabajo a domicilio en el siglo XXI: tres miradas sobre el teletrabajo.

---

41 Este objetivo global de la OIT ha sido definido como la promoción de oportunidades para las mujeres y los hombres a fin de que puedan obtener un trabajo productivo en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana. El trabajo decente es el eje en donde convergen cuatro objetivos estratégicos, es decir los derechos en el trabajo, el empleo, la protección social y el diálogo social. Para la OIT el trabajo decente es un concepto organizador que sirve para proporcionar un marco general para las acciones de desarrollo económico y social. El Ministerio del Trabajo y Previsión Social ha asumido este concepto y lo ha incorporado como política pública. Además, este concepto ha sido incluido en el Programa de Gobierno 2006-2010.

- 
- En cuanto a la serie de Aportes al Debate laboral, durante el 2005 se publicaron tres Aportes, uno de los cuales destacó por su referencia a la realidad de población inmigrante a Chile, específicamente, a la realidad de trabajadores de la primera región del país y, por otro lado, otro documento estadístico sobre la realidad de la mujer y el trabajo en Chile.

Los Aportes al Debate Laboral son los siguientes:

5. Aporte al debate laboral N°16: Vendedoras cuentan: Actuales formas de contratación.
6. Aporte al debate laboral N°17: El trabajo de los extranjeros en Chile y en la I región.
7. Aporte al debate laboral N°18: Mujer y trabajo: compendio de estadísticas según sexo.

- En relación con la Revista Temas Laborales, durante el 2005 se publicó "Temas Laborales N°23". Dicha Revista trató en profundidad el tema de la jornada laboral, los beneficios de su reducción, como también, análisis comparativos internacionalmente y la gestión de la Dirección del Trabajo en cuanto a la fiscalización.

Asimismo, se realizaron en todas las regiones del país, seminarios sobre las investigaciones y diagnósticos elaborados por profesionales del Departamento de Estudios.

Cabe señalar que dentro de las actividades realizadas el promedio de asistentes fluctuó entre 15 y 130 personas, llegando a un total durante el año 2005 de 1521 asistentes a las actividades públicas organizadas por el Departamento.

Se suma a lo anterior la presencia en medios de comunicación, cuyo objetivo general es transmitir la diversidad de investigaciones realizadas y de emitir opinión fundada en temas laborales, con la finalidad de aportar al conocimiento y diálogo en temas de la realidad laboral.

Producto Estratégico 7: Asistencia Técnica<sup>42</sup>

Durante el año 2005 la Dirección del Trabajo consolidó el producto de Asistencia Técnica a través de los sub productos de Capacitación y de Atención de Consultas (especializadas).

- En el caso de Capacitación, durante el 2005 las distintas modalidades mediante las cuales se realizan dichas actividades fueron focalizadas principalmente en los segmentos de la Micro y Pequeña Empresa, y en los Jóvenes (Estudiantes y Conscriptos), intencionando, además, las acciones de capacitación programada a sectores con una fuerte composición femenina. Direccionamientos que en gran medida obedecen a la suscripción de convenios de trabajo con el SERNAM y el INJUV, los cuales permitieron optimizar los recursos de los tres servicios. Para el año 2006 se espera seguir con ese trabajo mancomunado, al cual se unirán, Chile Califica, SERCOTEC, PRODEMU y el SENCE, con quienes se suscribieron convenios de cooperación el 30.11.2005.

Los principales resultados de las distintas actividades de capacitación efectuadas en el año se resumen a continuación:

---

<sup>42</sup> Es el servicio que presta la Institución difundiendo y capacitando sobre la normativa laboral y previsional a objeto de aportar a un sistema de relaciones laborales de equilibrio, diálogo y negociación

- 
- El número total de usuarios capacitados aumentó de 39.503 en el año 2004 a 47.535 en el año 2005, lo cual representa un incremento del 20.3%.

El crecimiento en el número total de usuarios capacitados se debió, principalmente, a que el segmento MYPE<sup>43</sup> creció en un 15.04% respecto al año 2004 (6.844 versus 7.874), y el total de jóvenes capacitados se incrementó en un 107% con relación a ese mismo año (9.535 versus 19.708).

Es decir, en el año 2004 ambos segmentos, MYPE y jóvenes, representaron un 41.46% del total de usuarios capacitados, y el año 2005 representaron el 58.02%, contribuyendo fuertemente a este incremento.

- Se debe relevar que el incremento de los microempresarios capacitados a través del programa de sustitución de multas impactó el año 2005 de manera sustantiva en el total de micro y pequeños empleadores capacitados (MYPE), por cuanto el número de usuarios capacitados en ese programa experimentó un crecimiento sustantivo del 137%, puesto que durante el año 2004 se capacitaron un total de 1.368 microempresarios y el año 2005 3.240.

El trabajo desarrollado durante los dos últimos años, ha buscado generar nuevos mecanismos de interacción con el sector de los Micro y Pequeños empresarios, quienes no cuentan con los recursos para disponer de un apoyo profesional que les permita prevenir la infraccionalidad<sup>44</sup> laboral.

A partir de los resultados preliminares de un estudio efectuado por la OIT de los microempresarios que fueron capacitados en el Programa de sustitución de multas por capacitación, se permite vislumbrar que el impacto de destinar recursos del Estado a este sector, a través de actividades educativas orientadas a la prevención de las infracciones y al convencimiento que el respeto a la normativa laboral permite mejorar la productividad, puede ser más positivo que la mera sanción.

En consideración a esos resultados previos, a contar de enero del 2006 se implementará un programa de rebaja parcial de multas por capacitación dirigido no sólo al segmento de los micro empresarios, sino también a empleadores que tengan entre 10 y 25 trabajadores, es decir a un segmento de los pequeños empresarios.

- Por otra parte, a diferencia del año 2004, donde las mujeres capacitadas representaron un 42.49 % del total de usuarios capacitados, el año 2005 el 51.15% de los usuarios capacitados fueron mujeres, ello en razón de los compromisos de género adquiridos al respecto que implicaron, por ejemplo, focalizar las capacitaciones programadas hacia establecimientos educacionales con una mayor composición de mujeres.

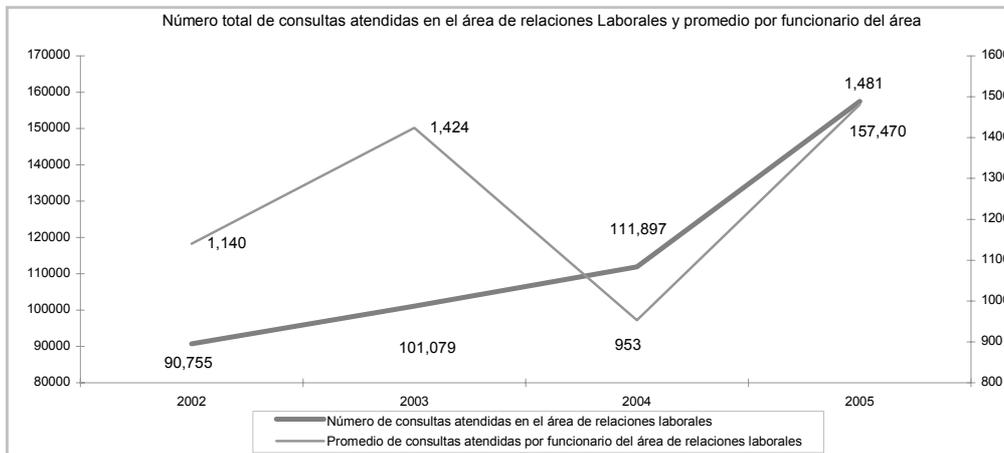
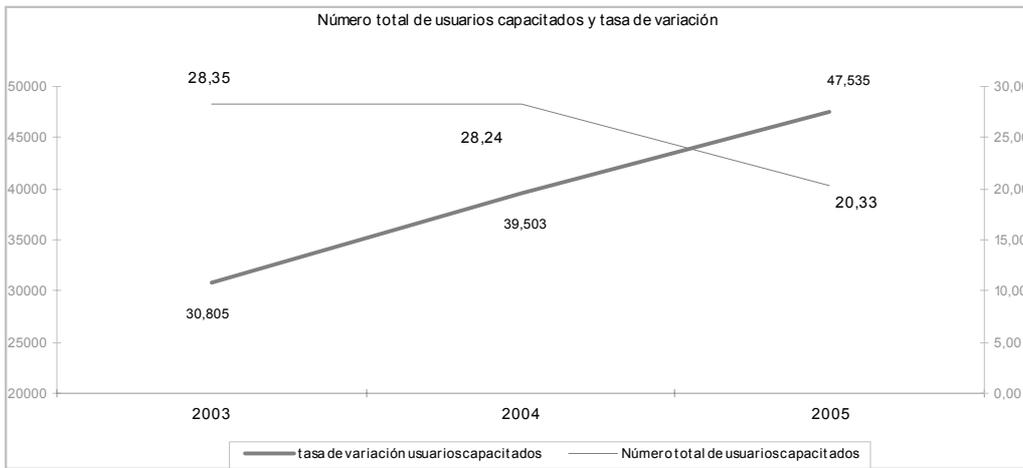
---

43 Micro y pequeño empresa.

Cantidad de trabajadores en empresas: micro: hasta 9; pequeña: 10 a 49; mediana: 50 a 199; grande: más de 200 trabajadores.

44 No cumplimiento de la normativa.

- En lo que respecta a la Atención de usuarios (atención especializada en el área de relaciones laborales), el número total de consultas atendidas aumentó desde 111.897 para el año 2004 a 157.470, es decir un 41% de incremento; el promedio de consultas atendidas por funcionarios del área aumentó de 953 el año 2004 a 1.481. Se considera que este incremento en el número de consultas se debe a un registro más oportuno y real de las consultas efectuadas al poner en marcha el módulo de atención de usuarios en el sistema informático del área de relaciones laborales, y el esfuerzo que se hizo para determinar quiénes eran los funcionarios que estaban destinados a tal labor.



---

Producto Estratégico 8: Protección de los derechos fundamentales y de la libertad sindical<sup>45</sup>

El reconocimiento de los derechos fundamentales en el ámbito de las relaciones laborales en Chile, se promueve principalmente por la doctrina desarrollada en la Dirección del Trabajo a partir de los años '90.

La protección de los derechos fundamentales y de la libertad sindical se vincula al concepto de ciudadanía laboral, lo que ha pasado a ser un tema central en el desarrollo de una democracia más madura y que se hace cargo de una demanda creciente de las personas por el respeto a su dignidad de tales.

Por lo anterior, la Dirección del Trabajo profundiza el desarrollo de esta área, participando en defensa de la libertad sindical, generando mayores capacidades y perfeccionando los procedimientos existentes.

- Se mide el resultado de este producto a través del indicador “porcentaje de causas por prácticas antisindicales con resultado favorable”, es decir, porcentaje de causas que se encuentran en Tribunales y que obtienen resultado favorable para los trabajadores. Para el año 2005 el valor del indicador es de un 71%.
- En esta tarea se debe destacar que no todas las regiones cuentan con Tribunales del Trabajo, por lo que muchas causas son vistas por Tribunales de competencia común y que por lo tanto los criterios difieren con los de la Dirección del Trabajo.
- Sobre el resultado del año 2005 para este indicador, se puede señalar que la mayoría de los juicios terminados corresponde a Tribunales Laborales de la Región Metropolitana, y dado el volumen de casos que se maneja en éstos, se produjo un aumento de un 61% en el cumplimiento respecto del año anterior. (71% para el 2005 y 44% para el año 2004).

Desde otra perspectiva, la Dirección del Trabajo, ha establecido herramientas indirectas de fomento del ejercicio informado de los derechos colectivos, tanto de trabajadores como de empleadores, que inciden en un incremento sustancial del conocimiento oportuno por parte:

- De las organizaciones sindicales, en su acto de constitución, fusión o de la reforma de estatutos que hayan llevado a cabo. Es así, que tenemos un tiempo promedio de 0.8 días en el Registro de las organizaciones una vez que éstas depositan su expediente de constitución, y de 55.14 días entre la fecha de depósito y la notificación a la organización, de si les fueron formuladas o no observaciones a los actos y/o estatutos de constitución, fusión o reforma.
- De trabajadores y empleadores involucrados en procesos de negociación colectiva reglada acerca de si los últimos están facultados o no para contratar reemplazantes desde el primer día en que se inicie la huelga. Al respecto, en el 94% de las huelgas aprobadas, dentro de los dos días hábiles siguientes, a la fecha en que se realizó el escrutinio de la votación de

---

<sup>45</sup> Es la articulación de actuaciones, administrativas y jurisdiccionales, tendientes a proteger el ejercicio del conjunto de derechos fundamentales y especialmente los inherentes a la libertad sindical.

---

última oferta, se tuvo conocimiento acerca del plazo cuando el empleador podía contratar reemplazantes, si podía hacerlo y del momento en que los trabajadores podían reintegrarse.

Además, durante el año 2005 terminó de adecuar sus instrucciones internas compatibilizándolas con las Reformas introducidas al Código del Trabajo en materia de derecho colectivo, con ello espera fortalecer el accionar de la Dirección del Trabajo en esta materia.

Producto Estratégico 9:           Instancias de diálogo social.<sup>46</sup>

La Dirección del Trabajo ha establecido un mecanismo institucional, permanente, descentralizado y de carácter regional y/o local para el diálogo tripartito entre los actores sociales. Lo anterior con el fin de fortalecer el quehacer institucional, aumentando el grado de conocimiento de las necesidades de los usuarios, mejorando las políticas del Servicio frente a éstos e incrementando la capacidad de diagnóstico de la realidad laboral.

Para ello, en el año 2004, fueron creados los Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios, cuyos objetivos, explicitados aquí de manera muy general, son dar a conocer y recoger la opinión de los usuarios para el mejoramiento continuo de las principales políticas institucionales, colaborar en la implementación y desarrollo de diagnósticos y estudios de la realidad laboral, realizar acciones conducentes a fortalecer el diálogo social, entre otros.

Así, durante el año 2005 los Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios siguieron con el trabajo iniciado en el período anterior enfocándose en acciones destinadas a fortalecer el diálogo social en un ámbito tripartito, fomentando, especialmente, el cumplimiento normativo vigente, la prevención de la infraccionalidad y el mejoramiento continuo de las relaciones laborales.

El logro relevante en esta materia del año 2005, es haber introducido una herramienta informática que permite el seguimiento de las actividades que realizan dichos Consejos, permitiendo una evaluación cuantitativa del grado de cumplimiento alcanzado de las actividades que los consejeros han acordado realizar en el curso del año. Se debe tener presente que siendo este un Consejo tripartito donde todos sus integrantes tienen el mismo derecho a voz y voto y deberes en cuanto a la implementación de aquello en que se comprometen, es factible que no se ejecuten algunas actividades acordadas, sobre todo aquellas que no dependen de la Dirección del Trabajo sino de los representantes de trabajadores y empleadores.

Durante el año 2005 la totalidad de los Consejos funcionó normalmente, creándose dos Consejos más en las regiones Primera y Novena (Arica y Angol), a fin de permitir una mayor participación de empleadores y trabajadores radicados en provincias lejanas de la capital regional.

A partir de la iniciativa de los consejeros se efectuaron 30 actividades dirigidas hacia la comunidad tanto laboral como en general, las cuales estuvieron compuestas de difusiones, capacitaciones a los

---

<sup>46</sup> Espacios institucionales de diálogo ciudadano que con la participación de los actores laborales y productivos abordan y buscan soluciones a las problemáticas inherentes a las relaciones de trabajo promoviendo las condiciones que sustentan el trabajo decente<sup>41</sup>.

---

segmentos de dirigentes nuevos, micro empresarios, y estudiantes, y visitas a empresas. La cobertura de esas actividades alcanzó a un total de 2470 personas, del cual 1.759 fueron hombres y 711 mujeres. Las temáticas tratadas principalmente tuvieron relación con la difusión de la Ley de Acoso Sexual, beneficio de Sustitución de multas por capacitación y aspectos básicos de legislación laboral.

Por otra parte, en las regiones involucradas en la Campaña de Fiscalización al sector agroindustrial de temporada, desde agosto del 2005 se ha estado fortaleciendo la labor de las Mesas de Trabajo que se construyen con representantes del sector, tanto trabajadores como empleadores, a fin de construir acuerdos que permitan la disminución de la infraccionalidad en el sector y mejorar las condiciones de trabajo de los y las temporeras. El trabajo fundamentalmente ha consistido en el direccionamiento de las materias a tratar y el seguimiento de manera cualitativa y cuantitativa de los acuerdos. El informe del funcionamiento de dichas Mesas recién será dado a conocer en abril del 2006.

---

## ● **Cumplimiento de Compromisos Institucionales**

### - **Informe de Programación Gubernamental**

Para el año 2005 la Dirección del Trabajo suscribió cuatro (4) compromisos representativos de las prioridades de cada una de las áreas operativas de trabajo.

Estos compromisos se vinculan a productos estratégicos y responden a la necesidad de mejorar la entrega de éstos con el fin de aportar a un mejor cumplimiento de la normativa laboral.

Son los siguientes:

- Vinculado al área inspectiva:

60% de las empresas anteriormente infractoras refiscalizadas no reincide en infracción.

El universo sobre el que se fiscalizó en esta oportunidad se redujo a aquellas empresas que ya habían sido fiscalizadas al menos dos veces, habiéndose encontrado infracción. El resultado de esta medición arrojó que un 75% de las empresas no reincide, sin embargo y dado que esta cifra es el resultado de una tercera fiscalización, existe una alta probabilidad de no encontrar infracción. Ya se efectuó el diagnóstico y las medidas correctivas necesarias en esta área de manera de direccionar los esfuerzos hacia sectores altamente infractores.

- Vinculado al área de asistencia técnica de relaciones laborales:

40% de empleadores de la micro y pequeña empresa capacitados del total de empleadores capacitados.

Se alcanzó un cumplimiento del 78% en este indicador, debido a que el segmento de microempresarios capacitados a través del programa de sustitución de multas experimentó un crecimiento de 137%.

- Vinculado al área jurídica:

57% de procesos de conciliación con resultado de acuerdo del total de procesos de conciliación celebrados. Un 72 % de los procesos de conciliación alcanzan resultado de acuerdo

- Vinculado al área de estudios:

Informe de resultados de Encuesta Nacional de Coyuntura Laboral, ENCLA 2004,. Importantes datos y cuadros que dan cuenta del estado o situación laboral en el país. Versión impresa y publicado en web institucional.

---

**- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones<sup>47</sup> Evaluadas<sup>48</sup>**

**Programa: Mediación y Conciliación**

**Año de evaluación: 2004**

**Productos Estratégicos al que se vincula: Conciliación y Mediación**

**Compromisos:**

- Implementar el Plan de Mejoramiento del sistema informático y elaborar Informe de Avance que contenga una caracterización y cuantificación preliminar de la demanda potencial y objetivo por el servicio de conciliación.

La Dirección del Trabajo ha mejorado su sistema informático creando la nueva plataforma DT Plus, la que a febrero de 2006 se encuentra en fase de marcha blanca, estimándose su operatividad total a usuarios para el mes de abril. El DT Plus incorpora una nueva entrada para la recepción del reclamo y campos para mejorar la información de usuarios en la Base de Datos de Conciliación.

- Cuantificar indicadores de desempeño incluidos en matriz de marco lógico del programa, y que actualmente es posible medir por parte de la Institución e incorporarlos en el sistema de control de gestión institucional

Se han cuantificado los indicadores de desempeño incluidos en la matriz de marco lógico del programa y se han incorporado en el sistema institucional de control de gestión. Se les efectúa seguimiento y a través de éstos es posible medir eficacia y eficiencia tanto a nivel nacional como regional para estos productos.

- Aplicar en el presupuesto 2006 los criterios de asignación de recursos definidos para ambos componentes en la presentación del proyecto de ley para ese año.

Al no existir financiamiento de programas por la vía del subtítulo 25 (de acuerdo a disposiciones del Ministerio de Hacienda), el Presupuesto 2006 consideró exclusivamente recursos para la continuidad (subtítulo 22). En esta perspectiva, ante un escenario de continuidad, el criterio adoptado es el de disponer los recursos necesarios para atender la demanda efectiva, en los cuatro Centros existentes.

- Implementar propuesta de coordinación con las CAJ respectivas, de acuerdo a agenda y cronograma.

Con fecha 30 de Diciembre de 2005, se ha firmado el "Convenio de Colaboración entre la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana y la Dirección del Trabajo", cuyo objetivo primordial es mejorar la calidad de atención al usuario común de ambas instituciones y optimizar el uso de recursos destinados para ello.

---

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

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

---

- **Avances en Materias de Gestión**

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

- Sistema: Capacitación**

El Plan de Capacitación 2005 es el resultado de un proceso de integración creciente entre el Comité Bipartito de Capacitación y la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Departamento de Recursos Humanos. Este trabajo conjunto define que las acciones de capacitación, tanto a nivel nacional como regional deben estar alineadas estratégicamente en función de la misión, objetivos y compromisos del Servicio, respondiendo de esta forma a las necesidades institucionales y de los funcionarios de la Dirección. Los programas de mayor relevancia por su cobertura nacional, escalafones y número de funcionarios fueron: “Capacitación en técnicas de comunicación y procedimientos administrativos para fortalecer la calidad de la atención del usuario”, “Capacitación a conciliadores en uso de la plataforma informática del proceso de conciliación”, “Aplicación y uso de instrumentos para el desarrollo de la labor operativa”, “Inducción y capacitación”, “Módulo jurídico”, “Curso introductorio en materias de fiscalización para administrativos y auxiliares”, “Fortalecimiento de habilidades inspectivas en materias de higiene y seguridad, sector construcción”, “Actuación de la Dirección del Trabajo frente a la jurisprudencia de tribunales”, “Taller de negociación colectiva”, “Formación de nuevos mediadores”, “ISO 9001:2000”, “Equipo operativo Sigfe 2005”, entre otros. Este sistema se encuentra cumplido en su etapa IV, según lo certificado por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence) y la Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC). A partir del próximo año se compromete la Etapa V del Programa Marco Avanzado en este sistema, que involucra la preparación para la Certificación bajo la Norma ISO 9001:2000.

- Sistema: Evaluación de Desempeño**

El Sistema de Evaluación de Desempeño (SED) en la Dirección del Trabajo, se encuentra actualmente en la etapa IV del Programa de Mejoramiento de Gestión, lo que consiste en mantener y/o mejorar el grado de desarrollo del sistema, implementándose autocapacitaciones más completas lo que ha permitido minimizar el nivel de errores en el proceso, evidenciando mejoras considerables, se mejoraron las bases de datos, haciéndolas más amigables y completas, contando con más control en cada una de las etapas y se integraron todos los actores del Sistema de forma más activa, lo que nos permite comprometer a partir del próximo período la Etapa V del Programa Marco Avanzado en el Sistema de Evaluación de Desempeño, que involucra la preparación para la Certificación bajo la Norma ISO 9001:2000.

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

Durante el 2005, se dispuso el funcionamiento de 23 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, los cuales desarrollaron las actividades programadas consistentes en formalizar y fortalecer los procesos asociados al mejoramiento de los ambientes de trabajo y la prevención de riesgos, con la participación de los funcionarios.

---

Además, se llevó a cabo el desarrollo del Plan de Evacuación según lo comprometido en el plan anual aprobado el 2004 y las decisiones que cada Comité Paritario resolvió en las reuniones de trabajo. A raíz de las diversas etapas de trabajo conducentes a la materialización de un plan de evacuación, algunos Comités Paritarios alcanzaron un grado de desarrollo no comprometido para el presente año, logrando ejecutar un ejercicio de evacuación simulando emergencias de incendio.

Se realizaron eventos de Ergonomía y Taller de Autocuidado por parte de una Kinesióloga de la ACHS para la prevención de enfermedades músculo esqueléticas, los que tuvieron una muy buena recepción por parte de los funcionarios.

Dentro de las políticas de participación funcionaria, los Comités desarrollaron 13 Reuniones asambleas sostenidas con los funcionarios, abarcando un total de 398 funcionarios en forma directa. La Superintendencia de Seguridad Social, institución experta del Sistema Higiene–Seguridad y Mejoramiento de los Ambientes de Trabajo del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), ha validado el sistema 2005 que comprometió la etapa IV.

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

Se realizó un trabajo coordinado entre los Departamentos del nivel central y regional lo que facilitó la aplicación de políticas institucionales en materias de atención de público y la materialización de un Manual de Procedimientos que contiene, junto a los flujogramas de procesos, las instrucciones internas de Servicio en coherencia con los requerimientos establecidos en la ley 19.880.

También durante el período, se ejecutó un Programa de Capacitación, dirigido a funcionarios cuya principal responsabilidad es la atención directa a público en materias de solicitudes ciudadanas, entendiendo por tales, el derecho a la reclamación contra la actuación del Servicio, las sugerencias, acceso a la información sobre los productos proporcionados por la Dirección del Trabajo, así como la claridad en la derivación interna y externa al Servicio cuando corresponda. A dicha capacitación asistieron, además, las jefaturas intermedias, cuya principal responsabilidad es dar cumplimiento a los plazos de respuesta de dichas solicitudes.

Se elaboró y ejecutó durante el año 2005 un Programa de Difusión, interna y externa al Servicio, lo que permitió a los usuarios conocer los mecanismos establecidos para el ingreso y seguimiento de las solicitudes ciudadanas y, a los funcionarios responsables ingresar información, saber orientar y derivar a las distintas instancias cuando dichas solicitudes lo requirieren.

**Sistema: Gobierno Electrónico**

La Dirección del Trabajo, permanentemente ha buscado hacer más eficientes y eficaces sus procesos, mediante la incorporación de tecnologías de información y comunicación, con el fin de satisfacer, con servicios de calidad, la demanda de sus usuarios / beneficiarios, externos e internos. Tal como lo define el concepto global de Gobierno Electrónico, la Dirección del Trabajo orienta su accionar hacia una entrega cualitativamente mejor para los ciudadanos, tener un funcionamiento mucho más eficiente dentro del sector público, tener una mayor transparencia en su quehacer y buscar el desarrollo de nuevas formas de participación ciudadana.

---

Es así como, durante el año 2005 se da cumplimiento a la Etapa IV del PMG Gobierno Electrónico, considerando el camino iniciado con el último informe sobre Etapa VI del PMG Simplificación de Trámites 2003.

El año 2004 se presentaron las siguientes iniciativas en las etapas de diagnóstico, planificación e implementación: Módulo de Consultas Laborales, Módulo de Dictámenes, Datawarehouse y Servicios asociados al Canal Tecnológico. Durante ese año se implementó la totalidad de las iniciativas diagnosticadas, por lo cual, para continuar en el proceso de mejora, en el año 2005 se realizó un nuevo diagnóstico que permitió contar con una nueva cartera de proyectos, los que fueron implementados en el segundo semestre del mismo año, y que serán evaluados en el año 2006.

Estas iniciativas son: Solicitud de Autorización de Sistema de Jornada Excepcional de Trabajo y Descanso en el Portal Web, Autorización de Centralización de Documentación Laboral en el Portal Web, Constitución de Comité Paritario en el Portal Web, y Pago en línea (considera el pago de multas, certificados y autorizaciones).

Se destaca además el área de tecnologías de la información que demuestra el esfuerzo modernizador de la institución. Con fecha reciente se ha informado que el sitio web, portal de la Dirección del Trabajo fue ubicado dentro de los primeros 30 mejores sitios, de un total de 340 evaluados. Asimismo, dentro de la categoría de Servicio público y nivel transaccional el sitio web institucional se colocó dentro de los primeros diez de un total de 62 evaluados.

Dentro de los criterios observados se incluyen el nivel de accesibilidad, Facilidades de Uso, Identidad Institucional, Operación, Seguridad y Utilidad; el promedio ponderado fue de 79.18 sobre 100, ubicándolo en el nivel óptimo, definido como el mejor nivel dentro de la escala.

#### **Sistema: Planificación y Control de Gestión**

El Sistema de Control de Gestión ha realizado con éxito el trabajo de preparación para certificarse bajo Norma ISO 9001-2000.

Lo anterior significó la revisión, según los criterios establecidos en la Norma, de todos los procesos involucrados en este sistema. Para cada uno de éstos se registraron y documentaron sus flujogramas y procedimientos correspondientes.

Junto a ello se elaboró un Manual de la Calidad que explicita el propósito del Sistema de Gestión de la Calidad, sus responsables, la Política de Calidad del Servicio, los Objetivos de Calidad, y la interrelación de los sistemas que participan de este proceso de preparación para la certificación.

En materia de gestión institucional se han incorporado herramientas informáticas que permiten observar el comportamiento de las variables relevantes para la toma de decisiones del nivel directivo. Con estos instrumentos se realiza un seguimiento a los principales indicadores, y que de acuerdo a metas establecidas, apuntan a alcanzar eficiencia en la utilización de los recursos y eficacia en la entrega de los productos.

---

**Sistema: Auditoría Interna**

El Sistema de Auditoría Interna ha realizado con éxito el trabajo de preparación para certificarse bajo Norma ISO 9001-2000.

Lo anterior significó la revisión, según los criterios establecidos en la Norma, de todos los procesos involucrados en este sistema. Para cada uno de éstos se registraron y documentaron sus flujogramas y procedimientos correspondientes

Referido a la tarea propia de esta área de trabajo se ejecutó Programa Anual de Auditoría. El Plan de trabajo desarrollado en el curso del año 2005 consideró los objetivos Institucionales, Ministeriales y Gubernamentales, a ellos se agregaron otros requerimientos realizados por los estamentos ya señalados.

Por otra parte, cabe señalar, que a contar de este año, la Oficina de Auditoría inició su proceso de trabajo con matrices de riesgo operativo, producto de la labor comenzada en el año anterior con la confección de la Primera Matriz de Riesgo Institucional.

Esta Matriz de Riesgo Institucional se ha constituido en un aporte para la labor de auditoría, facilitando la orientación del trabajo a realizar y ordenando las materias en las cuales se debe poner énfasis (puntos críticos o aquellos que tienen mayores posibilidades de riesgo).

Asimismo, se planteó como uno de sus objetivos auditar a lo menos una dependencia por cada región del país, privilegiando aquellas oficinas que no hubiesen sido visitadas en los dos últimos años, con el objeto de marcar presencia institucional.

Se programó y ejecutó una auditoría con carácter nacional, esto es, que se aplicó en las trece regiones del país orientada al control de la probidad pública denominada "Revisión del manejo y control de gastos menores".

Por otra parte la autoridad institucional también consideró pertinente efectuar una auditoría a los PMG 2005, con el objeto de validar la información que los mismos contienen, toda vez que el cumplimiento de los mismos involucra beneficios pecuniarios para los funcionarios de la institución, tema sensible para el recurso humano que hace posible cumplir la misión institucional.

Todas las auditorías realizadas cuentan con un programa de seguimiento a las recomendaciones efectuadas.

**Sistema: Gestión Territorial Integrada**

Se ha elaborado el Plan para la incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de productos de la Dirección del Trabajo.

Este consiste en la ejecución de 26 proyectos regionales a ser implementados en el año 2006, en coordinación con diversos servicios públicos con representación regional, con el objetivo de generar sinergias de recursos humanos, materiales y financieros de las partes a partir de la realidad de cada región.

---

Se concreta con dos proyectos por región, con coordinaciones regionales sectoriales a través de los cuales la Dirección del Trabajo ha realizado su acción históricamente, y en otros casos, desarrolla coordinaciones en nuevos ámbitos. Valida con un 100%.

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

El proceso de abastecimiento se ha desarrollado completamente a través del Portal Chilecompra. Con ello se implementó el Plan Anual de Compras aprobado para el año 2005, cumpliendo con los procedimientos operativos exigidos por el Sistema de Compras y Contrataciones Públicas. Valida con un 100%.

**Sistema: Administración Financiero – Contable**

A diciembre de 2005 se encuentra totalmente operativo el sistema de gestión financiera, de manera que el envío de toda la información solicitada por Dipres y la Contraloría General de la República es generada por esta plataforma transaccional.

Esta implantación significó un aumento en el nivel de exigencia técnico profesional, entregándose una formación de calidad a los funcionarios que han visto aumentada la complejidad de los programas realizados.

Cabe destacar también que fueron elaborados y enviados en forma correcta y oportuna, los distintos informes solicitados por las autoridades antes mencionadas. En consecuencia, la Dirección del Trabajo validó en un 100% el PMG 2005 del sistema de administración financiero – contable.

**Sistema: Enfoque de Género**

Todos los productos estratégicos de la Dirección del Trabajo incorporan el enfoque de género. Esto ocurre en la entrega directa del producto al usuario o bien en el análisis de la información que generan las variables que con éstos se relacionan.

La siguiente es la descripción de la entrega de este enfoque en cada uno de los productos:

- Políticas Inspectivas De Gestión Del Cumplimiento (Fiscalización):

En este producto, que cambió de nombre el año 2005, pero que corresponde a fiscalización, el enfoque está dado tanto por la focalización, es decir fiscalización a sectores de alta concentración femenina, como en el abordaje de contenidos específicos que afectan a las trabajadoras; materias de protección a la maternidad, acoso sexual y condiciones de trabajo, En las comisiones se tiene especial interés en conformar una muestra representativa- al minuto de realizar las entrevistas- de trabajadoras presentes en la empresa. La reciente metodología de intervención sectorial ha permitido la integración de problemáticas femeninas a enfoques sectoriales.

En este ámbito se incorporan todas aquellas problemáticas referidas a situaciones de discriminación.

---

- Dictámenes:

Los dictámenes son desagregados por materias, cobrando especial relevancia aquellos relativos a protección a la maternidad, acoso sexual. Trabajadoras de casa particular y a aquellas que afectan la situación de las trabajadoras.

- Conciliación:

Se lleva registro desagregado por sexo de los procesos de conciliación y se registran los temas relativos a materias más sensibles para trabajadoras.

- Atención Y Orientación Normativa:

Este producto se entrega a solicitud de trabajadores y trabajadoras, por tanto en la provisión del mismo se tienen en cuenta aspectos de carácter transversal, en cuanto a la forma de llegada, entrega de contenidos y registro de consultas laborales desagregadas por sexo.

- Mediación:

Se registra la información desagregada por sexo, y se cuantifica el número de mujeres involucradas en los conflictos colectivos y los contenidos de los mismos. También se está abordando en situaciones de acoso sexual.

- Estudios Laborales:

Se da en una doble dimensión; aquellos estudios que se abocan a problemáticas específicas de mujeres trabajadoras y otros que si bien abordan dinámicas del desarrollo de las relaciones laborales en general, incorporan la mirada de género al diferenciar el universo de análisis.

- Asistencia Técnica:

La asistencia técnica contempla a las trabajadoras como un grupo específico con necesidades propias, se focaliza la atención en sectores de alta concentración de mujeres, para brindar capacitación, difusión y divulgación. Se busca llegar a la dirigencia sindical femenina, para realizar asistencia directa, capacitación y promoción.

- Tutela De Los Derechos Fundamentales Y Libertad Sindical:

Este producto enmarca la acción no discriminatoria, en cuanto defensa de derechos fundamentales y de la dignidad de la persona, en este ámbito se enmarcan las acciones complementarias a la fiscalización en acoso sexual, como la defensa de cualquier conducta que implique discriminación

- Instancias De Diálogo Social:

Se promueve la acción concertada Gobierno-Sociedad Civil a través de los Comités Regionales de Usuarios y las mesas tripartitas en los cuales la participación de dirigentes sindicales, gremiales y empresariales es fundamental. Por otra parte son instancia en las que se analizan contenidos de género y se buscan soluciones para la situación de sectores femeninos desprotegidos o con problemáticas particulares (temporeras).

Además los centros de responsabilidad incorporan este enfoque al realizar su planificación anual estableciendo metas con este enfoque para los productos estratégicos que son de su responsabilidad. Esta etapa se cumplió con éxito. Valida en un 100%

**- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

<b>Cuadro 9</b>			
<b>Cumplimiento Convenio Colectivo año 2005</b>			
<b>Equipos de Trabajo</b>	<b>Dotación Efectiva del Equipo de Trabajo</b>	<b>Porcentaje de Cumplimiento de Metas</b>	<b>Incremento por Desempeño Colectivo</b>
Grupo 1: Departamento Inspectivo	45	100%	4%
Grupo 2: Departamento de Relaciones Laborales	33	100%	4%
Grupo 3: Departamento Jurídico	32	100%	4%
Grupo 4: Departamento de Estudios	19	100%	4%
Grupo 5: Departamento de Informática	27	100%	4%
Grupo 6: Departamento de Gestión y Desarrollo	9	100%	4%
Grupo 7: Departamento de Administ y Gest Financ	60	100%	4%
Grupo 8: Departamento de Recursos Humanos	61	100%	4%
Grupo 9: Oficina de Contraloría	9	100%	4%
Grupo 10: Oficina de Auditoría	6	100%	4%
Grupo 11: Oficina de Comunic. y Difusión	5	100%	4%
Grupo 12: Oficina del Director	7	100%	4%
Grupo 13: Oficina del Subdirector	6	100%	4%
Grupo 14.1: Primera Región	67	100%	4%
Grupo 14.2: Segunda Región	57	100%	4%
Grupo 14.3: Tercera Región	43	100%	4%
Grupo 14.4: Cuarta Región	74	100%	4%
Grupo 14.5: Quinta Región	150	100%	4%
Grupo 14.6: Sexta Región	84	100%	4%
Grupo 14.7: Séptima Región	100	100%	4%
Grupo 14.8: Octava Región	171	100%	4%
Grupo 14.9: Novena Región	89	100%	4%
Grupo 14.10: Décima Región	110	100%	4%
Grupo 14.11: Décimo - Primera Región	35	100%	4%
Grupo 14.12: Décimo - Segunda Región	37	100%	4%
Grupo 14.13: Décimo Tercera Región-R Metropolit.	582	100%	4%

**Porcentaje de Cumplimiento Global Convenio Colectivo**

**100 %**

## - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales

El Convenio suscrito entre el Ministerio del Trabajo y Previsión Social y la Dirección del Trabajo en virtud de la Ley 19.994, establece una asignación de estímulo y desempeño asociado a metas en Modalidad Institucional. Para el año 2005 se establecieron 10 metas relacionadas a las áreas operativas, las cuales mostraron el siguiente desempeño:

Cuadro 10 Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales año 2005						
Área Operativa	Nombre Indicador	Unidad de medida	Meta 2005	Resultado 2005	Nivel de Cumplimiento efectivo	Cumple Si/No
Relaciones Laborales	Porcentaje de mujeres capacitadas del total de usuarios capacitados	%	30	51	170%	Si
Relaciones Laborales	Porcentaje de empleadores citados y capacitados según el artículo 477, dentro del plazo de dos meses de efectuada la notificación de la aceptación de su solicitud de sustitución de multa por capacitación	%	65	89	137%	Si
Relaciones Laborales	Promedio de días transcurridos entre el depósito del expediente de constitución y reforma de organizaciones sindicales y asociaciones de funcionarios y la notificación de las observaciones efectuadas.	Días	95	55,14	172%	Si
Jurídica	Porcentaje de primeras audiencias del total de reclamos recepcionados en el periodo	%	88	95	108%	Si
Jurídica	Tiempo promedio de realización del proceso de conciliación (comparendo)	Días	12	7	171%	Si
Jurídica	Porcentaje de primeras audiencias con resultado de acuerdo respecto al total de procesos de conciliación (tratados y terminados)	%	22	43	195%	Si
Inspectiva	Tiempo promedio de duración de todas fiscalizaciones de terreno (incluye certificados de inicio y término)	Días	55	28,34	194%	Si
Inspectiva	Porcentaje de fiscalizaciones de terreno terminadas en menos de 90 días	%	90	94,05	105%	Si
Inspectiva	Tiempo promedio de demora en la entrega de certificados de estado de pago	Días	3,3	1,52	217%	Si
Inspectiva	Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa del total de fiscalizaciones de terreno	%	16	28	175%	Si

Nivel de Cumplimiento Global Efectivo de la Metas 2005: 164 %

---

Todas las metas alcanzaron los objetivos comprometidos en el Convenio 2005, los niveles de cumplimiento efectivo globales de las metas suma un 164,4%, lo que significa un sobrecumplimiento de un 64,4% en relación a lo proyectado. Esta situación se explica por la mejor asignación de los recursos, cambio en los procedimientos y un aumento en la dotación de funcionarios, que repercutió favorablemente en el mejoramiento de los niveles de eficiencia de la labor operativa, generando disminuciones considerables en los tiempos de demora y aumento de la cobertura.

## **- Avances en otras Materias de Gestión**

### **Recursos Humanos**

Durante el año 2005 se llevaron a cabo dos concursos de selección para cargos vacantes en la planta de Fiscalizadores: Concurso Público de Ingreso y Concurso Interno de Promoción, los cuales fueron preparados y realizados directamente por una consultora externa especializada, y con la colaboración cercana del Departamento de Recursos Humanos.

En el Concurso Público de Ingreso se concursaron 222 vacantes de la Planta Fiscalizadores, para las cuales se recibieron 2.371 postulaciones. Para el Concurso Interno de Promoción se concursaron 60 vacantes, y fueron recepcionadas 760 postulaciones.

Entre ambos concursos, el número de personas naturales que postularon fue de 2.430, ya que una misma persona podía participar en ambos concursos si cumplía los requisitos exigidos.

Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre, fueron incorporados 61 nuevos fiscalizadores bajo la modalidad de contrato a prueba, quienes fueron contactados según el puntaje que obtuvieron en la prueba de conocimientos y su región de residencia, habiendo postulado éstos al Concurso Público de Ingreso, siendo externos al Servicio y con un buen resultado en la Prueba de Conocimientos. Durante este período se realizó una evaluación de competencias en 180°, en donde la jefatura directa, pares y tutores, así como sí mismos, evaluaban el nivel de desarrollo de cada una de las competencias definidas en el cargo de fiscalizador.

En materia de bienestar, durante el año 2005 se recepcionaron 1.181 Solicitudes correspondientes a Pre-Existencias Médicas y a los excluidos con y sin carga en Compañía Aseguradora, Subsidios como: Matrimonios, Natalidad, Escolaridad, Fallecimiento, Ayudas Médicas, Ayudas Sociales y Becas, cancelándose por dichos conceptos la suma de \$ 35.344.841. En el mes de Diciembre del 2005, se entregó vale navideño a 1651 asociados, cancelándose por dicho concepto la suma de \$ 26.416.000. Se otorgó beneficio legal de Sala Cuna a 53 solicitantes y el de Jardín Infantil a 145. Se entregaron Préstamos Médicos y Personales, los primeros ascendieron a la suma de \$ 6.889.500 correspondiente a 44 solicitudes presentadas y los segundos a \$ 60.918.500, correspondientes a 523 solicitudes. La Compañía de Seguros Cruz del Sur S.A, reembolsó valores según Pólizas suscritas.

En cuanto al Área Social, el trabajo de las Asistentes Sociales se centró en las funciones que competen a dicho cargo, como: Asistencial, Educativa y Coordinadora: Elaboración de Informes Sociales (25), Incentivo del Ahorro Habitacional (una funcionaria obtuvo Subsidio), Actividades Recreativas para el grupo familiar, Coordinación de Charlas como: Plan Auge, Cáncer de Mama y Cérvico-Uterino y Cáncer Prostático entre otros, Programar, Coordinar y llevar a cabo las Celebraciones Institucionales, Chequeo Visual Preventivo Gratis a funcionarios y cargas familiares

---

(690 Exámenes Preventivos y 71 atención Oftalmológica), Creación de Talleres Recreativos, Suscripción de Convenios.

Se ha desarrollado dos grandes avances en el área de administración y finanzas del Servicio:

Por un lado, se ha modernizado de manera completa toda la normativa que regula el desarrollo de los procesos de compra y contrataciones, acorde a los cambios producidos en la Ley que regula dicho ámbito, junto a lo cual se ha modificado todos los procedimientos administrativos como parte del desarrollo del proceso de compra y contrataciones, de manera tal que es posible afirmar la plena modernización de esta importante función organizacional.

Por otro, se ha logrado informatizar prácticamente todo el funcionamiento del área administrativo financiera, tanto en términos de mejoramiento sustancial de la infraestructura disponible, como en el mejoramiento de los sistemas informáticos utilizados para el desarrollo de las tareas. Para el período 2006 se plantea como desafío cerrar ese proceso con la incorporación de sistemas informáticos de apoyo a la gestión de abastecimiento, con lo que se terminan de cubrir todos los ámbitos de trabajo departamentales.

---

- **Proyectos de Ley**

El Servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2005.

---

## 4. Desafíos 2006

La Dirección del Trabajo ha priorizado para el período 2006 el fortalecimiento de las líneas operativas que permitan entregar una mejor respuesta y un mayor acercamiento a los requerimientos de la ciudadanía en materia laboral.

En el área de relaciones laborales se enfrentan desafíos internos y externos.

Desde el punto de vista interno se espera entregar una herramienta informática para el programa de rebaja de multas por capacitación que permita a los usuarios internos extraer información directamente desde el sistema, con el fin de alcanzar una mejor gestión del área.

Desde el punto de vista del usuario externo se espera continuar con el trabajo integrado entre diferentes instituciones con las que suscribieron convenios de cooperación destinados a acciones de capacitación, difusión y asistencia a los usuarios en el marco de las políticas de diálogo social instauradas a través de los Consejos Regionales de Usuarios y las mesas sectoriales de trabajo.

El área inspectiva orientará su accionar hacia sectores que son altamente infractores.

Diagnósticos realizados por esta área señalan que existen sectores cuya infraccionalidad es recurrente, en cantidad y en gravedad del concepto infringido.

Por este motivo, el fin último no será incrementar el número de fiscalizaciones, sino orientar esta tarea hacia dichos sectores. Al mismo tiempo se continuará trabajando a través de programas de fiscalización, modalidad que permite abordar sectores de alta informalidad.

En el área jurídica el gran desafío es preparar a la institución para la puesta en marcha de los procedimientos de la nueva judicatura laboral que involucran a la Institución.

En términos de gestión interna resulta relevante consolidar los sistemas informáticos para contar con estadísticas e información oportuna para la toma de decisiones y la generación de las políticas públicas.

En términos de resultados, las prioridades están representadas por indicadores de desempeño y por los compromisos externos suscritos tanto en la Agenda de Gobierno como en el programa de Mejoramiento de la Gestión Institucional.

---

## 5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2005
- Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño
- Anexo 3: Programación Gubernamental
- Anexo 4: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Anexo 5: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2005
- Anexo 6: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

- **Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2005**

**Cuadro 11  
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cumple SI/NO <sup>49</sup>	% Cumplimiento <sup>50</sup>	Notas
				2003	2004	2005				
Políticas inspectivas de gestión del cumplimiento	Porcentaje de empresas anteriormente infractoras refiscalizadas en las que se encuentra infracción  Enfoque de Género: No	(N° de empresas anteriormente infractoras refiscalizadas en las que se encuentra infracción/n° de empresas anteriormente infractoras que son refiscalizadas)*100	%	SI	28	25	40	Si	158,00	1
Políticas inspectivas de gestión del cumplimiento	Porcentaje de certificados solicitados por empleadores terminados en menos de 5 días.  Enfoque de Género: No	(N° de certificados terminados en menos de 5 días./N° total de certificados solicitados por empleadores)*100	%	NM	NM	94	50	Si	188,00	2
Políticas inspectivas de gestión del cumplimiento	Porcentaje de denuncias de trabajadores terminadas en menos de 30 días.  Enfoque de Género: No	(N° de denuncias de trabajadores terminadas en menos de 30 días./N° total de denuncias de trabajadores)*100	%	NM	NM	69	61	Si	112,00	
Asistencia Técnica	Porcentaje de incremento en el aprendizaje de capacitaciones efectuadas a microempresarios beneficiados por art 477 incisos 5° y 6° del Código del Trabajo  Enfoque de Género: No	(Nota promedio de evaluación de aprendizaje al egreso – nota promedio de evaluación de diagnóstico/Nota promedio de evaluación de aprendizaje al egreso)*100	%	SI	NM	16	10	Si	165,00	3

49 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2005 es igual o superior a un 95% de la meta.

50 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2005 en relación a la meta 2005.

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cumple SI/NO <sup>49</sup>	% Cumplimiento <sup>50</sup>	Notas
				2003	2004	2005				
Políticas inspectivas de gestión del cumplimiento	Tasa de variación de certificados de contratistas solicitados por empleadores. Enfoque de Género: No	$((N^{\circ} \text{ de certificados de contratistas solicitados por empleador año } t/N^{\circ} \text{ de certificados de contratistas solicitados por empleador año } t-1)-1)*100$	%	4 114274	2 116560	20 161563	0 116560	Si	139,00	4
Políticas inspectivas de gestión del cumplimiento	Tasa de variación del número total de fiscalizaciones de terreno. Enfoque de Género: No	$((N^{\circ} \text{ total de fiscalizaciones de terreno año } t/N^{\circ} \text{ total de fiscalizaciones de terreno año } t-1)-1)*100$	%	25 98.018	01 99.342	19 118.804	00 98.500	Si	121,00	5
Dictámenes.	Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes. Enfoque de Género: No	$(\text{Sumatoria de días de demora en la emisión de cada dictamen} / \text{Total de dictámenes})$	días	45	31	26	45	Si	174,00	6
Dictámenes.	Promedio de dictámenes emitidos por funcionarios del área dictamen. Enfoque de Género: No	$(N^{\circ} \text{ total de dictámenes emitidos año } n/N^{\circ} \text{ total de funcionarios del área en esa tarea año } n)$	Prom.	46	35	41	30	Si	136,00	7
Conciliación.	Tiempo promedio para la realización del comparendo. Enfoque de Género: No	$(\text{Sumatoria de días de demora en realizar cada comparendo} / \text{Total comparendos})$	días	21	19	16	30	Si	182,00	8
Conciliación.	Porcentaje de comparendos conciliados en relación a comparendos celebrados. Enfoque de Género: No	$(\text{Comparendos conciliados} / \text{Comparendos celebrados}) * 100$	%	57	70	72	57	Si	127,00	9

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cumple SI/NO <sup>49</sup>	% Cumplimiento <sup>50</sup>	Notas
				2003	2004	2005				
Conciliación.	N° promedio de conciliaciones por conciliador Enfoque de Género: No	N° total de conciliaciones/N° total de conciliadores	Prom.	1165	1074	1477	900	Si	164,00	10
Conciliación.	Eficacia de acción conciliadora en relación a montos. Enfoque de Género: No	(dinero conciliado/preensión del reclamante)*100	%	25	31	36	25	Si	147,00	11
Conciliación.	Porcentaje de reclamos terminados en primera audiencia Enfoque de Género: No	(N° de reclamos terminados en primeras audiencias/N° total de reclamos)*100	%	50	44	59	44	Si	134,00	12
Atención y orientación normativa.	Variación del tiempo promedio de espera en atención Enfoque de Género: No	((Tiempo promedio de espera en atención año t/Tiempo promedio de espera en atención año t-1)-1)*100	%	-26 37	-35 24	-35 15	00 36	Si	235,00	13
Atención y orientación normativa.	Promedio de consultas resueltas en oficinas de atención de público por funcionarios del área Enfoque de Género: No	(N° de atenciones efectuadas y resueltas/N° total de jornadas de funcionarios en el área de atención de público)	Prom.	16032	20922	21573	16393	Si	132,00	14
Mediación.	Porcentaje de mediaciones con acuerdo en relación a mediaciones a petición de partes y de oficio Enfoque de Género: No	(N° de mediaciones realizadas con resultado de acuerdo en las mediaciones a petición de partes y de oficio/n° total de mediaciones a petición de partes y oficio realizadas)*100	%	67	71	78	55	Si	142,00	15

**Cuadro 11  
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cumple SI/NO <sup>49</sup>	% Cumplimiento <sup>50</sup>	Notas
				2003	2004	2005				
Estudios laborales.	Porcentaje de estudios realizados publicados en web institucional  Enfoque de Género: No	(N° de estudios publicados en web institucional/n° total de estudios realizados)*100	%	SI	NM	100	78	Si	129,00	16
Asistencia Técnica	N° de consultas promedio por Asistencia técnica atendidas y resueltas por funcionarios del área de relaciones laborales  Enfoque de Género: No	N° total de consultas por asistencia técnica atendidas y resueltas/N° total de funcionarios en esa área	Prom.	1424	956	1481	920	Si	161,00	17
Asistencia Técnica	Tasa de variación N° total de usuarios capacitados  Enfoque de Género: No	((N° total de usuarios capacitados año t/N° total de usuarios capacitados año t-1)-1)*100	%	28 30.805	28 39.503	31 47.535	00 30.805	Si	154,00	18
Asistencia Técnica	Porcentaje de empleadores de la micro y pequeña empresa capacitados del total de empleadores capacitados.  Enfoque de Género: No	(N° de empleadores de la micro y pequeña empresa capacitados/N° total de empleadores capacitados)*100	%	NM	NM	78	13	Si	600,00	19
Asistencia Técnica	Porcentaje de jóvenes capacitados del total de usuarios capacitados.  Enfoque de Género: No	(Número de jóvenes capacitados/N° total de usuarios capacitados)*100	%	SI	NM	41	10	Si	415,00	20
Protección de los derechos fundamentales y de la libertad sindical	Porcentaje de causas por práctica antisindical con resultado favorable  Enfoque de Género: No	(total de causas por práctica antisindical con resultado favorable/total de causas terminadas sobre práctica antisindical)*100	%	NM	44	71	20	Si	355,00	21

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cumple SI/NO <sup>49</sup>	% Cumplimiento <sup>50</sup>	Notas
				2003	2004	2005				
Protección de los derechos fundamentales y de la libertad sindical	Plazo para la verificación del cumplimiento del art.381 una vez aprobada la huelga.	(Nº de documentos de verificación del art.381 ingresados en el SIRELA dentro del plazo de dos días hábiles de aprobada la huelga/Nº total de huelgas aprobadas)*100	%	NM	NM	94	30	Si	312,00	22
	Enfoque de Género: No									
Instancias de diálogo social.	Porcentaje de actividades ejecutadas por cada Consejo de Usuarios existente en la región.	(Nº de actividades ejecutadas por cada CRU/Nº total de actividades programadas en la agenda anual de cada Consejo)*100	%	NM	NM	89	70	Si	127,00	23
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:100  
 Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:0  
 Porcentaje de cumplimiento global del servicio:100

**Notas:**

- 1.- El universo total, sobre el cual se fiscalizó, corresponde a aquellas empresas que ya habían sido fiscalizadas al menos dos veces y al menos en una de ellas se había constatado infracción.
- 2.- Por instrucciones del departamento Inspectivo, el procedimiento para la elaboración de certificados a contratistas se modificó, reemplazándose la fiscalización en terreno por una revisión documental en oficina, dejando la inspección en terreno sólo para aquellos casos en los que hubiese presunción fundada respecto de la veracidad de los datos proporcionados por el empleador. Esto disminuyó dramáticamente el tiempo de demora de todos los certificados, con lo que se alcanzó un porcentaje mayor al presupuestado.
- 3.- Este indicador se midió por primera vez el año 2005, por lo que no se tenía una proyección certera acerca de su rendimiento. En un principio entre enero y junio, los rendimientos fueron muy deficientes, cerca del 5% de incremento. Posterior a esa evaluación, se cambió la metodología de capacitación y el instrumento a través del cual se evaluaba diagnóstico y aprendizaje, resultando en un incremento final del 16%.
- 4.- En la fecha en la que son formulados los indicadores, es difícil proyectar la demanda por certificados, ya que esta va a depender del nivel de actividad económica.
- 5.- Las fiscalizaciones de terreno aumentaron porque hubo un aumento de las denuncias que las generan.
- 6.- Al haber una mayor demanda por dictámenes y obligados a responder a todas las solicitudes, los funcionarios se ven obligados a emplear menos tiempo en la evacuación de cada uno de ellos.
- 7.- Hubo un aumento importante de la solicitud por dictámenes, el Servicio está obligado a responder al usuario por cada solicitud y manteniéndose igual número de abogados realizando los mismos, aumentó el número promedio de Dictámenes.
- 8.- Para el año 2005 se consideró un aumento en el tiempo promedio de realización, ya que se utilizaría una nueva plataforma informática de ingreso, con lo que los tiempos aumentarían por el período de capacitación y adaptación de los funcionarios a este uso. En la práctica ello no ocurrió, sino hasta fines de diciembre, lo que incidió en la obtención de números similares al año 2004.

---

9.- La meta comprometida para el año 2005 resultó extremadamente conservadora con relación a los rendimientos obtenidos en años anteriores. La entrada en vigencia del proceso monitorio<sup>51</sup> en la conciliación, como instancia prejudicial, llevó al Departamento Jurídico a estimar una baja en las conciliaciones. El proceso monitorio no fue implementado durante el año, y el resultado fue entonces similar al año 2004.

10.- En el año 2005 hubo un aumento significativo en el número total de reclamos interpuestos, que originaron igual número de procesos de conciliación.

11.- Este indicador muestra un rendimiento más elevado de lo proyectado. El establecimiento de este indicador tuvo su origen en la necesidad de detectar cuáles eran efectivamente las expectativas de los trabajadores al presentar sus reclamos al momento de ser despedidos, es decir cuánto creían ellos que efectivamente se les adeudaba por los conceptos de remuneraciones y de previsión, y cuánto efectivamente se conciliaba en el comparendo. Debido a que estas pretensiones del trabajador distaban mucho de los valores que legalmente les correspondía, éstos (valores) eran ajustados con base a información legal proporcionada por los funcionarios de atención de público. Por este motivo se ha decidido, en conjunto con DIPRES, eliminar esta medición para el año 2005, puesto que no cumple fielmente con el objetivo para el que fue diseñado.

12.- Aún cuando la meta fijada era similar a lo obtenido en 2004, se obtuvieron rendimientos superiores a lo proyectado en primera audiencia. Las razones dicen relación con la mayor proporción tanto de empleadores como de trabajadores de terminar rápidamente con el proceso y que las propuestas del conciliador cada vez resultan más razonables de aceptar para las partes.

13.- El resultado de este indicador representa una mejora, pues disminuye el tiempo promedio de espera en las oficinas atención de público. Aunque se proyectaba mantener el tiempo de espera para el año 2005, éste mejoró porque hubo mayor precisión en el ingreso de los datos a los sistemas, lo que corrigió errores en la marcación de horas y minutos de espera. Adicionalmente la habilitación de la página WEB incidió en una importante descarga de la atención de público, cuestión que se vio reflejada en el indicador de promedio de consultas atendidas en oficina de atención de público.

14.- Este indicador señala la cantidad de atenciones efectuadas y resueltas en las oficinas de atención de público a través de las consultas realizadas. Durante el año 2005 se produjo un aumento en las consultas efectuadas en las oficinas de atención de público.

15.- El sobrecumplimiento de este indicador estuvo determinado por la cantidad de mediaciones solicitadas y el sector económico que se sometió a la mediación. Efectivamente, entre estas mediaciones (a petición de partes y de oficio) se encuentran aquellas que son solicitadas, las que aumentaron en mayor proporción que las programadas. Ello "afecta" de manera positiva los resultados alcanzados, ya que cuando las partes se someten de manera voluntaria a la mediación hay mayor probabilidades de llegar a acuerdo.

16.- Dado que este año se produjo una mejora sustancial en la página web Institucional con el fin de otorgar un mejor servicio a los usuarios, se estimó conveniente que la totalidad de los estudios realizados fuesen publicados en la web como una forma de mejorar la calidad de servicio y aumentar la transparencia.

17.- El número de funcionarios del área disminuyó, en tanto que hubo un aumento importante del número de consultas.

18.- Cuando se fijaron las metas se desconocía el número final total de usuarios capacitados, por lo que se llegó a una estimación a la baja, más aún cuando tampoco se conocía el presupuesto asignado al producto. Por otra parte, este año hubo un elevado número de solicitudes de otros organismos del Estado por capacitación específicamente en lo que se refiere a cambios en la jornada laboral, compromisos frente a los cuales el Servicio debe responder.

19.- El sobre cumplimiento de este indicador dice relación con que este año se privilegió la capacitación a empleadores de la micro y pequeña empresa, por lo tanto el universo sobre el cual se mide, resulta ser casi una identidad con el grupo objetivo al que se pretendía capacitar. Por otra parte la capacitación por sustitución de multa tuvo una aceptación mucho mayor que lo estimado, aumentando así el número de empleadores de la MIPE<sup>43</sup> (micro y pequeña empresa)capacitados.

---

51 Ley 20.087, modifica el artículo V del Código del Trabajo, sustituye procedimiento laboral. Establece un mejor acceso a la justicia del trabajo, no sólo en cuanto a la cobertura de los tribunales sino que también en lo relativo a la forma en que se desarrollan los actos procesales que conforman el procedimiento laboral, con la finalidad que la justicia proporcionada sea eficaz y oportuna. Consigna la actuación de la Dirección del Trabajo para alcanzar soluciones a los problemas en cuestión.

---

20.- Para el año 2005 había tres grupos objetivos a capacitar: Empleadores MIPE, mujeres y jóvenes, los que a su vez constituyen el universo total de usuarios capacitados, dentro del grupo objetivo MIPE y Mujeres, encontramos gran cantidad de jóvenes. Por otra parte se realizó un convenio entre el Servicio y el INJUV, la campaña de TRABAJOK, que contó con recursos de esa repartición pública, compromiso que significó un aumento explosivo de jóvenes capacitados.

21.- El resultado de este indicador, aun cuando es interesante su medición es difícil su proyección, ya que sólo en algunas regiones del país, existen Tribunales del Trabajo, para el resto estas causas se ven a través de jueces de amplia competencia, que no necesariamente comparten criterios con los tribunales del trabajo. De allí entonces que prever con anticipación el resultado favorable de una causa, aun cuando esta acredite mérito suficiente, es difícil. Para este año, la mayor parte de juicios fue terminado en la Región Metropolitana, en donde se acogió casi la totalidad de los recursos interpuestos

22.- La verificación del artículo 381, si es ingresada dentro de las 72 horas de votada la huelga, le niega derecho al empleador a contratar trabajadores de reemplazo de los huelguistas, si éste no cumple con los requisitos establecidos por la Ley. Este control surge por una disposición interna, con el fin de garantizar los derechos colectivos de los trabajadores. Su medición se inicia en el año 2005, y no existe información anterior para la verificación de estos plazos. Sin embargo, dado el sobrecumplimiento alcanzado y al comportamiento observado, la meta establecida para el año 2006 en este indicador es superior. (80%).

23.- La meta fijada consistió en el mínimo de actividades que debiera realizar cada CTRU, porque en definitiva debiera cumplirse el 100% de lo planificado. No obstante en muchas regiones esto no es posible debido a problemas de agenda de quienes integran los CTRU, en esta perspectiva, a partir del mínimo se trató de hacer la mayor cantidad de actividades programadas.

## Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 12 Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2005								
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance <sup>52</sup> 2005/ 2004	Notas
				2003	2004	2005		
Mediación	Tasa de variación del número de mediaciones realizadas respecto al total efectuado el año anterior.	$((N^{\circ} \text{ total de mediaciones año } t / N^{\circ} \text{ total de mediaciones año } t-1) - 1) * 100$	%	60,45 239	11,63 260	53,85 400	154	1
Mediación	Tasa de variación del número de actuaciones de mediaciones y buenos oficios realizados respecto al total efectuado el año anterior.	$((N^{\circ} \text{ total de act de mediaciones y buenos oficios realizados año } t / N^{\circ} \text{ total de mediaciones y buenos oficios realizados año } t-1) - 1) * 100$	%	60 430	12 480	44 692	144	2
Mediación	Porcentaje de trabajadores beneficiados por la acción mediadora del 374 bis en empresas que aprobaron y votaron huelga.	$(N^{\circ} \text{ de trabajadores involucrados en virtud del art. 374 bis año } t / N^{\circ} \text{ total trabajadores involucrados en votaciones de huelgas aprobadas año } t) * 100$	%	50,39	60	64	106	
Asist. Téc	Porcentaje de mujeres capacitadas del total de usuarios capacitados año actual.	$(N^{\circ} \text{ total mujeres capacitadas año } t / N^{\circ} \text{ total de usuarios capacitados año } t) * 100$	%	38,42	42,5	51,15	120	
Mediación	Porcentaje de acuerdos alcanzados en las actuaciones del 374 bis del total de actuaciones de art. 374 bis.	$(N^{\circ} \text{ total de actuaciones de art 374 bis terminadas en acuerdo año } t / N^{\circ} \text{ total de actuaciones de art. 374 bis año } t) * 100$	%	67,02	63,6	67,8	106,6	
Conciliación	Porcentaje de primeras audiencias con resultado de conciliado respecto al total de procesos de conciliación.	$(\text{Número de procesos de conciliación con resultado de conciliado en primera audiencia año } t / \text{Número total de procesos de conciliación año } t) * 100$	%	22,15	30,44	43	141	3
Conciliación	Porcentaje de mujeres involucradas en los procesos de conciliación individual respecto al total de trabajadores involucrados en los procesos.	$(N^{\circ} \text{ de mujeres involucradas en los procesos de conciliación individual año } t / \text{Total de trabajadores involucrados en los procesos de conciliación año } t) * 100$	%	30,11	32,7	37	113	

52 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.

---

**Notas:**

1. Se produjo un aumento en la cantidad e mediaciones solicitadas debido al mayor conocimiento de este producto por los usuarios y al interés de dialogar evitando la conflictividad.
2. El número total de mediaciones y de actuaciones de buenos oficios se incrementó desde 480 en el año 2004 a 692 en el 2005, debido a los efectivos resultados que se alcanzan con esta invitación al diálogo.
3. Las primeras audiencias de los procesos de conciliación están mostrando un mejor resultado en cuanto a la cantidad de acuerdos que se alcanzan en esta primera instancia. Ello es el reflejo de las constantes capacitaciones que el área entrega al conciliador otorgándoles mayores herramientas para enfrentar las posibles desavenencias entre las partes.

## Anexo 3: Programación Gubernamental

Cuadro 13 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2005			
Objetivo <sup>53</sup>	Producto <sup>54</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación <sup>55</sup>
Velar por el cumplimiento de la normativa y mejorar la calidad y cobertura del producto fiscalización a través de la medición de la reincidencia en infracción.	60% de las empresas anteriormente infractoras refiscalizadas no reincide en infracción.	Políticas inspectivas de gestión del cumplimiento	Cumplido
Difundir y capacitar sobre la normativa laboral y previsional a objeto de aportar a un sistema de relaciones laborales de equilibrio, diálogo y negociación.	40% de empleadores de la micro y pequeña empresa capacitados del total de empleadores capacitados.	Asistencia Técnica	Cumplido
Otorgar a trabajadores y empleadores una solución prejudicial a un conflicto particular al término de su relación laboral, basado en la solución alternativa de conflictos.	57% de procesos de conciliación con resultado de acuerdo del total de procesos de conciliación celebrados.	Conciliación	Cumplido
Promover y facilitar la capacidad de los actores del mundo del trabajo entregando elementos de análisis de la realidad laboral.	Informe de resultados de Encuesta Nacional de Coyuntura laboral, ENCLA 2004	Estudios Laborales	Cumplido

53 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un periodo de tiempo preciso.

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

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

● **Anexo 4: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas<sup>56</sup>**  
(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2005)

**Programa / Institución:** Programa de Mediación y Conciliación / DIRECCIÓN DEL TRABAJO  
**Año Evaluación:** 2004  
**Fecha del Informe:** 22.02.2006

<b>Cuadro 14</b>	
<b>Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas</b>	
Compromiso	Cumplimiento
Implementar el Plan de Mejoramiento del sistema informático y elaborar Informe de Avance que contenga una caracterización y cuantificación preliminar de la demanda potencial y objetivo por el servicio de conciliación.	La Dirección del Trabajo ha mejorado su sistema informático creando la nueva plataforma DT Plus, la que a febrero de 2006 se encuentra en fase de marcha blanca estimándose su operatividad total a usuarios para el mes de abril. El DT Plus incorpora una nueva entrada para la recepción del reclamo y campos para mejorar la información de usuarios en la BD de Conciliación. Se adjunta documento "Informe de avance de captura de información para caracterizar la demanda objetiva del producto conciliación individual"
Cuantificar indicadores de desempeño incluidos en matriz de marco lógico del programa, y que actualmente es posible medir por parte de la Institución.	Se han cuantificado los indicadores de desempeño incluidos en la matriz de marco lógico del programa. Se adjunta documento que da cuenta del resultado de los indicadores: "CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PROGR C Y M 2005"
Incorporar estos indicadores de desempeño cuantificados, en el SIG institucional.	Se han incorporado al SIG institucional indicadores que permiten medir eficacia y eficiencia tanto a nivel nacional como regional. Además consta, en archivos que se adjuntan, que han sido debidamente numerados los indicadores en SIG asociado a los Deptos. Jurídico y de Relaciones Laborales. El seguimiento de estos compromisos (indicadores) se encuentra detallado en documento denominado "CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PROGR C Y M 2005". Se adjuntan dos documentos: "CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PROGR C Y M 2005" e "INDICADORES PROGRAMA 2005 EN SIG"
Aplicar en el presupuesto 2006 los criterios de asignación de recursos definidos para ambos componentes en la presentación del proyecto de ley para ese año.	Al no existir financiamiento de programas por la vía del subtítulo 25 (de acuerdo a disposiciones del Ministerio de Hacienda), el Presupuesto 2006 consideró exclusivamente recursos para la continuidad (subtítulo 22). De ahí que, en las actuales condiciones de la Institución, los criterios de asignación explicitados en el punto N° 9 del Plan de Inversión y Gasto Corriente 2006 – 2007, que permitirían focalizar este incremento de fondos, no fueron considerados. En esta perspectiva, ante un escenario de continuidad, el criterio adoptado es el de disponer los recursos necesarios para atender la demanda efectiva, en los cuatro Centros existentes.
Identificar los costos administrativos y por componente de las partidas presupuestarias que serán desagregadas a niveles compatibles con la Configuración 2005 del SIGFE (mediante la utilización de los catálogos de Áreas Transaccionales, Unidades Demandantes y el de Productos)	La configuración del SIGFE no permite realizar la desagregación de los costos administrativos por componente de las partidas presupuestarias. Dado lo anterior, los costos se desagregaron de la siguiente forma: Subtítulo 22: costos asociados a espacios físicos e infraestructura. Subtítulo 21: aporte institucional, costo directo de remuneraciones de funcionarios vinculados a labores de mediación y conciliación.

<sup>56</sup> Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Sistema de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

**Cuadro 14**  
**Cumplimiento de Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas**

Compromiso	Cumplimiento
Implementar propuesta de coordinación con las CAJ respectivas, de acuerdo a agenda y cronograma.	Se ha firmado "Convenio de Colaboración entre la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana y la Dirección del Trabajo". Se adjunta copia de documento firmado por Paula Correa Camus, Directora General de la Corporación de Asistencia Judicial y Marcelo Albornoz Serrano, Director del Trabajo.

- **Anexo 5: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2005**

Cuadro 15 Cumplimiento PMG 2005												
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión								Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance										
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII			
Recursos Humanos	Capacitación				○					ALTA	12%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				○					ALTA	12%	✓
	Evaluación de Desempeño				○					ALTA	12%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS							○		MEDIANA	7,5%	✓
	Gobierno Electrónico				○					ALTA	12%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión							○		MENOR	5%	✓
	Auditoría Interna					○				ALTA	12%	✓
	Gestión Territorial Integrada		○							MEDIANA	7,5%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público							○		MEDIANA	7,5%	✓
	Administración Financiero-Contable							○		MEDIANA	7,5%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género				○					MENOR	5%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100%

---

**Cuadro 16**  
**Cumplimiento PMG años 2002 – 2004**

	2002	2003	2004
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	100%	100%	100%

## Anexo 6: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 17 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>57</sup>		Avance <sup>58</sup>	Notas
		2004	2005		
Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	1,69	2,01	83,95	59
Rotación de Personal Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	3,75	2,44	65,07	60
Rotación de Personal Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,11	0,05	47,27	39
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,00	0,26	0,00	
• Retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2,67	1,35	50,53	39
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,97	0,78	80,41	39
• Razón o Tasa de rotación	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	275,76	372,34	135,02	39

57 La información corresponde al período Junio 2003-Mayo 2004 y Enero-Diciembre 2005, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2004-Diciembre 2004 y Enero 2005-Diciembre 2005.

58 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

- **59 Indicador descendente**
- **60 Indicador ascendente**

**Cuadro 17**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>57</sup>		Avance <sup>58</sup>	Notas
		2004	2005		
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	15,23	7,75	50,89	39
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	11,28	3,64	32,27	39
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	86,80	77,95	89,80	39
Porcentaje de becas <sup>61</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,61	0,10	16,39	39
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados año t})$	221,65	108,86	49,11	39
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	5,92	5,65	104,78	38
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación del Desempeño<sup>62</sup></li> </ul> Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	99,81	99,93	99,88	38
	Lista 2 % de Funcionarios	0,19	0,25	131,58	39
	Lista 3 % de Funcionarios				
	Lista 4 % de Funcionarios				

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

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