



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

***BALANCE DE GESTION INTEGRAL
AÑO 2001
DIRECCIÓN DEL TRABAJO***

SANTIAGO DE CHILE



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

INDICE	Pág.
1. Presentación	2
2. Identificación de la Institución	5
2.1. Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	6
2.2. Ubicación en la Estructura del Ministerio y Principales Autoridades	7
2.3. Distribución de Oficinas a Nivel Regional	8
2.4. Recursos Humanos	9
2.5. Recursos Financieros	11
2.6. Productos (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos	14
2.7. Principales Productos (Bienes o Servicios)	15
3. Resultados de la Gestión	16
3.1. Informe de Desempeño	17
3.2. Informe de Programación Gubernamental	21
3.3. Informe de Programas Evaluados	22
3.4. Informe de Avance de Gestión	23
3.5. Informe de Avance de Proyectos de Ley	39
3.6. Informe de Avance de Proyectos de Inversión	39
4. Desafíos 2002	40



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

1. PRESENTACIÓN

La Dirección del Trabajo es un servicio descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y se rige por su ley orgánica, el DFL N° 2 del 30 de Mayo de 1967.

Sus principales funciones son:

- ✓ Fiscalizar el cumplimiento de la legislación laboral y previsional.
- ✓ Fijar el sentido y alcance de la leyes del trabajo.
- ✓ Velar por el legítimo ejercicio de los derechos constitucionales a la libre contratación, negociación colectiva y sindicalización.
- ✓ Fomentar y supervigilar el funcionamiento de las organizaciones sindicales y velar por el respeto de su autonomía.
- ✓ Difundir los principios técnicos y sociales de la legislación del trabajo.
- ✓ Realizar acciones tendientes a prevenir y resolver los conflictos laborales.

DEFINICIONES ESTRATÉGICAS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO

MISIÓN INSTITUCIONAL

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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Velar por el cumplimiento de la normativa laboral y su correcta interpretación.
 - 1.1 Elevar el nivel del cumplimiento normativo a través de la prevención, sanción, difusión de la normativa laboral y la asistencia técnica a los usuarios.
 - 1.2 Mejorar la calidad y oportunidad de la interpretación de la normativa laboral.
 - 1.3 Fortalecer la acción del servicio en el área de higiene y seguridad y en otros sectores emergentes, tales como género, trabajo infantil y empleos atípicos.
2. Promover y facilitar la capacidad de los actores; Estado, empresarios y trabajadores para elevar la calidad y equidad de las relaciones laborales.
 - 2.1 Promover una visión objetiva de los problemas del trabajo y de las relaciones laborales.
 - 2.2 Fomentar el diálogo y la acción asociativa de empresarios y trabajadores, para la solución autónoma de conflictos.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

- 2.3 Contribuir, dentro del marco de las facultades de la Dirección del Trabajo, a la formulación y enriquecimiento de las políticas públicas en el área del trabajo y las relaciones laborales.
3. Mejorar la calidad del servicio al usuario.
- 3.1 Mejorar la calidad del servicio al usuario
- 3.2 Mejorar la calidad de la actividad operativa: procesos de fiscalización, negociación colectiva, jurisprudencia laboral y organizaciones sindicales.
- 3.3 Mejorar la calidad y cobertura de los servicios de atención directa de los usuarios.

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS CLAVES DE LA INSTITUCIÓN

<i>PRODUCTOS RELEVANTES</i>	<i>CLIENTES / USUARIOS</i>
Fiscalización	Trabajadores Empleadores Organizaciones sindicales Autoridades Parlamentarios
Dictámenes	Funcionarios Trabajadores Empleadores
Comparendo de conciliación	Trabajadores Empleadores
Atención y orientación normativa	Trabajadores Empleadores Dirigentes sindicales Empresarios del sector Mipe y Pymes.
Mediación	Dirigencias sindicales Grupos organizados de trabajadores Empleadores
Estudios laborales	Trabajadores Asociaciones de empleadores Organismos internacionales ONG'S Universidades Investigadores Gobierno
Certificaciones	Organizaciones sindicales Dirigentes Empresas contratistas

Los logros alcanzados por la Dirección del Trabajo son la respuesta a un proceso de planificación estratégica desarrollado que ha impulsado un fuerte énfasis en la gestión institucional, tarea determinante para la definición de las áreas prioritarias de trabajo.

Se ha trazado un Plan de Desarrollo Institucional, que ha permitido definir los énfasis institucionales, concretándose éstos en tres áreas prioritarias, que corresponden a productos estratégicos entregados por departamentos operativos, sobre los cuales se concentran principalmente los esfuerzos del Servicio para la consecución de sus Objetivos Estratégicos.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Estas áreas prioritarias se refieren a las siguientes: **Inspectiva, Jurídica y de Relaciones Laborales.**

✓ Respecto del **área Inspectiva**, se han redefinido los procesos involucrados en esta tarea, con el objetivo de ampliar la cobertura de la fiscalización y de la capacidad disuasiva de las conductas infraccionales, contribuyendo con ello a ampliar la eficacia del derecho del trabajo. Para ésto ha sido preciso realizar una serie de profundas modificaciones a los procedimientos de la labor inspectiva, que conllevan a una reducción de los tiempos de respuesta. Esta redefinición constituye los "Modernos Procedimientos de Fiscalización".

Así, en el año 2001, este producto alcanzó un total de 116,664 fiscalizaciones, representando esta cifra un incremento del 22.5% con respecto al período anterior. El 86% de éstas fueron tramitadas en un tiempo inferior a los 90 días.

Del mismo modo, se incrementaron en un 32% las fiscalizaciones mensuales promedio por fiscalizador de terreno, aumentándose éstas de 25 a 33.

✓ En el **área jurídica** se ha dado un gran paso al redefinir el producto "comparendo de conciliación", con el objetivo de ofrecer a los usuarios, empleadores y trabajadores, un mecanismo efectivo de reconciliación administrativa. Además se ha alcanzado una mejora en los tiempos de respuesta de este producto llegando a un promedio de 34 días en su realización, representando esta cifra una mejora en la calidad del servicio prestado con respecto a igual período del 2000 en que su realización demoraba cerca de los 48 días.

✓ El **área de Relaciones Laborales** ha innovado con la introducción de un producto que hasta la fecha no había sido utilizado como herramienta a la solución de conflictos colectivos. Durante el 2001 se introduce como producto estratégico del Servicio la "Mediación", cuyo objetivo es desarrollar un modelo de prevención y solución a conflictos colectivos, destinado a canalizar la controversia laboral hacia acuerdos constructivos.

Para cumplir con esta tarea se ha capacitado a 45 funcionarios, a nivel país, en técnicas de mediación, con el fin de contar con personal especializado en la materia destinado a atender aquellos conflictos colectivos en los que se solicite la mediación como mecanismo al encuentro de soluciones y acuerdos entre las partes.

✓ Labor importante que no puede excluirse de esta presentación introductoria es la que corresponde a la Unidad de Asistencia Técnica del Departamento de Relaciones Laborales, responsable de la ejecución de capacitación y difusión de la normativa laboral a los distintos sectores y segmentos que conforman el mundo del trabajo. Así durante este año entregó capacitación a un total de **12.498 usuarios**, entre dirigentes sindicales, trabajadores en general, estudiantes, empleadores, adultos mujeres y otros, en distintas regiones del país. En la medida que los actores del mundo laboral conozcan sus derechos y obligaciones se cumplirá de mejor manera lo establecido en la ley.

✓ Otro producto destacable lo constituyen los estudios laborales realizados con el fin de contribuir a la definición de políticas públicas. En este sentido se efectuaron 5 estudios: 1) Para el mejoramiento de las condiciones de trabajo en la industria pesquera y cultivos marinos, 2) La movilidad Laboral, 3) Pequeña Empresa, 4) Calidad de vida en el Trabajo, 5) Trabajo a domicilio y teletrabajo. Cada uno de éstos se encuentra descrito en el punto 3.2 "Informe de Programación Gubernamental".

✓ Y en cuanto a la calidad y a la mejora en los tiempos en respuesta, además de la reducción en el tiempo que toma el proceso inspectivo mencionado más arriba, se puede mencionar la oportunidad en la entrega de certificados, especialmente los solicitados por la diirigencia sindical, en que éstos están siendo entregados de inmediato en un 95.4% y antes de las 48 horas el 99.6%.

MARÍA ESTER FERES NAZARALA
DIRECTORA DEL TRABAJO



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

2. IDENTIFICACIÓN

- 2.1. Leyes y Normativas que rige el Funcionamiento de la Institución
- 2.2. Ubicación en la Estructura del Ministerio y Principales Autoridades
- 2.3. Distribución de Oficinas a nivel Regional
- 2.4. Recursos Humanos
- 2.5. Recursos Financieros
- 2.6. Productos (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos
- 2.7. Principales Productos (Bienes o Servicios)



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

2.1. LEYES Y NORMATIVA QUE RIGE 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.
3. DFL N° 2 de 1967, Ley Orgánica de la Dirección del Trabajo
4. DL N° 3.501 de 1981, que otorga al Servicio la calidad de descentralizado y de Institución Fiscalizadora.
5. Ley 19.240, que sustituyó las plantas del personal de la Dirección del Trabajo, estableciendo los requisitos vigentes para el ingreso y promoción de sus plantas.
6. Decreto N° 98 de 15 de Septiembre de 1999, del Ministerio del Trabajo, que establece un Reglamento especial de calificaciones para el personal de las Dirección del Trabajo.

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:

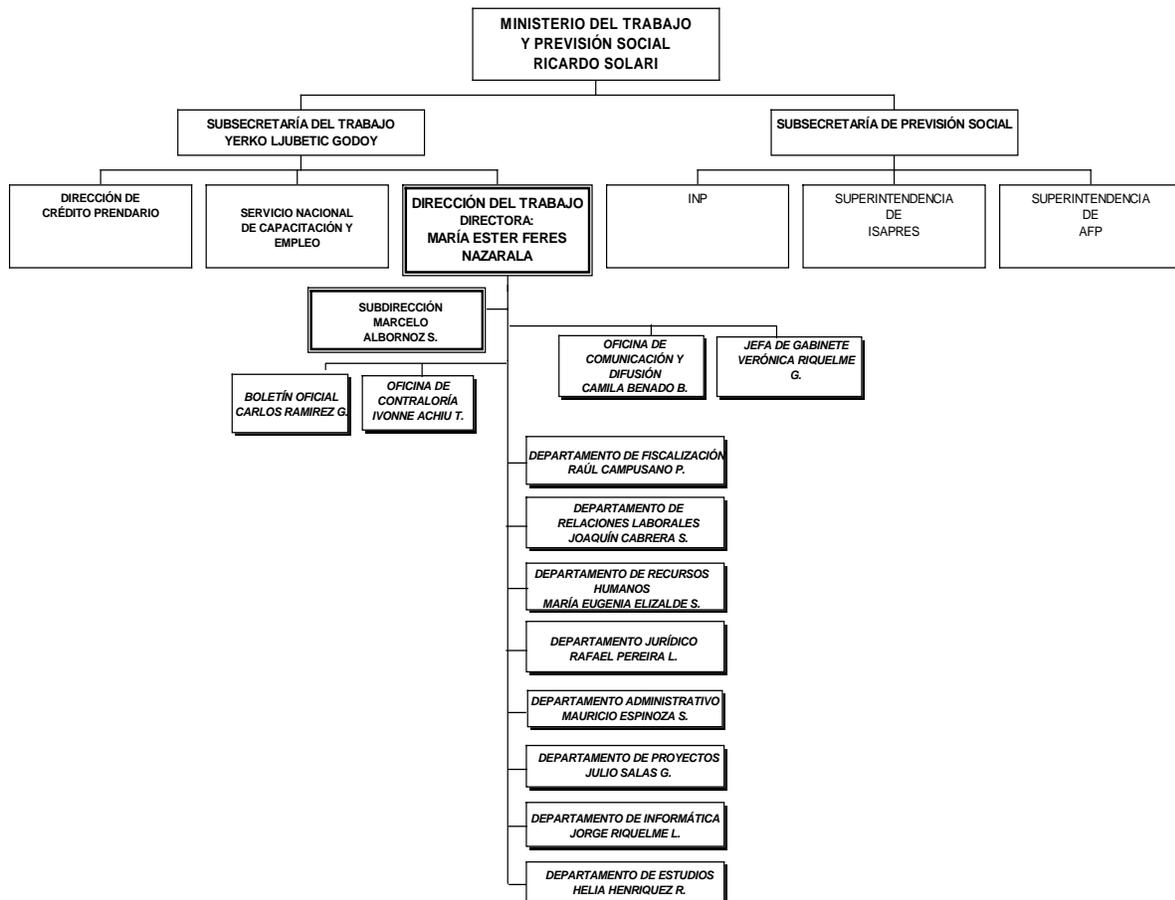
1. DFL N°1 de 1994, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Código del Trabajo, modificado recientemente por la Ley N°19.759 publicada en el Diario Oficial de 05.de Octubre de 2001.
2. DL 3.500 de 1980, que establece la facultad de fiscalizar el cumplimiento de enterar las cotizaciones 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.

Por último debe indicarse que por tratarse de una materia de índole operativa, el Departamento de Fiscalización podrá, en caso de requerirse mayor detalle, complementar la información consignada en este numerando.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

2.2. UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA DEL MINISTERIO Y PRINCIPALES AUTORIDADES





GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

2.3. DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS A NIVEL REGIONAL

REGION		NÚMERO DE OFICINAS	
		Regionales	Provinciales
I	Tarapacá	1	3
II	Antofagasta	1	6
III	Atacama	1	5
IV	Coquimbo	1	9
V	Valparaíso	1	12
VI	Libertador B.O'higgins	1	9
VII	Maule	1	10
VIII	Bío-Bío	1	20
IX	Araucanía	1	8
X	Los Lagos	1	15
XI	Aysén	1	5
XII	Magallanes	1	3
XIII	R..Metropolitana	1	16

- La composición de la columna Oficinas Provinciales es la siguiente:
- Provinciales : 46
- Comunales : 26
- Intermitentes : 49, que atienden según necesidad de comunidad involucrada



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

2.4. RECURSOS HUMANOS

REGIÓN		AÑO 2001	
		DOTACIÓN EFECTIVA	GASTO EN PERSONAL M(\$)
I	Tarapacá	50	530.955
II	Antofagasta	45	404.258
III	Atacama	37	314.794
IV	Coquimbo	53	448.098
V	Valparaíso	115	964.261
RM	Región Metropolitana	746	7.166.833
VI	Libertador B.O'higgins	65	537.408
VII	Maule	76	644.421
VIII	Bío-Bío	136	1.155.653
IX	Araucanía	66	619.286
X	Los Lagos	72	604.315
XI	Aysén	27	292.516
XII	Magallanes	23	245.893
TOTAL		1.511	M(\$) 13.928.691



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

(GRAFICO. DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2001 POR TIPO DE CONTRATO)



<i>Dotación Efectiva¹ año 2001 por tipo de contrato</i>	
Planta	810
Contrata	694
Honorarios ²	7
Otro	0
TOTAL	1.511

(GRAFICO. DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2001 POR ESTAMENTO)



<i>Dotación Efectiva año 2001 Por estamento</i>	
Directivos	35
Profesionales	198
Fiscalizadores	722
Técnicos	147
Administrativos	329
Auxiliares	73
Otros	7
TOTAL	1.511

NOTAS:

- A) LA DOTACIÓN EFECTIVA INFORMADA EN EL CUADRO CORRESPONDE AL 31.12.2001.
- B) EN EL GRAFICO DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2001 POR ESTAMENTO, LOS "OTROS" SON TODOS LOS HONORARIOS ASIMILADOS A GRADO.

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

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



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

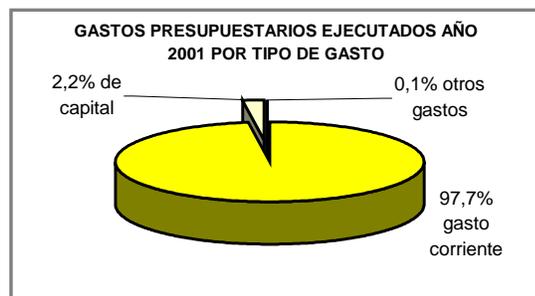
2.5. RECURSOS FINANCIEROS

(GRAFICO. INGRESOS PRESUPUESTARIOS PERCIBIDOS AÑO 2001 POR TIPO DE INGRESO)



<i>Ingresos Presupuestarios percibidos año 2001</i>	
<i>Descripción</i>	<i>Monto M\$</i>
<i>Saldo inicial de caja</i>	89.547.-
<i>Aporte fiscal</i>	16.677.592.-
<i>Otros ingresos</i>	675.322.-
TOTAL	17.442.459.-

(GRAFICO. GASTOS PRESUPUESTARIOS EJECUTADOS AÑO 2001 POR TIPO DE GASTO)



<i>Gastos Presupuestarios ejecutados año 2001</i>	
<i>Descripción</i>	<i>Monto M\$</i>
<i>Corriente</i>	16.932.894.-
<i>De capital</i>	384.542.-
<i>Otros gastos</i>	12.737.-
TOTAL	17.330.175.-



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

(GRAFICO. MONTO DE INVERSIÓN 2001 POR REGIÓN)

- I, II, III, ... ,XII, RM.

“El Servicio no cuenta con asignación presupuestaria en el subtítulo correspondiente a inversión”



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

(CUADRO. TRANSFERENCIAS³)

DESCRIPCIÓN	Monto Ejecutado		Tasa Variación %
	2000	2001	
(31) Transferencias al Sector Privado	85.164.-	99.517	16,8%
(32) Transferencias a Organismos del Sector Público			
(33) Transferencias a Otras Entidades Públicas		164.306	
✓ Gasto en Personal		8.100	
✓ Bienes y Servicios de Consumo		151.656	
✓ Inversión Real		4.550	
✓ Otros			
(34) Transferencias al Fisco	299	474	58,1%
Otras Transferencias			
Total de Transferencias	85.463	264.297	209%

- El incremento de Item 31 años 2000-2001 corresponde al aumento de los beneficiados (niños) en el uso de Sala Cuna y/o Jardín Infantil del personal Institucional.
- El Item 33 esta dada partir de la creación presupuestaria del Programa Fortalecimiento a la Capacidad Fiscalizadora
- El incremento de un 58% en el ítem 34 esta dado básicamente al aumento en la percepción de ingresos por venta de Certificados a contratistas , bases y fotocopias.

ASIGNACIONES MAS RELEVANTES

- El ítem 31 comprende la asignación 001 correspondiente a gastos sala cuna el cual mantiene beneficios que se otorga a los funcionarios de la Dirección Nacional relacionados con el cuidado de los hijos.
- El Item 33 comprende la asignación 264 correspondiente al Fortalecimiento a la Capacidad Fiscalizadora (solo año 2001)
- El ítem 34 comprende la asignación 001, en la cual se refleja el pago de impuestos, producto de la venta de fotocopias y bases.

³ Considera el monto ejecutado de subtítulo 25 del informe de ejecución presupuestaria del año 2001.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

2.6. PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) RELEVANTES O ESTRATÉGICOS

Productos/ (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos	2000		2001	
	Unidad de Medida	Monto / Cantidad	Unidad de Medida	Monto / Cantidad
Fiscalización	N° de... Al año	95.255	N° de... Al año	116.664
Dictámenes	N° de ... Al año	375	N° de ... Al año	231 (*)
Comparendo de conciliación	N° de ... Al año	96.573	N° de ... Al año	97.179
Atención y orientación normativa: a) Asistencia técnica a usuarios b) Oficina de at. a empleadores c) Oficina de atención a Org sind. d) Reclamos tratados e) Ratificación de finiquitos	N° de ... Al año a) capacitaciones b) consultas atendidas c) consultas atendidas d) reclamos e) finiquitos ratificados	a) 1.066 b) 12.105 c) 2.469 d) 93.628 e) 424.499	N° de ... Al año a) capacitaciones b) consultas atendidas c) consultas atendidas d) reclamos e) finiquitos ratificados	a) 12.498 (**) b) 13.333 c) 2.837 d) 97.205 e) 495.090
Mediación	N° de ... Al año	n.d	N° de ... Al año	n.d
Estudios laborales 1) Para el mejoramiento de las condiciones ... 2) La Movilidad laboral 3) Pequeña empresa 4) Calidad de vida en el trabajo 5) Lo clásico y lo nuevo para reclasificar el empleo .Trabajo a domicilio. 5) ENCLA	N° de publicaciones. Al año	6) 2.700	N° de publicaciones. Al año	1) 1.000 2) — 3) 1.000 4) — 5) 1.000
Certificaciones ✓ Certificados a contratistas ✓ Otras certificaciones (Relaciones Laborales)	N° de ... Al año	95.311 13.708	N° de ... Al año	110,069 13,344

(*) La cantidad de dictámenes presentada es menor que la informada en el período anterior debido a que el Departamento Jurídico realizó un rediseño de los productos entregados.

En virtud de la Orden de Servicio N° 05 del 16.07.2001, la Dirección acota las consultas que darán lugar a Dictámen y aquellas que se responderán mediante Oficio.

- Revestirán el carácter de Dictámen: Las respuestas a consultas que signifiquen doctrina nueva y complementación, aclaración o cambio de la ya existente y los pronunciamientos sobre solicitudes de reconsideración de dictámenes.
- Por Oficio se responderán aquellas consultas que signifiquen reiteración de la doctrina vigente, aplicación de la misma y la interpretación de cláusulas de instrumentos colectivos que no impliquen necesariamente relacionar la disposición de que se trata con normas constitucionales o legales.

Es recomendable mencionar que mediante Oficio se respondieron 674 consultas en dicho período.

(**) El valor significativamente diferente al del período anterior se debe a que en éste se informó solamente la capacitación entregada a los dirigentes sindicales, en cambio los datos actuales incluyen: Dirigencia: 2.684; trabajadores: 2.150; estudiantes: 4.754; empleadores PYME: 1.455; adultos mujeres: 824; otros: 630.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

2.7. PRINCIPALES PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) RELEVANTES O ESTRATÉGICOS

<i>Productos/ (Bienes o Servicios) Relevantes o Estratégicos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Objetivo estratégico asociado</i>	<i>Clientes / Beneficiarios / Usuarios</i>
Fiscalización	Mecanismo utilizado para la prevención y control en el cumplimiento de la normativa laboral. Existe fiscalización requerida (denuncias) y por programas, éstas últimas dirigidas a temas y a sectores específicos de la actividad económica del país.	1.- Velar por el cumplimiento de la normativa laboral y su correcta interpretación. 3.- Mejorar la calidad del servicio al usuario.	Trabajadores Empleadores Organizaciones sindical Autoridades Parlamentarios
Dictámenes	Fijan el sentido y alcance de la legislación laboral, lo que facilita la aplicación coherente y uniforme de la ley por parte de los funcionarios y orienta a trabajadores y empleadores.	1.- Velar por el cumplimiento de la normativa laboral y su correcta interpretación	Funcionarios Trabajadores Empleadores
Comparendo de conciliación	Procedimiento proactivo para lograr una solución rápida y eficiente al conflicto individual entre trabajador y empleador, busca una salida consensuada al conflicto.	1.- Velar por el cumplimiento de la normativa laboral y su correcta interpretación. 2.- Promover y facilitar la capacidad de los actores; Estado, empresarios y trabajadores para elevar la calidad y equidad de las relaciones laborales.	Empleadores Trabajadores
Atención y orientación normativa	Actividades que permiten orientar, resolver consultas, brindar asistencia técnica en materia laborales y previsionales, atención de fonoconsulta laboral, recepción de denuncias y reclamos, ratificación de finiquitos, constancias y renuncias.	1.- Velar por el cumplimiento de la normativa laboral y su correcta interpretación. 3.- Mejorar la calidad del servicio al usuario	Trabajadores Empleadores Dirigentes sindicales Empresarios del sector de la Mipe y Pymes.
Mediación	Establece procedimientos que permiten a las partes en conflicto colectivo una salida negociada, aceptada y compartida al conflicto al que se hallan enfrentados.	1.- Velar por el cumplimiento de la normativa laboral y su correcta interpretación. 2.- Promover y facilitar la capacidad de los actores; Estado, empresarios y trabajadores para elevar la calidad y equidad de las relaciones laborales	Dirigencias sindicales Grupos organizados de trabajadores Empleadores.
Estudios laborales	Permiten obtener diagnósticos y conocimiento sistemático de la realidad y coyuntura laboral, como a su vez comportamientos de los actores laborales.	2.- Promover y facilitar la capacidad de los actores; Estado, empresarios y trabajadores para elevar la calidad y equidad de las relaciones laborales	Trabajadores Asociación de empleadores Organismos internacionales ONG'S Universidades Gobierno
Certificaciones ✓ Certificados a contratistas ✓ Otras certificaciones (Relaciones Laborales)	Para organ. Sindicales se certifica la obtención y vigencia de la personalidad jurídica, la calidad jurídica del dirigente, afiliaciones y desafiliaciones. A las empresas contratistas se certifica mediante la revisión y respaldo de antecedentes de su situación laboral y previsional, de no registrar reclamos ni denuncias, deuda previsional y multas, para dar cumplimiento al Art.43 del DFL N° 2.	1.- Velar por el cumplimiento de la normativa laboral y su correcta interpretación. 3.- Mejorar la calidad del servicio al usuario.	Organizaciones sindicales Dirigentes Empresas contratistas.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

3. RESULTADOS DE LA GESTION

- 3.1. Informe de Desempeño
- 3.2. Informe de Programación Gubernamental
- 3.3. Informe de Programas Evaluados
- 3.4. Informe de Avance de Gestión
- 3.5. Informe de Avance de Proyectos de Ley
- 3.6. Informe de Avance de Proyectos de Inversión



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

3.1. INFORME DE DESEMPEÑO

RESULTADOS GLOBALES AÑO 2001:

Los desafíos planteados por esta Dirección para el año 2001 involucraron a las áreas operativas y de gestión del Servicio.

Dentro de las primeras se puede destacar la implementación de los Nuevos Procedimientos de Fiscalización, cuyo objetivo es la optimización de la capacidad fiscalizadora en terreno orientada a reducir la duración del proceso inspectivo en general, introduciendo tareas, insumos y procesos innovadores, que han permitido incrementar la cobertura operativa en materia de fiscalización, mejorando la calidad de los servicios que presta la institución.

Los siguientes son algunos de los resultados globales alcanzados por el servicio en esta área:

■ Comprometidos como indicadores de desempeño para el año 2001

- ❖ Fiscalizaciones promedio mensuales por fiscalizador,
- ❖ Porcentaje de procedimientos de fiscalización tramitados en un promedio inferior a los 90 días y
- ❖ Reducción en el tiempo promedio de realización de comparendos

Del total de fiscalizaciones, el 86% fueron tramitadas en un tiempo promedio inferior a los 90 días, y en cuanto a eficiencia se puede mencionar que se incrementó la cantidad de fiscalizaciones por fiscalizador de terreno, llegando éstas a 33, cifra que representa un incremento del 32% con respecto a cifras de años anteriores.

Las fiscalizaciones totales efectuadas ascendieron a 116.664, representando esta cantidad un incremento del 22,5% de la actividad fiscalizadora con respecto al año anterior.

Del total mencionado, las fiscalizaciones programadas efectuadas fueron 60.027, un 53% más que la cantidad realizada en igual período anterior por este mismo concepto, y las reactivas alcanzaron a 56.637, mostrando un aumento del 1,1%.

Datos que empiezan a destacar los resultados de los Modernos Procedimientos de Fiscalización que han empezado a operar desde el mes de Septiembre del 2001.

La actividad de comparendos igualmente destaca, por su labor conciliadora, y donde la conciliación o acuerdo entre las partes alcanzó al 56% de los comparendos celebrados.

El tiempo promedio de respuesta para la realización de los comparendos mejora, celebrándose en promedio a los 34 días; para el año 2000 se calculó un promedio de 48 días, es decir una mejora del 29 % y una entrega más oportuna de este servicio.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

En esta actividad los montos que se pagaron por concepto de deudas al trabajador ascendieron a \$15.109.431 (en M de \$), incremento del 11% con respecto al período anterior (cifras comparadas en \$ del 2001) y los trabajadores favorecidos alcanzan a 61.563, aumento del 7,9%.

La entrega de certificados a contratistas, mejoró sus tiempos de respuesta, pasando de un promedio de seis (6) días a cuatro (4) para el 2001.

Se diseñó y puso en marcha un sistema de informaciones en materia de salud y seguridad en el trabajo para mejorar la capacidad técnica de quienes participan en la prevención de riesgos en los lugares de trabajo. Esta labor incluyó acciones de capacitación mediante 23 seminarios a funcionarios fiscalizadores y 18 seminarios a trabajadores.

En el ámbito de **las relaciones laborales** para el 2001 el desafío formulado fue la sistematización e institucionalización de un procedimiento de prevención y resolución de conflictos laborales colectivos. Producto concreto obtenido con este trabajo es el Manual de Mediación, y la capacitación de cuarenta y cinco (45) funcionarios en técnicas de mediación.

En el ámbito de los **estudios laborales**, se llevaron a cabo cinco (5) estudios con el propósito de generar información para la definición de políticas laborales, se mencionan los siguientes:

- ❖ Para el mejoramiento de las condiciones de trabajo en la industria pesquera y cultivos marinos.
- ❖ La movilidad laboral: Las Trayectorias Laborales de las personas en la dualidad protección-desprotección.
- ❖ Pequeña Empresa
- ❖ Calidad de Vida en el trabajo y de Relaciones Laborales en la Percepción de Los Trabajadores.
- ❖ Trabajo a domicilio y teletrabajo

En **materia de gestión** se desarrolló el Plan de Desarrollo Institucional. El plan, trazado hasta el 2005, contempla la definición de logros y metas para cada uno de los centros de responsabilidad, de gestión y operativos, de acuerdo a su Misión y Objetivos estratégicos ya establecidos.

De este plan se desprenden las áreas claves en las que el Servicio centrará sus esfuerzos modernizadores.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño ⁴	Fórmula de cálculo	Resultados		Variación
			2000	2001	
Fiscalización	<i>Eficiencia</i> Fiscalizaciones mensuales promedio por fiscalizador	- Total fiscalizaciones mensuales / Total fiscalizadores de terreno	25	33	32%
Comparendos	<i>Calidad</i> Tiempo promedio para la realización del comparendo	- Sumatoria de días de demora en realizar cada comparendo / Total comparendos	48 Días	34	29%
Fiscalización	<i>Eficiencia</i> Porcentaje de procedimientos de fiscalización tramitados en un tiempo inferior a 90 días.	N° de procedimientos de fiscalización tramitados en tiempo inferior a 90 días / total de procedimientos de fiscalización tramitados.	n.d (*)	86%	n.d. (*)
Fiscalización	<i>Eficacia</i> Porcentaje de empresas fiscalizadas que reinciden en infracciones.	N° de empresas infractoras fiscalizadas 2 veces / N de empresas que persisten en la infracción.	n.d (*)	Se está efectuando la medición para el año 2001 . Los resultados se conocerán en Mayo del 2002.	n.d (*)

4 Ver anexo : Dimensión de los indicadores de gestión.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula	<i>Indicador de Desempeño⁴</i>	<i>Fórmula de cálculo</i>	<i>Resultados</i>		<i>Variación</i>
			<i>2000</i>	<i>2001</i>	
Certificados a contratistas	<i>Calidad</i> Tiempo de demora en la entrega de certificados de Estados de pago.	N° de días transcurridos desde que el usuario entrega toda la información solicitada hasta que el certificado es entregado.	n.d(*)	4 días	n.d(*)
Mediación	<i>Eficiencia</i> Total de trabajadores favorecidos con instancias de mediación	N° de conflictos atendidos por cada uno de los mediadores/ N° de trabajadores involucrados en cada conflicto.	n.d(*)	S/I	n.d(*)
Dictámenes	<i>Calidad</i> Tiempo de demora en la emisión de dictámenes	N° de días transcurridos desde que se cuenta con todos los antecedentes, hasta que se emite el dictámen.	n.d(*)	>50 días	n.d(*)

(*) n.d : no disponible



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

3.2. INFORME DE PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL

<i>Acción</i>	<i>Objetivo Asociado a la Acción</i>	<i>Producto / Servicio relevantes o estratégicos al que se vincula</i>	<i>Resultado</i>
<p>Diseñar y poner en marcha un sistema de informaciones en materia de salud y seguridad en el trabajo para mejorar la capacidad técnica de quienes participan en la prevención de riesgos en los lugares de trabajo.</p>	<p>PRODUCTO 1 Formación de fiscalizadores de la Dirección del Trabajo, de empleadores y trabajadores en materia de condiciones de trabajo, higiene y seguridad. (SEMINARIOS EN SALUD LABORAL Y EN INSPECCIÓN BÁSICA) PRODUCTO 2 Sistema de información en materia de salud y seguridad en el trabajo.</p>	<p>Fiscalización</p>	<p>En relación con fiscalizadores se realizaron: 23 seminarios, 326 fiscalizadores capacitados; Trabajadores: 18 seminarios ; 380 trabajadores capacitados. El sistema de información en materia de salud y seguridad en el trabajo: se encuentra en marcha blanca archivo de autoconsulta.</p>
<p>Optimizar la capacidad fiscalizadora en terreno orientado a reducir los tiempos de duración del proceso inspectivo en general.</p>	<p>80% de las fiscalizaciones de la Dirección del Trabajo tramitadas en un promedio inferior a 90 días</p>	<p>Fiscalización</p>	<p>Se trabajó con una muestra representativa y se obtuvo el 86.2% de las fiscalizaciones tramitadas en un promedio inferior a los 90 días, desde la implementación de los nuevos procedimientos.</p>
<p>Investigar para aportar antecedentes para la definición de políticas públicas.</p>	<p>PRODUCTO 1 Para el mejoramiento de las condiciones de trabajo en la industria pesquera y cultivos marinos. PRODUCTO 2 La movilidad laboral: Las Trayectorias Laborales de las personas en la dualidad protección-desprotección. PRODUCTO 3 Pequeña Empresa PRODUCTO 4 Calidad de Vida en el trabajo y de Relaciones Laborales en la Percepción de Los Trabajadores. PRODUCTO 5 Trabajo a domicilio y teletrabajo</p>	<p>Estudios laborales</p>	<p>PRODUCTO 1: a) estudio sobre procesos de certificación y buenas prácticas laborales. (informe escrito). b) estudio ergonómico de puestos de trabajo riesgosos. Propuestas de mejoramiento Informe escrito- imágenes. c) estudio sobre el buceo acuático. Informe escrito y edición de video. d) creación de Comisión intersectorial con Directemar. PRODUCTO 2: Se cumplió el objetivo de contribuir al conocimiento de la dinámica del mercado laboral con el fin de orientar la elaboración de políticas de regulación y protección del trabajo. PRODUCTO 3 Diagnóstico del sector de pequeña empresa que ha permitido caracterizar a este sector en cuanto a tamaño, distribución geográfica, distribución sectorial, empleo asociado..... Informe escrito. PRODUCTO 4 Estudio orientado a profundizar en el conocimiento de las condiciones de trabajo. Permite mejorar las acciones del servicio en la fiscalización, la atención de usuarios, la capacitación sindical y la promoción de los derechos laborales básicos. PRODUCTO 5 La investigación permite contar con la descripción de las condiciones en que se teletrabaja y permite determinar si existe protección y cómo se despliega la política del servicio en este tema.</p>
<p>Sistematizar e institucionalizar un procedimiento de prevención y resolución de conflictos laborales colectivos.</p>	<p>45 funcionarios de la Dirtrab capacitados en técnicas de mediación laboral e implementación de procedimientos de prevención y resolución de conflictos</p>	<p>Mediación.</p>	<p>45 funcionarios de la DIRTRAB capacitados en técnicas de mediación laboral e implementación de procedimientos de prevención y resolución de conflictos.</p>



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

3.3. INFORME DE PROGRAMAS EVALUADOS (ESTA SECCIÓN DEBERÁ SER COMPLETADA SÓLO POR LOS SERVICIOS QUE TIENEN PROGRAMAS EVALUADOS EN 1999 Y 2000)

" El servicio no tiene programas evaluados en los años 1999, 2000 y 2001 por el Programa de Evaluación de Proyectos Gubernamentales que dirige la Dirección de Presupuestos".

3.3.4 PRINCIPALES RESULTADOS DE OTRAS EVALUACIONES

NOMBRE DEL PROGRAMA	PROGRAMA FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD FISCALIZADORA	
Compromisos	Vencimiento	Cumplimiento
Fiscalizaciones promedio mensuales por fiscalizador		Este programa está siendo evaluado externamente. Esta labor está cargo de la "Escuela de Gobierno de la Universidad de Chile". El resultado final de la evaluación se conocerá el 30.09.2002.
Porcentaje de procedimientos de fiscalización tramitados en un promedio inferior a los 90 días		
Tiempo promedio para la realización del comparendo		



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

3.4. INFORME DE AVANCE DE GESTIÓN

3.4.1. INFORME DE AVANCE DE GESTIÓN VINCULADOS CON MECANISMOS DE INCENTIVOS INSTITUCIONALES

El grado de desarrollo alcanzado en los sistemas del Programa Marco del PMG 2001 se presenta en el siguiente cuadro:

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión Etapas de Desarrollo o Estados de Avance				Prioridad	Ponderador	Cumple
		I	II	III	IV			
Recursos Humanos	Capacitación	•				ALTA	20%	√
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo		•			MENOR	5%	√
	Evaluación de Desempeño			•		MEDIANA	6%	√
Atención a Usuarios	Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias. OIRS		•			MEDIANA	6%	√
	Simplificación de Trámites		•			MENOR	5%	√
Planificación / Control de Gestión	Planificación / Control de Gestión			•		MEDIANA	6%	√
Auditoría Interna	Auditoría Interna			•		ALTA	20%	√
Desconcentración	Compromisos de Desconcentración 2000-2002 y C. Adicionales	•				ALTA	20%	√
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público		•			MEDIANA	6%	√
	Administración Financiero-Contable			•		MEDIANA	6%	√

Porcentaje Total de Cumplimiento : 100%

SISTEMAS EXIMIDOS / MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Sistemas	Justificación
	No tiene



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

3.4.2. INFORME DE AVANCE DE GESTIÓN FINANCIERA

Indicadores de ejecución presupuestaria	Fórmula de cálculo	Resultados		Variación
		2000	2001	
Porcentaje del gasto de operación sobre gasto total	$[\text{Gasto operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)} / \text{Gasto total}] * 100$	98,55	96,18	-2,37
Porcentaje del gasto de operación destinada a gasto en personal	$[\text{Gasto en personal (Subtit. 21)} / \text{Gasto de operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)}] * 100$	83,98	83,42	-0,56
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total en personal	$[\text{Gasto en Honorarios (Subtit. 21, Item 03, Asig. 001)} / \text{gasto en personal (Subtit. 21)}] * 100$	2,30	1,57	-0,73
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total	$[\text{Honorarios (Subtit. 21+ asoci. a unid. o prog. del Subtit. 25 + asoci. estudios y proy. de Inv. Subtit. 31)} / \text{Total del Gasto}] * 100$	1,91	1,31	-0,6
Porcentaje de inversión ejecutada sobre el total de la inversión	$[\text{Inversión ejecutada} / \text{inversión identificada}] * 100$	*	*	*
Porcentaje de inversión sobre el gasto total (**)	$[\text{Inversión (Subtit. 30 al 33)} / \text{gasto total}] * 100$	0,69	2,22	1,53
Porcentaje de los ingresos de operación sobre el total de ingresos	$[\text{Ingresos de operación (Subtit. 01)} / \text{Ingreso total}] * 100$	1,28	1,33	0,05
Porcentaje de la recuperación de préstamos sobre el total de ingresos generados	$[\text{Recuperación de préstamos (Subtit. 05)} / \text{Ingreso total}] * 100$			

(*) Este indicador no es aplicable debido a que no se han realizado Proyectos de Inversión.

(**) Inversión sobre el gasto total, esta variación se debe a la compra de vehículos y computadoras año 2001, de acuerdo a Programa de Fortalecimiento a la Capacidad Fiscalizadora.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Sistema Administrativo Financiero Contable

En el ejercicio Presupuestario 2001, esta área realizó las siguientes actividades:

■ Se capacitó al personal del área financiera contable en materia de Contabilidad Gubernamental, a través de cursos entregados por la Contraloría General de la República, en los Niveles N° 1 Y 2 de contabilidad de general de la nación. El personal involucrado fue la cantidad de 4 funcionarios, dependiente del nivel central, así como también del personal dependiente de regiones los cuales fueron en el número de 17. Todos aprobados de acuerdo a las validaciones entregadas por la Contraloría General de la República.

■ Se presentaron en oportunidad todos los informes financieros y de análisis requeridos por los diferentes organismos técnicos que hay sobre la materia (Dipres, Contraloría general etc.). Ejemplos asociados; Informe agregado y analítico mensual de la gestión financiera institucional, propuesta de aplicación de saldo inicial, información complementaria de la ejecución presupuestaria de los programas, otorgados a través de la modalidad de transferencias (subtítulo 2533264).

■ Presentación de informes de gestión financiera agregado y analítico, sin errores de imputación durante todo el ejercicio presupuestario 2001.

Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público

Durante el período anual 2001 este Servicio, suscribió un compromiso correspondiente al sistema de compras y contrataciones. La meta en esta área consistió en la realización de un proceso completo de Licitación pública a través del sitio Chilecompra.cl . La Dirección cumplió la meta asociada en la fecha correspondiente mediante la incorporación al sistema de una operación completa de compra, según el siguiente detalle : Tipo de Compra; licitación pública, fecha de inicio de operación 17-09-01 , ID 20708, adjudicada Resol Ext. 1121 del 26-10-01.

Es posible indicar además que la fecha de cierre de este informe 31 de diciembre 2001, el servicio había realizado además 13 operaciones completas de licitaciones públicas y privadas.

Otros procesos del área de gestión financiera

En materias de desarrollo institucional en el área financiero contable, podemos señalar además el logro en los niveles de desconcentración en la administración de los recursos financieros radicados en las diferentes Direcciones Regionales del Trabajo (13). Lo anterior se traduce en la permanente participación en la generación de presupuestos regionales, nacional, cada vez más cercanos al área operativa del Servicio y, así también con la necesaria retroalimentación que sobre la materia recae en los diferentes actores técnicos involucrados. Esto se aprecia además en la existencia material, en cada una de la Direcciones Regionales del Trabajo, de contabilidades propias (regionales) con los respectivos balances financieros a disposición de las instancias verificadoras de estos (Contralorías regionales).

Otro punto ya indicado anteriormente, radica en la capacitación entregada a todos los funcionarios del área, a nivel país en materias asociadas a contabilidad general de la nación, niveles N° 1 Y 2, a través de cursos dictados por la Contraloría General de la República. Importante destacar que todas las Direcciones Regionales del Trabajo cuentan con el 100 % de los funcionarios ligados al área, capacitados en las materias ya señaladas, permitiendo con esta forma solventar satisfactoriamente los desafíos asociados a la desconcentración financiera institucional y a una administración de los recursos financieros cada vez más eficiente, salvaguardando de esta forma los principios de austeridad y transparencia que velan sobre el particular.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

En proyectos de Inversión:

El servicio no ejecutó proyectos de inversión durante el año 2001.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

3.4.3. INFORME DE AVANCE DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Indicadores de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados		Variación	
		2000	2001		
<i>Días No Trabajados</i> Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/ \text{Dotación Efectiva}^5 \text{ año } t$	2,53	1,68	-33,60 %	
<i>Rotación de Personal</i> Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	5,75	2,38	-3,37	
<i>Rotación de Personal</i> Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.	• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,34	0	-0,34
	• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0,07	0,07
	• Retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	3,86	1,39	-2,47
	• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,56	0,93	-0,63
	Razón o Tasa de rotación	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	178,82	183,33	4,51

5 Corresponde al personal de planta, contrata, honorarios asimilados a grado y Ley 15.076.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados		Variación
		2000	2001	
<i>Grado de Movilidad en el servicio</i> Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	12,08	4,57	-7,51
<i>Grado de Movilidad en el servicio</i> Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	23,46	8,93	-14,53
<i>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</i> Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	70,54	92,39	21,85
Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	--	0,33	0,33
<i>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</i> Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados año t})$	12,02	4,75	-60,48%
<i>Grado de Extensión de la Jornada</i> Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	7,16	6,78	-5,31%
<i>Evaluación del Desempeño</i> Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	99,57	99,86	0,29
	Lista 2 % de Funcionarios	0,14	0,14	0
	Lista 3 % de Funcionarios	0,29	0	-0,29
	Lista 4 % de Funcionarios	0	0	0



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Información de gestión de Recursos Humanos

Sistema Capacitación

1. Se Realizó el rediseño, conformación y puesta en marcha del Comité Bipartito de Capacitación. Esta meta se vio cumplida con la creación del último Comité Bipartito de Capacitación que se encuentra establecida en la Resolución N°740 de fecha 16 de Julio de 2001.
2. Además la Unidad de Capacitación y Desarrollo trabajó durante los primeros meses del año creando el marco técnico necesario para la ejecución de las acciones de capacitación. También se trabajó en la elaboración de una propuesta para el desarrollo del proceso de “diagnóstico de competencias laborales y detección de necesidades de capacitación” lo que finalmente se materializó en la realización de una encuesta masiva, varias entrevistas y trabajo en grupos de discusión.

Principales logros

- Funcionamiento permanente del Comité Bipartito de Capacitación e involucramiento en la toma de decisiones.
- Compromiso de las autoridades del Servicio respecto de la capacitación, permitiendo un asentamiento y relevancia para el desarrollo de las acciones de capacitación.
- Elaboración del marco técnico que regula los procesos de capacitación.
- Elaboración del “diagnóstico de competencias laborales y detección de necesidades”.
- Capacitación desarrollada con el Departamento de Relaciones Laborales orientada a la formación de un grupo de funcionarios que asumirán un rol importante como “mediadores” a los que se les entregó el curso “Mediación Laboral, sistema alternativo de solución de conflictos laborales”.
- Capacitación con el Departamento Jurídico a los comparendistas de todo el país, en el curso “Formación de conciliadores de la Dirección del Trabajo”.
- Actividades realizadas por el Departamento de Recursos Humanos para capacitar a los funcionarios de todas las regiones en el “Sistema de Evaluación del Desempeño”.
- Capacitación desarrollada con el Departamento de Fiscalización a un grupo importante de fiscalizadores en el “Taller de autocuidado”, en las regiones Quinta, Octava y Metropolitana.
- Actividades realizadas con el Departamento administrativo para capacitar a los coordinadores de gestión y encargados administrativos de todas las regiones del país en “Contabilidad Gubernamental I y II” en la CCGRR.
- Mejoramiento de los sistemas de información a través de la intranet y correo electrónico.
- Creación de una casilla electrónica caedes@dt.gob.cl.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Sistema Evaluación del Desempeño

Durante el año 2001, el Departamento de Recursos Humanos, se abocó al diseño e implementación de iniciativas que surgieron a partir del resultado de los talleres dirigidos a jefaturas realizados en años anteriores y de las diversas evaluaciones que se han realizado del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED). En este sentido, ampliar los márgenes de información y conocimiento de los usuarios respecto del Sistema de Evaluación del Desempeño, fue una prioridad para este Departamento,

De este modo se realizó diversos talleres con funcionarios de todas las oficinas del Servicio y se implementó un sitio en la intranet orientado específicamente con el SED.

- TALLERES DIRIGIDOS A FUNCIONARIOS.

Durante el año 2001 se realizaron diecisiete talleres dirigidos a funcionarios que no cumplieran roles de jefatura y que, por tanto, no tuviesen que cumplir la tarea de precalificar. Por tanto, estas reuniones de trabajo estuvieron abiertas todos aquellos funcionarios que, hasta la fecha, habían quedado fuera de capacitaciones formales sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño.

Los objetivos de estos talleres fueron, por una parte, dar a conocer a los funcionarios los fundamentos del Sistema de Evaluación del Desempeño, su lógica de funcionamiento y las herramientas con las que se cuenta en su aplicación. Por otra, se buscó detectar las principales fortalezas y debilidades de la aplicación del SED desde la perspectiva de los funcionarios, de modo de fortalecer la calidad de la información para la toma de decisiones.

Este ciclo de talleres comenzó en Diciembre de 2000, con un taller piloto realizado en la XI Región, y se realizaron entre los meses de Mayo y Septiembre de 2001.

- PÁGINA WEB SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El DRH, para difundir el SED, diseñó y puso en marcha un sitio en la intranet, dirigido tanto a precalificadores como a funcionarios que no cumplen dicho rol. Esta página estuvo en fase de diseño durante los meses de marzo a septiembre, y fue en este mes que se puso finalmente en la intranet de la Institución.

El sitio está dirigida a todos los funcionarios del Servicio, tanto precalificadores como a aquellos que no cumplen dicho rol. El objetivo de poner esta página al servicio de los funcionarios fue contar con un instrumento que permita mantener al tanto a los usuarios del sistema de los contenidos, procedimientos, plazos y herramientas con que se cuenta. Sin embargo, al mismo tiempo, busca ser un canal más rápido, permanente y expedito entre los usuarios y el DRH.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

3.4.4. INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

La Dirección del Trabajo en su búsqueda constante por el mejoramiento de la calidad en la atención de sus usuarios, ha logrado disminuir tiempos de respuesta en consultas y en trámites.

Sin duda, los resultados obtenidos son el reflejo de un proceso largo de gestión, en el que se han volcado esfuerzos continuos para el desarrollo y mejoramiento paulatino de todas las áreas del Servicio.

Específicamente durante el año 2001 las áreas operativas de Relaciones Laborales y Fiscalización, directamente relacionados con la atención de usuarios, presentaron mejoras en sus productos.

Es así como el 95% de los Certificados de Directiva Sindical fueron entregados de inmediato durante el año 2001, y el 99,6 % fueron entregados antes de las 48 horas. Para que la entrega de éstos sea inmediata se requiere que el usuario (a) concurra con la documentación requerida completa.

Y en el área de comparendos disminuyó el tiempo de respuesta entre la interposición del reclamo y la realización de éste a un promedio aproximado a los 34 días para el año 2001, existiendo un promedio de 48 días durante el año 2000.

Y como una tarea permanente de la gestión institucional surge la necesidad de revisar la forma y fondo en que se proveen los productos estratégicos o relevantes, de manera de contribuir al logro de la Misión, es decir "hacer más equitativas las relaciones laborales velando por el cumplimiento normativo...." .

La prioridad determinada en este análisis, y que da inicio a una revisión gradual de las diferentes áreas operativas, es el área inspectiva. Esta decisión generó una propuesta de simplificación del proceso de fiscalización, que se han definido como "Modernos procedimientos de fiscalización" y que contribuye al proceso de simplificación del trámites impulsado con la Modernización del Estado.

El estudio contempla los conceptos de simplificación y rapidez: simplificación pues se acortan etapas y procedimientos, y rápida en la medida que se toman acciones desde el inicio del proceso inspectivo, acortando tiempos de respuesta. Se trata de sistematizar y actualizar procedimientos e instrumentos normativos, eliminándose normas en desuso, recogiendo las reformas legales de los últimos años y uniformando las actuaciones a través de las cuales se desarrollan. Se espera un mayor rigor técnico y uniformidad de criterios, más rapidez y expedición en la tramitación, mayor cobertura y eficiencia.

A esta acción se le asocian dos indicadores de desempeño:

PRODUCTO RELEVANTE	PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN	CLIENTES / BENEFICIARIO / USUARIO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO 2001 (*)
FISCALIZACIÓN	MOD.PROC. DE FIC.	empleadores / trabajadores / dir. Sind / autoridades / parlamentarios	Lograr realizar 30 fiscaliz.promedio por fiscalizador de terreno el año 2001	33
FISCALIZACIÓN	MOD.PROC. DE FIC.	Empleadores / trabajadores / dir. Sind / autoridades / parlamentarios	Lograr que el 80% de las fiscalizaciones se realicen en un promedio inferior a los 90 días.	86%



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

(*) Las cifras estimadas de cumplimiento emitidas para la presentación presupuestaria fueron menores (30 y 80% respectivamente) debido a que dicho cálculo se efectúa con fecha de corte aproximado a los meses de Julio- Agosto.

Otra área importante en la atención de nuestros usuarios lo constituye el establecimiento de las Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias. Es así como durante el año 2001 estas oficinas han quedado formalmente incorporadas a nivel de todo el país entregando orientación a los usuarios que lo requieran. Durante el 2002 se capacitará en temas de atención de usuarios a los encargados con el objeto de fortalecerlos en el tema.

3.4.5.- INFORMACIÓN DE GESTIÓN EN PROCESOS DE PLANIFICACIÓN

El proceso de modernización que ha realizado la Dirección del Trabajo ha tenido su principal énfasis en la gestión institucional, lo que le ha permitido observar y analizar el área operativa, cuya modernización tiene como respuesta la adopción de modelos orientados a los resultados y a la calidad de los servicios prestados.

Este énfasis en la gestión institucional permitió, en una primera etapa, definir Misión, Visión y Objetivos estratégicos y con ellos, definir los productos y servicios relevantes y los beneficiarios de éstos.

Durante el 2001 el Servicio define cuál debe ser su proyección estratégica en el largo plazo, mediante el desarrollo de un ejercicio de planificación plurianual con una visión de largo plazo (al 2005).

En este proceso se afinan misiones departamentales, objetivos estratégicos y logros a alcanzar al año 2005; se caracteriza por alinear los objetivos estratégicos departamentales en forma coherente a los objetivos institucionales, que dan cuenta de la Misión y Visión Institucional.

A nivel regional se despliega y se fortalece el proceso de planificación mediante el PMG de Desconcentración. Se redefinen y reorganizan los equipos regionales (Resolución Exenta N° 709 del 7.07.2001).

Se definen niveles de trabajo en tres ámbitos, los que dicen relación con

- a) definición de metas de continuidad en las áreas de administración de recursos, procesos operativos, inserción regional y coordinación interna.
- b) metas de proyectos innovativos y
- c) impulso de los procesos de descentralización a través del desarrollo de proyectos FNDR.

En la actualidad, y como producto de los procesos de planificación estratégica desarrollados, se cuenta con un Sistema de Control de Gestión integral, que considera centros de responsabilidad, vinculados a productos estratégicos y de gestión interna, e indicadores de desempeño relacionados a éstos que dan señal de su comportamiento, de manera de tomar las correcciones necesarias ante posibles desviaciones.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

El sistema de control de gestión diseñado contempla tres (3) niveles de actuación para la recolección de la información relevante a la toma de decisiones:

- ✓ Un primer nivel considera todos aquellos compromisos que ha debido suscribir el Servicio en cumplimiento a las prioridades trazadas por el Gobierno, representado éste por diversas entidades gubernamentales, ante las cuales se han agendado compromisos. **Compromisos externos.** (Programa de Mejoramiento de la Gestión, Agenda de Gobierno, Desconcentración, etc..)
- ✓ Un segundo nivel considera todos aquellos compromisos que surgen de la planificación departamental y regional realizada con el objetivo de cumplir con los objetivos estratégicos propios de cada unidad de trabajo. **Compromisos internos.**
- ✓ Y un tercer nivel incorpora indicadores más específicos de todos los centros de responsabilidad, información que permite evaluar en cualquier corte del tiempo un determinado producto y su evolución, con el fin de tomar las medidas correctivas para una adecuada y oportuna toma de decisiones a nivel directivo. **Indicadores de desempeño.**

Junto con esta identificación de niveles, se ha diseñado un mecanismo de recolección y sistematización de la información, que ha permitido generar los insumos requeridos para el conocimiento de la marcha institucional.

En la actualidad se trabaja en la informatización del sistema, se dispondrá de éste en la web interna, de manera que constituya una herramienta habitual de consulta a las diferentes instancias del Servicio sobre los temas relevantes que conforman una gestión eficiente.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

3.4.6.- INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE AUDITORÍA

Durante el año 2001, la Unidad de Auditoría Interna de esta Institución complementó la Resolución de creación de la Unidad, incorporando requisitos del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno a través de Resoluciones Exentas N° 1187 y 1251 de 20.11.01 y 07.12.01 respectivamente, y se confeccionó Manual de Auditoría Interna de la Dirección del Trabajo.

Asimismo, se elaboró un nuevo Plan General para el período 2001 al 2003, conforme al cual se definió el Plan Anual de Auditoría. Este último fue aprobado a través de Pase N°566 de 06.03.2001 de la señora Directora del Trabajo originando la aplicación de seis Programas de Auditorías Institucionales, y del Programa de Auditoría Ministerial 2001 para sus objetivos Gubernamentales y Ministeriales.

1. "Administración y Control de Ingresos generados por la aplicación de la Resolución N°631 de 1999" cuyo objetivo general se planteó Evaluar procedimientos y Control sobre ingresos institucionales en todo el país.
2. "Validación del Control Funcional y Técnico Año 2000, Area Relaciones Laborales y Area Fiscalización.", tendiente a cumplir el objetivo final de Optimizar el Control Funcional y Técnico.
3. "Cumplimiento de la Circular 20 de 1987 y sus normas complementarias", esta última originada en solicitud del Sr. Subdirector y no incluida en el Plan Anual tiene por objeto verificar el cumplimiento de normas e instrucciones relacionadas con la administración de vehículos y el control de combustible.
4. "Evaluación del Catastro de Bienes Institucionales" y "Tratamiento Contable de Bienes Institucionales, que forman parte del Plan General de Auditoría en el objetivo de Determinar el patrimonio real de la Dirección del Trabajo.
5. "Evaluación de Procesos desarrollados en Oficinas Intermitentes", formulado dentro del marco del mejoramiento de la calidad de atención al usuario.
6. "Revisión integral de procesos asociados al otorgamiento de certificados", surgido como consecuencia de la aplicación del Programa anual de auditoría.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

3.4.7.- INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE PROCESOS DE DESCONCENTRACIÓN / DESCENTRALIZACIÓN

Con el objeto de fortalecer la institucionalidad regional y alcanzar una mayor capacidad de gestión que entregue a las Direcciones Regionales las facultades que le permitan mejorar la oportunidad y eficiencia en su toma de decisiones, la Dirección del Trabajo ha implementado diversas medidas de desconcentración.

Estas comprenden los siguientes compromisos suscritos con la Subsecretaría de Desarrollo Regional para el período 2000-2002,

COMPROMISO	PLAZO	COBERTURA	CUMPLIMIENTO DIC-2001	MEDIO VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
Radical en las Direcciones Regionales e Inspecc.Provinciales la gestión y desarrollo de proyectos de mejoramiento de la atención de usuarios.	Junio 2002	Todas las Direcciones Regionales	100%	Resolución Exenta N° 1265	En estas materias trabaja el Comité para el mejoramiento en la atención de usuarios
Facultar a los Directores Regionales para suscribir convenios de cooperación y colaboración que no impliquen compromisos de recursos.	Junio 2001	Todas las Direcciones Regionales	100%	Resolución Exenta N° 195 del 08.02.01	Se está en proceso de catastro de los convenios vigentes.
Radical en las Direcciones Regionales la gestión y desarrollo de proyectos y estudios de preinversión que utilicen mecanismos de inversión regional.	Junio 2001	Todas las Direcciones Regionales	100%	Resolución Exenta N° 728 del 13.07.2000.	Se asesoró a 5 regiones en el proceso de presentación FNDR 2001.
Profundizar en el diseño y desarrollo de herramientas de planificación regional que incorporen las particularidades regionales, con un fuerte énfasis en la determinación de metas regionales.	Dic 2001	Todas las Direcciones Regionales	100%	Documento con diseño y propuesta de mecanismos de planificación regional.	Herramienta de trabajo utilizada para la planificación del año 2002.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

3.4.8. INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE PROCESOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Los avances alcanzados en tecnologías de información dicen relación con el área de “mejoramiento de la gestión institucional” y, como producto de ella, “calidad de atención al usuario”.

Han contribuido a mejorar la gestión interna del Servicio el desarrollo interno de softwares de aplicación en distintos centros de responsabilidad, como por ejemplo el relacionado con el Departamento de Fiscalización, vinculado específicamente a los Modernos Procedimientos de Fiscalización que se hiciera mención en el punto 3.4.9. Igualmente se desarrolló el sistemas para la Oficina de Partes, que hace más expedito el ingreso y egreso de documentación, tanto interna como externa al Servicio; y el desarrollo del Sistema de Seguimiento de Causas, cuyo centro de responsabilidad es el Departamento Jurídico, y que permite obtener amplia información acerca de los juicios que mantiene el Servicio.

A lo anterior se agrega una ampliación del ancho de banda, que permite mayor rapidez en la velocidad de transmisión de datos.

En cuanto al área operativa, y directamente relacionado con el producto “fiscalización”, se distribuyeron PC'S portátiles a 1/3 de la fuerza fiscalizadora de terreno, herramienta que ha permitido, junto con los Modernos Procedimientos, reducir los tiempos de respuesta del trámite y aumentar el número de fiscalizaciones promedio por fiscalizador de terreno.

Importante de destacar resulta la implementación de herramientas tecnológicas para funcionarios no videntes. Este consiste en un software lector de pantalla que ha beneficiado a 5 funcionarios profesionales de la “Unidad de Asistencia Técnica a Usuarios, UATU”, que depende directamente de la Dirección Regional Metropolitana y que entrega atención personalizada a Organizaciones Sindicales y Empleadores, como también las consultas efectuadas por el Fonoconsulta Laboral.

En cuanto a la atención de usuarios, se puede mencionar la implementación de la Radio DT, que transmite a través de la red nacional de datos y que, entre sus programas, entrega información acerca de la legislación laboral. Puede ser escuchada a nivel nacional por las Inspecciones del Trabajo.

Otro aporte relevante lo constituye la disposición en la página web del Servicio (www.dt.gob.cl) de una dirección electrónica (consulta @dt.gob.cl) que responde consultas laborales. Esta fue implementada durante el mes de Julio del año 2000, alcanzando para dicho período (Julio-Dic) la cantidad de 131 consultas, y para el 2001 de 1.377 consultas, es decir, si se efectuara una estimación simple lineal, que considere una demanda constante para dicho año (doce meses), se mostraría un incremento del 425%.

En materia de Gobierno Electrónico, el Servicio ha tomado el instructivo presidencial referido al tema como un eje ordenador de la implementación y desarrollo en el uso de las Tecnologías de la



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Información en la dirección del Trabajo. Desde esta perspectiva, durante el año 2001 todos los sistemas se desarrollaron bajo plataforma web, se inició la migración de los sistemas más antiguos hacia aplicaciones internet y se comenzó la documentación de los sistemas desarrollados en la Institución.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

3.4.9. OTROS PROCESOS DE GESTION

Una tarea importante realizada en materia de gestión, específicamente planificación estratégica, la constituye la definición de los lineamientos de largo plazo, para la consecución de los Objetivos Estratégicos institucionales. Para ello ha debido determinarse los desafíos futuros y las áreas claves o prioritarias sobre las cuales se impulsarán los esfuerzos modernizadores. Lo anterior se ha denominado **Plan de Desarrollo Institucional**, en el que se diseñan estrategias de modernización para cada uno de los productos estratégicos institucionales.

El plan, trazado hasta el 2005, contempla la definición de logros y metas para cada uno de los centros de responsabilidad, de gestión y operativos, de acuerdo a su Misión y Objetivos estratégicos ya establecidos.

Como resultado de esta labor de planificación surgen las áreas clave en las que el Servicio volcará sus esfuerzos modernizadores, especialmente en el área operativa, cuyo impacto hacia el usuario debe ser una mejor atención y una reducción en los tiempos de respuesta de ciertas actividades entregadas como producto final.

En resumen, implica impulsar la modernización en ciertas áreas consideradas clave.

Así, se enfatizan tres niveles de proyección en el área operativa. Cada una de estas proyecciones está relacionada con un producto o servicio que es requerido y utilizado por los usuarios del Servicio, reformulándose éstos o bien creando otros nuevos.

Estas áreas son:

- a) **Área inspectiva:** cuyo objetivo es la ampliación de la cobertura de la fiscalización y de la capacidad disuasiva de las conductas infraccionales, contribuyendo con ello a ampliar la eficacia del derecho del trabajo. Para esto ha sido preciso realizar una serie de profundas modificaciones a los procedimientos de la labor inspectiva, que conllevan a una reducción de los tiempos de respuesta.
- b) **Área jurídica:** se ha planteado como objetivo estratégico mejorar cualitativamente la labor de "comparendo", ofreciendo a empleadores y trabajadores un efectivo y oportuno mecanismo de reconciliación administrativa, que minimice la necesidad e las partes de concurrir a los Tribunales del Trabajo, evitando los costos que supone el inicio y desarrollo de un proceso judicial.

Esto ha originado una redefinición de nuestro producto "comparendo de conciliación", que centra su desarrollo en la conciliación más que en la sanción. Igualmente, se espera una reducción del tiempo que transcurre entre la interposición del reclamo y la realización del comparendo de conciliación.

- c) **Área de Relaciones Laborales:** se ha planteado como objetivo estratégico el "fortalecimiento de la capacidad institucional para prevenir y resolver conflictos colectivos". En este contexto, ha concebido la creación de un nuevo producto que no tiene antecedentes directos en la acción del Servicio, denominado "**Mediación**" y cuyo objetivo es desarrollar un modelo de prevención y solución de conflictos **colectivos**, destinado a canalizar la controversia laboral hacia acuerdos constructivos.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

A lo anterior se debe agregar lo mencionado en el punto 3.4.5 relativo a la informatización del Sistema Integral de Gestión, internamente llamado SIDD (sistema de información para decisiones directivas) ya que éste estará directamente vinculado al Sistema de Evaluación del Desempeño de los funcionarios, al quedar establecidas en el primero las metas por centro de responsabilidad y por ende la de los responsables de su ejecución.

Se incorpora, además, la detección de la necesidad de establecer un procedimiento de construcción presupuestaria normado, dirigido a recoger prioridades institucionales, que sirva de enlace entre lo planeado y lo efectivamente ejecutable.

Se incluye también un sistema aleatorio de auditoría para los compromisos establecidos en el SIDD, con el fin de verificar oportunamente la veracidad de la información incorporada.

3.5. INFORME DE AVANCE DE PROYECTOS DE LEY

“El servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso”.

3.6. INFORME DE AVANCE PROYECTOS DE INVERSIÓN

“El servicio no ejecutó proyectos de inversión durante el año 2001”.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

4. DESAFIOS 2002

De acuerdo al Plan de Desarrollo Institucional (PDI) trazado hasta el año 2005, según se ha descrito en el punto 3.4.9 (OTROS PROCESOS DE GESTIÓN), se han definido las áreas clave de trabajo para dicho período.

Los desafíos que enfrenta este Servicio se encuentran fuertemente vinculados con la gestión institucional, cuyos esfuerzos culminan en las áreas operativas de trabajo, en el sentido de perfeccionar y mejorar los productos relevantes que son entregados a los usuarios finales.

Ello pasa por rediseñar procesos en diferentes áreas, proponer nuevos productos relevantes, mejorar los productos existentes, y todo con la finalidad de entregar un mejor servicio en el cumplimiento de su Misión y de las funciones que de ésta se desprenden.

De acuerdo a este PDI definido, entonces, se podría analizar el énfasis de esta Dirección en dos planos, el externo y el interno, aunque ambos convergen al mismo punto: la mejora en la calidad de la atención y de los servicios prestados y en la reducción de los tiempos de respuesta.

Estas dos planos se refieren a **Compromisos externos** y **Compromisos internos**.

4.1 Compromisos Externos: que se deben informar a la entidad gubernamental correspondiente, según el compromiso de que se trate.

Aquí encontramos los siguientes compromisos asumidos para el año 2002:

4.1.1 Agenda de Gobierno o Compromisos Gubernamentales; contraparte técnica: Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

- **Implementar un “Programa De Conciliación Individual Prejudicial”** o Comparendo de conciliación. Este programa propone como solución para el conflicto individual dar un nuevo enfoque al comparendo tradicional que mejore y perfeccione el actual procedimiento, promoviendo la conciliación de las partes en disputa, mediante el acceso de éstas a un procedimiento proactivo denominado “comparendo de conciliación” que busca una salida consensuada al conflicto.
- **Implementar un “Programa de mediación para conflictos laborales colectivos”**. Este programa consiste en poner a disposición de trabajadores organizados y empleadores procedimientos que permitan una salida negociada aceptada y compartida al conflicto al que se hallan enfrentados durante la vigencia de la relación laboral.
- **Agilizar los tiempos de tramitación del proceso inspectivo**. La puesta en marcha de los Modernos Procedimientos e Fiscalización ha significado el rediseño de los procesos involucrados en la tarea inspectiva. Agilizar aún más los tiempos de respuesta en este trámite es una meta que se ha propuesto el Departamento de fiscalización para este producto. Se espera para el año 2002, que el 80% de las fiscalizaciones sean tramitadas en un promedio inferior a los 90 días.
- **Desarrollar estudio y propuesta de un sistema efectivo de protección para créditos laborales y previsionales de los trabajadores PYME**. Los créditos laborales que se concentran en remuneraciones e indemnizaciones adeudadas, enfrentan dificultades en su cobranza que impiden a los trabajadores tener certeza de su pago.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Los instrumentos actualmente disponibles han perdido eficacia y requieren de una evaluación para su mejor adecuación a la realidad actual.

El proyecto considera el análisis y la evaluación de los actuales mecanismos de garantía de los créditos laborales y previsionales, así como de sistemas alternativos, los principios orientadores que los inspiran, las condiciones y requisitos para que operen, su cobertura y su armonización con las normas vigentes.

- **Información estadística del Servicio actualizada trimestralmente para todas las variables contenidas en el Sistema de información para Decisiones Directivas (SIDD).** El SIDD es un sistema que entrega información relevante para la toma de decisiones del cuerpo directivo y jefaturas del Servicio. Para estos efectos, el sistema ha sido desarrollado considerando distintos "niveles" de información, correspondiendo esta segmentación al tipo de compromiso suscrito por el Servicio.: Externos, internos y por aquellos indicadores que muestran la marcha general institucional. En la actualidad se trabaja en la informatización del sistema, de manera que sus usuarios dispongan de manera oportuna con los datos estadísticos necesarios para una oportuna toma de decisiones correctivas. Este sistema se dispondrá en la página web interna del Servicio.

4.1.2 *Indicadores presupuestarios;* contraparte técnica: Ministerio de Hacienda, Dirección de Presupuesto.

Estos corresponden a una serie de indicadores comprometidos ante la contraparte técnica con motivo de la presentación presupuestaria del año 2002 y que responden a los productos estratégicos o relevantes del Servicio.

Entre éstos se cuenta con los siguientes indicadores

PRODUCTO	INDICADOR	META 2002
Fiscalización	Fiscalizaciones promedio mensuales por fiscalizador	30
Fiscalización	Porcentaje de procedim. De fiscal. Tramitados en un promedio inferior a 90 días.	80%
Mediación	Total de trabajadores favorecidos con instancias de mediación.	(*)
Fiscalización	Porcentaje de empresas fiscalizadas que reinciden en infracciones.	(**)
Comparendos	Tiempo promedio para la realización del comparendo.	35 días
Dictámenes	Tiempo de demora en la emisión de dictámenes.	45 días
Certificados a contratistas	Tiempo de demora en la entrega de certificados de Estados de pago.	4 días

(*) En este producto no se comprometió meta como indicador presupuestario debido a que, por tratarse de un producto nuevo, no se puede estimar la demanda por mediación y por ende la cantidad de trabajadores que con ésta se favorecen.

(**)Se está efectuando la medición para el año 2001. Los resultados se conocerán en Mayo del 2002.

4.1.3 *Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG).* Contraparte técnica : Ministerio de Hacienda, Dirección de Presupuesto.

El PMG consta de áreas de trabajo, compuestas por sistemas, en las que se suscriben compromisos con una contraparte técnica directa. Hasta el año 2001 existía un total de 10 sistemas, y desde el 2002 se le incorpora el tema género a estos compromisos institucionales. En este sentido el Servicio adquirió los siguientes

Compromisos de Género; contraparte técnica: Ministerio del Trabajo y Sernam.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

La Dirección del trabajo viene impulsando desde 1994 una política destinada a incorporar la perspectiva de género en su quehacer institucional, para ello ha desarrollado múltiples estrategias, que van desde la capacitación a los funcionarios en temas de género hasta la detección de los ámbitos para instalar un enfoque de género en el Servicio. Atendiendo a la necesidad de desarrollar aún más esta área, el año 2000 se constituyó una comisión de trabajo (Comisión Transversal de Género), con representantes de los distintos departamentos del Servicio.

Para el año 2002 se han contraído compromisos en este sentido, con el fin no sólo de cumplir ciertos requerimientos externos solicitados durante el año 2001, a través del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), sino con el objetivo de contribuir efectivamente a la igualdad de oportunidades. Cada uno de los departamentos suscribió compromisos en este tema, los que a su vez fueron incorporados como compromisos institucionales de género con el Ministerio del Trabajo.

4.1.4 Gobierno Electrónico; contraparte técnica: Ministerio Secretaría General de la Presidencia

Para el año 2002 se ha comprometido ante la SEGPRES tres proyectos de desarrollo en esta materia, sin embargo el desafío principal es desarrollar un Programa de Gobierno Electrónico, que considere las áreas clave de la Institución para el período 2002-2005, tarea que está siendo desarrollada en conjunto entre los Departamentos de Proyectos y de Informática de la Dirección del Trabajo.

4.2 Compromisos Internos: aquellos de índole interna, que han surgido de la planificación estratégica realizada por cada centro de responsabilidad.

En este plano se encuentran las metas departamentales comprometidas para el 2002 con el objetivo de alcanzar los logros trazados hasta el año 2005 de acuerdo al PDI desarrollado, y que respaldan los objetivos estratégicos departamentales e institucionales.

Se cuenta con 130 metas internas departamentales, y su avance será informado oportunamente según lo diseñado por el Sistema de Información para Decisiones Directivas. Estas responden a las áreas clave en los que se ha puesto énfasis para satisfacer los requerimientos en mejoramiento de la gestión institucional.

En cuanto a planificación regional, este trabajo fue orientado al desarrollo de cuatro áreas de trabajo: Administración de recursos, Coordinación Interna, Procesos operativos e Inserción Regional.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

ANEXO DIMENSIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de desempeño se han ordenado en 4 categorías. **Eficacia:** se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos planteados, es decir, en qué medida el área, o la institución como un todo, está cumpliendo con sus objetivos, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello. **Eficiencia:** describe la relación entre dos magnitudes: la producción física de un producto y los insumos o recursos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto. En otros términos, se refiere a la ejecución de las acciones, beneficios o prestaciones del servicio utilizando el mínimo de recursos posibles. **Economía:** este concepto se relaciona con la capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos de su misión institucional. **Calidad:** la calidad del servicio es una dimensión específica del concepto de eficacia que se refiere a la capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus clientes, usuarios o beneficiarios. Son elementos de la calidad factores tales como: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega del servicio, comodidad y cortesía en la atención.