

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2011

DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Agustinas 1253, 6749300
www.dt.gob.cl

Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2011.....	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011	5
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios	17
3. Desafíos para el año 2012.....	25
4. Anexos.....	34
Anexo 1: Identificación de la Institución	35
Anexo 2: Recursos Humanos.....	40
Anexo 3: Recursos Financieros.....	48
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011.....	56
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	62
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....	64
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011	65
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	66
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	68

1. Presentación.

La Dirección del Trabajo es un Servicio Público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Está sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, con el cual se vincula a través de la Subsecretaría del Trabajo, y se rige por su Ley Orgánica (D.F.L. N° 2, del 30 de mayo de 1967) y el D.L. N° 3.501 de 1981, siendo sus principales funciones:

- La fiscalización del cumplimiento de la legislación laboral y previsional
- Fijar de oficio o a petición de parte por medio de dictámenes, el sentido y alcance de las leyes del trabajo
- La divulgación de los principios técnicos y sociales de la legislación laboral
- La supervigilancia y fomento del funcionamiento de los organismos sindicales
- La realización de toda acción tendiente a prevenir y resolver los conflictos del trabajo

Tomando como marco las prioridades gubernamentales, programa de Gobierno, objetivos relevantes Ministeriales (Ministerio del Trabajo y Previsión Social), entre el año 2010 y 2011, se concluye el proceso de planificación estratégica dejando establecido que la Misión Institucional del servicio: “velar por el cumplimiento de la legislación laboral, fiscalizando, interpretando, orientando la correcta aplicación de la normativa y promoviendo la capacidad de autorregulación de las partes, en la búsqueda del desarrollo de relaciones de equilibrio entre empleadores y trabajadores” (actualizada en julio de 2011 en proceso de formulación presupuestaria).

A la misión se le suman 3 objetivos estratégicos¹:

- 1.- Aumentar la cobertura de empresas fiscalizadas.
- 2.- Aumentar la cobertura y oportunidad de las instancias de prevención y solución alternativa de conflictos laborales.
- 3.- Aumentar y mejorar el acceso, la oportunidad y la entrega de productos y servicios de la Institución hacia los usuarios.

En función de estos objetivos estratégicos, los productos y/o servicios producidos por la Dirección del Trabajo son: Dictámenes; Estudios laborales; Fiscalización; Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos; Defensa de derechos fundamentales; Asistencia técnica laboral y Certificaciones.

Los usuarios y/o beneficiarios de la Dirección del Trabajo son: trabajadores; empleadores; dirigentes sindicales; autoridades de Gobierno (Ministros, seremis, jefes de servicio, subsecretarios); miembros de la Judicatura (jueces de Letras del Trabajo y ministros de Corte); organizaciones de trabajadores; representantes políticos; organizaciones de empleadores; organismos internacionales; universidades, y ONG's.

¹ Ver Anexo 1: Identificación de la Institución.

Para la ejecución de sus funciones, la Dirección del Trabajo se distribuye a lo largo del país a través de sus 16 Direcciones Regionales del Trabajo, distribuidas jurisdiccionalmente 14 de ellas a lo largo del país, desde Arica a Punta Arenas y 2 en la Región Metropolitana (DRT Oriente y DRT Poniente), entregando productos y servicios a través de sus unidades operativas que son las Inspecciones (84) del Trabajo a nivel Provincial y /o Comunal y sus Centros de Conciliación y Mediación (5), cubriendo jurisdiccionalmente cada una de esas Regiones. Adicionalmente, existen 29 oficinas intermitentes distribuidas a nivel país.

El nivel central se encuentra conformado por 5 Departamentos Operativos: Jurídico, Inspectivo, Relaciones Laborales, Estudios y Atención de Usuarios; y por otro lado, 7 líneas del ámbito de apoyo ; Departamento de Recursos Humanos, Departamento de Administración y Finanzas, Departamento de Tecnologías de la Información, Departamento de Gestión y Desarrollo y las Oficinas de Auditoría Interna, de Contraloría y de Comunicaciones. Estos centros de responsabilidad son quienes definen las políticas del quehacer institucional, todas enmarcadas en las definiciones estratégicas de la Institución, desarrollando labores de planificación, ejecución, control, impartiendo normas e instrucciones que permiten unificar criterios, brindar apoyo técnico y controlar el funcionamiento y cumplimiento de las políticas institucionales, de programas y metas del nivel central y de las Direcciones Regionales en materias de sus respectivas competencias.

Cabe señalar que el Servicio cuenta con una dotación de 2146² funcionarios y un presupuesto asignado de M\$43.374³.

Durante el año 2011, la Institución continuó con su proceso de mejorar su gestión con énfasis en la calidad de sus actuaciones y entrega de productos o servicios hacia sus usuarios, todo en el marco de la agenda Gubernamental, con una gestión enmarcada dentro del contexto de la Modernización del Estado y sus políticas de Gestión Pública.

Cabe además señalar, que desde el año 2010, la Institución ha implementado medidas tendientes a Modernizar a la Dirección del Trabajo en cuatro pilares fundamentales, a decir, Realizar reingeniería y estandarización al proceso de **FISCALIZACIÓN**; Modificar la **ORGANIZACIÓN** Interna para tener una estructura adaptada a los nuevos objetivos; Nueva orientación hacia la satisfacción de nuestros **USUARIOS**; Fortalecer el acceso a los servicios mediante la **WEB**.



DIRECCIÓN DEL TRABAJO
DIRECTORA
MARÍA CECILIA SÁNCHEZ TORO
ABOGADA
DIRECTORA DEL TRABAJO

² Ver Anexo 2: Recursos Humanos

³ Ver Anexo 3: Recursos Financieros.

2. Resultados de la Gestión año 2011.

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011

En el ámbito presupuestario, el presupuesto del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, para el año 2011 asciende a \$5.948.097.791 miles, lo que implica un crecimiento de 10,72%, que equivale a \$578.165.653 miles respecto de la ley 2010.

En este contexto, La Dirección del Trabajo, contempló para 2011 un presupuesto de \$43.374.009 miles, que representa un incremento de 7,4% con respecto al año 2010.

Con relación al Área Inspectiva, a partir del año 2010, la institución llevó a cabo un trabajo de análisis del proceso de fiscalización, con el objeto de convertir al Servicio en un organismo más técnico y moderno. Producto de este diagnóstico se determina impulsar el “Proyecto de Implantación de Medidas que Contribuyan a la Mejora en la Gestión de la Fiscalización en la Dirección del Trabajo”. Como consecuencia, se determinó la implementación de las siguientes iniciativas durante el año 2011:

1. Recurso Administrativo Simplificado (RAS).

En el año 2011 se desarrolló el proyecto RAS, aplicable a 14 infracciones del ámbito laboral. El RAS implica que, acogido a tal recurso, dentro del plazo fatal de 10 días corridos, al infractor que acredita cumplimiento se le rebaja la multa desde el máximo legal al piso legal, según cantidad de trabajadores de la empresa. El RAS se encuentra en régimen de plan piloto desde el 2 de Noviembre del 2011 en dos Inspecciones de la Región Metropolitana.

2. Sistema de Apoyo al Cumplimiento (SAC).

Se desarrolló un sistema informático en línea que permite “autodenunciarse” al empleador que estima que se encuentra en infracción. El sistema funciona a través del Sitio Web del Servicio. El empleador recibe asistencia para el cumplimiento y debe acreditar la corrección de la(s) materia(s) infringida(s) dentro del plazo de 10 días corridos. La no acreditación en plazo implica la aplicación de multa administrativa en su máximo legal.

- En la actualidad el SAC se encuentra en régimen de plena aplicación a nivel nacional.
- Se ha enviado el folleto a las empresas registradas, a nivel nacional.
- Se encuentra pendiente el lanzamiento oficial con autoridades del Ministerio y de la DT, actividad que estaba a la espera de la evaluación de la plataforma informática.
- Este sistema es gestionado completamente por el Departamento de Atención de Usuarios.

3. Gestión de la Fiscalización.

3.1 En el año 2011 se diseñó un Modelo de Gestión de Riesgos para ser aplicado a la Fiscalización de Oficio, que incluyó cuatro tipos de actuación: masiva, selectiva, selectiva estructurada y sectorial.

En esta línea, se planificó la realización de programas de fiscalización apoyados en la utilización de medios automatizados de diagnóstico para identificar incumplimiento masivo de obligaciones laborales y previsionales sectoriales, con el objetivo de elevar la eficiencia del proceso y lograr avances medibles de la mejora en la percepción de los trabajadores, respecto del respeto de sus derechos.

En la actualidad se encuentran en pleno desarrollo 3 programas basados en el modelo de gestión de riesgos:

- **Informalidad Laboral**, en base al informe del SII sobre datos de honorarios.
- **Remuneraciones**, sobre la base de datos del Boletín de Infractores respecto de empresas con declaraciones previsionales sin pago.
- **Seguridad y Salud en Lugares de Trabajo**, de acuerdo a la base de datos de la DT sobre accidentes del trabajo en que se produjo mutilación de parte del cuerpo.
- **Se encuentran pendientes** los Programas al Transporte interurbano de Pasajeros y el Programa de Empresas de Servicios Transitorios.

3.2 En el año 2011 se realizaron 5 Programas Interregionales de Fiscalización con asistencia al cumplimiento, focalizados en actividades económicas relevantes en el ámbito regional

NOMBRE DEL PROGRAMA	Nº FISCALIZACIONES
1. PROGRAMA INTERREGIONAL DE FISCALIZACIÓN DEL SECTOR FORESTAL REGIONES VI, VII, VIII Y IX.	166
2. PROGRAMA INTERREGIONAL DE FISCALIZACIÓN A EMPRESAS OPERADORAS DEL SISTEMA DE ZONA FRANCA EN LAS REGIONES DE TARAPACÁ Y MAGALLANES	25
3. PROGRAMA INTERREGIONAL 2011 DE FISCALIZACIÓN AL SECTOR CONTRATISTAS DE LA MINERÍA REGIONES I, II, II Y RM ORIENTE.	90
4. PROGRAMA INTERREGIONAL 2011 DE FISCALIZACIÓN DE TRABAJADORES MIGRANTES. REGIONES DE TARAPACÁ Y ARICA-PARINACOTA.	51
5. PROGRAMA INTERREGIONAL DE FISCALIZACIÓN AL TRABAJO PORTUARIO REGIONES DE AYSÉN Y MAGALLANES	30
TOTAL	362

3.3 **La profundización de la fiscalización asistida** como una política particularmente pertinente para las PYMES de nuestro país.

4. Sistema de Gestión de Denuncias:

Con el objetivo de hacer más eficiente el sistema de fiscalización, en el año 2011 se desarrolló, previo a la recepción de denuncias, la aplicación de 19 filtros sobre las materias mas denunciadas,

orientados a resolverlas sin que medie una visita posterior a terreno en la empresa. En la actualidad el sistema se encuentra en régimen piloto en 23 Inspecciones del país.

- La totalidad de los Asistentes Laborales se encuentran capacitados en el Sistema de Gestión de Denuncias.
- La extensión del Sistema de Gestión de Denuncias al resto del país se realizará en abril del 2012.
- Se aumentará gradualmente el número de filtros.
- Este sistema es gestionado completamente por el Departamento de Atención de Usuarios.

5. Política Comunicacional:

Desarrollo de una política comunicacional orientada a difundir las actuaciones más relevantes que desarrolla la Dirección del Trabajo, con el objeto de aumentar la percepción del riesgo por parte de los empleadores. En la actualidad se encuentra constituida la Oficina de Comunicaciones Institucionales y se encuentra en pleno desarrollo la actividad de informar a la opinión pública, principalmente a través de comunicados de prensa.

6. Gestión del Cambio: Acción orientada a difundir, al interior de la DT, los proyectos a fin de generar un cambio tendiente a aceptar la nueva política de fiscalización. El proyecto de Gestión del Cambio se encuentra elaborado:

- Existe un proyecto elaborado.
- Se encuentra pendiente la evaluación de la metodología de trabajo y definir eventuales acciones futuras.

Por otro lado, es importante destacar, que en el servicio de Certificaciones, durante el año 2011 la Dirección del Trabajo emitió 870.471 certificados de Antecedentes laborales y de Cumplimiento de obligaciones Laborales y Previsionales, de los cuales 552.703 fueron tramitados vía WEB.

Así mismo, en el área de capacitación, en el transcurso del año 2011 se fortaleció la capacitación técnica de los fiscalizadores mediante la realización de 12 cursos orientados a la estandarización de la actuación inspectiva, principalmente a través de la Inducción, la formación en Redacción de Informes, en Procedimientos de Fiscalización y en Investigación de Accidentes Laborales.

Nº	CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS DE LA LÍNEA INSPECTIVA EN EL AÑO 2011	TOTAL PARTICIPANTES
1	Curso Re inducción para fiscalizadores de terreno. Procedimientos, DT PLUS, Remuneraciones y Contrato Individual de Trabajo.	69
2	Curso Re inducción para fiscalizadores de terreno, Salud y Seguridad en el Trabajo	65
3	Curso Herramientas para la elaboración de informes de exposición	259
4	Curso Herramientas para elaborar y revisar informes de exposición para Coordinadores/as Inspectivos/as	16
5	Curso Procedimientos de Fiscalización (JUF DRT XIII-Oriente)	22
6	Curso Clínica de Investigación en Accidentes del Trabajo	20
7	Curso Salud y Seguridad en el Trabajo, riesgo específico agricultura	53
8	Curso salud y seguridad en el trabajo, riesgo específico minería	22
9	Curso Contrato Individual de Trabajo	16
10	Curso Técnicas de Investigación de Accidentes del Trabajo	53
11	Curso Procedimientos de Fiscalización (Unidad de fiscalización ICT Maipú)	9
12	Curso Revisión de Informes de Exposición	20
TOTAL		624

Con relación al área de Relaciones Laborales, esta área presentó como desafío central para el año 2011, desplegar iniciativas en el marco del incentivo al Diálogo Social, es así que con fecha 22.10.2010 se dictó la Orden de Servicio N° 8 que institucionaliza esta línea de trabajo.

Consecuente con lo anterior, esta línea de acción del Servicio se comprometió institucionalmente en la Planificación 2011 a través del indicador “Porcentaje de empleadores que subsanan infracciones participando en Mesas de Trabajo”. Este indicador mide la efectividad de las mesas de trabajo a través del número de empresas que subsanan en su totalidad las infracciones constatadas mediante Fiscalización Programada del total de empresas que participan en las mesas y respecto de las cuales se constata infraccionalidad inicial.

Para el cumplimiento de este indicador las regiones, a través de su Equipo Regional, definieron entre sus Programas de Fiscalización Regional, el o los sectores a intervenir mediante este sistema, constituyendo la Mesa de Trabajo en el sector, definiendo una Agenda de Trabajo, que contempló dentro de las actividades a desarrollar la aplicación de un Programa de Fiscalización Asistida, capacitación, difusión, mediación, orientación normativa, entre otros.

Durante el año, se constituyeron 53 Mesas de Trabajo en todas las regiones del país, las que involucraron a 1.253 empresas de las diferentes ramas de actividad económica, de las cuales 1.175, correspondiente a un 93% del total, subsanó las infraccionalidad inicial detectada en los programas de fiscalización.

Los temas tratados en cada región varían en función de las necesidades planteadas por los actores laborales y los sectores económicos involucrados.

Como ya se señaló, los participantes de cada una de las Mesas de Trabajo (empleadores, trabajadores y Dirección del Trabajo) elaboraron en forma conjunta y se comprometieron con una Agenda de Trabajo que incluyó actividades de capacitación, asistencia técnica, difusión, seminarios y programa de fiscalización; actividades que fueron cumplidas en su totalidad. De acuerdo a las evaluaciones efectuadas por el equipo regional, en la mayoría de los casos además de dar cumplimiento a las actividades programadas, se señala que esta instancia les permitió prevenir conflictos laborales en las ramas de actividad económica que se intervinieron.

Cabe destacar que el nivel de infraccionalidad final fue muy menor comparado con la inicial, lo que demuestra que las actividades ya mencionadas fueron de plena utilidad para obtener dicho resultado.

Con el trabajo implementado, se tiende fortalecer el desarrollo de las instancias de diálogo social en el mundo laboral como mecanismo de mejoramiento del cumplimiento normativo, contribuyendo con ello a resolver problemas laborales de manera participativa, colaborativa y tripartita.

Importante destacar además la conformación de los *Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios* en aquellas regiones donde no existen (III, IX, X, XII, XIV) y apoyo en general a regiones, dado que son el mecanismo que este Servicio definió como herramienta de participación ciudadana en el marco de la Ley 20.500.

A través del *Programa de Buenas Prácticas Laborales* (BPL), se busca mejorar los estándares y las relaciones laborales a través de la asistencia técnica a las empresas que han postulado participar en el mismo. Dicho programa implica la asistencia técnica e investigación exhaustiva a la empresa a fin de lograr que la misma subsane la totalidad de las infracciones en que se encuentra. Dicho cumplimiento es reconocido y difundido públicamente a través de la página web de la Dirección del Trabajo. El listado de las empresas acreditadas por el BPL en Mipymes, puede ser encontrado en el sitio web de la Dirección del Trabajo (www.direcciondeltrabajo.cl)

El año 2011 participaron un total de 136 empresas a nivel nacional, de las cuales se acreditaron 121, o sea mediante esta vía se logró que el 88.97 % de las empresas dieran cumplimiento a la totalidad de las infracciones detectadas. Para el año 2012 se proyecta que participen 180 empresas.

El área de **Atención de Usuarios**, durante el año 2011 se dio inicio al funcionamiento del Departamento de Atención de Usuarios y, una de sus primeras labores fue diagnosticar el servicio de la atención de público determinando fortalezas y debilidades en los distintos espacios de atención con que cuenta la Institución, lo que determinó que orientara su quehacer hacia el fortalecimiento de tres líneas de acción: la primera, aumentar la cobertura en la atención de forma de llegar a un mayor número de usuarios; la segunda, mejorar la calidad de la atención que otorgan nuestros asistentes laborales, y la tercera, fortalecer el sitio web institucional en materia de información laboral.

La aplicación de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios arrojó un resultado de 74% satisfacción a nivel general respecto de los servicios de la DT.

Además, se aumento en un 21% la atención de usuarios por el servicio telefónico de consultas laborales.

La Dirección del Trabajo se incorpora en el 2011 a ChileAtiende, destacando lo siguiente:

- ✓ ChileAtiende Virtual: incorporación con 59 servicios y trámites de la Dirección del Trabajo que se ofrecen en el portal ChileAtiende.
- ✓ ChileAtiende Presencial: Incorporación de la Dirección del Trabajo a un plan piloto de ChileAtiende en el Centro de Atención Previsional Santo Domingo del IPS, con la presencia de dos Inspectores del Trabajo. Además se está capacitando a 12 funcionarios del IPS para atender consultas laborales, calcular estipendios de finiquitos

Con relación al área **Jurídica**, durante el año 2011, esta área se trazó un plan de acción a modo de orientar su accionar durante el periodo, el cual abarcó los siguientes puntos:

- Diseñar y poner en marcha los procedimientos administrativos asociados a la función de la Unidad de Control Jurídico, creada mediante Resolución. Exenta N° 1331, de 17.02.01, a la que corresponderá especialmente:
 - 1.- Coordinación y Control Jurídico de los procedimientos administrativos vinculados a los Departamentos Operativos.
 - 2.- Supervisión coordinación y control de las acciones asociadas a la ley 20.285 sobre acceso a la información pública.
 - 3.- La elaboración de los documentos que resuelven las Objeciones de Legalidad en los procesos de negociación colectiva que involucran a más de 1000 trabajadores, para la aprobación y posterior suscripción del(a) Director(a) del trabajo.
 - 4.- Supervisión y control del accionar de Coordinadores Jurídicos.
 - 5.- Apoyo Jurídico a funciones de procedimientos administrativos de otros Centros de Responsabilidad.
 - 6.- Coordinación con Oficinas de Contraloría y Auditoría.
- Actualizar instrucciones relacionadas con el quehacer Jurídico institucional (abogados, Coordinadores Jurídicos, Directores Regionales, Jefaturas de Inspección)
- Consolidar el producto estratégico Derechos Fundamentales
- Realizar capacitaciones en los nuevos lineamientos departamentales
- Apoyar la labor de capacitación y formación de la Escuela de Formación Técnica
- Ejecutar controles funcionales y técnicos basados en el apoyo a la labor funcional.
- Continuar con el control de los actos administrativos relacionados con la Defensa Judicial.
- Mantener actualizadas las herramientas informáticas que contienen información de apoyo a la labor institucional.

Con relación a la **Gestión Interna del Servicio**:

Respecto a **Recursos Humanos** durante el año se trabajó en el desarrollo de la “Política de Personas de la Dirección del Trabajo”. Dicha política consideró las normas y leyes que regulan el área de recursos humanos en la administración pública así como también las políticas de la Dirección del Trabajo en materia de personas. El documento fue presentado a la Sra. Subdirectora del Trabajo, quien a su vez lo presentó a Comité Directivo y Asociaciones de Funcionarios. Dicha política debe ser publicada en 2012.

En materia de procesos internos se logró desarrollar el módulo de licencias médicas del sistema de recursos humanos permitiendo la automatización de varias etapas del proceso, se avanzó en mejoras al sistema informático de recursos humanos de forma integral. Hitos relevantes durante el año 2011:

- Reconversión durante el año 2011 de más de 60 nuevos fiscalizadores en terreno que cumplían otras funciones administrativas.
- Proceso de selección y contratación de 72 fiscalizadores en terreno, los cuales viene a reforzar el área Inspectiva teniendo en consideración la responsabilidad que le cabe al Servicio de velar por el cumplimiento de las disposiciones que modifican el Código del Trabajo en materias de protección a la maternidad (Post Natal)
- Implementación de un sistema de relojes biométricos a nivel Nacional para controlar la asistencia.
- Encuesta satisfacción usuarios de nuestro sistema de bienestar, con el fin de focalizar en forma más eficiente los recursos disponibles.
- Traspaso de las unidades de licencias medicas y remuneraciones, desde el Depto. de Administración y Finanzas al Depto. de Recursos Humanos, con el objeto de sistematizar y agilizar de mejor forma el proceso de recuperación de licencias médicas y de remuneraciones a través de nuevos soportes informáticos.
- Actualización protocolo de maternidad

En el ámbito de **tecnologías de la información**, se avanzó en los siguientes proyectos:

- Ventanilla de Organizaciones Sindicales:
 - a) solicitar actuaciones de ministros de fe, diciembre 2011
 - b) certificados de Obtención de Personalidad Jurídica y de Reforma de Estatutos, diciembre 2011.
- Desarrollo de Proyecto Libro Digital
- Desarrollo de Proyecto Autoevaluación de empleadores

La **Escuela Técnica de Formación**, es la unidad de la Dirección el Trabajo cuya función es formar y capacitar a los funcionarios de la Institución.

Durante el año 2011 realizó un total de 69 cursos con 2.999 participantes en estos cursos, alcanzando a 1.477 funcionarios capacitados, alcanzando una cobertura del 68% respecto del total de dotación del Servicio.

Los cursos realizados se enfocaron en los ámbitos de legislación laboral y previsional y salud y seguridad en el trabajo, donde destacaron los destinados a entregar Metodología de Investigación en Derechos Fundamentales para abogados y Fiscalizadores (95 participantes), Técnicas de Investigación en Accidentes del Trabajo para Fiscalizadores de Terreno (52 participantes). Una segunda línea dió relación con fortalecer las competencias de los fiscalizadores de terreno, resaltando los Cursos sobre Herramientas para la Elaboración de Informes de Exposición (296 participantes).

Cumpliendo con el compromiso Institucional de incrementar la dotación de funcionarios fiscalizadores de terreno y conciliadores, se desarrollaron varios programas de formación de funcionarios para que cumplieran estas tareas, los cuales provenían del nivel central o de tareas de apoyo. Los funcionarios que participaron en Re Inducción para Fiscalizadores fueron 58 y Conciliadores 14. En total cada programa tuvo una duración de 80 horas.

En el ámbito de relaciones laborales, se impartieron cursos sobre técnicas y procedimientos de conciliación para 110 conciliadores, así como se diseñó y ejecutó un Curso sobre Conducción de Instancias de Diálogo Social para 88 participantes, principalmente provenientes de equipos regionales y responsables de mesas de trabajo locales.

También se formaron 21 nuevos Mediadores en un curso que se extendió por 80 horas.

Durante el año 2011, se habilitaron las dependencias de la Escuela Técnica de Formación, que quedaron instaladas en calle José Domingo Cañas N° 1121, Comuna de Ñuñoa, por un monto de inversión que ascendió a \$ 120.488.509. Estas instalaciones tienen una superficie total de 237,88 m², de los cuales 122 m² se destinan a salas de clases. Las tres salas de clases tienen una capacidad total de 66 personas asistiendo simultáneamente a las actividades programadas, pudiendo dos de las salas transformarse en un salón para 45 personas. Se han habilitado 66 terminales computacionales, que permitan a los funcionarios capacitarse con la más alta tecnología en materia informática. Además se cuenta con el equipamiento de videoconferencia conectado a la red con que cuenta la institución. La casa en su conjunto se renovó, climatizando los distintos espacios.

En el área de **Finanzas**, tal como quedó consignado en la Resolución Exenta N° 43, del 18 de Mayo del año 2011, el proceso de Formulación Presupuestaria para el año 2012, tuvo como pilar fundamental la participación total de los Departamentos y Oficinas del Nivel Central y de las Direcciones Regionales del Trabajo, situación que permitió una presentación oportuna y fundamentada de los requerimientos institucionales, contribuyendo en la aprobación por parte del Congreso Nacional de un presupuesto inicial para el año 2012, superior en un 6,9%, respecto del año 2011.

Por otro lado, se avanzó en:

- Implementación de un sistema de Gestión de Bienes Muebles:
 - ✓ Al comprobar que no existía un sistema de gestión de Bienes Muebles, durante el año 2011 se levanto el inventario.
- Se está ejecutando un programa de capacitación y control funcional y técnico, con el objeto de mantener actualizados los inventarios. (Tarapacá, Arica, Valparaíso, Metropolitana, Maule, Bio-Bio, La Araucanía, Los Lagos).
- Renovación de la flota automotriz de nuestro Servicio a través de la compra de 13 vehículos 4x4.
- El año 2011 la DT, invirtió en remodelación y habilitación de nuevas oficinas un total M\$ 891.
- En el área de COMPRAS, Se potenció el equipo de trabajo en Dirección Nacional, y se implementó un programa de control funcional de Compras y Contrataciones, con el propósito de optimizar los procedimientos en el nivel central y regional.

En **Gestión y Desarrollo**, el proceso de planificación Institucional, se realizó en tres etapas a modo de verificar y cuidar cada detalle del proceso. En dicho proceso se procedió a realizar reuniones con cada centro de responsabilidad de la Institución, tanto de nivel central como regional, de modo que la participación en el proceso fue transversal.

Durante el último trimestre del año 2011, se procedió a efectuar todas las gestiones administrativas, a objeto de contar con una plataforma informática, coadyuvante al fortalecimiento del proceso de control de gestión. Al mes de diciembre, se desarrolló la fase final (Etapa N°1), que se expresa en la satisfactoria inserción de los compromisos institucionales en dicha herramienta de gestión, dejando para el año 2012 un periodo de marcha blanca del sistema.

El año 2011 se cumplió el 100% de compromisos institucionales (Indicadores de desempeño, PMG, Metas Colectivas, Ley 19.994).

En el ámbito de la **Ley de Transparencia**, durante el año 2011 se creó la Unidad de Control Jurídico, con el objeto de unificar los criterios a nivel nacional, entre sus funciones:

- Coordinación y Control Jurídico de los procedimientos administrativos vinculados a los Departamentos Operativos.
- Supervisión coordinación y control de las acciones asociadas a la ley 20.285 sobre acceso a la información pública (Transparencia).
- La elaboración de los documentos que resuelven las Objeciones de Legalidad en los procesos de negociación colectiva que involucran a más de 1000 trabajadores, para la aprobación y posterior suscripción del(a) Director(a) del trabajo.
- Supervisión y control del accionar de Coordinadores Jurídicos.
- Apoyo Jurídico a funciones de procedimientos administrativos de otros Centros de Responsabilidad.

- Coordinación con Oficinas de Contraloría y Auditoría.

Posteriormente, en el transcurso del año, se asignan a dicha unidad las funciones de gestión y control de las actividades vinculadas a la ley de transparencia. En relación a este último punto, se ha avanzado en:

- Transparencia Activa: Se recopiló e incorporó a banner (web institucional) toda la información requerida conforme a la Ley 20.285 (video tutorial, formato pdf. De documentación, con formularios en español e inglés).
- Transparencia Pasiva: Elaboración de manual de procedimiento. Se capacitó a los jefes de Inspección (presencial y vía video conferencia). Se generó boletín cuatrimestral que informa materias relevantes para el actuar del Servicio. Se recibieron 7.317 solicitudes durante el año 2011 y 1.525 en lo que va corrido del año 2012 (la DT es el Servicio con mayor número de solicitudes en esta materia).

Adicionalmente, las medidas prioritarias para mejorar a cabalidad el cumplimiento de las disposiciones legales en términos de transparencia, se detallan a continuación:

- a) Revisión exhaustiva y corrección inmediata, de las observaciones realizadas por el CPLT, en evaluaciones del 2011.
- b) Capacitación vía presencial y a través de video conferencia DVC, a los funcionarios del Servicio, que se desempeñan en las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias OIRS, Oficina de Partes y en la Unidades encargadas de la aplicación de la Ley de Transparencia, con el objeto de que tomen conocimiento y mejoren el manejo de de la ley 20.285, sus Reglamentos e Instrucciones emitidas por el CPLT.
- c) Coordinación y Control efectivo de los Departamentos encargados de proveer información al Banner de Transparencia Activa.
- d) Nombramientos, de los encargados en transparencia y sus subrogantes en caso de ausencia del titular, en cada uno de los Departamentos de esta Dirección Nacional.
- e) Publicación en la intranet del Servicio, del Manual de Procedimientos en Transparencia, en el cual se fijan los plazos, formas, coordinaciones, planificaciones, flujos de tráfico de la información y su publicación.
- f) Cumplimiento de la Instrucción N° 10 del Consejo para la Transparencia, sobre Procedimiento Administrativo de Acceso a la Información, vigente desde el 01.03.12, ajustándose a las exigencias en el contenido, que a continuación se detallan:
 - Creación en el portal Institucional, www.dt.gob.cl, el Banner "Solicitud de Información Ley de Transparencia".
 - Elaboración y divulgación en el sitio Web de un video tutorial, para nuestros usuarios, en el cual se explica, en lenguaje claro y didáctico la forma de utilización de los formatos de presentación ,canales o vías de acceso

correspondientes para formular requerimientos de acceso a la información pública.

- Publicación en el portal de solicitudes de transparencia, de los formularios de acceso a la información pública en español e inglés.

En el ámbito de **Salud y Seguridad en el Trabajo**, respecto del desafío planteado por el Gobierno de Chile en cuanto a tener “Un nuevo Sistema de Seguridad y Salud Laboral en Chile”, en donde se planteaban los objetivos:

1. **Traspaso** a la DT las facultades fiscalizadoras de las normas de seguridad y salud en el trabajo (SST) que actualmente detenta la Autoridad Sanitaria
2. **Coordinar** la fiscalización de las materias de SST con los servicios especializados (SERNAGEOMIN, SAG, DIRECTEMAR, SEREMIS DE SALUD, ETC.)
3. **Facultad para reabrir Faenas**, la DT será el único organismo facultado para tales efectos, previo informe de la autoridad especializada.

La Dirección del Trabajo, ejecutó las siguientes acciones:

1. **Analizar** las facultades y competencias de las distintas instituciones fiscalizadoras en materia de SST.
2. **Identificar** los ajustes normativos y procedimentales que se deben realizar en la DT y en los Servicios Fiscalizadores que coordinará.
3. **Proponer** ajustes normativos que permita implementar la institucionalidad y facultades de la DT.

Lo anterior se tradujo en las siguientes propuestas realizadas:

1. “Convenio de colaboración en fiscalización de materias de SST entre la DT y las SEREMIS de Salud”.
2. “Proyecto de Ley que otorga a la DT la fiscalización general de las normas de SST, la coordinación de los servicios fiscalizadores y traspasa facultades que indica”.

- **Objetivo del Convenio**

- a) Uniformar criterios de fiscalización en materias generales de SST.
- b) Planificar la programación de las fiscalizaciones a distintos sectores económicos.
- c) Establecer un sistema de coordinación general y de comunicación.

- **Objetivo del Proyecto Ley**

- a) Modifica el Código del Trabajo y radica en la DT la competencia general para el control del cumplimiento de las normas de SST.
- b) Define las facultades de la DT para fiscalizar las materias de SST y para levantar la suspensión de faenas por accidentes graves y/o fatales.
- c) Define el alcance de la coordinación que deberá realizar la DT con los organismos fiscalizadores en materia de SST.

En el marco de la **certificación de procesos en norma ISO 9001:2008**, señalar que la DT ha logrado certificar los siguientes procesos relacionados directamente con la entrega de productos estratégicos al usuario:

Proceso: Fiscalización en línea
Producto estratégico: Fiscalización
Año preparación: 2010
Año Certificación ISO: 2011

Proceso: Mediación
Producto estratégico: Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos
Año preparación: 2010
Año Certificación ISO: 2011

Proceso: Investigaciones Laborales
Producto estratégico: Estudios Laborales
Año preparación: 2010
Año Certificación ISO: 2011

Señalar además que en 2012 se debe certificar el proceso de Certificaciones y se está preparando entre otros el proceso de fiscalización para certificar en 2013.

2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

Durante el año 2011, la Institución continuó con su proceso de gestión de provisión de bienes y servicios poniendo énfasis en la calidad, cobertura y oportunidad de las actuaciones, viéndose reflejada en los siguientes aspectos:

Con relación al área Inspectiva, la Dirección del Trabajo realizó en el año 2011 un total de 113.672 fiscalizaciones de terreno. La distribución por sexo de los trabajadores involucrados fue un 62% de trabajadores hombres y un 38% mujeres.

Las Fiscalizaciones de Oficio por Programa fueron 27.156, que representaron el 24% del total de fiscalizaciones de terreno.

La distribución por sexo de los trabajadores involucrados en fiscalizaciones de Oficio por Programa en el año 2011 fue un 71% hombres y un 29% mujeres.

Los Indicadores de Desempeño radicados en el área inspectiva en el 2011 fueron los siguientes:

- “Porcentaje de fiscalizaciones realizadas por programa en sectores más infraccionales el año anterior”, con una meta del 25% del total de Fiscalizaciones de Oficio por Programa. Se realizaron 6.729 fiscalizaciones que representaron el 25% del total de las Fiscalizaciones de Oficio por Programa.
- “Porcentaje de cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector agrícola de temporada en programa de fiscalización especial”, con una meta de 85%. Indicador nuevo el 2011 cuya meta fue establecida desde una línea base que estuvo influida por los fenómenos mina San José (nacional) y la modificación de las exigencias de la fiscalización (materias incluidas en la lista chequeo), ambos factores conforman los aspectos influyentes en el sobrecumplimiento un 92%. El total de empresas fiscalizadas a través de programas de fiscalización especial, que cumplen con la normativa en salud y seguridad en el trabajo en el sector agrícola de temporada es de 1.766 que representaron el 92% del total de empresas fiscalizadas a través de programas de fiscalización especial en el sector agrícola.
- “Porcentaje de cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción en programa de fiscalización especial”, con una meta de 83% de cumplimiento. Se logró un cumplimiento final de un 91%, correspondiente a 451 fiscalizaciones con cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción.

En el marco de la Ley 20.123 que regula el Trabajo en Régimen de Subcontratación se emitió un total de 870.471 certificados, de los cuales, 541.247 correspondieron a Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales, que certifican el pago de remuneraciones y la seguridad social de los trabajadores por parte de la empresa contratista y 329.224 a Certificados de

Antecedentes, que reflejan la existencia de multas impagas correspondientes a infracciones de normas laborales, previsionales o de salud y seguridad por parte de la empresa contratista.

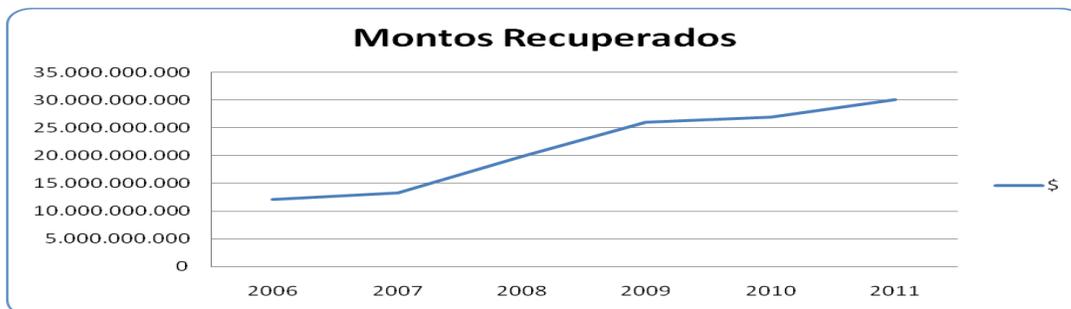
Con relación al área de Relaciones Laborales, cabe mencionar que los procesos de Conciliación y Mediación pasaron a depender de este Departamento, las prioridades del Servicio respecto de los procesos de provisión de Productos Estratégicos y/o Programas fueron los siguientes:

En conciliación individual, la demanda durante el año 2011 ascendió a 166.685 solicitudes (reclamos), cifra superior en un 6,2% respecto del año anterior. Del total de solicitudes o reclamos se terminaron 105.174, lo que equivale al 63,09% de ellas.

Los reclamos con procesos de Conciliación durante el año 2011 son:

TIPO DE TÉRMINO	CANTIDAD
CONCILIACION PARCIAL	18.198
CONCILIADO	59.650
DESISTIDO CON CONCILIACION PREVIA	13.529
INFUNDADO	1.297
SIN CONCILIACION	12.500
TOTAL	105.174

Los montos recuperados por la acción conciliadora, a través del producto conciliación en el período 2005-2011, es el siguiente:



Al incorporar la variable sexo en las solicitudes de conciliación o reclamos, se puede indicar que durante el 2011 la demanda estuvo compuesta por 34 % por requerimientos del género femenino y un 66% por requerimientos del género masculino, tal como se señala en el siguiente cuadro:

Sexo	Hombres	% Total	Mujeres	% Total	Total
Cantidad	109.876	66	56.577	34	166.457

En cuando a las Mediaciones, durante el año 2011 se realizaron 2.008 Mediaciones, siendo el desagregado de la siguiente forma:

- Buenos Oficios: 584

- Derechos Fundamentales:564
- Mediaciones (generales): 860

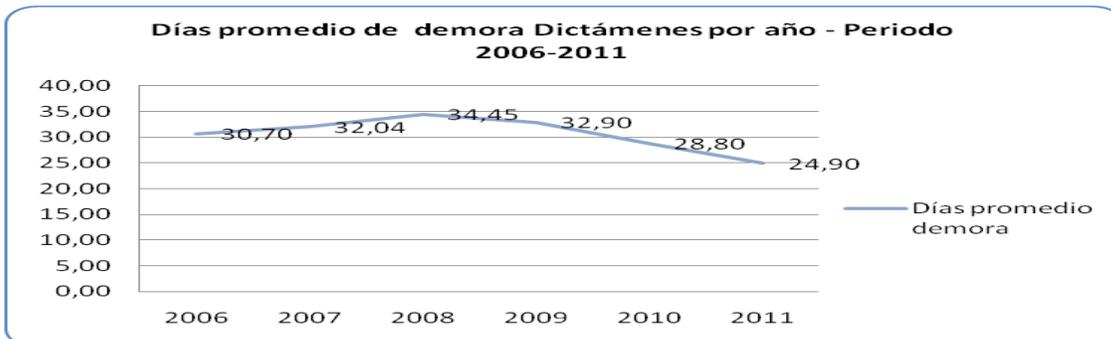
Del total de Mediaciones (2.008) 1.172, finalizaron con acuerdo, mientras que 517 finalizaron sin acuerdo.

Con relación al área Jurídica, se destaca que la Unidad de Dictamen confeccionó 646 informes jurídicos o dictamen, lo cuales tuvieron un tiempo promedio de demora de 24,9 días. Si se revisa el comportamiento del producto Dictamen en los últimos años, la producción anual es la siguiente, con las variaciones que se indican, tanto en cantidad y tiempo de acuerdo a lo indicado en los siguientes gráficos.

a.- Cantidad de Dictámenes por año 2004-2011



b.- Tiempos de demora promedio en confección de dictámenes



Con relación a Derechos Fundamentales, en el transcurso del año se recibieron 2.525 solicitudes calificadas como vulneración de Derechos Fundamentales.

La desagregación de las denuncias recepcionadas y calificadas como Derechos Fundamentales por región, así también como su composición porcentual se presenta en el siguiente cuadro:

<i>REGIÓN</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>% TOTAL</i>
<i>DRT TARAPACÁ</i>	80	3,17%
<i>DRT ANTOFAGASTA</i>	234	9,27%
<i>DRT ATACAMA (COPIAPÓ)</i>	45	1,78%
<i>DRT COQUIMBO (LA SERENA)</i>	57	2,26%
<i>DRT VALPARAÍSO</i>	380	15,05%
<i>DRT LIB. BDO O'HIGGINS (RANCAGUA)</i>	81	3,21%
<i>DRT MAULE (TALCA)</i>	111	4,40%
<i>DRT DEL BÍO BÍO (CONCEPCIÓN)</i>	170	6,73%
<i>DRT DE LA ARAUCANÍA (TEMUCO)</i>	114	4,51%
<i>DRT DE LOS LAGOS (PUERTO MONTT)</i>	133	5,27%
<i>DRT AYSÉN DEL G.C.IBÁÑEZ (COIHAIQUE)</i>	11	0,44%
<i>DRT DE MAGALLANES (PUNTA ARENAS)</i>	48	1,90%
<i>DRT REGIÓN METROPOLITANA</i>	965	38,22%
<i>DRT DE LOS RIOS (VALDIVIA)</i>	73	2,89%
<i>DRT ARICA-PARINACOTA</i>	23	0,91%
TOTAL GENERAL	2.525	100,00%

Fuente Base DT

Los datos de la tabla indican que la demanda del servicio se encuentra concentrada en las regiones: Metropolitana, Valparaíso, Antofagasta y Biobío.

El **Departamento de Atención de Usuarios**, para aumentar la cobertura de la atención se fortaleció uno de los espacios de atención que tiene una alta demanda por parte de nuestros usuarios, cual es el servicio telefónico de consultas laborales, fono 600 450 4000. Es así que se tomaron decisiones que dicen relación con la dotación del personal que trabaja en ella y la calidad del servicio ofrecido, alcanzando durante el año 2011 un total de 358.455 atenciones, lo que representó un incremento de un 22.6% en relación a las atenciones del año 2010.

En lo que dice relación con el fortalecimiento de la calidad del servicio de atención a los usuarios, se redefinió las directrices para la capacitación de los funcionarios que atienden público en los distintos espacios de atención, realizándose para definir estas directrices un diagnóstico sobre el conocimiento que cada funcionario tenía sobre la legislación laboral. El test fue aplicado a 152 funcionarios de la atención de usuarios, de los cuales el 47,3% obtuvo un resultado inferior a la nota 4,0. A partir de esta información se programarán las futuras capacitaciones a realizarse a partir del año 2012.

El tercer aspecto dice relación con el mejoramiento de la información contenida en el sitio web institucional, en especial el del Centro de Consultas, espacio de atención de alta concurrencia por parte de nuestros usuarios, que en el año 2011 fue visitado en 992.996 oportunidades. Para estos efectos se hizo una revisión de cada una de las más de 900 preguntas y respuestas que contiene

dicho Centro, mejorando su redacción y realizando las actualizaciones necesarias de conformidad a nuestra jurisprudencia y las modificaciones introducidas a la normativa laboral. Se creó un espacio dentro de la página de inicio del sitio web institucional denominado "Tema del mes", que trata de una materia que se estima relevante para el conocimiento de los usuarios que se encuentra visible en el portal durante un mes calendario, el que es redactado de forma sencilla para posibilitar una mejor comprensión por parte del usuario.

En el mes de marzo del 2011 el Departamento asume como función propia el proceso de Fiscalización en Línea que se encontraba radicado en el Depto. de Inspección, e inicia el trabajo para lograr la certificación bajo la Norma ISO 9001:2008 de dicho proceso, lo que se logra en el mes de octubre. La certificación la realizó la empresa Bureau Veritas Certification y significa que los usuarios acceden un servicio cuyo proceso ha sido evaluado y se muestra acorde con los requerimientos de las normas de calidad.

En el año 2011 se materializaron convenios de colaboración entre la Dirección del Trabajo y las Superintendencias de Seguridad Social y de Pensiones, con la finalidad de que usuarios de estas Instituciones puedan efectuar la tramitación de solicitudes, reclamos y recursos de apelación a través de las Inspecciones Provinciales del Trabajo cabecera de Región, que en ellos se especifican. Lo anterior importa un beneficio a las personas que residen en aquellas ciudades en que las referidas Superintendencias no tienen sucursales, evitando desplazamientos con el consiguiente ahorro de tiempo y recursos. Se encuentra operando el convenio con la Superintendencia de Seguridad Social, en tanto que el de Pensiones empezará a operar como piloto en el año 2012 en las Inspecciones Provinciales del Trabajo de Valparaíso y de Rancagua.

El Departamento de Estudios, contribuye al quehacer institucional investigando y analizando el estado de las relaciones laborales y de las condiciones de trabajo, a través de la elaboración de estudios y estadísticas de la realidad laboral, con el fin de orientar la correcta aplicación de la normativa y promover el compromiso de trabajadores y empleadores con el cumplimiento y respeto de los derechos laborales.

Para el cumplimiento de su misión y objetivos cuenta con las siguientes unidades operativas:

1. **Unidad de Investigación:** en el contexto de la misión y objetivos del Departamento, tiene por objeto realizar estudios e investigaciones de la realidad laboral con la finalidad de que la Institución disponga de un diagnóstico preciso y actualizado del estado de las relaciones laborales en las empresas.

Para este año se definieron cinco líneas de investigación, en torno a las cuales se desarrollaron 8 estudios, con sus respectivos informes finales, a saber:

- **Condiciones de trabajo:** Esta línea tiene como objeto de análisis aquellos sectores económicos emergentes o que han experimentado reorganización productiva, con la finalidad de contar con un conocimiento actualizado del trabajo y de las relaciones laborales, que facilite al Servicio velar adecuadamente por el cumplimiento de las normas y derechos laborales. Se desarrollaron dos estudios:
- **En la Carretera:** Los conductores de camiones de carga y sus condiciones laborales

- **Condiciones de trabajo en la industria láctea:** eslabón principal de la cadena de valor. Regiones de Los Lagos y de Los Ríos.
- **Salud y seguridad en el trabajo:** Esta línea tiene por objeto evaluar las condiciones de trabajo y su impacto en la salud y seguridad de los trabajadores en sectores de actividad económica previamente determinados, contrastándolas con los estándares de seguridad válidos internacionalmente. Asimismo, analizar las acciones que las empresas están adoptando en materia de prevención de riesgos para una seguridad efectiva de sus trabajadores. Se desarrollaron dos estudios:
 - Efectos del sindicalismo y la negociación colectiva en la seguridad laboral y en la protección de los trabajadores. Rol del Comité Paritario.
 - Condiciones de seguridad en empresas de la mediana minería II región.
- **Derecho colectivo en su dimensión jurídica y sociológica:** Esta línea busca recoger la dinámica que experimenta la organización sindical en el país, así como evaluar los procesos de expansión o contracción por los que atraviesa la institución de la negociación colectiva.
 - Se desarrolló un estudio: Análisis de la aplicación práctica de la extensión de beneficios establecidos en el Art., 346 del C. del T. y su impacto en la sindicalización.
- **Protección de los trabajadores y sus derechos fundamentales:** Esta línea persigue evaluar el comportamiento empresarial y laboral respecto al cumplimiento de los derechos fundamentales y el rol de la Dirección del Trabajo en torno a la promoción y la tutela de estos derechos. Se desarrollaron dos estudios:
 - ¿La maternidad castigada? Discriminación y malos tratos
 - La mediación laboral y la tutela efectiva de los derechos fundamentales de los trabajadores.
- **Evolución y eficacia de las leyes laborales:** Esta línea está orientada a recoger información que permita dar cuenta del funcionamiento y eficacia de las normas laborales que presentan, por su objetivo y materia, un especial interés para el Servicio. Se desarrolló un estudio: El concepto de empresa y su impacto en la práctica de los Multi Rut.

Se agrega a las investigaciones mencionadas, la elaboración de dos Informes de actualidad laboral y de dos informes sobre condiciones de empleo y trabajo, que tienen como insumo los datos entregados por la Encuesta Nacional de Empleo y Salud, ENETS4.

Los informes de actualidad responden a un nuevo formato de publicación destinado a presentar -en forma breve, esquemática y sencilla en el lenguaje- la información que existe disponible sobre un tema laboral actualmente en discusión o análisis, a fin de aportar información resumida y actualizada sobre sus aspectos principales. En consecuencia, este tipo de documento busca sistematizar las materias de que trata, de manera tal que sea de utilidad para los usuarios del Servicio en general:

- **“Una mirada a la figura del teletrabajo”** corresponde al primer informe de actualidad laboral elaborado por la Unidad de Investigación del Departamento de Estudios.
En el caso del teletrabajo, la existencia de un proyecto de ley actualmente en tramitación en el Congreso y la expansión que, según algunos expertos, estaría teniendo en Chile esta modalidad de trabajo, motivan la realización de esta primera publicación.

⁴ Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo y Salud (ENETS 2009-2010) realizada en Chile, es el resultado de más de dos años de trabajo conjunto entre el Ministerio de Salud, la Dirección del Trabajo y el Instituto de Seguridad Laboral.

- **"El mobbing y su tratamiento en la legislación laboral"**, corresponde al segundo informe de actualidad laboral, tratando el tema del acoso laboral o mobbing, figura que si bien aún no tiene una regulación específica en nuestra legislación está igualmente reconocida en otras normas de carácter general, tanto legales como constitucionales.

Los informes que este Departamento realizó a partir de los datos de la ENETS son⁵:

- **Informe sobre condiciones de empleo:** Este primer informe de resultados elaborados autónomamente por la Dirección del Trabajo revisa algunos datos relevantes desde el punto de vista de las condiciones de empleo, que dan cuenta de la complejidad del tema en Chile. El universo de trabajadores corresponde al de aquellos dependientes o asalariados del sector privado, excluido el servicio doméstico.
 - **Informe sobre condiciones laborales en trabajadores dependientes de la empresa privada:** Este informe analiza aspectos relacionados con las condiciones del medioambiente de trabajo, la seguridad social y algunas variables psicosociales como la forma de inserción de trabajadores y trabajadoras en la estructura de autoridad de la empresa, posibilidades de flexibilización del trabajo, condiciones de seguridad y satisfacción en el trabajo, entre otras.
2. **Unidad de Análisis Estadístico:** tiene por objeto proveer de información estadística relevante, confiable, pertinente, oportuna y de interés público sobre los procedimientos operativos de la DT y sobre el sistema de relaciones laborales del país, a los diversos usuarios internos y externos, y de mejorar los procesos estadísticos de la Institución.

Los siguientes son los informes elaborados:

- **Anuario Estadístico 5:** Compilado de estadísticas respecto del quehacer operativo del Servicio. Se encuentra publicado en la web institucional.
- **Compendio de Series Estadísticas⁵** : Actualización al año 2010 de la totalidad de las series que componen los capítulos de la publicación. Se encuentra publicado en la web institucional.
- **Informe Mensual a la Directora:** Elaboración periódica mensual de indicadores solicitados por la requirente.
- **Informe Trimestral al MINTRAB:** Elaboración periódica trimestral de estadígrafos establecidos en la publicación.
- **Atención de solicitudes de información:** Responder las solicitudes de información estadística realizadas tanto por usuarios internos como externos.

En relación a las **Encuestas**, que desarrolla este Departamento son instrumentos transversales en que participan tanto la Unidad de Investigación, analizando y elaborando los informes de resultados, como la Unidad de Análisis Estadístico, que participa en cada una de las etapas relacionadas a la aplicación de la encuesta y realizando, entre otras, la validación de las bases de datos y el procesamiento estadístico.

- **Encuesta Laboral (ENCLA):** Su objetivo es proveer información sobre el sistema de relaciones laborales, las condiciones de trabajo, la emergencia de nuevos fenómenos en el

⁵ Disponible en web institucional, www.dt.gob.cl/ documentación y estadísticas.

mundo del trabajo y la percepción de los actores sobre las relaciones de trabajo en Chile. Se ha aplicado en 6 ocasiones y durante el 2011 se llevó a cabo el trabajo de campo de su séptima versión. Cabe mencionar, que la muestra considerada abarcó 3.448 empresas, lo que representa un aumento del 32% respecto de la versión anterior, ENCLA 2008 (muestra 2.620)

La actividad investigativa dio origen a las siguientes publicaciones⁶:

- **Cuadernos de Investigación:**
 - N° 39, Las condiciones para el diálogo social en la pequeña empresa: La perspectiva de los actores. Un estudio de casos.
 - N° 40, Una Aproximación a las Condiciones de Trabajo en la Gran Minería de Altura
 - N° 41, En el Camino: Los conductores de Camiones de Carga y sus Condiciones Laborales.
 - N° 42, Condiciones de Trabajo en la Industria de Procesamiento Lácteo, Eslabón Principal de la Cadena de Valor. Regiones de Los Lagos y Los Ríos.
 - N° 43, Seguridad en la Mediana Minería de la región de Antofagasta

- **Aporte al Debate Laboral N° 25: ¿La Maternidad Castigada? Discriminación y Malos Tratos.**

En relación a la Difusión de investigaciones, se efectuaron 5 actividades de difusión para publicaciones de investigaciones elaboradas el año 2010, a saber:

- **Temas Laborales:** “El derecho a ganar lo mismo: Ley 20.348. Igualdad de Remuneraciones entre hombres y mujeres”.
- **Cuaderno de Investigación** “Sector Mitilicultor: Aproximación al conocimiento de sus condiciones de trabajo y relaciones laborales”.
- **Aporte al Debate Laboral:** “Atendiendo a los clientes de los clientes: la industria del Call Center y sus condiciones laborales”.
- **Cuaderno de Investigación** “Las condiciones para el Diálogo Social en la pequeña empresa: La perspectiva de los actores”. (dos actividades)
En estas actividades se dan a conocer los principales hallazgos y cuestionamientos que surgen del estudio, según el tema de la investigación abordado. Asisten y participan representantes de sectores sindicales, de empresarios y académicos relacionados con el tema expuesto.

⁶ Disponibles en web institucional, www.dt.gob.cl/ documentación y estadísticas.

3. Desafíos para el año 2012

La Política Gubernamental establecida para este período de Gobierno ha puesto diversos énfasis, los que han sido asociados de acuerdo a las características de las diversas reparticiones públicas que componen el aparato del Estado.

En lo que respecta al Ministerio del Trabajo, la política para el periodo gubernamental 2010-2014 se ha estructurado en dos pilares fundamentales:

- a) Respetar y hacer respetar los derechos de los trabajadores y
- b) Propiciar una relación constructiva y participativa en el mundo del trabajo.

Pilares que se desglosan en los siguientes objetivos relevantes Ministeriales:

1. Asegurar el cumplimiento de las leyes laborales, previsionales y normas de seguridad e higiene.
2. Fiscalizar más y mejor, involucrando a trabajadores y empleados.
3. Mejorar la calidad de atención de los usuarios de los servicios del Ministerio

En este contexto, la Dirección del Trabajo ha enfocado su accionar hacia el cumplimiento de la Política Ministerial, estableciéndolo como insumo para la formulación del Proceso de la Planificación Estratégica y por ende como un eje central para la modernización y perfeccionamiento de la Institución.

Es así como, durante el año 2011 la política de modernización en la Dirección del trabajo, ha estado marcada por el proyecto de fortalecimiento de la fiscalización, que busca reorientar el Servicio hacia un proceso de cambio organizacional en la perspectiva del Modelo de Gestión de Riesgo.

La hipótesis del proyecto es que el aumento de la presencia de la Dirección del Trabajo y la implementación de actuaciones focalizadas y efectivas de fiscalización, conforme a la tipificación que el modelo deriva, elevarían la **percepción de riesgo** de los empleadores, aumentando, de esta manera, el número de los que cumplen conforme perciban la efectividad de la fiscalización. El énfasis estaría puesto en la fiscalización proactiva (programas), que contempla tres tipos de fiscalización con diferentes características: Control de obligaciones formales (masivo, por medios informáticos, en oficina), control selectivo estructurado, control sectorial y control selectivo profundo.

Esta política demanda de todas las estructuras del Servicio los mayores esfuerzos en pos de lograr un nivel superior y más profundo de integración operativa, así como de gestión de las mismas.

Dentro de ese marco, los objetivos y acciones planificados para el área de inspección para el año 2012 se enmarcan en Mejorar la cobertura, oportunidad y calidad de la fiscalización, orientando las fiscalizaciones a empresas que no han sido inspeccionadas anteriormente, mejorando, además, el modelo de gestión de la fiscalización; robusteciendo el sistema sancionatorio para orientar el cumplimiento de aquellos sectores más infraccionales y focalizando la fiscalización de oficio en

sectores o temáticas de cobertura nacional (Agrícola de Temporada, Construcción, Comercio, Transporte Interurbano) e interregional (Minero, Migrantes, Forestal, Portuario, Zona Franca).

Dentro de los lineamientos señalados, la labor de interpretación y control jurídico de las actuaciones del Servicio es de gran relevancia puesto que entrega un marco de certeza jurídica respecto a la procedencia y oportunidad de esas actuaciones, constituyéndose en un eje fundamental a la hora de mejorar la calidad del servicio a los usuarios. Asimismo, el rol que juega esta línea en la defensa de los derechos fundamentales y de las actuaciones funcionarias ante Tribunales ciertamente se ha constituido en un referente para el mundo judicial, que debe ser fortalecido.

Además, la Dirección del Trabajo obedeciendo al mandato de Propiciar una relación constructiva y participativa en el mundo del trabajo, ha apostado al desarrollo de nuevas líneas de acción. Por esta razón se ha impulsado, desde una mirada integral, el diseño de sus nuevas líneas –Mesas de Trabajo, CRTU y Programa de BPL (Buenas Prácticas Laborales)-, que buscan la generación de una cultura colaborativa entre los actores laborales, junto con el respeto de los derechos de los trabajadores a través de la transversalización de la acción del servicio, de modo de articular la oferta de los productos institucionales a los ciudadanos de manera eficiente y diferenciada según las distintas necesidades. En lo que se refiere a la Modernización de la Fiscalización, la línea de Relaciones Laborales de la Dirección del Trabajo aportará, desde su ámbito de acción, a la gestión del cambio organizacional, difundiendo el nuevo enfoque y asegurando la participación y control social en el proceso.

Apuntando al logro de Mejorar la calidad de atención de los usuarios, la Dirección del Trabajo se ha planteado como objetivos para el año 2012, la reducción de los tiempos de espera en la atención, mediante la implementación, en las inspecciones de mayor concurrencia de público, de un sistema informático que gestione la atención de público; y el incremento de la difusión de los derechos laborales en esos espacios de atención mediante una herramienta televisiva de carácter institucional que ofrecerá a los usuarios contenidos informativos laborales y otros de interés institucional, sin perjuicio de seguir, además, capacitando a los funcionarios encargados de tal labor.

Bajo los lineamientos señalados y de manera integrada a la labor operativa del servicio, se efectuará la publicación de los resultados de la aplicación de la Encuesta Laboral, además de desarrollar nueve investigaciones que buscan generar insumos orientadores de la acción del servicio, como por ejemplo en lo referente a las condiciones de trabajo en el Transporte interurbano de pasajeros, la Industria lechera en la región de Los Lagos y las condiciones de seguridad y salud en pequeñas empresas agrícolas de la VI y VII regiones.

El desarrollo eficaz y eficiente de las labores operativas del servicio requiere la alineación de los instancias de apoyo y de gestión, en ese sentido se ha solicitado a dichas líneas la construcción de un modelo de gestión organizacional que considere la dotación de personal, las cargas de trabajo, las funciones y las competencias de los funcionarios de las Direcciones Regionales, de manera de contar con estudios reales de dotación y con una estructura organizacional consistente con las necesidades del Servicio y en concordancia con las realidades locales. Lo señalado permitirá direccionar en forma más eficiente y eficaz los recursos humanos.

Dentro de este marco, la Dirección del Trabajo y sus desafíos para el año 2012, se concentran en materias institucionales que profundizarán los nuevos lineamientos definidos para el Servicio, entre ellos, podemos destacar algunas materias de especial importancia como son:

Área Inspectiva: Los principales objetivos y acciones planificados por el área de inspección para el año 2012 se sistematizan en los siguientes tres lineamientos:

1. Mejorar la cobertura, oportunidad y calidad de la fiscalización:
 - Orientar fiscalizaciones a empresas que no han sido inspeccionadas el último año.
 - Mejorar el modelo de gestión de la fiscalización.
 - Robustecer el sistema sancionatorio para orientar el cumplimiento de aquellos sectores más infraccionales.
 - Focalizar la fiscalización de oficio en sectores o temáticas de cobertura nacional (Agrícola de Temporada, Construcción, Comercio, Transporte Interurbano) e interregional (Minero, Migrantes, Forestal, Portuario, Zona Franca).
2. Otorgar un servicio confiable, oportuno y satisfactorio, ante peticiones de certificados del empleador en el marco de las normas de subcontratación
 - Ampliar el número de empresas que obtienen Certificados en línea regulados por la Ley N° 20.123.
3. Fortalecer capacitación técnica de fiscalizadores de terreno
 - Capacitar a 430 fiscalizadores de terreno en inspección de materias laborales y en inspección de materias de salud y seguridad en el trabajo.
 - Capacitación a Jefes de Unidad de Fiscalización en modelos de gestión de la fiscalización.

Área jurídica: los principales desafíos son:

- Consolidar las labores asociadas a la función de la Unidad de Control Jurídico
- Estandarizar las acciones a ejecutar en procesos de defensa judicial
- Mejorar las acciones de seguimiento y control de los compromisos asociados a los productos o servicios de dependencia departamental
- Redefinición y desarrollo de la plataforma de apoyo a las labores de defensa judicial
- Actualizar plataforma de apoyo a labores departamentales
- Realizar labores de apoyo en terreno en materias relacionadas con los productos o servicios dependientes del Departamento Jurídico

Área Relaciones Laborales:

La línea de Relaciones Laborales ha diseñado las siguientes líneas de acción para el año 2012:

Aportará, desde su ámbito de acción, a la gestión del cambio organizacional, difundiendo el nuevo enfoque y asegurando la participación y control social en el proceso. Así, las prioridades

departamentales que incluyen el fortalecimiento de las líneas de trabajo ya desplegadas, así como los aportes del área al proceso de modernización de la fiscalización, alinearán los productos del área a través de 1) difusión del proyecto, 2) incrementar la cobertura de las acciones del Servicio orientadas al cumplimiento voluntario de la norma, 3) Fortalecer fiscalización desde Relaciones Laborales y 4) fortalecer las nuevas instancias de diálogo social.

1. Difusión del Proyecto:

- Incorporar a los programas de capacitación de organizaciones sindicales, a las mesas de trabajo y CTRU los lineamientos y sentido del cambio de enfoque, permitiendo con ello, disminuir las aprehensiones que pudiera originar, y habilitándolos para actuar como contraparte social de la implementación.
- Destacar la diferenciación positiva de aquellos empleadores que desean cumplir frente a aquellos que no tienen intención de hacerlo.
- Plan de difusión a través del desarrollo de volantes o trípticos a disposición de los dirigentes
- Un primer hito será la actividad con Organizaciones de Trabajadores y Empleadores en la Región Metropolitana, organizado con el Depto. Inspectivo.

2. Incrementar la cobertura de las acciones del servicio orientadas al cumplimiento voluntario de la norma:

- Incorporación definitiva de los nuevos mediadores capacitados el año 2011. Destacar que través del desarrollo de mediaciones programadas, se promueve el cumplimiento masivo voluntario de la normativa laboral
- Orientar la labor de los conciliadores en el aspecto educativo hacia la parte empleadora, haciendo exigible la revisión de documentos básicos en la relación laboral (tales como registro control de asistencia y planillas previsionales), a otros trabajadores distintos del reclamante.
- Incrementar la cobertura de la capacitación vía e-learning orientándola a empleadores, mandos medios de empresas, dirigentes sindicales y estudiantes. De esta forma se contribuirá a reducir el incumplimiento de la norma que tiene como origen el desconocimiento de la legislación por parte de los actores de la relación laboral.
- Incorporar un enfoque de evaluación costo-beneficio en las capacitaciones a usuarios. Un primer paso en esta dirección es evaluar los resultados de la aplicación de capacitación por sustitución de multa (Art. 506). Para tal efecto se propondrá recurrir a empresas o instituciones externas, dado que el Depto. de Estudios ya definió las investigaciones a realizar para este año.

3. Fortalecer fiscalización desde Relaciones Laborales:

- Integrantes de los CRTU, y dirigentes sindicales deben ser considerados como fuentes de información, que colaboran directamente en la entrega de insumos respecto a la definición de sectores o empresas a las que dirigir el accionar, constituyéndose de este modo en índices relevantes para la formulación de programas de fiscalización. Ello, les confiere el carácter de entes evaluadores de sus resultados.

- Incrementar la cobertura del Programa de Buenas Prácticas Laborales (BPL) -180 empresas año 2012-. Destacar que se reconoce y promueve a los empleadores que desarrollan estándares de calidad.
 - Mantener acreditación de 121 empresas certificadas el año 2011 a través del programa BPL, realizar auditoría de aseguramiento de la calidad de la certificación y gestionar el establecimiento de incentivos.
 - Fortalecer las Mesas de Trabajo como un instrumento de diálogo tripartito, que permita el incremento de la capacidad de los actores laborales para detectar y solucionar su propia infraccionalidad, fomentando así la autoregulación de las partes.
 - Los criterios de construcción de las mesas podrán incluir las temáticas definidas como prioritarias en el proyecto de fortalecimiento de la fiscalización de manera de actuar, en un primer momento, en lo pertinente como fuente de información para definir los planes de:
 - de Control de Pago Remuneraciones
 - de Control del Transporte Interurbano de Pasajeros
 - de Control de la Informalidad
 - de Control de Higiene y Seguridad a través de la Cotización de Seguros contra Accidentes del Trabajo
 - de Control para Empresas de Servicios Transitorios (EST)
 - Analizar el aumento en el rango de multas a aplicar en el caso de empleadores que no cumplan voluntariamente en los comparendos de conciliación, respecto de las materias en que se encuentran legalmente obligados, lo anterior, considerando parámetros aplicables al área de conciliación.
4. Fortalecimiento de las instancias de diálogo social:
- El Departamento tendrá como uno de sus ejes prioritarios durante el 2012, la promoción de la participación y fortalecimiento de las organizaciones de trabajadores en los distintos espacios de diálogo social que apunten a elevar los niveles de cumplimiento de los derechos laborales por parte de los empleadores.
 - Para el año 2012, además se contempla un nuevo impulso a los Consejos de Usuarios como instancias que canalizan la participación ciudadana en el Servicio en la perspectiva de diálogo social, aportando directamente al segundo eje de política ministerial.

En específico se busca:

- I. Fortalecer el funcionamiento de los Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios.
- II. Constituir e implementar el Consejo Tripartito Nacional de Usuarios. Ello dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 20.500 sobre Participación Ciudadana.

Área de **Atención de Usuarios**, el Departamento se ha planteado los siguientes desafíos para el 2012:

- **Reducir los tiempos de espera en la atención:** Para estos efectos se tiene previsto implementar en el año 2012 en las inspecciones de mayor concurrencia de público un sistema informático que gestione la atención de público en el sentido de direccionar al usuario conforme al trámite que viene a realizar, agilizando su atención y disminuyendo el tiempo de espera y permanencia en las oficinas. El sistema entregará información estadística como tipo de atención, tiempos de espera y atención efectiva, productividad de los asistentes laborales, entre otra información. Como complemento del sistema de gestión de fila, se contempla la inclusión de un “orientador de fila” que colaborará con la atención de usuarios para hacer más expedita la realización del trámite solicitado, otorgando la primera asistencia de orientación, en especial en lo referido a la documentación requerida para efectuar el respectivo trámite, la que al no tenerse a disposición solo redundaría en una espera inútil.
- **Incrementar la difusión de los derechos laborales:** Para estos efectos se tiene contemplado incorporar en las inspecciones del trabajo de mayor concurrencia de público una herramienta televisiva de carácter institucional que ofrecerá a los usuarios contenidos informativos laborales y otros de interés institucional, a través de “capsulas” animadas y/o representadas relativas a materias de legislación laboral como, por ejemplo, forma de realizarse la escrituración del contrato de trabajo, forma de llevarse correctamente el registro de control de asistencia, etc.
- **Mejorar la calidad de la atención a los usuarios:** Este desafío se enfrentará mediante la realización de una capacitación dirigida hacia aquellos funcionarios respecto de los cuales el diagnóstico referido al dominio de la legislación laboral arrojó resultados insatisfactorios. Como se señaló anteriormente, el test aplicado a los funcionarios de la atención de usuarios del país arrojó como resultado el dato de que un 47,3 de ellos poseen conocimientos insuficientes de la normativa laboral, lo que hace necesario fortalecer las debilidades detectadas de conocimientos duros de estos funcionarios para lograr un mejor desempeño de sus funciones, lo que podría contribuir a lograr un mayor grado de uniformidad en la información laboral que se proporciona a los usuarios.
- **Aumentar la cobertura de la atención a usuarios:** Este desafío se abordaría a través de la incorporación de nuestro Servicio a la iniciativa gubernamental denominada ChileAtiende, la que se desarrolla en dos dimensiones, una modalidad presencial y otra virtual.

En lo presencial supone la incorporación de algunos servicios de información y trámites de la Dirección del Trabajo a la plataforma de ChileAtiende. Para ello el Departamento de Atención de Usuarios ha dado inicio en el año 2012 a un proceso de capacitación de los funcionarios del IPS en el que se contempla, por una parte, la entrega de conocimientos básicos en materia laboral y en los trámites que deberán efectuar dichos funcionarios y, por otra parte, un periodo de pasantía en las oficinas de la Inspección del Trabajo

En lo virtual, el portal ChileAtiende permitirá a los usuarios acceder a información que dice relación con algunos trámites de nuestra institución, además todas aquellas consultas que ingresen por dicho portal y revistan un grado de complejidad tal que no puedan ser resueltas por funcionarios del IPS serán respondidas por el Centro de Atención Laboral, vía correo electrónico.

Finalmente, los usuarios tendrán la opción de formular consultas laborales a través del call center de ChileAtiende en un nivel básico y que escalarán al Centro de Atención Laboral, dependiente del Departamento de Atención de Usuarios, en la medida que presenten un mayor grado de complejidad.”

Área de Estudios: Entre los desafíos del Departamento para el año 2012 destacan:

La elaboración y publicación de dos informes basados en los resultados de la aplicación de la Encuesta Laboral:

- Informe General de Resultados – ENCLA 2011
- Informe de género ENCLA 2011

El desarrollo de nueve investigaciones:

1. Condiciones de trabajo: (dos investigaciones)
 - Transporte interurbano de pasajeros
 - Industria lechera en la región de Los Lagos.
2. Salud y seguridad en el trabajo
 - Condiciones de seguridad y salud en pequeñas empresas agrícolas de la VI y VII regiones
3. Derecho colectivo en su dimensión jurídica y sociológica
 - Pluralidad sindical en la empresa: Efectos en las relaciones laborales y desarrollo organizacional
4. Protección de los trabajadores y sus derechos fundamentales (tres investigaciones)
 - Paridad o discriminación de género: políticas y actuaciones en la gran empresa moderna.
 - Protección del derecho a la intimidad: la doctrina de la Dirección del Trabajo desde la década de los años setenta.
 - El mobbing en las empresas y su impacto en las relaciones laborales y de trabajo. La mirada de los sindicatos.
5. Evolución y eficacia de las leyes laborales (dos investigaciones)
 - Historia legislativa de conceptos propios del derecho laboral: trabajador de casa particular, empleador, empresa, sindicato.
 - Los sindicatos inter-empresa. Representatividad y eficacia de su acción.

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

- Contar con la aprobación de la “Política de Personas” por parte de la Sra. Directora y los aportes de las dos asociaciones de funcionarios de la Dirección del Trabajo mediante resolución y su consiguiente implementación.
- Implementar un “Modelo de gestión organizacional” sistema de información que, a partir de registros como– Dotación de Personal, funciones, competencias de los funcionarios/as, y registros de los sistemas de recursos humanos, y de remuneraciones, permitan efectuar levantamientos constantes de información, relativos a las necesidades regionales. Lo anterior, permitirá contar con estudios técnicos en forma permanente de la dotación por

Oficina, con el objeto de contar con información relevante para determinar una óptima distribución de la dotación del Servicio de acuerdo a las cargas de trabajo existentes en la Institución y gestionar de manera eficiente y eficaz los recursos humanos de la Institución.

- Llevar a cabo, “Planes Preventivos Regionales”, tendiente a fomentar ambientes laborales favorables, que contribuyan a promover y mejorar el clima laboral al interior de las oficinas. Para lo anterior, y de acuerdo a uno de los ejes centrales del Departamento de Recursos Humanos -“Calidad de vida laboral” de los/as funcionarios/as- se determinó procurar otorgar a su personal condiciones que beneficien su desempeño en ambientes laborales favorables, potenciando así su calidad de vida laboral, con el fin de alcanzar los estándares de calidad establecidos por el servicio. Para esto, se propone abordar al funcionario/a en sus diferentes dimensiones: física, psicológica, social y contextual, y desde esta perspectiva generar intervenciones organizacionales que contribuyan a promover y mejorar el clima laboral al interior de las oficinas, posibilitando así la satisfacción y calidad de vida profesional de las personas que trabajan en la Institución. Con el fin de conseguir el objetivo propuesto, el plan de prevención desarrollado, busca que las oficinas y/o funcionarios/as ejecuten de manera voluntaria y participativa las actividades que se disponen en el presente documento.
- En otro ámbito se espera poder desarrollar en varias etapas un nuevo sistema de remuneraciones y contar con un manual en dichas materias.
- Se espera implementar en varias etapas un nuevo sistema de remuneraciones y contar con un manual en dichas materias.
- Se proyecta capacitar a 2000 funcionarios con un costo aproximado de M\$650.
- Concurso 55 jefes de inspección a nivel Nacional.
- Estudio de nivelación de cargos.

El Departamento de Administración y Finanzas tiene tres grandes desafíos.

- El primero, consiste en la optimización del proceso de seguimiento de la Formulación Presupuestaria, con el propósito de garantizar una ejecución de los recursos financieros de manera eficiente y oportuna, para el presente año y siguientes, a través del “Programa de Ejecución Presupuestaria Anual”, el cual se encuentra formalizado mediante Oficio Circular N° 4 del 11 de Enero del 2012.
- El segundo, consiste en el rediseño y automatización de los procesos de trabajo de las Oficinas de Partes a nivel nacional, con el objeto de modernizar la gestión documental de nuestro Servicio, el cual nos permitirá digitalizar documentos institucionales, crear documentos electrónicos de comunicación, seguir documentos en tiempo real y elaborar un repositorio documental organizado.
- Por último, el tercer gran desafío, consiste en la implementación de un sistema de control del activo fijo, el que nos permitirá llevar la Contabilidad de Bienes Institucional y optimizar el control físico del inventario de bienes mueble.

El Departamento de Gestión y Desarrollo, tiene para el 2012, de acuerdo a las temáticas que trabaja, los siguientes desafíos:

- Mantener el cumplimiento del 100% de los compromisos de PMG, Indicadores de desempeño, Ley 19.553, Ley 19.994, coordinando y apoyando las acciones en este sentido.
- Estudiar la implementación de un modelo de Balanced Scorecard, que complemente las actuales definiciones estratégicas de la Dirección del Trabajo.
- Fortalecer el proceso de planificación y control de gestión, implementando nuevas herramientas tecnológicas y perfeccionando la base instrumental y procedimental en pro del cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.
- Durante el segundo semestre del año 2012, previa marcha blanca, entrará en vigencia el software de gestión, herramienta coadyuvante no sólo al Control de Gestión institucional, sino un soporte al proceso de Planificación, para todos los centros de responsabilidad del país. Este sistema, permitirá monitorear constantemente el avance de la institución en las áreas, productos y procesos que se han puestos como estratégicos o relevantes para nuestro Servicio.
- Efectuar en conjunto con Dpto. Tecnologías, diagnóstico de la información contenida en cubos OLAP y generar propuestas de mejora.
- Lograr la preparación, certificación y mantención de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001:2008 y otorgar la asistencia técnica necesaria a dichos procesos.

El Departamento de Tecnologías de la Información, incorpora como desafíos para el 2012 los siguientes proyectos:

- Solicitud de audiencia de conciliación (Junio)
- Tomar desistimientos de reclamo o conciliación (Junio)
- Incorporación de los recaudadores electrónicos Caja Los Andes y Caja La Araucana, al trámite de Certificados de Cumplimiento de Obligaciones Laborales en Línea (Junio)
- Declaración Jurada de Término del Contrato de Trabajadora de Casa Particular (Julio)
- Toma de Declaraciones Juradas (Agosto)
- Movilidad para Fiscalizadores: aplicación móvil para fiscalizadores de terreno (Octubre)
- Seguridad de la Información: Consolidación de sitio de contingencia, proceso de identificación y aseguramiento de Activos de Información, Diseño de Plan de continuidad de Negocio, Diseño de Plan de Recuperación de Negocio.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

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

Desde el punto de vista de las atribuciones

1. DFL N° 1 de 1994, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Código del Trabajo, modificado recientemente por la Ley N° 19.759 publicada en el Diario Oficial de 05.de Octubre de 2001.
2. DL N° 3.500 de 1980, que establece la facultad de fiscalizar el cumplimiento de enterar las cotizaciones previsionales en las administradoras de fondos de pensiones.
3. Ley N° 18.933, que establece la facultad de fiscalizar el cumplimiento de declarar y pagar las cotizaciones en las Instituciones de Salud Previsional.
4. DS N° 3 de 1984 del Ministerio de Salud, que aprueba el reglamento de autorización de licencias médicas.
5. DS N° 54 de 1969 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que reglamenta la constitución y funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.

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

- Misión Institucional

Velar por el cumplimiento de la legislación laboral, fiscalizando, interpretando, orientando la correcta aplicación de la normativa y promoviendo la capacidad de autorregulación de las partes, en la búsqueda del desarrollo de relaciones de equilibrio entre empleadores y trabajadores.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2011

Número	Descripción
1.-	El presupuesto asciende a \$ 43.374.009 miles, con un incremento de 1,6% equivalente a \$ 691.770 miles
2.-	Principalmente explicado por: <ul style="list-style-type: none"> • Financiamiento del déficit en la base de Gastos en Personal por \$ 1.137.340 miles. • Menores gastos operacionales por \$ 478.817 miles. • Mayores gastos en Adquisición de Activos no Financieros por \$ 33.247 miles.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Aumentar la cobertura de empresas fiscalizadas.
2	Aumentar la cobertura y oportunidad de las instancias de prevención y solución alternativa de conflictos laborales.

- 3 Aumentar y mejorar el acceso, la oportunidad y la entrega de productos y servicios de la Institución hacia los usuarios.

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Dictámenes: Es el pronunciamiento jurídico que realiza la Dirección del Trabajo en torno al sentido y alcance de la legislación laboral con el fin de orientar a los usuarios del Servicio en la correcta interpretación de la norma laboral.	3
2	Estudios laborales: Son diagnósticos generales y específicos, desarrollados acerca de la situación laboral y previsional, y evaluación de políticas aplicadas en este ámbito con el objeto de generar información de primera línea a diferentes actores con injerencia en las relaciones laborales.	3
3	Fiscalización: Es un conjunto de actividades orientadas directamente a la elevación y mejoramiento constante de los niveles de cumplimiento de la legislación laboral, previsional y de salud y seguridad en el trabajo cuya supervigilancia es responsabilidad de la Dirección del Trabajo.	1 y 3
4	Sistemas de prevención y resolución administrativa de conflictos: Son servicios que la Institución pone a disposición de los actores laborales para facilitar la solución de conflictos, sean éstos de carácter individual o colectivo.	2 y 3
5	Defensa de derechos fundamentales: Es un sistema que comprende 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 y el cumplimiento normativo en materia de derecho colectivo.	1 y 3
6	Asistencia técnica laboral: Es el servicio que presta la Institución a los actores laborales, asistiendo, orientando, difundiendo y capacitando sobre la normativa laboral y previsional a objeto de aportar a un sistema de relaciones laborales de equilibrio, de diálogo y con capacidad de negociación.	3
7	Certificaciones: Es una actividad que está orientada a otorgar un servicio confiable, oportuno y satisfactorio, que se desarrolla a petición del empleador, con especial énfasis en el marco de la Ley N°20.123 y que está acotado a la revisión de las deudas laborales y previsionales vigentes.	3

- 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 (93) y Ministros de Corte (139))

6 Organizaciones de Trabajadores

7 Representantes Políticos

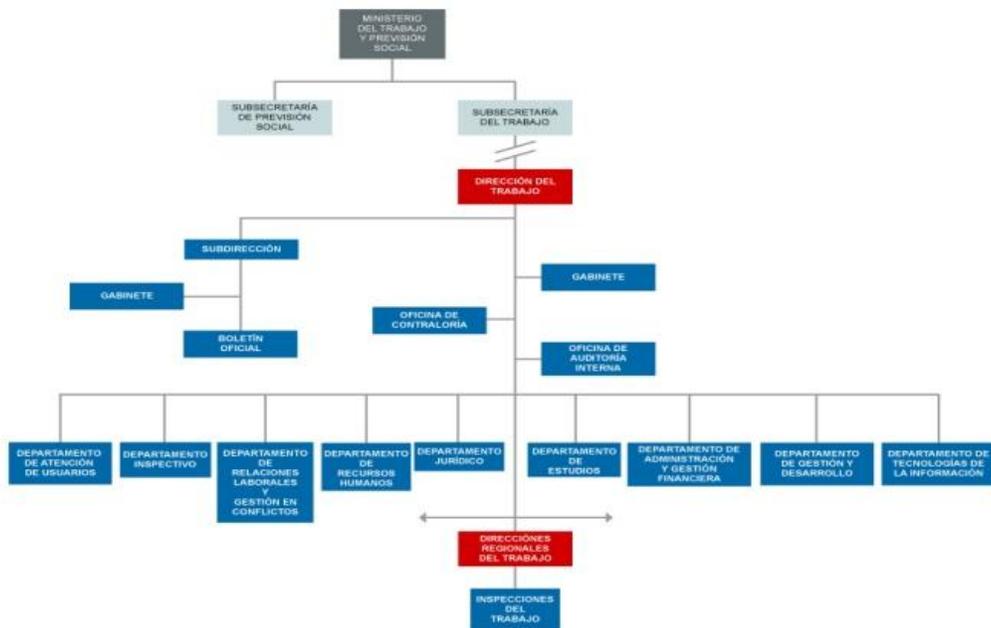
8 Organizaciones de Empleadores

9 Organismos Internacionales

10 Universidades

11 ONG's

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



c) Principales Autoridades

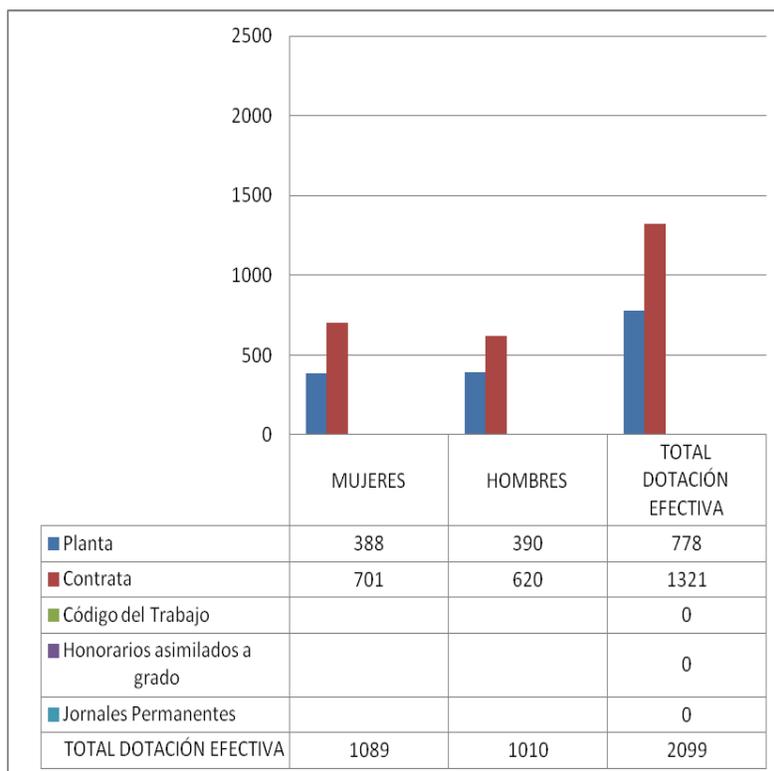
Cargo	Nombre
DIRECTORA	MARÍA CECILIA SÁNCHEZ TORO
SUB-DIRECTOR	INÉS VIÑUELA SUAREZ
JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO	MARÍA ANGELICA OYARZUN PEREIRA
JEFE DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	JORGE PATRICIO ARRIAGADA HADI
JEFE DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES	MARÍA SOLEDAD NEVEU MUÑOZ

JEFE DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS	ANDREA FRAGA YOLI
JEFE DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	HERNAN ORTIZ GALVEZ
JEFE DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	FLORINDA CORNEJO INZUNZA
JEFE DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	ALEJANDRO JAVIER ROJAS BUSTOS
JEFE DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO	FERNANDO ANDRÉS AHUMADA CEPEDA
JEFA OFICINA DE AUDITORIA INTERNA	RAMON DARÍO GUEVARA CÁRCAMO
JEFE OFICINA DE CONTRALORÍA	BARBARA CAROLINA CHOMALI QUIROZ
JEFE DEPARTAMENTO ATENCIÓN USUARIOS	MANUEL CHACON SILVA

Anexo 2: Recursos Humanos

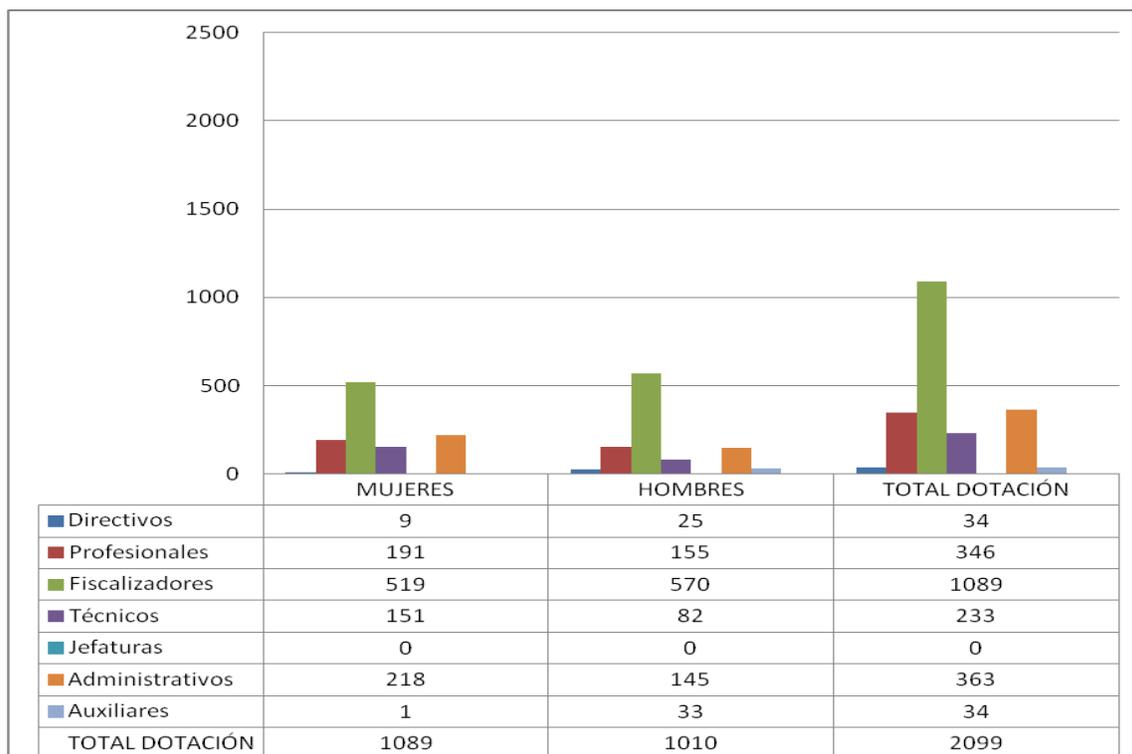
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2011⁷ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

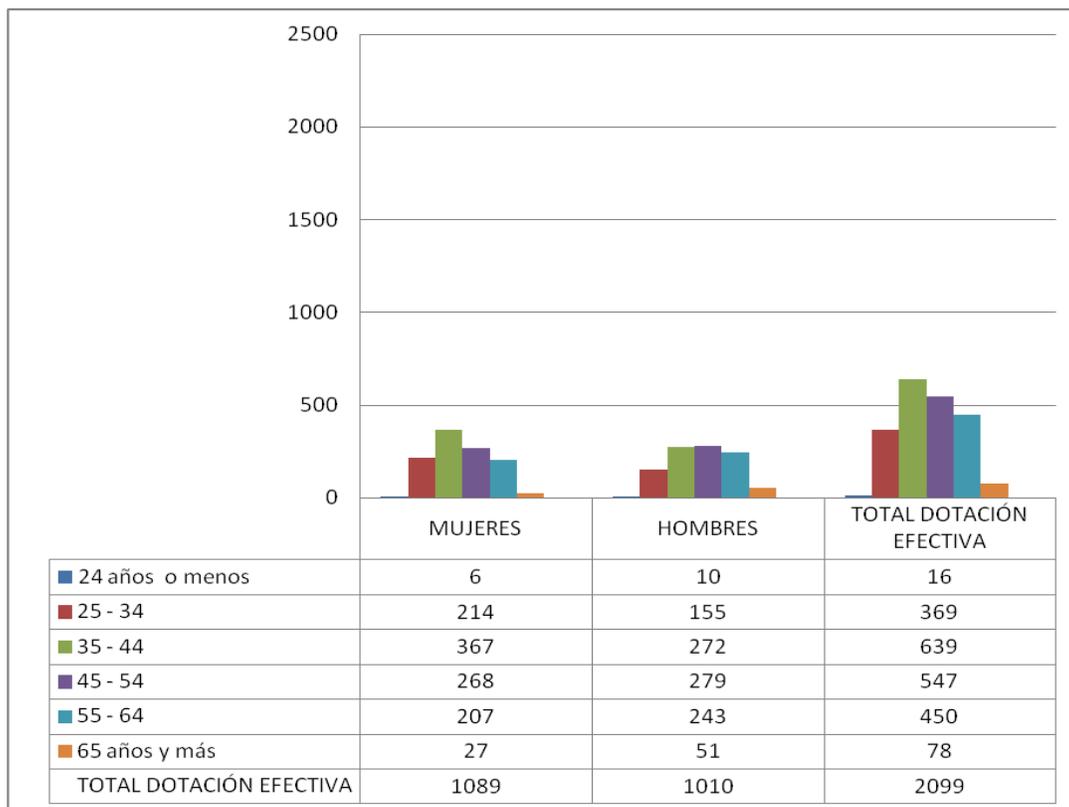


⁷ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2011. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

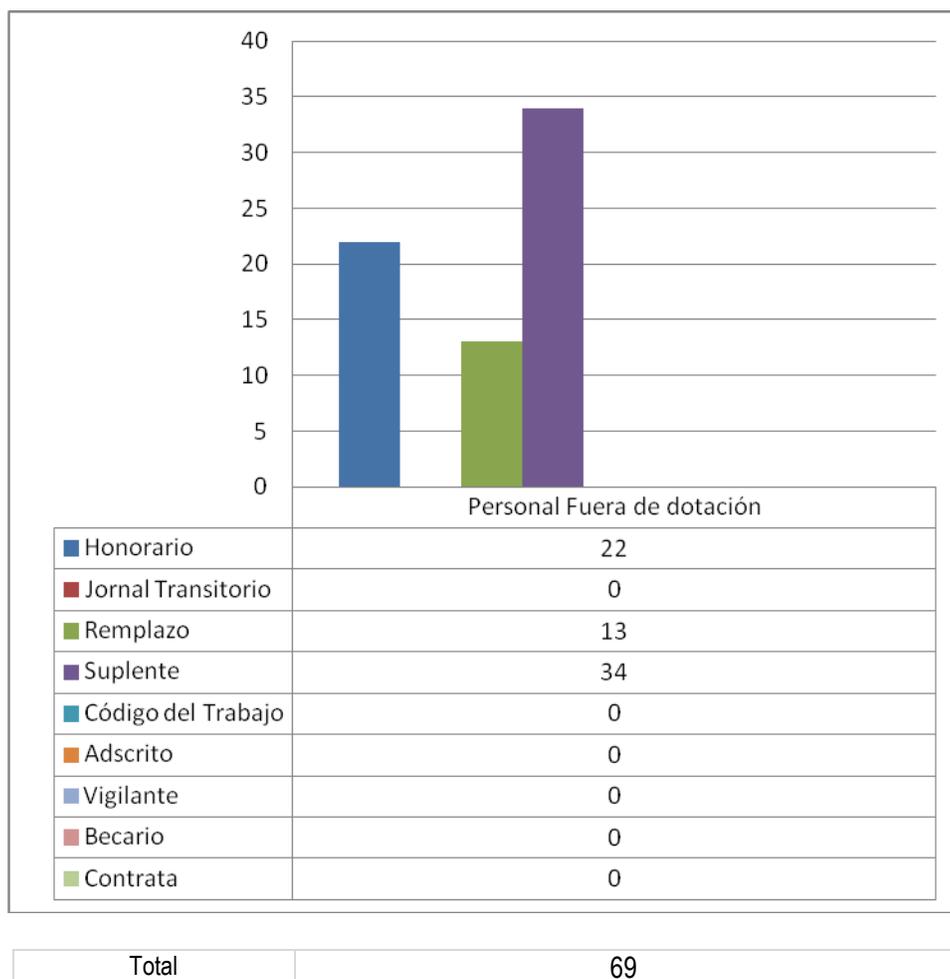
- Dotación Efectiva año 2011⁷ por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2011⁷ por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



c) Personal fuera de dotación año 2011⁸, por tipo de contrato



⁸ Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2011.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos						
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁹		Avance ¹⁰	Notas	
		2010	2011			
1. Reclutamiento y Selección						
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ¹¹ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ¹²	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	---	4,6	---	ascendente	
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	---	100,0	---	ascendente	
2. Rotación de Personal						
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	4,1	4,1	100,0	descendente	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.						
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	---	---	---	---	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,2	0,2	---	neutro	
• Retiros voluntarios						

9 La información corresponde al período Enero 2010 - Diciembre 2010 y Enero 2011 - Diciembre 2011, según corresponda.

10 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.

11 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2011.

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

13 Se entiende como renovación de contrato a la recontractación de la persona en igual o distinto grado, estamento, función y/o calidad jurídica.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁹		Avance ¹⁰	Notas
		2010	2011		
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,5	0,8	53,3	ascendente
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,6	1,5	106,7	descendente
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,8	1,6	50,0	descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	0,5	125,3	0,4	descendente
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	1,1	0,9	81,8	ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	12,8	6,1	47,7	ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	85,0	142,9	168,1	ascendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t)$	15,2	13,7	90,1	ascendente

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁹		Avance ¹⁰	Notas
		2010	2011		
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/Nº de actividades de capacitación en año t)*100	(Nº de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/Nº de actividades de capacitación en año t)*100	---	2,9	---	ascendente
4.4 Porcentaje de becas ¹⁵ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	Nº de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0,0	0,0	---	neutro
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(Nº de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	---	1,3	0,0	descendente
• Licencias médicas de otro tipo ¹⁶	(Nº de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	---	0,4	0,0	descendente
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(Nº de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t		0,01	0,0	descendente
6. Grado de Extensión de la Jornada					

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

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

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

16 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁹		Avance ¹⁰	Notas
		2010	2011		
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	4,5	4,4	102,3	descendente
. Evaluación del Desempeño¹⁷					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	100,0	98,6	98,6	100,0
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	0,0	0,1	0,0	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0,0	0,0	0,0	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0,0	0,0	0,0	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹⁸ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.		SI		
. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹⁹ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.		SI		

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

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

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

Anexo 3: Recursos Financieros

Los Cuadros a), b) y c) se obtienen directamente de la aplicación Web de BGI

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2010 – 2011			
Denominación	Monto Año 2010	Monto Año 2011	Notas
	M\$²⁰	M\$	
• INGRESOS	48.618.439	46.901.838	
Ingresos de Operación	1.335.567	842.444	
Otros Ingresos Corrientes	1.206.224	1.185.465	
Aporte Fiscal	46.058.774	44.866.603	
Venta de Activos no Financieros	17.874	7.326	
• GASTOS	48.962.268	48.686.264	
Gastos en Personal	39.635.423	39.181.749	
Bienes y Servicios de Consumo	7.126.031	7.464.508	
Prestaciones de Seguridad Social	640.088	465.562	
Adquisición de Activos no Financieros	1.062.521	1.280.878	
Servicio de la Deuda	498.205	293.567	
RESULTADO	-343.829	-1.784.426	

²⁰ La cifras están expresadas en M\$ del año 2011. El factor de actualización de las cifras del año 2010 es 1,03340318.

b) Comportamiento Presupuestario año 2011

Cuadro 3 Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2011								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ²¹	Presupuesto Final ²²	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ²³	Notas ²⁴
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			INGRESOS	43.326.009	46.733.213	46.901.838	-168.625	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		146.805		146.805	
	01		Del Sector Privado		146.805		146.805	
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		146.805		146.805	
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	829.990	829.990	842.444	-12.454	
08			OTROS INGRESOS	21.743	851.399	1.185.465	-334.066	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas		829.656	1.081.608	-251.952	
	99		Otros	21.743	21.743	103.857	-82.114	
09			APORTE FISCAL	42.435.860	44.866.603	44.866.603		
	01		Libre	42.435.860	44.866.603	44.866.603		
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	38.416	38.416	7.326	31.090	
	99		Otros Activos no Financieros	38.416	38.416	7.326	31.090	
			GASTOS	43.326.009	49.390.372	48.686.264	704.108	
21			GASTOS EN PERSONAL	34.883.377	39.544.741	39.181.749	362.992	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	7.135.732	7.725.732	7.464.508	261.224	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		465.562	465.562		
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		465.562	465.562		
		001	Indemnización de Cargo Fiscal		276.343	276.343		
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882		189.219	189.219		
25			ÍNTEGROS AL FISCO	974	974		974	

21 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

22 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2011.

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

24 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

	01	Impuestos	974	974	974	974
29		ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.301.926	1.359.796	1.280.878	78.918
	03	Vehículos	28.309	158.309	156.556	1.753
	04	Mobiliario y Otros	264.221	184.221	183.981	240
	05	Máquinas y Equipos	141.547	141.547	121.740	19.807
	06	Equipos Informáticos	629.061	629.061	580.147	48.914
	07	Programas Informáticos	238.788	246.658	238.454	8.204
34		SERVICIO DE LA DEUDA	4.000	293.567	293.567	
	07	Deuda Flotante	4.000	293.567	293.567	
		RESULTADO		-2.657.159	-1.784.426	-872.733

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²⁵			Avance ²⁶ 2011/ 2009	Notas
			2009	2010	2011		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁷)	%	0.90	0.90	0.95	106%	1
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	0.54	0.43	0.99	42%	2
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	1.00	1.00	1.00	100%	3
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	1.86	2.34	1.02	237%	4
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	0.18	0.11	0.41	374%	5
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	0.18	0.11	0.41	374%	

Notas	Detalle
1	En el año 2011 el aporte Fiscal fue mayor que en el año 2010
2	En el año 2010 se efectuó una mayor recaudación por ingresos propios con respecto al año 2011
3	El total de ingresos percibidos es igual al total de ingresos devengados
4	El total de ingresos percibidos en el año 2010 es superior en un 233.81% al presupuesto aprobado
5	La Deuda Flotante del año 2011 es mayor que la Deuda Flotante del año 2010

25 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2011. Los factores de actualización de las cifras de los años 2009 y 2010 son 1,04798253 y 1,03340318 respectivamente.

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 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2011²⁸				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		2.705.975	-1.784.424	921.551
Carteras Netas		0	-629.779	-629.779
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	-629.779	-629.779
Disponibilidad Neta		2.753.954	-1.182.453	1.571.501
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	2.753.954	-1.182.453	1.571.501
Extrapresupuestario neto		-47.979	27.808	-20.171
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	263	-69	194
116	Ajustes a Disponibilidades	32	170	202
119	Trasposos Interdependencias		19.102.344	19.102.344
214	Depósitos a Terceros	-13.690	11.557	-2.133
216	Ajustes a Disponibilidades	-34.584	16.163	-18.421
219	Trasposos Interdependencias		-19.102.357	-19.102.357

28 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

- El presupuesto de la Dirección del Trabajo del Año 2011 fue de continuidad, durante el año 2011 el Servicio no tuvo Programas.

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2011				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones

f) Transferencias²⁹

La Dirección del Trabajo no tiene transferencias corrientes.

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2011 ³⁰ (M\$)	Presupuesto Final2011 ³¹ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ³²	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ³³					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

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

30 Corresponde al aprobado en el Congreso.

31 Corresponde al vigente al 31.12.2011.

32 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

33 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011

El cuadro de cumplimiento de Indicadores del año 2011 se obtiene directamente de la aplicación Web "Cumplimiento Indicadores 2011" que DIPRES dispondrá en su sitio www.dipres.cl, a la que se accede por acceso restringido con las mismas claves de acceso utilizadas en el proceso de formulación presupuestaria 2011.

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2011

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO ³⁹	% Cumplimiento ⁴⁰	Notas
				2009	2010	2011	2011			
Defensa de derechos fundamentales	Tiempo promedio de demora en atender denuncia de vulneración de Derechos Fundamentales	(Sumatoria de días desde la fecha de ingreso de la denuncia hasta la fecha de citación a mediación o comunicación de no detección de indicio de vulneración a usuarios/Número de denuncias con investigación terminada e informe a usuarios)	días	37días (9975/273)	25días (65908/2629)	23días (58075/2525)	26días (60500/2326)	SI	113%	2
	Enfoque de Género: No									
Asistencia técnica laboral	Porcentaje de organizaciones sindicales en receso regularizadas	(Nº de organizaciones sindicales en receso regularizadas/Nº total de organizaciones sindicales en receso)*100	%	8% (1097/13074)*100	15% (2046/13551)*100	21% (3016/14561)*100	20% (2711/13551)*100	SI	103%	
	Enfoque de Género: No									

39 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2011 es igual o superior a un 95% de la meta.

40 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2011 en relación a la meta 2011 .

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO ³⁹	% Cumplimiento ⁴⁰	Notas
				2009	2010	2011				
Fiscalización	Porcentaje de cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción en programa de fiscalización especial	(N° fiscalizaciones con cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción en programa especial al sector construcción año t/N° fiscalizaciones en programa especial al sector construcción año t)*100	%	N.M.	96% (310/322)*100	91% (451/496)*100	83% (415/500)*100	SI	110%	3
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización	Porcentaje de cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector agrícola de temporada en programa de fiscalización especial	(N° total de empresas fiscalizadas a través de programas de fiscalización especial, que cumplen con la normativa en salud y seguridad en el trabajo en el sector agrícola de temporada en el año t/N° Total de empresas fiscalizadas a través de programas de fiscalización especial en el sector agrícola de temporada año t)*100	%	92% (2059/2243)*100	0% (0/0)*100	92% (1766/1923)*100	85% (1700/2000)*100	SI	108%	5
	Enfoque de Género: No									
Sistemas de prevención y resolución administrativa de conflictos	Porcentaje de empleadores que subsanan infracciones participando en Mesas de Trabajo	(N° de empleadores que subsanan las infracciones participando en Mesas de Trabajo /N° total de empleadores infractores que participan en Mesas de Trabajo)*100	%	N.M.	0% (0/0)*100	94% (1174/1253)*100	55% (688/1250)*100	SI	170%	6
	Enfoque de Género: No									

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO ³⁹	% Cumplimiento ⁴⁰	Notas
				2009	2010	2011	2011			
Fiscalización	Porcentaje de fiscalizaciones realizadas por programa en sectores más infraccionales el año anterior	(N° de fiscalizaciones por programa realizadas en sectores más infraccionales el año anterior/N° total de fiscalizaciones programadas)*100	%	19% (3800/20000)*100	0% (0/0)*100	25% (6729/26913)*100	25% (6750/27000)*100	SI	100%	
	Enfoque de Género: No									
Certificaciones	Porcentaje Certificados tramitados por WEB	(N° Certificados tramitados por web/N° Total Certificados solicitados (presencial + web))*100	%	8% (34985/465941)*100	0% (0/0)*100	63% (552703/870471)*100	20% (95000/475000)*100	SI	317%	4
	Enfoque de Género: No									
Dictámenes.	Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes	(Sumatoria días transcurridos entre la fecha de recepción de todos los antecedentes necesarios para la elaboración del dictamen hasta su emisión/Número total de dictámenes emitidos)	días	33días (19739/599)	29días (16157/561)	25días (16084/646)	27días (13500/500)	SI	108%	1
	Enfoque de Género: No									
Sistemas de prevención y resolución administrativa de conflictos	Porcentaje de reclamos con procesos de conciliación terminados en primera audiencia	(Número de reclamos con proceso de conciliación terminados en primera audiencia /Número total de reclamos con proceso de conciliación terminados en una o más audiencias)*100	%	80% (80998/100949)*100	86% (82738/96567)*100	87% (91819/105174)*100	85% (85281/100330)*100	SI	103%	
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

Notas:

1.- Durante el año 2011, se recibió un total de 2.525 denuncias con investigación terminada e informe a usuarios, que fueron tramitadas en un tiempo de 58.075 días, lográndose un valor efectivo promedio de 23,13 días de tramitación por cada uno de ellos, lo que configura la desviación alcanzada. Esta situación se explica básicamente por ser un producto estratégico de reciente instalación y medición, toda vez que sólo a partir del año 2010 empezó su producción y medición a nivel nacional, cuestión que incide en la dificultad de contar con una línea base que permitiera proyectar una meta más exigente para el indicador.

3.- Este sobrecumplimiento dice relación con que la meta 2011 fue establecida desde una línea base que estuvo afectada por dos fenómenos coyunturales: El terremoto y el accidente en la Mina San José. De este modo se consideró que el sobrecumplimiento obtenido el año 2010 (valor: 96%) había sido ocasionado por estos dos fenómenos, por lo cual la meta para el 2011 debía ser menor al rendimiento del año anterior. Pero como ningún fenómeno social es completamente puro, se visibilizó la necesidad de elevar la meta de un 80% a un 83%. Se suma a lo anterior, el aumento de las exigencias de la fiscalización promoviendo un avance mayor en el cumplimiento de la norma lo que preveía un menor % cumplimiento (mina San José). Un último factor tiene relación con la voluntariedad del/a fiscalizado/a, en tanto este analiza los efectos de su participación de acuerdo a sus intereses considerando para ello la vinculación de subsanar con la no existencia de multa. El Servicio ha incrementado la meta año 2012 de 83% a un 85%.

5.- Indicador nuevo el 2011 cuya meta fue establecida desde una línea base que estuvo influida por los fenómenos mina San José (nacional) y la modificación de las exigencias de la fiscalización (materias incluidas en la lista chequeo), ambos factores conforman los aspectos influyentes en el sobrecumplimiento alcanzado. Se adiciona a lo anterior la voluntariedad de los/as fiscalizados/as para subsanar las infracciones detectadas. Esta última situación, que opera como variable exógena, no controlable por el Servicio, considera para ello la vinculación de subsanar con la no existencia de multa. A partir de esta evaluación, el Servicio determina una meta más elevada para el año 2012 del 92%.

6.- Indicador nuevo para el 2011, y que, para fijar la meta se utilizó como línea base la experiencia piloto de una región (XI), que, por sus características sectoriales (salmonicultor) y geográficas (región de Aysén), no fue suficiente e hizo muy difícil la proyección a nivel nacional y regional del indicador. Sumado a esto, potencian la desviación, la existencia de variables externas de carácter subjetivo, aquí se encuentra el hecho que la participación en Mesas de Trabajo es voluntaria, por lo cual existe una disposición por parte de la empresa para subsanar la infracción detectada. No obstante, la subsanación o no de la infracción estará sujeta a las coyunturas en las que se desarrolle el ejercicio; como a las particularidades personales de los empleadores. Dos ámbitos de difícil determinación e imposibles de controlar por la Institución. Dentro de las medidas inmediatas del indicador, se comprometió una meta del 89% 2012.

4.- Indicador nuevo para nuestro Servicio en el 2011. En el año 2009 se comienzan a hacer algunas pruebas en regiones y en el año 2010 se efectúa una marcha blanca a nivel país, donde se realizan los ajustes necesarios, para comenzar un pleno funcionamiento en el segundo semestre de dicho año. De este modo, un factor que influyó en la desviación está dada a que este indicador fue postulado con una línea base vinculante al contexto antes señalado, sin embargo insuficiente, ergo imposibilitando la fijación de una meta más exigente, en relación a la envergadura y condiciones reales en que se desarrollaría el indicador el año 2011. Se suma a lo anterior, que el certificado a nivel de oficina presenta un costo monetario para el/a usuario/a, mientras que los certificados web no presentan costo alguno. Y como último elemento impactante en el rendimiento de este indicador es la promoción y difusión que se ha hecho en las oficinas de este nuevo producto, mostrando las cualidades de gratuidad y facilidad de acceso.

1.- Durante el año 2011, de un total de 646 Dictámenes, el 14,86% correspondió a nueva doctrina (primera interpretación jurídica de normativa laboral), es decir 96, mientras que el 85,14% restante, 550 están basados en doctrina ya existente. Por lo anterior, la desviación alcanzada se explica esencialmente por la composición de la demanda, variable exógena no controlable por el Servicio, y la alta concentración, un 85,14%, vinculada a antigua doctrina, procesos de menor complejidad en su tratamiento que inciden en tiempos de tramitación bajos. De forma complementaria a lo anterior, un 2º factor proviene de las mejoras implementadas en el ámbito de la capacitación, control administrativo de las solicitudes, y la continua supervisión de la División Jurídica. La Dirección del Trabajo, propuso en el proceso de Formulación Presupuestaria 2012, un ajuste de meta: de 27 días a 26 días.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2011, Ley 19.994

Cuadro 10
Otros indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2009	2010	2011	
Asistencia técnica laboral	Porcentaje de solicitudes Ley 20.285 de acceso a la Información Pública respondidas en menos de 20 días hábiles.	$(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de información pública respondidas en menos de 20 días hábiles} / \text{N}^\circ \text{ de solicitudes de información pública respondidas}) * 100$	%	N.M	N.M.	98.25	
Asistencia técnica laboral	Porcentaje de llamadas telefónicas ingresadas en sistema (CAL) atendidas.	$(\text{N}^\circ \text{ de llamadas telefónicas ingresadas en sistema (CAL) atendidas} / \text{N}^\circ \text{ total de llamadas telefónicas ingresadas en sistema (CAL)}) * 100$	%	N.M	N.M	60.5	
Fiscalización	Tiempo promedio de duración de todas las fiscalizaciones de terreno	$\text{Sumatoria tiempo de duración del total de fiscalizaciones de terreno año t} / \text{N}^\circ \text{ total de fiscalizaciones de terreno año t.}$	días	N/M	22,88	20.98	
Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos	Porcentaje de procesos de conciliación conciliados del total de procesos de conciliación tratados y terminados en el período.	$(\text{N}^\circ \text{ total de procesos de conciliación terminados en conciliación total o parcial año t} / \text{Total de procesos de conciliación realizados en año t}) * 100$	%	N.M	N.M	84.95	
Asistencia técnica laboral	Porcentaje de empleadores que cumplen con estándar laboral definido en instrumentos de asistencia técnica laboral del programa se buenas prácticas laborales sector MIPYME.	$(\text{Número de empresas que cumplen estándar laboral definido en instrumentos de asistencia técnica laboral} / \text{Total de empresas que solicitan y son admitidas a asistencia técnica laboral}) * 100$	%	N:M	N.M	88.97	
Defensa de derechos fundamentales	Tiempo promedio de duración en el tratamiento de denuncia de derecho fundamental.	$\text{Sumatoria de días hábiles desde la fecha de registro de la denuncia interpuesta por el usuario como vulneración de DD.FF, hasta la fecha de término administrativo} / \text{N}^\circ \text{ de denuncias terminadas en el período}$	días	N.M.	N.M.	24.57	

Cuadro 10
Otros indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2009	2010	2011	
Defensa de derechos fundamentales	Tiempo promedio de interposición de la denuncia judicial por vulneración de DD.FF.	Sumatoria de días hábiles desde el término de la mediación sin acuerdo a la fecha de ingreso de la denuncia al tribunal / Número de denuncias interpuestas en el tribunal	días	N.M.	N.M.	8.86	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 11 Cumplimiento de Gobierno año 2011			
Objetivo ⁴¹	Producto ⁴²	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ⁴³	Evaluación ⁴⁴
Implementar una nueva forma de análisis y gestión de denuncias en el Departamento de Atención a Usuarios de la Dirección del Trabajo	Implementar una nueva forma de análisis y gestión de denuncias	Asistencia técnica laboral	A tiempo en su cumplimiento
Implementar libro digital de la Dirección del Trabajo	Implementar libro digital	Fiscalización	A tiempo en su cumplimiento
Constituir 53 mesas de diálogo social	Constituir mesas de diálogo	Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos	A tiempo en su cumplimiento
Modernizar a la Dirección del Trabajo mejorando la satisfacción de los usuarios de los servicios	Realizar anualmente una encuesta de satisfacción de los servicios	Todos	Cumplido
Modernizar a la Dirección del Trabajo, implementando nuevos servicios vía web o call center	Implementar nuevos servicios vía web o call center	Todos	Cumplido
Modernizar a la	Mejorar la calidad	Fiscalización	Cumplido

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

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

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

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

Cuadro 11
Cumplimiento de Gobierno año 2011

Objetivo ⁴¹	Producto ⁴²	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ⁴³	Evaluación ⁴⁴
Dirección del Trabajo	de la fiscalización, implementando un nuevo procedimiento de fiscalización.		
Continuar con la implementación de trámites de la Dirección del Trabajo vía web	Implementar los trámites vía web	Todos	Cumplido
Fortalecer el rol fiscalizador de la Dirección del Trabajo, realizando 19 mil fiscalizaciones asistidas	Realizar 19 mil fiscalizaciones asistidas	Fiscalización	Cumplido
Desarrollar programas de fiscalización masiva utilizando tecnologías de la información	Desarrollar programas de fiscalización masiva	Fiscalización	Cumplido
Poner en marcha un Sistema de autoevaluación en línea	Poner en marcha un Sistema de autoevaluación en línea	- Fiscalización - Asistencia técnica laboral	Cumplido

Anexo 6: Informe Preliminar⁴⁵ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas⁴⁶

Programa / Institución: Conciliación y Mediación

Año Evaluación: 2004

Fecha del Informe: 05 de mayo de de 2011 11:40:20

Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso

Cumplimiento

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

Fecha de Vencimiento:
Junio 2011

Con fecha 13 de julio se adjunta informe final denominado " Informe encuesta de satisfacción de usuarios del componente de conciliación".

Lo anterior, dando cuenta del compromiso asociado al Programa Subtitulo 25 conciliación de la Dirección del Trabajo.

Respuesta a Junio 2010

En virtud de los antecedentes expuestos y que se adjuntan como medios de verificación, que exponen la imposibilidad de ejecución en la aplicación y posterior procesamiento de la encuesta, durante el periodo comprometido 1 semestre 2010, motivado por la falta de recursos financieros existentes, los cuales fueron rebajados por Dipres en un 5%, es decir M\$430.000 menos del subtitulo 22, y por consiguiente la reorientación, en primera prioridad en la aplicación a la reconstrucción interna de inmuebles, etc., no permiten la materialización del compromiso en cuestión. Por tal razón, se ha agenciado la formulación de los recursos en cuestión para el 2011 y así dar cuenta satisfactoriamente del compromiso asumido en dicho periodo, cuestión que se formalizara por la Autoridad del Servicio ante la Dipres.

Calificación: Cumplido (Junio 2011)

Medios de Verificación:

En virtud de los antecedentes expuestos y adjuntos en archivo pdf, denominado "Expone situación falta de financiamiento subtitulo 25, aplicación encuesta, se gestionará por parte de la Autoridad del Servicio, ante Dipres, vía formal, de la reprogramación para el periodo 2011, del compromiso vinculado a la aplicación de encuesta.

Medio de Verificación: se envía documento " Informe encuesta de satisfacción de usuarios del componente de conciliación".

45 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por parte de DIPRES.

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

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011

(Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

Este cuadro se obtiene directamente de las aplicaciones Web que DIPRES dispondrá en su sitio www.dipres.cl.

I. IDENTIFICACIÓN

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

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de				Prioridad	Ponderador	% del ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de							
			I	II	III	IV				
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información				O	Mediana	10.00%		<input type="checkbox"/>
		Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana				O	Menor	5.00%		<input type="checkbox"/>
		Sistema Seguridad de la Información			O		Mediana	10.00%		<input type="checkbox"/>
	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	O				Mediana	10.00%		<input type="checkbox"/>
		Equidad de Género	O				Mediana	10.00%		<input type="checkbox"/>
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	50.00%	100	<input type="checkbox"/>
Marco de la Calidad	Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001)		O			Menor	5.00%		<input type="checkbox"/>
Porcentaje Total de Cumplimiento :								100.00%		

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2011				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴⁷	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴⁸	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴⁹
1.- DEPARTAMENTO INSPECTIVO	37	3	100%	8,0%
2.- DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES	31	3	101%	8,0%
3.- DEPARTAMENTO JURIDICO	32	3	107%	8,0%
4.- DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS	21	5	117%	8,0%
5.- DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	63	3	101%	8,0%
6.- DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	30	4	102%	8,0%
7.- DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS	40	4	109%	8,0%
8.- DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO	19	3	102%	8,0%
9.- DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	50	3	108%	8,0%
10.- OFICINA DE CONTRALORÍA INTERNA	15	3	100%	8,0%
11.- OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA	9	4	103%	8,0%
12.- GABINETE DIRECCIÓN	7	3	100%	8,0%
13.- GABINETE SUBDIRECCIÓN	5	4	101%	8,0%
14.- I REGIÓN	50	4	114%	8,0%
15.- II REGIÓN	72	4	118%	8,0%
16.- III REGIÓN	52	4	118%	8,0%
17.- IV REGIÓN	74	4	118%	8,0%
18.- V REGIÓN	152	4	118%	8,0%

47 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2011.

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

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

19.- VI REGIÓN	85	4	118%	8,0%
20.- VII REGIÓN	104	4	118%	8,0%
21.- VIII REGIÓN	181	4	118%	8,0%
22.- IX REGIÓN	89	4	118%	8,0%
23.- X REGIÓN	97	4	118%	8,0%
24.- XI REGIÓN	41	4	118%	8,0%
25.- XII REGIÓN	43	4	118%	8,0%
26.- METROPOLITANA PONIENTE	327	4	118%	8,0%
27.- METROPOLITANA ORIENTE	338	4	118%	8,0%
28.- XIV REGIÓN	44	4	118%	8,0%
29.- XV REGIÓN	32	4	114%	8,0%

Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

La Dirección del Trabajo no realiza Proyectos de Ley.