



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

***BALANCE DE GESTION INTEGRAL
AÑO 2002
DIRECCION DEL TRABAJO***

SANTIAGO DE CHILE

Agustinas 1253 Telefono 6749300
www.dt.gob.cl



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

INDICE

Pág.

1. Carta de la Directora	2
2. Identificación de la Institución	4
Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	5
Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio	6
Principales Autoridades	7
Definiciones Estratégicas	8
Distribución de Oficinas a Nivel Regional	11
Recursos Humanos	12
Recursos Financieros	17
3. Resultados de la Gestión	21
Cuenta Pública de los Resultados	22
Cumplimiento de Compromisos Institucionales	42
Avances en materias de Gestión	44
Proyectos de Ley	54
Proyectos de Inversión	54
Trasferencias	55
4. Desafíos 2003	56
Anexos	
Definiciones Estratégicas	59
Indicadores de Desempeño	61
Programación Gubernamental	66
Cumplimiento Programa Mejoramiento de Gestión 2002	67
Indicadores de Gestión Financiera	68
Indicadores de Recursos Humanos	69



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

1. CARTA DE LA DIRECTORA / JEFE DE SERVICIO

MARÍA ESTER FERES NAZARALA



Como ha sido costumbre desde que se inició el proceso de modernización del Estado, cada Servicio debe presentar a la opinión pública un balance de lo que ha sido la gestión de la Institución para el período anual inmediatamente anterior. En este documento, presentamos el Balance de Gestión Integral de la Dirección del Trabajo del año 2002, tratando de sintetizar y destacar los logros alcanzados en las áreas más representativas del quehacer institucional.

Es de conocimiento público que las responsabilidades de nuestro servicio son complejas y múltiples, lo que lo lleva a tener permanentemente en desarrollo nuevas iniciativas y a evaluar constantemente las que están en ejecución: ello, a fin de responder cada vez mejor a los requerimientos y expectativas de nuestros usuarios así como, a la necesidad de analizar, evaluar y corregir nuestro actuar para mantener la debida coherencia con las definiciones estratégicas. Lógicamente, en este balance no es posible, por razones de espacio y síntesis, hacer referencia a todos los proyectos e iniciativas en marcha.

Durante el año 2002, la acción del Servicio se orientó principalmente en dos direcciones: la primera estuvo referida a lograr el cumplimiento de los compromisos institucionales suscritos para el año, tanto internos como externos. La segunda, intentó responder lo más adecuada y profesionalmente posible a nuestros usuarios, conciliando los avances pendientes del proceso modernizador interno, con el desafío de aplicar la reforma laboral y de implementar las nuevas responsabilidades asignadas a la institución. Ello, dentro del proceso de transformaciones continuas en la organización del trabajo y en los procesos productivos, así como del incremento de demandas y expectativas de los actores sociales en la capacidad de respuesta de la institución a los problemas derivados de las relaciones de trabajo.

Desde un punto de vista estratégico el año 2002 implicó avances significativos en el área operativa.

Por una parte, se consolida definitivamente el nuevo procedimiento de fiscalización, con incremento importante de la cobertura, tiempos de respuesta significativamente menores que los históricos y avances



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

objetivos en la calidad y transparencia de las actuaciones. A ello contribuye tanto la informatización de la gestión como la constante capacitación de los fiscalizadores.

En el ámbito de las relaciones laborales, las reformas al Código del Trabajo entregan al servicio mayores e importantes responsabilidades en materia de libertad sindical y de prevención y solución de conflictos. Para responder adecuadamente a este desafío, durante el año 2002, se desarrolla la institución de la mediación en los conflictos colectivos y se formulan e instauran nuevos procedimientos de conciliación individual. También, se inaugura el primer Centro de Conciliación y Mediación, en la Región Metropolitana.

En la misma línea, se crean los Consejos Regionales de Usuarios, CRU, lo que implicó generar un espacio de diálogo social tripartito, junto con permitir al servicio establecer un contacto más directo y permanente con nuestros usuarios (empleadores y trabajadores). En ellos se dan a conocer los procedimientos y criterios de actuación de la institución, se reciben críticas y propuestas de mejoramiento y se acuerdan acciones a impulsar de manera tripartita y con un fuerte sello regional.

En el área de gestión nuestro principal logro ha sido la plena operatividad del Sistema de Información para Decisiones Directivas SIDD. Este cubre en la actualidad las funciones de control de gestión del Servicio, con información desagregada en tres niveles: los compromisos externos e internos y la entrega de información periódica de indicadores de desempeño institucional, los que dan cuenta de todos nuestros productos.

En lo relativo al uso de tecnologías de la información y comunicación, se avanzó, entre otros, en la utilización de la firma digital, aplicándola en una primera etapa a documentos internos del Servicio. Por otro lado, se consolidó el proyecto de radiodifusión Clotario Blest a través de la Intranet institucional; Ello implicó un reconocimiento de parte del proyecto de "Iniciativas Destacables" en la administración pública, que desarrolla la Universidad de Chile.

En cuanto a proyectos de coordinación con otras entidades públicas, lo más relevante ha sido nuestro compromiso con el proyecto "Ventanilla Unica de Empresas". Ello nos ha significado una relación enriquecedora con diversas reparticiones y organismos dependientes del Ministerio de Economía y un desafío abierto por brindar cada vez un mejor servicio a la pequeña y micro empresa.

Esta pequeña síntesis pretende relevar los principales avances de la gestión 2002. Sin embargo, con ella no es posible dar cuenta fiel de la cantidad y complejidad de los desafíos cotidianos que se debieron enfrentar, ni de los que deberemos continuar abordando hacia el futuro. La Dirección del Trabajo, se ha fijado, como producto de un proceso participativo interno, y considerando las prescripciones de su Ley Orgánica, junto a sus responsabilidades legales, una misión institucional muy ambiciosa, de la que dan cuenta sus objetivos estratégicos. Pretendemos poder contribuir con nuestras funciones, políticas y actuaciones a un cambio cultural - en el mediano y largo plazo - de las relaciones laborales en el país; con trabajadores y empleadores que respeten los derechos de la contraparte y que asuman de buena fe sus obligaciones; que compartan como norte el avanzar hacia el auto cumplimiento y la auto regulación de las relaciones de trabajo, a través del diálogo, la negociación y el respeto mutuo.

DIRECTORA NACIONAL DEL TRABAJO



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

2. IDENTIFICACIÓN

Leyes y Normativas que rige el Funcionamiento de la Institución
Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
Principales Autoridades
Definiciones Estratégicas
Distribución de Oficinas a nivel Regional
Recursos Humanos
Recursos Financieros



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

LEYES Y NORMATIVA QUE RIGE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

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

1. Ley 18.575, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales del Estado.
2. Ley 18.834, Estatuto Administrativo.
3. DFL N° 2 de 1967, Ley Orgánica de la Dirección del Trabajo
4. DL N° 3.501 de 1981, que otorga al Servicio la calidad de descentralizado y de Institución Fiscalizadora.
5. Ley 19.240, que sustituyó las plantas del personal de la Dirección del Trabajo, estableciendo los requisitos vigentes para el ingreso y promoción de sus plantas.
6. Decreto N° 98 de 15 de Septiembre de 1999, del Ministerio del Trabajo, que establece un Reglamento especial de calificaciones para el personal de las Dirección del Trabajo.

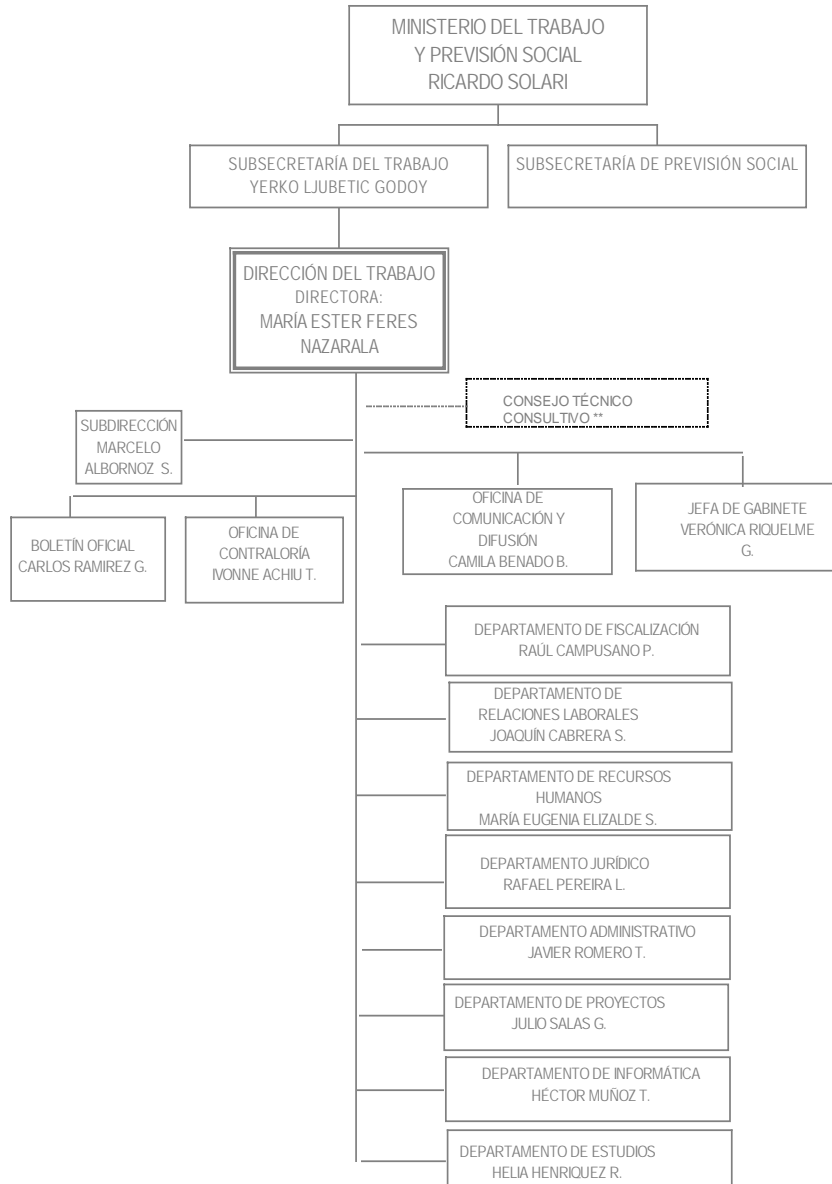
II Desde el punto de vista de las atribuciones, existen numerosas normas en que se otorgan facultades a la Dirección del Trabajo, siendo las más importantes las siguientes:

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



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

ORGANIGRAMA Y UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA DEL MINISTERIO



** Consejo Técnico Consultivo: Creado según Resolución Exenta N° 1.161, 7 de Noviembre de 2001. Integrado por profesionales especialistas en Derecho del Trabajo y Relaciones Laborales.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

PRINCIPALES AUTORIDADES

CARGO	NOMBRE
DIRECTORA	MARÍA ESTER FERES NAZARALA
SUB-DIRECTOR	MARCELO ALBORNOZ SERRANO
JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO	RAFAEL PEREIRA LAGOS
JEFE DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN	RAÚL CAMPUSANO PALMA
JEFE DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES	JOAQUÍN CABRERA SEGURA
JEFA DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS	HELIA HENRIQUEZ RIQUELME
JEFA DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	MARÍA EUGENIA ELIZALDE SOTO
JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	JAVIER ROMERO TORO
JEFE DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	HÉCTOR MUÑOZ TORRES
JEFE DEPARTAMENTO DE PROYECTOS	JULIO SALAS GUTIERREZ
JEFA OFICINA DE CONTRALORÍA	IVONNE ACHIÚ TORO
JEFA OFICINA DE COMUNICACIÓN	CAMILA BENADO BENADO



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

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

DEFINICIONES ESTRATÉGICAS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO

MISIÓN INSTITUCIONAL

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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Velar por el cumplimiento de la normativa laboral y su correcta interpretación.

Promover y facilitar la capacidad de los actores del mercado del trabajo para elevar la calidad y equidad de las relaciones laborales.

Mejorar la calidad y cobertura de los productos y servicios de atención directa a los usuarios.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

PRODUCTOS ESTRATÉGICOS O RELEVANTES (Bienes o Servicios)

NOMBRE - DESCRIPCIÓN	CLIENTES / USUARIOS/ BENEFICIARIOS	OBJETIVO ESTRATÉGICO AL QUE SE VINCULA
Fiscalización. Descripción :Es la actuación que realiza un funcionario de la Dirección del Trabajo orientada a prevenir o constatar el incumplimiento de la normativa laboral vigente, así como controlar el cumplimiento de la misma.	Trabajadores Empleadores Organizac sindicales Autoridades Parlamentarios	1 , 3
Dictámenes. Descripción :Es el pronunciamiento jurídico que realiza la Dirección del Trabajo en torno al sentido y alcance de la legislación laboral con el fin de motivar la aplicación uniforme y coherente de la ley por parte de los funcionarios de la Institución y orientar a los usuarios del Servicio en la correcta interpretación de la norma laboral.	Funcionarios Trabajadores Empleadores	1, 2 ,3
Conciliación. Descripción :Corresponde a una actuación proactiva del Servicio cuyo objeto es diseñar y proponer una solución prejudicial a un conflicto particular entre trabajador y empleador generado a partir del término de la relación laboral	Trabajadores Empleadores	1, 2, 3
Atención y orientación normativa. Descripción :Es el servicio que presta la Institución en orden a entregar asesoría técnica e información ante requerimientos específicos de los usuarios en materia de legislación laboral y previsional.	Trabajadores Empleadores Dirigentes sindicales Empresarios del sector Mipe y Pymes.	3
Mediación. Descripción :Corresponde a una actuación proactiva del Servicio cuyo objeto es diseñar y proponer una solución a un conflicto colectivo entre trabajadores y empleadores generado durante el período de vigencia de la relación laboral	Dirigencias sindicales Grupos organizados de trabajadores Empleadores	2,3
Estudios laborales. Descripción :Diagnósticos generales y específicos acerca de la situación laboral y previsional y evaluación de las políticas aplicadas en este ámbito.	Trabajadores Asociac de empleadores Organ. internacionales ONG'S Universidades Investigadores Gobierno	2,3
Actuaciones y Certificaciones Descripción : corresponde a las autorizaciones y actuaciones como ministro de fe que realiza la Institución en virtud de las potestades y exigencias que le son dadas por la normativa laboral vigente.	Trabajadores Empleadores Org.Sindicales Dirigentes	1,3
Asistencia técnica. Descripción : es el servicio que presta la Institución difundiendo y capacitando sobre la normativa laboral y previsional a objeto de aportar a un sistema de relaciones laborales de equilibrio, diálogo y negociación.	Trabajadores Empleadores Org.Sindicales Dirigentes	1,2,3



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

CLIENTES / BENEFICIARIOS / USUARIOS	
TIPO	CANTIDAD
TRABAJADORES	5,210,200 (*)
EMPLEADORES	526,920 (*)
DIRIGENTES SINDICALES	29.325
AUTORIDADES DE GOBIERNO	Universo variable
JUDICATURA	Universo variable
ORGANIZACIONES DE TRABAJADORES	16,866
REPRESENTANTES POLÍTICOS	Universo variable
ORGANISMOS INTERNACIONALES	Universo variable

(*) Fuente: Departamento De Información Social , Mideplan



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS A NIVEL REGIONAL

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

- La composición de la columna oficinas provinciales es la siguiente:
- Provinciales : 46
- Comunes : 27
- Intermitentes : 49, que atienden según necesidad de comunidad involucrada.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

RECURSOS HUMANOS

REGIÓN ¹		AÑO 2002	
		DOTACIÓN EFECTIVA ²	GASTO EN PERSONAL ³ (\$)
I	Tarapacá	52	559.317.775
II	Antofagasta	48	441.620.549
III	Atacama	36	326.383.190
IV	Coquimbo	54	483.151.341
V	Valparaíso	119	1.043.115.227
RM	Región Metropolitana	764	7.641.264.266
VI	Libertador B.O'higgins	70	588.565.521
VII	Maule	77	672.689.131
VIII	Bío-Bío	136	1.191.267.486
IX	Araucanía	66	652.510.808
X	Los Lagos	78	696.807.197
XI	Aysén	30	326.852.394
XII	Magallanes	25	261.441.032
TOTAL		1555	14.884.985.917

1 El Personal del "nivel central" o "casa matriz" está incluido en el total de la región donde se encuentra localizada físicamente.

2 Dotación efectiva a Diciembre del año 2002

3 Corresponde al total del subtítulo 21 por región, cuyo total se informa en el informe de ejecución presupuestaria del año 2002.

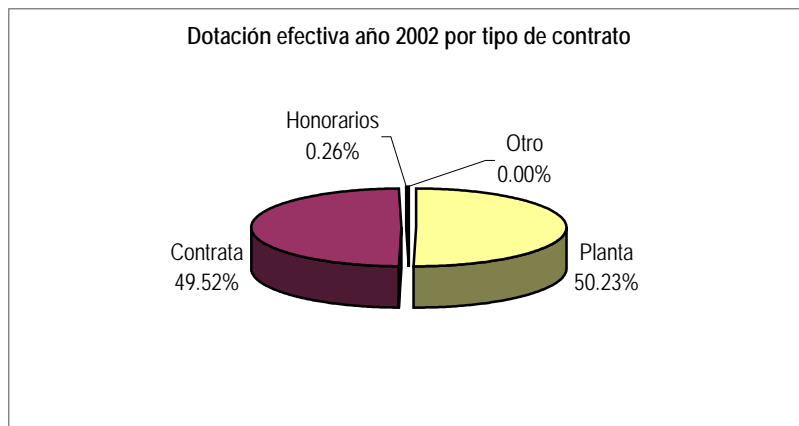


GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2002 POR TIPO DE CONTRATO

<i>Dotación Efectiva⁴ año 2002 por tipo de contrato</i>	
<i>Planta</i>	781
<i>Contrata</i>	770
<i>Honorarios⁵</i>	4
<i>Otro</i>	0
<i>TOTAL</i>	1555

GRAFICO DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2002 POR TIPO DE CONTRATO



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

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

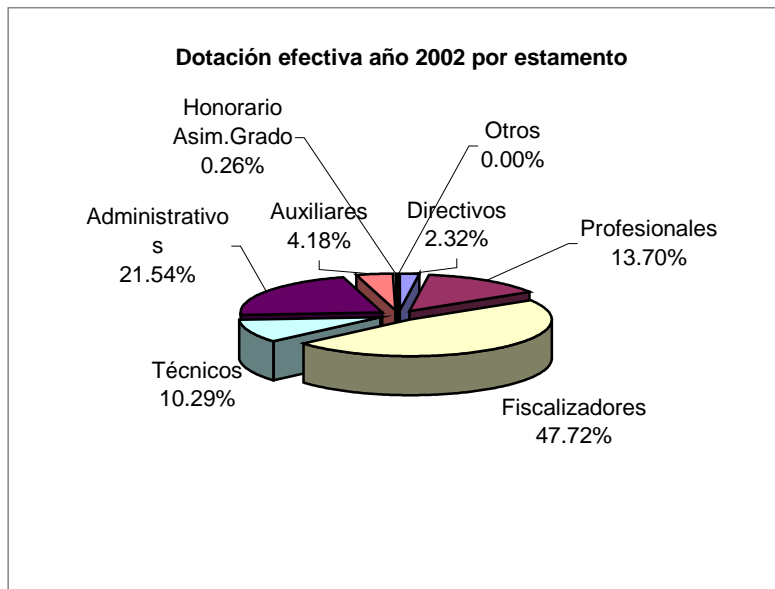


GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2002 POR ESTAMENTO

<i>Dotación Efectiva⁴ año 2002 Por estamento</i>	
<i>Directivos</i>	36
<i>Profesionales</i>	213
<i>Fiscalizadores</i>	742
<i>Técnicos</i>	160
<i>Administrativos</i>	335
<i>Auxiliares</i>	65
<i>Honorario Asim.Grado</i>	4
<i>Otros</i>	0
TOTAL	1555

GRAFICO DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2002 POR ESTAMENTO



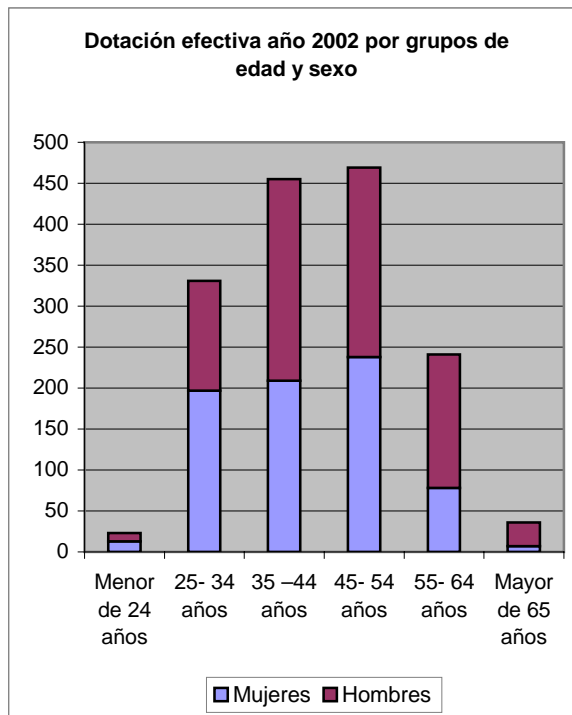


GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2002 POR GRUPOS DE EDAD y SEXO

<i>Dotación Efectiva⁴ año 2002</i>			
<i>Por grupos de edad y sexo</i>			
<i>Grupos de edad</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Hombres</i>	<i>Total</i>
<i>Menor de 24 años</i>	13	10	23
<i>25- 34 años</i>	197	134	331
<i>35 -44 años</i>	209	246	455
<i>45- 54 años</i>	238	231	469
<i>55- 64 años</i>	78	163	241
<i>Mayor de 65 años</i>	7	29	36
<i>TOTAL</i>	742	813	1555

GRAFICO DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2002 POR GRUPOS DE EDAD Y SEXO





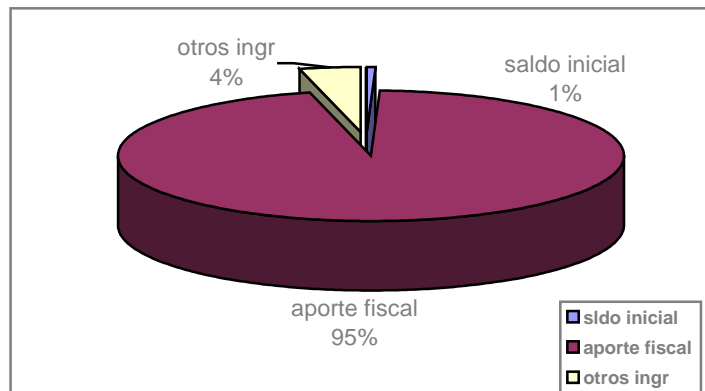
GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

RECURSOS FINANCIEROS

INGRESOS PRESUPUESTARIOS PERCIBIDOS AÑO 2002 POR TIPO DE INGRESO

<i>Ingresos Presupuestarios percibidos⁶ año 2002</i>	
<i>Descripción</i>	<i>Monto M\$</i>
<i>Saldo inicial de caja</i>	112.284.-
<i>Aporte fiscal</i>	17.620.418.-
<i>Otros ingresos⁷</i>	742.019.-
TOTAL	18.474.721.-

GRAFICO INGRESOS PRESUPUESTARIOS PERCIBIDOS AÑO 2002 POR TIPO DE INGRESO



⁶ Esta información se obtiene, a partir de los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2002.

⁷ Incluye todos los ingresos no considerados en alguna de las dos categorías anteriores.

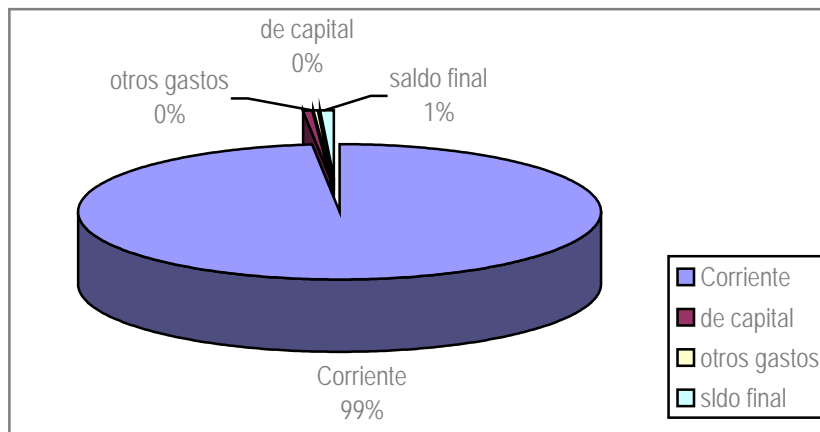


GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

GASTOS PRESUPUESTARIOS EJECUTADOS AÑO 2002 POR TIPO DE GASTO

<i>Gastos Presupuestarios ejecutados⁶ año 2002</i>	
<i>Descripción</i>	<i>Monto M\$</i>
<i>Corriente⁸</i>	18.186.134.-
<i>De capital⁹</i>	90.166.-
<i>Otros gastos¹⁰</i>	52.616.-
<i>Saldo Final de Caja</i>	145.805.-
<i>TOTAL¹¹</i>	18.474.721.-

GRAFICO GASTOS PRESUPUESTARIOS EJECUTADOS AÑO 2002 POR TIPO DE GASTO



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

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

10 Incluye todos los gastos no considerados en alguna de las dos categorías anteriores.

11 La diferencia entre ingresos y gastos presupuestarios corresponde a saldo final de caja.

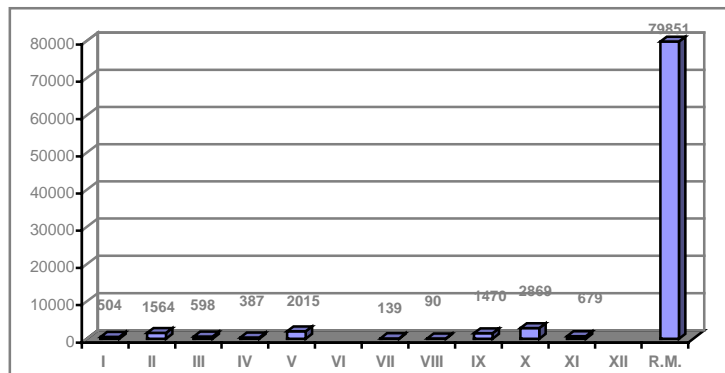


GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

INVERSIÓN¹²

<i>Monto de Inversión Total año 2002 por Región</i>		
<i>REGIÓN</i>	<i>MONTO REGION M\$</i>	<i>% MONTO REGION/TOTAL</i>
I	504.-	0.6
II	1.564.-	1.7
III	598.-	0.6
IV	387.-	0.4
V	2.015.-	2.2
VI		
VII	139.-	0.2
VIII	90.-	0.1
IX	1.470.-	1.6
X	2.869.-	3.2
XI	679.-	0.8
XII		
RM	79.851.-	88.6
<i>No Regionalizable¹³</i>		
<i>TOTAL</i>	90.166.-	100

GRAFICO MONTO DE INVERSIÓN 2002 POR REGIÓN



12 Considera el monto ejecutado de los subtítulos 30, 31, 32 y 33 del informe de ejecución presupuestaria del año 2002.
 13 Considera el monto ejecutado del subtítulo 31, ítem 74 del informe de ejecución presupuestaria del año 2002



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

TRANSFERENCIAS¹⁴

<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>Monto Ejecutado¹⁵ 2002</i>
<i>Transferencias al Sector Privado</i>	106.242
<i>Transferencias a Organismos del Sector Público</i>	
<i>Transferencias a Otras Entidades Públicas</i>	229.535
✓ <i>Gasto en Personal</i>	29.021
✓ <i>Bienes y Servicios de Consumo</i>	172.623
✓ <i>Inversión Real</i>	27.891
✓ <i>Otros</i>	
<i>Transferencias al Fisco</i>	1.038
<i>Otras Transferencias</i>	
<i>Total de Transferencias</i>	336.815

14 Considera el monto ejecutado de subtítulo 25 del informe de ejecución presupuestaria del año 2002.

15 La cifras están indicadas en M\$ del año 2002. El factor para expresar pesos del año 2001 en pesos del año 2002 es 1.0249.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

3. RESULTADOS DE LA GESTION

Cuenta Pública de los Resultados
Cumplimiento de Compromisos Institucionales
Avances en materias de Gestión
Proyectos de Ley
Proyectos de Inversión
Transferencias



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

CUENTA PUBLICA DE LOS RESULTADOS

BALANCE GLOBAL

La Dirección del Trabajo, en su gestión 2002, ha dirigido sus esfuerzos hacia dos focos de acción. El primero de ellos se refiere al trabajo en áreas concretas y definidas que permitieron el cumplimiento de compromisos institucionales tanto internos como externos, que surgen de las definiciones estratégicas y el segundo se refiere a la necesidad de responder a las nuevas responsabilidades que se derivan de la puesta en marcha de reforma laboral. En ambos, las acciones adoptadas contribuyen a la consecución de la Misión institucional.

En el área operativa de "Fiscalización" se agilizaron los tiempos de tramitación del proceso inspectivo, simplificando procedimientos y ampliando su cobertura. De las fiscalizaciones tramitadas, un 86% se resolvió antes de 90 días. Lo anterior cumple con entregar respuestas claras y oportunas a los requerimientos de la ciudadanía. Las fiscalizaciones logradas alcanzan a un total de 188.783.

De igual manera el indicador presupuestario "fiscalizaciones promedio por fiscalizador de terreno" fue mayor que la meta propuesta alcanzándose un promedio de 49 comisiones por fiscalizador del área de fiscalización.

El monto ingresado por este último concepto alcanzó a \$ 262.805.283 (miles \$ Dic 2002) y los finiquitos ratificados en oficinas de atención de público fueron 672.966.

En el área de "Relaciones Laborales" se puso en marcha la actividad mediadora que constituye una resolución alternativa a los conflictos laborales y está orientada a la búsqueda del diálogo y la paz social, y del mismo modo, contribuir de manera directa al desarrollo de las relaciones laborales, bajo los principios de equidad, autonomía y respeto mutuo. Se encuentra altamente vinculada a la Misión institucional al promover y facilitar la capacidad de los actores: Estado, trabajadores y empresarios para elevar la calidad y equidad de las relaciones laborales, y al mismo tiempo contribuir a mejorar la calidad del servicio al usuario.

Los beneficios de contar con estas modalidades de intervención social apuntan a mejorar las relaciones sociales de un país y a la posibilidad de entregar un acceso igualitario a la obtención de una solución justa a los conflictos.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

CIFRAS A DICIEMBRE – 2002, algunas de éstas comprometidas como indicadores presupuestarios a contar del 2003

ACTIVIDAD MEDIADORA

	TIPO DE MEDIACIÓN				MEDIACIONES	
	ART 374 BIS		REGULARES		TOTALES	
	N°	%	N°	%	N°	%
ACUERDO	115	70.5%	73	69.5%	188	70.1%
NO ACUERDO	44	27%	14	13.3%	58	21.6%
DESISTIDAS	4	2.5%	14	13.3%	18	6.7%
ABANDONADAS	0	0	1	0.95%	1	0.37%
TERMINADAS DECISIÓN SERVICIO	0	0	3	2.85%	3	1.1%
TOTALES	163	100%	105	100%	268	100%
TRABAJADORES BENEFICIADOS CON ACTIVIDAD MEDIADORA	14,006	72%	5,572	28%	19,578	100%

CERTIFICACIONES (en el área de Relaciones Laborales)

CERTIFICACIONES				
TOTAL	ENTREGA INMEDIATA		ENTREGA DENTRO DE 48 HRS.	
16,622	15,747	95%	285	96%

Otros:

- ✓ CAPACITACIÓN A USUARIOS
- ✓ Total : 24,000 de éstos 1,779 corresponden a micro Pyme usuarios.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

En esta misma área de trabajo, se crearon los Consejos Regionales de Usuarios: mecanismo descentralizado, de carácter regional, de diálogo con los actores sociales, con el fin de fortalecer el quehacer institucional en las regiones.

Consejos creados:

- ✓ 13 CRU ENTRE I Y XII REGIÓN
- ✓ 12 CRU REGIÓN METROPOLITANA

En el área jurídica se desarrolló un programa de conciliación individual prejudicial, preparando en dichas materias a la totalidad de conciliadores del país.

La conciliación es una actuación proactiva, cuyo objeto es diseñar y proponer una solución prejudicial a un conflicto particular entre trabajador y empleador generado a partir del término de la relación laboral.

Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos, un sistema prejudicial para la solución de desavenencias o desacuerdos entre las partes en disputa y tiene por finalidad resolver dichos conflictos por un camino anterior y distinto a la vía judicial.

Las estadísticas de este tipo de actuaciones reflejan el cumplimiento de una labor altamente conciliadora, donde los acuerdos alcanzados superan en un 63% a aquellas situaciones de no acuerdo entre las partes.

Tabla de registro de actividades de conciliación

N° de reclamos conciliados	40,782
N° de reclamos parcialmente conciliados *	6,876
N° de reclamos no conciliados	25,005
N° total de acciones de conciliación **	98,095

* cuando se llega a acuerdo en uno o algunos de los conceptos reclamados.

** La cantidad de acciones de conciliación siempre es superior, pues un reclamo puede dar lugar a uno o más comparendos de conciliación.

De los reclamos recepcionados, un total de 103.487, 10.783 tienen multa aplicada y sin multa 76.327. Están pendientes de inicio de tramitación 7.377 (7%).

Para cumplir con los objetivos de mediación y conciliación se inauguró el primer Centro de Conciliación y Mediación en Santiago (compromiso suscrito en la Agenda de Gobierno) con el fin de entregar un servicio integral a trabajadores y empleadores en un espacio neutral que garantice una solución imparcial al conflicto que presentan las partes.

El Departamento de Estudios desarrolló durante el pasado año 2002, el programa de investigación y publicaciones que comprometió para el período. De este conjunto de actividades, es preciso destacar algunos importantes logros obtenidos en los siguientes proyectos:

“Mejoramiento de Condiciones de Trabajo en el Sector Acuícola” Durante el año 2002, se dieron significativos pasos en el desarrollo de este proyecto, cuyo objetivo central es establecer un



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

espacio de diálogo entre empleadores y sindicatos del sector, donde puedan discutirse y lleguen a mejorarse las condiciones de trabajo. Se señalan los siguientes y principales logros:

- ✓ realización de dos estudios diagnósticos en profundidad sobre condiciones de trabajo y ergonomía en empresas salmoneras de la X región.
- ✓ Ejecución de tres actividades tripartitas en las regiones X y XI, destinadas a difundir los contenidos de los estudios diagnósticos realizados y promover buenas prácticas laborales en un espacio de diálogo social.
- ✓ Promoción y animación de una comisión interinstitucional con Directemar, Ministerio de Salud y Superintendencia de Seguridad Social, destinada a impulsar desde el punto de vista legal y práctico modificaciones orientadas a promover un método de trabajo seguro en las actividades de buceo acuícola en salmoneras. Se lograron importantes acuerdos sobre todo en lo referente a sugerencias de cambio en el Reglamento de Buceo (D.S. 752).

Proyecto: Los Créditos Laborales y su Garantía .

Tiene como objetivo central proponer un sistema que, con mayor eficacia de la que tienen los instrumentos que hoy existen, permita a los trabajadores hacer efectivos sus créditos laborales.

Sus principales logros son la realización de dos estudios, imprescindibles para elaborar las proposiciones.

En el primero (Los créditos laborales y su garantía, Mónica Vergara del Río, Enero 2002), comprometido en Agenda de gobierno 2002, se destaca la necesidad de avanzar hacia un sistema que compatibilice las actuales formas que adopta la producción de bienes y servicios, con la real vigencia de los derechos patrimoniales de los trabajadores. Aborda el análisis de los créditos de los trabajadores y del concepto de empresa, desde una perspectiva jurídica.

En el segundo (Los créditos laborales su garantía y protección; Baltera, López, Velasquez, Vergara; Diciembre 2002), se caracteriza a las empresas deudoras, se identifican los créditos morosos, se dimensiona la deuda en materia previsional, indemnizatoria y salarial, se evalúa la eficacia de los sistemas de garantía de tales créditos y se justifica la necesidad de modificar los sistemas vigentes de garantía y protección de los créditos de los trabajadores. El resultado de los aspectos cuantitativos y cualitativos del estudio, llevó a la propuesta de tres modelos alternativos o complementarios de reformas necesarias para dotar de mayor certeza a estos créditos.

"Encuesta Laboral de la Dirección del Trabajo: tercera aplicación. Durante el año 2002 tuvo lugar la tercera aplicación de la Encuesta Laboral, que la Dirección del Trabajo empezó a aplicar en 1998. Su objetivo es entregar al país, de manera recurrente, información que muestre la evolución de las relaciones laborales y de las condiciones de trabajo en las empresas chilenas.

En el ámbito institucional inicia sus funciones el Consejo Técnico Consultivo, creado según Resolución Exenta n° 1.161, Santiago, 7 de noviembre de 2001. Está integrado por profesionales especialistas en Derecho del Trabajo y Relaciones Laborales y algunos de sus objetivos son conocer las políticas institucionales y entregar opinión de actores sociales, compartir diagnósticos sobre



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

realidad laboral y colaborar en el plano técnico jurídico, en la aplicación de nuevas disposiciones legales.

El sistema de control de gestión institucional, denominado sistema de información para decisiones directivas (SIDD), se encuentra en pleno funcionamiento para tres niveles de información preestablecidos (nivel de compromisos internos, nivel de compromisos externos y tercer nivel de indicadores generales de gestión que dan cuenta de la marcha institucional), Sus indicadores de desempeño se utilizan para mediciones de los principales productos.

Se cuenta con aproximadamente 72 indicadores de desempeño que involucran los distintos productos ofrecidos, 28 de éstos se encuentran comprometidos como indicadores presupuestarios ante el Ministerio de Hacienda.

Se ha informatizado la aplicación de este sistema, en la intranet del Servicio.

En el área de tecnologías de información – área informática

- ✓ Se comenzó con la implementación de la Firma Digital,
- ✓ Se consolidó la Radio por Internet de la Institución, lo que le significó recibir el premio de "Iniciativas Destacables" otorgado por la U. De Chile (Gestión Pública). La radio a contribuido a mejorar la gestión interna del Servicio al difundir las normas laborales.
- ✓ Se realizaron mejoras en el equipamiento y sistemas utilizados
- ✓ Se desarrollaron sistemas acorde a requerimientos internos.
 - Mejoramiento de los Sistemas de Información del Servicio:
 - Mejoramiento en infraestructura

Todo lo anterior se encuentra detallado más adelante en el apartado "Avances en materia de gestión": Tecnologías de información.

Se está desarrollando el proyecto "Ventanilla Única para la Empresa" que responde al objetivo del Gobierno de impulsar en los órganos y servicios públicos la aplicación de tecnologías de información y comunicaciones que les permitan ofrecer servicios más ágiles, eficientes, y de mayor cobertura y calidad para aquellos trámites más relevantes que el sector privado requiere del Estado, como una forma de apoyar este importante sector de la economía.

La Dirección del Trabajo en coordinación con la Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción, en conjunto con el BID, se compromete a cofinanciar y desarrollar vía internet los trámites denominados "Constancias", "Registro de Intermediarios Agrícolas y Registro de Contratos Temporales", "Desvinculación del Trabajador" y "Certificación del Contratista".

Para lo anterior se hará una reingeniería del trámite actual, se desarrollará la plataforma tecnológica necesaria para su funcionamiento y se capacitará a funcionarios y usuarios mediante campañas de difusión.

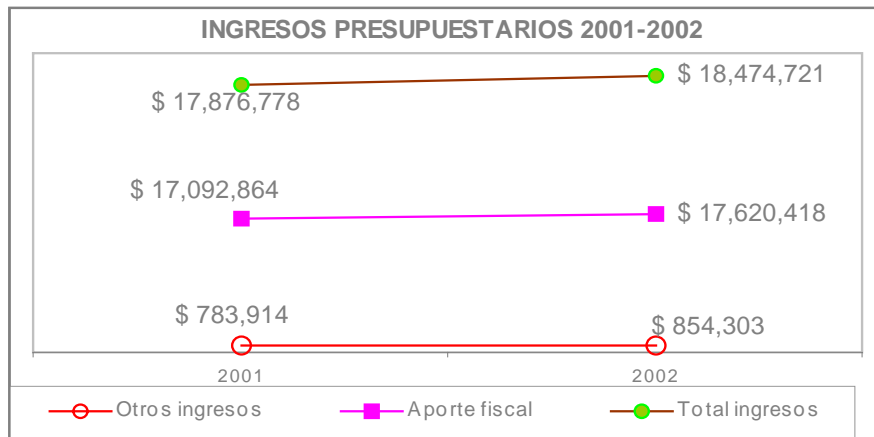


GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

INGRESOS

INGRESOS AÑOS 2001 - 2002¹⁶

Clasificación de ingresos	Monto Año 2001 M\$	Monto Año 2002 M\$
Ingresos de Operación	236.526.-	270.244.-
Ventas de Activos	18.449.-	10.362.-
Recuperación de Préstamos		
Transferencias		
Otros Ingresos	437.162.-	461.413.-
Endeudamiento		
Aporte Fiscal	17.092.864.-	17.620.418.-
Operaciones Años Anteriores		
Saldo Inicial de Caja	91.777.-	112.284.-
TOTAL INGRESOS	17.876.778.-	18.474.721.-



¹⁶ La cifras están indicadas en M\$ del año 2002. El factor para expresar en pesos del año 2002 es:
 AÑO 2001 : Factor de 1,0249
 AÑO 2002 : Factor de 1,0000

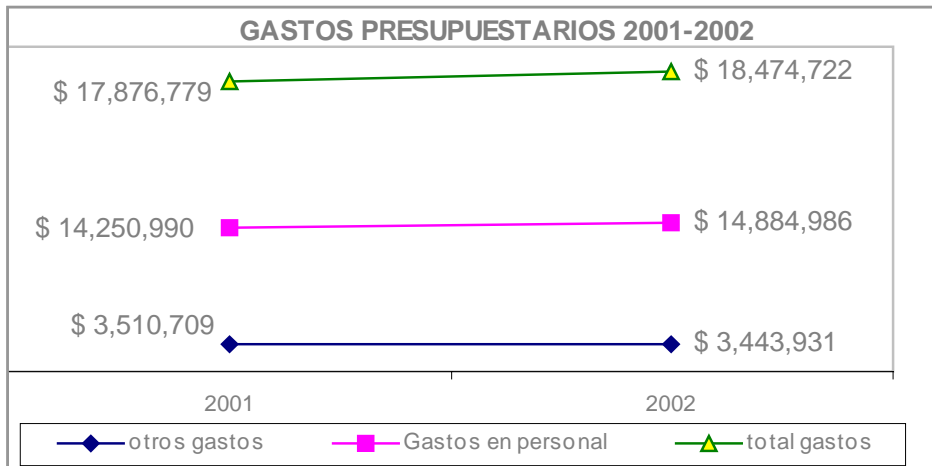


GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

GASTOS

GASTOS AÑOS 2001 - 2002¹⁷

Clasificación de gastos	Monto Año 2001 M\$	Monto Año 2002 M\$
Gastos en personal	14.250.990	14.884.986.-
Bienes y servicios de consumo	2.832.648	2.964.332.-
Bienes y servicios para producción		
Transferencias corrientes	270.888	336.816.-
Inversión sectorial de asignación regional		
Inversión real	394.117	90.167.-
Inversión financiera		
Transferencias de capital		
Servicio de la deuda pública		
Operaciones Años Anteriores	12.733.-	52.616.-
Compromisos Años Anteriores	323	
Saldo Final de Caja	115.080	145.805.-
TOTAL GASTOS	17.876.779.-	18.474.722.-



¹⁷ La cifras están indicadas en M\$ del año 2002. El factor para expresar en pesos del año 2002 es:
 AÑO 2001 : Factor de 1,0249
 AÑO 2002 : Factor de 1,0000



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

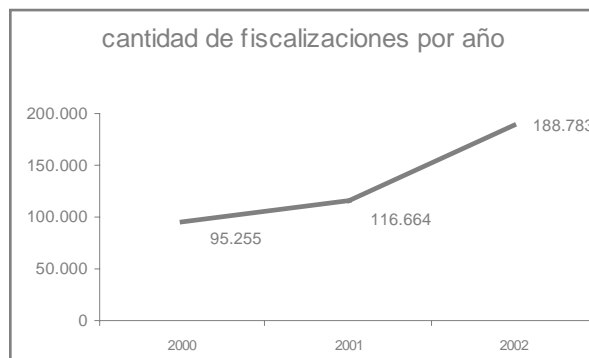
RESULTADOS A NIVEL DE PRODUCTOS ESTRATÉGICOS

<i>NOMBRE PRODUCTO ESTRATÉGICO</i>	<i>Unidad de medida</i>	<i>2000</i>	<i>2001</i>	<i>2002</i>
<i>FISCALIZACIÓN</i>	N° de /año	95,255	116,664	188,783
<i>DICTAMENES</i>	N° de /año	375	231	213
<i>COMPARENDO DE CONCILIACIÓN</i>	N° de /año	96,573	97,179	98,095
<i>ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN NORMATIVA</i>	N° de actuaciones en oficina de atención de público		1,238,436	1,606,393
<i>MEDIACIÓN</i>	N° de /año	—	—	268
<i>ESTUDIOS LABORALES</i>	N° de /año	—	5	5
<i>ASISTENCIA TÉCNICA</i>	N de usuarios capacitados	12,105	13,000	24,000
<i>ACTUACIONES Y CERTIFICACIONES</i> 1) certificados a contratistas 2) otras certificaciones (Relaciones Laborales)	N° de / año	1) 95,311 2) 13,708	1) 110,069 2) 13,344	1) 110,166 2) 16,622

PRODUCTO ESTRATÉGICO N° 1: FISCALIZACIÓN

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

Con la implementación de los Modernos Procedimientos de Fiscalización, a contar de Septiembre del año 2001, la redefinición de este producto incorpora en su medición las certificaciones entregadas a los contratistas, debido a que se requiere de una revisión fiscalizadora completa para la emisión del certificado solicitado.





GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

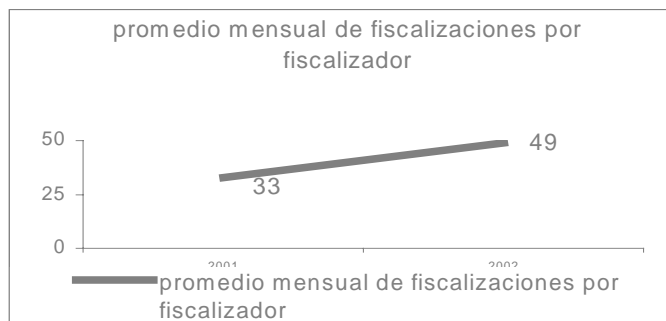
El volumen alcanzado de este producto representa un incremento del 62%, en relación a cifras del período anterior.

INDICADORES DE DESEMPEÑO
 DEL PRODUCTO FISCALIZACIÓN:

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultados		avance
		2001	2002	
1.1.- Eficiencia Fiscalizaciones mensuales promedio por fiscalizador	Total fiscalizaciones mensuales/Total fiscalizadores de terreno	33	49	148.5
1.2.- Eficiencia Porcentaje de procedimientos de fiscalización tramitados en tiempo inferior a 90 días	(N° de procedimientos de fiscalización tramitados en tiempo inferior a 90 días/total de procedimientos de fiscalización tramitados)*100	86 %	86%	100
1.3.- Eficacia Tasa de variación del N° total de fiscalizaciones	$((N^{\circ} \text{ total de fiscalizaciones año } t/N^{\circ} \text{ total de fiscalizaciones año } t-1)-1)*100$	22.5 % 116,664	62% 188,783	162

indicadores ascendentes

De la tabla de indicadores se desprende que el volumen de este producto se elevó en un 62%, aumentándose la cobertura entregada; las fiscalizaciones alcanzaron un promedio de 49 comisiones mensuales por fiscalizador, aumentándose la eficiencia de los funcionarios que trabajan en esa área y que el 86% de éstas se realizaron en un promedio inferior a los 90 días, cifra que supera el 80% esperado para el 2002 y suscrito como tal en la "Agenda Gubernamental" 2002.

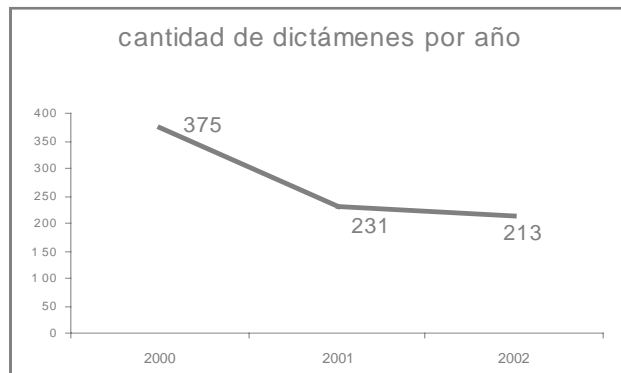




GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

PRODUCTO ESTRATÉGICO N° 2: DICTAMEN

Es el pronunciamiento jurídico que realiza la Dirección del Trabajo en torno al sentido y alcance de la legislación laboral con el fin de motivar la aplicación uniforme y coherente de la ley por parte de los funcionarios de la Institución y orientar a los usuarios del Servicio en la correcta interpretación de la norma laboral.



La cantidad de dictámenes emitidos es función directa e la demanda, interna y externa. En virtud de la Orden de Servicio N° 5, del 16.07.2002, la Dirección acota las consultas que darán lugar a Dictamen y aquellas que se responderán por Oficio. Constituyen dictamen las respuestas a consultas que signifiquen doctrina nueva y complementación, aclaración o cambio de la ya existente y los pronunciamientos sobre solicitudes de reconsideración de dictámenes. Por Oficio se responderán aquellas consultas que signifiquen reiteración de la doctrina vigente, aplicación de la misma y la interpretación de cláusulas de instrumentos colectivos que no impliquen necesariamente relacionar la disposición de que se trata con normas constitucionales o legales.

Los Oficios emanados durante el año 2002 fueron 842.

INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PRODUCTO DICTAMEN

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultados		avance
		2001	2002	
2.1 Calidad Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes	(Sumatoria de días de demora en la emisión de cada dictamen/Total de dictámenes)	50 días	49 días	102
2.2 Eficiencia N° promedio de dictámenes por funcionario del área	(N° total de dictámenes emitidos año n/N° total de funcionarios del área en esa tarea año n)	19	16.4	86

2.1 indicador descendente

2.2 indicador ascendente

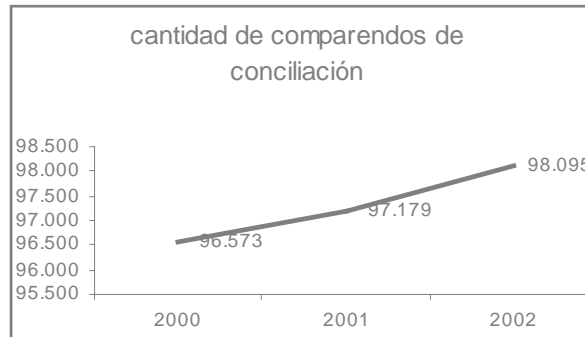


GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Si bien los dictámenes promedio por funcionario del área disminuyeron, puede apreciarse que el número de días de demora en la emisión de los mismos disminuyó, mejorando el tiempo de respuesta en la entrega de éstos a los requirentes. Debe recordarse que la cantidad de dictámenes emitidos responde a la demanda que efectúan los usuarios internos y externos.

PRODUCTO ESTRATÉGICO N° 3: COMPARENDO DE CONCILIACIÓN

Corresponde a una actuación proactiva del Servicio cuyo objeto es diseñar y proponer una solución prejudicial a un conflicto particular entre trabajador y empleador generado a partir del término de la relación laboral.



Dice relación con aquel ámbito que involucra al actor como persona individual frente a un conflicto con su empleador, una vez que se ha extinguido la relación laboral que los ha vinculado.

Este producto fue objeto de un rediseño en sus procedimientos. Este rediseño se refiere a la separación de los conceptos "fiscalización" del de "conciliación" con el objeto de que esta actuación privilegie la orientación de las partes para la solución del conflicto más que a la sanción impuesta por la causal del despido.

Parte del trabajo realizado en esta materia, fue la elaboración de un manual de procedimientos para el producto conciliación, con capacitación a la totalidad de los conciliadores en técnicas de conciliación.

Con el fin de prestar un servicio integral a trabajadores y empleadores fue inaugurado un "Centro de Conciliación y Mediación" en Santiago, espacio que brinda privacidad y tranquilidad para alcanzar acuerdos en las materias en disputa. Durante el 2003 se instalará, además, un centro de conciliación en la IX región, financiado con FNDR.

Se atendieron un total de 98.095 comparendos de conciliación en el país.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

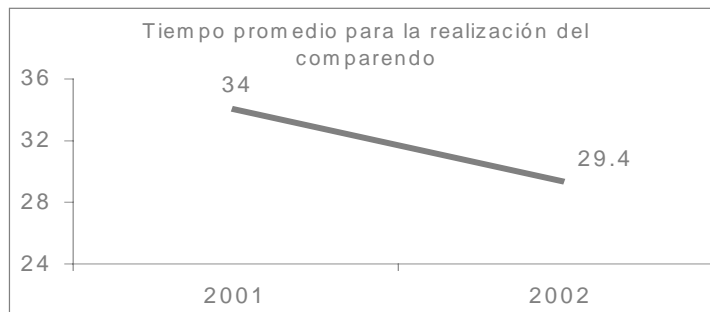
INDICADORES DE DESEMPEÑO
 DEL PRODUCTO CONCILIACIÓN

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultados		avance
		2001	2002	
3.1 Calidad Tiempo promedio para la realización del comparendo	(Sumatoria de días de demora en realizar cada comparendo/Total comparendos)	34 días	29.4	116
3.2 Eficacia Porcentaje de comparendos conciliados en relación a comparendos celebrados	(Comparendos conciliados/Comparendos celebrados)*100	56 %	56%	100
3.3 Eficiencia N° promedio de conciliaciones por conciliador	N° total de conciliaciones/N° total de conciliadores	s.i.	768	—

3.1 indicador descendente

3.2 indicador ascendente

3.3 indicador ascendente, se refiere al número total de actuaciones de conciliación por conciliador. Sin medición en años anteriores



El primer indicador señalado en la tabla muestra que el tiempo promedio en la realización de los comparendos de conciliación es menor, mejorándose el tiempo de respuesta en este tipo de actuación.

Los otros indicadores no serán graficados puesto que en uno el comportamiento se mantiene, es el caso de la proporción entre comparendos conciliados sobre el total de comparendos celebrados, es decir una tasa de 56% de conciliaciones sobre el total de actuaciones de conciliación para los años 2001 y 2002, sin embargo un dato que no se encuentra en los indicadores presupuestarios que aquí estamos describiendo es el porcentaje de conciliaciones sobre las no conciliaciones: los comparendos conciliados superan en un 63% a los no conciliados, en el año 2002.

Siempre es importante destacar la labor altamente conciliadora en este tipo de actuaciones.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

PRODUCTO ESTRATÉGICO N° 4 : ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN NORMATIVA

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

El producto "Atención y orientación normativa" (Atención en Oficina de turno) fue redefinido a partir de los Modernos Procedimientos de Fiscalización (Circ 88, Agosto 2001). Desde la puesta en marcha de éstos, este tipo de atención se incorpora a " N° total de actuaciones en oficina de atención de público" e incluye:

Cartas de aviso de término de contrato, declaraciones juradas, renunciaciones voluntarias, Finiquitos ratificados (por fiscalizador, ante notario, por Of. Del Reg.Civil, por dirigentes y secretarios municipales), recepción de solicitudes de fiscalización (denuncias), recepción de reclamos, y actuaciones registrales (resoluciones de jornadas excepcionales, registros de intermediarios agrícolas, resoluciones de centralización laboral y resoluciones de fijación de domicilio).



Aunque las cifras registradas para este producto son altas, no reflejan en su totalidad las actuaciones efectuadas, debido a que en el sistema implementado (SF 2000) se ha priorizado el registro de la información antes que el rescate de la misma. Se espera contar con información más exacta a medida que se vayan construyendo los módulos estadísticos de rescate para cada uno de los productos involucrados en el área.

Debe hacerse notar, que todo el sistema fue desarrollado internamente con el trabajo de profesionales del Departamento de Informática, y debido a la envergadura del proyecto, éste se ha ido realizando paulatinamente. Este comentario es válido para todos los subproductos del área fiscalización.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO
 DEL PRODUCTO ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN NORMATIVA

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultados		avance
		2001	2002	
4.1 Eficacia Tasa de variación N° total de consultas atendidas	$((N^{\circ} \text{ total de consultas atendidas año } t / N^{\circ} \text{ total de consultas atendidas año } t-1) - 1) * 100$	1,238,436	30% 1,606,393	130

4.1 indicador ascendente



Desde la implementación de los Modernos procedimientos de fiscalización, las consultas atendidas se denominan "actuaciones en Oficina de atención de público", como fuera descrito en la descripción del producto, en páginas anteriores. ". Incluye:

Cartas de aviso de término de contrato, declaraciones juradas, renunciaciones voluntarias, Finiquitos ratificados (por fiscalizador, ante notario, por Oficiales del Registro Civil, por dirigentes y secretarios municipales), recepción de solicitudes de fiscalización (denuncias), recepción de reclamos, y actuaciones registrales (resoluciones de jornadas excepcionales, registros de intermediarios agrícolas, resoluciones de centralización laboral y resoluciones de fijación de domicilio)

En este indicador es necesario destacar que debido a la implementación paulatina de los módulos estadísticos de rescate de información del sistema denominado SF2000, los datos informados no reflejan la totalidad de las actuaciones realizadas. Por ejemplo en el año 2002 no se incluyen las denuncias registradas en la oficina de atención de público . Es decir el valor real de actuaciones es mayor.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

PRODUCTO ESTRATÉGICO N° 5: MEDIACIÓN

Corresponde a una actuación proactiva del Servicio cuyo objeto es diseñar y proponer una solución a un conflicto colectivo entre trabajadores y empleadores generado durante el período de vigencia de la relación laboral.

En éste no se mostrará gráfico representativo del comportamiento, debido a que es un producto nuevo, implementado a partir del año 2002, y por lo tanto no existen cifras históricas.

Sin embargo, es importante hacer notar la cantidad de actuaciones de mediación efectuadas (268), 105 de las cuales fueron solicitadas por las partes como actuación de buenos oficios, y en donde el trabajo destacado de los mediadores alcanzó acuerdos importantes, que se detallarán más adelante a través de los indicadores que se han diseñado para tal efecto.

INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PRODUCTO MEDIACIÓN

(producto estratégico incorporado en la gestión del año 2002, por lo tanto no existen mediciones anteriores)

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultados		avance
		2001	2002	
5.1 Eficacia Porcentaje de mediaciones efectuadas en relación a las solicitadas	(Mediaciones efectuadas/Mediaciones solicitadas)*100	nc	100%	
5.2 Eficacia Porcentaje de actuaciones en virtud del art.374 bis en relación a votaciones de huelga aprobadas.	(N° de actuaciones en virtud del art.374 bis /N° total de votaciones de huelga aprobadas)*100	nc	45%	
5.3 Calidad Porcentaje de mediaciones con acuerdo en relación a mediaciones regulares	(N° de mediaciones realizadas con resultado de acuerdo/N° total de mediaciones regulares)*100	nc	70%	
5.4 Eficacia N° total de acciones de mediación	N° total de acciones de mediación en el año	nc	268	

De la tabla de indicadores se extrae las siguientes conclusiones:

- Se efectúan todas las mediaciones solicitadas (y todas son realizadas por el cuerpo de mediadores, especialmente capacitados en esta técnica).
- Se realizan un 45% de mediaciones del art.374. bis, del total de votaciones de huelga.
- 70% de las mediaciones logran acuerdo.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

- total de mediaciones : 268

Esta actuación ha superado con creces las expectativas trazadas para el año. Datos obtenidos reflejan que las mediaciones regulares, es decir aquellas que son solicitadas por las partes antes de entrar en un proceso de negociación colectiva, tuvieron amplia aceptación. De las mediaciones efectuadas, 105 corresponden a éstas, y 163 responden a actuaciones del Art.374 bis, o de conflicto.

PRODUCTO ESTRATÉGICO N° 6: ESTUDIOS LABORALES

Se trata de diagnósticos generales y/o específicos acerca de la situación laboral y previsional y evaluación de las políticas aplicadas en este ámbito.

En este producto, más que destacar la cantidad de publicaciones realizadas, se ha preferido realzar la cantidad de estudios que realizan los profesionales del área, que con un criterio de análisis contribuyen a que los actores del mundo del trabajo, trabajadores y empleadores, obtengan una visión objetiva de la problemática laboral.

Durante el 2002 se realizaron los siguientes estudios : ENCLA: Encuesta Nacional de Coyuntura Laboral ; Trabajo a Domicilio, segunda parte; Trayectoria Laboral. Importantes de destacar son los siguientes el Proyecto "Mejoramiento de Condiciones de Trabajo en el Sector Acuicola" y los "Créditos Laborales y su Garantía", ya que ellos están en la línea de crear un espacio necesario para mejorar el dialogo social en el ámbito laboral. Este último fue suscrito como compromiso en la Agenda de Gobierno 2002.

INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PRODUCTO ESTUDIOS LABORALES

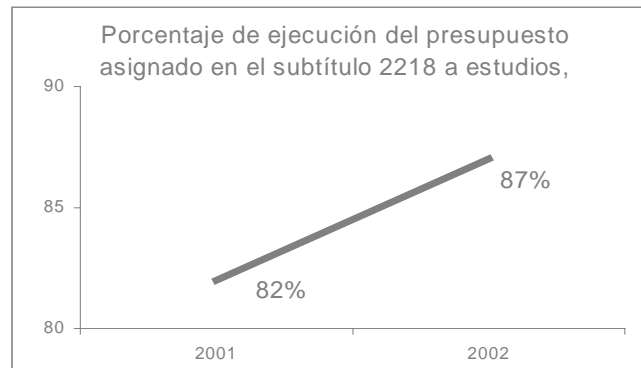
Indicador	Fórmula de cálculo	Resultados		avance
		2001	2002	
6.1 Eficacia N° total de estudios realizados en el año	N° total de estudios	5	5	100
6.2 Eficiencia Porcentaje de ejecución del presupuesto asignado	(Presupuesto del subtítulo 2218 ejecutado/Presupuesto del subtítulo 2218 asignado)*100	82%	87%	106

Indicadores ascendentes

El desempeño presupuestario ha mejorado en la ejecución de las actividades relacionadas con el área de estudios.

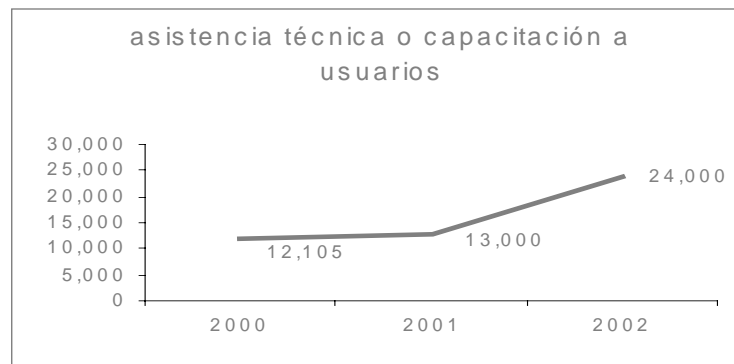


GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO



PRODUCTO ESTRATÉGICO N° 7: ASISTENCIA TÉCNICA

Es el servicio que presta la Institución difundiendo y capacitando la normativa laboral y previsional a objeto de aportar a un sistema de relaciones laborales de equilibrio, diálogo y negociación. Para cumplir de mejor manera con esta importante tarea, el Departamento de Relaciones Laborales, a través de su "Unidad de Asistencia Técnica a Usuarios", desarrolla programas de trabajo anuales que contemplan a todos los actores del mundo laboral, a saber: trabajadores, empleadores, organizaciones (de trabajadores y empleadores), jóvenes, mujeres, Pyme, etc. Además este año se capacitó en el tema "mediación", que por tratarse de un producto nuevo entregado por el Servicio, ha requerido de esfuerzos adicionales para su conocimiento por parte de los usuarios.





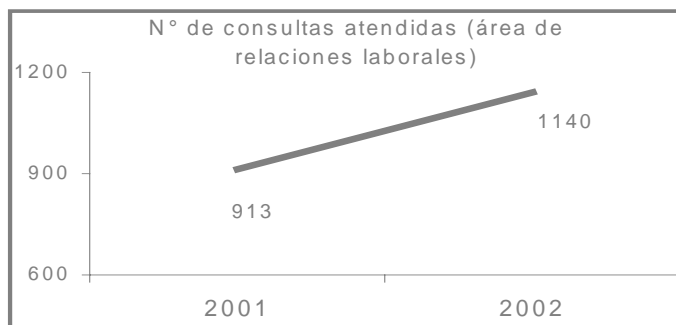
GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO
 DEL PRODUCTO ASISTENCIA TECNICA

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultados		avance
		2001	2002	
7.1 Eficiencia N° de consultas promedio atendidas por funcionarios del área	$\frac{\text{N}^\circ \text{ total de consultas atendidas}}{\text{N}^\circ \text{ total de funcionarios en esa área}}$	913	1,140	125
7.2 Calidad Porcentaje de empresarios PYME capacitados en relación a usuarios capacitados.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ total de empresarios PYME capacitados}}{\text{N}^\circ \text{ total de usuarios capacitados}} * 100$	13	7.4	57 (*)
7.3 Eficacia (*) Tasa de variación N° total de usuarios capacitados	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ total de usuarios capacitados año } t - \text{N}^\circ \text{ total de usuarios capacitados año } t-1) * 100}{\text{N}^\circ \text{ total de usuarios capacitados año } t-1}$	13,000	85% 24,000	187

Indicadores ascendentes

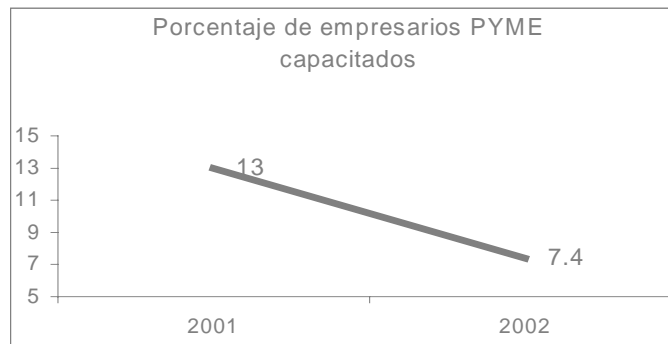
(*) Nótese en el indicador 7.3 el aumento significativo en los usuarios capacitados; un factor para este incremento es la capacitación entregada a los usuarios externos en el tema Mediación, actividades que contribuyeron a que ese producto fuera aceptado como instrumento en los procesos de acuerdo.





GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

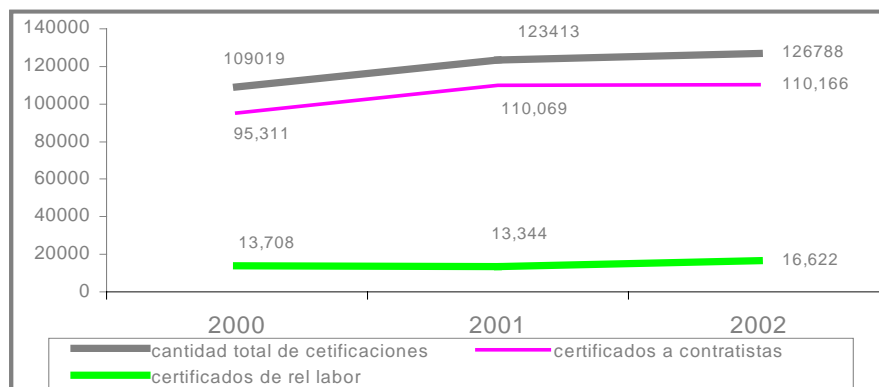
Por el mismo motivo, el indicador de empresarios PYME capacitados muestra un descenso, aunque la cifra real absoluta de capacitación a este segmento se incrementó.



PRODUCTO ESTRATÉGICO N° 8: ACTUACIONES Y CERTIFICACIONES

En este producto estratégico encontramos dos tipos de certificaciones: las de contratistas, que en la actualidad son registradas además como fiscalizaciones, porque implican una revisión fiscalizadora del empleador, y las de vigencia de las organizaciones sindicales otorgados por el departamento de Relaciones Laborales.

El siguiente gráfico presenta los datos totales para las certificaciones del Servicio, y también datos desagregados por cada una de las certificaciones entregadas, según sean de vigencia de organizaciones sindicales o de contratistas.



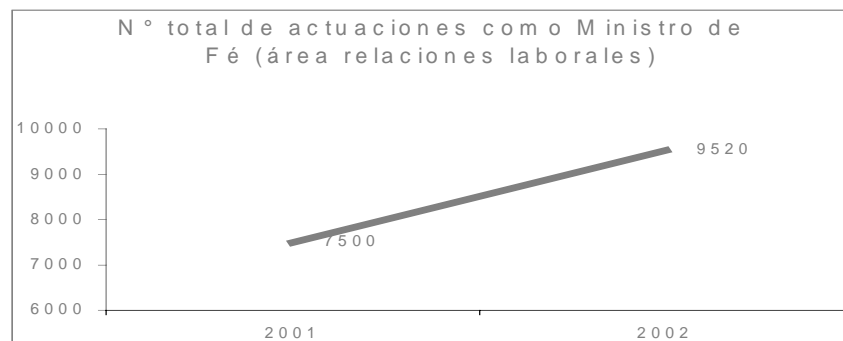
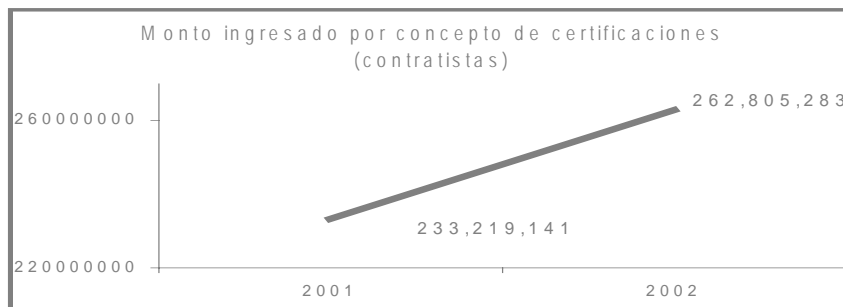


GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO
 DEL PRODUCTO ACTUACIONES Y CERTIFICACIONES

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultados		avance
		2001	2002	
Calidad Tiempo promedio de demora en la entrega de certificados de Estados de pago	(Sumatoria de días de demora en la entrega de cada certificado/Total de certificados)	4 días	4 días	100
Economía Tasa de variación monto ingresado por concepto de certificaciones a contratistas (en miles de pesos Dic 2002)	$((\text{Monto total ingresado por concepto de certificaciones año } t / \text{Monto total ingresado por concepto de certificaciones año } t-1) - 1) * 100$	12.6% \$233,219,141	12.7% \$262,805,283	113
Eficacia N° de actuaciones de Ministros de Fe en el área de rel.lab	N° total de actuaciones como Ministro de Fe año	7500	9520	127
Eficacia Tasa de variación N° de Certificados entregados área de fiscalización. (contratistas)	$((\text{N° de Certificados entregados año } t / \text{N° de Certificados entregados año } t-1) - 1) * 100$	15.5 % 110069.0	0.09 110166	100

Indicadores ascendentes





GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS INSTITUCIONALES

INFORME DE PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL

Los compromisos asumidos por esta Dirección en materia de programación gubernamental responden a un mejoramiento integral de la atención prestada a los usuarios directos del Servicio.

Estos se pueden resumir de la siguiente manera :

Compromiso N° 1 : Implementar un programa de Conciliación individual prejudicial. Responde a la necesidad de lograr acuerdo entre las partes en conflicto, cuando se ha extinguido la relación contractual.

Esto se refiere a la implementación de "mecanismos alternativos de solución de conflictos", sistema prejudicial para la solución de desavenencias o desacuerdos entre partes en disputa y que tiene por finalidad resolver dichos conflictos por un camino anterior y distinto a la vía judicial. Cumplido 100%

Compromiso N° 2 : Implementar un programa de mediación para conflictos laborales colectivos.

Con este producto, trabajadores y empleadores con relación laboral vigente, encuentran mediante la utilización de la mediación una salida negociada al conflicto. Cumplido 100%. Los resultados de este producto se encuentran comentados en la parte descriptiva de los productos estratégicos y de los indicadores de desempeño de éstos.

Compromiso N° 3 : Agilizar los tiempos de tramitación del proceso inspectivo.

Con la puesta en marcha de los Modernos Procedimientos de Fiscalización se ha reducido considerablemente el tiempo de respuesta en el proceso de la fiscalización. La meta comprometida era de un 80%, sin embargo el 86.2 % de las fiscalizaciones se efectuaron en menos de 90 días.

Cumplido 100%

Compromiso N° 4 : Desarrollar estudio y propuesta de un sistema efectivo de protección para créditos laborales y previsionales de los trabajadores PYME.

Tiene como objetivo central proponer un sistema que, con mayor eficacia de la que tienen los instrumentos que hoy existen, permita a los trabajadores hacer efectivos sus créditos laborales.

Cumplido 100%

Compromiso N° 5: Información estadística del servicio actualizada trimestralmente para las variables contenidas en el Sistema de Información para Decisiones Directivas, SIDD:

Cumplido 100%



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LOS PROGRAMAS EVALUADOS¹⁸

“El servicio no tiene programas evaluados en el período comprendido entre los años 1999 – 2002.”

PRINCIPALES RESULTADOS DE OTRAS EVALUACIONES

Nombre Del Programa : “Programa De Fortalecimiento De La Capacidad Fiscalizadora”
Evaluado Externamente Por “Escuela De Gobierno De La Universidad De Chile en el año 2002.

PRINCIPALES CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN:

“A la luz de los datos tanto cualitativos como cuantitativos , existe fundada evidencia sobre la mejora en cobertura, eficacia, eficiencia y rapidez proporcionada por los nuevos procedimientos de fiscalización. Si bien no fue posible comparar en términos estadísticos el rendimiento de los antiguos y de los nuevos procedimientos de manera sistemática, los datos disponibles así como el juicio del personal fiscalizador de la Dirección del Trabajo, reflejan fundada y objetivamente una gran superioridad de los nuevos procedimientos de fiscalización.

En tal sentido, la presente evaluación permite sustentar la pertinencia de la ampliación de la planta fiscalizadora de la Dirección del Trabajo, al estar acompañada por una radical transformación de los procedimientos fiscalizadores, el instrumental informático y los dispositivos de tratamiento estadístico de la información.”

Texto extraído del Informe Final emitido por la entidad consultora “ Medición de Impacto de los Nuevos Procedimientos de Fiscalización de la Dirección del Trabajo”.

¹⁸ Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco de la Evaluación de Programas que dirige la Dirección de Presupuestos.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

AVANCES EN MATERIAS DE GESTIÓN

AVANCES EN MATERIAS DE GESTIÓN VINCULADOS CON MECANISMOS DE INCENTIVOS INSTITUCIONALES

Durante el año 2002 esta Dirección trabajó todas las áreas de mejoramiento establecidas en el PMG.

En términos generales, el desarrollo alcanzado en cada uno de los sistemas del Programa es congruente con el proceso de planificación estratégica que se viene implementando. El avance alcanzado en cada una de las áreas responde a la puesta en marcha de un plan de desarrollo institucional que integra las diferentes áreas de trabajo, priorizadas de acuerdo a criterios que responden a los objetivos estratégicos institucionales.

Es así como, por ejemplo, en materia de usuarios el plan de desarrollo institucional contempla un área que enfatiza el estudio de los productos entregados y el mejoramiento de los procesos para los productos de mayor demanda. La selección de éstos, el estudio e implementación de las mejoras es paulatino.

En cuanto al sistema de "Enfoque de Género", que se integró durante este ejercicio al PMG, este Servicio comprometió y cumplió la Etapa III, debido a que se ha considerado de vital importancia relevar esta información de manera de contribuir a la detección de problemas, y a su solución, que involucran tanto a hombres como a mujeres.

GRADO DE DESARROLLO POR ÁREA ESTRATÉGICA

1. Recursos Humanos

Principales Logros del área que dan cumplimiento al Programa de Mejoramiento de la Gestión 2002.

1.1 Capacitación:

El "Plan Anual de Capacitación año 2002", se basó en la información obtenida en el *Diagnóstico de Competencias Laborales y Detección de Necesidades de Capacitación*, realizado durante el año 2001. Los proyectos contenidos en el plan fueron evaluados y se privilegió aquellas acciones que se enmarcaron en dicho diagnóstico, en las metas estratégicas definidas por la superioridad, compromisos internos y externos adquiridos por el servicio y acciones tendientes a dar cumplimientos a los PMG.

Dicho Plan, incorporó las áreas claves de capacitación institucional priorizadas y vinculadas al *"Diagnóstico de Competencias Laborales y Detección de Necesidades de Capacitación"*, y que en el plan se denominan *"líneas de acción"*. Los programas de mayor relevancia por su cobertura nacional, escalafones y número de funcionarios fueron los siguientes:

Talleres de Comunicación y Salud Laboral

Talleres de Autocuidado para Fiscalizadores de Terreno.

Talleres de Técnicas de Investigación



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Habilidades Directivas para Jefaturas Intermedias
Capacitación OIRS
Cursos de Computación Básicos.

A continuación se enumeran los principales logros :

- ✓ Contar con un marco orientador de la capacitación y procedimientos claramente establecidos
- ✓ Alto compromiso e involucramiento de CBC
- ✓ Desarrollo de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación
- ✓ Mejor ejecución presupuestaria.
- ✓ Alto grado de satisfacción reportado por los participantes en las actividades.
- ✓ Inicio de actividades de capacitación con componente de e-learning.
- ✓ Creciente compromiso de los Departamentos.

1.2 Sistema de Evaluación de Desempeño:

Principales logros:

- ✓ Modificación y actualización de los ámbitos de trabajo e indicadores de desempeño de los fiscalizadores de terreno, conciliadores y mediadores.
- ✓ Modificación de tablas de evaluación, a fin de otorgar mayor grado de objetividad a los indicadores de evaluación que se traducen en la nota. Para ello se estableció un rango de porcentaje asociado a cada nota, lo que permite discriminar qué tan cerca o lejos ha estado el trabajador de alcanzar la meta acordada.
- ✓ Diseño e implementación de talleres de capacitación que tuvieron una cobertura del 96% de los Inspectores Provinciales y Comunales del país. Se abordaron temáticas como cultura evaluativa, y se contó con la participación de profesionales externos al Servicio que nos apoyaron con metodologías innovadoras.
- ✓ Se difundió información del sistema a través de la página Web y se incorporaron diversas mejoras al sistema, especialmente desde el punto de vista informático, a fin de perfeccionar los datos contenidos en los formularios y, fundamentalmente, incorporar información para la gestión.
- ✓ Se dio cumplimiento a la ejecución de un Programa de Capacitación dirigido a los integrantes de las Juntas Calificadoras Regionales, cuyo objetivo se centró en capacitar sobre los procedimientos operativos del SED, a objeto de perfeccionar y optimizar el desarrollo integral de futuros procesos calificadorios.

Principales recomendaciones para el 2003:

- ✓ Diseñar un programa que potencie la mejor operatividad del sistema desde 3 puntos de vista:
 1. Informático: tendiente a operativizar vía informática las mejoras al sistema, las innovaciones procedimentales y la difusión.
 2. Administrativo: a fin de realizar todas las adecuaciones necesarias por la vía formal.
 3. Estudio: tendiente a una revisión permanente de los criterios de evaluación, indicadores y ámbitos de trabajo.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

- ✓ La entrevista de retroalimentación posee gran relevancia en este tipo de sistemas evaluativos, pues permite identificar fortalezas y zonas de aprendizaje. Para su efectividad es necesario que la organización se impregne de una cultura evaluativa y que converse entre sí. Esto se pondrá en práctica con 2 programas de capacitación:
 1. Programa de Habilidades Directivas 2003.
 2. Programa de Comunicación y Salud Laboral

2.- Atención a Usuarios

2.1 Simplificación de trámites:

La Dirección del Trabajo, en su esfuerzo por simplificar y eliminar trámites durante el año 2002 continuó desplegando y afianzando los Procedimientos de Fiscalización y su herramienta informática, el SF2000.

Si bien la simplificación de trámites es un hito dentro de un proceso mayor, cual es la modernización de los procedimientos de fiscalización, ello ha implicado redefinir tanto los productos como los usuarios de cada uno de ellos, puesto que cada cual tiene destinatarios, y énfasis distintos.

La modernización de los procedimientos inspectivos dice relación con los productos de fiscalización, conciliación, actuaciones y certificaciones, atención y orientación normativa que, en conjunto, involucran cerca del 80% de nuestros usuarios. Es decir, la definición estratégica de productos y usuarios ha permitido concentrar en aquellos productos más demandados y en los usuarios más sensibles la mayor cantidad de energía sobre la simplificación de trámites, que ha sido entendida más como un proceso, que como un simple conjunto de procedimientos operativos.

El nuevo sistema redefinido de ingreso, asignación, seguimiento, evacuación e información sobre la labor inspectiva del Servicio ha tenido un impacto directo sobre nuestros usuarios, que se ha expresado fundamentalmente en una reducción de los tiempos de respuesta, con un beneficio directo tanto para el sujeto fiscalizado como para el usuario que solicita la gestión de control normativo que se ejerce en un procedimiento fiscalizador.

METAS OPERATIVAS	1998	1999	2000	2001	2002
Fiscalizaciones promedio por fiscalizador de terreno	22.7	22,8	24,8	33	49
Tiempo promedio del proceso inspectivo	348	350,2 días	266,2 días	86% de las fiscalizaciones (100,331) tramitadas en un promedio inferior a los 90 días	86.2% de las fisc en tiempo promedio menor de 90 días
Tiempo promedio utilizado en la realización de comparendos	> 50 días	> 50 días	48 días	34 días	29.4
N° de total fiscalizaciones	79.327	87.545	95.255	116.664	188.783



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

2.2 Oficina de información reclamos y Sugerencias , OIR'S:

Los principales hitos en la instalación de las OIRS han sido:

- ✓ Diagnóstico de la situación
- ✓ Definición de la función al interior de la institución
- ✓ Definición del perfil del funcionario
- ✓ Instalación de la señalética
- ✓ Adecuación de la Infraestructura
- ✓ Elaboración plan de capacitación

Así el Servicio se ha abocado a la tarea de establecer criterios para una mayor y mejor atención de sus usuarios, otorgando atención preferencial a determinados segmentos de la población, atención telefónica, libro de observaciones y sugerencias, obligaciones funcionarias especiales sobre atención de público, señalización, información y orientación al público.

Esta Oficina tiene como objetivo informar, orientar y conducir al usuario en los trámites y funciones que cumple la institución, además de recibir y canalizar los reclamos sugerencias y felicitaciones que interpongan los usuarios. Esta tarea la cumplen los funcionarios de los escalafones Administrativo y Técnico. La función específica que ellos cumplen es la de:

- ✓ Atender de manera amable, empática y cordial al usuario interno y externo.
- ✓ Orientar adecuadamente a los usuarios en relación con trámites y procedimientos del Servicio y de otros Servicios Públicos.
- ✓ Entregar material de apoyo a los usuarios.
- ✓ Registrar las sugerencias, reclamos y felicitaciones que hacen los usuarios.
- ✓ Llevar el manejo administrativo y estadístico de las OIRS.

En el primer trimestre del año 2002 se completó el diseño del módulo de capacitación para todos los funcionarios que cumplen la función de OIRS al interior de nuestro Servicio.

De este modo, la Dirección del Trabajo a través de su Comité para el Mejoramiento de Atención de Usuarios desarrolló un proceso de capacitación que contempló en su estructura metodológica dos instancias, una de carácter presencial y la segunda, con modalidad de capacitación a distancia.

3.- Planificación Estratégica y Control de Gestión

Tal como se ha descrito en Balances anteriores, la Dirección del Trabajo ha desarrollado un trabajo de planificación estratégica paulatino. El marco general determinado por este proceso de Planificación Estratégica dio origen al Proyecto de Desarrollo Institucional (PDI), el que tiene como soporte la misión, la visión y los objetivos estratégicos de la Dirección del Trabajo y desde el cual emanan áreas integradas de desarrollo.

Durante el año 2002 cada uno de los centros de responsabilidad trabaja sus metas definidas de acuerdo a los criterios establecidos en una planificación plurianual.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Se cuenta con un sistema de control de gestión para decisiones directivas que se encuentra en pleno funcionamiento para los tres niveles de información preestablecidos (nivel de compromisos internos, nivel de compromisos externos y tercer nivel de indicadores generales de gestión que dan cuenta de la marcha institucional), Sus indicadores de desempeño se utilizan para mediciones de los principales productos.

Existen aproximadamente 72 indicadores de desempeño que involucran los distintos productos ofrecidos, 28 de éstos comprometidos como indicadores presupuestarios ante el Ministerio de Hacienda.

Se ha informatizado la aplicación de este sistema, en la página web interna del Servicio.

Un área de trabajo que emana del PDI es la de Atención a Usuarios, ésta sintetiza tres aspectos claves del desarrollo institucional, 1) los productos que ofrece la Dirección del Trabajo, 2) el mejoramiento de los procesos que dan origen a esos productos y 3) la estructura organizacional que da soporte a esos procesos. En este marco se han desarrollado los estudios relacionados con los procesos de simplificación de trámites, de oficinas de información y de los productos mediación y comparendo de conciliación.

4.- Auditoría Interna

Durante el año 2002, la Unidad de Auditoría Interna de esta Institución se comprometió a avanzar y cumplir con la cuarta etapa de desarrollo del Programa de Mejoramiento de la Gestión, lo que implicó que no obstante dar cumplimiento a las tres primeras etapas, entre las que se cuenta la aplicación del programa anual de auditorías tanto Gubernamentales como Institucionales, debían agregarse como tareas adicionales:

- a) Generar Informes de resultados semestral y anualmente acerca de la ejecución del Plan Anual de Auditoría, que fuera aprobado mediante Pase N°504 de 11 de marzo de 2002, y
- b) Elaborar y ejecutar un programa de seguimiento de recomendaciones formuladas en los informes de resultados de auditorías anteriores.

Los principales logros están dados por el cumplimiento de las exigencias del PMG 2002, lo que consta en la respectiva Certificación proporcionada por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, que incluyeron la elaboración del nuevo Plan General para el período 2002 al 2005 y la definición del Programa de Auditoría para el año 2003. Este último contempla la aplicación del 11 auditorías institucionales y satisfacer las exigencias planteadas relativas al Programa de Auditoría Ministerial 2003 para sus objetivos Gubernamentales y Ministeriales.

Del mismo modo se dio cumplimiento a la Programación de Auditorías del año 2002 de la que se destacan especialmente:

1. "Garantías depositadas en las Inspecciones del Trabajo por Empresas de Muellaje" cuyo objetivo general fue efectuar seguimiento de recomendaciones surgidas con ocasión de la auditoría realizada durante el año 2000 al mismo tiempo evaluar los resultados de las medidas adoptadas y el cumplimiento de instrucciones aplicables.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

2. "Uso y Reembolso de Licencias Médicas.", con el propósito de establecer un diagnóstico de la utilización de tal beneficio funcionario, con el objeto de determinar los procedimientos utilizados en su tramitación, verificando la oportunidad en que se realizan los reembolsos por Subsidio de Incapacidad Laboral, a fin de proponer a la Superioridad del Servicio, si correspondiere, la necesidad de establecer medidas correctivas al respecto.
- 3.- "Uso y Administración de Horas Extraordinarias" con el objetivo general de obtener un diagnóstico de la utilización y distribución de horas extraordinarias a nivel regional y provincial/comunal y su correspondencia con los criterios establecidos desde el nivel central.

5.- Desconcentración / Descentralización

Tomando como directriz el Plan de Desarrollo Institucional, durante el año 2002 se han entregado las siguientes atribuciones a las Direcciones Regionales, específicamente en el ámbito relacionado con los Modernos Procedimientos de Fiscalización, cuyo rediseño de proceso ha contribuido a reducir tiempos de respuesta en la entrega del producto a los usuarios, y además ha permitido delegar facultades en ámbitos como los siguientes:

- Delega facultad en las Direcciones Regionales para la formulación autónoma de programas regionales de fiscalización. (Circular 88, sobre Modernos Procedimientos de Fiscalización)
- Delega facultad en las Inspecciones del Trabajo para la formulación de programas locales de fiscalización. (Circular 88, sobre Modernos Procedimientos de Fiscalización)
- Facultar a las Direcciones Regionales e Inspecciones en la administración del ítem presupuestario "Horas extras y viáticos" que apoyan la actividad inspectivo. (Circular N° 13, 08.02.2002)
- Delegar en las Direcciones Regionales la autorización de Jornadas especiales de trabajo del art.38. (Circular 88 sobre Modernos Procedimientos de Fiscalización)

Todas estas facultades se encuentran informadas en el PMG de Desconcentración

6.- Administración Financiera (Compras y Financiero Contable)

6.1 Indicadores gestión financiera (anexo n° 5)

El indicador (n° 1) que se refiere al "porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total" presenta un incremento por la regularización de la instrucción de hacienda (formulación presupuestaria 2002), en cuanto a la materialización del traspaso de parte del personal a honorarios a la contrata (subtítulo 21) sucedida el 2002, complementada también en los mayores recursos aplicados en virtud de la recuperaciones de licencias medicas en el gasto corriente (subtítulo 21 y 22.

Otro indicador es el de " porcentaje de inversión sobre el gasto total" (n°6 de la tabla) que igualmente muestra un detrimento de 1.73%, justificado por la disminución en la asignación del subtítulo 31



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

(2002), que no tuvo presencia de contenidos de Programas (fortalecimiento de la capacidad fiscalizadora básicamente), como lo fue durante el ejercicio presupuestario 2001.

6.2 Sistema Administrativo Financiero Contable

En el ejercicio presupuestario 2002, el S.A.F.C. se vio comprometido en el desarrollo del cumplimiento de la etapa N° 4 y última, establecida para estos efectos en el Programa de Mejoramiento de la Gestión, del Ministerio de Hacienda. Para este fin, se establecieron modelos de informes centralizados, de carácter mensual, a fin de ir estableciendo los márgenes de desviación del gasto institucional. Importante destacar que al respecto y con la información obtenida se pudo generar el informe final (enero-diciembre), y cumplir la etapa comprometida.

De igual forma se mantuvieron los niveles de cumplimiento de las etapas anteriores del P.M.G., formación en materias contables y financieras de los equipos regionales (sexta región) (1), entrega oportuna y veraz de la información institucional sobre el particular(2) y nula observación en los informes del caso, respecto de errores de imputación(3).

6.3 Sistema De Compras Y Contrataciones

Este sistema en igual periodo se vio comprometido al logro de la etapa N° 3 establecida en el programa de mejoramiento de la gestión, comprendiendo principalmente la concreción de efectuar el proceso de compras y contrataciones institucionales a través de chilecompras, del 71% de la suma del presupuesto institucional establecido en los subtítulos 22,25 y 31 durante el ejercicio 2002. Al respecto se dio el cumplimiento acordado.

6.4 Otros Procesos Del Area De Gestión Financiera 2002

En la necesidad permanente en la obtención de información financiera y su uso más ligada a la gestión institucional, en el área se efectuó una aproximación, a fines del ejercicio, en la instalación de una nueva versión del sistema financiero contable informático, versión 6.0, permitiendo con esto la posibilidad para el 2003 la instalación de este en todas las Direcciones Regionales del Trabajo (unidades administrativas). Al respecto importante señalar que esta versión contiene elementos de gestión, abastecimiento, bodega,, significando un gran avance de gestión, el que materialmente debiera estar en un 100% instalado durante el 2003.

7.- Enfoque de Género

Durante el año 2002, esta Institución suscribió la Etapa III del PMG, sistema "Enfoque de Género"

El trabajo en materia de género se inició el año 1994, abordando tanto el trabajo hacia el interior de la institución, como hacia los usuarios, lo que implicó un doble esfuerzo; es decir, por una parte diseñar políticas en el ámbito laboral que incorporaran la perspectiva de la mujer trabajadora y por otra el trabajo interno, tanto de capacitación en materias de género, como políticas de recursos humanos con esta perspectiva.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

En la actualidad, la planificación vuelca la mirada hacia sus productos relevantes con el fin de mejorar la atención brindada a los usuarios externos del Servicio, avanzar en la obtención de cada vez mejores resultados en la entrega de estos productos y la incorporación de temas emergentes a los mismos..

Así, en cada proceso de planificación cada uno de los centros de responsabilidad definidos elabora metas para sus productos relevantes y éstas, de acuerdo a la oportunidad, incluyen la variable género.

En este sentido la Dirección del Trabajo ha trabajado en la transversalización del tema, más que en la elaboración de un programa específico de trabajo para la incorporación de la temática, que atraviesa la totalidad de los departamentos operativos cuyos productos incluyen de manera integral la variable género.

En resumen, cada producto estratégico cuenta con metas concretas de género.

Metas 2002 por producto estratégico de departamentos operativos

Departamento de Estudios

- ✓ Elaboración de un capítulo de mujer y trabajo en la encuesta laboral ENCLA.
- ✓ Análisis especial desde una perspectiva de género en publicaciones sobre trabajo a domicilio y trayectorias laborales.
- ✓ Incorporación de temas relevantes en materia de género en las tres publicaciones del año de Temas Laborales.
- ✓ Caracterización de los contratistas del sector agrícola de la VI Región, registrados en la última temporada, diferenciados por sexo.
- ✓ Publicación con análisis de género sobre las condiciones de trabajo en la industria salmonera .
- ✓ Realización de tres (3) reuniones para evaluar el cumplimiento de acuerdos y nuevos compromisos para el mejoramiento de las condiciones de trabajo en la acuicultura donde se desempeñan en su mayoría mujeres

Departamento de Relaciones Laborales

- ✓ Desarrollar estadísticas de género en la cuantificación de los conflictos colectivos laborales colectivos.
- ✓ Difusión de normas laborales para mujeres trabajadoras, en el marco de una política de asistencia técnica dirigida a este sector.
- ✓ Elaboración de material didáctico de capacitación para trabajadoras.
- ✓ Desarrollar acciones de capacitación para 5,000 usuarios a nivel nacional, con información desagregada por sexo.
- ✓ Incorporación del enfoque de género en los comités de usuarios, a través de la incorporación a los mismos de organizaciones de sectores de alta concentración femenina.
- ✓ Diseño preliminar de un sistema de información en el ámbito de relaciones laborales, que considere la variable sexo.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Departamento Jurídico

- ✓ Sistematizar y mantener actualizada la jurisprudencia de la Dirección del Trabajo referida a normas de protección a la maternidad, desagregada por temas, y de trabajadoras de casa particular .
- ✓ Desarrollar estadística informatizada de conciliación desagregada por sexo"

Departamento de fiscalización

- ✓ Efectuar fiscalizaciones dirigidas a los trabajos agrícolas de temporada, sector con mano de obra principalmente de mujeres
- ✓ Incorporar el componente de género tanto en los sistemas de registro de información como en los análisis de dicha información.

8.- Tecnologías de Información –

Durante el 2002 se dio inicio a la implementación de la Firma Digital. Esta sólo se utiliza en comunicaciones que se realicen al interior del Servicio, por tratarse de un sistema nuevo que requiere un cambio de hábitos y de un permanente análisis de su operatividad, y para evitar desviaciones a los principios que rigen la gestión y control institucional, particularmente tratándose de actos administrativos que afecten a terceros.

Igualmente durante el 2002 se consolidó la Radio por Internet de la Institución, lo que le significó recibir el premio de "Iniciativas Destacables" otorgado por la U. De Chile (Gestión Pública).

8.1 En el área de Sistemas se realizaron las siguientes mejoras:

- ✓ Actualización equipo Firewall, utilizando tecnología Linux. Esto ha significado una mejora en rendimiento (información por minuto) y costo.
- ✓ Implementación de Servidor Linux para gráficas y monitoreo de red. Esto permite detectar rápidamente los posibles errores en la Red o Servidores.
- ✓ Implementar antivirus corporativo para estaciones de trabajo. Permite el control de virus de toda la información entrante.
- ✓ Respaldo de Bases de Datos y Servidores en forma automatizada.
- ✓ Conexión remota (teletrabajo)
- ✓ Disminuir tiempo de respuesta a incidentes de enlaces (Big Brother)

8.2 En el área de desarrollo se ha realizado lo siguiente:

- ✓ Se desarrolla el Sistema de Información para Decisiones Directivas (SIDD) en su etapa de ingreso de planificación (nivel central y regional), indicadores departamentales; además de la consulta de la información.
- ✓ Desarrollo del Sistema de Control de vehículos para el Departamento Administrativo, el cual permite el control del uso de los vehículos fiscales.
- ✓ Desarrollo del Sistema para la UATU a nivel regional, el cual permite llevar el control de las consultas laborales, además de registrar cada una de las consultas con sus respectivas respuestas.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

8.3 Mejoramiento de los Sistemas de Información del Servicio:

En el SF2000 se destaca lo siguiente:

- ✓ Incorporación de acceso jerarquizado por vía de privilegios
- ✓ Desarrollo de estadísticas gráficas en línea, con información de gestión a nivel nacional, regional, local y por funcionario.
- ✓ Incorporación de herramientas de consulta y búsqueda de información
- ✓ Inicio de traspaso de información (multas) con entidades como Tesorería General de la República.

8.4 Infraestructura:

- ✓ Aumento del ancho de banda de los enlaces de todas las oficinas, en el área Metropolitana 256 Kbits a 10 Mega; en las cabeceras Regionales de 256 Kbits a 1 Mega y en oficinas regionales de 64 Kbits a 128 Kbits. Esto ha significado una mejor fluidez de la transmisión de datos.
- ✓ Instalación de nuevos equipos de comunicación (Switch) para aumentar la velocidad de comunicación de las LAN (red área local) de cada oficina, el aumento fue de 10 mega a 100 mega.
- ✓ Se adquirieron 95 PC's durante el año 2002, lo que equivale a un 10% del total parque Institucional.
- ✓ Se mejoraron (upgrade) 150 PC's lo que equivale a un 15% del total del parque Institucional.

9.- Avances en Otras materias de Gestión

VENTANILLA UNICA DE EMPRESAS

El proyecto "Ventanilla Única para la Empresa" responde al objetivo del Gobierno de impulsar en los órganos y servicios públicos la aplicación de tecnologías de información y comunicaciones que les permitan ofrecer servicios más ágiles, eficientes, y de mayor cobertura y calidad para aquellos trámites más relevantes que el sector privado requiere del Estado, como una forma de apoyar este importante sector de la economía.

Organismo responsable coordinación intergubernamental: Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción,

Financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), préstamo 1286/OC-CH.

Convenio: La DT se compromete a desarrollar y co-financiar los trámites denominados

- ✓ "Constancias",
- ✓ "Registro de Intermediarios Agrícolas y Registro de Contratos Temporales", "Desvinculación del Trabajador",
- ✓ "Certificación del Contratista" por Internet,

Para lo anterior se hará una reingeniería del trámite actual, se desarrollará la plataforma tecnológica necesaria para su funcionamiento y se capacitará a funcionarios y usuarios mediante campañas de difusión.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Beneficio esperado: ampliar la cobertura de atención al usuario, agilizar el proceso mediante la simplificación de éste, interconexión con otros servicios. (Servicio de Impuestos Internos, Instituciones previsionales y de Salud) con lo que se reducirá el tiempo de revisión documental.

Beneficiarios a aquellas empresas y trabajadores, que actualmente demandan 400.000 tramitaciones anuales de constancias,
1200 de Registro de intermediarios agrícolas y
450.000 tramitaciones de procesos de desvinculación.

PROYECTOS DE LEY

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

PROYECTOS DE INVERSIÓN¹⁹

El servicio no ejecutó proyectos de inversión durante el año 2002”.

¹⁹ Se refiere a proyectos imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

TRANSFERENCIAS²⁰

DESCRIPCIÓN	Monto Ejecutado ²¹		Variación %
	2001	2002	
<i>Transferencias al Sector Privado</i>	99.517	106.242	6.7%
<i>Transferencias a Organismos del Sector Público</i>			
<i>Transferencias a Otras Entidades Públicas</i>	164.306	229.535	39.7%
✓ <i>Gasto en Personal</i>			
✓ <i>Bienes y Servicios de Consumo</i>	8.100	29.021	
✓ <i>Inversión Real</i>	151.656	172.623	
✓ <i>Otros</i>	4.550	27.891	
<i>Transferencias al Fisco</i>	474	1.038	119%
<i>Otras Transferencias</i>			
<i>Total de Transferencias</i>	264.297	336.815	27.4%

ANALISIS 2001-2002

- El incremento del ítem 31 años 2001-2002 corresponde al aumento de los beneficiados (niños) en el uso de Sala Cuna y/o Jardín Infantil del personal Institucional.
- El incremento del ítem está dado por la creación del Programa Conciliación prejudicial y la continuidad del Programa de Fortalecimiento. Capacidad fiscalizadora.

ASIGNACIONES MAS RELEVANTES

- El ítem 31 comprende la asignación 001 correspondiente a gastos sala cuna beneficio que se otorga a los funcionarios de la Dirección del Trabajo.
- El ítem 33 comprende la asignación 264 correspondiente al Programa de Fortalecimiento de la capacidad fiscalizadora y

²⁰ Considera el monto ejecutado de subtítulo 25 del informe de ejecución presupuestaria del año 2002.

²¹ Las cifras están indicadas en M\$ del año 2002. El factor para expresar pesos del año 2001 en pesos del año 2002 es 1.0249.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

4. DESAFIOS 2003

Siguiendo la línea trazada en el Plan de Desarrollo Institucional del Servicio, los desafíos para el siguiente período encuentran sustento en las áreas claves de trabajo definidas en el proceso de planificación estratégica efectuado.

Dichas áreas se vinculan con la gestión institucional, cuyos esfuerzos culminan en las áreas operativas de trabajo, en el sentido de perfeccionar y mejorar los productos relevantes que son entregados a los usuarios finales.

De esta manera los desafíos planteados se relacionan con el cumplimiento de los compromisos institucionales, internos y externos, y con la permanente inquietud de responder a las necesidades de nuestros usuarios

En este sentido, cada centro de responsabilidad ha definido metas concretas de acuerdo a su misión, objetivos estratégicos departamentales y logros a alcanzar al 2005.

En el área de las relaciones laborales, se continuará con la difusión de la actividad mediadora, producto estratégico que contribuye al diálogo de los actores laborales. Igualmente se espera incrementar el número de difusiones, a través de campañas nacionales, realizadas en temas de normativa laboral dirigidas a sectores específicos. Lo mismo se hará a través de programas especiales de capacitación a organizaciones sindicales y micro y pequeños empresarios en temas laborales y de salud ocupacional.

En el área de fiscalización se continuará agilizando los tiempos de tramitación del proceso inspectivo. Con esta meta se espera aumentar en 5% la cobertura de las fiscalizaciones efectuadas el año 2002 (comprometido como indicador presupuestario ante el Ministerio de Hacienda)²², y realizar el 90% de las fiscalizaciones totales en un promedio inferior a los 90 días.(meta comprometida en la Agenda Gubernamental, Segprés).

Otros compromisos institucionales se refieren a efectuar publicación y difusión de la Encuesta Nacional de Coyuntura Laboral, ENCLA, instrumento de diagnóstico que muestra la realidad laboral del país y a la puesta en marcha de tres Centros de Mediación y Conciliación : uno en la IX Región, financiado con Fondos de Desarrollo Regional y dos en diferentes regiones financiados a través del Programa de Conciliación Prejudicial, con el objetivo de entregar una atención integral, a trabajadores y empleadores que concurren a esta actividad. En éstos se efectuarán conciliaciones y mediaciones en un espacio físico exclusivo para ello.

22 Otros indicadores presupuestarios se encuentran en el anexo N° 2, al final de este documento.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Y con el objetivo de brindar una mejor atención al usuario esta institución establecerá nuevas inspecciones permanentes de atención en localidades donde la demanda del servicio se ha incrementado.

En el área tecnológica se continuará con el plan de desarrollo de sistemas de información que se ha venido implementando.

Para el 2003 se espera seguir el trabajo en este sentido, con el Desarrollo e implementación de los sistemas auxiliares del SIDD 23 , a saber:

✓ Diseñar e implementar parcialmente los sistemas de control de gestión de los Departamento de

Relaciones Laborales y Jurídico.

- ✓ Diseñar los Sistemas de Control de Gestión de las estructuras regionales del Servicio
- ✓ Finalizar la implementación de los trámites comprometidos por la Institución en el proyecto "Ventanilla Empresa"
- ✓ Formular y desarrollar el "Programa de Gobierno Electrónico" de la Dirección del Trabajo."

También existen compromisos externos referidos al Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) cuya contraparte técnica es la Dirección de Presupuesto del Ministerio de Hacienda.

El PMG consta de áreas de trabajo, compuestas por sistemas.

Cada uno de estos sistemas se trabaja de manera coherente con el Plan de Desarrollo Institucional elaborado, de manera que cada centro de responsabilidad enfrenta las etapas de acuerdo a su misión, objetivos estratégicos y logros establecidos.²⁴

²³ SIDD, Sistema de información para Decisiones Directivas, que forma parte del Plan de Desarrollo Institucional, y que contempla el desarrollo e integración de sistemas para los diferentes centros de responsabilidad.

²⁴ En el Anexo N°4 se encuentra el PMG desarrollado durante el 2002 y su cumplimiento para cada una de las etapas.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Anexos

Definiciones Estratégicas
Indicadores de Desempeño
Programación Gubernamental
Cumplimiento Programa Mejoramiento de Gestión 2002
Indicadores de Gestión Financiera
Indicadores de Recursos Humanos



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

ANEXO 1: DEFINICIONES ESTRATÉGICAS
FICHA DE IDENTIFICACIÓN AÑO 2003
DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

Ministerio Del Trabajo Y Previsión Social	15
Dirección Del Trabajo	02

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

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

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

Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuáles se vincula
Fiscalización. Descripción :Es la actuación que realiza un funcionario de la Dirección del Trabajo orientada a prevenir o constatar el incumplimiento de la normativa laboral vigente, así como controlar el cumplimiento de la misma.	1,3
Dictámenes. Descripción :Es el pronunciamiento jurídico que realiza la Dirección del Trabajo en torno al sentido y alcance de la legislación laboral con el fin de motivar la aplicación uniforme y coherente de la ley por parte de los funcionarios de la Institución y orientar a los usuarios del Servicio en la correcta interpretación de la norma laboral.	1,2,3
Conciliación. Descripción :Corresponde a una actuación proactiva del Servicio cuyo objeto es diseñar y proponer una solución prejudicial a un conflicto particular entre trabajador y empleador generado a partir del término de la relación laboral	1,2,3
Atención y orientación normativa. Descripción :Es el servicio que presta la Institución en orden a entregar asesoría técnica e información ante requerimientos específicos de los usuarios en materia de legislación laboral y previsional.	3



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Mediación. Descripción :Corresponde a una actuación proactiva del Servicio cuyo objeto es diseñar y proponer una solución a un conflicto colectivo entre trabajadores y empleadores generado durante el período de vigencia de la relación laboral	2,3
Estudios laborales. Descripción :Diagnósticos generales y específicos acerca de la situación laboral y previsional y evaluación de las políticas aplicadas en este ámbito.	2,3
Asistencia Técnica Descripción :es el servicio que presta la Institución difundiendo y capacitando sobre la normativa laboral y previsional a objeto de aportar a un sistema de relaciones laborales de equilibrio, diálogo y negociación	1,2,3
Actuaciones y certificaciones Descripción :corresponde a las autorizaciones y actuaciones como ministro de fe que realiza la Institución en virtud de las potestades y exigencias que le son dadas por la normativa laboral vigente.	1,3

Nombre
Trabajadores.
Empleadores.
Dirigentes Sindicales.
Autoridades de Gobierno.
Judicatura
Organizaciones de Trabajadores
Representantes Políticos
Organizaciones de Empleadores
Organismos Internacionales
Universidades
ONG's



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

ANEXO 2: INDICADORES DE DESEMPEÑO

DIRECCIÓN DEL TRABAJO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2003 FORMULARIO H

Ministerio Del Trabajo Y Previsión Social	15
Dirección Del Trabajo	02

1. Indicadores presentados en el Proyecto de Ley de Presupuestos 2002

1. Indicadores presentados en el Proyecto de Ley de Presupuestos 2002								
1	Fiscalización.	Eficiencia Fiscalizaciones mensuales promedio por fiscalizador	Total fiscalizaciones mensuales/Total fiscalizadores de terreno	23	25	33	49	34
2	Fiscalización.	Eficiencia Porcentaje de procedimientos de fiscalización tramitados en tiempo inferior a 90 días	(N° de procedimientos de fiscalización tramitados en tiempo inferior a 90 días/total de procedimientos de fiscalización tramitados)*100	s.i.	s.i.	86 %	86%	87 %
3	Fiscalización.	Eficacia Porcentaje de empresas refiscalizadas que reinciden en infracciones	(N° de empresas refiscalizadas que cometen infracción/Total de empresas refiscalizadas)*100	n.c.	n.c.	s.i.	s.i	80 %
4	Dictámenes.	Calidad Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes	(Sumatoria de días de demora en la emisión de cada dictamen/Total de dictámenes)	n.c.	n.c.	50 días	49	45 días

Agustinas 1253 Telefono 6749300

www.dt.gob.cl



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Indicadores de Calidad								
5	Conciliación.	Calidad Tiempo promedio para la realización del comparendo	(Sumatoria de días de demora en realizar cada comparendo/Total comparendos)	50 días	48 días	34 días	29.4	33 días
6	Actuaciones y certificaciones	Calidad Tiempo promedio de demora en la entrega de certificados de Estados de pago	(Sumatoria de días de demora en la entrega de cada certificado/Total de certificados)	n.c.	n.c.	4 días	4	4 días

Marzo 2003 En la actualidad el producto fiscalización incorpora un proceso que antes era parte del producto "actuaciones y certificaciones". Con el rediseño de los procesos, las certificaciones a contratistas se redefinen como un tipo específico de fiscalización debido a que se requiere de una revisión fiscalizadora en oficina y en terreno antes que el certificado sea emitido.

Esta aclaración debe ser considerada para todos los indicadores relacionados con el producto fiscalización, es decir los indicadores con los Números 1,2,3, y 9 cuyas metas 2003 fueron definidas con anterioridad a los resultados obtenidos para el 2002. Para el indicador N° 9, se modifica la cifra estimada como meta 2003, y no la tasa de crecimiento comprometida.

Nota del indicador 1 : El total de fiscalizadores de terreno considera el número de jornadas efectivas por fiscalizadores en fiscalización.

Nota del indicador 3 : Los valores a determinar para el mes de diciembre no constituirán la base para el establecimiento de una meta futura, puesto que la información obtenida constituye un dato o elemento de diagnóstico para futuras políticas o líneas de acción del Servicio.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2003

2. Indicadores nuevos

7	Mediación.	Eficacia Porcentaje de mediaciones efectuadas en relación a las solicitadas	(Mediaciones efectuadas/Mediaciones solicitadas)*100	s.i.	s.i.	s.i.	100%	50 %
8	Conciliación.	Eficacia Porcentaje de comparendos conciliados en relación a comparendos celebrados	(Comparendos conciliados/Comparendos celebrados)*100	n.m.	54 %	56 %	56%	56 %
9	Fiscalización.	Eficacia Tasa de variación del N° total de fiscalizaciones	((N° total de fiscalizaciones año t/N° total de fiscalizaciones año t-1)-1)*100	n.m.	8.8 % 95,255.0	22.5 % 116,664.0	62% 188,783(*)	5.0 % 198,222.0
10	Conciliación.	Eficiencia N° promedio de conciliaciones por conciliador	N° total de conciliaciones/N° total de conciliadores	s.i.	s.i.	s.i.	787	782
11	Actuaciones y certificaciones	Economía Tasa de variación monto ingresado por concepto de certificaciones (en miles de pesos dic 2002)	((Monto total ingresado por concepto de certificaciones año t/Monto total ingresado por concepto de certificaciones año t-1)-1)*100	n.c.	207,116,347	12.6% 233,219,141	12.7% 262,805,283	0.0 % 240,000.0
12	Actuaciones y certificaciones	Eficacia N° de actuaciones de Ministros de Fe	N° total de actuaciones como Ministro de Fe año	7231	7806	7500	9520	7500



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

13	Mediación.	Eficacia Porcentaje de actuaciones en virtud del art.374 bis en relación a votaciones de huelga aprobadas.	(N° de actuaciones en virtud del art.374 bis /N° total de votaciones de huelga aprobadas)*100	n.c.	n.c.	n.c.	45%	91
14	Mediación.	Calidad Porcentaje de mediaciones con acuerdo en relación a mediaciones regulares	(N° de mediaciones realizadas con resultado de acuerdo/N° total de mediaciones regulares)*100	n.c.	n.c.	n.c.	70%	30
15	Asistencia Técnica	Eficiencia N° de consultas promedio atendidas por funcionarios del área	N° total de consultas atendidas/N° total de funcionarios en esa área	s.i.	s.i.	913	1,140	913
16	Asistencia Técnica	Calidad Porcentaje de empresarios PYME capacitados en relación a usuarios capacitados.	(N° total de empresarios PYME capacitados/N° total de usuarios capacitados)*100	s.i.	s.i.	13	7,4	15
17	Atención y orientación normativa.	Eficacia Tasa de variación N° total de consultas atendidas	((N° total de consultas atendidas año t/N° total de consultas atendidas año t-1)-1)*100	n.c.	n.c.	1,238,436	30% 1,606,393	0.0 % 1,092,071.0
18	Atención y orientación normativa.	Calidad Variación del tiempo promedio de espera en atención	((Tiempo promedio de espera en atención año t/Tiempo promedio de espera en atención año t-1)-1)*100	n.c.	n.c.	n.c.	s.i.(*)	-10.0 % 90.0
19	Dictámenes.	Eficiencia N° promedio de dictámenes por funcionario del área	(N° total de dictámenes emitidos año n/N° total de funcionarios del área en esa tarea año n)	s.i.	s.i.	19	16.4	19



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

20	Estudios laborales.	Eficacia N° total de estudios realizados en el año	N° total de estudios	s.i.	s.i.	5	5	5
21	Estudios laborales.	Eficiencia Porcentaje de ejecución del presupuesto asignado	(Presupuesto del subtítulo 2218 ejecutado/Presupuesto del subtítulo 2218 asignado)*100	n.c.	61.5%	82%	87%	100
22	Conciliación.	Eficacia Porcentaje de reclamos atendidos en primera audiencia.	(N° de primeras audiencias /N° total de reclamos)*100	s.i.	s.i.	s.i.	s.i.(*)	10
23	Actuaciones y certificaciones	Eficacia Tasa de variación N° de Certificados entregados	((N° de Certificados entregados año t/N° de Certificados entregados año t-1)-1)*100	n.c.	10.7 % 95,311.0	15.5 % 110,069.0	0.09 110,166	0.0 % 100,000
24	Asistencia Técnica	Eficacia Tasa de variación N° total de usuarios capacitados	((N° total de usuarios capacitados año t/N° total de usuarios capacitados año t-1)-1)*100	n.c.	n.c.	13000	85% 24,000	3.9 % 13,500.0
25	Mediación.	Eficacia N° total de acciones de mediación	N° total de acciones de mediación en el año	n.c.	n.c.	n.c.	268	50

Nota del indicador 15 : El número de funcionarios corresponde al total de jornadas de trabajo del área. (79.7)

El número de consultas corresponde sólo a las efectuadas por la Unidad de asistencia técnica de relaciones laborales en inspecciones y DRT. No incluye la unidad de atención de usuarios de la DRT metropolitana.

Marzo 2003: Nota al indicador 19 de dictámenes. La cifra señalada (16.4 = 213/13) no considera los Oficios emitidos que corresponden a pronunciamiento con doctrina preexistente (842). Si este subproducto se incluyera la cifra se elevaría a 81 dictámenes por funcionario. (213+842) / 13

Nota a los indicadores 18 y 22 : La información de estas variables fue recogida por el sistema, sin embargo aún no se encuentra disponible debido a que se están desarrollando los programas que permitirán la lectura de dichos registros. (Todos los sistemas desarrollados son realizados internamente por el Departamento Informático).



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

ANEXO 3: PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL

<i>Acción</i>	<i>Objetivo Asociado a la Acción del formato SEGPRES para la elaboración de los compromisos</i>	<i>Producto estratégico o relevantes (bienes y/o servicio) al que se vincula</i>	<i>Resultado</i>
Implementar un programa de conciliación individual prejudicial.	Objetivo N° 7: Ampliación negociación colectiva y flexibilidad pactada.	Comparendo de Conciliación	Se encuentra elaborado el Manual de Procedimientos que responde al rediseño del proceso de conciliación. Se ha ejecutado capacitación a todos los conciliadores del país para un desempeño acorde a las funciones y en Diciembre se inauguró el "Centro de Conciliación y mediación " en Santiago. Datos sobre "conciliación" en el informe de cuenta pública de resultados , detallado anteriormente.
Implementar programa de mediación para conflictos laborales colectivos.	Objetivo N° 7: Ampliación negociación colectiva y flexibilidad pactada.	Mediación	Implementado el Producto Mediación en todas las regiones del país. Se ha capacitado a Mediadores en técnicas de Mediación. Se han efectuado 268 mediaciones, 188 de éstas con resultado de acuerdo
Agilizar los tiempos de tramitación del proceso inspectivo.	No corresponde	Fiscalización	El 86.2% del total de fiscalizaciones se efectúa en menos de 90 días.
Desarrollar estudio y propuesta de un sistema efectivo de protección para créditos laborales y previsionales de los trabajadores PYME.	Objetivos : 16 Mejoramiento del sistema de pensiones , 33: Mejoramiento del fomento de la PYME.	Estudios Laborales	En este estudio se caracteriza a las empresas deudoras, se identifican los créditos morosos, se dimensiona la deuda en materia previsional, indemnizatoria y salarial, se evalúa la eficacia de los sistemas de garantía de tales créditos y se justifica la necesidad de modificar los sistemas vigentes de garantía y protección de los créditos de los trabajadores. El resultado de los aspectos cuantitativos y cualitativos del estudio, llevó la propuesta de tres modelos alternativos o complementarios de reformas necesarias para dotar de mayor certeza a estos créditos.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

ANEXO 4: CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN 2002

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance						
		I	II	III	IV			
Recursos Humanos	Capacitación		O			ALTA	15%	√
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo			O		MENOR	3,3%	√
	Evaluación de Desempeño				O	MEDIANA	7,5%	√
Atención a Usuarios	Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias. OIRS			O		MENOR	3,3%	√
	Simplificación de Tramites			O		MEDIANA	7,5%	√
Planificación / Control de Gestión	Planificación / Control de Gestión				O	MEDIANA	7,5%	√
Auditoria Interna	Auditoria Interna				O	ALTA	15%	√
Desconcentración	Compromisos de Desconcentración 2000-2002 y C. Adicionales				O	ALTA	15%	√
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público			O		MENOR	3,4%	√
	Administración Financiero-Contable				O	MEDIANA	7,5%	√
Enfoque de Género	Enfoque de Género			O		ALTA	15%	√

Porcentaje Total de Cumplimiento : 100%



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

ANEXO 5: INDICADORES DE GESTIÓN FINANCIERA ²⁵

Indicadores de ejecución presupuestaria	Fórmula de cálculo	Resultados		avance
		2001	2002	
Porcentaje del gasto de operación sobre gasto total ²⁶	$[\text{Gasto operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)} / \text{Gasto total}] * 100$	96.18	97.4	99
Porcentaje del gasto de operación destinada a gasto en personal	$[\text{Gasto en personal (Subtit. 21)} / \text{Gasto de operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)}] * 100$	83.4	83.4	100
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total en personal	$[\text{Gasto en Honorarios (Subtit. 21, Item 03, Asig. 001)} / \text{gasto en personal (Subtit. 21)}] * 100$	1.57	0.92	171
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total	$[\text{Honorarios (Subtit. 21 + asoci. a unid. o prog. del Subtit. 25 + asoci. estudios y proy. de Inv. Subtit. 31)} / \text{Total del Gasto}] * 100$	1.31	0.9	146
Porcentaje de inversión ejecutada sobre el total de la inversión identificada ²⁷	$[\text{Inversión ejecutada} / \text{inversión identificada}] * 100$	*	*	*
Porcentaje de inversión sobre el gasto total	$[\text{Inversión (Subtit. 30 al 33)} / \text{gasto total}] * 100$	2.22	0.49	22
Porcentaje de los ingresos de operación sobre el total de ingresos ²⁹	$[\text{Ingresos de operación (Subtit. 01)} / \text{Ingreso total}] * 100$	1.33	1.47	105
Porcentaje de la recuperación de préstamos sobre el total de ingresos generados	$[\text{Recuperación de préstamos (Subtit. 05)} / \text{Ingreso total}] * 100$			

²⁵ Los resultados se obtienen de las cifras actualizadas en moneda del año 2002, de la columna "Presupuesto Ejecutado" de los informes mensuales de ejecución presupuestaria enviados a la DIPRES. El factor para expresar pesos del año 2001 en pesos del año 2002 es 1.0249.

²⁶ Corresponde al gasto total neto, esto es, sin considerar el servicio de la deuda pública ni el saldo final de caja.

²⁷ Considera sólo los subtítulos 30 ISAR: inversión sectorial de asignación regional y 31 inversión real presentados en los informes mensuales de ejecución presupuestaria de los años 2001 y 2002.

²⁸ Corresponde a la fracción de la inversión del presupuesto cuyos proyectos y estudios de inversión identificados por decreto por la Dirección de Presupuesto, para ser ejecutados durante el año.

²⁹ Corresponde al ingreso total neto, esto es, sin considerar el saldo inicial de caja.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

ANEXO 6: INDICADORES DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Indicadores de Recursos Humanos 30

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³¹		% avance
		2001	2002	
<i>Días No Trabajados</i> Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario. ³²	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	1,68	1,65	101
<i>Rotación de Personal</i> Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	2,38	2,32	97.47
<i>Rotación de Personal</i> Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.		0	0	0
<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios jubilados 	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$			
<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios fallecidos 	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,07	0,39	557.14
<ul style="list-style-type: none"> • Retiros voluntarios 	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,39	0,96	69.06
<ul style="list-style-type: none"> • Otros 	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,93	0,96	103.22
Razón o Tasa de rotación	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	183,33	227,78	124.24

30 Todos los indicadores se encuentran confeccionados en forma Ascendente, salvo *Indicador de Días No Trabajados y Grado de Extensión de la Jornada* que se encuentran confeccionados con formula Descendentes.

31 La información corresponde al período Junio 1999-Mayo 2001 y Junio 2000-Mayo 2002, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el periodo a considerar es Enero 2001-Diciembre 2001 y Enero 2002-Diciembre 2002.

32 El informe considera un período de doce meses entre el primero de Junio de 2001 y el 31 de Mayo de 2002, por lo tanto se debe dividir por 12 para obtener el promedio mensual.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³¹		% avance
		2001	2002	
<p><i>Grado de Movilidad en el servicio</i></p> <p>Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.</p>	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos})}{(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva})} * 100$	4,57	2,43	53.17
<p><i>Grado de Movilidad en el servicio</i></p> <p>Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.</p>	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t})}{(\text{Contrata Efectiva año t})} * 100$	8,93	24,81	277.82
<p><i>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</i></p> <p>Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.</p>	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t})}{(\text{Dotación efectiva año t})} * 100$	92,39	79,29	85.82
<p>Porcentaje de becas³³ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.</p>	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t}}{\text{Dotación efectiva año t}} * 100$	0,33	0,13	39.39
<p><i>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</i></p> <p>Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.</p>	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t})}{(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados año t})}$	4,75	22,06	464
<p><i>Grado de Extensión de la Jornada</i></p> <p>Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.</p>	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t})}{12} / \text{Dotación efectiva año t}$	6,78	6,93	97

³³ Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

<i>Indicadores</i>	<i>Fórmula de Cálculo</i>	<i>Resultados³¹</i>		<i>% avance</i>
		<i>2001</i>	<i>2002</i>	
<i>Evaluación del Desempeño³⁴</i> Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	99.86	99.72	99.85
	Lista 2 % de Funcionarios	0.14	0.28	200
	Lista 3 % de Funcionarios	0	0	0
	Lista 4 % de Funcionarios	0	0	0

³⁴ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Algunos comentarios de los indicadores entregados

Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la dotación efectiva: Es necesario señalar que la variación negativa se debe a que durante el año 2002, se puso mayor énfasis en la calidad de la capacitación, fortaleciendo los contenidos en consecuencia, y por ende, reduciendo el número de beneficiados.

Promedio Anual de horas contratadas para capacitación por funcionario: Este indicador fortalece el argumento señalado precedentemente, dado que demuestra claramente, que uno de los principales desafíos del Comité Bipartito de Capacitación, centró sus esfuerzos en la mejora de la capacitación entregada, y por consecuencia redujo la cantidad de funcionarios beneficiados.

Tasa de Rotación : En este caso, se refleja un aumento del indicador entre los períodos analizados, sin embargo, corresponde señalar que este se debe principalmente al aumento explosivo de un 457% en el número de funcionarios fallecidos (como se manifiesta en el *indicador de Funcionarios Fallecidos*)

Grado de Movilidad en el Servicio: Este indicador demuestra claramente, el esfuerzo institucional desde el punto de vista presupuestario, por mejorar las remuneraciones del personal, tarea que se ha desarrollado a través de procesos de selección internos y mecanismos transparentes de resolución que incorporan variables vinculadas al mérito y la evaluación funcionaria.

Cabe señalar que esto obedece a una política institucional, de la cual las Asociaciones de funcionarios han participado.