

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2013

MINISTERIO DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL

DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Agustinas 1253, 26749300
www.dt.gob.ci

Índice

1.	Carta Presentación del Ministro del Trabajo y Previsión Social.....	3
2.	Resumen Ejecutivo de la Dirección del Trabajo	5
3.	Resultados de la Gestión año 2013.....	7
	3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios	7
4.	Desafíos para el año 2014	25
5.	Anexos	30
	Anexo 1: Identificación de la Institución	31
	Anexo 2: Recursos Humanos	36
	Anexo 3: Recursos Financieros.....	43
	Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013.....	47
	Anexo 5: Compromisos de Gobierno	51
	Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013	52
	Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	54
	Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	56
	Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales.....	56

1. Carta Presentación del Ministro del Trabajo y Previsión Social

Es muy grato para mí saludarlos/as y poder hacerlos partícipes de las innumerables actividades desarrolladas por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social en lo que refiere a la Dirección del Trabajo.

Durante el periodo 2010-2013, la Dirección del Trabajo ha priorizado el reforzamiento de la actividad fiscalizadora, aumentando la dotación de fiscalizadores de terreno de 385 a 521. Se realizaron aproximadamente 747.000 visitas inspectivas y 450.000 fiscalizaciones resultando un 20,6% de ellas con multa.

Sobre estas últimas, se destaca la decisión de la Directora del Trabajo, quien, a finales del año 2011, determinó aplicar en las multas los máximos topes legales, eliminando atenuantes, lo que buscó desincentivar la infraccionalidad al agravar su costo. Esto provocó, que el monto por multas aplicadas fuera de más de 176 mil 135 millones de pesos aumentando en un 75,6% en comparación con el periodo anterior.

En lo que se refiere a la interpretación y defensa de la normativa laboral, este Servicio emitió 2.294 pronunciamientos jurídicos. De todos ellos, se destacan los que reconocen, por primera vez, el derecho a un descanso de 30 minutos después de 4 horas de manejo continuo a los choferes de la locomoción colectiva urbana y el derecho a media hora de colación a los trabajadores portuarios. Adicionalmente a lo anterior, se conocieron 12.493 denuncias por vulneración de derechos fundamentales, de las cuales 3.564 fueron constatadas como derechos fundamentales, 1.456 terminadas en acuerdo durante la mediación y 413 demandas presentadas en los Tribunales de Justicia.

Sobre el acceso a la información pública, entre los años 2010 y 2013, la Dirección del Trabajo recibió 29.634 solicitudes invocando la Ley de Transparencia (N°20.285). Entre el primer y último año del periodo, el aumento de requerimientos fue del 86,4%. Actualmente el tiempo promedio de respuesta es de 12,61 días hábiles, bajo la exigencia legal de 20 días. Es muy destacable que, evaluando el cumplimiento de las normas referentes a Transparencia Activa el año 2010 el puntaje era de 81,98% y el año 2013 se logró el 100% de cumplimiento.

Por otra parte, se buscó dar un impulso al Diálogo Social desarrollando el Programa de Buenas Prácticas Laborales (BPL) que congregó a 505 empresas, de las cuales han sido acreditadas el 89,5% de ellas. Además, los Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios (CTRU) mantuvieron un promedio de 22 consejos activos y funcionaron 163 Mesas de Trabajo con más del 90% de cumplimiento total de los empleadores participantes.

Con el fin de mejorar el acceso de los usuarios a los servicios que presta la Dirección del Trabajo, a fines del año 2010 se creó el Departamento de Atención de Usuarios. Junto con ello, para hacer más acogedora y expedita la atención presencial del público en los últimos cuatro años la superficie de las oficinas creció en el 12,5%, llegando hoy a los 50 mil metros cuadrados. Todo, a un costo de 3

mil millones de pesos. De esto, es posible resaltar la inauguración de las oficinas de Putre, Alto Hospicio y Chaitén.

Asimismo, se habilitaron 18 nuevos trámites en línea, se atendieron 139 mil consultas y 1 millón 400 mil consultas telefónicas. Además, se instaló la herramienta D.T. Móvil que permite hacer trámites desde smartphones y tablets.

En el sitio web se realizaron casi 14 millones de trámites, el 99% de ellos por parte de empleadores, a la vez que se recibieron 25 millones de visitas. Otro ejemplo de la preponderancia adquirida por el sitio web es que el 91,55% de los certificados de antecedentes y cumplimiento laborales son obtenidos por medio de esa plataforma.

Todo lo expuesto anteriormente, ratifica la firme convicción de este Ministerio de dar cumplimiento irrestricto a la misión de la Dirección del Trabajo, esto es, "velar por el cumplimiento de la legislación laboral, fiscalizando, interpretando, orientando la correcta aplicación de la normativa y promoviendo la capacidad de autorregulación de las partes, en la búsqueda del desarrollo de relaciones de equilibrio entre empleadores y trabajadores".



Juan Carlos Jobet Eluchans

JUAN CARLOS JOBET ELUCHANS
MINISTRO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

2. Resumen Ejecutivo de la Dirección del Trabajo

La Dirección del Trabajo es un Servicio Público autónomo técnico y descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Está sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, con el cual se vincula a través de la Subsecretaría del Trabajo, y se rige por su Ley Orgánica (D.F.L. N° 2, del 30 de mayo de 1967) y el D.L. N° 3.551 de 1980, siendo sus principales funciones:

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

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

Objetivos estratégicos¹ son:

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

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

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

La ejecución de las funciones de la Dirección del Trabajo a lo largo del país, se realiza por medio de:

- 16 Direcciones Regionales del Trabajo, distribuidas jurisdiccionalmente a lo largo del país, que entregan sus productos y servicios a sus usuarios, a través de 120 unidades operativas,

¹ Ver Anexo 1: Identificación de la Institución.

constituidas por 84² Inspecciones del Trabajo Provinciales y Comunales, de carácter permanente, 31 de carácter intermitente y 5 Centros de Conciliación y Mediación

- El nivel central que se encuentra conformado por 14 centros de responsabilidad, 4 de ellos denominados operativos, estos son los Departamentos Jurídico, de Inspección, de Relaciones Laborales y de Atención de Usuarios; y 8 de ellos denominados de apoyo, a saber: Departamentos de Administración y Finanzas, de Tecnologías de la Información, de Gestión y Desarrollo, de Recursos Humanos, de Estudios y, las Oficinas de Auditoría Interna, de Contraloría Interna y de Comunicaciones Institucionales. A ellos se adicionan los gabinetes de Dirección y Subdirección.

Son las autoridades del nivel central, quienes definen las políticas del quehacer institucional, en convergencia con las definiciones estratégicas de la Institución, desarrollando labores de planificación, ejecución, control e impartiendo normas e instrucciones que permiten unificar criterios, brindar apoyo técnico y controlar el funcionamiento y cumplimiento de las políticas institucionales, de los programas y compromisos del nivel central y de las Direcciones Regionales en materias de sus respectivas competencias.

Cabe señalar que el Servicio cuenta con una dotación efectiva de 2196³ funcionarios (Calidad Jurídica Planta y Contrata) y un presupuesto asignado para el año 2013 de M\$ 51.042.270.

Durante el año 2013, la Institución continuó con el proceso de mejorar su gestión con énfasis en la calidad de sus actuaciones y entrega de productos o servicios hacia sus usuarios, todo en el marco de la agenda Gubernamental, enmarcada dentro del contexto de la Modernización del Estado y sus políticas de Gestión Pública.

Entre los principales logros alcanzados por la línea inspectiva durante el año 2013 se puede mencionar la realización de 108.721 fiscalizaciones de terreno, el mantener en un 29% las fiscalizaciones programadas alcanzando las 31.721 y la emisión de un total de 1.232.903 certificados laborales. En los ámbitos de asistencia al cumplimiento y el desarrollo de diálogo social, cabe destacar la mantención del Programa de Buenas Prácticas Laborales, que congregó a 180 empresas siendo acreditadas el 89,5% de ellas y la constitución de 56 Mesas de Trabajo, que congregaron a 1100 empresas, en las que más del 95% de los empleadores participantes pudo subsanar su respectiva infracción inicial.

Finalmente, con relación a los compromisos contraídos por la institución en el marco de indicadores de desempeño, es importante señalar que la totalidad de ellos fueron cumplidos.

MARÍA CECILIA SÁNCHEZ TORO
ABOGADO
DIRECTORA DEL TRABAJO



² Cantidad de Inspecciones Provinciales vigentes al 31 de Diciembre de 2013. Desde Enero 2014 la Inspección Comunal de Casablanca, pasa de ser una oficina intermitente a una permanente.

³ Ver Anexo 2: Recursos Humanos

3. Resultados de la Gestión año 2013.

3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios

La Dirección del Trabajo, contempló un presupuesto ejecutado de M\$57.577.265, que representa un incremento de 7% con respecto al año 2012.

Gestión operativa del Servicio:

- **Área Inspectiva:**

Se consignan a continuación los principales resultados del periodo:

a) Fiscalización: Orientar fiscalizaciones a empresas no inspeccionadas en el año anterior.

Con la finalidad de aumentar la cobertura respecto de las empresas fiscalizadas, con relación al cumplimiento de sus obligaciones laborales, previsionales y de seguridad y salud para con sus trabajadores, la Dirección del Trabajo estableció para el año analizado, como compromiso de desempeño institucional incrementar en un 50% las fiscalizaciones a empresas no fiscalizadas en el año anterior.

Como resultado, en las 108.721 fiscalizaciones realizadas en el 2013 a 49.577 empresas, 30.869 correspondieron a empresas no fiscalizadas en el año anterior (2012), lo que representó un 62.26% del total.

b) Fiscalización: Mejorar el modelo de gestión de la fiscalización.

Uno de los grandes desafíos fue preparar la certificación del Proceso General de Fiscalización en el marco del Sistema de Gestión de Calidad ISO - 9001, contando en la actualidad con un procedimiento documentado, fichas de proceso y procedimientos normalizados de control de registros.

Se focalizaron las fiscalizaciones de oficio en sectores o temáticas de cobertura nacional (Agrícola de Temporada, Construcción, Comercio, Transporte Interurbano) e interregional (Minero, Migrantes, Forestal, Portuario).

Además para este año, con el objetivo de desarrollar una fiscalización más proactiva que reactiva, mantuvo las fiscalizaciones programadas en un 29%.(31.721 fiscalizaciones de programa/ 108.721 fiscalizaciones totales).

Destacan por el número de fiscalizaciones involucradas, los Programas Nacionales de fiscalización a la actividad agrícola de temporada, y el de cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector construcción.

Con respecto a los Programas Interregionales, cuyo objetivo es elevar el cumplimiento de las normas laborales, previsionales y de salud y seguridad en actividades que se desarrollan en diferentes lugares del territorio nacional, mediante un proceso de fiscalización planificado y con una metodología común, cabe señalar que en la mayoría de éstos se incorporaron nuevas regiones en el transcurso del año. Por ejemplo, el Programa de Fiscalización de Trabajadores Inmigrantes se amplió a las regiones de Atacama y Metropolitana, sumándose a las regiones de Arica Parinacota y Antofagasta. El mismo fenómeno se produjo en el Programa de Fiscalización a la Minería Metálica, en que se incorporó Coquimbo, Valparaíso, Libertador Bernardo O'Higgins.

La generalidad de los Programas Nacionales e Interregionales comparten las siguientes características:

- Su eje central es la fiscalización del cumplimiento de las materias de Seguridad y Salud en el Trabajo, no obstante en todas ellas se revisan Materias Laborales y Previsionales.
- Consideran en su etapa inicial la difusión de los objetivos del mismo con los actores laborales, empresariales y representantes de otros organismos gubernamentales involucrados.
- Consideran plazo de corrección.

Se destacan además los programas realizados por la línea inspectiva en el marco de los compromisos de PMG de Género, orientados a la fiscalización de actividades económicas que concentran importante cantidad de trabajadoras mujeres (respecto de los hombres) y/o en las cuales se realizan labores que son ejecutadas históricamente por éstas.

Con relación a los Programas de Gestión de Riesgos, cabe señalar que se realizan bajo una hipótesis de posible incumplimiento de las normas, expresado por ejemplo en la mantención de altos niveles de accidentalidad en determinados sectores y la necesidad de enfrentar la tendencia a la reincidencia, o por ejemplo respecto de una hipótesis acerca de los niveles de informalidad existentes en determinadas actividades económicas.

Los Programas Nacionales, Interregionales, del PMG de Género, de Gestión de Riesgos (Salud y Seguridad en el Trabajo) y Programas Nacionales Permanentes alcanzaron a 7.501 fiscalizaciones y representan el 24% del total de fiscalizaciones de programa del año 2013. Ver cuadro 1.

Cuadro N° 1.	
PRINCIPALES PROGRAMAS DE FISCALIZACIÓN REALIZADOS EN EL CURSO DEL AÑO 2013.	
PROGRAMAS NACIONALES	N° FISC.
1. Programa Nacional de Fiscalización de Actividad Agrícola de Temporada 2011-2012 regiones de Atacama, Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins, Maule, Bío Bío, Araucanía, Los Lagos, Metropolitana y Los Ríos.	2.210
2. Programa Nacional de Fiscalización del "Cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción año 2013. Todas las regiones.	550
3. Programa Nacional de Fiscalización a Grandes Tiendas.	168
4. Programa Nacional de Fiscalización a empresas de la cadena Ripley.	17
5. Programa Nacional de Fiscalización a Entidades Deportivas del Fútbol Profesional.	12
6. Programa Nacional de Fiscalización a Trabajadores Embarcados. 65	65
7. Programa de Fiscalización de Transporte de Carga por Carretera, febrero 2013.	92
8. Fiscalización de Mora Presunta	707
9. Elecciones Primarias	1

Cuadro N° 1.	
PRINCIPALES PROGRAMAS DE FISCALIZACIÓN REALIZADOS EN EL CURSO DEL AÑO 2013.	
10. Elecciones Presidenciales	23
11. Elecciones Presidenciales Segunda Vuelta	12
PROGRAMAS INTERREGIONALES	N° FISC.
12. Programa Interregional de Fiscalización del Sector Forestal Regiones Bernardo O'Higgins, Maule Bío, Bío, Arauco, y Los Ríos.	170
13. Programa Interregional de Fiscalización de Empresas Principales y Contratistas de la Minería Metálica. Regiones de Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Libertador Bernardo O'Higgins y Metropolitana.	193
14. Programa Interregional de Fiscalización de Trabajadores Migrantes. Regiones de Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Región Metropolitana y Arica-Parinacota.	180
15. Fiscalización de Centros de Cultivo de Salmones en las Regiones de Los Lagos, Aysén y Magallanes	80
16. Programa Interregional de Fiscalización de turismo de invierno en zonas cordilleranas en las regiones de Arica Parinacota, de la Araucanía y Metropolitana.	60
PROGRAMAS PMG DE GÉNERO	N° FISC.
17. Programa de fiscalización de las condiciones de trabajo de mucamas en hoteles	81
18. Programa de fiscalización con asistencia al cumplimiento de casinos, centros de acondicionamiento físico, centros de llamado y acceso a internet.	150
PROGRAMAS DE GESTIÓN DE RIESGOS	N° FISC.
19. Programa Nacional Fiscalización de condiciones de Seguridad y Salud en empresas con accidentes graves y fatales	103
20. Programa Nacional de fiscalización de informalidad y cumplimiento de jornada de trabajo de trabajadores dependientes de gimnasios.	68
21. PROGRAMAS NACIONALES PERMANENTES	N° FISC.
22. Fiscalizaciones Sector Comercio 2013	2.290
23. Fiscalizaciones Transporte Interurbano de Pasajeros 2013	269
TOTAL	7.501

c) Certificados: Otorgar un servicio confiable, oportuno y satisfactorio, ante peticiones de certificados del empleador en el marco de las normas de subcontratación regulados por la Ley N°20.123.

El proceso de Certificación se encuentra inserto dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la DT, por lo que durante el periodo de revisión, se implementó una serie de modificaciones tendientes a aumentar la satisfacción de los requerimientos del cliente, las que guardan relación principalmente con el registro y análisis de los motivos por los que los usuarios solicitan ayuda o corrección de certificados, traduciendo este análisis en la incorporación de mejoras en las plataformas informáticas y en la instalación de sistemas de revisión previos a la entrega del documento, lo que ha permitido disminuir en un 84% la cantidad de reclamos referidos a los Certificados de Antecedentes Laborales y Previsionales, entre los meses de septiembre a noviembre 2013.

De un total de 1.232.903 certificados solicitados (presencial y web), 1.045.748 se efectuaron via web, obteniéndose un valor de 84,82%,

- d) **Capacitación: Fortalecer las competencias técnicas de fiscalizadores de terreno: Incrementar la capacitación de funcionarios de la línea en más de un 60% en la línea de Fiscalización, Salud y Seguridad en el Trabajo y Certificados, llegando a 1.719 funcionarios capacitados. (Un funcionario puede ser capacitado más de una vez)**

En el periodo de revisión, las líneas de trabajo fueron Salud y Seguridad en el Trabajo; Normas laborales y Herramientas de gestión para la fiscalización. Se capacitó a 910 funcionarios: Fiscalizadores de Terreno (FT); Jefes de Unidad de (JUF) y apoyos; Jefes de Inspección (JI); Coordinadores Inspectivos (CI) y Certificadores. Ver cuadro 2.

Cuadro N° 2.					
Capacitación de funcionarios de la línea inspectiva en el año 2012					
Materia	Nombre Curso	N° cursos	Cobertura	Grupo objetivo	Total participantes
Salud y Seguridad	Técnicas de investigación en accidentes del trabajo	4	Nacional	FT-JUF-JI-CI	133
	Clínica de análisis de investigación de accidentes	2	IV-V-VI-VII-VIII-XII-XIII	FT	46
	Silicosis y minería	1	I-II-III-IV-VI-XIII	FT - CI	41
SUB TOTAL					220
Normas Laborales	Herramientas para la elaboración de informes de exposición	4	nacional	FT-JUF-JI-CI	104
	Remuneraciones	4	nacional	FT	115
	Trata de personas	2	nacional	FT-CI	68
SUB TOTAL					287
Herramientas de gestión para la fiscalización	Liderazgo para la gestión de uf	4	nacional	JUF-JI-apoyos	88
	Revisión de informes y expedientes	5	nacional	JUF-JI-apoyos	115
	Excel básico	1	nacional	Certificadores	200
Sub total					403
Total capacitados					910

• **Área de Relaciones Laborales:**

Presentó como desafío central para el año en revisión, continuar la línea de trabajo inaugurado el 2011, en orden a instalar con mayor fuerza la asistencia al cumplimiento normativo para los empleadores y el desarrollo de diálogo social entre las partes, aspectos que se transformaron en los principales ejes del área, destacando, en este sentido, la implementación del Programa de Buenas Prácticas Laborales en MYPIMES y la reformulación de las Mesas de Trabajo, ambas en coordinación con la línea de fiscalización.

Las *Mesas de Trabajo* son instancias de diálogo social tripartitas, en las que participan empleadores, trabajadores y la Dirección del Trabajo para abordar conflictos o temas de interés común y especialmente elevar los niveles de cumplimiento de la normativa laboral. Durante el año, funcionaron 56 *Mesas de Trabajo* que abarcaron todas las regiones del país, e involucraron a 1.100 empleadores de las diferentes ramas de actividad económica que declararon infraccionalidad en la lista de autoverificación. De este total de empresas participantes, un 97% subsanó las infracciones a

través de su participación en estas instancias de diálogo social, lo que fue debidamente acreditado a través del Programa de Fiscalización Asistida. La cobertura fue de 22.314 trabajadores, de los cuales el 31% corresponde a trabajadoras. Además se aumentó el nivel de exigencia normativa para los empleadores que fueron parte de las mesas de continuidad (24 de las 56).

Por su parte, el *Programa de Buenas Prácticas Laborales* (BPL) busca mejorar los estándares y las relaciones laborales a través de la asistencia técnica a las empresas que han postulado a dicho programa, el que contempla la asistencia técnica e investigación exhaustiva a la empresa a fin de lograr que la misma cumpla con el estándar laboral definido, lo que es constatado a través de una auditoría inspectiva. Dicho cumplimiento es reconocido y difundido públicamente a través de la página web de la Dirección del Trabajo. El listado de las empresas acreditadas por el BPL en MIPYMES, puede ser encontrado en el sitio web de la Dirección del Trabajo (www.direcciondeltrabajo.cl). En el periodo, postularon 235 empresas de las cuales fueron admitidas en el programa 180. Al finalizar el proceso de visitas inspectivas y asistencia técnica, 162 empresas recibieron la acreditación, lo que representa al 90% de las empresas participantes en el programa.

Además se estableció como *desafío específico* el propiciar y promover la constitución y el fortalecimiento de las organizaciones sindicales y fortalecer su capacidad de negociación, como mecanismo amplio de diálogo social, posicionando al Departamento de Relaciones Laborales como un eje central de la Dirección del Trabajo, para lo cual se desarrolló capacitación a dirigentes sindicales y asistencia técnica a la negociación colectiva. En este marco, se capacitaron 6.183 dirigentes sindicales a nivel nacional llegando a una cobertura del 29% de los dirigentes con mandato vigente⁴. De ellos, 1.869 fueron dirigentes sindicales, lo que representa un 41% de las dirigentes con mandato vigente en el año. Por su parte, 1.566 procesos de negociación colectiva reglada dieron origen a un contrato colectivo⁵ durante el año, de los cuales en el 59% de los casos se dio asistencia técnica a al menos una de las partes antes o durante el proceso. A lo que se suma lo realizado en materia de diálogo social y buenas prácticas laborales descrito en los párrafos anteriores.

Un *segundo desafío específico* planteado para el año 2013 tuvo que ver con el análisis organizacional de los Centros de Conciliación y Mediación Laboral, el que ha dado como resultado la detección de algunos nudos críticos en el proceso de conciliación como son la toma del reclamo y el tratamiento de las conciliaciones desistidas sin constancia de conciliación y abandonadas, así como las estructuras de supervisión y clima laboral entre otras materias, a partir de las cuales se han generado propuestas que se encuentran en fase final de discusión con las jefaturas del Departamento de Relaciones Laborales y Jefes de los Centros de Conciliación y Mediación para ser entregadas a la superioridad del Servicio.

⁴ El total de dirigentes con mandato vigente año 2013 (den: 21.358) se obtiene consultando la totalidad de dirigentes sindicales vigentes a partir del 01 de enero 2013 en adelante, registrados en el SIRELA al 1.10.2012. fecha de corte que se estableció para fijar un denominador anual fijo.

⁵ Sólo se incluyen las negociaciones colectivas regladas en que la parte representante de los trabajadores es un sindicato, excluyendo a los que son representados por grupos.

Por otra parte, se atendieron 165 comunas a través de actividades de difusión de la normativa laboral en coordinación con el SERNAM, dirigida a beneficiarias del Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar de las 176 planificadas en conjunto.

En conciliación individual, la demanda durante el año sumó 182.698 solicitudes⁶. El número total de reclamos con proceso de conciliación terminados en una o más audiencias ascendió a 106.458, lo que representa 58% de los reclamos agendados. El 86% de los procesos tratados y terminados en el periodo, finalizaron con resultado de conciliación total o parcial.

En cuanto a las Mediaciones Laborales y *Buenos Oficios*, se realizaron 1.732 actuaciones, que involucran a 205.665 trabajadores. Además se realizaron 1.038 mediaciones por vulneración de derechos fundamentales.

En cuanto a capacitación y difusión de usuarios, se capacitaron 6.183 dirigentes sindicales a nivel nacional llegando a una cobertura del 29% de los dirigentes con mandato vigente⁷. De ellos, 1.869 fueron dirigentes sindicales, lo que representa un 41% de las dirigentes con mandato vigente en el año. Por su parte, 1.566 procesos de negociación colectiva reglada dieron origen a un contrato colectivo⁸ durante el año, de los cuales en el 59% de los casos se dio asistencia técnica a al menos una de las partes antes o durante el proceso. Además se atendieron 165 comunas a través de actividades de difusión de la normativa laboral en coordinación con el SERNAM, dirigida a beneficiarias del Programa Mujer Trabajadora Jefa de Hogar de las 176 planificadas en conjunto.

Por último, se presenta a continuación el número de funcionarios capacitados en ámbitos propios del Departamento de Relaciones Laborales:

CURSOS ORIENTADOS A RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES	Nº DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS 2013
Curso de especialización de Mediadores	30
Curso Procedimientos de Conciliación	120
Curso de Capacitación para conciliadores (Procedimientos y técnicas de conciliación y expresión oral- escritura para conciliadores)	120
Curso de conducción de instancias de diálogo social	120
CURSOS EN MATERIAS DE RELACIONES LABORALES	
BPL	120
Curso de Formación de Monitores de Relaciones Laborales	80
Curso "Libertad Sindical y Negociación Colectiva Nivel II"	20
Negociación Colectiva vía e-learning	243
Curso Libertad Sindical y Negociación Colectiva Nivel I	20
TOTAL	753

⁶ Las solicitudes de mediación consideradas corresponden a los Reclamos recepcionados agendados en el sistema informático.

⁷ El total de dirigentes con mandato vigente año 2013 (den: 21.358) se obtiene consultando la totalidad de dirigentes sindicales vigentes a partir del 01 de enero 2013 en adelante, registrados en el SIRELA al 1.10.2012. fecha de corte que se estableció para fijar un denominador anual fijo.

⁸ Sólo se incluyen las negociaciones colectivas regladas en que la parte representante de los trabajadores es un sindicato, excluyendo a los que son representados por grupos.

Respecto de los Indicadores de desempeño institucional radicados en el Área de Relaciones Laborales, se observa:

- **Porcentaje de empleadores que subsanan infracciones participando en Mesas de Trabajo:** Para el año 2013 se estableció una meta de 89% y se obtuvo un valor de 96,55% que representa un porcentaje de cumplimiento de 108,48%. El universo considerado fue para el denominador 1.100 (Nº total de empleadores infractores que participan en Mesas de Trabajo) y un numerador de 1.062 (Nº de empleadores que subsanan las infracciones participando en Mesas de Trabajo).
 - **Porcentaje de reclamos, interpuestos presencialmente en oficinas, con procesos de conciliación terminados en primera audiencia:** Para el año 2013 se estableció una meta de 87% y se obtuvo un valor de 89,58% que representa un porcentaje de cumplimiento de 102,61%. El universo considerado fue para el denominador 106.458 (Número total de reclamos con proceso de conciliación terminados en una o más audiencias) y un numerador de 95.367 (Número de reclamos presencialmente en oficinas con proceso de conciliación terminados en primera audiencia).
- **Área de Atención de Usuarios:**

Los principales resultados de gestión obtenidos por el Departamento de Atención de Usuarios, son los siguientes:

a) Implementación del Sistema de Gestión de Fila.

Con el propósito de contribuir a mejorar la calidad de la atención de público, en las principales 28 Inspecciones del Trabajo del país (IPT Arica, IPT Iquique, IPT Antofagasta, IPT Copiapó, IPT La Serena, IPT Valparaíso, ICT Viña del Mar, IPT Rancagua, IPT Talca, IPT Curicó, IPT Concepción, ICT Talcahuano, IPT Temuco, IPT Puerto Montt, IPT Osorno, IPT Valdivia, IPT Coyhaique, IPT Magallanes, IPT Santiago, ICT Santiago Sur, ICT Santiago Norte, ICT Santiago Sur Oriente, ICT Maipú, ICT Santiago Poniente, ICT Providencia, ICT La Florida, ICT Santiago Oriente e ICT Talagante), se implementó un sistema informático que permite realizar una administración diferenciada de las filas, según el tipo de trámite que se encuentra realizando el usuario, un seguimiento on-line de la operación y la generación de reportes sobre la atención de público (cantidad de números emitidos, cantidad de usuarios atendidos, tiempos de espera, duración de la atención, etc.).

b) Implementación de un Sistema de Cartelería Digital:

En las salas de atención de público de las mismas 28 oficinas, se instalaron televisores en los cuales se difunde contenido multimedia relativo a normativa laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo, además de programas culturales. Para tal efecto se elaboraron cápsulas, sobre las materias indicadas precedentemente y se compraron los derechos de microprogramas de la serie documental al Sur del Mundo. Además, en conjunto con la Oficina de Comunicaciones se elaboró material animado para incorporarlo a la parrilla de programación.

c) Elaboración de una versión simplificada de las respuestas del Centro de Consultas del sitio web:

Se trabajó en la elaboración de la versión de respuestas simplificadas para el Centro de Consultas del sitio web, como resultado de lo cual, se obtuvo un producto que permitirá a nuestros usuarios acceder en una primera pantalla al contenido esencial de cada respuesta y, seguidamente, podrá optar por leer la versión completa de la respuesta siempre que sea de su interés. Esta herramienta se habilitará para todos las interrogantes que tienen mayor demanda, que son aquellas vinculadas al contrato individual de trabajo.

d) Implementación del trámite en línea Solicitud de Centralización de Documentación.

En el periodo analizado, se ha implementado la realización digital del trámite de solicitud y obtención de autorización para la centralización de documentación. Cabe precisar, que el trámite en línea está diseñado solo para aquellos empleadores cuyas obras o faenas, sucursales y/o casa matriz, se encuentren ubicadas en dos o más regiones. Asimismo, se emitieron 1006 Resoluciones de Centralización de Documentación a través de esta vía.

e) Diseño e implementación de protocolos para mejorar la atención del fono consulta 6004504000.

Con la finalidad de mejorar la calidad de atención de los usuarios que efectúan sus consultas a través del fono 6004504000, se diseñó un "Protocolo para la atención telefónica y medición de estándares de calidad". Con este protocolo, se establecieron tres niveles de atención, ello para aprovechar de mejor forma los conocimientos de los asistentes laborales. Asimismo, se definió un procedimiento de atención telefónica y de formalidades que deben observar los asistentes laborales, además de una pauta de estándares de calidad de la atención y de procedimiento de evaluación de su cometido.

f) Formación de Competencias (Capacitación) y Coordinación.

A partir de la evaluación de brechas de competencia, realizada durante el año 2012, se diseñó el programa de capacitación que se aplicó en el 2013, y que comprendió a todos los funcionarios que laboran en las Unidades de Atención de Usuarios del país, esto es, los Asistentes Laborales, Gestores Documentales, funcionarios OIRS y del Centro de Atención Laboral. Dicho programa de capacitación, contemplo una actividad de inducción denominada "Curso de formación para Asistentes Laborales", dirigida a los nuevos funcionarios que se incorporan a la línea de atención de usuarios, en la que participaron 24 funcionarios, un programa de actualización de conocimientos para los funcionarios que ya laboran en la línea, en el cual participaron 130 funcionarios y un curso de actualización de orientación e información y gestión documental dirigido a los funcionarios que laboran en Oficinas de Informaciones Reclamos y Sugerencias (OIRS) y en Oficinas de Gestión Documental, en el cual participaron 68 funcionarios.

Asimismo, por primera vez se realizaron encuentros de coordinación de atención de usuarios (zona norte, centro y sur), con las jefaturas de oficina y coordinadores regionales de gestión, con el objeto

de analizar con ellos lineamientos existentes y de tomar conocimiento de los problemas en cada una de las oficinas del país.

g) Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias (presencial).

En estos espacios de atención ubicados en nuestras Oficinas, que se encuentran destinados a la atención de los usuarios, entrega de información, difusión de la labor del Servicio, orientación, recepción y derivación de éstos y a la gestión de las Solicitudes Ciudadanas tanto de requerimiento de información como quejas, felicitaciones, sugerencias y de Acceso a la Información Pública, se recibieron a nivel país, excluidas las solicitudes de Acceso a la Información Pública, un total de 1145 presentaciones de ellas se tramitaron y respondieron 1132 (98.8%), de las cuales el 35% correspondió a felicitaciones, el 4% a sugerencias y el 61% a quejas.

h) Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias (virtual).

Se recepcionaron 1.851 Solicitudes Ciudadanas a través del sitio web institucional, de las cuales se respondieron 1.847 en un tiempo promedio de 0,5 días, esto significa que se respondió el 99,78% de las solicitudes. Cabe señalar que estas solicitudes en su mayoría corresponden a solicitudes de información (1.335), las restantes 516 solicitudes, corresponden a quejas, felicitaciones y consultas.

i) Infraestructura.

Como resultado del control funcional y técnico efectuado durante el año 2012, se constató problemas en el diseño de los módulos de atención de usuario en 33 oficinas, donde los asistentes laborales tenían que hacer movimientos que constituían un riesgo ergonómico, informándose de tal situación al Departamento de Administración y Finanzas mediante Pase N°65 de fecha 24 de mayo de 2013. Durante el periodo en revisión, se dio solución a los módulos de atención de usuarios de las Oficinas: IPT Iquique, IPT Antofagasta, IPT Valdivia, IPT Concepción, IPT Magallanes e IPT Santiago.

j) Chile Sin Papeleo.

La Dirección del Trabajo se ha incorporado al programa Chile sin Papeleo, cuyo objetivo es simplificar y agilizar la manera en que los ciudadanos se relacionan con el Estado, debiendo para ello implementar la realización de trámites en línea, para tales efectos se han digitalizado los trámites de Centralización de documentación laboral, Registro de contratos de trabajadores menores de 18 años y Registro de contratistas agrícolas.

k) Aplicación para tablet y smartphones.

Se implementó una versión especial del sitio web para equipos móviles (tablet, smartphones), lo cual permite a cualquier usuario que cuente con alguno de estos aparatos, acceder al sitio web de nuestra institución y operar con los diversos servicios que desde allí se ofrecen.

- **Área Jurídica:**

Durante el año 2013 se desarrollaron los siguientes desafíos:

Ejecución de controles funcionales y técnicos a Unidades Operativas:

- Procedimientos asociados a aplicación de Ley de Transparencia (16 controles)
- Procedimientos asociados a defensa de Derechos Fundamentales (17 controles)

Se realizaron cuatro talleres interregionales para reforzamiento de la labor realizada en Defensa de los Derechos Fundamentales, a saber:

Taller	Regiones Involucradas	Número de funcionarios
Zona Norte	I,II,III y IV	21
Zona Centro	V,VI,VII, RMO	23
Zona Centro Sur	XV, RMP, IX y VIII	28
Zona Sur	XI,XII,XIV y X	21

Ejecución en conjunto con la Escuela de Formación Técnica los siguientes cursos de capacitación programados:

Nombre del curso	Número de jornadas realizadas	Número de participantes
Metodología de Investigación II	3	83
Técnicas de Entrevista para la Recepción por Denuncia de Derechos Fundamentales	3	66

Desafíos no realizados: No pudieron ejecutarse, por razones ajenas a la voluntad del Departamento, las acciones relacionadas con el desarrollo de plataformas informáticas asociadas a las labores de Defensa Judicial y Defensa de Derechos Fundamentales. Tal situación se produce ante la necesidad institucional de priorizar desarrollos de plataformas vinculadas a otros productos, en consideración a la existencia de recursos limitados.

Indicadores radicados en el Área de Jurídico:

- **Tiempo promedio demora en atender denuncia de Vulneración de Derechos Fundamentales:** Para el año revisado, se estableció una Meta de 25 días hábiles con un Valor obtenido de 21,45 días hábiles y su porcentaje de Cumplimiento fue de 116,55.

En el mismo periodo, se recibió un total de 3.068 denuncias por vulneración de Derechos Fundamentales, de las cuales 2.398 denuncias están con investigación terminada e informe a usuarios y fueron tramitadas en un tiempo total de 51.440 días, lográndose un valor efectivo promedio de 21,45 días hábiles de demora en la investigación para cada una de ellas. Los factores influyentes en el sobrecumplimiento son: (1) Mayor manejo de la complejidad de los casos por experiencia adquirida, (2) Capacitación continua a los funcionarios que realizan la labor, (3) Optimización en la asignación de recursos con la finalidad de mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios(as). Para el 2014 la institución ha incrementado la meta a 24 días hábiles.

- **Tiempo promedio demora en la emisión de Dictamen:** Se estableció una Meta de 25 días corridos con un Valor obtenido de 22,72 días corridos y su porcentaje de Cumplimiento fue de 110,04.

Se emitieron 546 pronunciamientos jurídicos, de los cuales un 9,9% corresponde a nueva jurisprudencia y 90,1 % a jurisprudencia antigua, con una demora de tiempo total de 12.407 días con un promedio efectivo por pronunciamiento de 22,72 días corridos. Los factores influyentes en el sobrecumplimiento son: (1) Disminución de emisión de disposiciones legales con interpretación compleja, (2) Mejora en la gestión del procedimiento de interpretación que se tradujo en menores tiempos de emisión.

Indicadores de desempeño medidos por la institución, Ley 19.994

- **Tiempo promedio de interposición de denuncia judicial por Vulneración de Derechos Fundamentales:** Para el año revisado se estableció una Meta de 10 días hábiles con un Valor obtenido de 7,15 días hábiles y su porcentaje de Cumplimiento fue de 139,86.

Se realizaron 82 denuncias judiciales, con un tiempo total de 586 días con un promedio efectivo por denuncia de 7,15 días hábiles. El sobrecumplimiento tiene explicación en la característica de la medición que es altamente fluctuante.

- **Tiempo promedio de duración en el tratamiento de denuncia de Derechos Fundamentales:** Se definió una Meta de 40 días hábiles con un Valor obtenido de 26,1 días hábiles y su porcentaje de Cumplimiento fue de 153, 25.

Al respecto, se terminaron 2398 denuncias en un tiempo total de 62.589 días, y con promedio de demora por denuncia de 26,1 días hábiles. Para el año 2014 la institución ha incrementado la meta a 32 días hábiles.

Indicadores de desempeño colectivo, Ley 19.553

- **Tiempo promedio de emisión de Dictamen:** indicado en párrafos anteriores.
- **Porcentaje de actividades ejecutadas en control funcional y técnico en defensa judicial y tratamiento de derechos fundamentales en regiones.** Para el periodo analizado se comprometió una Meta del 50% con un Valor obtenido de 53,13% y su porcentaje de Cumplimiento fue de 106,25.
- **Porcentaje de actividades ejecutadas en control funcional y técnico realizado en calidad jurídica de los actos del servicio en regiones:** Se estableció una Meta del 50% con un Valor obtenido de 50% y su porcentaje de Cumplimiento fue de 100.

Gestión Interna del Servicio:

- **Área de Recursos Humanos:**

Durante el periodo realizado, el énfasis se orientó en contribuir al fortalecimiento del funcionamiento y desarrollo de la Institución a través de los procesos inherentes al Departamento de Recursos Humanos. En particular se puede señalar que:

En materias de desarrollo organizacional, en la búsqueda de alinear el desempeño de los/as funcionarios/as con las crecientes demandas sociales y gubernamentales y promover su desarrollo y bienestar, se aplicó el diccionario de competencias en el desarrollo de perfiles de cargo y en los procesos de selección.

Un importante aporte orientado al fortalecimiento de las funciones propias de la Dirección del Trabajo, se vio materializado con la realización de proceso de selección para la implementación de la Inspección Comunal de Alto Hospicio en la región de Tarapacá.

En el marco del Proceso de Higiene y Seguridad cuyo objetivo es favorecer ambientes laborales más seguros y gratos para todos/as los/as funcionarios/as que se desempeñan en la Dirección del Trabajo, los Elementos de Protección Personal (EPP) constituyen una ayuda fundamental para su protección frente a riesgos que se presentan en las diferentes áreas de su quehacer. Atendiendo la preocupación permanente por la seguridad laboral de todos los/as funcionarios/as, el Departamento de Recursos Humanos elaboró un manual de utilización y mantenimiento de los elementos de protección que se presentó como una guía que busca facilitar la adquisición de EPP, utilización, mantenimiento, y gestión permanente de ellos, según la realidad de cada región el cual fue puesto a disposición de todos los funcionarios de la Institución a través de la intranet. En este mismo contexto, el Departamento de Recursos Humanos llevó a cabo la actualización del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad de la Dirección del Trabajo y realizó una inversión cercana a los ciento treinta y cuatro millones de pesos.

En el ámbito de capacitación, la Escuela Técnica de Formación capacitó a un total de 2.070 funcionarios, que representa a un 94,26% de la dotación de la Institución. Con un gasto de \$556.289.987, que representa un 99,88% de ejecución presupuestaria lo que significó una inversión de \$268.739.- por funcionario capacitado, habiéndose alcanzado un total de 30.024 horas de capacitación para un total de 4.117 cupos.

Asimismo, la Escuela Técnica de Formación, actualizó 5 manuales autoinstruccionales, destinados a la formación de los funcionarios de la Dirección del Trabajo en las materias que la Alta Dirección consideró relevante. En este sentido se trabajó con los Departamentos Jurídico y de Relaciones Laborales en la puesta al día de los Manuales de Contrato Individual de Trabajo, Estatuto de Salud Primaria, Estatuto Docente, Libertad Sindical y Negación Colectiva. En la actualización participaron más de 15 profesionales de la Dirección del Trabajo. Estos manuales se encuentran disponibles en la Intranet Institucional a la cual pueden acceder todos los funcionarios. También respecto a los manuales de Negociación Colectiva y Libertad Sindical se utilizaron como bases para la ejecución de cursos de formación fundamentalmente para funcionarios del ámbito de las relaciones laborales.

En el periodo analizado, culmina el proceso y gestiones que finalmente concluye con el documento de "Política de Personal de la Dirección del Trabajo", que se aprueba mediante Resolución N°629 de fecha 03 de Mayo de 2013 y publicándose en la intranet del servicio.

Como una forma de hacer más eficiente la gestión de las personas otorgando atención de calidad a los usuarios/as internos, se implementó software de administración de beneficios y sistema contable de bienestar, el que a la fecha se encuentra operativo y en uso por los afiliados, permitiendo:

- Contar con un Sistema Contable de Bienestar que permite alimentar en línea los datos contables y presupuestarios de la Unidad de Bienestar, generando bases de datos integradas.
- Disminuir los tiempos de espera de los afiliados para recibir los beneficios.
- Realizar seguimiento de los trámites efectuados ante la Unidad de Bienestar.
- Tener mayor control de los datos que se ingresan.
- Monitoreo y aprobación en línea de préstamos y avales.
- Contar con información por correo de rechazo o aprobación de beneficios.
- Trabajar en línea con los sistemas de RRHH y remuneraciones entre otros.

En otro ámbito, se puede señalar que se siguió avanzando en la elaboración de procedimientos en materias de recursos humanos, alcanzándose a documentar 7 procedimientos: Capacitación, Permiso Postnatal Parental, Subrogancias, Declaración de Vacancia, Fidelidad Funcionaria, Solicitud de Desahucio de personal y procedimiento de Becas de Bienestar. Además, se continuó avanzando con las mejoras al sistema informático de recursos humanos en materias de personal.

Enmarcado en el Programa de Buenas Prácticas Laborales, se puso en marcha el Programa "Trabajo por Mi", el cual consistió desarrollar una batería de talleres centrados en el bienestar físico y mental de los/as funcionarios/as del Servicio logrando la ejecución de 10 talleres en la Región Metropolitana .

• **Área de Gestión y Desarrollo:**

Durante el año 2013, el proceso de formulación de compromisos para el ejercicio anual 2014, se desarrolló en dos etapas; la primera consistió en una revisión de las Definiciones Estratégicas Institucionales periodo 2012-2014, en la perspectiva de mejorar la consistencia y alineación estratégica con los objetivos Gubernamentales y Ministeriales. Al efecto, participaron activamente, a través de los mecanismos formales establecidos, tanto el Equipo Directivo del Servicio, como cada uno de los centros de responsabilidad del nivel central. La segunda etapa del proceso consistió en la formulación de compromisos, expresados a través de indicadores de gestión, que a continuación se señalan:

- Formulación de Indicadores Institucionales Dipres: Etapa llevada a cabo por el equipo Directivo de la Institución en reuniones presenciales con la asistencia y asesoría del Departamento de Gestión y Desarrollo y de los Departamentos a los cuales se adscribe cada una de las mediciones.
- Formulación de Indicadores Ley 19.994: Etapa llevada a cabo por el equipo Directivo de la Institución en reuniones presenciales con la asistencia y asesoría del Departamento de Gestión y Desarrollo y de los Departamentos a los cuales se adscribe cada una de las mediciones.

- Formulación de Indicadores artículo 7° de la Ley 19.553 Centros de Responsabilidad Nivel Central: Etapa llevada a cabo con cada Centro de Responsabilidad del Nivel Central con la asesoría y supervisión del Departamento de Gestión y Desarrollo.
- Formulación de Indicadores artículo 7° de la Ley 19.553 Centros de Responsabilidad Nivel Regional: Etapa llevada a cabo por cada Centro de Responsabilidad del Nivel Regional con la asesoría del Departamento de Gestión y Desarrollo y el acompañamiento de los Departamento del Nivel Central en los indicadores que tuviesen injerencia.
- Formulación de sistemas de gestión del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG).

En el ámbito de control de gestión, concordante con el programa diseñado y con las instrucciones emitidas, se ejecutaron los procesos de seguimiento, monitoreo y asistencia a los 30 centros de responsabilidad de la Institución, a objeto de obtener la adecuada evolución tanto de los indicadores de desempeño institucional (Dipres y ley N° 19.994) como de los indicadores de desempeño colectivo (artículo 7° de la ley N° 19.553). En lo específico, se efectuaron visitas de control y asistencia a cada una de las 16 Direcciones Regionales del trabajo, y reuniones de retroalimentación utilizando metodología presencial con los centros de responsabilidad del nivel central y mediante videoconferencias con el nivel regional.

Al mismo tenor, es menester señalar que se consigna el total cumplimiento (100%) de los compromisos contraídos por la Institución para el periodo, a saber: Indicadores de desempeño institucional (Dipres y ley N° 19.994), indicadores de desempeño colectivo (artículo 7° de la ley N° 19.553), Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional y Sistema Equidad de Género del Programa de Mejoramiento de la Gestión.

En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, se ha logrado la certificación, bajo criterios establecidos por la Norma ISO 9001:2008, de distintos procesos, tanto operativos como de apoyo. Entre los más importantes se encuentran: Fiscalización General, Mediación Laboral, Fiscalización en Línea y Certificado de Antecedentes Laborales. En su primera etapa de implementación, año 2013, el alcance del certificado comprende las Direcciones Regionales del Trabajo de Magallanes, Coquimbo, Metropolitana Poniente, Metropolitana Oriente, y la Dirección Nacional. Este resultado es producto que desde el año 2012, los encargados de cada uno de los procesos certificados, en conjunto con las Direcciones Regionales antes mencionadas, realizaron el trabajo de preparación, diseño e implementación de procedimientos bajo estándares de calidad, de acuerdo a lo exigido por la Norma ISO 9001:2008. Todo lo anterior, coordinado por el Departamento de Gestión y Desarrollo.

En el marco del Sistema de Gestión de Riesgos se cumplieron todos los hitos del Sistema y se reformuló la dinámica de trabajo redefiniendo riesgos y controles asociados. Importante es destacar en materia de Riesgos el hecho de haber ampliado la cobertura al incorporar al nivel regional en el Sistema, alcance que se proyecta ampliar a un número importante de regiones durante el año 2014.

En el marco del Sistema de Gestión Descentralización, se desarrolló la ejecución de Procesos tanto en el Nivel Central como Regional, en cumplimiento con los compromisos contraídos. En lo que respecta a las Direcciones Regionales del Trabajo, se destaca: la planificación, ejecución y evaluación de los Programas de Trabajo en Fiscalización y Asistencia Técnica Laboral, la coordinación con los Seremis o Intendentes Regionales, y la ejecución presupuestaria. En lo

específico, la totalidad de las Direcciones Regionales cumplieron (100%) los Programas de Fiscalización Regional comprometidos, desarrollándose un total de 2.903 fiscalizaciones, en 71 territorios (Comunas). En relación con los Programas de Asistencia Técnica Laboral Regional, catorce Direcciones Regionales alcanzaron las metas comprometidas, beneficiándose un total de 2550 Trabajadores, Empleadores y Dirigentes Sindicales, en 74 territorios (Comunas).

Durante el periodo de ejercicio anual analizado, en el ámbito de gestión y análisis de la información, se mantuvo la generación de informes mensuales vinculados a los distintos productos institucionales, lo cual permitió obtener una mirada multidimensional, tanto del nivel de demanda de productos y servicios por parte de los usuarios del Servicio, como de la capacidad del mismo para proveerlos. Desde la perspectiva de la gestión interna, se fortaleció la sistematización de la información y análisis de datos, optimizando los tiempos de respuesta respecto al comportamiento de los procesos expresados en datos; para la toma de decisiones de las autoridades del Servicio. A lo anterior, se suma la provisión de información al área de Recursos Humanos respecto del nivel de productividad de funcionarios del Servicio, en relación a las funciones de fiscalizador, conciliador, mediador y abogados.

Es menester señalar que, los indicadores de desempeño colectivo, asociados a esta área, se encuentran cumplidos.

- **Área de Estudios:**

El Departamento de Estudios – integrado por dos unidades, investigación y análisis estadístico-contribuye al quehacer institucional investigando y analizando el estado de las relaciones laborales y de las condiciones de trabajo, a través de la elaboración de estudios e investigaciones y la generación de estadísticas, con el fin de orientar la correcta aplicación de la normativa y promover el compromiso de empleadores y trabajadores con el cumplimiento y respeto de los derechos laborales.

De acuerdo a una revisión de definiciones estratégicas institucionales y departamentales, este Departamento dejó de ser operativo para pasar a formar parte de aquellos centros de responsabilidad que contribuyen a apoyar la gestión, entregando información relevante para una correcta toma de decisiones de acuerdo a prioridades institucionales y gubernamentales. Esto fue formalizado a través de la Resolución Exenta N° 625, de 2 de mayo 2013, de la Sra. Directora del Trabajo, que Establece y sistematiza la nueva estructura orgánica y funcional del Departamento de Estudios y deja sin efecto la Resolución Exenta N° 1340, de 2011, de la Directora del Trabajo.

De acuerdo a directrices y prioridades de la Dirección Superior fueron mantenidas, para el año revisado, las líneas de investigación existentes en el Departamento: Condiciones de trabajo, Salud y seguridad en el trabajo, Derecho colectivo en su dimensión jurídica y sociológica, Protección de los trabajadores y sus derechos fundamentales y Evolución y eficacia de las leyes laborales.

Dentro de este marco fueron realizadas todas las investigaciones planificadas para el periodo, cuyos temas de estudio se definieron para responder a necesidades institucionales así como también para

aportar a la generación y mejoramiento de políticas públicas por parte de las instituciones competentes.

En el área estadística fueron elaborados todos los informes programados, a saber: informes mensuales a la Dirección Superior del Servicio, informes trimestrales al Ministerio del Trabajo y Previsión Social, el Compendio Estadístico, Anuario Estadístico, y respondidas en tiempo y forma todas las solicitudes de información, tanto internas como externas, incluidas las recibidas vía Ley de Transparencia.

En materia de metas colectivas, de los cuatro indicadores comprometidos según Ley N° 19.553 definidos para el año, (tres de carácter programado y uno por demanda, con fecha de corte para su medición al 15 de diciembre) todos se encuentran cumplidos.

- **Área de Tecnologías de la Información,**

En este periodo se implementaron los siguientes servicios electrónicos en línea para la ciudadanía a través de nuestro portal Institucional:

- Solicitar autorización para implementar un sistema excepcional de distribución de la jornada de trabajo y descansos (Mejora)
- Registrar contratos y finiquitos de trabajadores menores de 18 años
- Solicitar clave de acceso para trámites en línea en Ventanilla sindical
- Solicitar la presencia de un ministro de fe o un inspector del trabajo
- Solicitar Registro de Intermediario Agrícola
- Estado de pago de cotizaciones previsionales
- Consulta cotizaciones de empleador ventanilla empresa
- Centralización de documentación
- Acceder al Programa de Buenas Prácticas Laborales en Mypimes (Mejora)
- Solicitar inscripción en Registro de Empresas de Servicios Transitorios
- Solicitar Resolución de Investidura de Funcionarios Públicos como Ministros de Fe(Mejora)
- Solicitar Mediación Laboral (Mejora)
- Presentar un reclamo para la realización de una audiencia de conciliación
- Solicitar Certificado de Obtención de Personalidad Jurídica de Organizaciones Sindicales y de Asociaciones de Funcionarios
- Solicitar Certificado de Pérdida de Personalidad Jurídica de Organizaciones Sindicales y de Asociaciones de Funcionarios
- Solicitar Certificación de cumplimiento de observaciones a la constitución o reforma de estatutos
- Depositar acta de constitución y estatutos o reforma de estatutos de organizaciones sindicales y asociaciones de funcionarios para su revisión.
- Solicitar Certificado de Composición del Directorio (Mejora)
- Solicitar sustitución de multas de higiene y seguridad por Programa de Asistencia al Cumplimiento

- Solicitar sustitución de multas por capacitación

Estos fueron desarrollados durante el año y se suman a los anteriores, con estos, la Dirección del Trabajo alcanza un 83% en la disposición de servicios en línea a la ciudadanía, en la modalidad parcial o completamente electrónica.

En varios de los trámites dispuestos se aprecia un aumento de la demanda, pero en particular destacan las constancias laborales, reclamos y fiscalizaciones en línea, con aumentos sostenidos, y certificados de cumplimiento de obligaciones laborales con una importante alza en la demanda, cercano al 39% respecto del año 2012.

En relación a la plataforma TIC, se renovaron gran parte de los equipos centrales de la Dirección del Trabajo, mejorando desempeño y capacidad de la red y los servicios electrónicos, aumentando, además, el nivel de disponibilidad de estos.

Por otro lado, se amplió considerablemente la capacidad de almacenamiento, lo que permitirá soportar de mejor manera el crecimiento en información generada por los procesos internos de la DT y las transacciones originadas por la plataforma de trámites en línea.

Respecto de las políticas de Seguridad de la Información, el sitio de contingencia ya mantiene redundante parte importante de los servicios críticos de la Dirección del Trabajo, a través de mecanismos de replicación y distribución de respaldos.

Se actualizó el plan de continuidad de negocios y el de recuperación ante desastres tecnológicos, dando cuenta de las nuevas plataformas tecnológicas incorporadas.

Se comenzó con la migración del datacenter principal a un proveedor externo de este tipo de servicios, lo que permitirá aumentar las condiciones de seguridad física de nuestra plataforma y además se asegura la autonomía eléctrica de nuestro equipamiento, lo que genera condiciones de operación continua de nuestros servicios.

- **Área de Administración y Finanzas**

Para el periodo analizado, se destacan los siguientes resultados:

- Sistema de Gestión Documental: Se finalizó la parametrización; para el segundo trimestre de 2014 se iniciará la capacitación usuaria y la implementación en regiones pilotos.
- Sistema de Activo Fijo y Contabilidad de Bienes se realizó levantamiento de bienes inventariables en todas las oficinas de país, generando la base de datos para depuración y carga durante el 2014 en el sistema, con el objeto de obtener la valorización y depreciación patrimonial de la Institución.

- Parametrización del sistema de control de existencias y generación de instrucciones de uso, formalizando a los encargados departamentales del nivel central, en el segundo trimestre de 2014 se iniciará la implementación bajo modalidad de marcha blanca en el nivel central.
- Adquisición e inicio de parametrización del sistema de control de flota de vehículos Institucionales, con la instalación de dispositivos de posicionamiento en vehículos del servicio, que finalizará durante el primer trimestre del año 2014, con uso en modalidad de marcha blanca durante el segundo trimestre de 2014.
- Se inició la Implementación del Sistema de Regularización de Archivo Institucional en las DRT Metropolitana Oriente, Metropolitana Poniente, Valparaíso, Bio Bio y Araucanía, que incluye la contratación de Encargados para cada una de estas regiones. Para el primer trimestre de 2014 se concluye con la implementación de dichas regiones y durante el segundo trimestre 2014 se procede a la contratación de 7 Encargados, para igual cantidad de regiones.
- El Mejoramiento de la Infraestructura y equipamiento de Oficinas de la Dirección Nacional, de Direcciones Regionales, Inspecciones Provinciales y Comunes se realizaron de acuerdo a lo programado, según el siguiente detalle: DRT Metropolitana Poniente, DRT Tarapacá, DRT Atacama, DRT de Valparaíso; IPT Concepción, ICT Maipú, ICT Coronel, ICT Santa Cruz, ICT Curacaví, IPT Talca, IPT Linares, IPT Punta Arenas, IPT Santiago Centro, IPT Melipilla, ICT Providencia e IPT Antofagasta.

4. Desafíos para el año 2014

La Dirección del Trabajo y sus desafíos para el año 2014, se concentran en materias institucionales que profundizarán los lineamientos definidos para el Servicio, entre ellos, podemos mencionar:

-Permanente evaluación de la necesidad de creación y apertura de nuevas Inspecciones, como por ejemplo la recientemente creada Inspección Comunal del Trabajo en la Comuna de Alto Hospicio de la Región de Tarapacá, que permitirá ampliar la cobertura de los servicios que presta la DT en sectores con alto crecimiento demográfico y productivo.

-Continuar con la política de remodelación y mejoras de las oficinas en regiones de manera de dar a los usuarios y funcionarios espacios de atención de calidad y con altos estándares.

En este contexto, los productos estratégicos tienen para el 2014 la siguiente distribución presupuestaria:

	Producto Estratégico	Presupuesto 2014	
		(Miles de \$)	%
1	Dictámenes.	30,664	0.06%
2	Fiscalización	12,190,802	22.85%
3	Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos	7,140,035	13.38%
4	Defensa de derechos fundamentales	3,112,775	5.83%
5	Asistencia técnica laboral	5,827,941	10.92%
6	Certificaciones	2,124,976	3.98%

Asimismo, la siguiente tabla expone los compromisos representados en Indicadores de Desempeño Institucional 2014:

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Meta 2014
•Fiscalización -Fiscalización proactiva	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 1) Porcentaje de cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción en programa de fiscalización especial.	87 % (479/550)*100
•Fiscalización -Fiscalización en línea	<u>Calidad/Producto</u> 2) Tiempo promedio de demora en la tramitación de las denuncias y/o reclamos en línea en el año t.	8 días (7200/900)
•Fiscalización	<u>Eficacia/Producto</u> 3) Porcentaje de empresas fiscalizadas que no se han fiscalizado el último año.	52 % (27560/53000)*100
•Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos: Instancias de diálogo social /Mesa de trabajo	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 4) Porcentaje de empleadores que subsanan infracciones participando en Mesas de Trabajo.	89 % (979/1100)*100
•Defensa de derechos fundamentales:	<u>Calidad/Producto</u> 5) Tiempo promedio de demora en atender denuncia de vulneración de Derechos Fundamentales.	24 días (57600/2400)
•Certificaciones	<u>Calidad/Producto</u> 6) Porcentaje Certificados tramitados por WEB en el año t.	78 % (1053000/1350000)*100

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Meta 2014
•Dictámenes.	<u>Calidad/Producto</u> 7) Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes en el año t.	24 días (13680/570)
•Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos : Conciliación	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 8)Porcentaje de reclamos, interpuestos presencialmente en el año t en oficinas, con procesos de conciliación terminados en primera audiencia.	88 % (96192/109380) *100

A continuación, se desagregan los desafíos establecidos para el 2014 según área de trabajo del Servicio:

Área Inspectiva: los principales objetivos y acciones planificados por el área de inspección para el año 2014 se sistematizan en los siguientes tres lineamientos:

1. Fiscalización:

Mejorar la cobertura, oportunidad y calidad de la fiscalización.

- Mejorar el modelo de gestión de la fiscalización
- Focalizar la fiscalización de oficio en sectores de alta infraccionalidad y/o conflicto laboral.

2. Certificados:

Otorgar un servicio confiable, oportuno y satisfactorio, ante peticiones de certificados del empleador en el marco de las normas de subcontratación regulados por la Ley N°20.123.

3. Capacitación:

Funcionarios con conocimientos, habilidades y destrezas para la realización de su función de acuerdo a estándares de calidad institucional”.

- Se proyecta la capacitación de 1.700 funcionarios Fiscalizadores de Terreno; Jefes de Fiscalización; Jefes de Inspección y Certificadores en cuatro líneas de trabajo: Salud y Seguridad; Normas laborales; Herramientas de Gestión para la Fiscalización y Certificadores

Área Jurídica, los principales desafíos son los siguientes:

- Terminar desarrollo, pendiente, de la plataforma de apoyo a labores de defensa judicial y realizar su implementación.
- Continuar con controles funcionales y técnicos en la línea de la ley de transparencia y en la ejecución del procedimiento de defensa de derechos fundamentales
- Mantener la labor de reforzamiento de la acción de defensa de derechos fundamentales con la ejecución de a lo menos 4 talleres interregionales.
- Complementar la funcionalidad de la plataforma de apoyo de la labor de defensa de derechos fundamentales actualizándola y adicionando reportes de información que ayuden a la labor de gestión de los jefes de oficina
- Cumplir las metas definidas para el año 2014.
- Ejecutar en conjunto con la escuela de formación técnica las capacitaciones programadas para el año en curso.
- Terminar el desarrollo de la plataforma de seguimiento documental del departamento,

implementando reportes de información para el apoyo de la gestión.

Área Relaciones Laborales: el principal desafío del área durante el 2014 será el ajuste de las definiciones institucionales a la nueva agenda laboral impulsada por la administración entrante. En este sentido, se espera revisar los ámbitos de acción y compromiso del área en función del programa de gobierno y de las prioridades gubernamentales que definirá el ejecutivo. Por otra parte, y en el contexto de la agenda legislativa en el ámbito laboral, se espera un aumento de la demanda de información sobre política operativa departamental, tanto en materia instruccional, doctrinaria como estadística, para lo cual el Departamento debe responder con el más alto estándar de fiabilidad.

Área de Atención de Usuarios, se ha planteado los siguientes desafíos para el 2014:

- **Política de Atención de Usuarios.** Definir una política de atención de usuarios, la que debe ser sancionada y suscrita por la máxima autoridad del Servicio.
- **Cartelería Digital.** Con la finalidad de diversificar e incrementar la parrilla de programación de la cartelería digital se pretende desarrollar nuevas cápsulas animadas y/o videos, que den cuenta de trámites en las Inspecciones y difusión de la normativa laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo.
- **Sistema de Gestión de Fila (SGF).** Para el año 2014, se debe: Evaluar del funcionamiento del SGF y definir los estándares de control de calidad de la atención, así como también, instalar el programa de control del SGF a los Coordinadores de Gestión Regionales y encargados del Departamento, con la finalidad de hacer un seguimiento y evaluación del proceso de atención de usuarios en las distintas Inspecciones; y por último, elaborar proyecto para implementar el SGF en todas las Inspecciones del país.
- **Mejoramiento de la Calidad de atención del C.A.L.- Fono Consulta.** Para el año 2014, se debe: Modificar los IVR (Interactive Voice Response), que se traduce del inglés como *respuesta de voz interactiva*) del fono consulta labora de acuerdo a propuesta ya elaborada, Implementar un CRM que permita dejar mensajes y dar seguimiento y contar con un mínimo de 6 nuevos funcionarios, los que deben contar con las competencias técnicas y el perfil que se requieren para la atención de consultas telefónicas, de acuerdo a la actual modalidad de entrega del servicio.

Área de Estudios: Como proyecto departamental relevante cabe destacar la realización del trabajo de campo de la octava versión de la Encuesta Laboral (Encla 2014).

La Unidad de Investigación continuará con el desarrollo de las investigaciones laborales, según las líneas de investigación existentes, de acuerdo a las prioridades institucionales.

Por su parte, en la Unidad de Análisis Estadístico están planificados los productos de continuidad, a saber, informes mensuales a la Dirección, Informes Trimestrales al Ministerio del Trabajo y Previsión

Social, Compendio y Anuario Estadístico y atención de solicitudes de información tanto a usuarios internos y externos como de la Ley de Transparencia.

Área de Gestión Interna: En este ámbito, el Departamento de Recursos Humanos se ha propuesto: En materias de capacitación, avanzar en la construcción de un modelo de trabajo que permita mejorar el diseño y los programas de los cursos que requieran la participación de relatores internos, implementar un sistema que permita contar con un equipo de relatores al interior de la Institución debidamente calificados y cuyo desempeño en las relatorias específicas encargadas se considere en su programación cuatrimestral y someter a proceso de revisión y aprobación la nueva malla curricular de la Escuela Técnica de Formación.

Además se realizarán procesos de selección para la Oficina de Casa Blanca, archivo Regional, entre otros y finalmente se actualizará el Reglamento Interno de Bienestar.

Área de Gestión y Desarrollo, tiene para el 2014, de acuerdo a las temáticas que trabaja, los siguientes desafíos:

- Mantener la Certificación en Norma ISO 9001:2008, respondiendo a estándares de calidad establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo al alcance establecido por la Alta Dirección.
- Fortalecer la evaluación y análisis de procesos internos del Servicio y profundizar mejoras en las metodologías de generación de información relevante de la Institución.
- Ampliar la cobertura del Sistema de Gestión de Riesgos incorporando el nivel regional en la elaboración de matriz institucional.
- Mantener el cumplimiento del 100% del Sistema de Monitoreo del desempeño institucional, (SMDI) del PMG, Indicadores de desempeño institucional (DIPRES y Ley 19.994) e indicadores de desempeño colectivo (Art. 7º, Ley 19.553).
- Continuar con el fortalecimiento del proceso de planificación y control de gestión, perfeccionando la base instrumental y procedimental en pro del cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

Área de Tecnologías de la Información, presenta los siguientes desafíos para el año 2014:

- Modernización y actualización de la plataforma tecnología que soporta los procesos de atención de público, fiscalización, conciliación y derechos fundamentales, que permita mejorar la disponibilidad, rendimiento y usabilidad del sistema con directo beneficio a los usuarios de la DT.
- Implementación de mejoras y modernización de plataforma de los cubos de gestión.
- Mejoras en los procesos de fiscalización de accidentes graves y fatales, para lo cual se incorporaran nuevas tecnologías tanto a nivel software y hardware para los fiscalizadores.
- Modernización y actualización de equipos de trabajo para los funcionarios de la Institución, para hacer más dinámica la atención de los usuarios externos e internos.
- Consolidar el sitio de contingencia con dos enlaces simultáneos de comunicación, lo que nos permitirá aumentar la disponibilidad, no sólo de los servicios comprometidos como críticos, sino que la mayoría de ellos.

- Implementar herramienta para la gestión de identidades, de tal forma que la administración de la vigencia de usuarios, incluido los accesos a Active Directory y los sistemas DT, sean gestionados directamente por RRHH a través del propio sistema o bien algo desarrollado para integración con productos de terceros.
- Aumentar la seguridad de los dispositivos móviles de la DT, para disminuir el impacto ante posibles amenazas.
- Generar plataforma de respaldo para usuarios críticos del servicio, de tal forma de implementar una solución tipo "nube" para los este grupo de usuarios.
- Eliminar la plataforma de cubos sobre la plataforma Microsoft SQL Server 2000, y migrarla a la versión 2012 del mismo producto.
- Potenciar las herramientas de gestión, incorporando mecanismos de predicción o una representación de datos más usable para los usuarios (por ejemplo geográficamente).
- Mejorar la plataforma de monitoreo de servicios, incorporando nuevas herramientas para entregar una interfaz ejecutiva de comportamiento de servicios.
- Aumentar la capacidad de los buzones de correo de los usuarios, permitiendo que algunos incluso tripliquen su actual almacenamiento, implementando tecnologías tipo "nube" para el correo electrónico.
- Expandir el uso de la comunicación integrada mediante la incorporación de Lync 2010 y 2013, generando una nueva forma de comunicarse para los usuarios del servicio.

Área de Administración y Finanzas presenta los siguientes desafíos para el año 2014:

- Mejorar los procedimientos de compra mediante la aplicación de un sistema computacional UNIBOX, para optimizar el seguimiento de los procesos, con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta.
- Continuar con las remodelaciones y habilitaciones con el propósito de mejorar los espacios de trabajos de las oficinas de la Dirección del Trabajo. para lo cual se encuentran aprobados M\$ 520.400, en la Ley de Presupuestos de 2014.
- Realizar visitas de control funcional y técnico a las áreas administrativas regionales
- Realizar visitas de apoyo y control funcional en materias de control de inventario de bienes muebles

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

1. Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo.
2. Ley N° 18.575, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
3. Ley N° 19.240, Sustituye Plantas de Personal de la Dirección del Trabajo, estableciendo los requisitos vigentes para el ingreso y promoción de sus plantas.
4. Ley N° 19.882, Regula Nueva Política de Personal a los Funcionarios Públicos que Indica .
5. Ley N° 19.994, de 2004, Crea Asignación de Estimulo y Desempeño y Proporciona Normas sobre Carrera Funcionaria para los Trabajadores de la Dirección del Trabajo.
6. Ley N° 20.000, Sustituye la Ley N°19.366 que Sanciona Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Sicotrópicas.
7. Ley 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública.
8. DFL N° 29, de 2004, Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley 18.834, sobre Estatuto Administrativo.
9. DFL N° 1/19.653, de 2000, Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- 10.DFL N° 2 de 1967, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Ley Orgánica de la Dirección del Trabajo.
- 11.DFL N° 2, de 2002, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que crea nuevos cargos en la planta de fiscalizadores de la Dirección del Trabajo.
- 12.DFL N° 35, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que determina para el Ministerio del Trabajo y Previsión Social y Servicios Públicos que indica, los cargos que tendrán la calidad dispuesta en el artículo 7 bis de la Ley N° 18.834 y cambia denominación que señala.
- 13.DL N° 3.551 de 1980, que Fija Normas sobre Remuneraciones y sobre Personal para el Sector Público
- 14.DL 1263, de 1975, Ley orgánica de la administración financiera del estado.
- 15.Decreto N° 98 de 15 de Septiembre de 1999, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que establece un Reglamento especial de calificaciones para el personal de las Dirección del Trabajo.

Desde el punto de vista de las atribuciones

1. Ley N° 18.933, que establece la facultad de fiscalizar el cumplimiento de declarar y pagar las cotizaciones en las Instituciones de Salud Previsional.
2. Ley N° 19.296 del 19 de Septiembre 1994 del Ministerio del Trabajo, sobre Asociaciones de Funcionarios de la Administración del Estado.
3. Ley N° 19.553, de 4 de Febrero de 1998 del Ministerio de Hacienda, que establece asignación de Modernización y otros beneficios que indica.
4. Ley N° 19.863, del 6 de Febrero del 2003 del Ministerio de Hacienda sobre remuneraciones de autoridades de gobierno y cargos críticos de la Administración Pública.
5. Ley N° 19.880, de 2003, que establece Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.

6. Ley N° 19.886, de 2003, sobre Bases para contratos administrativos de suministro y prestación de Servicios.
7. DFL N° 1 de 1994, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Código del Trabajo, modificado recientemente por la Ley N° 19.759 publicada en el Diario Oficial de 05.de Octubre de 2001.
8. DL N° 3.500 de 1980, que establece la facultad de fiscalizar el cumplimiento de enterar las cotizaciones previsionales en las administradoras de fondos de pensiones.
9. DS N° 3 de 1984 del Ministerio de Salud, que aprueba el reglamento de autorización de licencias médicas.
- 10.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.
- 11.DS N° 983 del 2003 del Ministerio de Hacienda, reglamento para la aplicación de incremento por Desempeño Colectivo del artículo 7 de la Ley N° 19.553.
- 12.DS N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886 de Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios.
- 13.DS N° 69 del, 31 de Marzo del 2004 del Ministerio de Hacienda sobre concursos del Estatuto Administrativo.
- 14.DS N° 134, de 12 de Diciembre de 2005, que declara derogado el Decreto N° 26, de 2001, Reglamento sobre el secreto o reserva de los actos y documentos de la Administración del Estado.
- 15.Resolución 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de Torna de Razón.

- Misión Institucional

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

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2013

Número	Descripción
1	El presupuesto asciende a M\$ 51.042.270 ⁹

- Objetivos Estratégicos

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

⁹Esta valor se consigna en informe de Planificación Estratégica (diciembre 2012)

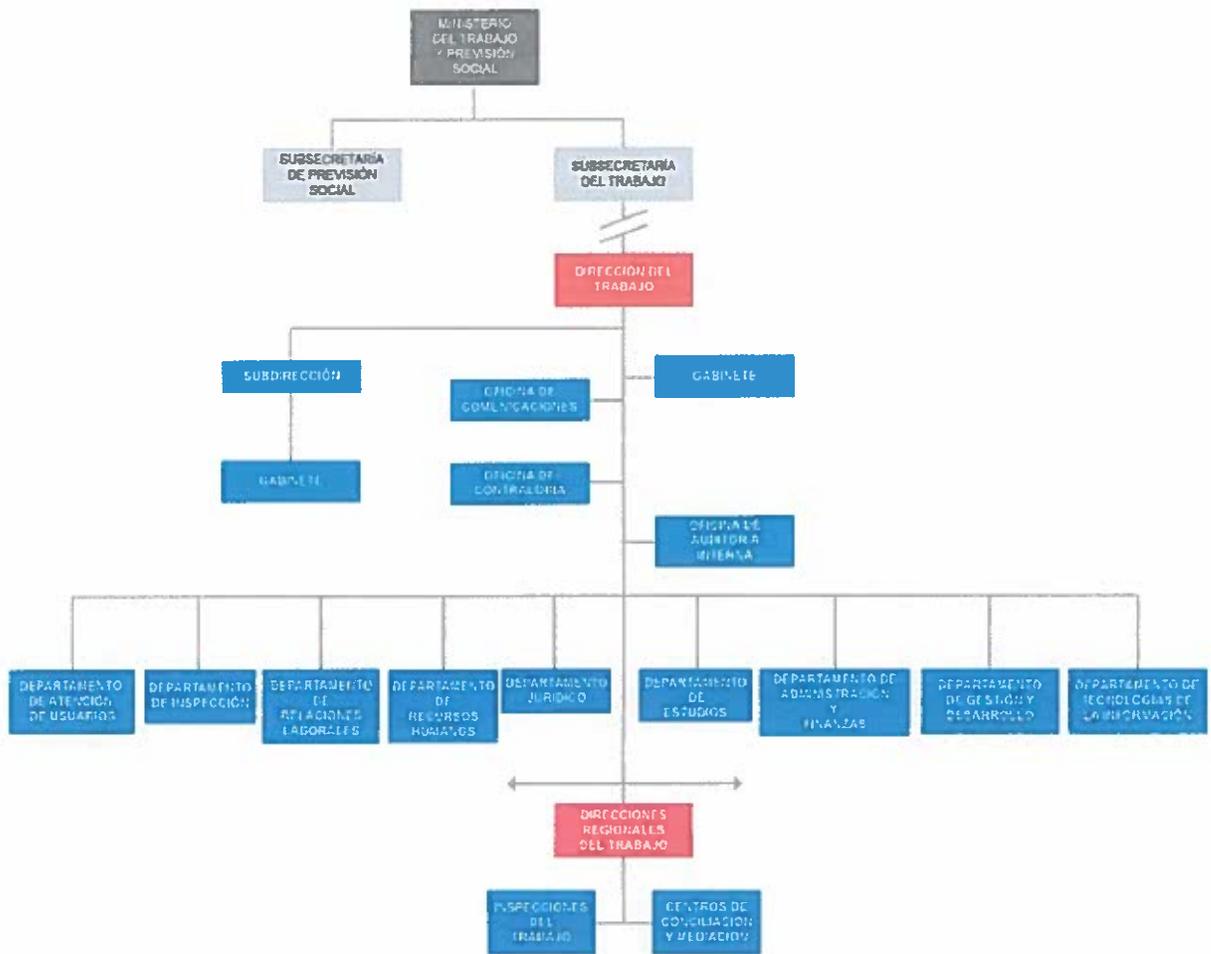
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Dictámenes: Es el pronunciamiento jurídico que realiza la Dirección del Trabajo en torno al sentido y alcance de la legislación laboral con el fin de orientar a los usuarios del Servicio en la correcta interpretación de la norma laboral.	3
2	Fiscalización: Es un conjunto de actividades orientadas directamente a la elevación y mejoramiento constante de los niveles de cumplimiento de la legislación laboral, previsional y de salud y seguridad en el trabajo cuya supervigilancia es responsabilidad de la Dirección del Trabajo.	1 y 3
3	Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos: Son servicios que la Institución pone a disposición de los actores laborales para facilitar la solución de conflictos, sean éstos de carácter individual o colectivo.	2 y 3
4	Defensa de derechos fundamentales: Es un sistema que comprende la articulación de actuaciones, administrativas y jurisdiccionales, tendientes a proteger el ejercicio del conjunto de derechos fundamentales y especialmente los inherentes a la libertad sindical y el cumplimiento normativo en materia de derecho colectivo.	1 y 3
5	Asistencia técnica laboral: Es el servicio que presta la Institución a los actores laborales, asistiendo, orientando, difundiendo y capacitando sobre la normativa laboral y previsional a objeto de aportar a un sistema de relaciones laborales de equilibrio, de diálogo y con capacidad de negociación.	3
6	Certificaciones: Es una actividad que está orientada a otorgar un servicio confiable, oportuno y satisfactorio, que se desarrolla a petición del empleador, con especial énfasis en el marco de la Ley Nº20.123 y que está acotado a la revisión de las deudas laborales y previsionales vigentes.	3

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Trabajadores
2	Empleadores
3	Dirigentes Sindicales
4	Autoridades de Gobierno (Considera: Ministros, Seremis, Jefes de Servicios, Subsecretarías)
5	Judicatura (Considera Jueces de Letras del Trabajo (93) y Ministros de Corte (139))
6	Organizaciones de Trabajadores
7	Representantes Políticos
8	Organizaciones de Empleadores
9	Organismos Internacionales
10	Universidades
11	ONG's

a) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



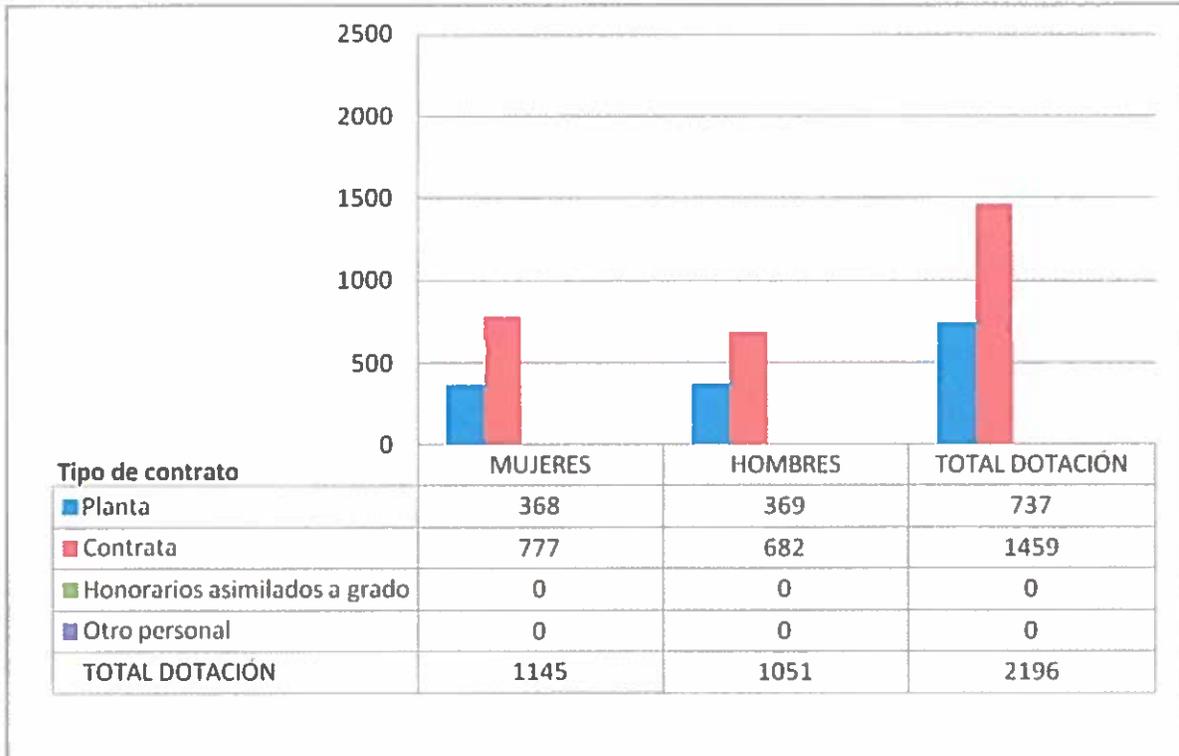
b) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
DIRECTORA	MARÍA CECILIA SÁNCHEZ TORO
SUB-DIRECTOR	INÉS VIÑUELA SUAREZ
JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO	MARÍA ANGELICA OYARZUN PEREIRA
JEFE DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	JORGE PATRICIO ARRIAGADA HADI
JEFE DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES	MARÍA SOLEDAD NEVEU MUÑOZ
JEFE DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS	ANDREA FRAGA YOLI
JEFE DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	HERNAN ORTIZ GALVEZ
JEFE DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	FLORINDA DEL ROSARIO CORNEJO INZUNZA
JEFE DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	HUGO HUMBERTO ÁLVAREZ SIRANDONI
JEFE DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO	FERNANDO ANDRÉS AHUMADA CEPEDA
JEFA OFICINA DE AUDITORIA INTERNA	RAMON DARÍO GUEVARA CÁRCAMO
JEFE OFICINA DE CONTRALORÍA	BARBARA CAROLINA CHOMALI QUIROZ
JEFE DEPARTAMENTO ATENCIÓN USUARIOS	MANUEL CHACON SILVA
JEFE OFICINA DE COMUNICACIONES	MARÍA ALEJANDRA PEÑA ZEPEDA

Anexo 2: Recursos Humanos

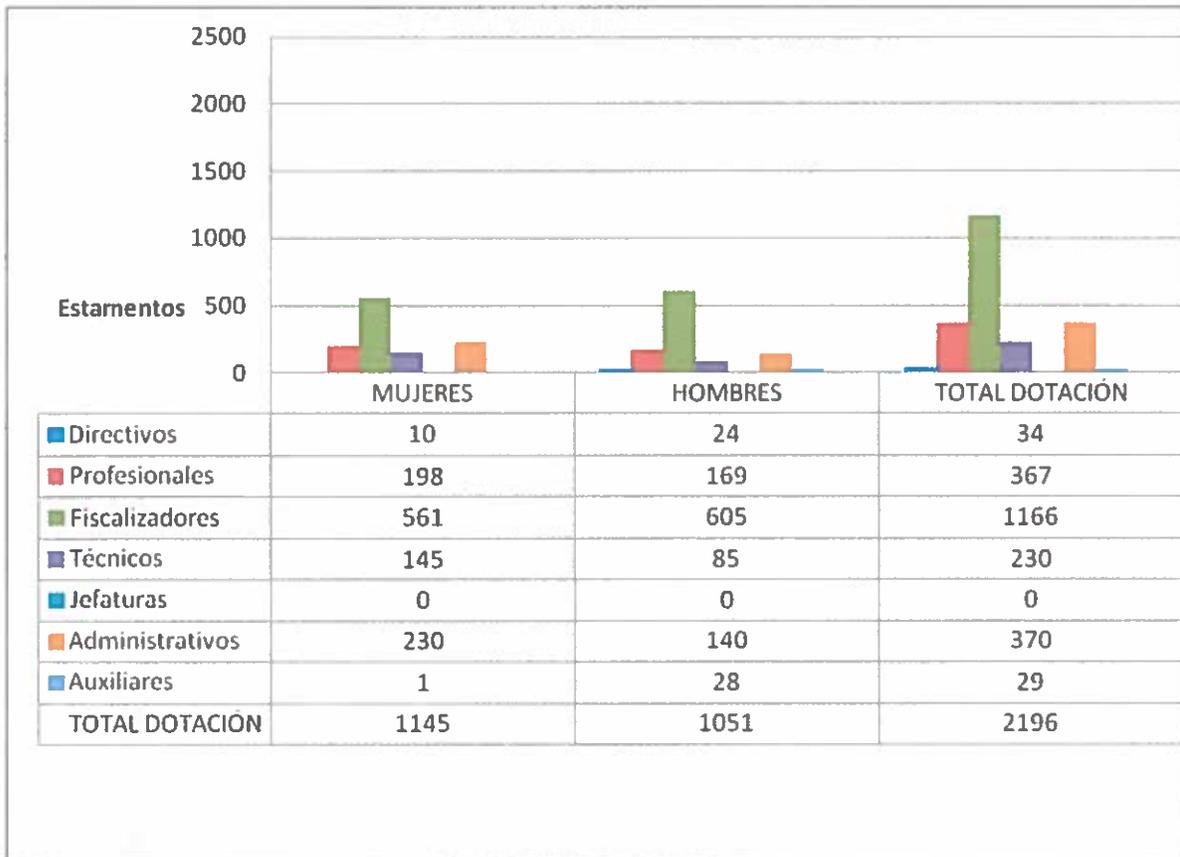
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2013¹⁰ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

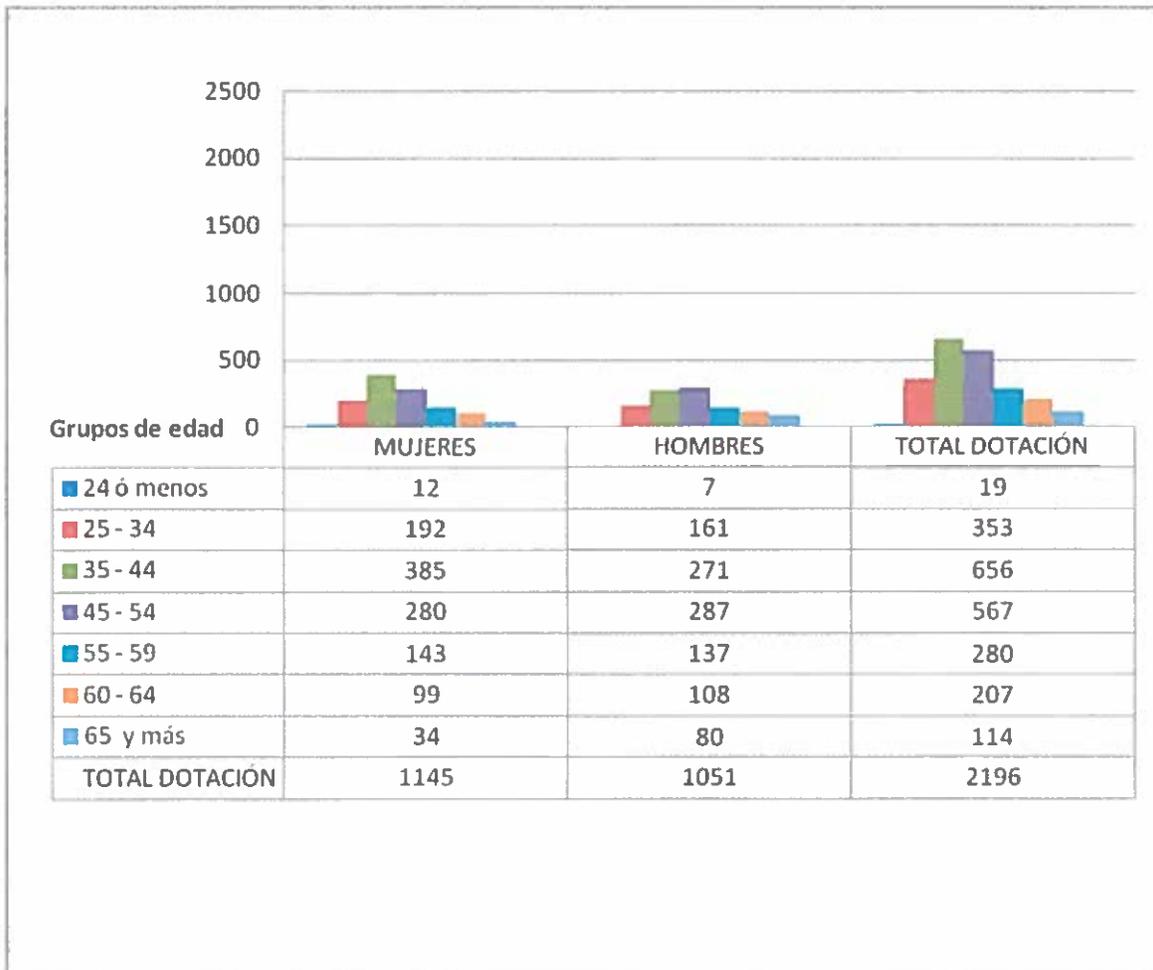


¹⁰ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2013. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

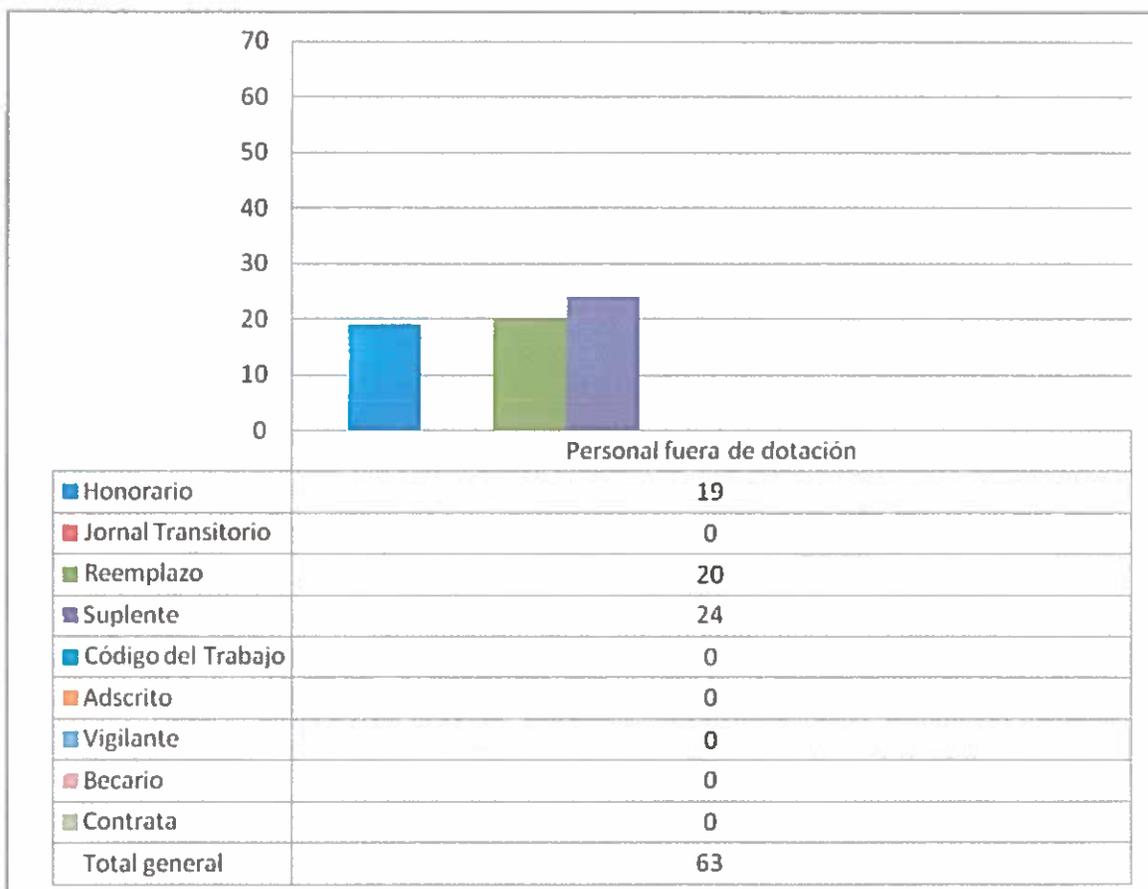
- Dotación Efectiva año 2013 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2013 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 2013¹¹, por tipo de contrato



¹¹ Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2013.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹²		Avance ¹³	Notas
		2012	2013		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ¹⁴ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ¹⁵	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	41,8	2,7	6,4	ascendente
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	89,6	50,0	55,8	ascendente
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	5,9	2,5	42,4	ascendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,05	0,05	100,0	ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,1	0,05	200,0	descendente
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,7	0,4	57,1	ascendente
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2,3	1,5	153,3	descendente
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2,9	0,5	580	descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t / N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1,5	1,4	107,1	descendente

¹² La información corresponde al período Enero 2012 - Diciembre 2012 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.

¹³ El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

¹⁴ Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2013.

¹⁵ Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹²		Avance ¹³	Notas
		2012	2013		
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0	0	0	ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	34,8	1,2	3,4	ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	93,6	94,3	100,7	ascendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	5,2	7,3	140,4	ascendente
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ¹⁶	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	16,7	6,6	39,5	ascendente
4.4 Porcentaje de becas ¹⁷ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0	0,0	0	ascendente
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	1,4	1,6	87,5	descendente
• Licencias médicas de otro tipo ¹⁸	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0,3	0,3	100,0	descendente

¹⁶ Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

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

¹⁷ Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

¹⁸ No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹²		Avance ¹³	Notas
		2012	2013		
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,04	0,07	57,1	descendente
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	4,7	3,8	123,7	descendente
7. Evaluación del Desempeño¹⁹					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	98,8	99	100,2	ascendente
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	0,1	0,2	50	descendente
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0	0,05	0	descendente
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0	0	0	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ²⁰ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI		
	NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.				
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ²¹ formalizada via Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada via Resolución Exenta.				
	NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada via Resolución Exenta.	NO	SI		

¹⁹ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

²⁰ Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un periodo específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

²¹ Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2		
Ingresos y Gastos devengados año 2012 – 2013		
Denominación	Monto Año 2012	Monto Año 2013
	M\$²²	M\$
INGRESOS	53.321.726	56.765.528
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	43.924	52.533
INGRESOS DE OPERACIÓN	740.251	584.063
OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.264.592	1.630.213
APORTE FISCAL	51.272.959	54.498.719
GASTOS	54.251.604	55.961.814
GASTOS EN PERSONAL	43.354.712	45.147.045
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	8.705.770	8.966.352
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	129.089	128.735
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.420.937	1.451.944
SERVICIO DE LA DEUDA	641.096	267.738
RESULTADO	-929.878	803.714

²² La cifras están expresadas en M\$ del año 2013.

b) Comportamiento Presupuestario año 2013

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ²³ (M\$)	Presupuesto Final ²⁴ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ²⁵ (M\$)	Notas
			INGRESOS	50.994.270	56.415.314	56.765.528	-350.214	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		52.533	52.533		
	01		Del Sector Privado		52.533	52.533		
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		52.533		52.533	
		999	Otros.			52.533	-52.533	
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	918.610	918.610	584.063	334.547	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	869.250	945.452	1.630.213	-684.761	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	846.250	922.452	1.540.311	-617.859	
		99	Otros	23.000	23.000	89.902	-66.902	
09			APORTE FISCAL	49.206.410	54.498.719	54.498.719		
	01		Libre	49.206.410	54.498.719	54.498.719		
			GASTOS	50.994.270	57.179.052	55.961.814	1.217.238	
21			GASTOS EN PERSONAL	39.848.304	45.727.236	45.147.045	580.191	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	9.632.034	9.553.516	8.966.352	587.164	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		128.735	128.735		
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		128.735	128.735		
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882		128.735	128.735		
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.509.932	1.501.827	1.451.944	49.883	
	03		Vehículos		82.000	79.997	2.003	
	04		Mobiliario y Otros	317.626	365.626	355.549	10.077	
	05		Máquinas y Equipos	149.730	119.730	108.995	10.735	
	06		Equipos Informáticos	722.770	637.151	636.016	1.135	
	07		Programas Informáticos	319.806	297.320	271.387	25.933	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	4.000	267.738	267.738		
	07		Deuda Flotante	4.000	267.738	267.738		
			RESULTADO		-763.738	803.714	-1.567.452	

²³ Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

²⁴ Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2013.

²⁵ Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²⁶			Avance ²⁷ 2013/ 2012	Notas
			2011	2012	2013		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁸)	%	0.95	0.92	0.90	98%	1
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	0.99	1.23	1.57	128%	2
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	1.00	1.00	1.00	100%	3
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	1.02	0.81	0.64	79%	4
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	0.41	0.29	0.17	59%	5
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	0.41	0.29	0.17	59%	

Notas	Detalle
1	En el año 2013 el aporte Fiscal fue mayor que en el año 2012
2	Porcentualmente en el año 2012 se efectuó una mayor recaudación por ingresos propios con respecto al año 2013
3	El total de ingresos percibidos es igual al total de ingresos devengados
4	El total de ingresos percibidos en el año 2013 es inferior al presupuesto aprobado
5	La Deuda Flotante del año 2013 es menor que la Deuda Flotante del año 2012

²⁶ Las cifras están expresadas en M\$ del año 2013. Los factores de actualización de las cifras de los años 2011 y 2012 son 1,04856870 y 1,01797128 respectivamente.

²⁷ El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

²⁸ Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2013²⁹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	905.615	803.669	1.709.284
	Carteras Netas		-154.786	-154.786
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-154.786	-754.786
	Disponibilidad Neta	933.052	862.124	1.795.176
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	933.052	862.124	1.795.176
	Extrapresupuestario neto	-27.437	96.331	68.894
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	1.742	145.987	147.729
116	Ajustes a Disponibilidades	319	2.838	3.157
119	Trasposos Interdependencias		22.798.0622	22.798.622
214	Depósitos a Terceros	-5.074	-45.234	-50.308
216	Ajustes a Disponibilidades	-24.424	-664	-25.088
219	Trasposos Interdependencias		-22.805.218	-22.805.218

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

El presupuesto de la Dirección del Trabajo del Año 2013 fue de continuidad, durante el año 2013 el Servicio no tuvo Programas.

f) Transferencias³⁰

La Dirección del Trabajo no tiene transferencias corrientes.

g) Inversiones³¹

Durante el año 2013 la Dirección del Trabajo no tuvo recursos presupuestarios por Iniciativas de Inversión.

²⁹ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

³⁰ Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

³¹ Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta	Cumple SI/NO ³²	% Cumplimiento ³³	Notas
				2011	2012	2013	2013			
Defensa de derechos fundamentales	Tiempo promedio de demora en atender denuncia de vulneración de Derechos Fundamentales	(Sumatoria de días desde la fecha de ingreso de la denuncia hasta la fecha de citación a mediación o comunicación de no detección de indicio de vulneración a usuarios/Número de denuncias con investigación terminada e informe a usuarios)	días	23días (58075/ 2525)	22días (51371/ 2379)	21días (51440/ 2398)	25días (69000/ 2760)	SI	116.55 %	2
Fiscalización	Porcentaje de cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción en programa de fiscalización especial	(N° fiscalizaciones con cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción en programa especial al sector construcción año t/N° fiscalizaciones en programa especial al sector construcción año t)*100	%	91% (451/49 6)*100	93% (565/60 7)*100	91% (498/55 0)*100	86% (473/55 0)*100	SI	105.29 %	3
Certificaciones	Porcentaje Certificados tramitados WEB	(N° Certificados tramitados por web/N° Total Certificados solicitados (presencial + web))*100	%	63% (552703 /870471) *100	79% (977891 /123162 4)*100	85% (104574 8/12329 03)*100	70% (560000 /800000) *100	SI	121.17 %	4
Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos	Porcentaje de empleadores que subsanan infracciones participando en Mesas de Trabajo	(N° de empleadores que subsanan las infracciones participando en Mesas de Trabajo /N° total de empleadores infractores que participan en Mesas de Trabajo)*100	%	94% (1174/1 253)*10 0	96% (1207/1 251)*10 0	97% (1062/1 100)*10 0	89% (979/11 00)*100	SI	108.48 %	5

³² Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2013 es igual o superior a un 95% de la meta.

³³ Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2013 en relación a la meta 2013.

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta	Cumple SI/NO ³²	% Cumplimiento ³³	Notas
				2011	2012	2013	2013			
Fiscalización	Tiempo promedio de demora en la tramitación de las denuncias y/o reclamos en línea. Enfoque de Género: No	(Sumatoria de días hábiles transcurridos entre la fecha de ingreso de las denuncias y/o reclamos en el sistema de fiscalización en línea y la fecha de término del proceso /Nº total de denuncias y/o reclamos en línea recepcionados y tratados durante el periodo)	días	7días (6358/882)	7días (4877/672)	8días (8112/1048)	8días (4320/540)	SI	103.36 %	
Fiscalización	Porcentaje de empresas fiscalizadas que no se han fiscalizado el último año. Enfoque de Género: No	(Nº de empresas fiscalizadas año t que no han sido fiscalizadas año t-1/Nº Total de empresas fiscalizadas año t)*100	%	45% (23850/53000)*100	64% (33189/52175)*100	62% (30869/49577)*100	50% (26500/53000)*100	SI	124.52 %	6
Dictámenes.	Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes. Enfoque de Género: No	(Sumatoria días transcurridos entre la fecha de recepción de todos los antecedentes necesarios para la elaboración del dictamen hasta su emisión/Número total de dictámenes emitidos)	días	25días (16084/646)	23días (13299/589)	23días (12407/546)	25días (16500/660)	SI	110.04 %	1
Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos	Porcentaje de reclamos, interpuestos presencialmente en oficinas, con procesos de conciliación terminados en primera audiencia. Enfoque de Género: No	(Número de reclamos presencialmente en oficinas con proceso de conciliación terminados en primera audiencia /Número total de reclamos con proceso de conciliación terminados en una o más audiencias)*100	%	87% (91819/105174)*100	89% (99161/111097)*100	90% (95367/106458)*100	87% (91819/105174)*100	SI	102.61 %	

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 100 %

Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas: 0 %

Porcentaje de cumplimiento global del servicio: 100 %

Notas:

1.- Indicador finalizado con estado de sobrecumplimiento. Los factores que conforman los aspectos influyentes en el sobrecumplimiento alcanzado son, (i) La mantención de la composición del Universo durante el año en curso, donde de un total de 546 Dictámenes, el 9,9% (54) de los pronunciamientos jurídicos correspondió a nueva doctrina (primera interpretación jurídica de normativa laboral), y el 90,1% (492) a antigua doctrina, procesos de menor complejidad en su tratamiento que inciden en tiempos de tramitación bajos. Cabe indicar, que dicha composición depende básicamente de dos variables exógenas, a saber la disminución de la demanda externa influida por la menor promulgación de nuevas disposiciones legales en materia laboral; (ii) Mantención y mejora de las medidas de gestión interna implementadas, especialmente la focalización del seguimiento y control del tratamiento de casos agenciado por el cuerpo de abogados; (iii) Fortalecimiento del sistema de gestión documental departamental. El Servicio ha incrementado la meta año 2014 de 25 días a 24 días.

2.- Indicador con estado de sobrecumplimiento. Durante el año 2013, se recibió un total de 2.398 denuncias con investigación terminada e informe a usuarios, que fueron tramitadas en un tiempo total de 51.440 días, lográndose un valor efectivo promedio de 21 días de tramitación por cada uno de ellos. Los factores influyentes en el sobrecumplimiento alcanzado son: (i) Capacitación permanente a los gestores del producto; (ii) Mayor manejo de la complejidad de los casos, lo que confrontado a un mayor agenciamiento de casos respecto a igual periodo anterior, confluencia en un mejor rendimiento promedio de éstos, (iii) optimización en la asignación de recursos con la finalidad de aumentar el nivel de satisfacción del usuario del servicio. El Servicio ha incrementado la meta año 2014 de 25 días a 24 días.

3.- Indicador finalizado con estado de sobrecumplimiento. Del total de 550 empresas fiscalizadas respecto del cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción realizada el año 2013, 498 de éstas cumplieron, obteniéndose un valor final de 91%, superando la meta comprometida para el periodo la que era de 86%. Lo anterior se explica por: (i) el aumento de las exigencias de la fiscalización (mayor cantidad de materias revisadas, sostenida desde el 2010 a la fecha), promoviendo un avance mayor en el cumplimiento de la norma y (ii) la voluntariedad del/a fiscalizado/a, en tanto éste analiza los efectos de su participación de acuerdo a sus intereses, considerando para ello la vinculación de subsanar con la no existencia de multa. El Servicio ha incrementado la meta año 2014 de 86% a un 87%.

4.- Indicador finalizado con estado de sobrecumplimiento. De un total de 1.232.903 certificados solicitados (presencial y web), 1.045.748 se efectuaron vía web, obteniéndose un valor de 85%, superando la meta comprometida para el periodo que fue un 70%. Este sobrecumplimiento se explica por tres razones incidentes: (i) El certificado a nivel de oficina presenta un costo monetario para el usuario, mientras que los certificados web tienen la cualidad de ser gratuito, (ii) aspectos subjetivos y personales de los/as usuarios/as, que son imposibles de controlar por la Dirección de Trabajo, y (iii) promoción y difusión que se ha hecho en las oficinas de este nuevo producto, expresado en la facilidad de acceso para el usuario. Importante consignar que durante este periodo se logra una disminución sustantiva en 37,64 puntos porcentuales el sobrecumplimiento respecto a igual periodo año anterior (121,16% año 2013 v/s 158,80% año 2012). El Servicio ha incrementado la meta año 2014 de 70% a un 78%.

5.- Indicador finalizado con estado de sobrecumplimiento. Los factores que conforman los aspectos influyentes en el sobrecumplimiento alcanzado son: 1.-Variables externas de carácter subjetivo: (i) la participación en Mesas de Trabajo es voluntaria, por lo cual existe una disposición por parte de la empresa para subsanar la infracción detectada; (ii) La coyuntura económica favorable; (iii) Incremento de los niveles de confianza por parte de los empleadores, que contribuye al incremento de la participación en esta instancia; 2.-Los niveles de mayor exigencia definidos por la institución para las mesas de continuidad no constituyeron barreras de cumplimiento para las empresas participantes, por lo que se deberá revisar en el futuro la necesidad de aumentar más las exigencias de cumplimiento; 3) La existencia de un punto ciego en el proceso, caracterizado por la indeterminación del resultado, por las variables externas señaladas en el punto n°1, sumado a la característica anual del proceso, debido a su naturaleza dialogante, que lleva al servicio a movilizar mayores recursos para mitigar el riesgo de incertidumbre, esto genera que las acciones de gestión tengan un retardo mayor en sus resultados y poco margen de ajuste recursivo.

6.- Indicador finalizado con estado de sobrecumplimiento. De un total de 49.577 empresas fiscalizadas durante el periodo 2013, 30.869 de éstas, corresponden a empresas fiscalizadas el año 2013 y que no han sido fiscalizadas el último año (periodo 2012), obteniéndose un valor final de 62%. Los factores que conforman los aspectos influyentes en el sobrecumplimiento alcanzado, lo constituyen: (i) Alineación con los objetivos Ministeriales e Institucionales, materializados en un incremento de la cobertura de empresas fiscalizadas en pro del cumplimiento de la normativa laboral; (ii) Experiencia técnica del cuerpo de fiscalizadores; (iii) la mejora continua de los procedimientos de fiscalización en terreno. Frente a la desviación, se aumentó la meta para el año 2014.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2013, Ley 19.994.

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2011	2012	2013	
Asistencia técnica laboral	Porcentaje de llamadas telefónicas ingresadas en sistema (CAL) atendidas.	$(N^{\circ} \text{ de llamadas telefónicas ingresadas en sistema (CAL) atendidas} / N^{\circ} \text{ total de llamadas telefónicas ingresadas en sistema (CAL)}) * 100$	%	60.5	61,53	56.51%	
Fiscalización	Tiempo promedio de duración de todas las fiscalizaciones de terreno	$\text{Sumatoria tiempo de duración del total de fiscalizaciones de terreno año t} / N^{\circ} \text{ total de fiscalizaciones de terreno año t}$	días	20.98	21.02	22.16	
Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos	Tiempo promedio para la realización del comparendo (tiempo a la primera audiencia)	$\text{Sumatoria de días de demora desde la fecha en que se origina el reclamo y hasta la fecha en que se efectúa el comparendo} / N^{\circ} \text{ total de reclamos recepcionados agendados}$	días	0	14	14.29	1
Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos	Porcentaje de procesos de conciliación conciliados del total de procesos de conciliación tratados y terminados en el período.	$(N^{\circ} \text{ total de procesos de conciliación terminados en conciliación total o parcial año t} / \text{Total de procesos de conciliación realizados en año t}) * 100$	%	84.95	85.24	86.49%	
Asistencia técnica laboral	Porcentaje de empleadores que cumplen con estándar laboral definido en instrumentos de asistencia técnica laboral del programa se buenas prácticas laborales sector MIPYME.	$(\text{Número de empresas que cumplen estándar laboral definido en instrumentos de asistencia técnica laboral} / \text{Total de empresas que solicitan y son admitidas a asistencia técnica laboral}) * 100$	%	88.97	89.42	90.06%	
Defensa de derechos fundamentales	Tiempo promedio de duración en el tratamiento de denuncia de derecho fundamental.	$\text{Sumatoria de días hábiles desde la fecha de registro de la denuncia interpuesta por el usuario como vulneración de DD.FF., hasta la fecha de término administrativo} / N^{\circ} \text{ de denuncias terminadas en el período}$	días	24.57	24.87	26.1%	
Defensa de derechos fundamentales	Tiempo promedio de interposición de la denuncia judicial por vulneración de DD.FF.	$\text{Sumatoria de días hábiles desde el término de la mediación sin acuerdo a la fecha de ingreso de la denuncia al tribunal} / \text{Número de denuncias interpuestas en el tribunal}$	días	8.86	6.56	7.15	

NOTA:

- Indicador que hasta el año 2012 integraba otro ámbito de compromisos institucionales, específicamente, Indicadores de Desempeño Institucional 2012. En consecuencia, la institución cuenta con datos referenciales del año anterior con los cuales se puede establecer un comportamiento, pero de ningún modo comparables en función de las metas establecidas en ambos periodos.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 11 Cumplimiento de Gobierno año 2013			
Objetivo ³⁴	Producto ³⁵	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³⁶	Evaluación ³⁷
Implementar una nueva forma de análisis y gestión de denuncias en el Departamento de Atención a Usuarios de la Dirección del Trabajo	Implementar una nueva forma de análisis y gestión de denuncias		Cumplido
Implementar libro digital de la Dirección del Trabajo	Implementar libro digital		A tiempo en su cumplimiento
Constituir 53 mesas de diálogo social	Constituir mesas de diálogo		Cumplido
Elección de los directivos de la Dirección del Trabajo por ADP	Elegir a los directivos de la Dirección del Trabajo por ADP		A tiempo en su cumplimiento
Modernizar a la Dirección del Trabajo mejorando la satisfacción de los usuarios de los servicios	Realizar anualmente una encuesta de satisfacción de los servicios		Cumplido
Modernizar a la Dirección del Trabajo, implementando nuevos servicios vía web o call center	Implementar nuevos servicios vía web o call center		Cumplido
Modernizar a la Dirección del Trabajo	Mejorar la calidad de la fiscalización, implementando un nuevo procedimiento de fiscalización.		Cumplido
Continuar con la implementación de trámites de la Dirección del Trabajo vía web	Implementar los trámites vía web		Cumplido
Corregir las malas prácticas que distorsionan el concepto de empresa al usar múltiples RUTs	Enviar al Congreso indicación al proyecto de ley que establece un nuevo concepto de empresa		Cumplido
Propiciar una relación constructiva y participativa con sindicatos y trabajadores	Generar una instancia de diálogo participativo.		Cumplido
Fortalecer el rol fiscalizador de la Dirección del Trabajo, realizando 19 mil fiscalizaciones asistidas	Realizar 19 mil fiscalizaciones asistidas		Cumplido
Poner en marcha un Sistema de autoevaluación en línea	Poner en marcha un Sistema de autoevaluación en línea		Cumplido

³⁴ Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un periodo de tiempo preciso.

³⁵ Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

³⁶ Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

³⁷ Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2013

I. IDENTIFICACIÓN

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

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderador	% del ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance				
			I				
	Planificación/Control de Gestión	Equidad de Género	0	Mediana	20.00%	20.00%	✓
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	0	Alta	80.00%	80.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento:					100.00%		

III. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR.

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2013	Efectivo 2013	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Tiempo promedio de demora en atender denuncia de vulneración de Derechos Fundamentales	10.00	25.00	21.45	116.55	10.00	116.55	10.00
Porcentaje de cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción en programa de fiscalización especial	10.00	86.00	90.55	105.29	10.00	105.29	10.00
Porcentaje Certificados tramitados por WEB	10.00	70.00	84.82	121.17	10.00	121.17	10.00

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2013	Efectivo 2013	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje de empleadores que subsanan infracciones participando en Mesas de Trabajo	10.00	89.00	96.55	108.48	10.00	108.48	10.00
Tiempo promedio de demora en la tramitación de las denuncias y/o reclamos en línea.	10.00	8.00	7.74	103.36	10.00	103.36	10.00
Porcentaje de empresas fiscalizadas que no se han fiscalizado el último año	10.00	50.00	62.26	124.52	10.00	124.52	10.00
Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes	10.00	25.00	22.72	110.04	10.00	110.04	10.00
Porcentaje de reclamos, interpuestos presencialmente en oficinas, con procesos de conciliación terminados en primera audiencia.	10.00	87.30	89.58	102.61	10.00	102.61	10.00
Total:	80.00				80.00		80.00

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2013

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁸	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁹	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴⁰
DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	38	3	105.44%	8,0%
DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES	26	3	104.95%	8,0%
DEPARTAMENTO JURÍDICO	35	3	105.42%	8,0%
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS	18	4	107%	8,0%
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	65	4	103.29%	8,0%
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	25	5	100.96%	8,0%
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS	46	3	106.59%	8,0%
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO	16	4	113.58%	8,0%
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	49	4	104.49%	8,0%
OFICINA DE CONTRALORÍA INTERNA	17	4	100%	8,0%
OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA	10	4	107.07%	8,0%
GABINETE DIRECCIÓN	5	3	100%	8,0%
GABINETE SUBDIRECCIÓN	5	3	273.45%	8,0%
OFICINA DE COMUNICACIONES INSTITUCIONALES	7	3	100%	8,0%
I REGIÓN	55	5	126.40%	8,0%

³⁸ Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2013. Corresponde a un listado preliminar, sin que estos sean los que finalmente formen parte de la resolución que determina porcentajes a pagar por este concepto el año 2014.

³⁹ Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

⁴⁰ Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Cuadro 12
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2013

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁸	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁹	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴⁰
II REGIÓN	88	5	126.40%	8,0%
III REGIÓN	55	5	126.40%	8,0%
IV REGIÓN	84	5	133.00%	8,0%
V REGIÓN	158	5	133.00%	8,0%
VI REGIÓN	92	5	126.40%	8,0%
VII REGIÓN	105	5	126.40%	8,0%
VIII REGIÓN	187	5	133.00%	8,0%
IX REGIÓN	97	5	126.40%	8,0%
X REGIÓN	107	5	126.40%	8,0%
XI REGIÓN	42	5	126.40%	8,0%
XII REGIÓN	44	5	133.00%	8,0%
METROPOLITANA PONIENTE	331	5	133.00%	8,0%
METROPOLITANA ORIENTE	349	5	133.00%	8,0%
XIV REGIÓN	44	5	126.40%	8,0%
XV REGIÓN	35	5	126.40%	8,0%

Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

La Dirección del Trabajo no realiza Proyectos de Ley.

Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales

La Dirección del Trabajo no registra en el periodo premios o reconocimientos institucionales.