

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2010

DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Agustinas 1253, 6749300
www.dt.gob.cl

Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2010	6
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010	6
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios	12
3. Desafíos para el año 2011	21
4. Anexos.....	27
Anexo 1: Identificación de la Institución	28
Anexo 2: Recursos Humanos.....	33
Anexo 3: Recursos Financieros.....	38
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010.....	48
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	54
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....	55
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010	57
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	59
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	61
Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública.....	62

1. Presentación.

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

Su misión es contribuir a modernizar y hacer más equitativas las relaciones de trabajo, velando por el cumplimiento de la legislación laboral, interpretando la normativa y promoviendo la capacidad de autorregulación de las partes, sobre la base de la autonomía colectiva y el desarrollo de relaciones de equilibrio entre los actores del mundo del trabajo, empleadores y trabajadores.

En el año 2010, dentro el ámbito de las definiciones estratégicas del Servicio, y de acuerdo al objetivo estratégico referido a “Mejorar la calidad y cobertura de los productos y servicios, fortaleciendo el actuar operativo del Servicio, estandarizando los procesos productivos e incorporando nuevas herramientas de tecnologías de la información y de gestión”, la Dirección del Trabajo en concordancia con las prioridades gubernamentales y Ministeriales, fijó como objetivo principal de corto y mediano plazo la *Modernización del Servicio*, estableciendo para ello 4 ejes fundamentales en los distintos ámbitos de acción. A decir:

- I: Nueva orientación hacia la satisfacción de nuestros USUARIOS
- II: Modificar la ORGANIZACIÓN Interna para tener una estructura adaptada a los nuevos objetivos.
- III: Realizar modificaciones y estandarización al proceso de FISCALIZACIÓN.
- IV: Fortalecer el acceso a los servicios mediante la web.

En cada uno de estos ejes, el Servicio ha planteado acciones y actividades con plazos y responsables definidos, las cuales se han ido implementando de acuerdo a lo programado.

En el ámbito de la Planificación Institucional, este proceso técnico se desarrolló orientado a la formulación de indicadores y metas que tuvieran correlación con los objetivos estratégicos de la Institución de manera más eficiente, lo que se desarrollo de manera participativa, eficaz y optimizando los recursos disponibles.

Con relación a los compromisos de la Dirección del Trabajo en el año 2010, se cumplió con cada uno de ellos en sus diversas dimensiones, posibilitando una mejora en los distintos aspectos relacionados con las mediciones que se efectuaron en Indicadores y Metas, dando cuenta de un mejoramiento institucional por esta vía.

Con relación a los desafíos que se establecieron para el año 2010 (BGI 2009), la Dirección del Trabajo dio cuenta de ellos a través de lo siguiente:

La consolidación de la reforma a la judicatura laboral, toda vez que se implementó el proceso con cobertura en todo el país.

En el ámbito de elevar la calidad y la efectividad de la acción fiscalizadora, se produjo un mejoramiento de la Gestión y Procedimiento de Fiscalización mediante la implementación de un nuevo modelo de informe de fiscalización, estructurado y estandarizado en su forma y contenido. Por otro lado, se ha optimizado la Gestión de Multas mediante la disminución de la periodicidad en el traspaso de multas ejecutoriadas a la Tesorería General de la República. De igual modo, se continuó implementando los Trámites en línea específicamente en el sistema de fiscalización online, orientado a dar solución a materias específicas susceptibles de ser tratadas por esta vía; además se han desarrollado Programas de Capacitación a fiscalizadores de terreno, Jefes de Unidad de Fiscalización de las Inspecciones de todo el país, funcionarios del Departamento de Inspección y Coordinadores Inspectivos Regionales; se ha participado en mesas de trabajo intersectoriales y con organizaciones de trabajadores, en materias de condiciones y medio ambiente de trabajo.

En el ámbito del Desarrollo de la Asistencia al Cumplimiento, se profundizó el desarrollo e implementación del Procedimiento de Fiscalización Especial para la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) con plazo de corrección, y se continuó con los Programas Nacionales con Asistencia al Cumplimiento a la Construcción y a la Agricultura de Temporada.

Con relación a la calidad de atención de usuarios, con fecha 26.11.2010 se dictó la Resolución Exenta N° 1379, la que crea al Departamento de Atención de Usuarios en la Dirección del Trabajo fijando su estructura interna, objetivos, funciones y definiendo el inicio de sus actividades operativas a contar del día 01.12.2010.-

En materia relacionada con la Inspección del Trabajo en Línea (ITEL), durante el año 2010, se pusieron en ejecución dos nuevos productos, los cuales están directamente vinculados con el producto estratégico Asistencia técnica laboral y a su vez se relacionan con los subproductos estratégicos “Asistencia a las organizaciones sindicales” y “capacitación de usuarios”. Estos productos fueron:

1.- **DT Educa que** posee dos secciones, la primera Auto edúcate y la segunda DT e-learning: **Auto edúcate**, consiste en herramientas didácticas autónomas e interactivas disponibles en la web, destinadas a la auto capacitación en normas laborales.

DT Learning consiste en cursos e-learning destinados en una primera etapa a los empleadores beneficiados con sustitución de multa total o parcial por capacitación (Art. 506 del C. del Trabajo).

2.- **Ventanilla Sindical:** pone a disposición una serie de trámites especialmente enfocados para las organizaciones sindicales, estos son Solicitud de Actuación de Ministro de Fe, Solicitud de Capacitación o Difusión y Cuenta Corriente de la Organización Sindical.

Para el año 2011, el gran desafío es:

a.- Continuar con la modernización del Servicio, en especial lo que dice relación con la implementación de los proyectos del área inspectiva que se originan a partir de un informe diagnóstico de consultora externa, la cual realizó propuestas de cambio en los principales procesos de fiscalización.

b.- Por otro lado, otro gran desafío es lograr la implementación de la fiscalización electrónica como parte del objetivo de ir pasando de una fiscalización reactiva a una más proactiva. Además, se continuará con la implementación de nuevos trámites a usuarios vía WEB.

En el ámbito de salud y seguridad en el trabajo, la Dirección del Trabajo está llamada a generar propuestas de proyectos de ley en la materia, que busquen regular de mejor forma la normativa de salud y seguridad en el trabajo y establecer claramente qué organismo fiscalizador debe actuar dependiendo de las materias a fiscalizar.



MARÍA CECILIA SÁNCHEZ TORO
ABOGADA
DIRECTORA DEL TRABAJO

2. Resultados de la Gestión año 2010.

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010

En el ámbito presupuestario, el presupuesto del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, para el año 2010 asciende a \$4.265.582.724 miles, lo que implica un crecimiento de 3,3 %, que equivale a \$138.614.515 miles respecto de la ley inicial 2009 más reajustes y leyes especiales, ello descontando los subtítulos 30, 32, 34, 35 y bonos de reconocimiento más intereses deuda.

Al analizar el crecimiento del MINTRAB para 2010, en relación al tipo de institución, se obtiene que las Cajas de Previsión presentan un crecimiento de 2.4 % que equivale a \$ 95.244.400 miles, y los Servicios del Trabajo, por su parte, crecen en un 30 % equivalentes a \$ 43.370.115 miles.

En este contexto, La Dirección del Trabajo, contempló para 2010 un presupuesto de \$40.379.548 miles, que representa un incremento de 1,2%, que se explican por la segunda etapa y final de 47 nuevas funciones críticas para inspectores provinciales y comunales; costo de la ley N° 20.551 seguro de invalidez y sobrevivencia; costo ley N° 20.212 y menores gastos por término de programa renovación de vehículos y gastos por única vez.

Con relación al Área Inspectiva, en el Procedimiento de Fiscalización se implementó un nuevo modelo de informe, y se desarrolló el control funcional y técnico del área en modalidad presencial y virtual. Además de lo indicado, durante el año 2010 se optimizaron los recursos humanos de la línea inspectiva potenciando las labores de fiscalización en terreno. Además, en el ámbito interno, se ha avanzado en el Mejoramiento de la Gestión del área Multas, mediante la disminución de los tiempos de envío de multas ejecutoriadas a la Tesorería General de la República (semanal en lugar de trimestral) y la implementación de una aplicación informática que permite traspasar multas no ejecutoriadas a la Tesorería General de la República, cuando un empleador manifiesta su intención de pago.

Durante el segundo semestre del 2010 se efectuó un diagnóstico de fortalezas y debilidades del modelo de gestión y del procedimiento de fiscalización, a cargo de una consultora externa, del cual emanó un informe con propuestas de mejoramiento a corto y mediano plazo, lo que generó distintos proyectos que serán implementados en el transcurso del año 2011.

Aumentó la cobertura del sistema de fiscalización en línea, orientado a dar solución a materias específicas susceptibles de ser tratadas por esta vía. Durante el año 2010 se fiscalizó en esta modalidad un total de 5.246 casos. Paralelamente se desarrolló una aplicación informática que

permite a los empleadores, la obtención de manera íntegra del certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales vía web.

Se participo en mesas de trabajo intersectoriales y con organizaciones de trabajadores, en materias de condiciones y medio ambiente de trabajo:

a.- Constitución de mesas regionales de erradicación de la silicosis, en cuyo marco se elaboró un catastro de trabajadores expuestos a la silicosis y en vigilancia, con el objeto de conocer la prevalencia de esta enfermedad laboral.

b.- Mesa intersectorial de trabajo de menores, en el año 2010 se implementó la comunicación en línea al SENAME de todas las sanciones aplicadas por infracción a las normas de trabajo de menores.

c.- Mesa Tripartita Nacional de la Construcción, conformada por Ministerio del Trabajo, Dirección del Trabajo, Sindicatos y Cámara Chilena de la Construcción; en cuyo marco se implementó un programa de capacitación dirigido a trabajadores del área, en materias de higiene y seguridad, particularmente en Derecho a Saber y medidas para disminuir accidentes y enfermedades laborales.

En el ámbito de la Asistencia al Cumplimiento, el Procedimiento de Fiscalización Especial para la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) con plazo de corrección comenzó su aplicación ya en el año 2009¹, mientras que por su parte, los Programas Nacionales con Asistencia al Cumplimiento a la Construcción y a la Agricultura de Temporada se desarrollan desde el año 2007.

Tanto el procedimiento de Fiscalización Especial para la Micro y Pequeña Empresa, como los Programas Nacionales de Fiscalización con Asistencia al Cumplimiento, tienen como objetivo avanzar hacia un efectivo cambio conductual del empleador en el cumplimiento de la norma, a verificarse en el mismo procedimiento de fiscalización, para lo cual el incentivo es la no aplicación de sanción en caso de corrección y la asistencia al cumplimiento mediante difusión de la norma y asistencia del fiscalizador, y en el caso de higiene y seguridad, del organismo administrador respectivo, implementando una modalidad de fiscalización en la que el énfasis está puesto en la lógica de gestión del cumplimiento.

El Procedimiento Especial MYPE, durante el año 2010 potencialmente se habría aplicado al 66% de las fiscalizaciones de terreno que incluyen a micro y pequeñas empresas. Este procedimiento otorga plazo para el cumplimiento una vez que se ha detectado una infracción laboral.

¹ Ver Circular N° 10 del 19 de enero de 2009 y Circular N° 18 del 19 de febrero de 2010.

Distribución de las fiscalizaciones de acuerdo a tamaño de empresa año 2010	
Tamaño/ N° de Trabajadores	%
Microempresa (1-9)	38%
Pequeña Empresa (10-49)	28%
Mediana Empresa (50-199)	14%
Gran Empresa (200 y más)	20%
Total	100%

Los Programas Nacionales de Fiscalización Asistida realizados por la Dirección del Trabajo han estado orientados principalmente a la verificación del cumplimiento de las obligaciones de salud y seguridad por parte de los empleadores respecto a los trabajadores propios y subcontratados en el marco de la Ley de Subcontratación N° 20.123. Incluyen una etapa de difusión a los actores involucrados; una etapa de fiscalización, plazo de corrección y verificación de la corrección de la infracción. Si en la segunda visita inspectiva y cumplido el plazo otorgado, la empresa no acredita la corrección de la infracción constatada, se aplica sanción por cada uno de los hechos infraccionales notificados.

Los cuadros que se presentan a continuación, muestran la evolución del cumplimiento inicial y final de las fiscalizaciones realizadas a empresas, obras o faenas Agrícolas de Temporada y de la Construcción en los programas referidos en el período 2007-2010.

Programa Nacional de fiscalización Agrícola de Temporada con asistencia al cumplimiento: Resultados 2007-2010.(Temporadas siembra y cosecha)					
2007/2008 Cumplimiento Inicial	2007/2008 Cumplimiento final	2008/2009 Cumplimiento inicial	2008/2009 Cumplimiento final	2009/2010 Cumplimiento inicial	2009/2010 Cumplimiento final
56.9	88.3	63.2	91.7	60.0	91.0

Programa Nacional de la Construcción: Resultados 2007-2010.							
2007 Cumplimiento inicial	2007 Cumplimiento final	2008 Cumplimiento inicial	2008 Cumplimiento final	2009 Cumplimiento inicial	2009 Cumplimiento final	2010 Cumplimie nto inicial	2010 Cumplimiento Final
31.0	83.0	37.06	80.5	42.4	84%	46%	96%

Ampliación de la cobertura sectorial de la Fiscalización de Oficio por Programa mediante la realización del Programa Nacional a las Instituciones Financieras (954 fiscalizaciones); del Programa Nacional de Fiscalización de Establecimientos Expendedores de Comida Rápida (151 fiscalizaciones orientado a verificar condiciones de trabajo de menores); y del Programa Nacional de Verificación

del Cumplimiento de la Prescripción de Medidas de Higiene y Seguridad instruidas por los Organismos Administradores del Seguro de la Ley N° 16.744. (696 fiscalizaciones).

Con relación al área de Relaciones Laborales, durante el año 2010, la política divisional estuvo marcada por 3 ejes fundamentales, los cuales dicen relación con el mejoramiento en la entrega de nuestros productos: el primero de ellos es el fortalecimiento de la difusión, a fin de aumentar la cobertura de la asistencia técnica laboral; el segundo con el aumento de la calidad del servicio de mediación laboral con la incorporación del seguimiento a los acuerdos de actuación futura; y el tercero, la entrega de un servicio de calidad a las Organizaciones Sindicales, asegurando la celeridad con que se entrega certeza jurídica en los procesos de negociación colectiva reglada y en la determinación de la calidad jurídica de las organizaciones en receso.

Con relación al área de conciliación, cabe señalar que durante el último trimestre del año 2010 se efectuó el traspaso de la Unidad de Conciliación desde el Departamento Jurídico al Departamento de Relaciones Laborales. Los énfasis del año 2010 en este ámbito se pueden resumir en: inversión en capacitación efectuada a los conciliadores y aumento de la capacidad productiva de la línea.

La Inspección del Trabajo en Línea, entregó dos nuevos productos, los cuales están directamente vinculados con el producto estratégico Asistencia técnica laboral, estos productos son los siguientes:

- 1.- DT Educa: el cual posee dos secciones, Auto edúcate, DT e-learning
- 2.- Ventanilla Sindical: Consiste en poner a disposición una serie de trámites especialmente enfocados para las organizaciones sindicales.

Con relación al área Jurídica, durante el año 2010, destaca los siguientes resultados:

En el ámbito de mejoramiento de la gestión:

- 1.- Diseño y adecuación del Departamento Jurídico para responder a los nuevos lineamientos institucionales, lo que se tradujo en la creación de la Unidad de Control Jurídico, adecuación de funciones de la Unidad de Coordinación Jurídica y Defensa Judicial actualizando su denominación a Unidad de Defensa Judicial y Derechos Fundamentales y traspaso de funciones y personal de la Unidad de Conciliación Individual al Departamento de Relaciones Laborales.
- 2.- Adecuación y puesta en uso de la plataforma de gestión de documentos del departamento, produciendo un mayor control de las solicitudes de requerimientos que se reciben.
- 3.- Mejora en la gestión de Defensa Judicial, relacionada con el Sistema de Seguimiento de Causas; focalizada en dos aspectos:
 - Control de la actualización de la información en la plataforma informática de apoyo
 - Control de recepción y pago de costas judiciales.
- 4.- Crear como herramienta de apoyo a la labor institucional un banner en la intranet que contiene la jurisprudencia administrativa (dictámenes y oficios), con actualización mensual.

5.- Crear un link en sistema de seguimiento de causa, con alimentación mensual, que contiene la jurisprudencia judicial de los resultados de los juicios laborales donde intervino la institución.

En el ámbito de mejoramiento de resultados:

- 1.- Mejora en 4,1 días el tiempo promedio de confección de informes jurídicos (Dictámenes y Oficios), lo que equivale a una disminución de un 12,4% del tiempo promedio de demora.
- 2.- Aumento en un 5,4 % de los reclamos (solicitudes de conciliación) terminados en primera audiencia.
- 3.- Disminución en dos días el tiempo promedio de realización de la primera audiencia, a contar de la fecha de recepcionado el reclamo o solicitud de conciliación.
- 4.- Disminución en 1,89 días el tiempo promedio de demora en el proceso de tratamiento del reclamo o solicitud de conciliación.
- 5.- Aumento en un 14 % de los reclamos o solicitudes de conciliación terminadas con resultado de conciliado en primera audiencia, del total de reclamos tratados y terminados.
- 6.- Mejora en 11,47 días el tiempo promedio de investigación de denuncias por vulneración de Derechos Fundamentales, lo que equivale a una disminución de un 31,39% el tiempo promedio de demora
- 7.- Aumento en \$ 994.502.017 el monto de recuperación de haberes de los trabajadores que pusieron reclamos o solicitaron conciliación individual al término de su relación laboral, equivalente a un incremento del 3,8% respecto a la medición anterior.

La **Escuela Técnica de Formación**, luego de su instalación el año 2009, comienza un proceso de consolidación que durante el año 2010 exhibe múltiples avances, entre ellos, el Consejo Asesor de la Escuela aprobó su Oferta Académica centrada en la orientación a tres áreas: Inducción, Actualización y Especialización y se cuenta con el diseño y desarrollo de todos los Cursos definidos, a los cuales se les está ejecutando perfecciones conforme a los principios de mejora continua.

Dentro de los logros más relevantes del año 2010 está el haber alcanzado cobertura cercana al 90% de la fuerza fiscalizadora del Servicio en el Curso de Técnicas de Investigación en accidentes del trabajo, la participación de 120 conciliadores en Cursos de Procedimientos de Conciliación, haber cubierto el 100% de los mediadores en funciones en cursos de alta especialización, 150 asistentes laborales en Cursos de calidad en la Atención a Usuarios, el 100% de las Jefaturas de Unidades de Fiscalización en Cursos de Conducción de Equipos de Trabajo.

Durante el año 2010 se ejecutó el desarrollo y la migración a una nueva plataforma e - learning, pasando de la ILIAS a una *Moodle*, más capaz de soportar multimedios y de mejor accesibilidad y capacidad de crecimiento.

Con relación a materias de atención de usuarios, el Servicio en consideración a las definiciones de planificación estratégica adoptadas por la autoridad nacional del Servicio y su equipo directivo, orientados a mejorar la coordinación institucional, a rediseñar la organización y dependencia funcionales de determinadas áreas de trabajo, como asimismo, elevar la calidad de las prestaciones que se entregan a los usuarios de la Dirección del Trabajo y a la ciudadanía en general, dictó con fecha 26.11.2010 la Resolución Exenta N° 1379, la cual crea al Departamento de Atención de Usuarios de la Dirección del Trabajo, fijando su estructura interna, objetivos y funciones y definiendo el inicio de sus actividades operativas a contar del día 01.12.2010.-

2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

Durante el año 2010, la Institución continuó con su proceso de gestión con énfasis en la calidad de las actuaciones, viéndose reflejada en los siguientes aspectos:

Con relación al área Inspectiva, la Dirección del Trabajo realizó en el año 2010 un total de 116.677 fiscalizaciones de terreno. La distribución por sexo de los trabajadores involucrados fue un 59% de trabajadores hombres y un 41% mujeres.

Las Fiscalizaciones de Oficio por Programa fueron 24.651, que representaron el 21% del total de fiscalizaciones de terreno.

La distribución por sexo de los trabajadores involucrados en fiscalizaciones de Oficio por Programa en el año 2010 fue un 57% hombres y un 43% mujeres.

Los Indicadores de Desempeño radicados en el área inspectiva en el 2010 fueron los siguientes: “Porcentaje de Fiscalizaciones por Programa realizadas en los dos Sectores más multados en el año anterior”, con una meta del 21% del total de Fiscalizaciones de Oficio por Programa. Los sectores a fiscalizar fueron definidos por cada una de las Direcciones Regionales. Se realizaron 5.240 fiscalizaciones que representaron el 21% del total de las Fiscalizaciones de Oficio por Programa.

“Porcentaje de Fiscalizaciones de Oficio por Programa en Sectores Feminizados, que incluyen Materias de Género”, con una meta de 28% Las fiscalizaciones fueron realizadas principalmente en los sectores comercio, agricultura y servicios, alcanzando un total de 6.951 fiscalizaciones, que representaron el 28% de las Fiscalizaciones de Oficio por Programa.

“Porcentaje de Cumplimiento Normativo en Salud y Seguridad en el Trabajo en el Sector de la Construcción”, con una meta de 80% de cumplimiento final en todas las materias fiscalizadas en un programa de fiscalización especial con asistencia al cumplimiento. En dicho programa se logró un cumplimiento final de un 96% de un total de 322 fiscalizaciones.

En el marco de la Ley 20.123 que regula el Trabajo en Régimen de Subcontratación se emitió un total de 507.463 certificados, de los cuales, 378.714 correspondieron a Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales, que certifican el pago de remuneraciones y la seguridad social de los trabajadores por parte de la empresa contratista y 128.749 a Certificados de Antecedentes, que reflejan la existencia de multas impagas correspondientes a infracciones de

normas laborales, previsionales o de salud y seguridad por parte de la empresa contratista.²

Con relación al área de Relaciones Laborales, las prioridades del Jefe de Servicio respecto de los procesos de provisión de Productos Estratégicos y/o Programas fueron los siguientes

Con relación a compromisos vinculados al PMG Sistema de Equidad de Género año 2010, tenemos que “Capacitar entre el 20% y el 30% de dirigentas sindicales de cada región pertenecientes a sindicatos de trabajadores dependientes”, el cumplimiento a nivel nacional es de un 31%. “Continuar con el trabajo desarrollado en forma conjunta con SERNAM en lo que respecta al Programa Mujeres Jefas de Hogar”, durante el año 2010, las actividades asociadas a este compromiso se efectuaron de acuerdo a la programación concordada con SERNAM, obteniendo resultados satisfactorios. “Analizar bases de datos correspondientes a los productos de mediación y buenos oficios a fin de detectar posibles brechas en su provisión, en cuyo caso se propondrán acciones correctivas para aquellos aspectos susceptibles de intervención por parte de la DT”, se elaboró un pre informe a fines del primer semestre y un informe estadístico final a diciembre de 2010, donde se da cuenta de la participación de hombres y mujeres en actuaciones de mediación y buenos oficios. “Confeccionar informe descriptivo de usuarios/as de Conciliación”, se entrega informe a SERNAM con información desagregada por sexo de los reclamantes, entregada por sistema informático DT Plus (Cubo Conciliación). Las dimensiones desagregadas en el informe son demanda, sectores económicos, tipo de término de la conciliación y montos recuperados.

Durante el año 2010 se efectuaron un total anual de 1.529 mediaciones, mientras que los consejos regionales de usuarios más las mesas de trabajo registraron un total de 5 actividades, en asistencia y orientación especializada a trabajadores y empleadores se registran 320.981 y en capacitación a trabajadores y empleadores (PYMES) se registraron 13.894 usuarios beneficiados, por otra parte en Difusión los beneficiados alcanzan a 126.667.

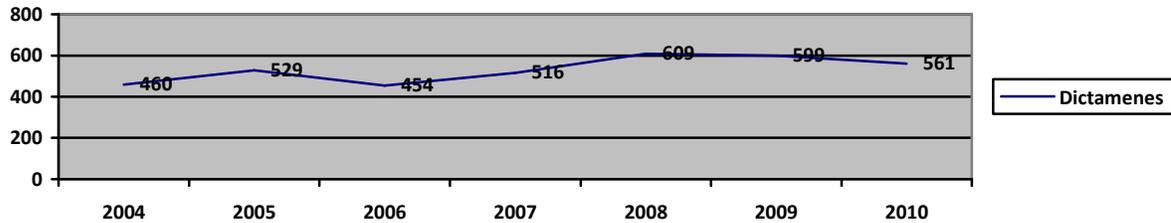
Respecto del indicador de desempeño “Porcentaje de organizaciones sindicales en receso regularizadas”, el Servicio alcanzó un resultado de 15% sobre igual porcentaje de meta (2046/13551*100).

Con relación al área Jurídica, se destaca que la Unidad de Dictamen confeccionó 561 informes jurídicos o dictamen, lo cuales tuvieron un tiempo promedio de demora de 28,8 días. Si se revisa el comportamiento del producto Dictamen en los últimos años, la producción anual es la siguiente, con las variaciones que se indican, tanto en cantidad y tiempo de acuerdo a lo indicado en el siguiente cuadro y grafico.

² Estadísticas de Registros Administrativos de la Dirección del Trabajo al Tercer Trimestre de 2010 (Período Enero-Diciembre 2010). Departamento de Estudios.

a.- Cantidad de Dictámenes por año 2004-2010

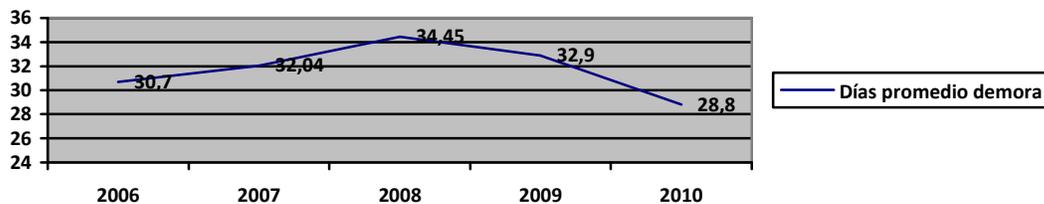
Número de Dictámenes por año período 2004-2010



Fuente: Departamento Jurídico. Coordinación de Gestión

b.- Tiempos de demora promedio en confección de dictámenes

Días Promedio de demora Dictamen período 2006-2010



Fuente: Departamento Jurídico. Coordinación de Gestión

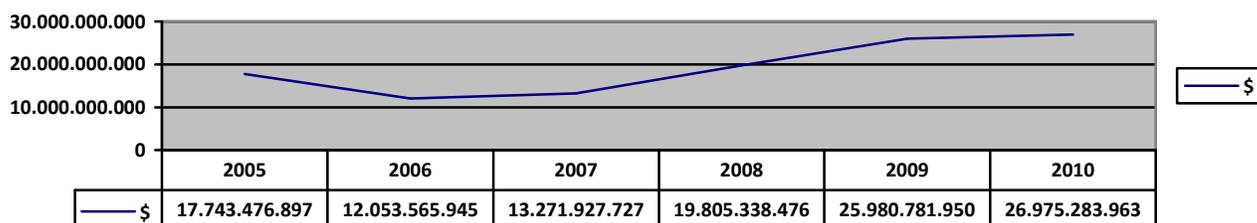
En conciliación individual, la demanda durante el año 2010 ascendió a 156.837 solicitudes (reclamos), cifra inferior en un 7,1% respecto del año anterior. Del total de solicitudes o reclamos se terminaron 147.654, lo que equivale al 94% de ellas.

Tal como se encuentra definido administrativamente los reclamos pueden terminar con o sin proceso de conciliación, los reclamos que tienen proceso de conciliación terminan Conciliados Parciales, Conciliados, Infundados y Sin Conciliación; por otro lado, los reclamos que no tienen procesos de conciliación, terminando en una audiencia simple, su forma de término puede ser por Abandono del solicitante o Desistido Con o Sin constancia de Conciliación por parte del Servicio: Las formas de términos producidas en el 2010 son:

Tipo Termino	Cantidad
SIN CONCILIACION	12.735
CONCILIACION PARCIAL	17.346
CONCILIADO	54.215
INFUNDADO	476
DESISTIDO CON CONCILIACION PREVIA	11.795
DESISTIDO SIN CONSTANCIA CONCILIACION	25.720
ABANDONADO	25.367
<i>Reclamos tratados y terminados</i>	147.654

Fuente: Departamento Jurídico. Coordinación de Gestión

Los montos obtenidos por los usuarios, recuperados por la acción conciliadora, a través del producto conciliación en el período 2005-2010, es el siguiente:



Fuente: Departamento Jurídico. Coordinación de Gestión

Al incorporar la variable sexo en las solicitudes de conciliación o reclamos, se puede indicar que durante el 2010 la demanda estuvo compuesta por 33,2 % (52.070) por requerimientos del género femenino y un 66,8% (104.787) por requerimientos del género masculino, tal como se señala en el siguiente cuadro:

Sexo	Hombres	% Total	Mujeres	% Total	Total
Cantidad	104.767	66,8	52.070	33,2	156.837

Fuente: Departamento Jurídico. Coordinación de Gestión

Al revisar los principales conceptos reclamados por los trabajadores, aquellos con mayor frecuencia fueron: Remuneración fija con un 10,436%, Feriado Legal/Proporcional con un 13,194%, Finiquito con un 13,958%, Indemnización falta de aviso previo con un 9,451%, Cotizaciones INP con un 8,249%, Cotizaciones AFP con un 9,357%.

Con relación a Derechos Fundamentales, en el transcurso del año se recibieron 3.232 solicitudes calificadas como vulneración de Derechos Fundamentales, de las cuales un 85,73% tuvieron el procedimiento administrativo terminado en el período anual 2010.

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

REGION	Cantidad	% Total
<i>DRT TARAPACÁ</i>	95	2,9
<i>DRT ANTOFAGASTA</i>	383	11,9
<i>DRT ATACAMA (COPIAPÓ)</i>	47	1,5
<i>DRT COQUIMBO (LA SERENA)</i>	67	2,1
<i>DRT VALPARAÍSO</i>	485	15,0
<i>DRT LIB. BDO O'HIGGINS (RANCAGUA)</i>	135	4,2
<i>DRT MAULE (TALCA)</i>	99	3,1
<i>DRT DEL BÍO BÍO (CONCEPCIÓN)</i>	227	7,0
<i>DRT DE LA ARAUCANÍA (TEMUCO)</i>	141	4,4
<i>DRT DE LOS LAGOS (PUERTO MONTT)</i>	83	2,6
<i>DRT AYSÉN DEL G.C.IBÁÑEZ (COIHAIQUE)</i>	33	1,0
<i>DRT DE MAGALLANES (PUNTA ARENAS)</i>	35	1,1
<i>DRT REGIÓN METROPOLITANA</i>	1.262	39,0
<i>DRT DE LOS RIOS (VALDIVIA)</i>	89	2,8
<i>DRT ARICA-PARINACOTA</i>	51	1,6
Total general	3.232	100,0

Fuente Base DT

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

Las regiones con menos denuncias promedios terminadas son las regiones: Atacama, Aysén y Magallanes, situación que se vincula con las denuncias recepcionadas.

El Departamento de Estudios contribuyó, a través de sus unidades de Investigación y Análisis Estadístico, a analizar, evaluar e investigar las transformaciones de la realidad laboral del país, evaluar el cumplimiento de los derechos laborales, el estado de las relaciones laborales y los estándares de trabajo con miras al cumplimiento de la misión de la Dirección del Trabajo.

El trabajo de la Unidad de Investigación se desarrolló a partir de cuatro líneas de investigación en torno a las cuales se llevaron a cabo ocho (8) estudios con sus respectivos informes finales, que contribuyeron a precisar el diagnóstico del estado de las relaciones laborales, de las condiciones de trabajo y de la protección en el trabajo en las empresas. Éstas son las siguientes:

1.- Una línea dirigida a obtener un panorama más completo de los diferentes espacios, instrumentos y modalidades a través de las cuales las partes logran acuerdos sobre condiciones de trabajo y relaciones laborales (tres estudios):

a.- Posibilidades de ampliación de cobertura y tecnificación de la negociación

- b.- Flexibilidad laboral pactada en la negociación colectiva
- c.- Las condiciones para el dialogo social en la pequeña empresa: la perspectiva de los actores.
- 2.- Una línea dirigida a estudiar las nuevas modalidades de trabajo en algunos sectores productivos recientes, en los que el deterioro en las condiciones laborales constituye un desafío al sistema de protección y a la política laboral (dos estudios):
 - a.- Sector Mitilicultor: aproximación al conocimiento de sus condiciones de trabajo y relaciones laborales.
 - b.- Estudio diagnóstico: “La industria de call center y sus condiciones laborales”.
- 3.- Una línea destinada a entregar información acerca de la reciente normativa sobre igualdad de remuneraciones de trabajadoras y trabajadores, respondiendo a orientaciones gubernamentales (dos estudios):
 - a.- Desigualdad de género en la remuneración
 - b.- Impacto de las políticas de recursos humanos de la empresa en la brecha remuneracional
- 4.- Una línea de investigación sobre los riesgos para la salud y la calidad de vida, que provienen de las condiciones actuales del trabajo asalariado (un estudio).
 - a.- “Diagnóstico de condiciones de trabajo que inciden en forma relevante en la salud, seguridad y calidad de vida de trabajadores que laboran en minería de altura”.

Por su parte, el trabajo realizado por la Unidad de Análisis Estadístico ha respondido al objetivo estratégico de proveer de información estadística relevante, confiable, pertinente, oportuna y de interés público sobre los procedimientos operativos de la DT y sobre el sistema de relaciones laborales del país, a los diversos usuarios internos y externos, a través de:

- 1.- El mejoramiento de la interpretabilidad de la información contenida en el Compendio de Series Estadísticas de la Dirección del Trabajo (Compendio Estadístico);
- 2.- Oportunidad de los informes estadísticos trimestrales y mensuales de la Dirección del Trabajo;(4 informes trimestrales enviados al Ministerio del Trabajo y Previsión Social)³
- 3.- Incorporación de nuevas herramientas de procesamiento de información estadística de la Dirección del Trabajo y mejora de las existentes (entre otras, Cubo Olap de conciliación, Negociación Colectiva, Organizaciones Sindicales, mediación, derechos fundamentales);
- 4.- Diseño y elaboración del Anuario Estadístico de la Dirección del Trabajo;(1 Anuario)
- 5.- Estudio sobre estadísticas de reajustes de negociación colectiva: Durante el año 2010 se continuó el trabajo de documentación y reformulación del cálculo de las estadísticas de reajustes de negociación colectiva iniciado el año 2009, mediante la contratación de una asesoría externa, en la que la Unidad de Análisis Estadístico fue la contraparte técnica y cuyo informe final constituye el insumo para el trabajo de documentación señalado.

³ No se señala la cantidad de informes mensuales elaborados puesto que éstos están dirigidos a usuarios internos de la institución.

Las Publicaciones durante el año 2010⁴ fueron las siguientes:

Cuadernos de Investigación: N° 37: Liderazgos Sindicales Emergentes. El caso de los trabajadores subcontratados de la salmonicultura, minería del cobre y forestales.

N° 38: Mitilidos en la región de Los Lagos: Condiciones de trabajo en la industria del chorito.

Aporte al Debate Laboral: N° 24 Atendiendo a los clientes de los clientes. La industria del call center y sus condiciones laborales.

Temas Laborales N° 27: El Derecho a ganar lo mismo. Ley 20.348: Igualdad de Remuneraciones entre Hombres y Mujeres.

Enfoque de Género

Se realizaron las siguientes investigaciones con enfoque de género: 1.- Estudio sobre condiciones de trabajo (remuneración y jornada) en los Call Centers; 2.- Estudio sobre el cumplimiento de las obligaciones que emanan de la ley de igualdad de remuneraciones y de sus efectos sobre las remuneraciones de las mujeres, y, 3.- Estudio sobre Impacto de las políticas de recursos humanos de la empresa en la brecha salarial de género.

Difusión de investigaciones

Se efectuó la difusión de las investigaciones realizados durante el año 2009 que abordaron temas de género; incluyendo 3 actividades en relación con los siguientes estudios:

1.- ENCLA, 2008. Informe de Género. Concurrieron a ésta invitados de la CEPAL, Comunidad Mujer, Universidad Alberto Hurtado, Subsecretaria de Previsión, SENCE y DT

2.- Acoso Sexual en el Trabajo ¿Denunciar o sufrir en silencio? Análisis de denuncias. Realizada en La Ligua. Asistieron 77 personas entre empresarios, dirigentes sindicales, profesionales, empleados, etc.

3.- Remuneración de Vendedores y Vendedoras en Grandes Tiendas, realizada en la Universidad del Desarrollo. Los asistentes fueron estudiantes de la carrera de Derecho, dentro del marco de la cátedra de Derecho Laboral.

Adicionalmente, y a solicitud del Consejo Nacional de Educación, CNED, se realizó una charla sobre acoso laboral o mobbing. Contó con la participación de 30 funcionarios del Departamento de Investigación e Información Pública de dicha repartición

1. Nivel de desarrollo alcanzado en la complementariedad territorial de sus productos:

Se han generado Convenios de Cooperación con otros Servicios Públicos en la Totalidad de las Regiones, lo que ha permitido mayor coordinación, comunicación, diagnósticos compartidos y evaluación del trabajo conjunto. Esto ha permitido que un importante segmento de trabajadores se

⁴ Disponibles en página web institucional www.direcciondeltrabajo.gob.cl

beneficie con los programas de capacitación, permitiéndoles conocer entre otros temas los deberes y derechos del mundo del trabajo, aportando en materia de equidad y mejora de oportunidades.

2. Nivel de desarrollo alcanzado en la desagregación regional de la información institucional:

Se ha logrado establecer un sistema de planificación inter-sectorial que involucra sus etapas de programación, seguimiento y evaluación final de los compromisos adoptados en materia de gestión territorial, compromisos que se ven plasmados en indicadores que son monitoreados permanentemente a través del Sistema Informático DT Plus.

3. Nivel de desarrollo alcanzado en la coordinación y ejecución del gasto público regional (Proceso ARI-PROPIR)

La ejecución del presupuesto público del subtítulo 29 Adquisición de Activos, está centralizado en el Nivel Central, es decir, a las regiones se les provee de estos bienes, pero, este gasto es ingresado al Sistema Chile Indica, específicamente PROPIR, cargando su ejecución a la Región Metropolitana. Esta forma de asignación por este subtítulo obedece a normativa Institucional. Los beneficios que provee esta ejecución, han permitido mejorar las condiciones de acceso de la comunidad.

El logro principal está dado por el reporte de información que se remite al GORE por la plataforma Chile Indica, con el objeto de mantener informado al Intendente de los niveles de gasto que la región realiza en el territorio.

Con relación al Sistema de Equidad de Género PMG, se establecieron dos objetivos:

1.- Velar por el cumplimiento normativo en el trabajo femenino a través de la incorporación de materias de género en la fiscalización, cuyo resultado esperado fue elevar a 28% de Fiscalizaciones de Oficio por Programa realizadas en sectores feminizados y,

2.- Promover y fortalecer el liderazgo sindical femenino, cuyo resultado esperado fue capacitar por parte de la Dirección del Trabajo entre el 20% y el 30% del total de dirigentas sindicales de cada región, pertenecientes a sindicatos de trabajadores dependientes

Por otra parte para cada área relevante, durante el año 2010 se ejecutaron los siguientes compromisos.

Área Jurídica: a) confección de cartilla sobre la norma relativa a brecha salarial, b) realización de seminario en conjunto con SERNAM, c) confección de informe descriptivo de usuarios (as) de Conciliación, d) confección de informe descriptivo de usuarios (as) de Tutela de Derechos Fundamentales.

Área Inspectiva: a) Se elevó a un 28% el porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa realizadas en sectores feminizados 27%, b) se realizó un Seminario para visibilizar los riesgos específicos existentes en trabajos en sectores feminizados y en la consideración de los riesgos específicos que enfrentan las mujeres en el trabajo, c) se visibilizó la presencia de las mujeres en tanto usuarias de la fiscalización del cumplimiento de las normas laborales, previsionales y de salud y seguridad en el trabajo.

Área de Estudios: a) Estudio sobre condiciones de trabajo (remuneración y jornada) en los Call Centers, un sector de empleo nuevo y atípico que emplea un gran nº de mujeres; b) Estudio sobre el cumplimiento de las obligaciones que emanan de la ley de igualdad de remuneraciones y de sus efectos sobre las remuneraciones de las mujeres; c) Impacto de las políticas de recursos humanos de la empresa en la brecha salarial de género; d) Establecimiento de indicadores estadísticos de negociación colectiva que den cuenta de las diferencias que se producen en la cobertura de la Negociación Colectiva según sexo de los trabajadores involucrados, respecto de diferentes variables de contexto, provenientes del Datamart de negociación colectiva, e) Diseño e implementación, durante 2010, de Plan de Difusión de las investigaciones del año 2009 que abordaron temas de género; incluyendo al menos 3 actividades en relación con los siguientes estudios:

- 1.- ENCLA, 2008 Informe de Género.
- 2.- Acoso Sexual en el Trabajo ¿Denunciar o sufrir en silencio? Análisis de denuncias.
- 3.- Remuneración de Vendedores y Vendedoras en Grandes Tiendas.
- 4.- Resultados de estudios en el sector acuícola.

Departamento de Relaciones Laborales: a) Se favoreció la inclusión de la mujer dirigente sindical en las acciones de capacitación a usuarios que realiza el Servicio, b) se continuo con el trabajo realizado en forma conjunta con el SERNAM en lo que respecta al Programa de Mejoramiento de la Empleabilidad de las Mujeres Jefas de Hogar, c) se analizo las bases de datos correspondientes a los subproductos de mediación y buenos oficios, a fin de profundizar en el análisis tendiente a detectar posibles brechas en su provisión.

Departamento de Recursos Humanos: a) Se Capacitó en materia de género por parte de la Escuela Técnica de Formación (ETF) a los funcionarios de la Institución.

3. Desafíos para el año 2011

En el marco de las Prioridades Gubernamentales que para el año 2011 son “Respetar y hacer respetar los derechos de los trabajadores” y “Propiciar una relación constructiva y participativa en el mundo del trabajo”, definiendo en este contexto los siguientes objetivos estratégicos, “Incrementar el cumplimiento de la normativa laboral, a través de la interpretación y fiscalización oportuna; la asistencia técnica a los usuarios, la prevención y resolución administrativa de conflictos laborales”, “Ampliar y mejorar la capacidad de dialogo de los actores del mercado del trabajo, fomentando su acción asociativa y la solución alternativa de conflictos” y “Mejorar la calidad y cobertura de los productos y servicios, fortaleciendo el actuar operativo del Servicio, estandarizando los procesos productivos e incorporando nuevas herramientas de tecnologías de la información y de gestión”, la Dirección del trabajo y sus desafíos para el año 2011, se concentran en materias institucionales que profundizarán los nuevos lineamientos definidos para la institución, Entre ellos, el más importante es profundizar el proceso de modernización de la Dirección del Trabajo poniendo énfasis en algunas materias de especial importancia como son:

Área Inspectiva: la profundización de la fiscalización asistida como una política particularmente pertinente para las PYMES de nuestro país, el rediseño de procesos, aumento de la capacidad fiscalizadora, certificaciones, elevar la probabilidad percibida de detección del incumplimiento, utilizar medios automatizados de diagnóstico para identificar incumplimiento de obligaciones laborales y previsionales, avanzar en el diseño de un sistema sancionatorio que favorezca el cumplimiento. Realizar fiscalizaciones de oficio por programa con modalidad de asistencia al cumplimiento, focalizadas en actividades económicas que sean relevantes en el ámbito regional, diseñar un sistema que mejore la gestión de las denuncias, fortalecer herramientas de apoyo a fiscalizadores para facilitar y estandarizar su actuación en terreno, fortalecer capacitación técnica de los fiscalizadores.

Importante es destacar la implantación de medidas para el diseño del modelo de gestión de fiscalización, abordando los ámbitos de prácticas de gestión, gestión de procesos, soporte tecnológico y materias organizacionales.

Para lo anterior, se implementarán los siguientes proyectos:

1.- Procedimiento de Auto denuncia: Diseñar e implementar un sistema de auto denuncia, para un máximo de tres materias, que cumplan con las condiciones de alta frecuencia de denuncias y de eficiencia y efectividad del procedimiento de auto cumplimiento. El procedimiento debe considerar un sistema informático de apoyo, cuyo diseño a nivel piloto será desarrollado por una consultora y desarrollado por la DT. La implementación, consistirá en dejar operando el sistema, entendido como

el procedimiento, normativa y soporte tecnológico correspondiente, en modalidad de plan piloto, al menos, para una Inspección provincial y una comunal de la Región Metropolitana.

2.- Sistema de Gestión del Plan de Producción (Gestión de los Programas de Fiscalización): Diseñar e implementar un modelo de gestión de los programas de fiscalización o de gestión de producción, sustentado en la propuesta desarrollada por la consultora en el año 2010. El apoyo de la consultora en la implementación considera el cambio de prácticas en el Departamento de Inspección y en una Inspección Provincial de la Región Metropolitana. El soporte tecnológico del modelo de gestión considerado, se realizará mediante herramientas de productividad personal y será desarrollado por personal de la DT.

Además, deberá implementarse 5 programas de fiscalización que abarque las modalidades que considera el modelo de gestión propuesto por la Consultora, esto es, masiva, sectorial y selectiva en sus dos formas.

3.- Sistema de Gestión de las Denuncias: Rediseñar e implementar un nuevo proceso de negocios para la gestión de denuncias. Se entenderá por implementación, al menos la operación del sistema mediante un piloto, operando en el Departamento de Inspección y en una Inspección Provincial del Trabajo de la Región Metropolitana. Deberá considerarse una propuesta de adaptaciones a los sistemas de soporte informáticos existentes, las que serán ejecutadas por la DT.

4.- Sistema Simplificado de Sanciones: Diseñar e implementar un sistema simplificado de sanciones para una materia considerada de alto impacto, es decir, de alto número de denuncias y de estructuración del proceso de fiscalización y de sanción. La consultora realizará una propuesta de procedimiento, de normativa y de sistema de control con soporte tecnológico a nivel de prototipo que opere en la red informática de la DT. Se deberá desarrollar un programa piloto en una Inspección Comunal de la Región Metropolitana el cual se ampliará gradualmente, bajo la dirección del Jefe responsable de la iniciativa, según la evaluación de resultados que la DT realice.

5.- Política Comunicacional para elevar la Percepción del Riesgo: Diseñar e Implementar una política comunicacional y la estructura organizacional responsable de llevarla a cabo, que apoye la gestión de la percepción del riesgo. La consultora deberá realizar una propuesta de organización y funciones de los ejes de la política comunicacional. Además deberá acompañar en la implantación de la misma. Se entenderá por implementación que el sistema esté operando a nivel central y se esté ejecutando la política comunicacional.

6.- Sistema de Gestión del Cambio Institucional: Diseñar las estrategias y desarrollar e implementar las medidas que conlleva el proceso de gestión del cambio institucional. Su objetivo es mitigar los efectos no deseados del cambio en las prácticas laborales de la Institución, ayudando a la adaptación de las personas y entregándoles información de la necesidad y justificación de los cambios. La consultora deberá realizar talleres con directivos y líderes del Servicio, acompañando la etapa de propagación que efectúe la DT, proveyendo seguimiento y soporte de experto.

Área jurídica: perfeccionar el sistema de prevención y resolución administrativa judicial de conflictos; diseñar y poner en marcha los procedimientos administrativos asociados a la función de

la Unidad de Control Jurídico; actualizar instrucciones relacionadas con el quehacer Jurídico institucional (abogados, Coordinadores Jurídicos, Directores Regionales, Jefaturas de Inspección); formalizar las Unidades Jurídicas en Inspecciones; consolidar el producto estratégico Derechos Fundamentales; desarrollar compendio de jurisprudencia administrativa (dictámenes y oficios) por materias de mayor aplicación de los usuarios internos y externos, partiendo por Remuneraciones y en particular Semana Corrida; realizar capacitaciones en los nuevos lineamientos departamentales; apoyar la labor de capacitación y formación de la Escuela de Formación Técnica; ejecutar controles funcionales y técnicos basados en el apoyo a la labor funcional; continuar con el control de los actos administrativos relacionados con la Defensa Judicial; mantener actualizadas las herramientas informáticas que contienen información de apoyo a la labor institucional.

Área Relaciones Laborales:

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

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

Para el cumplimiento de este indicador las regiones, a través de su Equipo Regional, definen entre sus Programas de Fiscalización Regional, el o los sectores a intervenir mediante este sistema, constituyendo la Mesa de Trabajo en el sector, definiendo una Agenda de Trabajo, que contemple dentro de sus actividades a desarrollar la aplicación de un Programa de Fiscalización Asistida, a objeto medir el nivel de cumplimiento normativo del sector, después de haber aplicado otros productos institucionales, tales como la capacitación, difusión, mediación, orientación normativa etc. Para el año 2011, se constituirán 53 Mesas de Trabajo en todas las regiones del país, las que involucran alrededor de 1.250 empresas de las diferentes ramas de actividad económica de acuerdo al siguiente detalle:

REGION	Nº MESAS	UNIVERSO EMPRESAS	EMPRESAS ACTIVIDAD ECONOMICA
I	1	20	Comercio Zofri
II	3	50	Minería, Contratistas, Industria
III	1	70	Hoteles , Restaurant
IV	1	80	Locomoción Colectiva Urbana
V	3	140	Colegios Particulares, Comercio, Hortofruticola
VI	4	80	Comercio, Agrícola
VII	2	80	Forestal, Comercio
VIII	5	90	Comercio, Construcción, Servicios, Transporte, Agro Exportador.
IX	8	96	Turismo, Industria, Forestal, Comercio
X	5	80	Hotelería, Comercio, Industria, Mitilicultura
XI	6	97	Salmonero, Minería, Comercio, Agrícola
XII	3	147	Comercio, Comercio Zona Franca.
RMP	4	72	Call Center, Educación, Industria, Comercio Mall
RMO	2	83	Industria, Comercio- Servicios,
XIV	3	30	Hortofrutícola, Construcción, Turismo
XV	2	35	Industria, Comercio.
Total	53	1250	

Los resultados de este esfuerzo se darán a conocer al finalizar el año 2011, oportunidad en que se efectuará la evaluación de los compromisos adquiridos por cada mesa de trabajo, de acuerdo a la agenda de trabajo establecida por ésta, que por cierto contendrá la evaluación de los Programas de Fiscalización Asistida aplicadas en cada caso.

Todo lo anterior tiende a fortalecer el desarrollo e implementación de las instancias de diálogo social en el mundo laboral como mecanismo de mejoramiento del cumplimiento normativo contribuyendo con ello a resolver problemas laborales del sector participante.

Área de Estudios: adicionalmente al trabajo de diagnóstico de la realidad laboral, se aplicará en el territorio nacional la reconocida Encuesta Laboral, ENCLA, instrumento de recolección de información que permite observar la realidad laboral en las empresas del país.

Por otra parte, las líneas investigativas y los estudios propuestos a desarrollar durante el año 2011 son los siguientes:

- 1.- Condiciones de trabajo: dos estudios a desarrollar, “Condiciones de trabajo en el sector de transporte de carga en carretera” y “Condiciones de trabajo en el sector lácteo y lechero”
- 2.- Salud y seguridad en el trabajo: dos estudios a desarrollar, “Efectos del sindicalismo y la negociación colectiva en la seguridad laboral y en la protección de los trabajadores. Rol del Comité Paritario” y “Condiciones de trabajo en mediana minería de la Segunda Región”.
- 3.- Derecho colectivo en su dimensión jurídica y sociológica: dos estudios a desarrollar, “La realidad sindical más allá de los límites de la empresa. Sindicatos en los holding” y “Análisis de la aplicación

práctica de la extensión de beneficios establecidos en el Art.346 del C. del T. y su impacto en la sindicalización”.

4.- Protección de los trabajadores y sus derechos fundamentales: dos estudios a desarrollar, “Mujer y trabajo: Diagnóstico de la protección de la maternidad en Chile” y “Rol de la mediación de la D.T. en la tutela efectiva de los derechos fundamentales”.

5.- Evolución y eficacia de las leyes laborales: con un estudio a desarrollar, “El concepto de empresa y su impacto en la práctica de los multi Rut”.

Área de Gestión Interna: En este ámbito, el Departamento de Recursos Humanos continuará el proceso de definición de una Política de Recursos Humanos clara y conocida por todos los funcionarios de la Institución, acorde con la realidad actual del Servicio. Por otro lado, se continuará implementando mejoras en los procesos internos del Departamento.

El Departamento de Administración y Finanzas, implementará un proceso de formulación presupuestaria que comenzará antes de lo que establece Dipres, incorporando en él los requerimientos de cada centro de responsabilidad incluyendo regiones, situación que se distingue de procesos de años anteriores.

El Departamento de Gestión y Desarrollo, mejorará el proceso de planificación Institucional, tanto en los periodos en los cuales se ejecuta como en los resultados del mismo, generando compromisos institucionales acorde con las definiciones estratégicas definidas y con la situación actual de la Institución. Por otro lado, en el ámbito de control de gestión, se implementará una nueva herramienta (software) que permitirá generar resultados de forma más oportuna y reportes con mayor grado de análisis, que apoye a la autoridad a la toma de decisiones.

En el ámbito de la ley 20.285 (Transparencia), se mejorará la gestión de solicitudes y el contenido en las respuestas de las mismas, desde el punto de vista jurídico, creando para ello, una unidad en la Institución que su función principal será gestionar todas las dimensiones que exige la ley.

Área de salud y seguridad en el trabajo: en virtud de las recomendaciones propuestas por la Comisión Asesora Presidencial para la Seguridad y Salud en el Trabajo, y en el marco de la modernización institucional, se estableció como mandato para este Servicio que asumiría la fiscalización de las normas transversales (comunes a todos los sectores), de seguridad y salud en el trabajo (en adelante “SST”), teniendo, además, la responsabilidad de coordinar la gestión de fiscalización con el resto de los organismos que tienen competencia fiscalizadora especial en estas materias. Por otra parte, este Servicio sería la única entidad investida de la facultad de autorizar la reanudación de una faena suspendida por causas de seguridad o salud laboral, previo informe de los organismos de fiscalización especializados que corresponda.

En virtud de ese mandato, se establecerá una Comisión Interna en la Dirección, cuyos fines serán:

1.- Elaborar propuestas de proyectos de ley y/o reglamentarios en materias de SST, destinadas a establecer qué organismo fiscalizador debe actuar dependiendo de las materias a fiscalizar.

Para cumplir con este fin, se analizará el ámbito de competencia tanto de la DT como del Ministerio y la Seremi de Salud, en materia de SST y se evaluará la necesidad de modificar textos reglamentarios y/o legales. Dicha comisión elaborará un convenio de colaboración con salud, el cual regiría durante el tiempo intermedio antes de la dictación de la ley respectiva, y asimismo, se preparará un proyecto de ley, en el cual se propondrán las modificaciones legales necesarias para instituir a la Dirección del Trabajo como el único organismo fiscalizador de las materias generales de salud y seguridad en el trabajo.

2.- Desarrollo de proyectos tecnológicos: libro digital y sistema de auto cumplimiento.

a.- Libro Digital: su objetivo general es diseñar e implementar un sistema de información que permita a los Servicios fiscalizadores coordinarse, informarse y actuar oportunamente en actividades relacionadas con el mundo del trabajo y la seguridad laboral. Para ello se implementará una única base de datos centralizada que se alimentará con datos obtenidos de las bases de datos de los Servicios. Inicialmente esta base la administrará y mantendrá la Dirección del Trabajo (Hw, Sw, Datacenter recurso DT). Dicha base se alimentará de forma automatizada y con una frecuencia, al menos diaria, de tal forma de tener un sistema con datos prácticamente en tiempo real⁵.

b.- Auto cumplimiento: mecanismo destinado a poner a disposición de las empresas una evaluación del nivel de cumplimiento de la normativa en materias de SST.

⁵ Las principales características son:

- Será una Plataforma que mostrará la información a través de un portal web.
- Se podrán crear distintos perfiles de usuario (Fiscalizadores, empleadores, mutuales, etc.)
- Mostrará el historial de las fiscalizaciones de cada empresa. Este historial contendrá la máxima cantidad de información registrada por la entidad. Además mostrará los antecedentes registrados de dicha empresa (identificación, R.L., dirección, etc.)
- El sistema alertará a los servicios de nuevos antecedentes que pueden ser relevantes para tomar acciones preventivas. Por ejemplo fiscalizaciones con multas o cierres de faena en empresas de competencia de otro servicio (minería).
- Permitirá que Servicios ingresen solicitudes formales de Coordinación (Fiscalización).
- El sistema permitirá la configuración de reportes estadísticos.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública (propuestas 2009, que fueron implementadas en 2010 y las propuesta del FMGP 2010,

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

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

Desde el punto de vista de las atribuciones

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

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

- Misión Institucional

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

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2010

Número	Descripción
1.-	El Presupuesto 2010 de la Dirección del Trabajo es, eminentemente, de continuidad
2.-	Los aspectos más relevantes contenidos en la Ley de Presupuesto año 2010, guardan relación con la consolidación del trabajo en torno a la Reforma a la Justicia Laboral y la Modernización de la Dirección del Trabajo.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Incrementar el cumplimiento de la normativa laboral, a través de la interpretación y fiscalización oportuna; la asistencia técnica a los usuarios, la prevención y resolución administrativa de conflictos laborales.
2	Ampliar y mejorar la capacidad de dialogo de los actores del mercado del trabajo, fomentando su acción asociativa y la solución alternativa de conflictos.
3	Mejorar la calidad y cobertura de los productos y servicios, fortaleciendo el actuar operativo del Servicio, estandarizando los procesos productivos e incorporando nuevas herramientas de tecnologías de la información y de gestión.

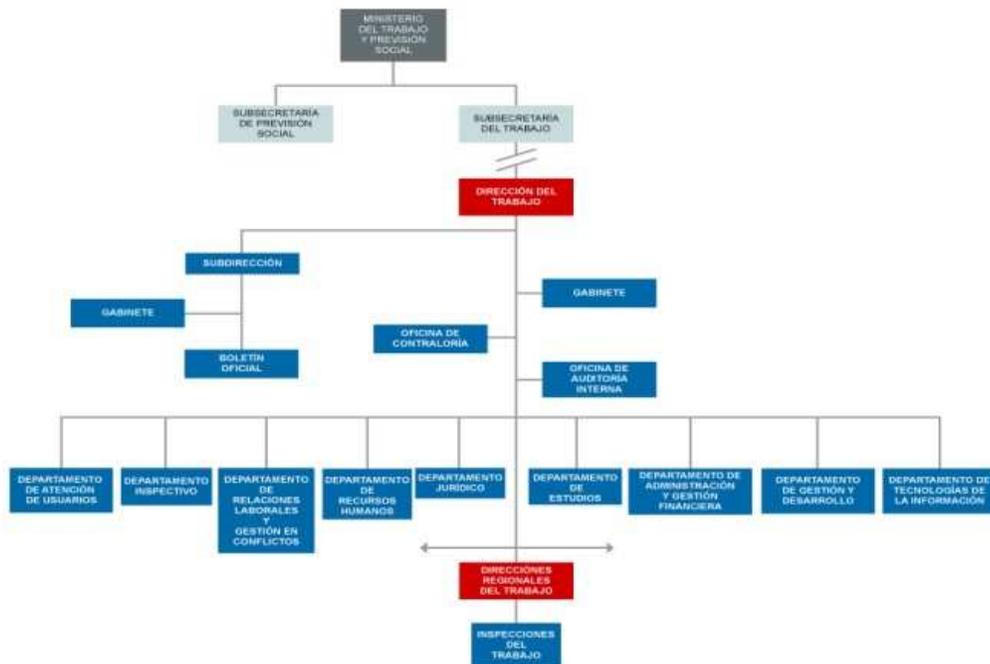
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Productos Estratégicos (Bienes y/o Servicios)		
Número	Nombre	Objetivos Estratégicos a los cuáles se vincula
1	<u>Dictámenes.</u> <ul style="list-style-type: none"> • Dictamen • Ordinarios 	1,3
2	<u>Estudios laborales.</u> <ul style="list-style-type: none"> • Investigaciones • Estadísticas laborales 	2,3
3	<u>Fiscalización</u> <ul style="list-style-type: none"> • Fiscalización general • Fiscalización asistida • Fiscalización en línea • Auto fiscalización 	1,3
4	<u>Sistemas de prevención y resolución administrativa de conflictos</u> <ul style="list-style-type: none"> • Conciliación • Mediación • Instancias de diálogo social <ul style="list-style-type: none"> - CRU - Mesa de trabajo 	1,2,3
5	<u>Defensa de derechos fundamentales</u> <ul style="list-style-type: none"> • Investigación y denuncia de Vulneración de Derechos Fundamentales 	1,3
6	<u>Asistencia técnica laboral</u> <ul style="list-style-type: none"> • Asistencia y orientación especializada a trabajadores y empleadores. • Capacitación a trabajadores y empleadores (PYMES) • Difusión 	1,2,3
7	<u>Certificaciones</u> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de antecedentes • Certificado de Cumplimiento 	1,3

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Clientes/ Usuarios /Beneficiarios	
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 (83) y Ministros de Corte (139))
6	Organizaciones de Trabajadores
7	Representantes Políticos
8	Organizaciones de Empleadores
9	Organismos Internacionales
10	Universidades
11	ONG's

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



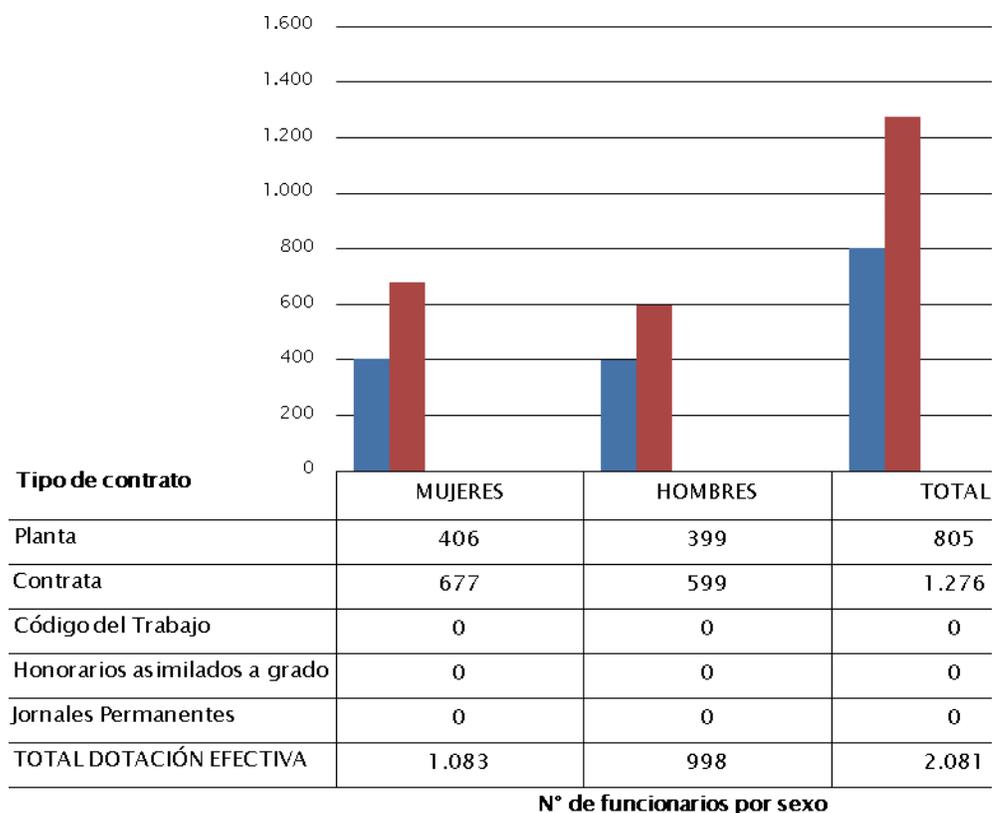
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
DIRECTORA	MARÍA CECILIA SÁNCHEZ TORO
SUB-DIRECTOR	ALFONSO EDUARDO STIER PINO
JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO	INÉS VIÑUELA SUAREZ
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	FERNANDO ANTONIO CASTRO ESTRADA
JEFE DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	MARIO ANTONIO GARRIDO MÉNDEZ
JEFE DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	ALEJANDRO JAVIER ROJAS BUSTOS
JEFE DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO	FERNANDO ANDRÉS AHUMADA CEPEDA
JEFA OFICINA DE AUDITORIA INTERNA	RAMON DARÍO GUEVARA CÁRCAMO
JEFE OFICINA DE CONTRALORÍA	BARBARA CAROLINA CHOMALI QUIROZ

Anexo 2: Recursos Humanos

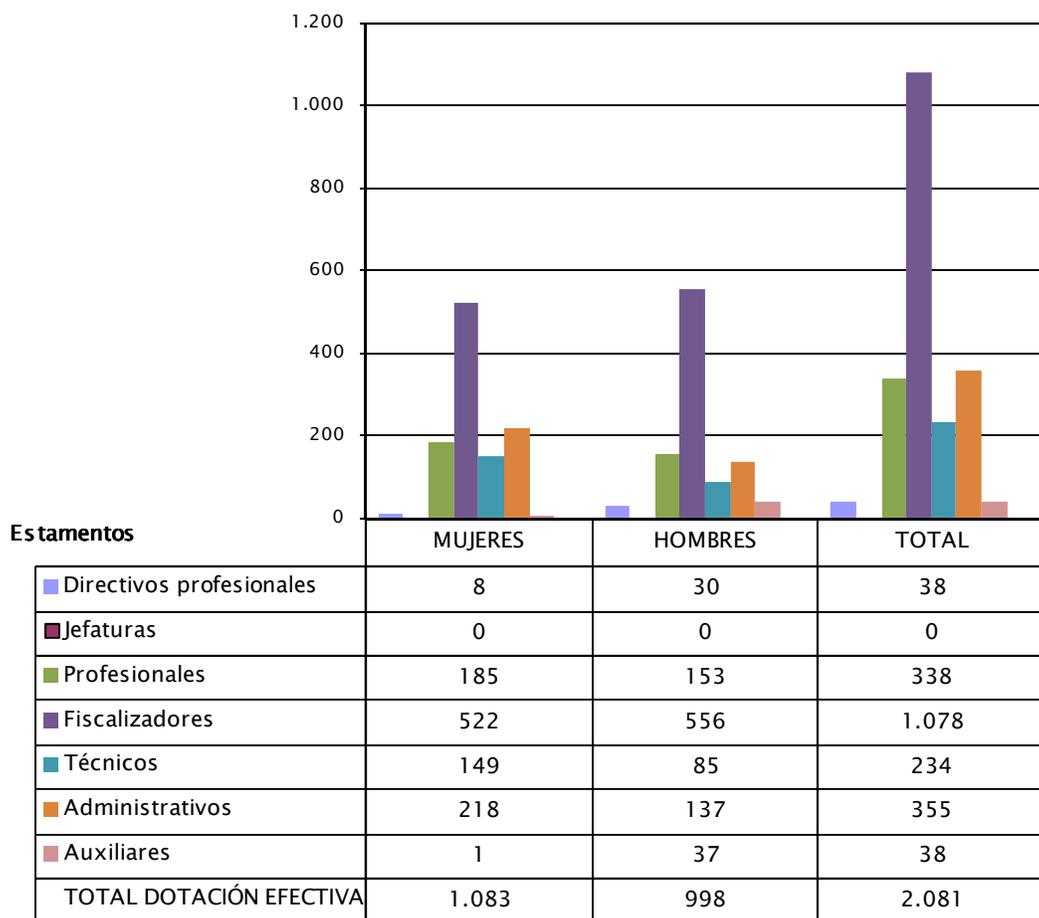
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2010⁶ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



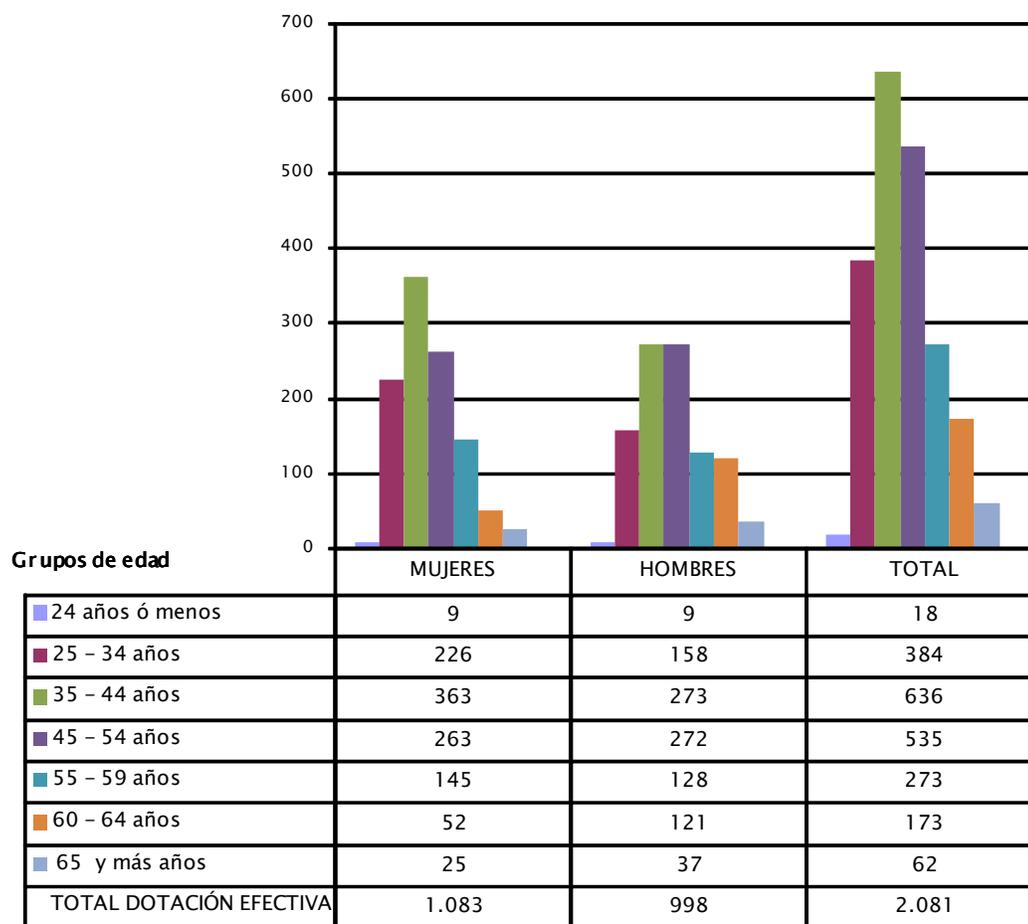
⁶ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2010. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2010 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2010 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁷		Avance ⁸	Sentido del indicador
		2009	2010		
1.- Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de días no trabajados año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	2,3	2,2	104,5	descendente
2.- Rotación de Personal					
2.1.- Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	6,3	4,1	153,7	descendente
2.2.- Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
· Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	---	ascendente
· Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,0	0,2	---	neutro
· 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	1,5	214,3	ascendente
- otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	1,5	1,6	93,8	ascendente
· Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	4,1	0,8	512,5	descendente
2.3.- Índice de recuperación de funcionarios	$N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t/ N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1,7	0,5	340,0	descendente

7 La información corresponde al período Enero 2009 - Diciembre 2009 y Enero 2010 - Diciembre 2010.

8 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados		Avance	Sentido del indicador
		2009	2010		
3.- Grado de Movilidad en el servicio					
3.1.- Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	11,7	1,1	9,4	ascendente
3.2.- Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	25,9	12,8	49,4	ascendente
4.- Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1.- Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	74,0	85,0	114,9	ascendente
4.2.- Porcentaje de becas ⁹ 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
4.3.- Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	32,2	15,2	47,2	ascendente
5.- Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	5,7	4,5	126,7	descendente
6.- Evaluación del Desempeño¹⁰					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.		100,0	1,0		
	Lista 1 (% de funcionarios)	0,0			
	Lista 2 (% de funcionarios)	0,0			
	Lista 3 (% de funcionarios)	0,0			
	Lista 4 (% de funcionarios)	0,0			

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

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

Anexo 3: Recursos Financieros

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

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2		
Ingresos y Gastos devengados año 2009 – 2010		
Denominación	Monto Año 2009	Monto Año 2010
	M\$¹¹	M\$
INGRESOS	45.019.895	47.046.922
INGRESOS DE OPERACION	1.226.507	1.292.397
OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.245.323	1.167.235
APOORTE FISCAL	42.445.962	44.569.994
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	102.103	17.296
GASTOS	44.517.439	47.379.637
GASTOS EN PERSONAL	34.732.039	38.354.268
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	7.303.950	6.895.693
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	367.072	619.398
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.848.822	1.028.177
SERVICIO DE LA DEUDA	265.556	482.101
RESULTADO	502.456	-332.715
INGRESOS	45.019.895	47.046.922

¹¹ La cifras están expresadas en M\$ del año 2010. El factor de actualización de las cifras del año 2009 es 1,015.

ANÁLISIS CAUSAS DIFERENCIAS ENTRE MONTOS 2009 y MONTOS 2010

INGRESOS	
01 Ingresos de Operación	Las diferencias de ingresos a favor del año 2010 en comparación al año anterior corresponden a la recaudación efectiva lograda por el impacto de la venta de certificados laborales por la ley de subcontratación.
02 Otros Ingresos	El año 2009 es superior al 2010, debido al mayor número de licencias y recaudación subsidios por Licencia Médicas.
03 Aporte Fiscal	El mayor monto del aporte fiscal Año 2010 con respecto al año 2009 se explica principalmente por: Ley N° 19994 M\$ 1.838.170.-, Diferencia de reajuste año 2009 M\$ 1.252.704.-, Bonos de escolaridad y aguinaldos Septiembre, Desempeño Institucional M\$ 1.820.000.-, Reajuste Diciembre, Bonos y aguinaldos Diciembre M\$ 398.675.-.
04 Venta de Activos	El año 2009 se realiza una mayor baja y venta de vehículos con respecto al año 2010 con motivo de la renovación de la flota de vehículos institucionales.
GASTOS	
06 Gastos en Personal	El mayor gasto del año 2010 con relación al año 2009 se explica principalmente por: Ley N° 19994 M\$ 1.838.170.-, Diferencia de reajuste año 2009 M\$ 1.252.704.-, Bonos de escolaridad y aguinaldos Septiembre, Desempeño Institucional M\$ 1.820.000.-, Aplicación de Ingresos Licencias médica M\$ 1.600.000.-, Reajuste Diciembre, Bonos y aguinaldos Diciembre M\$ 398.675.-.
07 Gastos en Bienes y Servicios de Consumo	El mayor gasto del año 2009 con relación al año 2010 se debe principalmente a la 1.-Rebaja presupuestaria del 5% M\$ -368.482.-, según Decreto N° 338 de fecha 19 de Marzo de 2010 del Ministerio de Hacienda.
08 Prestaciones Previsionales	El incremento del gasto 2010 con respecto al 2009 se debe a que aumento el número de funcionarios que se acogieron al incentivo al retiro y al impacto de la ley N° 20.212 correspondiente a bono al retiro.
09 Adquisición de Activos no Financieros	Durante el año 2010 se ejecutó un menor gasto con respecto al año 2009, esto debido a la menor adquisición de equipos de aire acondicionado.
10 Operaciones Años Anteriores	Al 31 de diciembre del año 2010 la institución mantiene mayores compromisos devengados y no pagados en comparación al año 2009

b) Comportamiento Presupuestario año 2010

Cuadro 3							
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2010							
Sub.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$) ¹²	Presupuesto Final (M\$) ¹³	Ingresos y gastos Devengados (M\$) ¹⁴	Diferencia (M\$)
			INGRESOS	40.331.548	45.888.604	47.046.922	-1.158.318
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		140.022		140.022
	01		Del Sector Privado		140.022		140.022
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		140.022		140.022
07			INGRESOS DE OPERACION	382.975	552.744	1.292.397	-739.653
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	21.048	588.655	1.167.235	-578.580
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas		567.607	1.058.390	-490.783
		99	Otros	21.048	21.048	108.845	-87.797
09			APORTE FISCAL	39.890.336	44.569.994	44.569.994	
	01		Libre	39.890.336	44.569.994	44.569.994	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	37.189	37.189	17.296	19.893
	99		Otros Activos no Financieros	37.189	37.189	17.296	19.893
			GASTOS	40.331.548	48.166.705	47.379.637	787.068
21			GASTOS EN PERSONAL	31.728.820	38.638.369	38.354.268	284.101
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	7.369.635	7.164.153	6.895.693	268.460
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		619.398	619.398	
		03	Prestaciones Sociales del Empleador		619.398	619.398	
		001	Indemnización de Cargo Fiscal		403.512	403.512	
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882		215.886	215.886	
25			INTEGROS AL FISCO	943	943		943
	01		Impuestos	943	943		943
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.228.150	1.261.741	1.028.177	233.564
	03		Vehículos	30.450	28.927	28.927	
	04		Mobiliario y Otros	284.200	269.990	266.757	3.233
	05		Máquinas y Equipos	152.250	279.637	122.680	156.957
	06		Equipos Informáticos	598.850	528.907	460.699	68.208
	07		Programas Informáticos	162.400	154.280	149.114	5.166
34			SERVICIO DE LA DEUDA	4.000	482.101	482.101	
	07		Deuda Flotante	4.000	482.101	482.101	
			RESULTADO		-2.278.101	-332.715	-1.945.386

12 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

13 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2010

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

ANALISIS CAUSAS DIFERENCIAS AÑO 2010		
NOTAS	ENTRE PRESUPUESTO INICIAL Y FINAL	ENTRE PRESUPUESTO FINAL E INGRESOS Y GASTOS DEVENGADOS
INGRESOS		
01 Ingresos de Operación	Presentan una desviación de M\$ 169.769.- producto de los siguientes decretos de modificaciones presupuestarias: 1.- Decreto de Modificación presupuestaria N° 1.382 de fecha 24 de noviembre de 2010 del Ministerio de Hacienda por M\$ 169.769.	Presentan una desviación de M\$ 739.653.- producto de una mayor recaudación por entrega de certificados
02 Otros Ingresos	Presentan una desviación de M\$ 567.607.- producto de los siguientes decretos de modificaciones presupuestarias: 1.- Decreto de Modificación presupuestaria N° 1.382 de fecha 24 de noviembre de 2010 del Ministerio de Hacienda por M\$ 453.000. 2.- Decreto de Modificación presupuestaria N° 369 de fecha 19 de noviembre de 2010 del Ministerio de Hacienda por M\$ 114.607.-	Presentan una desviación de M\$ 578.580.- producto de una mayor recaudación por Licencias
03 Aporte Fiscal	Aporte Fiscal Presenta una desviación de M\$ 4.679.658. -, los que fueron aportados por los siguientes incrementos presupuestarios: Aporte Fiscal para Resto: 1.- Presenta desviación de M\$ -429.891.-, entre el presupuesto inicial y la ejecución al 31 de Diciembre de 2010, debido a la rebaja presupuestaria del 5%, según decreto N° 338 de fecha 19 de Marzo de 2010 del Ministerio de Hacienda. Aporte Fiscal para Remuneraciones: 1.- Ley 19.994 M\$ 1.838.170. -; Decreto N° 298 de fecha 09 de Marzo de 2010 del Ministerio de Hacienda. 2.- Diferencia de reajuste año 2010, Bonos de escolaridad y aguinaldos Septiembre M\$ 1.252.704.-; Decreto N° 747 de fecha 06 de Julio de 2010 del Ministerio de Hacienda. 3.- Desempeño institucional Art. 6° M\$ 1.620.000. -; Decreto N° 746 de fecha 06 de Julio de 2010 del Ministerio de Hacienda. 4.- Reajuste Diciembre, Bonos y aguinaldos Diciembre M\$ 398.675.-; Decreto N° 943 de fecha 21 de Diciembre de 2010 del Ministerio de Hacienda.	No hay variación
04 Venta de Activos	No hay variación	Presenta una desviación de M\$ 19.893.- producto que la Venta de vehículos institucionales dados de baja fue menor al presupuesto aprobado. Total de ingresos por este concepto M\$ 17.296.- y el presupuesto aprobado para este ítem fue de M\$ 37.189.-

ANALISIS CAUSAS DIFERENCIAS AÑO 2010

NOTAS	ENTRE PRESUPUESTO INICIAL Y FINAL	ENTRE PRESUPUESTO FINAL E INGRESOS Y GASTOS DEVENGADOS
GASTOS		
06 Gastos en Personal	Presenta una desviación total por M\$ 6.909.549.- que se explica de la siguiente manera : 1.-Ley 19.994 M\$ 1.838.170. -; Decreto N° 298 de fecha 09 de Marzo de 2010 del Ministerio de Hacienda. 2.- Diferencia de reajuste año 2009, Bonos de escolaridad y aguinaldos Septiembre M\$ 1.252.704.-; Decreto N° 747 de fecha 06 de Julio de 2010 del Ministerio de Hacienda. 3.- Desempeño Institucional Art. 6° M\$ 1.820.000. -; Decreto N° 746 de fecha 06 de Julio de 2010 del Ministerio de Hacienda. 4.- Solicitud Modificación presupuestaria por ingresos de recuperación de Licencias Medicas M\$ 1.600.000.-; Decreto N° 994 de fecha 07 de septiembre de 2010 del Ministerio de Hacienda. 5.- Reajuste Diciembre, Bonos y aguinaldos Diciembre M\$ 398.675.-; Decreto N° 943 de fecha 21 de Diciembre de 2010 del Ministerio de Hacienda.	Presenta una ejecución de un 99.3%, muestra una desviación total por M\$ 284.101.-, esto se debe principalmente a un menor gasto proyectado inicialmente y debido al retiro de funcionarios profesionales acogidos al proceso de jubilación.
07 Gastos en Bienes y Servicios de Consumo	Este subtítulo presenta una desviación de M\$ 205.482.- que se explica de la siguiente manera: 1.-Rebaja presupuestaria del 5% M\$ -368.482.-, según Decreto N° 338 de fecha 19 de Marzo de 2010 del Ministerio de Hacienda. 2.- Incremento de M\$ 163.000.-, con mayores ingresos por recuperación de Licencias Médicas, para las habilitaciones y reparaciones pendientes; Decreto N° 347 de fecha 24 de Noviembre de 2010 del Ministerio de Hacienda.	Este subtítulo presenta una ejecución de un 96%, muestra una desviación de M\$ 268.460.-, esto se debe principalmente a que los proveedores que no enviaron a tiempo la documentación necesaria para ejecutar todos los recursos comprometidos
08 Prestaciones Previsionales	Presenta desviación de M\$ 619.398.-, producto del Incentivo al retiro de funcionarios, monto incorporado en la solicitud de Modificación presupuestaria financiado con ingresos de recuperación de Licencias Medicas, según decretos N° 347 de fecha 24 de Noviembre de 2010 y N° 369 de fecha 19 de Noviembre de 2010 del Ministerio de Hacienda.	Este subtítulo presenta una ejecución de un 100%
09 Integros al Fiscos	No hay variación	Sin ejecución debido a que durante el año 2010 no se realizaron pagos de impuestos
10 Adquisición de Activos no Financieros	Este subtítulo presenta una desviación de M\$ 33.591.- de acuerdo a lo siguiente: 1.- Rebaja presupuestaria del 5% M\$ -61.409.-, según decreto N° 338 de fecha 19 de Marzo de 2010 del Ministerio de Hacienda. 2.- Incremento en el Ítem de Maquinas y Equipos M\$ 95.000.- y traspaso desde Equipos Informáticos M\$ 40.000 a Maquinas y Equipos, a objeto de financiar equipos de aire acondicionado, relojes controles, para las nuevas dependencias y oficinas remodeladas; Decreto N° 347 de fecha 24 de Noviembre de 2010 del Ministerio de Hacienda.	Este subtítulo presenta una ejecución de un 81%, por lo que muestra una desviación de M\$ 233.564.- esto se explica principalmente a que por problemas estructurales no fue posible realizar la compra de equipos de aire por lo que no se ejecutaron los recursos en el ítem de maquinas y equipos
11 Servicio de la Deuda	Monto que corresponde a la deuda pendiente al 31 de diciembre de 2009	No hay variación

C) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁵			Avance ¹⁶ 2010/ 2009	Notas
			2008	2009	2010		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{17} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	%	100.0	100.0	100.0	1	1
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)} / \text{Dotación efectiva}^{18}]$	Prom.	17.250	19.361	21.568	1.11	2
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 24}^{19} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	0	0	0	0	
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{20} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	0	0	0	0	3

Notas:

- 1.- Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes: Durante el año 2010 existen 09 decretos modificatorios
- 2.- Promedio del gasto de operación por funcionario: Este indicador se explica por el mayor gasto de los subtítulos 21 y 22 y el mayor número de funcionarios en el año 2010.
- 3.- Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación: Durante los años 2008 y 2009 no hay recursos en este subtítulo.

15 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2009.

16 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.

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

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

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

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

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2010²¹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		2745139	-332745	2412394
Carteras Netas			-293565	-293565
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-293565	-293565
Disponibilidad Neta		2773357	-19398	2753959
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	2773357	-19398	2753959
Extrapresupuestario neto		-28218	-19782	-48000
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	218	43	261
116	Ajustes a Disponibilidades	2224	-2193	31
119	Trasposos Interdependencias		18702122	18702122
214	Depósitos a Terceros	-1607	-12084	-13691
216	Ajustes a Disponibilidades	-29053	-5534	-34587
219	Trasposos Interdependencias		-18702136	-18702136

²¹ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

El presupuesto de la Dirección del Trabajo del Año 2010 fue de continuidad, durante el año 2010 el Servicio no tuvo Programas.

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2010				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones

f) Transferencias²²

La Dirección del Trabajo no tiene transferencias corrientes.

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2010 ²³ (M\$)	Presupuesto Final2010 ²⁴ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁵	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ²⁶					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

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

23 Corresponde al aprobado en el Congreso.

24 Corresponde al vigente al 31.12.2010.

25 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

26 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2010

Cuadro 9										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta	Cumple SI/NO ³²	% Cumplimiento ³³	Notas
				2008	2009	2010	2010			
Fiscalización	Porcentaje de cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción en programa de fiscalización especial Enfoque de Género: No	(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	%	80% (317/394)*100	0% (0/0)*100	96% (310/322)*100	80% (320/400)*100	NO	120%	7
Defensa de derechos fundamentales	Tiempo promedio de demora en atender denuncia de vulneración de Derechos Fundamentales Enfoque de Género: No	(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	N.M.	37días (9975/273)	25días (65908/2629)	38días (11400/300)	NO	152%	5
Asistencia técnica laboral	Porcentaje de organizaciones sindicales en receso regularizadas Enfoque de Género: No	(N° de organizaciones sindicales en receso regularizadas/N° total de organizaciones sindicales en receso)*100	%	N.M.	8% (1097/13074)*100	15% (2046/13551)*100	15% (1664/1093)*100	NO	101%	6

32 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2010 es igual o superior a un 95% de la meta.

33 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2010 en relación a la meta 2010.

Cuadro 9										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta	Cumple SI/NO ³²	% Cumplimiento ³³	Notas
				2008	2009	2010	2010			
Fiscalización	Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa en sectores feminizados que incluyen materias de género Enfoque de Género: No	(Nº de fiscalizaciones de oficio por programa en sectores feminizados que incluyen materias de género en el año t/Nº total de fiscalizaciones de oficio por programa en año t)*100	%	26% (7809/29877)*100	0% (0/0)*100	28% (6951/24651)*100	28% (7560/27000)*100	NO	101%	8
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	34días (20985/609)	33días (19739/599)	29días (16157/561)	32días (19200/600)	SI	111%	1
Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos	Porcentaje de procesos de conciliación conciliados del total de procesos de conciliación tratados y terminados en el período Enfoque de Género: No	(Número total de procesos de conciliación terminados en conciliación total y parcial año t/Total de procesos de conciliación realizados en año t)*100	%	87% (72680/83172)*100	85% (74402/87840)*100	84% (71561/84772)*100	85% (65450/77000)*100	NO	99%	4
Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos	Porcentaje de reclamos terminados en primera audiencia Enfoque de Género: No	(Nº de reclamos terminados en primeras audiencias/Nº total de reclamos)*100	%	75% (70667/94827)*100	80% (80998/100949)*100	86% (82738/96567)*100	77% (130900/170000)*100	NO	111%	2

Cuadro 9										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta	Cumple SI/NO ³²	% Cumplimiento ³³	Notas
				2008	2009	2010	2010			
Fiscalización	Porcentaje de fiscalizaciones realizadas por programa en los dos sectores más multados el año anterior	(N° de fiscalizaciones por programa realizadas en los dos sectores más multados el año anterior /N° total de fiscalizaciones programadas)*100	%	19%	21%	21%	21%	NO	101%	3
				(5549/29877)*100	(5413/25599)*100	(5240/24651)*100	(5670/27000)*100			
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:	14	%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:	0	%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio:	14	%

Notas:

1.- El Servicio no cumple el indicador ya que los medios de verificación presentados no permiten verificar el valor de los operandos. Indicador con sobrecumplimiento. Durante el año 2010, se recibió un total de 2.629 denuncias con investigación terminada e informe a usuarios, que fueron tramitadas en un tiempo de 65.908 días, lográndose un valor efectivo de 25.07 días, de tramitación por cada uno de ellos, lo que representa un 152% de cumplimiento efectivo respecto de la meta comprometida. Lo anterior se explica porque la meta comprometida para el año 2010 se sustentó en la base estimativa del comportamiento de 6 regiones y sólo durante el año 2010 se aplicó a nivel nacional. Por lo anterior, esta base no permitió realizar una evaluación de tendencia real; y por la característica de este procedimiento transversal a las líneas operativas, produce un impacto, de los tiempos de fiscalización, disminuyendo los tiempos de esta investigación.

6.- El Servicio no cumple el indicador ya que los medios de verificación presentados no permiten verificar el valor de los operandos.

7.- El Servicio no cumple el indicador ya que los medios de verificación presentados no permiten verificar el valor de los operandos. Del total de 322 fiscalizaciones, 310 resultaron con cumplimiento. Producto del terremoto, se readecuó las cargas reduciendo el universo de 400 fiscalizaciones originales a un denominador de 322 fiscalizaciones. El sobrecumplimiento se explica por tres razones: a) El derrumbe en la Mina San José, región de Copiapó, elevó la sensibilización en los sectores empresariales en orden al cumplimiento de la normativa de salud y seguridad. b) El gobierno indica la adopción de medidas para cumplir con mayor exigencia y severidad la legislación sobre salud y seguridad en el trabajo, aporta al autocumplimiento. c) La participación en mesas de diálogo sectorial de carácter nacional como regional, generó una actitud proactiva del gremio de la Construcción fomentando el autocumplimiento de las materias de salud y seguridad. Estas causas explican la coyuntura, motivo por el cual nuestra evaluación es que para el año 2011, el nivel de cumplimiento final del sector bordearán los resultados históricos en torno al 80%.

8.- El Servicio no cumple el indicador ya que los medios de verificación presentados no permiten verificar el valor de los operandos.

1.- Indicador con sobrecumplimiento. De un total de 561 Dictámenes, el 19 % correspondió a nueva doctrina (primera interpretación jurídica de normativa laboral), es decir 106 dictámenes, mientras que el 81 % restante, 455 dictámenes están basados en doctrina ya existente. El sobrecumplimiento se explica básicamente, por la composición de las demandas, variable exógena no controlable, ya que el 81%, correspondiente a antigua doctrina, genera procesos de menor complejidad en su tratamiento con la consiguiente rebaja en los tiempos de tramitación. Lo anterior se ve potenciado a partir de las mejoras implementadas en el ámbito de la capacitación, control administrativo de las solicitudes, y la continua supervisión de la División Jurídica. La Dirección del Trabajo, propuso en el proceso de Formulación Presupuestaria 2011, un ajuste de meta: de 32 días a 27 días, valor que es más exigente aún a rendimiento efectivo de 28,8 días logrado al 31.12.2010.

4.- El Servicio no cumple el indicador ya que los medios de verificación presentados no permiten verificar el valor de los operandos.

2.- El Servicio no cumple el indicador ya que los medios de verificación presentados no permiten verificar el valor de los operandos. Indicador con sobrecumplimiento. De un total de 96.567 reclamos con procesos de conciliación terminados (No se incluyen en el denominador, los reclamos que no tienen proceso de conciliación, es decir, excluye: Tipo de término: Desistido sin constancia de conciliación; y Abandonado, 82.738 fueron terminados en primera audiencia. Este indicador alcanzo un resultado efectivo de 85.68%, lo que representa un 111% de cumplimiento efectivo respecto de la meta comprometida. El sobrecumplimiento se explica principalmente respecto del numerador, por los esfuerzos realizados por la institución en la preparación de los conciliadores, lo que se traduce en una disminución de los tiempos de atención de los reclamos. La demanda, que es una variable externa al sistema, y que incide en el universo del denominador, durante el 2010 disminuyó en un 7,1 % respecto al año 2009. La Dirección del Trabajo, en la Formulación Presupuestaria 2011, efectuó un ajuste de meta: de 77% a 85%, valor acorde a rendimiento y recursos.

3.- El Servicio no cumple el indicador ya que los medios de verificación presentados no permiten verificar el valor de los operandos.

Observación del Servicio: La institución ha dado cumplimiento a las metas de todos sus indicadores de desempeño comprometidos el año 2010, sin embargo, se consigna en el cuadro anterior el resultado final de 14% de cumplimiento, en atención a la observación generada en el proceso de validación del Sistema de Planificación y Control de Gestión por parte de Dipres, en donde se determinó que “El Servicio no cumple el indicador ya que los medios de verificación presentados no permiten verificar el valor de los operandos”, considerando lo anterior como la razón principal para el no cumplimiento de uno de los requisitos técnicos del sistema. En términos concretos, la Institución cumplió sus metas, pero dado el requisito técnico no cumplido en ciertos indicadores, se da por porcentaje de cumplimiento solo el 14%.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2010
Ley N°19.994

Cuadro10 Otros indicadores de Desempeño año 2010							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2008	2009	2010	
Asistencia Técnica Laboral	Tiempo Promedio Respuesta a Solicitudes Ciudadanas	$((N^{\circ} \text{ Total días de respuesta a Solicitudes Ciudadanas} / N^{\circ} \text{ Total de Solicitudes Ciudadanas Respondidas}) * 100)$	días	3,1	3.0	3,54	
Asistencia Técnica Laboral	Porcentaje de resoluciones de legalidad notificadas a los involucrados en la negociación con anterioridad a los 10 últimos días del proceso de negociación	$(N^{\circ} \text{ de resoluciones de objeción de legalidad definitivas notificadas a los involucrados en la negociación con anterioridad a los 10 últimos días del proceso de negociación} / N^{\circ} \text{ total de resoluciones de legalidad definitivas notificadas}) * 100$	%	88	89	89	
Asistencia Técnica Laboral	Porcentaje de Dirigentes Sindicales capacitados del total de dirigentes.	$(N^{\circ} \text{ de Dirigentes Sindicales capacitados} / N^{\circ} \text{ total de usuarios capacitados}) * 100$	%	N/M	N/M	26	
Asistencia Técnica Laboral	Porcentaje de empleadores asistentes a actividades de capacitación ejecutadas dentro del plazo de 75 días de efectuada su solicitud de sustitución, total o parcial, de multa por capacitación	$(N^{\circ} \text{ de empleadores asistentes a actividades de capacitación ejecutadas dentro de los 75 días de efectuada la solicitud de sustitución de multa por capacitación} / N^{\circ} \text{ total de empleadores asistentes a actividades de capacitación de sustitución de multa}) * 100$	%	62	66	73	
Sistemas de Prevención y Resoluc. Adm. No Judicial de conflictos	Porcentaje de primeras audiencias del total de reclamos recepcionados en el periodo.	$(\text{Número de primeras audiencias asignadas por el sistema} / \text{Total de reclamos recepcionados en el período}) * 100$	%	94	96	95	

Cuadro10
Otros indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2008	2009	2010	
Sistemas de Prevención y Resoluc. Adm. No Judicial de conflictos	Porcentaje de primeras audiencias con resultado de acuerdo respecto del total de primeras audiencias.	(N° de procesos de conciliación con resultado de conciliación en primera audiencia año t) / N° Total de procesos terminados en primeras audiencias)*100	%	89	87	86	
Sistemas de Prevención y Resoluc. Adm. No Judicial de conflictos	Porcentaje de primeras audiencias con resultado de acuerdo respecto del total de procesos de conciliación tratados y terminados.	(Número de procesos de conciliación con resultado de conciliación en primera audiencia año t/ Número total de procesos de conciliación tratados y terminados año t)*100	%	67	70	74	
Fiscalización	Tiempo promedio de duración de todas las fiscalizaciones de terreno .	(Sumatoria tiempo de duración del total de fiscalizaciones de terreno año t/ N° total de fiscalizaciones de terreno año t)	días	16,35	18,72	22,88	
Fiscalización	Tiempo promedio de demora en la entrega de certificados de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales	(Sumatoria de días de demora en la entrega de cada certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales año t / total de certificados año t)	días	2,18	2,29	2,03	
Fiscalización	Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa del total de fiscalizaciones de terreno	(N° total de fiscalizaciones de oficio por programa realizadas año t/ N° total de fiscalizaciones de terreno año t)*100	%	25	21	21	

Anexo 6: Informe Preliminar³⁸ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas³⁹

Programa/Institución: Conciliación y Mediación
 Año Evaluación: 2004
 Fecha del Informe: lunes, 04 de abril de 2011 10:15:07

Cuadro 11															
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas															
Compromiso	Cumplimiento														
3.- Implementar el Plan de Mejoramiento del sistema informático y elaborar Informe de Avance que contenga una caracterización y cuantificación preliminar de la demanda potencial y objetivo por el servicio de conciliación.	<p>En virtud de la observación planteada en orden a la generación de una metodología más consistente, que incorpore las distintas variables que afectan la demanda asociada al producto conciliación, y además teniendo en consideración que la implementación del nuevo Centro de Conciliación y Mediación correspondiente a la región Metropolitana, el cual concentrará la mayor cantidad de demanda del producto en cuestión, y cuya instalación se materializará en el transcurso del segundo semestre de 2009, se ha considerado pertinente comprometer la generación de dicho instrumento que incorpore la necesidad de contar con una caracterización y cuantificación preliminar de la demanda potencial y objetivo por el servicio de conciliación, para el año 2010. Se ha planteado este plazo, dado que, como se ha indicado anteriormente, este es un producto cuya ejecución es a requerimiento de los usuarios según sus necesidades frente al término de la relación laboral, la que siendo una variable exógena, para el control que pueda ejercer sobre ella el Servicio, dificulta un análisis y precisión en la entrega de resultados más oportunamente.</p> <p>ESTADO AVANCE CUMPLIMIENTO PROGRAMA 25</p> <p>1.-Caracterización Demanda Potencial</p> <p>La demanda potencial del producto de conciliación individual está dada por la totalidad de trabajadores que terminan su relación laboral regulada por el código del trabajo. Razón por la cual quedan excluidos los trabajadores del sector público, así como de las Fuerzas Armadas y de Orden, como también aquellos trabajadores por cuenta propia que al no tener un contrato de trabajo, no califican para el servicio de conciliación.</p> <p>Reclamos interpuestos ante la Dirección del Trabajo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2007</th> <th>2008</th> <th>2009</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total general</td> <td>149.380</td> <td>160.599</td> <td>168.476</td> </tr> </tbody> </table> <p>Variación porcentual anual demanda real</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>año</th> <th>Variación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007-2008</td> <td>7.5%</td> </tr> <tr> <td>2008-2009</td> <td>4.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Proyección en base a promedio de variación anual 2007- 2008 y 2008-2009 (Demanda Potencial)</p> <p>2009-2010 Promedio variación anual 6.2%: 178.921</p> <p>2.-Demanda Objetivo</p> <p>Tomando en consideración la totalidad de los reclamos interpuestos cada año, menos los reclamos que fueron eliminados por error en el ingreso de información y los reclamos sin citación, se muestran a continuación.</p>		2007	2008	2009	Total general	149.380	160.599	168.476	año	Variación	2007-2008	7.5%	2008-2009	4.9%
	2007	2008	2009												
Total general	149.380	160.599	168.476												
año	Variación														
2007-2008	7.5%														
2008-2009	4.9%														

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

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

Cuadro 11
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

	2007	2008	2009	2010
Total general	149.380	160.599	168.476	156.839
3.-Caracterización de la Demanda Efectiva	<p>La demanda efectiva, al igual que la demanda potencial, considera a los trabajadores que terminan su relación laboral regulada por el código del trabajo. Razón por la cual quedan excluidos los trabajadores del sector público, así como de las Fuerzas Armadas y de Orden, como también aquellos trabajadores por cuenta propia que al no tener un contrato de trabajo, no califican para el servicio de conciliación.</p> <p>Por género, principalmente quienes acuden a solicitar este Servicio son hombres, no hay que olvidar que de acuerdo a boletín INE para el cuatrimestre Diciembre 2009-Febrero2010, los asalariados son un total de (miles)4.633,61, de los cuales (miles)3.007,65 son hombres, mientras que (miles)1.625,95 son mujeres, proporción que no se traduce idénticamente proporcional a nuestra población objetivo, pero que claramente mantienen la tendencia predominante.</p> <p>Adicionalmente, la población objetivo prefiere el trámite administrativo en desmedro del judicial, por cuanto acudir a tribunales significa tiempo y recursos para la obtención del reconocimiento de sus derechos, mientras que en términos crecientes los acuerdos han ido al alza en las conciliaciones efectuadas en la Dirección del Trabajo.</p> <p>Los valores antes indicados son de carácter nacional e incorporan la producción de los Centros de Conciliación y Mediación. (V-VIII-IX y Región Metropolitana)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de avance de captura de información Informe de Caracterización demanda efectiva componente conciliación Año 2006 Informe Estimación Demanda Potencial Informe de demanda potencial de producto conciliación una vez culminado el proceso de entrada en vigencia de la reforma laboral al 31 octubre. Dicho informe estará disponible en diciembre de 2009. Caracterización demanda objetivo potencia conciliación HS</p>			
4.- Procesar encuesta de satisfacción de usuario del componente de conciliación. Incorporar en la MML los indicadores contruidos a partir de los resultados de la aplicación de dicha encuesta.	<p>En virtud de los antecedentes expuestos y que se adjuntan como medios de verificación, que exponen la imposibilidad de ejecución en la aplicación y posterior procesamiento de la encuesta, durante el periodo comprometido 1 semestre 2010, motivado por la falta de recursos financieros existentes, los cuales fueron rebajados por Dipres en un 5%, es decir M\$430.000 menos del subtítulo 22, y por consiguiente la reorientación, en primera prioridad en la aplicación a la reconstrucción interna de inmuebles, etc., no permiten la materialización del compromiso en cuestión. Por tal razón, se ha agenciado la formulación de los recursos en cuestión para el 2011 y así dar cuenta satisfactoriamente del compromiso asumido en dicho periodo, cuestión que se formalizara por la Autoridad del Servicio ante la Dipres.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> En virtud de los antecedentes expuestos y adjuntos en archivo pdf, denominado ?Expone situación falta de financiamiento subtítulo 25, aplicación encuesta?, se gestionará por parte de la Autoridad del Servicio, ante Dipres, vía formal, de la reprogramación para el periodo 2011, del compromiso vinculado a la aplicación de encuesta.</p> <p>En virtud de los antecedentes expuestos y adjuntos en archivo pdf, denominado ?Expone situación falta de financiamiento subtítulo 25, aplicación encuesta?, se gestionará por parte de la Autoridad del Servicio, ante Dipres, vía formal, de la reprogramación para el periodo 2011, del compromiso vinculado a la aplicación de encuesta.</p> <p>En virtud de los antecedentes expuestos y adjuntos en archivo pdf, denominado ?Expone situación falta de financiamiento subtítulo 25, aplicación encuesta?, se gestionará por parte de la Autoridad del Servicio, ante Dipres, vía formal, de la reprogramación para el periodo 2011, del compromiso vinculado a la aplicación de encuesta.</p>			

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010

I.- IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	DIRECCIÓN DEL TRABAJO	CAPITULO	02

II.FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance									
			I	II	III	IV	V	VI	VII			
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información							0	Menor	5.00%	✓
		Sistema Seguridad de la Información	0							Menor	5.00%	✓
	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable				0				Mediana	6.00%	✓
Marco Avanzado	Recursos Humanos	Capacitación				0				Alta	8.00%	✓
		Evaluación del Desempeño				0				Alta	8.00%	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				0				Mediana	6.00%	✓
	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana			0					Mediana	6.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna				0				Alta	9.00%	✓
		Planificación / Control de Gestión				0				Alta	9.00%	X
	Administración Financiera	Compras y Contrataciones del Sector Público				0				Mediana	6.00%	✓
Marco de la Calidad	Estratégicas	Procesos de Gestión Estratégicos (- Planificación/Control de Gestión-Auditoría Interna)	0							Alta	8.00%	✓
	Soporte Institucional	Procesos de Soporte Institucional (- Capacitación – Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo – Evaluación del Desempeño – Compras y Contrataciones del Sector Público)	0							Alta	9.00%	✓
	Atención	Sistema Integral de	0							Alta	9.00%	✓

	Ciudadana	Información y Atención Ciudadana (ISO regiones).										
	Calidad de Gestión	Sistema de Gestión de la Calidad (-Gestión Territorial-Enfoque de Género).	0						Mediana	6.00%	✓	
Porcentaje Total de Cumplimiento :										91.00%		

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2010				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴⁰	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴¹	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴²
DIVISIÓN DE INSPECCIÓN		3	100%	8%
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES		3	113,32%	8%
DIVISIÓN JURIDICA		3	103,69%	8%
DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS		3	120,84%	8%
DIVISIÓN DE ESTUDIOS		3	152,76%	8%
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		6	102,56%	8%
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO		4	114,34%	8%
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS		4	106,45%	8%
OFICINA DE CONTRALORÍA INTERNA		3	102,07%	8%
OFICINA DE AUDITORIA INTERNA		4	115,87%	8%
DIRECCION		3	100%	8%
SUBDIRECCION		3	108,32%	8%

Se ha rebajado del total de compromisos, los correspondientes a la Oficina de Comunicación y Difusión, dado que Mediante Resolución Exenta N° 439, de 6 de mayo de 2010, la jefatura superior del Servicio acudió a la modificación de los Equipos de Trabajo, la cual fue visada por el Subsecretario del Trabajo, cumpliendo con lo señalado en el D. S. N° 983, reglamento para la aplicación del artículo 7° de la ley 19.553. Esto implicó la disolución del Equipo de Trabajo "Oficina de Comunicación y Difusión", y la reasignación de los funcionarios en otros equipos de trabajo. Por ello, en el análisis que se presenta se consideran 12 centros de responsabilidad del nivel central y 16 centros de responsabilidad regional.

40 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2010.

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

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

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2010				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴³	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴⁴	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴⁵
I REGIÓN		4	115,35%	8%
II REGIÓN		4	117,6%	8%
III REGIÓN		4	117,6%	8%
IV REGIÓN		4	115,35%	8%
V REGIÓN		4	117,6%	8%
VI REGIÓN		4	117,6%	8%
VII REGIÓN		4	117,6%	8%
VIII REGIÓN		4	117,6%	8%
IX REGIÓN		4	117,6%	8%
X REGIÓN		4	117,6%	8%
XI REGIÓN		4	117,6%	8%
XII REGIÓN		4	117,6%	8%
REGIÓN METROPOLITANA PONIENTE		4	117,6%	8%
REGION METROPOLITANA ORIENTE		4	117,6%	8%
XIV REGIÓN		4	117,6%	8%
XV REGIÓN		4	117,6%	8%

43 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2010.

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

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

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

El Servicio no posee Proyectos de Ley en trámite.

BOLETÍN:

Descripción:

Objetivo:

Fecha de ingreso:

Estado de tramitación:

Beneficiarios directos:

BOLETÍN:

Descripción:

Objetivo:

Fecha de ingreso:

Estado de tramitación:

Beneficiarios directos:

Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública

1. FONDO MODERNIZACIÓN 2010
2. Durante el año 2010 la Dirección del Trabajo no tuvo fondos de Modernización de la Gestión Pública.

Propuestas adjudicadas FMGP 2010

Nombre Propuesta Adjudicada	Monto Financiamiento Adjudicado para la elaboración de la propuesta durante año 2010

Propuestas FMGP 2010 a implementarse año 2011 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2011

Nombre Propuesta a implementarse	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2011

3. FONDO MODERNIZACIÓN 2009

Propuestas adjudicadas FMGP 2009

Nombre Propuesta Adjudicada	Monto Financiamiento Adjudicado para la elaboración de la propuesta durante año 2009

Propuestas FMGP 2009, implementadas en 2010 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2010

Nombre Propuesta implementada	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2010

Productos o componentes a implementar año 2010	Fecha Planificada de Cumplimiento de Producto o componente	Fecha real de Cumplimiento de Producto o componente	Medio de Verificación
Producto 1			
Producto 2			
Producto 3			
Producto N			

Propuestas FMGP 2009, a implementar en 2011 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2011

Nombre Propuesta FMGP 2009 a implementarse en 2011	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2011