



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2003 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

SANTIAGO DE CHILE



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

INDICE

	Pág.
1. Carta del Director	2
2. Identificación de la Institución	5
Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	6
Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio	7
Principales Autoridades	8
Definiciones Estratégicas	9
Recursos Humanos	12
Recursos Financieros	14
3. Resultados de la Gestión	15
Cuenta Pública de los Resultados	16
Cumplimiento de Compromisos Institucionales	32
Avances en materias de Gestión	35
Proyectos de Ley	41
4. Desafíos 2004	42
Anexos	45
Programación Gubernamental	46
Informe de cumplimiento de los compromisos de los Programas Evaluados	47
Cumplimiento Programa Mejoramiento de Gestión 2003	49
Transferencias Corrientes	50
Indicadores de Recursos Humanos	51



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

1. CARTA DE DIRECTORA / JEFA DE SERVICIO



Dentro del proceso de Modernización del Estado la Dirección del Trabajo ha experimentado etapas sucesivas de desarrollo. Todas ellas han tenido como norte las definiciones estratégicas, tanto de misión como de objetivos, elaboradas en períodos previos (1994). Estas formulaciones se han utilizado, como corresponde, para evaluar periódicamente el rumbo que sigue la institución, es decir, en cuánto y de qué manera sus metas y programas específicos se orientan o no, hacia la “misión” del servicio. Parte de las preocupaciones y esfuerzos del año 2003 se concentraron en dicho ejercicio.

Lo anterior implicó que la gestión del período estuviese marcada por la tensión natural generada entre la exigencia de cumplir lo programado y comprometido, con la evaluación de procesos y productos, tanto en su desarrollo cotidiano como en su dimensión más estratégica.

La puesta en práctica de la reforma laboral, que entró en vigencia en diciembre del 2001, continuó demandando esfuerzos institucionales especiales en diversos ámbitos. Entre otros, se debió definir el sentido y alcance de las normas sobre “derechos fundamentales en el trabajo”, e implementar los procedimientos administrativos correspondientes; se debió crear una Coordinación de Libertad Sindical” para poder abordar correctamente las importantes modificaciones en el ámbito de las relaciones colectivas de trabajo: esclarecer las competencias y responsabilidades del servicio, revisar todo el bagaje de instructivos internos, modificar una significativa cantidad de pronunciamientos jurídicos a fin de adecuarlos a las nuevas normas legales, y por último, se debió fijar lineamientos de políticas y procedimientos en lo referido a denuncias por prácticas antisindicales, así como regular las nuevas responsabilidades de defensa judicial que devienen de las nuevas normas. Producto de ello se estructuró un equipo de fiscalía, al nivel nacional y en la región metropolitana. Esta última, como experiencia piloto antes de ser instalada en regiones.

En el mismo ámbito de requerimientos, se elaboró la metodología definitiva para la capacitación de micro –empresarios derivada de la posibilidad legal de sustituir multas por capacitación, se establecieron e instalaron los procedimientos y se inició su marcha blanca.

Se continuó en el desarrollo de los nuevos productos de la “mediación” y los “Consejos Tripartitos de Usuarios”, los que fueron evaluados, así como definidos los mejoramientos requeridos. En particular los “Consejos”, que se están demostrando como potentes instrumentos para generar diálogo social.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

En el área inspectiva, se evaluaron los procedimientos de fiscalización por denuncias y se definieron las modificaciones que se introducirán durante el 2004. Se retomaron los programas de fiscalización y se creó una nueva Unidad encargada de la "Intervención Inspectiva Planificada y Programada de Oficio". Ello responde a una nueva política institucional producto de los avances ya logrados y del ejercicio de evaluación estratégica realizado.

En efecto, la enorme mayoría de los indicadores de gestión que se han debido elaborar durante estos años están referidos a ampliación de cobertura y al mejoramiento de los tiempos de respuesta a los usuarios. Otros indicadores - comunes al sector público - no dan cuenta de la diversidad de responsabilidades, de la complejidad y de las particularidades de un servicio que tiene como misión institucional elevar el nivel de respeto normativo y la modernización de las relaciones laborales. Ello ha conducido a un excesivo énfasis en los procedimientos y en mediciones centradas en la eficiencia que descuidan la medición de impacto, entendido éste como el cambio conductual de los sujetos que participan de la relación laboral, y nos ha alejado de un enfoque fundamental: el mejorar los estándares laborales. Este análisis se realizó primero con todos los miembros de los equipos regionales y con posterioridad, en un encuentro nacional de jefaturas. Previamente, cada departamento o línea había revisado y complementado sus propias definiciones estratégicas. Los documentos, acuerdos y propuestas se socializaron con todos los funcionarios y se recabó finalmente, también su opinión. De allí surgieron los principales desafíos y los compromisos para los dos próximos años de gobierno.

Entre otros logros importantes del 2003 se encuentran los del área informática. Todas las áreas operativas han avanzado en sus sistemas, lográndose además que conversen entre sí; un proceso similar se constata en los departamentos de apoyo.

El Servicio logró también el desafío de integrarse al proyecto de Ventanilla Unica, dirigido por el Ministerio de Economía y así varios trámites (solicitud, pago y entrega de certificados de contratistas, constancias, avisos de despido y registro de contratistas agrícolas) se están realizando vía la red informática.

En el área de estudios, ya se publicaron los resultados de la tercera aplicación de la ENCLA, se avanzó en una versión cada vez más afinada de propuesta sobre un "Fondo de Garantía Salarial" y se han incrementado las investigaciones y por lo tanto el conocimiento sobre flexibilidad laboral y sobre precariedad en el empleo.

Durante el 2003 hemos sido capaces de reconocer lo mucho que se ha avanzado, también hemos tomado conciencia de las falencias y debilidades que analizadas desde una perspectiva estratégica entregan criterios que obligan a responder de manera cualitativa al entorno externo, generando nuevos desafíos para el año 2004, uno de los cuales será el desarrollo de políticas o líneas de acción en las actuaciones de oficio, y otro de igual relevancia, referido a la construcción de indicadores de impacto que reflejen la calidad de la actuación de los productos entregados.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

Ellos representan saltos significativos que debemos ineludiblemente afrontar y que, felizmente, ya hemos emprendido.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

2. IDENTIFICACIÓN

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



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

LEYES Y NORMATIVA QUE RIGE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

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

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

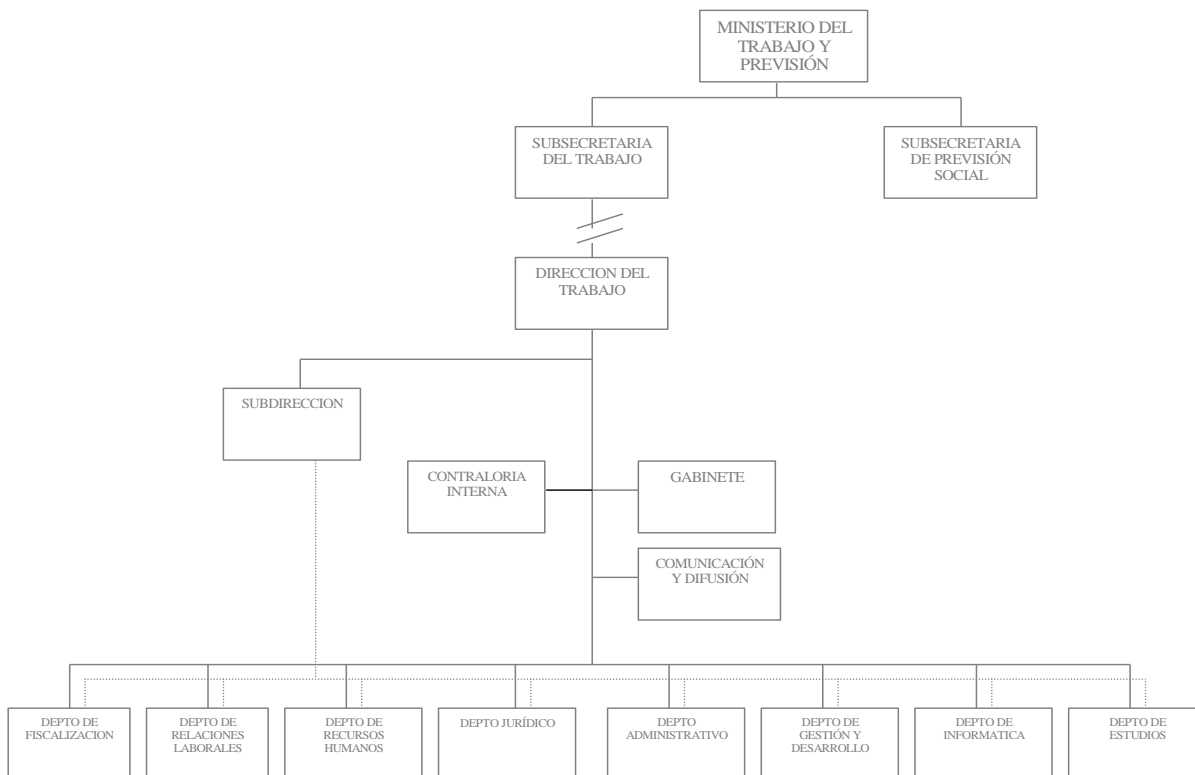
II Desde el punto de vista de las atribuciones, existen numerosas normas en que se otorgan facultades a la Dirección del Trabajo, siendo las más importantes las siguientes:

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



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

ORGANIGRAMA Y UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA DEL MINISTERIO





GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

PRINCIPALES AUTORIDADES

Cargo	Nombre
DIRECTORA	MARÍA ESTER FERES NAZARALA
SUB-DIRECTOR	MARCELO ALBORNOZ SERRANO
JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO	RAFAEL PEREIRA LAGOS
JEFE DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	RAUL CAMPUSANO PALMA (EX) CRISTIAN MELIS VALENCIA
JEFE DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES	JOAQUÍN CABRERA SEGURA
JEFA DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS	MALVA ESPINOSA CIFUENTES
JEFA DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	M ^º EUGENIA ELIZALDE SOTO (EX) MAURICIO ATENAS SEQUEIDA
JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	JAVIER ROMERO TORO (EX) RAUL CAMPUZANO PALMA
JEFE DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	HECTOR MUÑOZ TORRES
JEFE DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO	JULIO SALAS GUTIERREZ
JEFA OFICINA DE CONTRALORÍA	IVONNE ACHIU TORO
JEFA OFICINA DE COMUNICACIÓN	CAMILA BENADO BENADO



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

Misión Institucional

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

Objetivos Estratégicos

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



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

Productos estratégicos vinculados a objetivos estratégicos y clientes/beneficiarios/usuarios

Nombre Producto Estratégico	Número Obj. Estratégico	Número Cliente/Benef/Usuario
Fiscalización. Descripción: Es la actuación que realiza un funcionario de la Dirección del Trabajo orientada a prevenir o constatar el incumplimiento de la normativa laboral vigente, así como controlar el cumplimiento de la misma.	1	1, 2, 3, 4, 6
Dictámenes. Descripción: Es el pronunciamiento jurídico que realiza la Dirección del Trabajo en torno al sentido y alcance de la legislación laboral con el fin de motivar la aplicación uniforme y coherente de la ley por parte de los funcionarios de la Institución y orientar a los usuarios del Servicio en la correcta interpretación de la norma laboral.	1, 2, 3	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8
Conciliación. Descripción :Corresponde a una actuación proactiva del Servicio cuyo objeto es diseñar y proponer una solución prejudicial a un conflicto particular entre trabajador y empleador generado a partir del término de la relación laboral	1, 2, 3	1, 2, 3, 6
Atención y orientación normativa. Descripción: Es el servicio que presta la Institución en orden a entregar asesoría técnica e información ante requerimientos específicos de los usuarios en materia de legislación laboral y previsional.	3	1, 2
Mediación. Descripción :Corresponde a una actuación proactiva del Servicio cuyo objeto es diseñar y proponer una solución a un conflicto colectivo entre trabajadores y empleadores generado durante el período de vigencia de la relación laboral	2, 3	2, 3, 6, 8
Estudios laborales. Descripción: Diagnósticos generales y específicos acerca de la situación laboral y previsional y evaluación de las políticas aplicadas en este ámbito.	2, 3	4, 6, 7, 8, 9, 10, 11
Asistencia Técnica Descripción: es el servicio que presta la Institución difundiendo y capacitando sobre la normativa laboral y previsional a objeto de aportar a un sistema de relaciones laborales de equilibrio, diálogo y negociación	1, 2, 3	2, 3, 6, 8
Actuaciones y certificaciones Descripción: corresponde a las autorizaciones y actuaciones como ministro de fe que realiza la Institución en virtud de las potestades y exigencias que le son dadas por la normativa laboral vigente.	1, 2	1, 2, 3, 6
Defensoría Judicial Defensa ante los órganos jurisdiccionales de las actuaciones realizadas por la Dirección del Trabajo y ejercicio de las acciones judiciales que de conformidad a las facultades y obligaciones legales le corresponden al Servicio.	1, 2	1, 2, 3, 5, 6, 8



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

Clientes/beneficiarios/usuarios

Número	Descripción
1	4.220.000 Trabajadores: Toda persona natural que preste servicios personales, intelectuales o materiales, bajo dependencia o subordinación, en virtud de un contrato de trabajo, o aquél que en el ejercicio de la actividad que desarrolla no depende de empleador alguno ni tiene trabajadores bajo su dependencia
2	652.445 Empleadores: persona natural o jurídica que utiliza los servicios intelectuales o materiales de una o más personas en virtud de un contrato de trabajo.
3	33.099 Dirigentes Sindicales: representante ante el empleador y ante terceros de los trabajadores afiliados a un sindicato.
4	Autoridades de Gobierno. Universo variable
5	Judicatura. Universo variable
6	19.314 Organizaciones de Trabajadores: agrupación de trabajadores constituidos con la finalidad de representar los intereses de éstos ante terceros.
7	Representantes políticos. Universo variable
8	89 Organizaciones de empleadores: agrupación de empleadores constituidos con la finalidad de representar los intereses de éstos ante terceros.
9	Organismos internacionales. Universo variable
10	Universidades. Universo variable
11	ONG'S. Universo variable



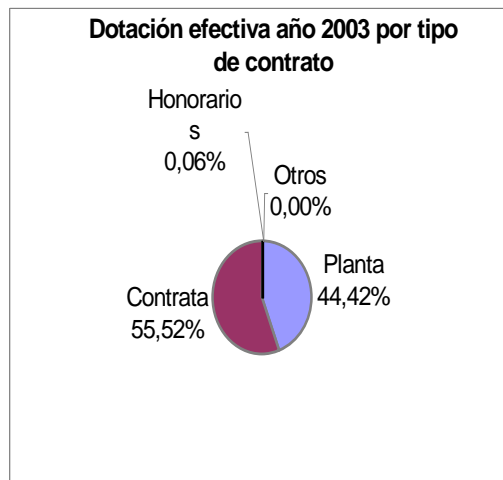
GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

RECURSOS HUMANOS

DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2003 POR TIPO DE CONTRATO

Dotación Efectiva ¹ año 2003 por tipo de contrato	
Planta	740
Contrata	925
Honorarios ²	1
Otro	
TOTAL	1.666

(GRAFICO. DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2003 POR TIPO DE CONTRATO)



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

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

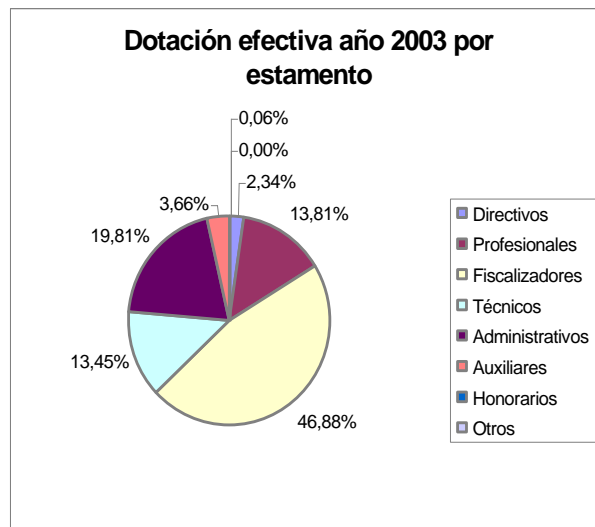


GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2003 POR ESTAMENTO

Dotación Efectiva ¹ año 2003 Por estamento	
Directivos	39
Profesionales	230
Fiscalizadores	781
Técnicos	224
Administrativos	330
Auxiliares	61
Honorarios	1
Otros	0
TOTAL	1666

(GRAFICO. DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2003 POR ESTAMENTO)





GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

RECURSOS FINANCIEROS

RECURSOS PRESUPUESTARIOS AÑO 2003

Ingresos Presupuestarios Percibidos³ año 2003	
Descripción	Monto M\$
Aporte fiscal	20.301.356
Endeudamiento ⁴	
Otros ingresos ⁵	883.287
TOTAL	21.184.643

Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2003	
Descripción	Monto M\$
Corriente ⁶	20.467.447
De capital ⁷	270.667
Otros gastos ⁸	446.529
TOTAL	21.184.643

3 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2003.

4 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

5 Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

6 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23, 24 y 25.

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

8 Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

3.RESULTADOS DE LA GESTION

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



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

CUENTA PUBLICA DE LOS RESULTADOS

BALANCE GLOBAL

La gestión institucional permanentemente enfrenta desafíos.

Sin duda, la mejor manera para que una organización avance hacia sus objetivos es que ésta trace líneas concretas y definidas de acción en un marco predefinido de orientaciones estratégicas. Para ello cuenta con una metodología de planificación que satisface las necesidades de prever y anticipar al accionar de manera de responder coherentemente a los retos planteados.

También existen aquellas situaciones que irrumpen en la planificación, aquellas que no se encuentran contempladas y que, sin embargo igualmente deben realizarse, porque surgen del entorno, inmediato o no, sin las cuales los lineamientos estratégicos no se alcanzarían. Muchas veces, en otro sentido, estos mismos acontecimientos externos impiden concretar una meta trazada en el tiempo estimado para su realización.

Antes de iniciar una descripción de lo que, a nuestro juicio, han sido los logros y no logros de la Institución para el año 2003, debemos mencionar cómo evolucionaron los desafíos que fueron planteados para el año en cuestión.

Estos fueron desarrollados en términos de cumplimiento de los compromisos institucionales, internos y externos.

En el ámbito interno, encontramos la permanente tarea de mejorar la provisión de nuestros productos relevantes entregados a los usuarios finales. En esta área de mejoramiento, directamente relacionada con la gestión de las áreas operativas, e indirectamente con las áreas de apoyo a la gestión, se ha procedido a una revisión integral de la estructura organizacional por centro de responsabilidad, de manera de responder eficientemente a su producción.

Así, en el área operativa, los Departamentos de Fiscalización, Relaciones Laborales, Jurídico y de Estudios efectuaron una redefinición de sus misiones y objetivos estratégicos, cuyos resultados apuntan a un mejoramiento de los procesos relacionados con la provisión de sus productos. Lo mismo hicieron los departamentos del área de apoyo. Las conclusiones de esta tarea se vieron reflejadas en los resultados de los indicadores de desempeño, como se verá más adelante en la sección de “análisis de logros / no logros basado en los indicadores de desempeño”.

Con una visión global, la Dirección del Trabajo diseñó y comenzó a implementar una nueva política de “Intervención Sectorial Programada”, destinada a enfrentar de manera integral problemas de incumplimiento laboral en regiones y/o sectores específicos. A través de esta política se combinan de manera armónica estudios y diagnósticos, desafíos de capacitación y asistencia técnica, esfuerzos de mediación y solución de conflictos, acciones fiscalizadoras y sancionatorias y en general todo el conjunto de productos y prestaciones del Servicio.

En el área de las relaciones laborales, se trabajó de manera importante en la difusión de la actividad mediadora, producto estratégico que contribuye al diálogo de los actores laborales, cuyos resultados en cuanto a cobertura se incrementaron en un 152% (cantidad de trabajadores beneficiados con la acción mediadora. Este producto ha sido difundido y operativizado en todo el territorio nacional, con



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

430 actuaciones de mediación, regulares y de buenos oficios durante el 2003. De esta cifra se puede destacar que el 51% de las huelgas aprobadas solicitaron la mediación del art. 374 bis y que del total de las mediaciones obtuvieron resultado de acuerdo el 67,07%, como impacto directo de la acción del Servicio, beneficiando a 49.399 trabajadores.

Cabe señalar que las actuaciones de mediación regulares tuvieron un crecimiento importante con respecto a las actuaciones de buenos oficios, revirtiendo la situación generada en el 2002. Efectivamente, las mediaciones regulares (se entiende por mediaciones regulares: mediaciones solicitadas regulares, reactivas y programadas) superan en un 25% a las mediaciones de Buenos Oficios, art.374 bis. El año anterior la situación era a la inversa, las mediaciones de Buenos Oficios superaban a las regulares.

Siempre en el área de Relaciones Laborales, en el producto "Asistencia Técnica", realizó el diseño metodológico para la implementación en todo el país de lo dispuesto en el artículo 477 inciso 5° y 6° del Código del Trabajo, dirigido a aquellos micro-empresarios que tengan contratados hasta nueve trabajadores y que hayan sido sancionados por infracción a la normativa laboral.

Efectivamente, la pequeña y micro empresa, junto con ser las unidades productivas más intensivas en mano de obra, concentrando cerca del 80% de la fuerza de trabajo del país, constituyen uno de los sectores que más frecuentemente incurrir en infracciones al Código del Trabajo, principalmente por su desconocimiento de la legislación laboral. En efecto, a diferencia de la gran y mediana empresa, que cuenta con equipos profesionales y asesores tanto internos como externos, en las pequeñas y micro empresas no se cuenta con los recursos para disponer de ese apoyo profesional que les permita evitar la infraccionalidad laboral.

De esta forma, el empleador que cumpla con los requisitos podrá solicitar, por una sola vez en el año y ante la Inspección del Trabajo respectiva, que se le sustituya la multa aplicada por su asistencia obligatoria a un programa de capacitación dictado por profesionales de la Dirección del Trabajo. Tanto la solicitud como la actividad de capacitación misma no tienen costo alguno para el empleador beneficiario.

Esto significó un importante esfuerzo para esta institución en la formación de 60 monitores en todo el país y la generación de metodologías modernas y dinámicas.

Se incrementó en un 28% el número de capacitaciones, realizadas en temas de normativa laboral, dirigidas a sectores específicos. Lo mismo ocurrió con la capacitación a micro y pequeños empresarios en temas laborales y de salud ocupacional aumentando ésta a un 15% del total de usuarios capacitados.

Durante el año 2003 se fortaleció la acción de los 29 Consejos Regionales y Locales de Usuarios de todas las regiones, quienes establecieron un programa de trabajo que permitió canalizar a este Servicio las distintas inquietudes de los participantes, generando un apoyo desde el nivel central en las actividades organizadas durante el año, ya sea respecto de la difusión de la normativa laboral como de los principios que sustentan el quehacer de la organización.

A un año de vigencia de la Reforma Laboral introducida por la Ley 19.759 la Superioridad del Servicio estimó necesario crear una instancia denominada Coordinación de la Libertad Sindical y Derechos Fundamentales que persigue, entre otros objetivos, el elaborar propuestas de políticas



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

institucionales (prevención, promoción y protección e instrumentos administrativos (procedimientos, doctrina y estrategias judiciales) que permitan a los distintos estamentos del servicio contar, en el mediano y largo plazo, con criterios claros, definidos e integradores que orienten de mejor manera la definición y focalización de los planes estratégicos de la institución en el ámbito de la libertad sindical.

En el área inspectiva se continuó agilizando los tiempos de tramitación del proceso de fiscalización. Se aumentó en 12.45% la cobertura de las fiscalizaciones efectuadas el año 2002, pasando de 188.783 a 212.292 el 2003, incluyendo en ambos casos las acciones de fiscalizaciones por denuncia, las de oficio y las correspondientes a solicitudes de certificación.

También presentó importantes mejoras en la eficiencia de sus prestaciones: se realizaron el 90% de las fiscalizaciones totales en un promedio inferior a los 90 días, (meta comprometida en la Agenda Gubernamental, Segprés), mejorando en un 4% el resultado del año anterior.

Como resultado del accionar de la Dirección del Trabajo en un 70.14% de los casos, las empresas que fueron sancionadas producto de la fiscalización, cambiaron su comportamiento y en posteriores refiscalizaciones no se detectó reincidencia en infracciones.

El tiempo promedio de espera en atención también disminuyó pasando de 49.9 minutos el 2002 a 37 minutos el 2003 y la cobertura en la atención de consultas a los usuarios experimentó un aumento importante pasando de 1.606.393 consultas atendidas en el 2002 a 1.811.511 consultas el 2003.

Otro compromiso externo institucional mencionado en el Balance anterior se refiere a efectuar publicación y difusión de la Encuesta Nacional de Coyuntura Laboral, ENCLA, valioso instrumento de diagnóstico que muestra la realidad laboral del país; de ésta, se publicaron 1.500 ejemplares distribuibles, además disponible en la página web institucional.

Se pusieron en marcha dos de los tres Centros de Mediación y Conciliación comprometidos: en las regiones V y VIII, financiados a través del Programa de Conciliación Prejudicial; el tercero financiado con Fondos de Desarrollo Regional en la IX región, ha visto retrasado su programa de implementación, pero su puesta en marcha se espera para el primer semestre del presente año. Este corresponde a un “no logro”, por factores externos, debido a dificultades legales y administrativas que surgieron para definir el procedimiento de adquisición del bien mueble. Esto se encuentra explicado en el apartado “Cumplimiento de Compromisos Institucionales, Informe de Programación Gubernamental”.

Y siempre en el área de atención de público, los días de espera para la realización de un comparendo después del reclamo de un trabajador se redujeron de 29.4 a 20.8 días. También se inauguró una nueva oficina de atención permanente en Puerto Cisnes.

En el área tecnológica se continuó trabajando con el plan de desarrollo de sistemas de información que se ha venido implementando, y aunque los avances son significativos, aún estamos alejados del óptimo deseable para la elaboración y análisis de las estadísticas institucionales.

En este sentido se trabajó:



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

- Diseñar e implementar parcialmente los sistemas de control de gestión de los Departamento de Relaciones Laborales y Jurídico.
- Finalizar la implementación de los trámites comprometidos por la Institución en el proyecto "Ventanilla Empresa". (La Institución en noviembre implementó a través de su página en Internet cuatro trámites dirigidos a pequeños y medianos empresarios, los trámites que se pueden realizar son: carta aviso, constancias, intermediario Agrícola y propuesta de finiquito. Esta puesta en marcha ha dado paso a la necesidad de efectuar un estudio de factibilidad para la interconexión con otras entidades como la TGR y la ACHS).
- Formular y desarrollar el "Programa de Gobierno Electrónico" de la Dirección del Trabajo." (desarrollo de este punto en el apartado "Avances en Materias de Gestión).

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

Cada uno de estos sistemas se trabaja de manera coherente con el Plan de Desarrollo Institucional elaborado, de manera que cada centro de responsabilidad enfrenta las etapas de acuerdo a su misión, objetivos estratégicos y logros establecidos.⁹ Debe mencionarse que la Institución alcanzó un 100% de cumplimiento en estos compromisos

⁹ En el Anexo N°3 se encuentra el PMG desarrollado durante el 2003 y su cumplimiento para cada una de las etapas.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

RESULTADOS DE LA GESTIÓN FINANCIERA

INGRESOS Y GASTOS AÑOS 2002-2003

Denominación	Monto Año 2002 M\$ ¹⁰	Monto Año 2003 M\$
Ingresos de Operación	277.839	303.592
Imposiciones Previsionales		
Ventas de Activos	10.653	2.462
Recuperación de Préstamos		
Transferencias		
Otros Ingresos	474.381	431.430
Endeudamiento		
Aporte Fiscal	18.115.552	20.301.356
Operaciones Años Anteriores		
Saldo Inicial de Caja	115.439	145.812
INGRESOS	18.993.864	21.184.652
GASTOS	18.993.864	21.184.652
Gastos en personal	15.303.261	16.865.249
Bienes y servicios de consumo	3.047.618	3.112.576
Bienes y servicios para producción		
Prestaciones Previsionales		
Transferencias corrientes	346.280	489.625
Inversión sectorial de asignación regional		
Inversión real		
Inversión financiera	92.702	270.667
Transferencias de capital		
Servicio de la Deuda pública		
Operaciones Años Anteriores		
Compromisos Años Anteriores	54.093	94.847
Saldo Final de Caja	149.910	351.688

VARIACIONES AÑO 2003 - 2002

Subt 01 mayor recaudación de certificados a contratistas

Subt 09 Aporte Fiscal, Remuneraciones producto del Nuevo Trato año 2003 y dotación Reforma Laboral

Subt. 21 Gasto Remuneraciones Dotación correspondiente a 150 funcionarios Reforma Laboral. y Ley de Nuevo Trato

Subt. 22 Bns. y Serv Consumo Este Subtítulo reúne la misma continuidad del año 2002 incrementado respecto al presupuesto año 2002 siendo esta justificada por Reforma laboral.

Subt 25 Transferencias Corrientes, Aumento en recursos presupuestarios en Programa de Fortalecimiento Capacidad Fiscalizadora y Programa de Conciliación Pre Judicial, este establece la apertura de las Oficinas de Conciliación y Mediación en Valparaíso y Concepción.

Subt 31 Inversión en Muebles e Informática, Presenta Inversión en Muebles e Informática solventando la continuidad y las nuevas incorporaciones de dotación por Reforma Laboral.

Subt 60 mayor compromiso presupuestario correspondiente a operaciones año anterior.

¹⁰ Las cifras están indicadas en M\$ del año 2003.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2003

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹¹ (M\$)	Presupuesto Final ¹² (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ¹³ (M\$)	Diferencia ¹⁴ (M\$)
INGRESOS				19.409.460	21.216.829	21.184.652	32.177
01			Ingresos de operación	249.943	303.593	303.592	1
04			Venta de Activos	3.101	3.101	2.462	639
	41		Activos Físicos	3.101	3.101	2.462	639
07			Otros ingresos	6.974	462.974	431.430	31.544
	79		Otros	6.974	462.974	431.430	31.544
09			Aporte Fiscal	19.101.384	20.301.356	20.301.356	
	91		Libre	19.101.384	20.301.356	20.301.356	
11			Saldo Inicial de caja	48.058	145.805	145.812	-7
GASTOS				19.409.460	21.216.829	21.184.652	32.177
21			Gasto en Personal	15.256.072	16.900.282	16.886.318	13.964
22			Bienes y Servicios de Cons.	3.021.964	3.115.514	3.115.482	32
25			Transferencias Corrientes	647.142	623.904	613.791	10.113
	31	001	Sala Cuna	118.887	118.887	118.875	12
	33	264	Fortalecimiento Capacidad Fiscalizadora	195.858	190.051	168.503	21.548
	33	279	Programa Conciliación PreJudicial	331.512	314.081	325.594	-11.513
	34	001	Impuestos	885	88	819	66
31			Inversión Real	432.224	432.224	427.366	4.858
	50		Requisitos de Inversión Func.	80.800	80.800	76.078	4.722
	56		Inversión Informática	351.424	351.424	351.288	136
60			Operaciones años Ant.	2.000	94.847	94.846	1
70			Otros Comprom. Pdtes.	2.000	2.000		2.000
90			Saldo Final de Caja	48.058	48.058	46.849	1.209

Variaciones Presupuesto Inicial - Presupuesto Final

Ingresos de Operación, producto de la venta de certificados a contratistas.

Otros ingresos, producto de la mayor recaudación por licencias médicas y otros ingresos.

Aporte Fiscal Libre Remuneraciones, producto de diferencia reajuste, decretos pendientes por los conceptos de Institucional, Aplicación Licencias medicas, Ley de Nuevo Trato, Aguinaldos y Bonos

Saldo Inicial de Caja, producto de la aplicación Saldo Inicial de Caja

Gastos en Personal, presenta una desviación correspondiente a Art. 6° de incentivo Institucional, Asignación Dirección Superior, Aplicación de Licencias médica, Ley 19553 Nuevo Trato, Bonos y Aguinaldos, Diferencias Reajustes.

Gasto Bienes y Servicios, aumento en contrataciones de Higiene y Seguridad, Arriendo de Inmuebles correspondiente a cambio de locales de la Dirección del Trabajo, pasajes y fletes según demanda de Fiscalizaciones, Mantención y reparación de computadoras

Gasto en Programas Subt 25 destinados a solventar parte de los recursos en asignación Dirección Superior Subt 21 Operaciones años anteriores, presenta una desviación producto de la aplicación devengado año 2002.

11 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

12 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2003

13 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2003.

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



INDICADORES DE GESTION FINANCIERA

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance ¹⁵ 2003/2002
			2001	2002	2003	
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	[N° total de decretos modificatorios - N° de decretos originados en leyes ¹⁶ / N° total de decretos modificatorios]*100	%	25	83.3	85.7	1.03
Promedio del gasto de operación por funcionario	[Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23) / Dotación efectiva]	Promedio	11.002	11.405	11.649	1.021
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación	[Gasto en Programas del subt. 25 ¹⁷ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)]*100	%	0.99	1.29	1.85	1.43

- **PORCENTAJE DE DECRETOS MODIFICATORIOS QUE NO SON ORIGINADOS POR LEYES**
Este indicador refleja un grado de avance satisfactorio y progresivo, que dice relación con una mejor formulación presupuestaria institucional, y el uso consistente de los mismos con dicha formulación.

- **PROMEDIO DEL GASTO DE OPERACIÓN POR FUNCIONARIO**

Este indicador tiene un comportamiento levemente regresivo, 0.99%, que se explica a partir de una relación poco equivalente entre el aumento de la dotación respecto de los recursos operacionales asociados y vinculados a personal, situación que no obedece a una responsabilidad institucional, sino más bien a decisiones gubernamentales ajenas al servicio.

- **PORCENTAJE DEL GASTO EN PROGRAMAS DEL SUBTITULO 25 SOBRE EL GASTO DE OPERACIÓN.**

Este indicador demuestra un incremento importante en la asignación de recursos vía programas y que responde al flujo necesario y programado que permita la operatividad de las iniciativas contempladas en ello, tanto en materias de continuidad así como también de iniciativas nuevas dentro de este contexto.

15 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.

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

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



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

RESULTADOS DE LA GESTIÓN

ANÁLISIS DE LOGROS / NO LOGROS CON BASE AL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES PRESENTADOS EN LA FORMULACIÓN PRESUPUESTARIA AÑO 2003

PRODUCTO 1: FISCALIZACIÓN

- Un aumento de la cobertura en el total de fiscalizaciones de un 12.45% respecto de lo realizado el año 2002. Las fiscalizaciones se incrementaron desde 188.783 en el año 2002 a 212.292 en el año 2003. De ellas, 114.274 correspondieron a fiscalizaciones solicitadas por el empleador para la obtención de Certificaciones, representando esta cifra un incremento de 3.7% en la demanda por este trámite respecto del 2002, e involucrando a 23.961 empresas; y 98.018 corresponden a fiscalizaciones de terreno, solicitadas o de oficio, mostrando un incremento de casi un 25% respecto del 2002, explicados principalmente por las actuaciones de oficio programadas por la Institución, respondiendo de esta manera a diagnósticos sectoriales, e involucrando a 59.741 empresas, implicando un aumento en la cobertura de empresas en fiscalizaciones de terreno de un 42.3% respecto del 2002. Este tipo de fiscalizaciones de Oficio Programadas y Planificadas responde a la necesidad de enfrentar de manera integral problemas de incumplimiento laboral en regiones y/o sectores específicos.
- En fiscalizaciones de terreno, 14.986 empresas fueron refiscalizadas encontrándose en ellas una tasa de reincidencia en infracción del 29.86%. Una Tasa de Reincidencia relativamente baja respecto de lo proyectado a comienzo del año 2003, lo que muestra la capacidad disuasiva de la fiscalización y constituye una medición de impacto del quehacer de la Institución.
- En el 33% de las fiscalizaciones que no son certificaciones se aplicaron multas, es decir en 32.373 de 98.018. Y del total de fiscalizaciones, sólo en el 16.64% se cursó tal sanción.
- Las fiscalizaciones promedio por fiscalizador se incrementaron desde 49 en el 2002 a 57 en el año 2003, y el número de fiscalizaciones tramitadas en menos de 90 días también se incrementó desde el 86% al 90% en el 2003.

Todo lo anterior se debe fundamentalmente a ajustes procedimentales de la línea que se reflejaron en los procedimientos de fiscalización, avances en la informatización del procedimiento, los programas de fiscalización y la gestión de la dotación de la línea.¹⁸

¹⁸ Debe mencionarse que la estimación de metas para el período 2003 en todos los indicadores presupuestarios se efectuó con bastante antelación al término del período 2002, y específicamente en los productos: Fiscalización, Conciliación; Atención y Orientación Normativa” cuya información es ingresada a través del sistema informático del área inspectiva, los resultados efectivos superan a la meta estimada debido a que en ese año (2002) se puso en marcha dicho nuevo sistema, y por lo tanto, las cifras fueron proyectadas sin conocer el resultado efectivo de la implementación de éste.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

PRODUCTO 2: DICTÁMENES

- En el caso de los dictámenes se observa una doble dimensión, por un lado aumenta considerablemente el número de dictámenes por funcionario de 16.4 en el 2002 a 46.3 en el 2003 (182%), y por otro, la disminución de los tiempos de emisión de los mismos de 49 a 45 días (-8%).

El total de dictámenes emitidos durante el 2003 fue de 602; 263 (44%) de éstos con nueva doctrina, desglosados de la siguiente manera:

Dictámenes de Sectores Especiales: 68

Dictámenes de Relaciones Laborales: 55

Dictámenes de Contrato de Trabajo: 140

El aumento considerable que muestra el indicador “cantidad de Dictámenes por funcionario”, se debe a que se ha optado por incluir la totalidad de los “Oficios” emitidos.

Como se ha mencionado en Balances anteriores, los Oficios se refieren a respuestas a consultas con reiteración de doctrina vigente, aplicación de la misma e interpretación de cláusulas de instrumentos colectivos, y los Dictámenes responden a consultas que significan doctrina nueva y complementación, aclaración o cambio de la ya existente y los pronunciamientos sobre solicitudes de reconsideraciones de dictámenes.

Si se consideraran sólo los dictámenes del año 2003, es decir aquellas interpretaciones con nueva doctrina, el indicador sería de 20.23 dictámenes por funcionario, cifra cercana a la meta presupuestada (19). Debe recordarse que Oficios y Dictámenes responden a la demanda efectuada por usuarios internos y externos.

PRODUCTO 3: CONCILIACIÓN

- En cuánto a la conciliación, la situación es bastante parecida a la de los dictámenes, es decir el número promedio de conciliaciones con resultado de acuerdo es de 57% y se disminuye el tiempo de atención (medido desde la recepción del reclamo hasta la citación a primera audiencia) desde 30 a 21 días (-30%).
- El número promedio de conciliaciones por conciliador aumentó de 787 en el 2002, a 1.167 en el año 2003.
En este producto el 50% de los procesos de conciliación es terminado en primera audiencia.
- Relevante resulta el hecho de que aparece por primera vez una medición de resultado (Eficacia de acción conciliadora en relación a montos) contrastada con un valor de referencia, esta cifra constituye el piso desde donde deberá establecerse las mejoras para el año 2004.

Las mejoras que presentan estos indicadores se deben principalmente a dos razones, la primera se refiere a la apertura de los Centros de Conciliación y Mediación, que han contribuido a mejorar la calidad de la atención, entregándose mejores tiempos de respuesta, que al disminuir permiten alcanzar una mayor cantidad de procesos de conciliación por funcionario y la segunda está relacionada con la puesta en marcha de sistemas informáticos que agilizan la gestión de la línea.¹⁸



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

PRODUCTO 4: ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN NORMATIVA

- El tiempo de espera en oficinas de atención de público disminuyó en un 26%, en relación al efectivo 2002, esfuerzo alcanzado por la revisión de procedimientos que permiten mejorar la gestión de tiempos.

Durante el año 2002 el tiempo promedio de espera en oficinas de atención de público alcanzaba a 49.9 minutos, disminuyendo éste (estudio muestral) a 37 minutos en el 2003.

- Esta atención se refiere a los siguientes trámites efectuados en las inspecciones del trabajo: actuaciones de Ministro de fe (aviso término contrato declaraciones, renunciaciones, finiquitos, consultas), recepción solicitudes de fiscalización, recepción de reclamos, actuaciones registrales (jornadas excepcionales, registros de intermediarios, resoluciones de centralización, resoluciones de fijación de domicilios).

La cantidad de estas atenciones aumentó desde 1.606.393 en el 2002 a 1.811.561 en el 2003 (12.77%).

La mayor cantidad de atenciones y el mejor tiempo de respuesta asociado a la espera responde a las mejoras que ha experimentado el área inspectiva en su totalidad, es decir esto se explica por los ajustes procedimentales de la línea que se reflejaron en los procedimientos de fiscalización, avances en la informatización del procedimiento, los programas de fiscalización y la gestión de la dotación de la línea.¹⁸

PRODUCTO 5: MEDIACIÓN

- Se observa un aumento sustantivo en la cobertura de la mediación, ello se debe al pleno funcionamiento del Centro de Conciliación y Mediación en Santiago y a las acciones de promoción del conjunto de la Institución de este nuevo servicio. Durante el año 2002 se realizaron 268 mediaciones, y en el año 2003, 430.

Este es un producto que empezó a operar durante el año 2002, por lo tanto la labor de difusión y los resultados obtenidos han contribuido de manera importante en el conocimiento que de este producto tienen los usuarios del Servicio.

Debe destacarse que en 23 mediaciones se actuó con dos mediadores, (denominadas "mediaciones conjuntas") con el fin de entregar una adecuada asesoría a las partes involucradas en conflicto, cuando la situación así lo amerita.

- El promedio anual de estas actuaciones alcanzó a 12 mediaciones por mediador.
- En esta línea es interesante observar que en el 50% de las votaciones de huelga aprobadas se solicitó la mediación. La meta estimada para el indicador "Porcentaje de actuaciones en virtud del art.374 bis en relación a votaciones de huelga aprobadas" para el año 2003 era de 91%. : Por un error, la meta de este indicador fue mal ingresada. El cumplimiento efectivo para el año 2002 fue 45%, y se estimaba para el 2003 un 50%. Dadas las características de esta intervención, su resultado no depende de la voluntad unilateral del Servicio. Este indicador será reformulado para las siguientes presentaciones presupuestarias.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

- El 67% del total de las mediaciones efectuadas terminaron en acuerdo, ello da cuenta de la efectividad de la mediación como alternativa a la solución de conflictos.
- Otra observación interesante que surge de los datos registrados dice relación con el aumento de las mediaciones regulares por sobre las que se realizan a través del art.374 bis.

PRODUCTO 6: ESTUDIOS LABORALES

El Departamento de Estudios cuenta con objetivos estratégicos definidos, en los que fundamenta sus acciones para un mejor análisis y diagnóstico de la realidad laboral del país.

Los estudios e investigaciones que se realizaron en este contexto, abarcan contenidos acerca de las transformaciones de las relaciones laborales en el país, especialmente las variaciones en la calidad del trabajo, acciones y estudios que ayudan a fortalecer la ciudadanía laboral, mediante el cumplimiento y desarrollo de los derechos laborales, diagnósticos de la realidad laboral que orienten la definición de políticas y líneas de acción a empleadores, trabajadores y gobierno y análisis continuos sobre el estado de las relaciones laborales en el país.

Con este énfasis, durante el año 2003 se habían programado 5 estudios, y efectivamente fueron realizados 11, esto se debe principalmente al resultado de una revisión estratégica, y producto de ello, a la redefinición de las unidades al interior de éste.

Los estudios e investigaciones efectuados se detallan a continuación:

- Los Derechos Laborales En La Pequeña Empresa
- Practicas Antisindicales
- Justicia Laboral
- Los Créditos Laborales Su Garantía Y Protección
- Trayectorias Laborales
- Condiciones De Trabajo Y Remuneraciones En La Industria Del Salmón
- Ciudadanía laboral
- Flexibilidad De Jornada
- Análisis De Los Procesos De Mediación (En Conjunto Con Relaciones Laborales)
- Los derechos Fundamentales en la Empresa. Algunas perspectivas de Género
- Nuevas formas de Empleo

Publicaciones efectuadas:

- ENCLA 2002: 1500 ejemplares
- Serie Cuadernos de Investigación.
 - Calidad de vida en el trabajo, percepciones de los trabajadores, Cuaderno de Investigación N° 16. Malva Espinosa; Pablo Morris
 - Estudio ergonómico en plantas salmoneras de la X región. Cuaderno de Investigación N° 17. Elías Apud; Silvia Lagos; Fabiola Maureira.
 - Trayectorias laborales: la certeza de la incertidumbre. Cuaderno de Investigación N° 18. (en imprenta). Helia Henríquez; Verónica Uribe



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

- Las reformas laborales y su impacto en las relaciones laborales en Chile 2000-2001. Cuaderno de investigación N° 19. Patricio Frías
 - Serie Temas Laborales
 - Temas Laborales Número especial. Tema central: Flexibilidad laboral. (varios autores)
 - Temas Laborales n° 22. Tema central: Justicia Laboral: una reforma que viene. Consuelo Gazmuri
 - Serie Aportes al Debate Laboral
 - Aportes al Debate Laboral N° 11. Denuncias por prácticas antisindicales o desleales: Perfiles a un año de aplicación de la reforma Laboral. Jorge Salinero
 - Aportes al Debate Laboral N° 12. Mediación Laboral: Antecedentes y reflexiones acerca de una experiencia innovadora. Varios autores en colaboración con Relaciones laborales.
- Serie. Encuesta Laboral
- Encuesta Laboral, 2002. Informe de resultados. Relaciones de Trabajo y Empleo en Chile. Omar Aguilar, et al.

PRODUCTO 7: ASISTENCIA TÉCNICA

En el caso de la asistencia técnica efectuada, relevante es el aumento de cobertura de un 28% en la capacitación de usuarios, actividad que experimentó un incremento de 24.000 usuarios capacitados en el año 2002 a 30.805 el año 2003.

El porcentaje de empresarios PYME capacitados se incrementó desde un 7.4% del año 2002 al 15% en el año 2003. Este trabajo es el reflejo de la preocupación por capacitar a este segmento de empresarios, que a diferencia de lo que ocurre en la gran y mediana empresa, que cuentan con equipos profesionales y asesores tanto internos como externos, en las pequeñas y micro empresas no se cuenta con los recursos para disponer de ese apoyo profesional que les permita evitar la infraccionalidad laboral.

Este tipo de capacitaciones constituye una instancia propicia para provocar un cambio de conducta al interior de las unidades productivas más pequeñas del país, promoviendo relaciones laborales más justas y equilibradas y de mejor calidad.

PRODUCTO 8: ACTUACIONES Y CERTIFICACIONES

En este producto se destacan las Actuaciones de Ministro de fe realizadas durante el período, que se incrementaron desde 9.520 a 15.162 (+60%). Este incremento responde a la demanda que surge debido a la implementación de la Reforma Laboral, con modificaciones al Código del Trabajo, que obligó a las Organizaciones sindicales a modificar sus estatutos y que requirieron la presencia de un M. De fe.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

PRODUCTO 9: DEFENSORÍA JUDICIAL

Consiste en la defensa ante los órganos jurisdiccionales de las actuaciones realizadas por la Dirección del Trabajo y ejercicio de las acciones judiciales que de conformidad a las facultades y obligaciones legales le corresponden al Servicio. Este se incorpora como producto estratégico, y sus indicadores de desempeño asociados, a partir del año 2004.

ANÁLISIS DE LOGROS / NO LOGROS CON BASE AL AVANCE DE OTROS INDICADORES DE DESEMPEÑO

INDICADORES DE DESEMPEÑO PRESENTADOS EN EL PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS AÑO 2003

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2003	Cumple SI/NO ¹⁹	% Cumplimiento ²⁰
				2001	2002	2003			
Fiscalización.	Fiscalizaciones mensuales promedio por fiscalizador	Total fiscalizaciones mensuales/Total fiscalizadores de terreno	Promedio	33,00	48,86	56,88	34,26	SI	166
Fiscalización.	Porcentaje de procedimientos de fiscalización tramitados en tiempo inferior a 90 días	(N° de procedimientos de fiscalización tramitados en tiempo inferior a 90 días/total de procedimientos de fiscalización tramitados)*100	%	86,00	86,20	90,01	87,02	SI	103.4
Fiscalización ²¹	Porcentaje de empresas refiscalizadas que reinciden en infracciones	(N° de empresas refiscalizadas que cometen infracción/Total de empresas refiscalizadas)*100	%	S.I.	S.I.	29,86	80,00	SI	267.9
Fiscalización.	Tasa de variación del N° total de fiscalizaciones	((N° total de fiscalizaciones año t/N° total de fiscalizaciones año t-1)-1)*100	%	22,48 116.66 4	61,82 188.783	12,45 212.292	5,00 104.812	SI	202.5
Dictámenes ²¹	Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes	(Sumatoria de días de demora en la emisión de cada dictámen/Total de dictámenes)	días	50,00	49,00	44,80	45,00	SI	100.4
Dictámenes.	N° promedio de dictámenes por funcionario del área	(N° total de dictámenes emitidos año n/N° total de funcionarios del área en esa tarea año n)	Promedio	19,25	16,38	46,31	19,25	SI	240.6

19 Se considera cumplido el compromiso, si el efectivo 2003 es igual o superior a un 95% de la meta.

20 Corresponde al porcentaje del efectivo 2003 en relación a la meta 2003.

21 Indicador decreciente



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2003	Cumple SI/NO ¹⁹	% Cumplimiento ²⁰
				2001	2002	2003			
Conciliación ²¹	Tiempo promedio para la realización del comparendo	(Sumatoria de días de demora en realizar cada comparendo/Total comparendos)	días	34,00	29,40	20,88	33,00	SI	158
Conciliación.	Porcentaje de comparendos conciliados en relación a comparendos celebrados	(Comparendos conciliados/Comparendos celebrados)*100	%	55,93	56,12	57,08	55,67	SI	102.5
Conciliación.	N° promedio de conciliaciones por conciliador	N° total de conciliaciones/N° total de conciliadores	Promedio	S.I.	786,65	1165,29	782,26	SI	149
Conciliación.	Porcentaje de reclamos atendidos en primera audiencia.	(N° de primeras audiencias /N° total de reclamos)*100	%	S.I.	S.I.	50,48	10,00	SI	504.8
Atención y orientación normativa.	Tasa de variación N° total de consultas atendidas	((N° total de consultas atendidas año t/N° total de consultas atendidas año t-1)-1)*100	%	N.C. 0	29,71 1.606.393	12,77 1.811.561	0 1.092.071	SI	165.9
Atención y orientación normativa.	Variación del tiempo promedio de espera en atención	((Tiempo promedio de espera en atención año t/Tiempo promedio de espera en atención año t-1)-1)*100	%	N.C. 0	S.I. 49.9	-25,85 37,00	-10,00 44.91	SI	121.4
Mediación.	Porcentaje de mediaciones efectuadas en relación a las solicitadas	(Mediaciones efectuadas/ Mediaciones solicitadas)*100	%	S.I.	100,00	89,21	50,00	SI	178.4
Mediación ²²	Porcentaje de actuaciones en virtud del art.374 bis en relación a votaciones de huelga aprobadas.	(N° de actuaciones en virtud del art.374 bis /N° total de votaciones de huelga aprobadas)*100	%	N.C.	45,15	50,40	90,91	NO	55.4
Mediación.	Porcentaje de mediaciones con acuerdo en relación a mediaciones regulares	(N° de mediaciones realizadas con resultado de acuerdo/N° total de mediaciones regulares)*100	%	N.C.	69,52	67,36	30,00	SI	224.5

22 Justificación de no cumplimiento en acápite "Resultados de la gestión", producto N°5 Mediación. Por un error, la meta de este indicador fue mal ingresada. El cumplimiento efectivo para el año 2002 fue 45%, y se estimaba para el 2003 un 50%. Dadas las características de esta intervención, su resultado no depende de la voluntad unilateral del Servicio. Este indicador será reformulado para las siguientes presentaciones presupuestarias.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2003	Cumple SI/NO ¹⁹	% Cumplimiento ²⁰
				2001	2002	2003			
Mediación.	N° total de acciones de mediación	N° total de acciones de mediación en el año	N°	N.C.	268,00	430,00	50,00	SI	860
Estudios laborales.	N° total de estudios realizados en el año	N° total de estudios	N°	5,00	5,00	11,00	5,00	SI	220
Estudios laborales.	Porcentaje de ejecución del presupuesto asignado	(Presupuesto del subtítulo 2218 ejecutado/Presupuesto del subtítulo 2218 asignado)*100	%	N.C.	86,65	111,50	100,00	SI	111.5
Asistencia Técnica	N° de consultas promedio atendidas por funcionarios del área	N° total de consultas atendidas/N° total de funcionarios en esa área	Promedio	912,50	1138,71	1423,65	912,50	SI	156
Asistencia Técnica	Porcentaje de empresarios PYME capacitados en relación a usuarios capacitados.	(N° total de empresarios PYME capacitados/N° total de usuarios capacitados)*100	%	13,44	7,41	15,26	15,00	SI	101.7
Asistencia Técnica	Tasa de variación N° total de usuarios capacitados	((N° total de usuarios capacitados año t/N° total de usuarios capacitados año t-1)-1)*100	%	N.C. 0	84,62 24.000	28,35 30.805	3,85 13.500	SI	228
Actuaciones y certificaciones	Tiempo promedio de demora en la entrega de certificados de Estados de pago	(Sumatoria de días de demora en la entrega de cada certificado/Total de certificados)	días	4,00	4,00	4,00	4,00	SI	100
Actuaciones y certificaciones	Tasa de variación monto ingresado por concepto de certificaciones (en millones de pesos)	((Monto total ingresado por concepto de certificaciones año t/ Monto total ingresado por concepto de certificaciones año t-1)-1)*100	%	N.C. 0	12,69 262.805	4,37 274.300	0 240.000	SI	114.29
Actuaciones y certificaciones	N° de actuaciones de Ministros de Fe	N° total de actuaciones como Ministro de Fe año	N°	7.500	9.520	15.162	7.500	SI	202.2
Actuaciones y certificaciones	Tasa de variación N° de Certificados entregados	((N° de Certificados entregados año t/ N° de Certificados entregados año t-1)-1)*100	%	15,48 110.069	0,09 110.166	3,73 114.274	0 100000	SI	114.3



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

OTROS INDICADORES DE DESEMPEÑO

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance ^{Error!}
				2001	2002	2003	Marcador no definido. 2003/ 2002
Estudios laborales	Porcentaje de estudios realizados en relación a los programados	(Nº total de estudios realizados/ Nº de estudios comprometidos) *100	%	100%	100%	220%	220
Mediación	Promedio de acciones de mediación realizadas por mediador	Nº total de acciones de mediación realizadas/ Nº total de mediadores)	Promedio	No mide	7.9	12	152
Actuaciones y certificaciones	Promedio de actuaciones como ministro de fe en el área de Relaciones Laborales	(Nº de actuaciones de Ministro de fe realizadas / Nº de funcionarios en tareas de M. De fe)	Promedio	82.4	105	166.6	158.7
Atención y orientación normativa	Promedio de consultas atendidas en oficinas de atención de público por funcionarios del área	(Nº total de consultas atendidas / Nº total de jornadas de funcionarios en el área de at.de público)	Promedio	No mide	16.906	16.031	95
Fiscalización	Porcentaje de fiscalizaciones solicitadas por el empleador	(Nº de fiscalizaciones solicitadas por empleador / Nº total de fiscalizaciones)*100	%		58%	54%	93
Fiscalización	Nº de empresas revisadas año actual. (6)	Nº de empresas revisadas año actual	Nº		41.982	59.741	142.3
Conciliación	Porcentaje de reclamos sin multa aplicada (del total de reclamos atendidos)	(Nº total de reclamos sin multa / total de reclamos atendidos)*100	%		79.4%	85%	107
Mediación	Nº de trabajadores beneficiados con acción mediadora	Nº de trabajadores beneficiados con acción mediadora año actual.	Nº		19.578	49.399	252.32



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS INSTITUCIONALES

INFORME DE PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL

Para el año 2003 se suscribieron tres (3) compromisos en materia de Agenda Gubernamental.

Estos se encuentran vinculados con los productos estratégicos de la Institución.

El primero dice relación con el producto “Fiscalización” y se refiere

- “Simplificación de los procedimientos inspectivos y al aumento de cobertura en las fiscalizaciones”. Se ha comprometido como meta 2003: que un 90% de los procedimientos de fiscalización sean tramitados en un tiempo inferior a los 90 días.

Con la permanente revisión de la provisión de productos y con la puesta en marcha y actualización de la Circular 88 del Departamento de Fiscalización, (en adelante a llamarse Departamento de Inspección), se ha incrementado la cobertura de la fiscalización en un 12.45%, y el 90% de las fiscalizaciones se tramitan en la actualidad en menos de 90 días.

El segundo compromiso suscrito corresponde al producto “Estudios Laborales”.

- “Efectuar publicación y difusión de la Encuesta Nacional de Coyuntura Laboral, ENCLA”.

Se ha efectuado la publicación en 1.500 ejemplares, además se encuentra disponible en la página web del Servicio.

En cuanto a su difusión, se realizó un seminario sobre sus resultados, con la participación de expertos externos.

El tercer compromiso suscrito corresponde a los productos “Conciliación” y “Mediación” y se refiere a “Puesta en marcha de Centro de Mediación, Conciliación y Asistencia Técnica en la IX región”.

Compra de inmueble financiada a través del Fondo Nacional de Desarrollo Regional.

Esta meta ha sido evaluada como “incumplida”, porque la meta establecida se refiere a la puesta en marcha del Centro. Existe un retraso en la ejecución del proyecto por dificultades de orden legal administrativo que surgieron para definir el procedimiento de adquisición del bien raíz.

A continuación se detalla la evolución de las acciones realizadas:

4 de Noviembre de 2003: Resolución Exenta N° 1316, de la Dirección del Trabajo, adjudica Licitación Pública para adquisición del inmueble.

17 de Noviembre de 2003: Resolución Exenta N° 913, del gobierno regional de la Araucanía, Ordena adquirir inmueble.

19 de Noviembre: Fecha de suscripción de Escritura Pública de Adquisición de Inmueble, N° 7904, otorgada ante el Notario Señor Juan Antonio Loyola Opazo, de Temuco e inscrita en el Conservador de Bienes Raíces de Temuco, a fojas 11.176, N° 8.076 del Registro de Propiedad del año 2003.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

2 de Diciembre de 2003: Resolución Exenta N° 1463, de la Dirección del Trabajo, Adjudica Item I, II y III, de propuesta pública para alhajamiento del Centro de Mediación de la ciudad de Temuco a entidades que indica y ordena celebrar contratos que señala.

Diciembre de 2003: adquisición a través del portal Chilecompra de equipamiento para el Centro de Mediación y Conciliación de Temuco.

Fecha esperada de la habilitación y apertura del Centro: primer semestre de 2004.

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LOS PROGRAMAS EVALUADOS²³

PROGRAMA EVALUADO: "FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD FISCALIZADORA"

PRODUCTO ESTRATÉGICO ASOCIADO: FISCALIZACIÓN.

COMPROMISOS RELEVANTES Y ACCIONES

- 1° Compromiso: Diseñar y poner en práctica un Sistema de Monitoreo y Control de Gestión que incluya el seguimiento del uso de vehículos todo terreno y notebooks en actividades operativas. Diseñar el Sistema incorporando los indicadores relevantes para el correcto uso de notebooks y vehículos.

Acciones: se diseñó una propuesta de monitoreo y control de gestión a nivel nacional, regional y local de los vehículos todo terreno y notebooks para las actividades operativas en el área inspectiva, diseñando dos indicadores (c/u) que monitoreen el correcto uso de ambos bienes.

- 2° Compromiso: Evaluar alternativas tecnológicas y su relación costo-efectividad para el apoyo de la actividad inspectiva (fiscalización en terreno).

Evaluar costo efectividad e identificar los puntos críticos para la toma de decisiones respecto de nuevas inversiones tecnológicas.

Elaborar informe de avance.

Acciones: se elaboró un informe técnico de avance que identifica puntos críticos para la toma de decisiones respecto de inversiones tecnológicas. Este informe no evalúa costo efectividad, lo que queda pendiente para fines del año 2004.

- 3° Compromiso: Procesar la información acopiada en el sistema SF2000 y retroalimentar el Sistema de Decisiones Directivas SIDD con ella. Diseñar los Indicadores relevantes.

Acciones: a partir de la información acopiada en el sistema SF2000 se construyó una serie de indicadores relevantes que sirvieron de insumo para la planificación operativa regional 2004 y que permitirán retroalimentar el Sistema de Información para Decisiones Directivas. (SIDD)

²³ Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco de la Evaluación de Programas que dirige la Dirección de Presupuestos.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

4º Compromiso: Identificar la dotación ideal de fiscalizadores de terreno para cada oficina, estableciendo perfiles de competencia, necesidades de capacitación y equipamiento. Definir criterios y desarrollo de la metodología en función de criterios determinados.

Acciones: el Servicio inició el trabajo que define criterios y metodologías para establecer dotaciones óptimas. El criterio que se comienza a proponer tiene que ver con la satisfacción completa de la demanda de fiscalizaciones y contar con la capacidad suficiente para impulsar la fiscalización de oficio.

5ª Compromiso: Diseñar un sistema de interconexión con la Tesorería General de la República que permita efectuar un control y seguimiento del pago de las multas cursadas. Diseñar sistema de interconexión.

Acciones: se diseñó un sistema que se encuentra en fase de prueba entre la TGR y la Dirección del Trabajo para el mejor control de las multas.

Además, se está ejecutando un proyecto para realizar el trámite de la certificación de contratistas vía Internet. Este proyecto es resultado de un convenio interinstitucional entre la Cámara Chilena de la Construcción y la Dirección del Trabajo.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

AVANCES EN MATERIAS DE GESTIÓN

CUMPLIMIENTO DEL PMG

La Dirección del Trabajo se encuentra adscrita al Programa Marco del PMG 2003.

A continuación se informarán los avances más significativos por área de desarrollo, según la etapa comprometida en éstas. El cumplimiento total fue de un 100%, logro significativo dado lo avanzado de las etapas que comprometía el Servicio.

AREA DE MEJORAMIENTO: RECURSOS HUMANOS

SISTEMA CAPACITACIÓN : ETAPA IV

El "Plan Anual de Capacitación año 2003", se basó en la información obtenida en el Diagnóstico de Competencias Laborales y Detección de Necesidades de Capacitación, realizado durante el año 2000 y actualizado el año 2002. Los proyectos contenidos en el plan fueron evaluados y se privilegió aquellas acciones que se enmarcaron en dicho diagnóstico, en las metas estratégicas definidas por la superioridad, compromisos internos y externos adquiridos por el servicio y acciones tendientes a dar cumplimientos a los PMG.

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

1. Programa Calidad de Vida Laboral: Talleres de Comunicación y Salud Laboral y Talleres de Autocuidado para Fiscalizadores de Terreno
2. Talleres de Técnicas de Investigación
3. Habilidades Directivas para Jefaturas Intermedias
4. Capacitación Primera Línea de Atención de Usuarios
5. Jornadas de Capacitación a Conciliadores
6. Taller de Inducción y Capacitación

Respecto de las estadísticas de capacitación el año 2003, se alcanzó una cobertura de 72% de los funcionarios, siendo ésta la mayor cobertura desde el año 2000 fecha a partir de la cual se cuenta con registro y bases de datos de cobertura. Se alcanzó un indicador de 26 horas de capacitación por funcionario y se impartieron un total de 43.023 horas de capacitación, ambas cifras son las mayores desde el año 2000. De este modo, se realizó capacitación en todas las regiones del país y a todos los estamentos.

SISTEMA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO: ETAPA IV

Se efectuaron capacitaciones a los integrantes de las juntas calificadoras de las regiones de Atacama, Libertador General Bernardo O'Higgins, de Los Lagos y Magallanes y Antártica Chilena. El



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

propósito fue fortalecer y/o desarrollar las habilidades de procedimiento y jurisprudencia con que deben contar los integrantes de las juntas calificadoras, que han sufrido modificaciones en la conformación de equipos respecto del período calificadorio anterior.

Se descentralizaron las labores de revisión y seguimiento de las Direcciones Regionales. Se logró que los errores u omisiones detectados fuesen corregidos al más breve plazo, bajo la supervisión de los Jefes Administrativos Regionales, quienes son los supervisores del proceso en las regiones, facilitándoles el acceso a los "Informes de Gestión".

Se implementó programa operativo del sistema de evaluación del desempeño.

Se implementaron las recomendaciones señaladas en el BGI 2002.

SISTEMA HIGIENE Y SEGURIDAD Y MEJORAMIENTO DE AMBIENTES DE TRABAJO: ETAPA IV

La Institución cuenta con 21 Comités Paritarios, a lo largo del país. Estos han presentado al Jefe de Servicio una propuesta de Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, que incluye:

Un diagnóstico de calidad de los ambientes de trabajo

Áreas claves de mejoramiento de ambientes.

Mecanismos de selección de proyectos específicos de mejoramiento de ambientes a implementar en el siguiente período.

De acuerdo a este plan se han ejecutado los proyectos seleccionados, efectuado el seguimiento y la evaluación correspondiente.

Los 21 Comités Paritarios enviaron sus informes evaluativos.

AREA DE MEJORAMIENTO: ATENCIÓN DE USUARIOS

SISTEMA OFICINA DE INFORMACIÓN RECLAMOS Y SUGERENCIAS ETAPA IV

Se implementó un programa de capacitación y seguimiento al 100% de los funcionarios responsables de unidades OIRS, en dicho programa se fortalecieron técnicas de atención de público y procedimientos de registro estadístico de la atención de público.

Se lograron definir las competencias y perfil de los funcionarios a cargo de estas oficinas para un mejor desempeño de las funciones requeridas en esta área.

Por otro lado, se elaboró un informe relacionado con los reclamos recepcionados y los tiempos de respuesta a éstos. Con este documento se ha logrado determinar las brechas existentes y se han planteado alternativas de solución.

SISTEMA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ETAPA IV

Se evaluó el proceso de implementación de los Nuevos Procedimientos de Fiscalización, sobre la base de la circular 88, obteniéndose los resultados que señalan los indicadores que para esto se confeccionaron, y que además forman parte de los indicadores de desempeño de la institución. Los resultados de la aplicación de estos procedimientos muestran una clara reducción de los tiempos de



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

respuesta en el proceso inspectivo, así como también un importante incremento en la cobertura de las fiscalizaciones.

Otro hito importante lo constituye la puesta en marcha de la "Ventanilla Empresa", proyecto que forma parte del Plan de Gobierno Electrónico, en el que se han incorporado cuatro (4) trámites vía web.

AREA DE MEJORAMIENTO: PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

SISTEMA : PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN ETAPA VI

La Dirección del Trabajo es uno de los dos Servicios del país que comprometió el nivel más alto en esta área(etapa VI) y gracias a que cuenta con este sistema de control de gestión se ha logrado cumplir con este compromiso.

El sistema de Información para Decisiones Directivas (SIDD) permite ordenar, sistematizar e interpretar una gran cantidad de datos e información diversa y dispersa en la Institución, con el objeto de generar información de apoyo a la toma de decisiones en el ámbito de la gestión del Servicio.

Sus objetivos son

- Entregar información relevante y sistematizada, orientada a asistir el proceso de la toma de decisiones, en materia de gestión institucional, al Equipo Directivo.
- Proporcionar al Equipo Directivo una visión global acerca de la marcha del Servicio.
- Entregar información que permita saber en qué medida el trabajo que se realiza en el Servicio da cuenta del nivel y grado de cumplimiento de la Misión.

Contiene información relativa a

Compromisos Internos, Compromisos Externos e indicadores de los centros de responsabilidad operativos y de aquellos centros que deben responder al Programa de Mejoramiento de la Gestión.

AREA DE MEJORAMIENTO: AUDITORÍA INTERNA

SISTEMA AUDITORÍA INTERNA ETAPA IV

En esta área se dio cabal cumplimiento a las exigencias formuladas para el año, que contemplaban entre otras, la entrega periódica de informes de avance tanto en materias de auditorías institucionales como de interés ministerial y gubernamental; la elaboración del nuevo Plan General para el período 2003 – 2006 y la definición del Programa de Auditoría para el 2004. En consecuencia con lo anterior, el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, en su calidad de organismo técnico validador certificó el cumplimiento de las etapas.

AREA DE MEJORAMIENTO: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

SISTEMA: DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL SECTOR PÚBLICO
ETAPA V

Esta etapa supone la incorporación de la DT a la Plataforma de Compras del Estado y el envío de un Informe de Gestión en el uso del sitio. En este punto cabe hacer presente que los montos



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

comprometidos de ser informados por la DT para el periodo 2003 es de 83% en el caso del Subtítulo 22, de 89% en el caso del subtítulo 25 y de 100% para el subtítulo 31. El Servicio validó la etapa comprometida.

SISTEMA: FINANCIERO-CONTABLE ETAPA IV

Por segundo año consecutivo, se cumplió satisfactoriamente y a cabalidad todos y cada una de las prerrogativas consideradas en la etapa IV, esto es la capacitación permanente del personal de área administrativa y financiera en materias propias de contabilidad gubernamental, emisión de informes en oportunidad y calidad respecto de la gestión financiera institucional.

AREA DE MEJORAMIENTO: ENFOQUE DE GÉNERO

SISTEMA: ENFOQUE DE GÉNERO ETAPA IV

La Dirección del Trabajo desarrolló durante el año 2003 la etapa IV del PMG Equidad de Género, lo que significa haber cumplido todas las etapas previstas para este sistema y por tanto estar certificados como servicio que incorpora la perspectiva de género en sus prestaciones y quehacer institucional.

Esto se traduce en haber logrado transversalizar el enfoque de género al conjunto de las unidades operativas y de gestión de la institución, las que en el desarrollo de sus productos y servicios incorporan este enfoque. En el ámbito de la información se cuenta con toda la información operativa y de gestión desagregada por sexo, lo que permite profundizar el diagnóstico de la situación de las trabajadoras del país.

El enfoque de género está presente en la fiscalización, a través de la focalización y la generación de programas específicos para sectores de alta concentración femenina, en la intervención sectorial, en la difusión de normas y derechos, la asistencia técnica, la conciliación y la sistematización de dictámenes.

Entendemos que las políticas públicas impactan en forma diferente a trabajadoras y trabajadores y conscientes de ello hemos adoptado el enfoque de género para atender a esta situación.

AVANCES EN OTRAS AREAS

El área relacionada con tecnologías de información ha continuado avanzando en la tarea de apoyo a los procesos de producción de los productos estratégicos institucionales.

Se ha efectuado internamente el desarrollo de sistemas de información que contribuyen a una mejora en la provisión de los productos, reduciéndose los tiempos de tramitación, de respuesta y aumentándose la cobertura en diferentes prestaciones otorgadas.

Este esfuerzo se orienta hacia las prioridades del Plan de Gobierno Electrónico, con el fin de “mejorar y simplificar los servicios e información ofrecidos por el Estado a los ciudadanos, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales tecnológicos que permitan aumentar la transparencia y participación ciudadana”.

El trabajo realizado en el desarrollo de sistemas puede resumirse en:



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

- VENTANILLA EMPRESAS. La Institución en noviembre implementó a través de su página en Internet cuatro trámites dirigidos a pequeños y medianos empresarios, los trámites que se pueden realizar son: carta aviso, constancias, intermediario Agrícola y propuesta de finiquito. Esta puesta en marcha ha dado paso a la necesidad de efectuar un estudio de factibilidad para la interconexión con otras entidades como la TGR y la ACHS.
- SIRELA (Sistema de Información para el Departamento de Relaciones Laborales). El 5 de Enero del presente año entró en funcionamiento este nuevo Sistema, el cual cambia la plataforma de explotación del actual sistema de Relaciones Laborales, a una plataforma Web, incorporando tecnología de vanguardia para el apoyo de la gestión operativa en la línea. En su Primera etapa se contempló tres módulos: Organizaciones Sindicales, Negociación Colectiva y Mediación. La segunda etapa considera apoyar las líneas de Asistencia Técnica.
- AGENDA DE CONCILIACIÓN. En Septiembre fue posible entregar esta agenda que permite asignar los horarios de audiencia tanto en los nuevos centros de mediación y Conciliación como en cada una de las oficinas del país, permitiendo gestionar de una mejor forma tanto los módulos de atención como tiempos asignados
- ASISTENTE DEL CONCILIADOR. A fines del 2003 se concluyó el proceso de definición y programación de este nuevo producto y se espera que durante este año pueda comenzar la implementación a nivel país de este nuevo módulo, que permitirá recoger información durante la audiencia y generar automáticamente las actas de acuerdo, asimismo permitirá fijar las futuras actuaciones que se deriven del proceso.
- ASISTENTE DEL FISCALIZADOR Producto del trabajo de fines del 2003, en marzo de este año comenzara el piloto de la nueva versión del asistente del fiscalizador que radicará cada notebook. Esta nueva versión permite cargar como descargar cada una de las comisiones en forma transparente para el usuario, permitiendo recolectar toda la información que se obtiene en la fiscalización y dejándolo disponible inmediatamente para su revisión a nivel nacional.
- ASISTENTE DEL JEFE DE FISCALIZACIÓN (F02). En el mes de septiembre, se liberó en 13 inspecciones del país estas herramienta que permite a las jefaturas desarrollar sus actividades de planificación, asignación de comisiones, gestión, etc., directamente en el SF 2000.
- HELPDESK Servicio de atención de la mesa de ayuda, orientada a brindar soporte técnico a los usuarios de recursos informáticos de la Dirección del Trabajo a nivel nacional. Desde su puesta en marcha, en el mes de septiembre, ha realizado más de 700 atenciones. De uso interno.

SISTEMAS

Puesta en Marcha de Servidor Manutara. El servidor Manutara que albergará la Bodega de Datos, permitirá que los grandes volúmenes de información que la institución genera sean procesados en pocos segundos, mediante el uso de tecnología OLAP (On Line Application Processing).

ADQUISICIÓN de 117 nuevos notebook ultralivianos para los fiscalizadores de terreno, financiados a través del "Programa de Fortalecimiento de la Capacidad Fiscalizadora"

Radio Web:

- Grabación de campañas de apoyo para:
 - Campaña Forestal para radios regionales



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

- Campaña de Mediación Laboral
- Campaña de Cambio de Multa por Capacitación a Microempresarios.

AVANCES EN OTRAS ÁREAS

ÁREA DE GESTIÓN FINANCIERA

A partir de la necesidad permanente de gestionar los recursos de una manera más eficiente al interior de la Institución, se procedió a efectuar al interior del área de Administración Financiera una proceso de Planificación Estratégica, a fin de readecuar dicho sector, en todos y cada uno de sus procesos relevantes, a objeto de sostener un verdadero soporte a las necesidades que sobre esta materia recae y permiten el devenir Institucional.

Se efectuó el cambio del Sistema Informático Financiero Contable, nivel nacional. Este correspondió, en su ejecución, al cambio de versión del existente, a uno más integral, agregando módulos de gestión, en materias de bodegaje, (inventarios), en línea (tiempo real), etc. Siendo sus inicios durante el año 2002, en materias de capacitación y entrenamiento, se efectuó su aplicación durante el último trimestre del año 2003.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

PROYECTOS DE LEY

“El Servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional”



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

4. DESAFIOS 2004

La Dirección del Trabajo enfrenta grandes desafíos para el año 2004, tanto de origen externo como producto del estadio de desarrollo que ha alcanzado la institución.

La suscripción de los acuerdos comerciales, en particular con la Unión Europea, EE.UU. y Corea, implican un potencial incremento de los mercados para los productos nacionales de gran magnitud. Sin embargo esta misma apertura exige al país competir cumpliendo los estándares laborales básicos y para ello la D.T. pasa a ser un servicio estratégico. La elevación del respeto a las normas, es decir el impacto cualitativo de su actuar en un mayor cumplimiento de la normativa laboral, de seguridad y salud en el trabajo y de los derechos colectivos, se constituye en el elemento central por el cual van a ser medidas sus políticas y sus actuaciones por la comunidad.

Si bien la dimensión laboral de los acuerdos se recoge de manera distinta en cada uno de ellos, todos implican el respeto a los derechos fundamentales en el trabajo contenidos en la "Declaración" de la OIT, y la salud y seguridad en el trabajo, a lo menos. Por ejemplo, el acuerdo con EE.UU. obliga a un efectivo cumplimiento del conjunto de la legislación laboral y el tratado con Europa obliga a la constitución de un Consejo de Diálogo Social, y por supuesto a la generación de una cultura de diálogo entre los diversos actores del mundo del trabajo, de la que hoy carecemos.

Lo anterior desafía a la DT en una tarea no menor, que implica la revisión de sus políticas para que éstas, además de dar respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios en su multiplicidad de funciones, se orienten particularmente a la resolución de los problemas planteados, y a que estas soluciones se mantengan en el tiempo. Obliga por lo tanto a revisar procedimientos y también a la construcción de indicadores que reflejen la calidad de la actuación a partir del impacto efectivo producido, como a la elaboración de otros que nos permitan diagnosticar la realidad (nacional, sectorial o por materias) de respeto normativo de manera sostenida en el tiempo.

Los desafíos internos si bien tienen relación directa con los que demanda la nueva realidad productiva, responden también al análisis estratégico realizado durante el año 2003, es decir, a la evaluación de lo avanzado y/o realizado, a las carencias en el ámbito de la gestión, y a la necesidad y capacidad de dar el salto cualitativo que nos exigen tanto las definiciones estratégicas del servicio, como el entorno externo sobre el que debemos actuar y responder.

Durante el año 2004, más allá de las metas ya comprometidas, deberemos asumir la puesta en práctica - de manera orgánica, reglamentada y sistemática - de una nueva política para las actuaciones de oficio, que se ha denominado Intervención Inspectiva Planificada y Programada de Oficio. Las características de esta política se manifiestan en diversas dimensiones; una, que - previo a un diagnóstico - la decisión de intervenir se realiza utilizando el conjunto del instrumental disponible en la institución; es decir, desde la fiscalización punitiva, la de diagnóstico y/o de



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

seguimiento, en conjunto con listados de autoverificación, mesas tripartitas (mediación y facilitación del diálogo para el mejoramiento progresivo), capacitación, asistencia técnica, difusión normativa e incluso, ajustes de jurisprudencia cuando corresponden, etc. Además, introduce como temas transversales de gran relevancia la salud y seguridad en el trabajo y la perspectiva de género.

El éxito de los proyectos de intervención implica, por otra parte poner el énfasis en el mejoramiento efectivo de los niveles de cumplimiento normativo y de las relaciones entre las partes, lo que conlleva ineludiblemente a la construcción de indicadores de impacto cualitativo, a fin de poder medir los resultados.

Otra gran tarea, derivada de los desafíos ya enunciados, es el de lograr avanzar en un efectivo respeto a la libertad sindical. Para ello, deberemos finiquitar todas las modificaciones en políticas e instrucciones internas que se requieren, así como estructurar una línea operativa de fiscalía (defensa judicial frente a violaciones a la libertad sindical) a lo largo del país, con políticas y con estructuras adecuadas, que nos permitan medir la eficacia de nuestro actuar, tanto en término de la garantía al ejercicio de los derechos, como del respaldo del Poder Judicial que se debe lograr.

En cuanto a los Consejos de Usuarios, a partir de la evaluación realizada, debemos incentivar las políticas para que estas instancias se conviertan en espacios efectivos de diálogo social, permitiendo la legitimidad de las organizaciones sindicales, la diversificación de las representaciones empresariales (en particular la pequeña empresa), ganado así en credibilidad y respeto mutuo. Del mismo modo, deberemos transformar progresivamente a estos Consejos en aliados estratégicos del servicio. Es decir, trabajar de consuno proyectos para obtener la elevación constante del cumplimiento normativo.

En el área informática, adicional a los compromisos adquiridos, de nivelación y de interacción de los sistemas, así como la definición de otros para las áreas de apoyo (administrativo –SIGFE – Contraloría y auditoría interna, etc.), la instalación de un Centro de Contacto para la Atención de Usuarios a través de la instalación del Portal Web y dentro de ello, el desarrollo de un proyecto de Centro de Llamadas, se requiere de manera urgente la instalación de herramientas tecnológicas que permitan la transformación de los datos estadísticos para gestionar los procedimientos, en información necesaria para medir el impacto cualitativo de políticas, procesos y actuaciones, en las relaciones de trabajo.

Otro desafío pendiente, pero actualmente impostergable, es el de revisar y reformular la estructura de las oficinas (Inspecciones). Es a través de ellas que el servicio ejecuta sus políticas y hasta ahora han sido meros ejecutores de procedimientos definidos, reglamentados y controlados desde el nivel central. Se ha evidenciado un enorme desequilibrio entre las distintas líneas operativas, falta de recursos y de espacios de decisión para flexibilizar procedimientos, todo lo cual impide que la solución efectiva de los problemas laborales que deben enfrentar sea un eje central de sus actuaciones. El problema afecta, aunque de forma más moderada, también a las estructuras regionales de decisión.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

Por último, otro gran desafío para el 2004, es el de poner en marcha, a través de distintas alianzas, mecanismos y medios, proyectos serios y consistentes de difusión y capacitación sobre los derechos y los deberes en el ámbito del trabajo. El conocimiento de derechos y deberes es básico para su cumplimiento y también para su exigibilidad, pero es además fundamental para generar una cultura de derechos, que no implique responder sólo a la coacción, y que se traduzca en el fortalecimiento de la condición de ciudadanos, tanto de trabajadores como de empleadores.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

Anexos

Programación Gubernamental
Informe de cumplimiento de los compromisos de los Programas Evaluados
Cumplimiento Programa Mejoramiento de Gestión 2003
Transferencias Corrientes
Proyectos de Inversión
Indicadores de Recursos Humanos



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

ANEXO 1: PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL

Objetivo²⁴	Producto²⁵	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación²⁶
Agilizar los tiempos de tramitación del proceso inspectivo.	Simplificación de procedimientos inspectivos de terreno y aumento de cobertura.	Fiscalización	CUMPLIDO
Efectuar publicación y difusión de la Encuesta Nacional de Coyuntura Laboral, ENCLA	ENCLA disponible en 500 ejemplares	Estudios Laborales	CUMPLIDO
Puesta en marcha de Centro de Mediación, Conciliación y Asistencia Técnica en IX Región	Centro de Conciliación y Mediación	Mediación Conciliación	BAJO

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

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

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



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

ANEXO 2: INFORME PRELIMINAR²⁷ DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LOS PROGRAMAS EVALUADOS²⁸

Programa: Fortalecimiento de la Capacidad Fiscalizadora

Año Evaluación: 2003

Compromisos	Cumplimientos
Diseñar y poner en práctica un Sistema de Monitoreo y Control de Gestión que incluya el seguimiento del uso de vehículos todo terreno y notebooks en actividades operativas. Diseñar el Sistema incorporando los indicadores relevantes para el correcto uso de notebooks y vehículos.	Se ha diseñado una propuesta de monitoreo y control de gestión a nivel nacional, regional y local de los vehículos todo terreno y notebooks para las actividades operativas en el área inspectiva, diseñando dos indicadores (c/u) que monitoreen el correcto uso de ambos bienes. El caso del sistema para la gestión de vehículos todo terreno se deriva de un sistema mas general que lleva el control del conjunto de vehículos de la Dirección del Trabajo.
Evaluar alternativas tecnológicas y su relación costo-efectividad para el apoyo de la actividad inspectiva (fiscalización en terreno). Evaluar costo efectividad e identificar los puntos críticos para la toma de decisiones respecto de nuevas inversiones tecnológicas. Elaborar informe de avance.	Se ha elaborado informe técnico de avance que identifica puntos críticos para la toma de decisiones respecto de inversiones tecnológicas. Este informe no evalúa costo efectividad, lo que queda pendiente para fines del año 2004.
Procesar la información acopiada en el sistema SF2000 y retroalimentar el Sistema de Decisiones Directivas SIDD con ella. Diseñar los Indicadores relevantes.	A partir de la información acopiada en el sistema SF2000 se construyeron una serie de indicadores relevantes que sirvieron de insumo para la planificación operativa regional 2004 y que permitirán retroalimentar el SIDD.
Identificar la dotación ideal de fiscalizadores de terreno para cada oficina, estableciendo perfiles de competencia, necesidades de capacitación y equipamiento. Definir criterios y desarrollo de la metodología en función de criterios determinados.	El Servicio ha iniciado el trabajo que define criterios y metodologías para establecer dotaciones óptimas. El criterio que se comienza a proponer tiene que ver con la satisfacción completa de la demanda de fiscalizaciones y contar con la capacidad suficiente para impulsar la fiscalización de oficio. Para ello existe un equipo de trabajo entre el Departamento de Inspección y el Departamento de Recursos Humanos que esta desarrollando este compromiso.
Diseñar un sistema de interconexión con la Tesorería General de la República que permita efectuar un control y seguimiento del pago de las multas cursadas. Diseñar sistema de interconexión.	El sistema esta diseñado y se encuentra en fase de prueba entre la TGR y la Dirección del Trabajo.

²⁷ El carácter preliminar obedece a que la información enviada por el servicio debe ser revisada por DIPRES conjuntamente con los medios de verificación respectivos.

²⁸ La información respecto de las medidas adoptadas corresponde a la evaluación de programas que dirige la Dirección de Presupuestos.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

Incorporar medidas que optimicen el uso de la dotación disponible de fiscalizadores de terreno destinada al desarrollo del proceso de fiscalización para certificación. Definir medidas.

Se está ejecutando un proyecto para realizar el trámite de la certificación vía Internet. Este proyecto es resultado de un convenio interinstitucional entre la Cámara Chilena de la Construcción y la Dirección del Trabajo. El sector de la construcción es el principal demandante de los certificados de contratistas.

Otra de las medidas tomadas es que actualmente se ha reducido a sólo 53 jornadas de funcionarios en todo el país el trabajo especializado en certificación, especificando sus tareas separadas de la labor de fiscalización que no es certificación.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

ANEXO 3: CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN 2003

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión						Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance								
		I	II	III	IV	V	VI			
Recursos Humanos	Capacitación				○			MEDIANA	10,0%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				○			ALTA	12,0%	✓
	Evaluación de Desempeño				○			ALTA	12,0%	✓
Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS				○			MENOR	5,0%	✓
	Simplificación de Trámites				○			ALTA	12,0%	✓
Planificación / Control de Gestión	Planificación / Control de Gestión						○	MEDIANA	10,0%	✓
Auditoría Interna	Auditoría Interna				○			ALTA	12,0%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						○	MENOR	5,0%	✓
	Administración Financiero-Contable				○			ALTA	12,0%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género				○			MEDIANA	10,0%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento : 100%

ANEXO 4: TRANSFERENCIAS CORRIENTES ²⁹

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



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

Descripción	Presupuesto Inicial 2003 ³⁰ (M\$)	Presupuesto Final 2003 ³¹ (M\$)	Gasto Devengado ³² (M\$)	Diferencia ³³
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO				
Gastos en Personal				
Bienes y Servicios de Consumo	118.887	118.887	118.875	12
Inversión Real				
Otros				
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS				
Fortalecimiento Capacidad Fiscalizadora				
Gastos en Personal	16.377	16.377	16.377	
Bienes y Servicios de Consumo	152.752	146.945	125.398	21.547
Inversión Real	26.729	26.729	26.729	
Otros				
Conciliación Pre - Judicial				
Gastos en Personal	15.853	15.853	15.853	
Bienes y Servicios de Consumo	267.084	261.276	261.166	110
Inversión Real	48.575	48.575	48.575	
Otros				
TOTAL TRANSFERENCIAS	646.256	634.641	612.973	21.668

30 Corresponde al aprobado en el Congreso.

31 Corresponde al vigente al 31.12.2003

32 Incluye los gastos no pagados el año 2003

33 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

ANEXO 5: INDICADORES DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³⁴		Avance
		2002	2003	
Días No Trabajados ³⁵ Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	1.65	1.84	89.67
Rotación de Personal ³⁶ Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	2.32	2.01	86.64
Rotación de Personal ³⁶ Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.		0	0.06	
<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios jubilados 	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$			
<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios fallecidos 	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.39	0.18	46.15
<ul style="list-style-type: none"> • Retiros voluntarios 	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.96	0.97	101.04
<ul style="list-style-type: none"> • Otros 	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.96	0.79	82.29
Razón o Tasa de rotación ³⁷	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	227.78	433.33	190.24
Grado de Movilidad en el servicio ³⁶ Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	2.43	7.85	323.05

34 La información corresponde al período Junio 2001-Mayo 2002 y Junio 2002-Mayo 2003, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2001-Diciembre 2001 y Enero 2002-Diciembre 2002.

35 Indicador descendente

36 indicador ascendente

37 Este indicador se ve aumentado debido a que la información entregada para el período 2002 corresponde a los meses de enero-diciembre, y para el año 2003 junio-mayo.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
Dirección del Trabajo

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³⁴		Avance
		2002	2003	
Grado de Movilidad en el servicio³⁶				
Porcentaje de funcionarios a contrata recontratados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	24.81	26.88	108.34
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal³⁶				
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva. ³⁸	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	62.02	72.00	116.09
Porcentaje de becas ³⁹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0.13	0.24	184.62
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año t})$	22.06	36.06	163.46
Grado de Extensión de la Jornada³⁵				
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	6.93	6.56	105.64
Evaluación del Desempeño⁴⁰ - ³⁶				
	Lista 1 % de Funcionarios	99.72	99.93	100.21
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 2 % de Funcionarios	0.28	0.07	400
	Lista 3 % de Funcionarios	0	0	0
	Lista 4 % de Funcionarios	0	0	0

38 Debemos señalar que en este Balance se ha realizado una corrección a los datos informados en el BGI - 2002, en los indicadores "Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la dotación efectiva" y "Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario". Ello obedece a la depuración de la base de datos de capacitación, de forma tal que actualmente se considera el número de funcionarios capacitados con independencia del número de capacitaciones a las que hayan asistido, haciendo comparables los datos de ambos períodos. Los datos para el período 2003, contenidos en el presente informe, incluyen esta modificación.

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

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