



DIRECCIÓN DEL TRABAJO

BALANCE PROGRAMÁTICO PERÍODO 2006-2010.

Santiago, Marzo de 2010

I.- ANTECEDENTES PROGRAMÁTICOS

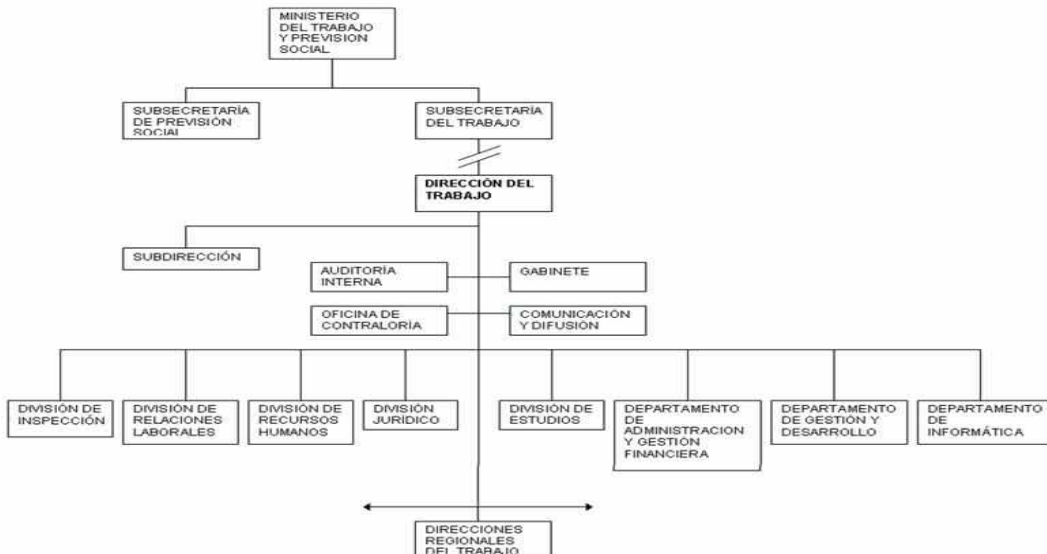
1.-Misión y Organigrama de la Institución

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.

Sus Objetivos Estratégicos son:

- 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.

Organigrama de la Dirección del Trabajo



1.1.- Ley Orgánica Institucional

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución:

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

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

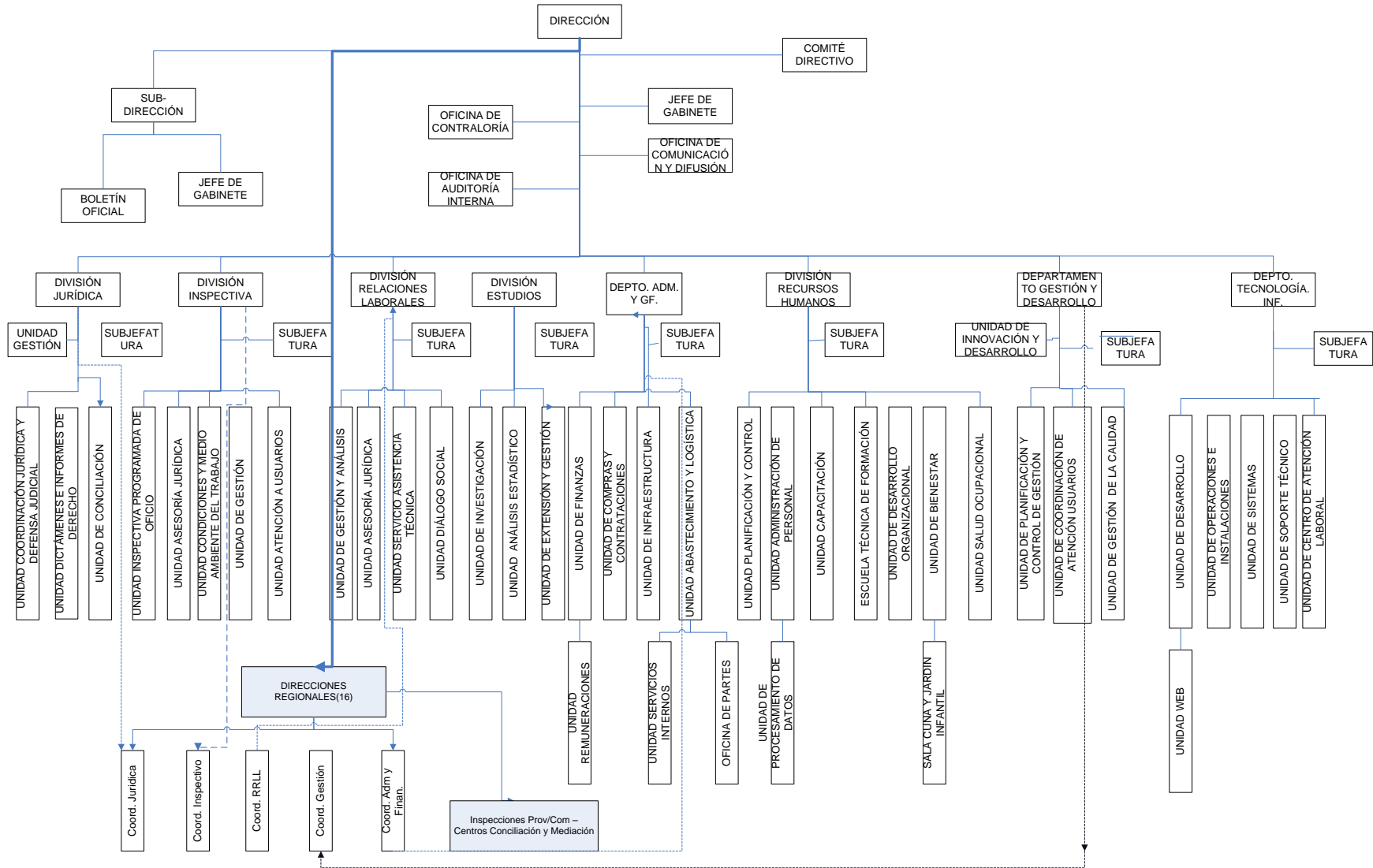
II Desde el punto de vista de las atribuciones, existen numerosas normas en que se otorgan facultades a la Dirección del Trabajo, siendo las más importantes las siguientes:

1. DFL N° 1 de 1994, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Código del Trabajo, modificado recientemente por la Ley N° 19.759 publicada en el Diario Oficial de 05.de Octubre de 2001.
2. DL N° 3.500 de 1980, que establece la facultad de fiscalizar el cumplimiento de enterar las cotizaciones previsionales en las administradoras de fondos de pensiones.
3. Ley N° 18.933, que establece la facultad de fiscalizar el cumplimiento de declarar y pagar las cotizaciones en las Instituciones de Salud Previsional.
4. DS N° 3 de 1984 del Ministerio de Salud, que aprueba el reglamento de autorización de licencias médicas.
5. DS N° 54 de 1969 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que reglamenta la constitución y funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.
6. Ley N° 19.296 del 19 de Septiembre 1994 del Ministerio del Trabajo, sobre Asociaciones de Funcionarios de la Administración del Estado.
7. Resolución N° 520 del 15 de Noviembre 1996 de la Contraloría General de la República.

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

1.2. Organigrama institucional, incluyendo las unidades formales e informales. Señalando también las entidades relacionadas o dependientes del mismo.

DIRECCIÓN DEL TRABAJO 2010



1.3.- Misión, Objetivos y Funciones

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

Sus principales funciones son:

- Fiscalizar el cumplimiento de la legislación laboral y previsional
- Fijar el sentido y alcance de las leyes del Trabajo
- Velar por el legítimo ejercicio de los derechos constitucionales a la libre contratación, negociación colectiva y sindicalización
- Fomentar y supervigilar el funcionamiento de las organizaciones sindicales y velar por el respeto de su autonomía.
- Difundir los principios técnicos y sociales de la legislación del trabajo
- Realizar acciones tendientes a prevenir y resolver los conflictos laborales

El nivel central se encuentra conformado por 4 Divisiones del ámbito operativo como lo son: Jurídica, Inspectiva, Relaciones Laborales y Estudios. Las líneas del ámbito de apoyo son 7, estas son: la División de Recursos Humanos, Departamento de Administración y Gestión Financiera, Departamento de Tecnologías de la Información, Departamento de Gestión y Desarrollo y las Oficinas de Auditoría Interna, de Contraloría y de Comunicaciones. Estos centros de responsabilidad son quienes definen las políticas del quehacer institucional, desarrollando labores de planificación, ejecución y control, impartiendo normas e instrucciones que permiten unificar criterios, brindar apoyo técnico y controlar el funcionamiento y cumplimiento de las políticas institucionales, de programas y metas de las Direcciones Regionales en materias de sus respectivas competencias.

A nivel regional, se cuenta con un total de 16 Direcciones Regionales distribuidas jurisdiccionalmente 14 de ellas a lo largo del país y 2 en la Región Metropolitana (DRT Oriente y DRT Poniente). Las actividades operativas del Servicio se desarrollan a través de las Inspecciones del Trabajo sean estas Comunales o Provinciales y los Centros de Conciliación y Mediación, dependientes de las Direcciones Regionales. El Servicio cuenta con un total de 103 oficinas de Inspección del Trabajo distribuidas desde Arica a Punta Arenas.

A continuación, se presenta Panel Estratégico, con las definiciones estratégicas departamentales por Centros de Responsabilidad, e identificando sus principales procesos.

PANEL ESTRATÉGICO DE PROCESOS INSTITUCIONALES						
CENTRO RESPONS.	Misión Departamental	Objetivo Estratégico Departamental	PROCESO	Responde a Obj. Estratégico Institucional	SUBPROCESO	Responde a Objetivo Estratégico Departamental
JURIDICO	Liderar y dirigir el quehacer jurídico de la Dirección del Trabajo, con un marcado profesionalismo, oportunidad y coherencia.	OE1.-Interpretar la legislación laboral, estableciendo la doctrina institucional en forma oportuna, coherente y adecuada a los cambios que se producen en las relaciones laborales, otorgando seguridad jurídica a los sujetos de la relación laboral	Dictamen	1	Dictamen	OE1
		OE2.-Velar por la calidad jurídica de las actuaciones del área y la defensa judicial de contenido laboral, en los distintos niveles del Servicio				
		OE3.-Desarrollar e impulsar la defensoría de la libertad sindical y de los derechos fundamentales	Defensa de derechos fundamentales	1	Defensa de derechos fundamentales	OE3
		OE4.-Desarrollar y consolidar un sistema de conciliación individual prejudicial que permita una solución alternativa, oportuna y eficaz a los conflictos derivados de la terminación del contrato de trabajo.	Conciliación	1, 2, 3	Conciliación	OE4
INSPECTIVO	Orientar, conducir y coordinar la acción inspectiva de la Dirección del Trabajo tras el objetivo, establecido en su ley orgánica, de obtener el cumplimiento de las leyes (laborales, previsionales y de higiene y seguridad) que garantizan los derechos sociales de los trabajadores.	OE1.-Organizar toda su actividad en función del objetivo fundamental de obtener el mejoramiento continuo de los niveles de cumplimiento de la legislación social por parte de los empleadores, desarrollando políticas inspectivas de gestión del cumplimiento que: a) optimizan la prontitud y calidad de las respuestas con que se satisface los requerimientos de los solicitantes del servicio; b) consideran las denuncias de los trabajadores como un síntoma de la existencia de problemas de cumplimiento y una oportunidad para una intervención que va más allá de lo denunciado; c) focalizan la fiscalización de oficio por programa hacia aquellos sectores en que se presume mayores problemas de cumplimiento; d) propenden a integrar la acción inspectiva con la actividad de otras áreas del Servicio y con la de otros servicios públicos; y buscan integrar como parte de la solución de los problemas de cumplimiento a los mismos actores de la relación laboral.	Actuación Inspectiva	1, 3	Gestión de Políticas y procedimientos de fiscalización	OE2
		Fiscalización			OE1	
		Sistemas Excepcionales de Jornada de Trabajo y Descanso			OE1	
		OE2.-Optimizar la acción interna de la División de Inspección con vistas a proveer a la línea inspectiva de planes, programación, procedimientos, instrucciones, capacitación, recursos y mecanismos de control adecuados para el buen desarrollo de las políticas inspectivas	Certificaciones	1, 3	Certificados de antecedentes laborales y previsionales	OE1
					Certificados de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales	OE1

PANEL ESTRATÉGICO DE PROCESOS INSTITUCIONALES 2009							
CENTRO RESPONSABILIDAD.	Misión Departamental (Fuente: Informes PE Departamentales Vigente)	Objetivo Estratégico Departamental	Principales PROCESOS (Fuente Matriz Riesgos DT)	Responde a Obj. Estratégico Institucional	SUBPROCESO	Responde a Objetivo Estratégico Departamental	
RELACIONES LABORALES	Fomentar el desarrollo de relaciones de equilibrio entre trabajadores y empleadores estimulando la asociatividad laboral, la negociación colectiva y las instancias de diálogo social.	OE1: Estimular la constitución y fortalecimiento de las organizaciones de trabajadores y contribuir a ampliar el alcance y cobertura de la negociación colectiva.	Actuaciones Funcionarias en el marco de la Negociación Colectiva	1,2,3	Actuaciones Funcionarias en el marco de la Negociación Colectiva	OE1	
		OE2: Formular e implementar una política de fomento al cumplimiento normativo laboral a través de la generación de instancias de diálogo social conducentes a la prevención y solución de la conflictividad laboral.	Actuaciones Funcionarias en el marco de las organizaciones sindicales	1,2,3	Actuaciones funcionarias en el marco de la constitución, fusión y reforma de organizaciones sindicales	OE1	
		OE3: Desarrollar instancias de asistencia técnica dirigidas a la ciudadanía laboral que le permita conocer y ejercer los derechos y deberes de la normativa laboral.	Asistencia Técnica Laboral	2,3	Registro de actuaciones sindicales	OE1	
		OE4: Optimizar los procesos internos de la DT, vinculados a la tutela de los derechos colectivos, con el fin de entregar de manera oportuna servicios de calidad.	Actuaciones de Mediación Laboral	2,3	Actuaciones de Mediación Laboral	OE2	
ESTUDIOS	Analizar, evaluar e investigar las transformaciones de la realidad laboral del país, para contribuir a la elaboración de políticas públicas, a la eficacia en la acción del Servicio, y a ampliar la información de los actores del mundo del trabajo"	OE 1: "Analizar, evaluar e investigar permanentemente las transformaciones en la organización de la producción y en las condiciones laborales, con el objetivo de promover su mejoramiento y cautelar la protección al trabajo.	Estudios e Investigaciones Laborales de la DT	2,3	Investigación	OE1	
		OE 2: "Evaluar el cumplimiento de los derechos laborales y el estado de las relaciones laborales y los estándares de trabajo con miras al cumplimiento de la misión de la Dirección del Trabajo"				Producción y análisis de estadísticas laborales de la DT	OE4
		OE 3: " Analizar el comportamiento social de los actores laborales y desarrollar el concepto de ciudadanía laboral, contribuir a su aplicación y desarrollo promoviendo un cambio cultural en las relaciones laborales: autonomía, equilibrio y autorregulación entre las partes"				Encuestas Laborales DT	OE2, OE3
		OE 4: " Proveer de información estadística relevante, confiable, pertinente, oportuna y de interés público sobre los procedimientos operativos de la DT y sobre el sistema de relaciones laborales del país, a los diversos usuarios internos del servicio, así como a la ciudadanía en general y a los diversos actores, públicos y privados, vinculados al mundo del trabajo"					

PANEL ESTRATÉGICO DE PROCESOS INSTITUCIONALES 2009						
CENTRO RESPONSABILIDAD.	Misión Departamental (Fuente: Informes PE Departamentales Vigente)	Objetivo Estratégico Departamental	Principales PROCESOS (Fuente Matriz Riesgos DT)	Responde a Obj. Estratégico Institucional	SUBPROCESO	Responde a Objetivo Estratégico Departamental
RECURSOS HUMANOS	"Contribuir al desarrollo de los/las funcionarios/as que se desempeñan en la Dirección del Trabajo, anticipándose a los nuevos desafíos, escenarios y contingencias, a través de procesos integrados de gestión de personas, que consideren el ciclo de vida laboral y la cultura organizacional, para dar respuesta oportuna y de calidad a los requerimientos de la Institución."	OE1: Fortalecer la calidad de vida laboral de los funcionarios/a, propiciando un mejor desempeño individual y colectivo.	Formalizar y/o legalizar actos administrativos en materias de recursos humanos.	3	Confección de documento formal	OE3
			Registro, Mantenimiento de Datos y Elaboración de Informes del Personal	3	Elaboración de Información de aspectos relacionados con el ciclo de vida laboral de los funcionarios	OE3
					Mantenimiento del sistema Informático de RRHH	OE3
					Control de Asistencia	OE3
			Capacitación	3	Sistematización de la Capacitación	OE1
					Formación en la ETF	OE1
			Bienestar	3	Servicios y Beneficios de Bienestar	OE1
		Desarrollo Organizacional	3	Diagnósticos Organizacionales	OE3	
				Potenciación del desempeño individual y colectivo	OE3	
		Reclutamiento y Selección del Personal	3	Elección Representantes del Personal para Concursos de Promoción	OE2	
					Preparación Concurso	OE2
					Ejecución del concurso	OE2
					Post- concurso	OE2
		SED	3	Programación y Evaluación del SED	OE1	
					Precalificación y Calificación del SED	OE1
					Evaluación, Resultado y Seguimiento del SED	OE1
					Evaluación de Proveedores de Información	OE1
Salud ocupacional e higiene, Seguridad y mejoramiento de Ambientes de Trabajo	3	Sistema de H,S y MAT	OE1			
			Gestión de Asistencia Técnica en Procesos Psicosociales del Trabajo	OE1		
			Gestión acceso prestaciones de Administrador del Seguro Ley 16.744	OE1		
Bonificación por Retiro	3	Desvinculación de Funcionarios por bonificación al retiro	OE1			

PANEL ESTRATÉGICO DE PROCESOS INSTITUCIONALES 2009						
CENTRO RESPONSABILIDAD.	Misión Departamental (Fuente: Informes PE Departamentales Vigente)	Objetivo Estratégico Departamental	Principales PROCESOS (Fuente Matriz Riesgos DT)	Responde a Obj. Estratégico Institucional	SUBPROCESO	Responde a Objetivo Estratégico Departamental
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN FINANCIERA	Diseñar, obtener, gestionar y controlar los recursos presupuestarios anuales para el funcionamiento de la DT, con el fin de proveer a las distintas unidades los recursos físicos y financieros necesarios para el éxito de su gestión y del cumplimiento de la misión, objetivos y metas institucionales.	OE1.-Implementar un modelo de gestión que asegure la eficiencia, transparencia y probidad en el uso de los recursos presupuestarios y físicos.	Administración Financiero-Contable	3	Refrendación presupuestaria	OE1
					Devenagación y pago de proveedores	OE1
					Cálculo y pago de remuneraciones	OE1
		OE3.-Apoyar a los equipos de administración y gestión de las distintas unidades de la Dirección del Trabajo para fortalecer sus capacidades en el uso de la normativa y la utilización de los sistemas de gestión de los recursos físicos y financieros institucionales, de modo de mejorar la eficiencia y eficacia con que esta área el éxito de la misión, objetivos y metas institucionales.	Almacenamiento y distribución de materiales o bienes	3	Bodegaje, mantenimiento de stock y distribución de materiales o bienes	OE2
					Elaboración de Plan Anual de Compras	OE2
		OE4.-Brindar apoyo logístico, permanente y oportuno a las oficinas, con el objeto de mejorar y mantener condiciones de trabajo para los funcionarios de la Institución	Compras y Contrataciones	3	Gestión de la Compra o contratación del servicio	OE2
					Formulación presupuestaria	OE1
		OE5.- Mejorar la calidad de la infraestructura de la DT, con el fin de proveer a las distintas unidades organizacionales de los espacios físicos adecuados para el correcto desempeño de sus funciones.	Gestión de documentos del Nivel Central	3	Recepción, oficialización y distribución de la documentación oficial	OE2
					Archivo de documentación oficial	OE2
					Mantenimiento y reparación de oficinas	3
		Elaboración de las bases técnicas y evaluación de las ofertas	OE5			
		Ejecución de las obras y recepción conforme	OE5			
			Soporte administrativo	3	Administración de vehículos y combustibles	OE4
					Gestión de contratos	OE4
Control de inventario	OE4					
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	Asistir a la línea directiva del servicio en la incorporación de nuevas tecnologías de información que elevan su eficiencia y eficacia de la institución.	OE1.-Contribuir al desarrollo de sistemas de información.	Atención Virtual a Usuarios	3	Atención Virtual a Usuarios Externos	OE4
					Atención Virtual a Usuarios Internos	OE4
		OE2.-Desarrollar mecanismos de explotación de sistemas y mantención de la infraestructura tecnológica.	Sistemas de información	3	Implementación y Mantención de Sistemas de Información	OE1
					Gestión de Calidad	OE3
		OE3.-Evaluar la adopción de nuevas tecnologías de información que requieren las unidades operativas y de apoyo.	Mantención de seguridad en comunicaciones	3	Mantención de seguridad en comunicaciones	OE2
					Soporte a Usuarios	OE2
		OE4.-Asistir a través de medios no presenciales a usuarios externos en materias laborales.	Soporte Técnico a Usuarios	3	Soporte Técnico a Usuarios	OE2
					Administración de hardware y software de base de datos	OE2

PANEL ESTRATÉGICO DE PROCESOS INSTITUCIONALES 2009						
CENTRO RESPONSABILIDAD.	Misión Departamental (Fuente: Informes PE Departamentales Vigente)	Objetivo Estratégico Departamental	Principales PROCESOS (Fuente Matriz Riesgos DT)	Responde a Obj. Estratégico Institucional	SUBPROCESO	Responde a Objetivo Estratégico Departamental
GESTION Y DESARROLLO	Contribuir a los procesos de modernización del servicio, mediante el diseño, aplicación y evaluación de instrumentos de gestión y la coordinación de políticas y proyectos de innovación.	OE1.- Coordinar, supervisar e implementar el establecimiento de compromisos internos, externos y definiciones estratégicas de la Dirección del Trabajo.	Planificación	3	Planificación Estratégica Institucional	OE1
					Planificación Anual	OE1
		OE2.- Realizar seguimiento, monitoreo y control de gestión de los compromisos de la Dirección del Trabajo, de modo de proveer al cuerpo Directivo y a las Direcciones Regionales información confiable relativa a la marcha institucional que permita establecer acciones correctivas.	Control de Gestión	3	Control de Gestión de la Planificación Anual	OE2
					Equidad de Género	OE3
		OE3.- Promover e implementar el establecimiento de políticas, criterios y orientaciones en lo referente a atención de público, tanto en las modalidades virtual como presencial.	Gestión Territorial	3	Gestión territorial	OE3
					Estudio y análisis de procesos internos y externos (interacción con ciudadanos)	OE3
		OE4.- Ejecutar y supervisar la gestión de la Dirección del Trabajo en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000 en el ámbito del Programa de Mejoramiento de la Gestión.	Sistema Gobierno Electrónico	3	Estudio y análisis de procesos que presentan interoperabilidad con otros organismos públicos	OE3
					Planificación	OE3
		OE5.- Prestar asesoría en materias de gestión interna y externa de la institución, promoviendo la ejecución, desarrollo y seguimiento de proyectos e instrumentos de gestión.	Sistema Integral Atención Ciudadana	3	Ejecución de la Planificación	OE3
					Monitoreo y Seguimiento	OE3
			Evaluación y Mejora Continua	OE3		
			Sistema de Gestión de la Calidad(ISO)	OE4		
CONTRALORIA INTERNA	Contribuir al logro de una gestión institucional de excelencia velando porque las actuaciones del servicio y de sus servidores se desarrollen con apego a derecho, en un marco de transparencia y probidad.	OE1.-Modernizar y fortalecer los procesos de control normativo, destinado a garantizar la legalidad de las actuaciones del Servicio. OE2.-Asegurar la objetividad, rigurosidad y oportunidad en la instrucción de procesos disciplinarios. OE3.-Diseñar e implementar mecanismos y procedimientos que promuevan la adhesión a las políticas del Servicio y verifiquen el cumplimiento del estatuto jurídico que rige el desempeño funcionario e institucional.	Contraloría Interna	3	Control de legalidad	OE1
					Asesoría Legal Administrativa	OE3
					Investigaciones disciplinarias	OE2

PANEL ESTRATÉGICO DE PROCESOS INSTITUCIONALES 2009						
CENTRO RESPONSABILIDAD.	Misión Departamental (Fuente: Informes PE Departamentales Vigente)	Objetivo Estratégico Departamental	Principales PROCESOS (Fuente Matriz Riesgos DT)	Responde a Obj. Estratégico Institucional	SUBPROCESO	Responde a Objetivo Estratégico Departamental
AUDITORIA INTERNA	Otorgar apoyo a la máxima autoridad del Servicio, mediante una estrategia preventiva, proponiendo como producto de su acción, políticas, planes, programas y medidas de control para el fortalecimiento de la gestión institucional y el resguardo de los recursos que les han sido asignados al Servicio.	OE1.-Apoyar a la función directiva en sus esfuerzos por promover el mejoramiento de la gestión, la eficiencia operacional, y la adhesión a las políticas que señalen las autoridades gubernamentales, ministeriales e institucionales.	Auditoría Interna	3	Planificación de Auditorías Internas	OE1,2,3
		OE2.-Comprobar que la gestión de los recursos humanos, materiales y/o financieros, se ejecuten en términos de eficiencia y eficacia, así como los objetivos y metas del Servicio.			Ejecución de Auditoría Interna	OE1,2,3
		OE3.-Asegurar la existencia y funcionamiento de controles internos en el Servicio, que permitan la protección de los recursos y bienes institucionales, contando con información confiable, suficiente, pertinente y oportuna.			Seguimiento de Auditoría Interna	OE1,2,3
COMUNICACIONES	Contribuir al cumplimiento de la misión institucional ejecutando una política comunicacional coherente con los lineamientos centrales del Servicio.	OE1.-Difundir la normativa laboral y su correcta interpretación centrada en el concepto Trabajo de calidad.	Comunicaciones	3	Difusión de Normativa y Campañas de acuerdo a	OE1
		OE2.-Fortalecer el rol de la DT como un garante principal del respeto a los derechos laborales, destacando su acción fiscalizadora.			comunicaciones externas reactivas	OE3
					comunicaciones externas programadas	OE3
		OE3.-Posicionar a la DT como una institución capaz de articular los acuerdos necesarios para lograr relaciones laborales más equitativas.			comunicaciones internas	OE1

1.4.- Programación Gubernamental 2009

AÑO	Objetivo	Producto	Evaluación
2009	La Dirección del Trabajo tendrá una activa promoción de relaciones laborales modernas y justas, garantizando que se respeten plenamente los derechos laborales.	Aumentar del 12% a 18% las fiscalizaciones de oficio por programa en sectores feminizados que incluyan materias de género, nivel país.	Cumplido
	Contar con una institucionalidad para el diálogo social que permita el encuentro permanente y constructivo de los actores del mundo social	Lograr que el 50% de los usuarios que asistan a actividades de mediación laboral se declaren satisfechos una vez finalizada ésta.	Cumplido

1.5.- Programación Gubernamental 2010

Ministerio Secretaría General de la Presidencia

División de Coordinación Interministerial
Programación Gubernamental 2010



Institución Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Subsecretaría / Sen Dirección del Trabajo
Período 2010
Contenido Acciones en Validación

Producto Estratégico	Producto	Compromisos Trimestrales				Informe Final (31/12/2010)
		31 de Marzo	30 de Junio	30 de Septiembre	31 de Diciembre	
1) La Dirección del Trabajo Fiscalizará el cumplimiento de las normas legales laborales existentes	1.1) Velar por el cumplimiento normativo en el trabajo realizado por mujeres trabajadoras a través de la elevación de la proporción de fiscalizaciones de oficio por programa realizadas en sectores feminizados. Compromiso: Elevar al 27% de Fiscalizaciones de Oficio por Programa realizadas en sectores feminizados.	Generación de oficio , circular o instrucción que señale a las Direcciones Regionales del país la ejecución de fiscalizaciones de oficio por programa en sectores feminizados.	Monitoreo de acciones comprometidas a través de visualizador de indicadores. Se espera que al menos se cumpla con el 25% de la meta comprometida.	Monitoreo de acciones comprometidas a través de visualizador de indicadores. Se espera que al menos se cumpla con el 50% de la meta comprometida.	Monitoreo de acciones comprometidas a través de visualizador de indicadores. Se cumple la meta comprometida de un 27% de Fiscalizaciones de Oficio por Programa realizadas en sectores feminizados	Informe estadístico desagregado por sector y materia del 100% de lo comprometido, es decir, que el 27% de las Fiscalizaciones de Oficio por Programa sean realizadas en sectores feminizados.
2) Contar con una institucionalidad para el diálogo social que permita el encuentro permanente y constructivo de los actores del mundo social	2.1) Lograr que el 60% de los usuarios que asistan a actividades de mediación laboral se declaren satisfechos una vez finalizada ésta, ello tanto respecto de la evaluación de la actuación del mediador como de la infraestructura en la que se desarrolla la mediación	La División de Relaciones Laborales enviara mayores orientaciones sobre el particular a todas las regiones del país, en donde se comunicará las especificaciones del procedimiento de medición de la satisfacción de usuarios.	Reporte de la División de Relaciones Laborales respecto de los resultados de la medición del compromiso al mes de junio de 2010.	Reporte de la División de Relaciones Laborales respecto de los resultados de la medición del compromiso al mes de septiembre de 2010 en donde al menos el 60% de los usuarios se declaren satisfechos respecto de la acción de mediación.	Reporte de la División de Relaciones Laborales respecto de los resultados de la medición del compromiso al mes de septiembre de 2010 en donde al menos el 60% de los usuarios se declaren satisfechos respecto de la acción de mediación.	Informe de la División de Relaciones Laborales que de cuenta del resultado final de la medición del compromiso en donde al menos el 60% de los usuarios que asistan a actividades de mediación laboral se declaren satisfechos una vez finalizada ésta

1.6.-Porcentaje de Aprobación del PMG 2009

Cumplimiento Programa Mejoramiento de Gestión (PMG)

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador	Cumple	
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance										
			I	II	III	IV	V	VI	VII				
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información								O	Menor	5.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Gestión Territorial				O					Menor	5.00%	✓
	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable				O					Mediana	7.50%	✓
	Enfoque de Género	Enfoque de Género				O					Mediana	7.50%	✓
Marco Avanzado	Recursos Humanos	Capacitación				O					Alta	12.00%	✓
		Evaluación del Desempeño				O					Alta	12.00%	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo			O						Mediana	7.50%	✓
	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana		O							Alta	12.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna				O					Alta	12.00%	✓
		Planificación / Control de Gestión				O					Alta	12.00%	✓
	Administración Financiera	Compras y Contrataciones del Sector Público			O						Mediana	7.50%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :												100%	

La dictación del Decreto, se encuentra pendiente a la fecha de este informe.

2.- Balance de Logros del Cuatrienio y experiencias relevantes de Gestión.

La Dirección del Trabajo ha venido cumpliendo sus funciones que le encomienda la Ley en orden a fiscalizar el cumplimiento de los derechos laborales, previsionales, de salud y seguridad en el trabajo, dentro del direccionamiento estratégico plasmado en su misión y objetivos estratégicos. Para el período 2006-2010, se establecieron prioridades institucionales en función a las prioridades gubernamentales y ministeriales.

Los énfasis Gubernamentales del período 2006-2010 correspondieron a:

- Fortalecer la protección de los derechos de los trabajadores y trabajadoras y garantizar el pleno cumplimiento de la normativa laboral.
- Proteger y fortalecer las organizaciones de trabajadores (as)
- Prestar los servicios con respeto, diligencia y profesionalismo frente a nuestros usuarios.

Mientras que los énfasis Institucional para el período 2006-2010 se refirieron entre otros a:

- Aumentar cobertura de la fiscalización focalizada en sectores de alta prevalencia como comercio retail, construcción y transporte.
- Promover instancias de diálogo en sectores económicos específicos para mejorar cumplimiento.
- Mejorar condiciones laborales a través de acuerdos de estándares mínimos en sectores mineros, forestal, salmonicultura y agroexportación.
- En el ámbito de la Protección de los Derechos Fundamentales, fortalecer el accionar en materia de prácticas antisindicales e instalar una concepción moderna de los derechos fundamentales en el ámbito laboral
- Implementar la instalación de la reforma del procedimiento laboral
- En el ámbito de la sindicalización y la negociación colectiva, promover la sindicalización y uso de mecanismos de negociación colectiva en sectores prioritarios y fortalecer mecanismos de acompañamiento a la negociación.
- Generar y fortalecer el control social del cumplimiento de la normativa laboral mediante la elaboración y difusión sistemática de información.
- Fortalecer la Institución, **“ Un servicio más cerca de las personas”**, mediante el mejoramiento de infraestructura y dependencias, incremento de Inspecciones del trabajo.
- Se generaron dos nuevos servicios a requerimiento y demanda de sus usuarios, la “Protección de Derechos Fundamentales y de la Libertad Sindical” y “ Atención y Orientación Normativa”.

Es en este contexto, que se informan los logros, avances y desafíos que la Institución muestra como resultado en todas sus áreas, tanto operativas como de apoyo en el período en cuestión.

2.1.- PRINCIPALES LOGROS, AVANCES Y DESAFÍOS EN LAS LÍNEAS OPERATIVAS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO.

La DT priorizó para el período 2006-2010 el fortalecimiento de las líneas operativas que permitieron entregar una mejor respuesta y un mayor acercamiento a los requerimientos de la ciudadanía laboral, dicho fortalecimiento fue traducido en un aumento en recursos tanto humanos como financieros, obteniendo los siguientes logros y resultados.

a) LINEA JURÍDICA¹

La línea jurídica es administrada por la División Jurídica, cuya misión departamental, es liderar y dirigir el quehacer jurídico de la Dirección del Trabajo, con un marcado profesionalismo, oportunidad y coherencia.

El período 2006-2009 se caracteriza por asumir y liderar a través de su línea jurídica la implementación de la reforma laboral procesal, mediante la cual se le entregaron a la institución facultades para realizar diversas funciones destinadas a la tutela de los Derechos Fundamentales y la dictación de disposiciones legales destinadas a regular situaciones en la relación laboral producidas por la dinámica de los procesos productivos en el desarrollo social y económico de la época.

Uno de los objetivos estratégicos de esta línea es interpretar la legislación laboral, estableciendo la doctrina institucional en forma oportuna, coherente y adecuada a los cambios que se producen en las relaciones laborales, otorgando seguridad jurídica a los sujetos de la relación laboral.

Este objetivo se operativiza a través del producto Dictamen, generado por la Unidad de Dictámenes, presentando las siguientes características, durante el período.

DICTAMEN

1. LOGROS

Durante el período 2006-2009, en este ámbito se caracteriza por asumir desafíos en la interpretación de nuevas disposiciones legales destinadas a regular situaciones que se estaban presentando en las relaciones laborales producto de la dinámica propia de los procesos productivos del mercado, tales como:

- Subcontratación
- Empresas de Servicios Transitorios
- Asimilación de Sueldo base con Ingreso Mínimo Mensual
- Aumento de cobertura del beneficio de semana corrida
- Suscripción de contratos con firma electrónica
- Derechos Fundamentales

Considerando las complejidades de las materias relacionadas con las modificaciones antes señaladas y los múltiples escenarios donde se realiza su aplicación, además de las solicitudes sobre disposiciones vigentes aplicadas a escenarios específicos indicados por los respectivos solicitantes.

¹ Pase Nº 20 de fecha 29.01.2009 de Jefatura del Departamento Jurídico.

La cantidad de dictámenes anuales producida y los tiempos de respuestas promedios obtenidos son los que se indican en el cuadro siguiente:

AÑO	Cantidad	Días demora Promedio
2006	454	30,7
2007	516	32,04
2008	609	34,45
2009	599	32,9

Fuente Depto. Jurídico

2. AVANCES

Como avance se puede indicar la formalización del procedimiento administrativo de confección del dictamen con la confección de la correspondiente matriz de riesgo, el diseño de la plataforma informática de apoyo para la realización de dicho procedimiento, situación que se encuentra en la fase de implementación.

3. TAREAS PENDIENTES

Como tareas pendientes se encuentran:

- La implementación definitiva de la plataforma informática de apoyo y los eventuales beneficios en la gestión del producto que ello podría producir.
- Dictámenes relacionados con algunas disposiciones legales tales como el bono SAE, Igualdad de Remuneraciones.

Otro objetivo estratégico establecido para la línea, tiene que ver con desarrollar y consolidar un sistema de conciliación individual prejudicial que permita una solución alternativa, oportuna y eficaz a los conflictos derivados de la terminación del contrato de trabajo. Dicho objetivo se traduce en el subproducto Conciliación, el cual es administrado por la Unidad de Conciliación, quien establece e imparte los lineamientos e instrucciones procedimentales hacia las unidades de conciliación establecidas en las Inspecciones del Trabajo o en los Centros de Mediación y Conciliación, a lo largo del país. Este subproducto, forma parte del producto definido como sistema de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos.

CONCILIACIÓN INDIVIDUAL

1.- LOGROS

Durante el período en comento, en este subproducto se obtuvieron varios logros, tales como:

- Capacitación de los conciliadores en técnicas de conciliación y materias propias de la conciliación laboral, lo que permitió enfrentar de mejor manera el desafío que implica para la línea la Reforma Laboral Procesal.
- Reforzamiento y preparación de todos los funcionarios involucrados en la cadena productiva del producto conciliación individual, Coordinadores Jurídicos, Jefes de Oficinas y Notificadores en materias relacionadas con dicho producto.
- Aumento paulatino de los recursos asignados a la labor de conciliación, lo que implicó una variación en las jornadas de conciliador de 128,50 existentes en el 2006 a 144,65 logradas a finales del 2009; lo que permitió atender el aumento de la demanda que en el período fue de un 18,59%, ya que de 142.717 solicitudes de conciliación o reclamos existentes en el año 2006 se llegó a 169.254 en el 2009.
- La caracterización de los reclamos por género, permite realizar un informe descriptivo de género anual, tal como se puede visualizar en la siguiente tabla:

Genero	Cantidad Anual			
	2006	2007	2008	2009
Femenino	44.150	48.011	50.553	53.255
Masculino	98.567	102.417	110.497	115.997
Total	142.717	150.427	161.049	169.254

Fuente DTPLUS

- El aumento en los montos en dinero obtenidos por los usuarios (as) en los procesos de conciliación efectuados, tal como se indica en la tabla:

Año	Monto Obtenido (\$)
2006	12.053.565.945
2007	13.271.927.727
2008	19.805.338.476
2009	24.977.298.544

Fuente. DTPLUS

- Unificar el tratamiento a las solicitudes de conciliación o reclamos efectuadas por los usuarios(as) dictándose para ello las instrucciones correspondientes, mediante las cuales se actualizaron procedimientos, conciliación, y se crearon otros, como el de notificación de la citación a comparendo de conciliación o proceso de conciliación.

- Formalizar y adecuar el procedimiento del ingreso del reclamo o solicitud de conciliación de acuerdo a la política institucional definida para su atención, como instruir sobre el uso de la plataforma informática creada como apoyo a la labor.
- Mejorar y estandarizar las actas resultantes de los procesos de conciliación o comparendos de conciliación.
- Cumplimiento de los compromisos anuales

2.- AVANCES

Los principales avances tienen relación con la gestión del producto, lo que ha permitido mantener, recuperar y mejorar los resultados de mediciones que se realizan, tal como se puede visualizar en la siguiente tabla:

Año	Tiempo promedio de atención del Reclamo	% de comparendos conciliados	% Reclamos terminados en Primera Audiencia	% de Primeras Audiencias de Reclamos Recepcionados
2006	17 días	sin información	64,00	92,00
2007	18 días	66,85	66,53	94,00
2008	19 días	87,39	74,52	94,00
2009	18 días	84,7	75,00	96,00

Fuente. DTPLUS

Para ello, se han mejorado las herramientas que permiten a las unidades operativas la obtención más oportuna de información de los resultados de su labor y por otro lado se han desarrollado adecuaciones de la plataforma informática, asistente del conciliador, para mejorar la amigabilidad con el usuario(a) y la actualización que se requiere en el registro de información para estar acorde a las necesidades de los tiempos actuales.

Por otro lado, también se puede indicar como un avance la preparación de los funcionarios, especialmente lo relacionado con la inducción de los conciliadores que ingresaron el 2009, donde el programa ejecutado incorporó 40 horas en técnicas de conciliación de un total de 80 hrs. presenciales que incluyó el respectivo programa.

3.- TAREAS PENDIENTES

Como tareas pendientes se pueden indicar:

- Verificar permanentemente que se realice la ejecución del proceso de inducción a los funcionarios que ingresen a realizar la labor de conciliación
- Verificar permanentemente la mantención en la línea de Conciliación a los funcionarios que han sido capacitados para la labor.

- Desarrollar programas de capacitación continua tendientes a mantener y mejorar el nivel de excelencia en la atención al usuario(a)
 - Incorporar funcionarios que efectúen la labor de notificación, lo que contribuiría en la mejora de los tiempos de atención a usuarios y en el aumento de la eficiencia del uso del recurso hora de conciliación.
- Realizar las adecuaciones faltantes a la plataforma informática , asistente del conciliador
- Desarrollar las plataformas pendientes del sistema de conciliación individual; plataforma de apoyo al procedimiento de notificación y plataforma de apoyo al procedimiento de actuaciones.
- Mejorar las capacidades de las bases de datos donde se opera el asistente del conciliador para los efectos de agilizar el procesamiento y la seguridad del usuario(a) en su ejecución.
- Aumentar las herramientas de extracción de información y la cobertura o acceso a los niveles de Unidades de las Oficinas Operativas.

Otro objetivo estratégico planteado para el período, es el desarrollar e impulsar la defensoría de la libertad sindical y de los derechos fundamentales. Este es un servicio o producto ofrecido a trabajadores y organizaciones sindicales que comprende la articulación de actuaciones administrativas y judiciales, tendientes a proteger el ejercicio del conjunto de derechos fundamentales existentes en la relación laboral, incluida la libertad sindical y el cumplimiento normativo en materia de derechos colectivos.

DEFENSA DE DERECHOS FUNDAMENTALES

1.- LOGROS

Los logros asociados a este producto estratégico tienen directa relación con la implementación de la Reforma Laboral Procesal, que otorga la facultad a la institución diversas funciones en materia de tutela de los Derechos Fundamentales, de los cuales pueden identificarse, entre otros:

- La creación de un procedimiento administrativo para el tratamiento de las denuncias por vulneración de Derechos Fundamentales que diera cuenta de la nueva labor entregada, (Orden Servicio N°9, Dic. 2008), cuya característica es ocupar en su ejecución a funcionarios de todos los departamentos operativos del Servicio.
- La preparación del personal involucrado en dicha labor, lo que implicó el desarrollo de un programa de capacitación de dos años, que en cuya ejecución participaron los especialistas en las materias relacionadas con la investigación y procedimientos judiciales. La cobertura de la capacitación abarcó a todos los funcionarios que tienen alguna relación con el procedimiento, que saber son:

Directores Regionales, Coordinadores Operativos, Jefes de Oficina, Jefes de Unidad de Inspección, Mediadores, Abogados y Fiscalizadores.

- El aumento en un 98,6% de los funcionarios abogados y que realizan labores jurídicas en el período, de 72 que existían en el 2006 pasaron a ser 143 en el 2009.
- El desarrollo e implementación de la plataforma de apoyo a la ejecución del procedimiento administrativo del tratamiento de denuncias por vulneración de Derechos Fundamentales.
- La confección e implementación de herramientas que permiten la extracción de información que apoya la labor de gestión en el producto.
- Desarrollo e implementación de la plataforma de apoyo a la labor judicial que realizan los abogados.
- Cumplimiento de compromisos anuales.

2.- AVANCES

En este producto se pueden indicar los siguientes avances:

- La identificación de requerimientos de adecuaciones para las plataformas informáticas de apoyo al procedimiento de tutela y de la labor judicial.
- Las mediciones realizadas a la labor ejecutada durante el período de implementación del procedimiento en forma progresiva en el país, de acuerdo a la disposición legal correspondiente.
- El desarrollo de trabajo en equipo que la labor conlleva
- El desarrollo y/o potenciamiento de habilidades en los funcionarios que ejecutan la labor.
- En la gestión del producto tanto a nivel Departamental, Unidad de Coordinación Jurídico y Defensa Judicial como a niveles regionales y de oficina.

3.- TAREAS PENDIENTES

Como tareas pendientes se pueden identificar:

- Realizar adecuaciones a las plataformas de apoyo al procedimiento de la denuncia por vulneración de Derechos Fundamentales y de la labor judicial, que aumenten su amigabilidad con el usuario(a) y agilicen los tiempos de operación.
- Confeccionar herramientas para la extracción de mayor información que faciliten la gestión del producto y de la labor judicial.
- Definir y confeccionar instrucciones sobre el rol de los abogados y sus obligaciones, derechos y responsabilidades.

b) LÍNEA INSPECTIVA²

La División Inspectiva es la encargada de orientar, conducir y coordinar la acción inspectiva de la Dirección del Trabajo, tras el objetivo establecido en su Ley Orgánica, de obtener el cumplimiento de las leyes laborales, previsionales y de higiene y seguridad.

Durante el período 2006-2009, se centraron los esfuerzos de fiscalización en el incremento de su cobertura.

RESULTADOS DE FISCALIZACIÓN 2006-2010.

En el período 2006-2009 se realizaron 521.373 fiscalizaciones de terreno. En el período existe un incremento de las fiscalizaciones solicitadas, principalmente las correspondientes a las denuncias directas de trabajadores, que incluyen las provenientes de organizaciones sindicales, terceros y no se identifican. Ver cuadro N° 1.

Cuadro 1. EVOLUCIÓN DE LAS FISCALIZACIONES DE TERRENO EN EL PERÍODO 2006-2009					
	2006	2007	2008	2009	TOTAL
TOTAL	134.116	139.143	118.496	121.442	521.373
SOLICITADAS	86.238	88.885	88.619	95.843	367.053
<i>Total denuncias directas</i>	58.509	65.485	66.104	69.063(1)	264.757
<i>total denuncias indirectas</i>	27.729	23.400	22.515	26.780	102.296
PROGRAMAS	47.878	50.258	29.877	25.599	154.320

(1) Incluye todos los tipos de solicitud.

Fuente: Cubos OLAP Gestión, Fiscalización, febrero 2010.

En el caso de las fiscalizaciones de oficio por programa existe una disminución en su número en el período en los años 2008 y 2009 que se explica principalmente por:

- La focalización en sectores más multados: agricultura, comercio, transporte y construcción;

² Pase N° 11 de fecha 25.01.2010, de Jefe(S) del Departamento de Inspección.

- La aplicación de la metodología de asistencia al cumplimiento;
- La programación de capacidad fiscalizadora para nuevos desafíos, entre los que se encontró la puesta en marcha de la Ley de Subcontratación (Ley 20.123), de la Ley 2.087 que establece, entre otros, el procedimiento de tutela laboral y, la aplicación de un procedimiento especial para la fiscalización de la micro y pequeña empresa.

El promedio general de fiscalizaciones con multa pasó de 32% el año 2006 a 20% el 2009. La tendencia a la disminución de la tasa de fiscalizaciones con multa se ha verificado, tanto en las actuaciones por denuncias, como en las actuación de oficio, siendo las multas mas gravitantes aquellas originadas por denuncia directa.

Cuadro Nº 2. Evolución del porcentaje de fiscalizaciones con multa en el período 2006-2009					
	2006	2007	2008	2009	Total general
Total	32%	26%	25%	20%	29%
Solicitadas	33%	31%	29%	22%	31%
<i>Denuncias directas</i>	40%	36%	34%	27%	37%
<i>Denuncias indirectas</i>	15%	16%	15%	11%	16%
Programas	32%	17%	12%	10%	24%
Fuente: Cubos OLAP Gestión, Fiscalización , febrero 2010.					

De acuerdo al tamaño de empresa, en el período se incrementaron las fiscalizaciones a las grandes empresas desde 13.480 el 2006 a 21.000 el 2009, lo que representa una tasa de variación de un 36%. La gran empresa concentró en promedio el 14% de las fiscalizaciones totales. (Ver Cuadro Nº 3).

La mediana empresa se mantuvo relativamente constante con cerca de 15.000 fiscalizaciones, que representaron en promedio el 12% del total de fiscalizaciones por tamaño de empresa.

La pequeña y micro empresa mostraron una relativa disminución en el período, manteniendo sin embargo la mayor proporción de fiscalizaciones totales al representar en conjunto el 74% de las fiscalizaciones totales.

Desde el punto de vista de la evolución de las multas, éstas tienden a disminuir desde el 38% el 2006 a cerca del 30% el 2009 en las empresas de tamaño grande y mediano, siendo sin embargo mayor la disminución en las empresas pequeñas y micro, en que se redujeron desde cerca de un 30% en el 2006 a un 16% en el 2009.

En el caso de las micro y pequeñas empresas, esto se explica en gran parte por el efecto de la aplicación del procedimiento MYPE a lo largo de todo el país en el año 2009, con

asistencia al cumplimiento, lo que será desarrollado más adelante en el capítulo de prioridades y desafíos del período.

Cuadro Nº 3. PORCENTAJE DE FISCALIZACIONES CON MULTA DE ACUERDO A TAMAÑO DE EMPRESA EN EL PERÍODO 2006-2009.												
TAMAÑO DE EMPRESA	Estado del egreso	2006		2007		2008		2009		Total general		
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	% c/s multa	% fisc. por tamaño de empresa
Gran Empresa	Con multa	5.166	38%	6.110	34%	5.824	32%	6.011	29%	23.111	32%	14%
	Sin Multa	8.314	62%	12.062	66%	12.646	68%	15.057	71%	48.079	68%	
	Total	13.480	100%	18.172	100%	18.470	100%	21.068	100%	71.190	100%	
Mediana Empresa	Con multa	5.439	38%	5.359	33%	4.744	32%	5.052	31%	20.594	34%	12%
	Sin Multa	8.908	62%	10.639	67%	10.105	68%	11.053	69%	40.705	66%	
	Total	14.347	100%	15.998	100%	14.849	100%	16.105	100%	61.299	100%	
Pequeña Empresa	Con multa	11.657	30%	9.652	26%	8.012	24%	5.219	16%	34.540	24%	28%
	Sin Multa	27.452	70%	27.875	74%	25.776	76%	28.247	84%	109.350	76%	
	Total	39.109	100%	37.527	100%	33.788	100%	33.466	100%	143.890	100%	
Microempres a	Con multa	20.499	31%	15.181	23%	10.918	21%	7.571	15%	54.169	23%	46%
	Sin Multa	46.68	69%	52.26	77%	40.471	79%	43.232	85%	182.64	77%	

	1		5						9		
Total	67.180	100%	67.446	100%	51.389	100%	50.803	100%	236.818	100%	
Total general	134.116		139.143		118.496		121.442		513.197		100%

Fuente: Cubos OLAP Gestión, Fiscalización febrero 2010.

Desde el punto de vista de la distribución de las fiscalizaciones por rama de actividad económica, el 50% de las fiscalizaciones se concentraron en los sectores comercio (17%), transporte y comunicaciones con un 13%, y construcción, junto con actividades inmobiliarias, empresariales y otras con un 10% cada una. (Ver Cuadro N° 4). Desde el punto de vista de las ramas de actividad económica, el 53% de las multas se concentró en los sectores comercio (16% del total), transporte (16%), actividades inmobiliarias y otras (11%) y construcción (10%).

Respecto a la proporción de fiscalizaciones terminadas con multa por rama de actividad económica, terminan con 30% o más los sectores de la Minería (32%), el Transporte (31%) y Hoteles y Restaurantes, con un 30%.

Cuadro N° 4. DISTRIBUCIÓN DE LAS FISCALIZACIONES Y MULTAS POR RAMA DE ACTIVIDAD. PERÍODO 2006-2009.

RAE	Total de fiscalizaciones	% de fiscalizaciones por sector	Nº fiscalizaciones con multa	Nº fisc. Sin multa	% multas por sector respecto del total de todos los sectores	% con multa en cada sector
Actividades inmobiliarias, empresariales y alquiler	51.774	10%	15.005	36.769	11%	29%
ACTIVIDADES NO ESPECIFICADAS Y OTRAS	44.978	9%	8.609	36.369	7%	19%
Administración pública y defensa *	1.482	0%	264	1.218	0%	18%
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	38.674	8%	8.888	29.786	7%	23%
Comercio	85.366	17%	20.705	64.661	16%	24%
Construcción	52.300	10%	12.939	39.361	10%	25%
Enseñanza	20.065	4%	4.624	15.441	3%	23%

Explotación de minas y canteras	4.119	1%	1.309	2.810	1%	32%
Hogares privados con servicio doméstico	12.716	2%	2.800	9.916	2%	22%
Hoteles y restaurantes	33.394	7%	9.930	23.464	7%	30%
Industrias manufactureras	35.841	7%	11.091	24.750	8%	31%
Intermediación financiera	7.001	1%	1.774	5.227	1%	25%
Organizaciones y órganos extraterritoriales	84	0%	17	67	0%	20%
Otras actividades de servicios comunitarios	43.341	8%	9.903	33.438	7%	23%
Pesca	4.630	1%	1.271	3.359	1%	27%
Servicios sociales y de salud	7.500	1%	1.696	5.804	1%	23%
Suministro de electricidad, gas y agua	1.452	0%	509	943	0%	35%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	68.480	13%	21.080	47.400	16%	31%
Total general	513.197	100%	132.414	380.783	100%	26%
Nota: En el RAE Administración Pública y Defensa caen fiscalizaciones realizadas a Corporaciones Municipales, Cajas de Compensación y Planes de Seguridad Social de afiliación obligatoria.						

Fuente: Cubos OLAP Gestión, Fiscalización, febrero 2010.

Desde el punto de vista regional, el 58% de las fiscalizaciones se encuentra concentrado en las regiones Metropolitana (36%), Valparaíso (13%) y del Bío Bío (9%). Ver Cuadro N° 5.

Cuadro N°5 DISTRIBUCIÓN DE LAS FISCALIZACIONES POR REGIÓN		
DRT	Cantidad	%
DRT TARAPACÁ	15.688	3%
DRT ANTOFAGASTA	16.049	3%
DRT ATACAMA (COPIAPÓ)	14.552	3%
DRT COQUIMBO (LA SERENA)	26.231	5%
DRT VALPARAÍSO	65.545	13%
DRT LIB. BDO O'HIGGINS (RANCAGUA)	25.197	5%
DRT MAULE (TALCA)	29.986	6%
DRT DEL BÍO BÍO (CONCEPCIÓN)	44.241	9%
DRT DE LA ARAUCANÍA (TEMUCO)	26.005	5%
DRT DE LOS LAGOS (PUERTO MONTT)	31.637	6%
DRT AYSÉN DEL G.C.IBÁÑEZ (COIHAIQUE)	10.784	2%
DRT DE MAGALLANES (PUNTA ARENAS)	15.712	3%
DRT REGIÓN METROPOLITANA	184.632	36%
DRT DE LOS RIOS (VALDIVIA)	3.754	1%
DRT ARICA-PARINACOTA	3.184	1%
Total general	513.197	100%

Desde el punto de vista de las materias denunciadas en el período 2006-2009, el 83% se encuentra acumulado en Jornadas y descansos (27%); Contrato de Trabajo (16,1%); Remuneraciones (15,7%); Higiene y Seguridad (15,5%); y Cotizaciones previsionales (8,2%). Ver Cuadro N° 6

Cuadro Nº 6. Nº DE VECES QUE FUE DENUNCADADA CADA MATERIA EN EL PERÍODO 2006-2009		
MATERIA	Cantidad	%
JORNADA Y DESCANSOS	409.282	27,2%
CONTRATO DE TRABAJO	241.858	16,1%
REMUNERACIONES	235.594	15,7%
HIGIENE Y SEGURIDAD	233.564	15,5%
COTIZACIONES PREVISIONALES	123.753	8,2%
BENEFICIOS PREVISIONALES	57.983	3,9%
PROTECCION A LA MATERNIDAD	34.940	2,3%
INFORMALIDAD LABORAL	30.524	2,0%
ACOSO SEXUAL, DISCRIMINACIÓN Y OTROS.	26.063	1,7%
FERIADO Y PERMISOS	22.965	1,5%
SIN ESPECIFICAR	18.819	1,3%
TRABAJO DE MENORES	18.733	1,2%
FUEROS	17.813	1,2%
TRABAJO AGRICOLA DE TEMPORADA	9.201	0,6%
NEGOCIACION COLECTIVA	8.091	0,5%

EMPLEADOR	4.357	0,3%
ORGANIZACIONES SINDICALES	3.795	0,3%
OTRAS MATERIAS	2.380	0,2%
VULNERACIÓN DERECHOS FUNDAMENTALES (GENERAL)	2.190	0,1%
VULNERACIÓN DERECHOS FUNDAMENTALES (ESPECIAL)	790	0,1%
CERTIFICADOS	157	0,0%
Total general	1.502.852	100%

Fuente: Cubos OLAP Gestión, Fiscalización, febrero 2010.

Desde el punto de vista de las materias sancionadas en las fiscalizaciones terminadas con multa, el 92% de las se concentró en 5 materias: Jornada de Trabajo (34%); Higiene y Seguridad (26%); Remuneraciones (12%); DLF2 (11%) y Contrato de Trabajo (10%).

Cuadro Nº 7. Nº DE VECES QUE FUE SANCIONADA CADA MATERIA EN EL PERÍODO 2006-2009		
Concepto	Cantidad	%
Jornada de trabajo	90.909	34%
Higiene y Seguridad	68.725	26%
Remuneraciones	31.269	12%
D.F.L. Nº 2	30.073	11%
Contrato de trabajo	27.030	10%

Materias Previsionales	12.886	5%
Negociación Colectiva	2.286	1%
Protección a la maternidad	1.780	1%
Organización Sindical	1.165	0%
Otras materias	934	0%
Protección a los trabajadores	912	0%
Discriminación, intimidad, vida privada y honra	470	0%
Término del contrato	157	0%
Total general	268.596	100%

Fuente: Cubos OLAP Gestión, Fiscalización, febrero 2010.

I. ENFASIS DE LA LÍNEA INSPECTIVA EN EL PERÍODO 2006-2010.

En el período 2006-2009 la División de Inspección orientó sus más importantes esfuerzos en 5 líneas principales:

1. Implementación de la Ley 20.123 de Subcontratación
2. Implementación en el marco de la Ley 20.087 del Procedimiento de Tutela en lo relativo a la investigación de las denuncias por Derechos Fundamentales en el marco de la Ley 20.087.
3. Implementación de la Fiscalización con Asistencia al Cumplimiento
4. Mejoramiento de la calidad de la Fiscalización
5. Mejoramiento de la Gestión de la Línea Inspectiva.
6. Participación especial en las Mesas de Trabajo Marítimo y de Trabajo Infantil.

1. SUBCONTRATACIÓN:

En el año 2006, considerando la futura entrada en vigencia de la Ley de Subcontratación³ en enero de 2007-, la Dirección del Trabajo implementó el nuevo Sistema para la Certificación de Contratistas y el Registro Público de Empresas de Servicios Transitorios, lo que significó la adecuación de procedimientos administrativos, la implementación del soporte informático incorporado en la plataforma DT Plus Inspectivo y la capacitación a la totalidad de los funcionarios de la línea inspectiva en materia legal, procedimental y uso de plataforma informática.

En los meses de agosto y septiembre de 2006, anticipándose a lo que sería la aplicación de la Ley de Subcontratación se realizó un programa nacional dirigido al sector construcción de fiscalización del cumplimiento por parte de las empresas principales de las normas de salud y seguridad respecto de los trabajadores que se desempeñan en régimen de subcontratación, que abarcó 4.084 fiscalizaciones y 71.258 trabajadores cubiertos por dichas fiscalizaciones.

Paralelamente, se capacitó al 100% de los fiscalizadores de terreno en materia de fiscalización de condiciones de salud seguridad en el trabajo en el marco de la Ley de Subcontratación.

En el transcurso del año 2007, se desarrolló un proceso escalonado de programas nacionales en los sectores Bancos e Instituciones Financieras; Comercio (supermercados y grandes tiendas); Minería; Forestal; Acuicultura y Agricultura de Temporada. - En el caso de Bancos e Instituciones Financieras, junto con la fiscalización tradicional se ofreció a las empresas participar en un "Programa de Asistencia al Cumplimiento". Se estima que con motivo de la Ley de Subcontratación se internalizaron más de 2.500 trabajadores del sector bancario.

³ Ley 20.123 "Que regula el trabajo en régimen de subcontratación, el funcionamiento de las Empresas de Servicios Transitorios (EST) y el contrato de trabajo de servicios transitorios"

Las solicitudes de certificados de contratistas se incrementaron en el 2007 en un 71% respecto del año 2006, desde 181.431 a 310.343 en el 2007, lo que refleja una intensificación del control ejercido por las empresas principales, que redundó en el mejoramiento de los estándares laborales de los trabajadores contratistas.

En conjunto, desde la entrada en vigencia de la Ley 20.123 en enero del 2007 a diciembre de 2009, la Dirección del Trabajo emitió 1.321.260 certificados de contratistas, de los cuales el 26% corresponde a certificados de antecedentes y el 74% a certificados de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales por parte de la empresa contratista respecto de sus trabajadores. (Ver Cuadro N° 7)

Cuadro N° 7. N° Y TIPO DE CERTIFICADOS EMITIDOS POR LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO A PARTIR DE LA ENTRADA EN VIGENCIA DE LA LEY 20.123 QUE REGULA EL TRABAJO EN RÉGIMEN DE SUBCONTRATACIÓN.					
Tipo Certificado	2007	2008	2009	Total general	%
Certificados de Antecedentes (1)	74.705	112.378	155.394	342.477 (1)	26%
Certificados de cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales (2)	256.407	358.593	363.783	978.783 (2)	74%
Total general	331.112	470.971	519.177	1.321.260	100%
(1) El Certificado de Antecedentes refleja la existencia o no de multas impagas y deudas previsionales por parte de la empresa contratista. El dato incluye los Certificados de Antecedentes solicitados en oficina y los certificados solicitados vía WEB.					
(2) El Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales es el que muestra el cumplimiento de las obligaciones por parte de la empresa contratista respecto de sus trabajadores.					

Fuente: Cubos OLAP Gestión, Certificados, febrero 2010.

2. TUTELA DE DERECHOS FUNDAMENTALES

A partir del año 2008 en el marco de la entrada en vigencia gradual de la ley 20.087⁴, que establece el nuevo procedimiento de Tutela de Derechos Fundamentales, la línea

⁴ REGIONES	ENTRADA EN VIGENCIA
Regiones III y XII	31 de marzo de 2008
Regiones I, IV, V y XIV	31 de octubre de 2008
Regiones II, VI, VII y VIII	30 de abril del 2009
Región Metropolitana	31 de agosto de 2009
Regiones IX, X, XI y XV	30 de octubre de 2009

inspectiva ha cumplido un rol central en la investigación de las denuncias, en el marco de una fiscalía constituida con el abogado encargado al efecto. Con este propósito, participó activamente en la implementación de un programa de capacitación orientado a Jefes de Oficina, Jefes de la Unidad de Fiscalización, Fiscalizadores de Terreno, Abogados de Oficinas; Coordinadores Regionales Inspectivos, Jurídicos y de Relaciones Laborales y Mediadores, además de funcionarios del Departamento Jurídico, Departamento de Relaciones Laborales y Departamento de Inspección de la Dirección Nacional. - Los contenidos del programa de capacitación de 40 horas cronológicas, correspondieron a: Circular de Derechos Fundamentales (proyecto); Procedimiento de Aplicación General y Recursos Procesales; Procedimiento de Tutela de Derechos Fundamentales; y Aplicación de Multas.- La capacitación estuvo a cargo de un grupo de relatores internos y externos.

En el período 31 de marzo 2008-31 de diciembre 2009 se interpusieron 2.549 denuncias por derechos fundamentales en la Dirección del Trabajo. Ver Cuadro N° 8.

Un análisis de los datos expuestos en el cuadro N° 8 nos muestra que tomado en su conjunto, el 50% de las denuncias por derechos fundamentales están corresponden a 1.280 denuncias por no ejercicio de derechos colectivos (asociación; prácticas antisindicales asociadas al derecho de asociación, negociación, fueros, etc.), en tanto el otro 50% está constituido por 1.269 denuncias asociadas a derechos de la persona. De esas más de el 90% se concentra en denuncias por la vulneración del derecho a la salud física y síquica del trabajador (48% con 614 casos); por vulneración a la vida privada y la honra de la persona y su familia (26% con 336 casos); por discriminación en general (8% con 107 denuncias); por discriminación por sindicalización (6% con 76 casos); y, por no respecto a la garantía de indemnidad (5% con 59 denuncias)

Cuadro N° 8. DENUNCIAS POR DERECHOS FUNDAMENTALES INGRESADAS A LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN EL PERÍODO 2008-2009. Fuente: Cubos OLAP Gestión. Febrero 2010.				
Capítulo	Materia	2008	2009	Total general
VULNERACIÓN DERECHOS FUNDAMENTALES (ESPECIAL)	Denuncias por reemplazo y reintegro ilegal de trabajadores en huelga	2	68	70
	Ejercer las facultades del artículo 12 respecto de un dirigente sindical o delegado sindical de acuerdo al 243 del Código (PENDIENTE) del Trabajo	4	65	69
	No otorgar el Trabajo Convenido a un Dirigente Sindical	2	138	140
	No pago de la cuota sindical (PENDIENTE)	2	48	50
	No pago integro de las remuneraciones de un dirigente sindical (permisos sindicales)(PENDIENTE)	1	54	55
	pago del 75% de la cuota sindical (PENDIENTE)	2	49	51
	Separación ilegal de trabajador con fuero sindical	18	278	296

	Total	31	700	731
VULNERACIÓN DERECHOS FUNDAMENTALES (GENERAL)	Prácticas antisindicales : Acciones tendientes a evitar afiliación a sindicato existente;		62	62
	Prácticas antisindicales : Acordar con empleador despido de un trabajador o discriminarlo indebidamente	1		1
	Prácticas antisindicales : Actos de injerencia; favorecer afiliación a determinado sindicato; discriminación entre sindicatos;	2	39	41
	Prácticas antisindicales : Discriminaciones indebidas para desestimular afiliación o direccionarla hacia sindicato específico	1	42	43
	Prácticas antisindicales : No efectuar descuentos del art. 346 código	1	20	21
	Prácticas antisindicales : No proporcionar documentación art. 315 Código;		2	2
	Prácticas antisindicales : Obstaculizar formación o funcionamiento sindicato; amenazas de despidos o pérdida beneficios	5	117	122
	Prácticas antisindicales (artículo 289 y siguientes del Código del Trabajo).	13	162	175
	Prácticas antisindicales : Ofrecer/otorgar beneficios que desestimen afiliación	2	44	46
	Prácticas desleales en la negociación colectiva (387 y siguientes del Código del Trabajo)	2	9	11
	Prácticas desleales en la negociación colectiva : Ejecutar manifiestos actos de mala fe que entorpezcan proceso		7	7
	Prácticas desleales en la negociación colectiva : Ejecutar, durante negociación, acciones que revelen mala fe en la misma	1	6	7
	Prácticas desleales en la negociación colectiva : Ejercer fuerza física/moral en las cosas o personas, durante la negociación		2	2
	Prácticas desleales en la negociación colectiva : Hacer uso indebido facultades art. 317, o imposibilitar la negociación colectiva		1	1
	Prácticas desleales en la negociación colectiva : Negarse a entregar información que justifique argumentaciones		2	2
	Prácticas desleales en la negociación colectiva : Negarse a recibir representantes de trabajadores o negociar con ellos, ejercer presiones para reemplazarlos		6	6
	Vulneración al respeto y protección vida privada y honra de la persona y familia.	27	309	336

Vulneración de la inviolabilidad de toda forma de comunicación privada.	2	26	28
Vulneración de la libertad de conciencia, la manifestación de todas las creencias y el ejercicio libre de todos los cultos que no se opongan a la moral, a las buenas costumbres o al orden público.		3	3
Vulneración de la libertad de emitir opinión y la de informar, sin censura previa, en cualquier forma y por cualquier medio, sin perjuicio de responder de los delitos y abusos que se cometan en el ejercicio de estas libertades.	2	7	9
Vulneración de la libertad de trabajo. Ninguna clase de trabajo puede ser prohibida, salvo que se oponga a la moral, a la seguridad o a la salubridad públicas, o que lo exija el interés nacional y una ley lo declare así.	1	19	20
Vulneración del derecho a la no discriminación por ASCENDENCIA NACIONAL U ORIGEN SOCIAL		5	5
Vulneración del derecho a la no discriminación por EDAD		2	2
Vulneración del derecho a la no discriminación por NACIONALIDAD	2	1	3
Vulneración del derecho a la no discriminación por OPINIÓN POLÍTICA		3	3
Vulneración del derecho a la no discriminación por RELIGIÓN		4	4
Vulneración del derecho a la no discriminación por SINDICACIÓN	4	72	76
Vulneración del derecho a la no discriminación.	7	100	107
Vulneración del derecho a la vida, a la integridad física y síquica del trabajador	51	563	614
Vulneración del derecho a no ser objeto de represalias en el ámbito laboral por el ejercicio de acciones administrativas o judiciales (Garantía de indemnidad)	3	56	59
Total	127	1691	1818
Total general	158	2391	2549

3. FISCALIZACIÓN CON ASISTENCIA AL CUMPLIMIENTO:

La asistencia al cumplimiento está orientada a lograr el acatamiento voluntario de las normas laborales, previsionales y de salud y seguridad en el trabajo por parte del empleador respecto de sus trabajadores. La gestión del cumplimiento pone el acento en la solución de los problemas asociados a las causas del incumplimiento y en la prevención, más que en la acción punitiva de la multa. Contempla entre otros, la detección de la infraccionalidad inicial, el otorgamiento de plazos de corrección, la verificación del cumplimiento, la aplicación de sanciones en caso de incumplimiento final y mecanismos de evaluación de logros. Se entiende por cumplimiento cuando una empresa, obra o faena cumple con la totalidad de las materias fiscalizadas.

• IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE LA CONSTRUCCIÓN 2007-2008 y 2009.

El Programa Nacional de Fiscalización Asistida al Sector de la Construcción” aplicado en centros urbanos los años 2007, 2008 y 2009, fue dirigido a la fiscalización a la empresa principal (constructora) a cargo de la obra o faena⁵. La realización y evaluación de este programa ha estado enmarcada en un compromiso de gestión PMG.

El programa de la Construcción contempla:

- La fiscalización de materias relativas a los *trabajadores propios de empresa principal*: obligaciones en materia de higiene y seguridad a que está obligada en virtud del artículo 184 del Código del Trabajo particularmente las contenidas en la Ley 20.123⁶;
- La fiscalización de materias relativas a *los trabajadores que laboran en régimen de subcontratación para la empresa principal* referidas al cumplimiento de obligaciones en materia de higiene y seguridad a que está obligada en razón del artículo 183-E, del Código del Trabajo⁷.

⁵ El tipo de faena específica a fiscalizar fue: preparación de terreno, excavaciones y movimientos de tierras; construcción de edificios; y obras de ingeniería. Se debía priorizar las obras de construcción en altura, subterráneas, excavaciones o de túneles.

⁶ Instrumentos de prevención de riesgos (Reglamento Interno; Comité Paritario; Departamento de Prevención de Riesgos); Saneamiento básico; Condiciones ambientales en los lugares de trabajo; y Riesgos específicos en la construcción.

⁷ Obligaciones de la empresa principal establecidas en el nuevo artículo 66 bis de la Ley N° 16.744, reglamentado por el D.S. 76/2006 (MINTRAB): Básicamente se refieren a obligaciones que apuntan hacia la implementación efectiva de una institucionalidad en materia de prevención de riesgos de los trabajadores subcontratados, la que está a cargo de la empresa principal::Registro de faena, obra o servicio; Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo; Reglamento Especial para Empresas Contratistas y Subcontratistas; Comité Paritario de Faena; y Departamento de Prevención de Riesgos de Faena; y, Obligaciones de la empresa principal establecidas en el artículo 3º del D.S. 594/1999 (MINSAL) orientadas a velar por el cumplimiento de condiciones de higiene y seguridad adecuadas para los trabajadores subcontratados en los lugares de trabajo y que son de responsabilidad de la empresa principal: Saneamiento básico; Condiciones ambientales; y Riesgos específicos en la construcción.

Los resultados del Programa implementado en el año 2007 constituyeron la línea base para la medición de resultados en el Programa Nacional implementado en el año 2008, en que se instruyó la revisión (en lo posible) de faenas fiscalizadas en el año anterior que se encontraran vigentes, de manera de hacer comparables los resultados. Para el año 2009 se estableció una meta mínima de mejoramiento del cumplimiento de un 3% respecto del 31% de cumplimiento inicial en el año 2007, lo que fue logrado con un 37% (Ver Cuadro N° 9) (Valor que en definitiva representó un 19% de acuerdo a la fórmula de cálculo de la DIPRES).

Cuadro 9. Cumplimiento de largo plazo (1 año) en el cumplimiento inicial de las obras/faenas en el año 2007 y 2008.				
Año	Total Obras/faenas fiscalizadas	Total Obras/faenas que cumplen inicialmente	Total Obras/faenas sin cumplimiento inicial	% cumplimiento inicial
2007	525	163	362	31%
2008	394	146	248	37%

Fuente: Bases de Datos Programas Nacionales de la Construcción 2007 y 2008.

En el año 2009 el programa tuvo una meta de un 19% de mejoramiento en el cumplimiento inicial, respecto del cual sólo se obtuvo un 15%. (Ver cuadro 10), lo que aún dentro de los rangos establecidos para el PMG (42,4% vs 44,0%), puede explicarse en el marco de uno de los supuestos señalados para el indicador para el año 2009: los efectos de la crisis económica en el sector de la construcción y en especial a las empresas que constituyen la muestra fiscalizada.

Cuadro N° 10. Variación del cumplimiento inicial en H&S en la Construcción en programas nacionales 2008 y 2009.			
AÑO	% CUMPLIMIENTO	INDICE AÑO 2008= 100	OBSERVACIÓN
2008	37,0%	100	Corresponde al año base
2009	44,0%	119	Corresponde a la meta comprometida para año
2009	42,4%	115	Corresponde al resultado efectivo año 2009

- **PROGRAMA NACIONAL AGRÍCOLA DE TEMPORADA 2007-2008 y 2008-2009**

Los objetivos específicos del programa nacional agrícola con fiscalización asistida consistieron en la verificación del cumplimiento de normas laborales y de salud y seguridad de acuerdo a la particularidad de la empresa fiscalizada: empresa de transporte; empresa agrícola predio; o empresa agrícola packing, y de éstas si se trataba de una empresa única, principal o contratista.⁸

En el programa de fiscalización 2007-2008 aplicado en casi todo el país (excepto las regiones I, II, XI y XII) se realizaron 3.024 fiscalizaciones correspondientes a 1.492 RUT de establecimientos agrícolas de packing, predios y medios de transporte.

Tal como señala el Cuadro 11, el 57% de las empresas tuvo cumplimiento inicial en las materias revisadas. El cumplimiento inicial más alto se encontró en predios contratistas, y el más bajo en packing principales. Luego de los plazos entregados a las empresas para corregir las infracciones detectadas inicialmente, el nivel de cumplimiento se incrementó al 88%. De esta manera, sólo el 12% de los establecimientos fiscalizados no acreditaron corrección del total de infracciones detectadas inicialmente, encontrándose los menores niveles de cumplimiento final en packing principales y contratistas.

Cuadro Nº 11. RESULTADOS AGREGADOS PROGRAMA NACIONAL DE FISCALIZACIÓN AGRÍCOLA SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTO FISCALIZADO AÑO 2007-2008					
	Nº fisc.	Cumple inicial	Cumple final	% cumplimiento inicial	% cumplimiento final
PACKING PRINCIPAL	137	26	98	19%	72%
PACKING CONTRATISTAS	86	21	61	24%	71%
PREDIOS PRINCIPALES	1034	242	886	23%	86%

⁸ Para los trabajadores bajo régimen de subcontratación de la empresa principal, se verificó el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo 183-E del Código del Trabajo fiscalizando única y exclusivamente a la empresa principal respecto de las obligaciones que derivan del artículo 66 bis de la Ley Nº 20.123, reglamentado por el D.S. 76/2006 (MINTRAB) y el artículo 3º del D.S. 594/1999 (MINSAL). Obligaciones de la empresa principal establecidas en el artículo 66 bis de la Ley Nº 16.744, reglamentado por el D.S. 76/2006 (MINTRAB), referidas a la implementación efectiva de una institucionalidad en materia de prevención de riesgos de los trabajadores subcontratados que está a cargo de la empresa principal: Registro de faena, obra o servicio; Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo; Reglamento Especial para Empresas Contratistas y Subcontratistas; Comité Paritario de Faena; y Departamento de Prevención de Riesgos de Faena. - Obligaciones de la empresa principal establecidas en el artículo 3º del D.S. 594/1999 (MINSAL), referidas a velar por el cumplimiento de condiciones de higiene y seguridad adecuadas para los trabajadores subcontratados en los lugares de trabajo que son de responsabilidad de la empresa principal: Saneamiento básico; Condiciones ambientales; y Riesgos específicos en el trabajo agrícola de temporada. Por último, para las empresas principales se fiscalizó la utilización de contratistas y/o intermediarios debidamente inscritos.

PREDIOS CONTRATISTAS	370	153	290	41%	78%
TRANSPORTES PRINCIPALES	695	627	665	90%	96%
TRANSPORTES CONTRATISTAS	702	651	669	93%	95%
TOTAL	3024	1720	2669	57%	88%

Fuente: Bases de Datos Programas Nacionales de Fiscalización Agrícola de Temporada 2007 y 2008.

En el marco del programa de la temporada 2008-2009 fueron efectuadas 2.243 fiscalizaciones a 1.878 empresas (RUT).

Tal como señala el Cuadro N° 12, el cumplimiento inicial se elevó a un 64% en tanto el cumplimiento final a un 92%, existiendo un 8% de fiscalizaciones en que no se acreditó corrección de las infracciones detectadas inicialmente.

Cuadro N° 12. RESULTADOS AGREGADOS PROGRAMA NACIONAL DE FISCALIZACIÓN AGRÍCOLA SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTO FISCALIZADO AÑO 2008-2009					
TIPO DE EMPRESA	Nº fiscalizaciones	Cumplen inicial	Cumplen final	% cumplimiento inicial	% cumplimiento final
PACKING PRINCIPALES	144	72	129	50%	90%
PACKING CONTRATISTAS	53	44	51	83%	96%
PREDIOS PRINCIPALES	1083	500	948	46%	88%
PREDIOS CONTRATISTAS	298	208	274	70%	92%
TRANSPORTE PRINCIPALES	275	253	271	92%	99%
TRANSPORTE CONTRATISTAS	390	368	386	94%	99%
TOTAL	2243	1445	2059	64%	92%

Fuente: Bases de Datos Programas Nacionales de Fiscalización Agrícola de Temporada 2007 y 2008.

- **PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE FISCALIZACIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.**

La MYPE desempeña un papel clave en la economía, al involucrar casi 600 mil empresas y el 65% del empleo⁹. Es un segmento de empresas caracterizado por sus limitaciones en materia de recursos y capacidad técnica. No siempre conocen y/o comprenden las normas laborales, previsionales y de seguridad y salud en el trabajo, ni cómo cumplir con las mismas sin afectar el rendimiento de la empresa. Son renuentes a buscar asistencia, pues la relacionan con la realización de inspecciones y con la aplicación de multas administrativas.

En el 2008, la Dirección del Trabajo impulsó un plan piloto en 5 inspecciones de cuatro regiones del país para el desarrollo de una política de fiscalización diferenciada hacia las micro y pequeñas empresas (MYPE) que, cumpliendo con algunas condiciones, se configurara como una *modalidad inspectiva correctiva* con enfoque de *gestión de cumplimiento*, cuya implementación y evaluación posibilitó la adecuación y corrección de las posibles disfuncionalidades que un cambio de esta magnitud pudiese suponer.

A partir de marzo de 2009, la fiscalización con procedimiento MYPE contempló la no aplicación de la multa en primer término, constatándose la infracción y un plazo de corrección único, de 2 a 7 días, de acuerdo a la materia infringida.¹⁰

Constituyen excepciones para la aplicación de la Asistencia al Cumplimiento a la MYPE las empresas con igual sanción en los últimos 12 meses; las infracciones por trabajo de menores; las prácticas antisindicales y fueros; y las infracciones relativas a salud y seguridad en el trabajo cuyas infracciones ameritan suspensión de la obra o faena; y finalmente, aquellas materias no susceptibles de corrección posterior en plazo.

Resultados:

- Del total de 71.100 fiscalizaciones a empresas con menos de 50 trabajadores (MYPE), se aplicó el procedimiento especial para este tipo de empresas al 36% (25.522 fiscalizaciones). El 64% restante no aplicó al procedimiento MYPE por tratarse de beneficios, revisión sin multa y casos en que no correspondió su aplicación por el tipo de materia fiscalizada (accidentes; fueros y separaciones ilegales; y, descansos).
- Del total de fiscalizaciones con procedimiento MYPE aplicado, el 80% terminó sin multa. El restante 20% reflejan la mantención de la conducta infractora.
- El 99% de las sanciones finales en las fiscalizaciones con procedimiento MYPE correspondieron a Jornada de Trabajo (27%); Higiene y Seguridad (24%); Remuneraciones (14%); Infracción por DFLN^o2 (13%); y Materias Previsionales junto con Contrato de Trabajo con un 11% cada uno. Ver Cuadro N^o 13.

⁹La MYPE concentra más de un 70% de la acción del Servicio. La MYPE contiene microempresas (1 a trabajadores) y pequeñas empresas (10-49 trabajadores).

¹⁰ Circular N^o 10 del 19 de enero de 2009.

En el caso de la activación por denuncia, la fiscalización asistida se ha aplicado en Micro y Pequeñas Empresas a partir de marzo del 2009.

Cuadro 13. Aplicación del procedimiento MYPE a micro y pequeñas empresas en el período 1 de marzo-25 de diciembre de 2009.				
Tamaño empresa	Proc. MYPE	Proc. Normal	Total general	% Proc. MYPE
Microempresas	16.707	28.388	45.095	37%
Pequeña Empresas	8.815	17.190	26.005	34%
Total general	25.522	45.578	71.100	36%

Fuente. DT PLUS. Cubos de Gestión. Inspección.

En el caso de la fiscalización de Oficio por Programa se ha aplicado en los Programas Nacionales realizados a los sectores de la Construcción y Agrícola de Temporada, especialmente con relación al cumplimiento de la Ley de Subcontratación (Nº 20.123) y las normas asociadas de Salud y Seguridad en el Trabajo.

II. GESTIÓN DE LA LÍNEA INSPECTIVA

- Se mejora el sistema de vigilancia de accidentes graves y fatales, debido a la obligación, , del empleador, en el marco de la Ley 20.123, de notificar los accidentes graves y fatales a la a Dirección del Trabajo y a la SEREMI de Salud. Adicionalmente, a partir de 2006 se elabora el Informe Anual de Accidentes Graves y Fatales por parte de la Unidad de Condiciones y medio Ambiente de Trabajo de la División de Inspección (UCYMAT).
- Incorporación de nuevo recurso administrativo denominado “Sustitución de Multa por Infracciones a disposiciones sobre Higiene y Seguridad por incorporación a un Programa de Asistencia al Cumplimiento (PAC)” (Circular Nº 70 del 30 de julio de 2007).
- A partir del 2008, en el marco del desarrollo de una política de calidad de los procesos operativos centrales de la Dirección del Trabajo, el Departamento de Inspección desarrolló un método de seguimiento permanente de la aplicación y eficacia de los procedimientos inspectivos vigentes mediante la dictación de la Orden de Servicio Nº 12 (28/12/2007) que implementó un método de control y apoyo denominado “Sistema de Análisis y Apoyo a la Línea Inspectiva” (SALI), radicando esta nueva línea de

trabajo en la Unidad de Gestión y en funcionarios que no están dedicados exclusivamente a esta actividad.¹¹

- Mediante Circular N° 12 del 2008 se establece un plazo máximo de cuatro (4) días hábiles, contados desde la última actuación, para egresar el informe de fiscalización en el sistema y entregar el expediente al Jefe de la Unidad de Fiscalización para su revisión y visación correspondiente; y un plazo de tres días hábiles para la corrección y devolución de los informes de fiscalizaciones rechazadas.
- Se establece un nuevo sistema de archivo para las comisiones de fiscalización generadas a partir del 01 de agosto del 2008 (Circular N° 80,22/07/2008). Considerando el avance de los sistemas informáticos, permite no mantener informes en manos de los fiscalizadores y generar expedientes estandarizados para fiscalizaciones con y sin multa.
- Se incrementa la dotación de fiscalizadores de terreno, informándose 341 en noviembre de 2008 a 382 en noviembre de 2009.
- En el período junio 2008- diciembre de 2009 la Dirección del Trabajo ha traspasado a la Tesorería General de la República 107.599 multas para su cobro: 51.506 para su cobro en la operación renta 2009 y 56.093 para su cobro en la operación renta 2010.
- A partir del 1 marzo se instruye el marcaje de inicio y término de la jornada de trabajo de fiscalizadores de terreno (RES.EX. N° 96 de enero de 2009).
- En diciembre de 2009 comenzó la operación de la Inspección del Trabajo en Línea (ITEL)¹², orientada hacia la simplificación y reducción de los tiempos asociados a denuncias, reclamos, certificados de cumplimiento y obligaciones laborales y trámites que podrán ser realizados completamente en línea a través de la página web www.direcciondeltrabajo.cl. La ITEL cuenta con un Contact Center que integran 17 fiscalizadores en línea. El Departamento se hace cargo hacia mediados de enero de 2010 de la ITEL.
- En el año 2009 se elabora y revisa la Matriz de Riesgos de Inspección que sirve de base para la revisión y asistencia a la línea inspectiva.
- En el primer semestre de 2009, el Departamento de Inspección, en coordinación con la ANFUNTCH realizó un sondeo de detección de necesidades para el mejoramiento de la calidad de la fiscalización, a través de un grupo focal con fiscalizadores de terreno y coordinadores inspectivos de la Región Metropolitana y la Región de Valparaíso.
- A solicitud de las Direcciones Metropolitanas del Trabajo (Oriente y Poniente) se realizaron dos diagnósticos de necesidades de capacitación para Jefes de Unidades de Fiscalización (en materia de gestión), y de fiscalizadores de terreno (en materia de técnicas de investigación), lo que dio origen a dos programas de capacitación.

¹¹ En este marco se han visitado e informado las IPT de San Vicente de Tagua Tagua (VI); IPT Coquimbo (IV); IPT de Tocopilla (II); IPT Pto Natales (XII); IPT Pta Arenas (XII); IPT Constitución (VII); IPT Curicó (VII); IPT Pto Varas (X); IPT Pto Montt (X); dos en la IX Región de la Araucanía (IPT Temuco e ICT de Villarica); IPT de Valdivia (XIV); ICT de la Unión (XIV); ICT de Providencia (RM) e IPT de Melipilla (RM); IPT de Copiapó (III) y la ICT de Chañaral (III).

¹² La ITEL contó para su implementación con un financiamiento dos años (2008-2009) proveniente del Fondo de Modernización de la Gestión Pública.

DESARROLLO DE HERRAMIENTAS DE APOYO

- Se perfecciona progresivamente DT PLUS: informe, egresos, recursos, entre otros.
- Se traspaşa gestión DTPLUS a Coordinadores para lo cual se realiza proceso de capacitación desde el Departamento.
- Se optimizan formularios.
- Se diseñan módulos y se imparten cursos de capacitación a fiscalizadores de terreno, organizando visitas a empresas en el marco de diversos tipos de capacitaciones: Ley 20.123, Derechos Fundamentales, Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Se actualiza el tipificador de infracciones

CAPACITACIÓN

En el 2008 se realizó capacitación interna en la División de Inspección 2008

- Ley 20.087: Reforma Laboral. Relatores: Priscilla Salinas, Dpto. de Inspección, José Luis Ugarte, Relator Externo a la DT. Destinada a todos los funcionarios del Dpto. de Inspección. 4 hrs. cronológicas
- Herramientas Informáticas: DT Plus y Cubos. Relatores Carlos Ortúzar, Jéssica Pacheco, Cristian Dinamarca. Destinada a todos los funcionarios del Dpto. de Inspección. Horas Capacitación: 4 hrs. cronológicas
- Capacitación de Coordinadores Inspectivos en administración de DT PLUS y Cubos.
- Participantes: Coordinadores Inspectivos. . Relatores Carlos Ortúzar, Jéssica Pacheco, Cristian Dinamarca. 4 hrs. cronológicas

En el 2009 la División de Inspección realizó las siguientes actividades relativas a capacitación:

- Se diseñan módulos de capacitación y se imparten cursos, que incluyen visitas a empresas en marco de Escuela Técnica de la Dirección del Trabajo, para nuevos fiscalizadores de terreno.
- La Unidad de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (UCYMAT) del Departamento de Inspección impartió el Módulo de Salud y Seguridad en el Trabajo el Programa de Capacitación para Funcionarios de Atención de Usuarios a 336 funcionarios de atención de público que se desempeñan en las inspecciones.
- El Departamento de Fiscalización diseñó e impartió un curso de Técnicas de Investigación en Accidentes del Trabajo a 131 fiscalizadores de terreno en los meses de octubre y noviembre del 2009.
- En el Programa de Capacitación en Derechos Fundamentales, orientado a funcionarios de las líneas operativas de la Dirección del Trabajo, en el año 2009 fueron capacitados en el primer semestre del año 218 fiscalizadores de terreno.

III. OTROS TEMAS PRIORITARIOS

a. MESA DE TRABAJO CON DIRECTEMAR:

En el marco del Convenio sobre el Trabajo Marítimo OIT 2006, en mayo de 2007 se estableció un Convenio de Coordinación y Colaboración en materias de Fiscalización entre la Dirección General del Territorio Marítimo y Marina Mercante (DIRECTEMAR) perteneciente a la Armada de Chile y la Dirección del Trabajo.

Durante el año 2008 se realizaron reuniones de trabajo de la Comisión Tripartita Nacional para el Proceso de Ratificación del Convenio Marítimo OIT 2006 con la participación de Organizaciones de Empresarios (Armadores), Organizaciones de Trabajadores, Ministerio del Trabajo, Dirección del Trabajo, Armada de Chile y de la Oficina Regional de la OIT en Chile. Se realizaron seminarios en las ciudades de Iquique, Valparaíso y Puerto Montt con la participación del Director de Directemar, Capitanes de Puerto, Directora Nacional del Trabajo; Directores Regionales del Trabajo; Jefes del Departamento de Inspección y del Departamento Jurídico y Directores Regionales y funcionarios de las unidades operativas relacionadas con el tema marítimo.

En el año 2009 se abordó la modificación del D.S. N°752 en aspectos de buceo profesional.

- **MESA INTERMINISTERIAL DE ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL:**

Participación en la Mesa Interministerial para la Erradicación del Trabajo Infantil. En el año 2009 correspondió la actualización del catálogo de riesgos específicos del Trabajo Infantil, a ser presentado a la OIT. Con ese objetivo se requirió, mediante Circular N° 58 del 16 junio del 2009, a todas las DRTs, la revisión de la existencia de nuevas actividades o trabajos peligrosos para los menores no incluidas en el listado del DS N° 50 del 17/ 08/2007 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. La información acopiada por la Dirección del Trabajo fue revisada en Mesa de Trabajo con Ministerio del Trabajo, SENAME y OIT y posteriormente enviada para su observación por el Ministerio a la Confederación de la Producción y el Comercio (CPC) y la Central Única de Trabajadores (CUT) mediante ORD. N° 0391 del 27 de agosto de 2009, dando de esta manera cumplimiento a este compromiso con la OIT.

PLANES Y DESAFÍOS DE LA POLÍTICA INSPECTIVA 2010.

- Mantener la política de fiscalización asistida en tanto instrumento efectivo para lograr el mejoramiento del cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y de salud y seguridad de las empresas.
- Avanzar en el perfeccionamiento de la Inspección virtual en los productos: Certificado de Antecedentes Laborales; Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales; Certificado de Centralización de Documentos; Certificado de Jornada Excepcional; Carta de Aviso; Propuesta de Finiquito; Pago de Multa; Comité Paritario; Constancia.
- Capacitación a fiscalizadores de terreno en informe de fiscalización e investigación de accidentes.
- Interconexión con TGR que permita el envío automático de multas desde la Notificación, sin necesidad de esperar la Ejecutoriedad. Eliminación del F10.
- Modificación formulario de egreso de fiscalización, plantilla de Informe de fiscalización adjunto general y de accidentes del trabajo.
- Sistematizar procedimientos de Fiscalización de Terreno en un Manual para Fiscalizadores.

- Establecer procedimiento para asignación y determinación de horas extraordinarias para los fiscalizadores de terreno, manteniendo una unidad de medida para la asignación y evaluación de la carga de trabajo mensual.
- Implementar notificación, solicitud de reconsideración y pago electrónico de multas; pago en línea

IV. EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DE LA LÍNEA INSPECTIVA 2006-2009

METAS DE GESTIÓN LÍNEA INSPECTIVA 2006-2010								
Indicador	META 2006	EFFECTIVO 2006	META 2007	EFFECTIVO 2007	META 2008	EFFECTIVO 2008	META 2009	EFFECTIVO 2009
Porcentaje de denuncias de trabajadores terminadas en menos de 30 días.	55%	77% 45.359 de 58.556	70%	79% 51.669 de 65.435	70%	82% 54.407 de 66.097	75%	81% 48.881 de 60.105
Tasa de variación del número total de fiscalizaciones de terreno	0%	13% 118.804 (05) 134.188 (06)	0%	5,4% 138.999 vs 131.866				
Tasa de variación de fiscalizaciones realizadas por programa en los dos sectores más multados el año anterior	30%	79% 957 de 1.204	tv 12% 3049	tv 25% 3.217	5%	19% 5.549 de 29.877	19%	21% 5.413 de 25.599
Porcentaje de certificados solicitados por empleadores terminados en menos de 8 días. (Ley 20.123)			90% (8 días o menos)	99% (8 días o menos) 294.257 de 296.384	90%	98% 409.729 de 417.145	98%	99% 426.665 en 431.004
Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa en sectores feminizados que incluyen materias de género	TV 12% (prog sect fem)	24% 5.489(05) 6.805(06)	10%	21,9% 10.970 de 50.191	12%	26% 7.809 de 29.877	26%	28% 7.258 de 25.599
Nº promedio de materias revisadas en fiscalizaciones de terreno por denuncia con materia no excluyente	Tasa var. 50%	Tasa var. 76% 1,71 (05) 3(06)			4 (3,9)	4,3 243.635 en 57.009	4,3	5 260.348 en 51.995
Porcentaje de informes de fiscalizador sobre solicitudes de reconsideración de multas administrativas					90%	93,3% 11.198 de 11.998	90%	95% 11.198 de 11.998

terminados en 5 días hábiles o menos (NUEVO)								
Porcentaje de fiscalizaciones por denuncia revisadas/visadas con fecha de informe mayor a 45 días					95%	99% 270.688 en 272.437	95%	99% 270.688 de 272.437
Tasa de variación de fiscalizaciones de terreno regionales en sectores predeterminados	12%	69% 1.687 (06) 1000 (05)						
Porcentaje de certificados terminados en menos de 5 días (Previo a Ley 20.123)	90%	94% 169.904 de 181.431						

META SÓLO PMG

Tasa de mejoramiento del cumplimiento laboral, previsional y de salud y seguridad en el trabajo (Construcción IV Región)			(Meta incr.1% sobre 78,6%) 79,4%	98%				
Tasa de variación del cumplimiento inicial de higiene y seguridad en el Sector Construcción					3%	37% (base 100)	44% (119)	42,40% (115)
Nivel de cumplimiento final de las empresas fiscalizadas de oficio por programa en modalidad de asistencia al cumplimiento en el Sector Construcción	12%	69% 1000 (05) 1687 (06)						

METAS INSTITUCIONALES (LEY 19.994)

Indicador	META 2006	EFFECTIVO 2006	META 2007	EFFECTIVO 2007	META 2008	EFFECTIVO 2008	META 2009	EFFECTIVO 2009
Tiempo promedio de duración de todas las fiscalizaciones de terreno .	50 días	14,87 días 134.188 fiscalizaciones en 1.995.293	50 días	15 días 2.137.441 fisc de terreno	60 días	16,4 días 118.486 en 1.937.369	60 días	18,7 días 121.433 en 2.272.879
Tiempo promedio de demora en la entrega de			8 días hábiles	2,23 para 255.715	7 días	2,18 días 358.310	7 días	2,29 días 362.562 en

certificados de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales. (Ley 20.123)				certificados de cumplimiento		en 779.329		830.709
Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa del total de fiscalizaciones de terreno	17%	36% (47.904 de 134.188)	25%	36% 50.191 de 138.999	10%	25% 29.877 de 118.486	10%	21% 25.599 de 121.433

DOTACIÓN DE FISCALIZADORES DE TERRENO OCTUBRE 2009.

DRT	Inspección	Total Inspección	Total DRT
I	I.P.T. Iquique	9	11
	I.C.T. Pozo Almonte	2	
II	IPT Antofagasta	9	15
	IPT El Loa Calama	5	
	IPT Tocopilla	1	
III	I.P.T. COPIAPO	7	11
	I.P.T. CHAÑARAL	2	
	I.P.T. VALLENAR	2	
IV	I.P.T. La Serena	8	21
	IPT Ovalle	4	
	IPT Choapa Illapel	2	
	IPT Coquimbo	6	
	ICT Vicuña	1	
V	IPT. Valparaíso	12	44
	IPT. San Felipe de Aconcagua	3	
	IPT. Quillota	3	
	IPT. San Antonio	3	
	IPT. Los Andes	4	
	ICT. Viña del Mar	11	
	IPT. Petorca (La Ligua)	2	
	ICT. Quilpué	6	
VI	IPT Rancagua	8	20
	IPT Colchagua	4	

	ICT Rengo	3	
	ICT San Vicente de TT	2	
	ICT Santa Cruz	2	
	IPT C Caro	1	
VII	IPT. Talca	7	23
	IPT. Curicó	4	
	IPT. Linares	3	
	IPT. Cauquenes	2	
	ICT. Constitución	1	
	ICT. Molina	2	
	ICT. San Javier	2	
	ICT. Parral	2	
VIII	I.P.T. Ñuble Chillán	8	38
	IPT Bio BIO	6	
	IPT Lebu	1	
	ICT Coronel	2	
	ICT San Carlos	2	
	ICT Curanilahue	2	
	ICT Talcahuano	6	
	ICT Tomé	2	
	IPTConcepcion	9	
	VIII	IPT. Temuco	
IPT Angol		4	
ICT. Victoria		3	
ICT. Loncoche		1	
ICT. Villarrica		3	

	ICT. Pitrufquén	4	
IX	I.P.T. PTO. MONTT	6	23
	I.P.T. OSORNO	6	
	I.C.T. ANCUD	1	
	I.P.T. CASTRO	5	
	I.C.T. PTO. VARAS	2	
	I.P.T. PALENA	1	
	I.C.T. QUELLON	2	
XI	I.P.T COYHAIQUE	6	12
	I.P.T. AYSEN	4	
	I.C.T. CISNES	2	
XII	I.P.T. Magallanes	6	10
	I.P.T. Ultima Esperanza	2	
	I.P.T. Tierra del Fuego	2	
XIII - O	I.C.T. Stgo Sur	8	61
	IPT Cordillera	3	
	ICT Buin	3	
	ICT Stgo Sur Oriente	10	
	ICT Providencia	13	
	IPT Maipo	7	
	ICT La Florida	5	
	ICT Stgo Oriente	12	
XIII - P	IPT SANTIAGO	17	55
	IPT Talagante	4	
	IPT Melipilla	3	
	ICT Stgo Norte	10	

	I.COMUNAL DE MAIPÚ	6	
	ICT Stgo. Poniente	8	
	ICT Norte Chacabuco	7	
XIV	IPT VALDIVIA	3	5
	IPT LA UNIÓN	1	
	IPT LANCO	1	
XV	IPT ARICA	7	7
TOTAL		382	382

c) LÍNEA DE RELACIONES LABORALES¹³

Una de las misiones que la Dirección del Trabajo tiene más arraigada en su esencia como servicio público, se relaciona con el fomento de relaciones laborales equilibradas entre trabajadores y empleadores, especialmente a través del estímulo del ejercicio de la libertad sindical por parte de los trabajadores y la negociación colectiva como sistema de concertación al interior de las unidades productivas.

En virtud de lo anterior, durante el último período, la DT ha asumido un rol que incide directamente en la cultura laboral del país orientando esfuerzos hacia el desarrollo de un modelo integrado de derechos y deberes del mundo laboral en donde la autoridad pública participa en un rol garante y facilitador de los espacios de acuerdo entre los actores laborales y productivos, en el entendido de que el mejor sistema de cumplimiento normativo laboral es aquel en que las propias partes -trabajadores y empleadores- dialogan y acuerdan las condiciones laborales en un plano de colaboración, libertad y transparencia. Para ello, el respeto a los derechos colectivos de los trabajadores, especialmente, su derecho a la asociación sindical y a la negociación colectiva, representan una base de sustentación de un modelo democrático de relaciones laborales, el cual se ha convertido en el eje de la gestión de esta División en los últimos 4 años.

Para enfrentar el desafío de acompañar a los trabajadores y empleadores en la mejora constante de las relaciones de trabajo, es que la Dirección del Trabajo ha puesto a disposición de la ciudadanía a lo largo de su historia una serie de productos y servicios

¹³ Pase Nº 19 de fecha 19 .01.2010, de Jefatura División de Relaciones Laborales.

destinados a entregar información, capacitación, asesoría y mecanismos de solución alternativa de conflictos, cuyos resultados correspondientes al período 2006-2009 se exponen a continuación.

ASISTENCIA TÉCNICA LABORAL.

1. LOGROS

Durante estos 4 años, para la Dirección del Trabajo ha sido una actividad prioritaria el desarrollar instancias de asistencia técnica dirigida a la ciudadanía laboral que le permita conocer y ejercer los derechos y deberes de la normativa del trabajo. En esta perspectiva se ha implementado un sistema nacional de difusión y capacitación a lo largo del país que ha orientado su esfuerzo a enfrentar toda aquella infraccionalidad laboral que se origine en el desconocimiento por parte de los actores de la normas del Código del Trabajo y así, generar las mejores condiciones para el cumplimiento.

En el período 2006-2009, más de 100.000 trabajadores y trabajadoras han sido capacitados a lo largo del país. Usuarios preferentes de estas capacitaciones han sido dirigentes sindicales y trabajadores de sectores prioritarios tales como comercio, industria, agrícola y trabajadoras de casa particular. Asimismo, se han establecido y se encuentran en funcionamiento más de 10 Escuelas Sindicales en 9 regiones que atienden a más de 400 líderes sindicales.

Paralelamente, y con la finalidad de apoyar el emprendimiento de las pequeñas empresas la Ley ha previsto el beneficio de sustitución de multa por capacitación laboral para aquellas unidades productivas de menos de 9 trabajadores. Adicionalmente, a mediados del año 2006, la DT implementó el sistema de sustitución parcial de multa que les permite a las empresas de menos de 25 trabajadores acceder a una rebaja sustantiva de las sanciones cursadas en tanto den cuenta de la corrección de la conducta observada por la autoridad administrativa.

Ambos beneficios fueron otorgados a cerca de 18.000 pequeños empleadores entre los años 2006-2009, quienes pudieron adquirir competencias y conocimientos que les permitan en el futuro enmarcar su accionar laboral a la legislación vigente.

Respecto de la política de difusión de la normativa laboral, se ejecutaron permanentemente programas nacionales y locales, con el objeto de acercar los contenidos legales a las distintas realidades de la comunidad laboral. Charlas, seminarios, plazas ciudadanas, dispensadores de folletería especializada, junto con innumerables convenios y alianzas estratégicas con organizaciones públicas privadas, fueron algunas de las acciones realizadas durante el período.

Finalmente, los compromisos que el Servicio ha adquirido en términos de la inclusión del enfoque de género en sus acciones de capacitación y difusión, se han traducido no sólo en la inclusión de un porcentaje importante de mujeres como destinatarias, sino también

el tratamiento de temáticas vinculadas a la mujer, tales como Protección a la Maternidad, Acoso Sexual, Discriminación Laboral, Negociación Colectiva y Género, etc.

Usuarios capacitados años 2006-2009

Usuarios capacitados años 2006-2009				
Tipo de capacitación	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009
Capacitación a usuarios	58.078	28.722	14.317	15.827
Sustitución de multa por capacitación	5.473	6.544	6.719	3.950
Totales	63.551	35.266	21.036	19.777

*Fuente: Elaboración Depto. RRLL en base a datos del BGI 2006, Visualizador de indicadores 2007, SIRELA y Estadísticas anuales SAT.

MEDIACIÓN LABORAL

1.- LOGROS

Una estrategia que la DT ha desarrollado con éxito en los últimos años ha sido la implementación del sistema nacional de mediación laboral, iniciativa abocada a la formulación e implementación de una política pública de fomento al cumplimiento normativo laboral a través de la generación de instancias de diálogo social, conducentes a la generación de espacios de confianza y colaboración basados en la comunicación y el diálogo entre las partes, para la prevención y el abordaje de la conflictividad laboral en un ambiente de respeto mutuo, confidencialidad y buena fe.

En la actualidad, la Dirección del Trabajo cuenta con un cuerpo de 30 funcionarios mediadores, especialistas en abordar conflictos tanto declarados como incipientes y que proveen a trabajadores y empleadores de mecanismos de mediación y buenos oficios (dentro de la negociación colectiva), que posibilitan mejores espacios de diálogo y concertación entre los actores laborales.

Asimismo, la Institución mantiene en funcionamiento 4 Centros de Conciliación y Mediación que ofrecen óptimas condiciones de infraestructura material y funcionarios especializados en el procesamiento de las controversias laborales que orientan, apoyan y facilitan el trabajo entre las partes para abordar de mejor forma las divergencias que les afectan.

Durante el período 2006-2009, 380.000 usuarios pertenecientes a sindicatos y grupos de trabajadores se han beneficiado de este servicio, logrando porcentajes que van desde un

65% al 80% aproximadamente de acuerdo en esta instancia, dependiendo del tipo de actuación, lo que consolida la mediación laboral como una instancia de resolución alternativa de conflictos.

Actuaciones de Mediación y Buenos Oficios años 2006-2009

Actuaciones Mediación y Buenos Oficios años 2006-2009				
Tipo de actuación	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009
Mediación	505	541	526	390
Buenos Oficios	359	467	483	506
Totales	864	1.008	1.009	896

* Fuente: Estadísticas anuales, Unidad de Diálogo Social.

Trabajadores involucrados en actuaciones de Mediación y Buenos Oficios años 2006-2009.

Trabajadores involucrados en actuaciones de Mediación y Buenos Oficios años 2006-2009				
Cantidad de Trabajadores	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009
Totales	82.511	113.906	99.635	93.333

* Fuente: Estadísticas anuales, Unidad de Diálogo Social.

SINDICALIZACIÓN- NEGOCIACIÓN COLECTIVA

1. LOGROS

a) Acompañamiento Normativo a la libertad sindical

Para la DT es una labor central el otorgar certeza jurídica a la ciudadanía en torno al ejercicio de la libertad sindical de los 978.828 trabajadores/as organizados sindicalmente por lo que ha dispuesto de un sistema nacional de asesoría en esta línea. Las oficinas del trabajo llevan el registro de las 24.205 organizaciones sindicales públicas y privadas existentes en Chile y sus 36.659 dirigentes/as quienes encuentran en la DT un espacio de atención destinado a la orientación en cuanto al ejercicio de sus prerrogativas colectivas. Las actuaciones de ministros de fe, las certificaciones y la asesoría jurídica

representan los medios con los que la DT cumple con su papel regulador en esta materia de las relaciones colectivas de trabajo.

Paralelamente, la DT participa del seguimiento normativo de los cerca de 2.500 procesos de negociación colectiva reglada que se celebran anualmente en Chile. Para ello, pone a disposición del público usuario en sus 86 oficinas funcionarios especializados en el control normativo del proceso, su registro legal y los mecanismos alternativos al conflicto.

Todo este instrumental operativo es funcional a la finalidad modernizadora que persigue la Dirección del Trabajo que no es otra que democratizar y hacer más equitativas las relaciones laborales contribuyendo con ello a la paz y la justicia social.

A fin de sintetizar una parte de las acciones que se ejecutan en torno al acompañamiento normativo a la libertad sindical que realiza el Servicio, presentamos una tabla que muestra las actuaciones de Ministro de Fe durante los años 2006 al 2009.

Actuaciones de Ministro de Fe años 2006-2009

Actuaciones de Ministro de Fe años 2006-2009				
Tipo de actuación	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009
Constitución de OO.SS.	1.259	1.555	1.536	1.402
Reformas de Estatutos	538	456	370	344
Fusión de OO.SS.	3	5	3	5
Totales	1.800	2.016	1.909	1.751

*Fuente: SIRELA.

b) Estadísticas Sindicales.

Otro aspecto relevante del quehacer de la División, dice relación con el análisis y producción de información vinculada a las temáticas propias del área de relaciones laborales, lo cual se traduce en la elaboración de las estadísticas sindicales (sindicalización, conflictividad y negociación colectiva), con el objeto de contribuir –por una parte- al conocimiento sobre las tendencias del mundo sindical y su proyección y –por otra- a la generación de políticas públicas sobre esta materia.

El ingreso de la información se realiza directamente en las Inspecciones por los funcionarios de la línea de Relaciones Laborales en el Sistema Informático de Relaciones Laborales (SIRELA), a continuación es procesada en la Unidad de Gestión y Análisis de la División y finalmente es puesta a disposición de la ciudadanía, siendo usuarios

preferentes los Sindicatos, Centrales Sindicales, Asociaciones de Empresarios, Universidades, etc.

A continuación, una muestra de las principales estadísticas en materia sindical que constituyen la información oficial del Servicio, correspondiente a los años 2006-2008. Cabe señalar que la información correspondiente al año 2009 se encuentra siendo procesada.

Tasa de Sindicalización años 2006-2008

Tasa de Sindicalización años 2006-2008	
Año	Tasa de Sindicalización (Población Afiliada Dependiente./ F.T Asalariada)*
2006	14.5
2007	14.8
2008	16.1

Fuente: Compendio de Series Estadísticas 1998-2008. Dirección del Trabajo.

*Asalariados del sector privado más personal de servicio; excluye trabajadores por cuenta propia.

Huelgas Legales años 2006-2008

Huelgas Legales años 2006-2008		
Año	Cantidad de Huelgas Legales Efectuadas	Trabajadores Involucrados
2006	134	15.602
2007	146	17.294
2008	159	17.473

Fuente: Compendio de Series Estadísticas 1998-2008. Dirección del Trabajo.

Cantidad de instrumentos que inician su vigencia cada año, según entidad negociadora y tipo de instrumento años 2006-2009

Cantidad de Instrumentos que inician su vigencia cada año, según entidad negociadora y tipo de instrumento años 2006-2009				
Año	Sindicatos		Grupos Negociadores	
	Contratos	Convenios	Contratos	Convenios
2006	1.393	287	187	298
2007	1.549	389	196	422
2008	1.616	351	264	341

Fuente: Compendio de Series Estadísticas 1998-2008. Dirección del Trabajo.

Cantidad de trabajadores involucrados en instrumentos colectivos que inician su vigencia cada año, según entidad negociadora y tipo de instrumentos años 2006-2009

Cantidad de Instrumentos que inician su vigencia cada año, según entidad negociadora y tipo de instrumento años 2006-2009				
Año	Sindicatos		Grupos Negociadores	
	Contratos	Convenios	Contratos	Convenios
2006	122.247	39.630	15.536	19.858
2007	144.332	44.749	16.736	26.850
2008	169.727	49.909	11.818	21.864

Fuente: Compendio de Series Estadísticas 1998-2008. Dirección del Trabajo.

2.- AVANCES Y TAREAS PENDIENTES

En la Planificación Estratégica 2007-2010 que desarrolló la División de Relaciones Laborales, estableció como una acción prioritaria: “Desarrollar una política de gestión de Recursos Humanos para el área de Relaciones Laborales, que incluyese la realización de un estudio de dotación de la línea definiendo cargos por competencias y por cargas reales de trabajo y potenciales de la oficina”; complementando así el mandato de la Sra. Directora en términos de fortalecer la política divisional y de la capacidad de conducción nacional del Servicio en los ámbitos de fortalecimiento de las organizaciones de trabajadores negociación colectiva, asistencia técnica laboral y diálogo social. Para ello la

jefatura superior del Servicio solicitó la realización de un diagnóstico respecto del actual perfil de los funcionarios de la línea y de las necesidades de dotación e infraestructura vinculadas a los desafíos planteados por la planificación del área.

Durante el año 2009 se desarrolló la primera parte de este estudio de dotación, la cual consistió en la consulta directa a cada uno de los funcionarios que se desempeñaban total o parcialmente en la línea de Relaciones Laborales. Entre los aspectos consultados se encuentra la descripción de tareas, distribución de funciones en la jornada de trabajo, clima laboral, formación y se solicitó propuestas en relación a infraestructura, capacitación y remuneraciones.

d) LÍNEA DE ESTUDIOS¹⁴

La División de Estudios como parte integrante de la estructura organizacional de la Dirección del Trabajo ha definido su Misión ratificando el rol de la institución de observar y diagnosticar los fenómenos presentes y emergentes del mundo del trabajo: “Analizar, evaluar e investigar las transformaciones de la realidad laboral del país, para contribuir a la elaboración de políticas públicas, a la eficacia en la acción del Servicio, y a ampliar la información de los actores del mundo del trabajo”.

En el período 2006-2010 se efectuaron planificaciones anuales que consideraron la misión y los objetivos estratégicos de la División junto con todos aquellos temas definidos por la Autoridad del Servicio como prioridades de la gestión, contribuyendo con ello al fortalecimiento de la ciudadanía laboral para el cumplimiento y desarrollo de los derechos laborales, mediante la realización de diagnósticos generales o específicos acerca de las relaciones laborales, las condiciones de trabajo y la protección en el trabajo, con el objeto de generar información útil a diferentes actores.

Crea la Unidad de Extensión y Gestión como respuesta a la necesidad de contar con una instancia que gestione la entrega de los productos de la División al usuario y que efectúe la planificación y el control de avance de los compromisos, constituyendo una función de apoyo.

Participa externamente en la Comisión Tripartita para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo, esta es una instancia de discusión, debate y elaboración de propuestas para el mejoramiento de la situación de las mujeres en el trabajo. Se enmarca dentro de las políticas de igualdad de oportunidades y de fomento al diálogo social, que impulsa el gobierno. Integran esta Comisión: la Confederación de la Producción y el Comercio (CPC), la Central Unitaria de Trabajadores (CUT), el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), la CONUPIA (Institución invitada) y la Dirección del Trabajo (Institución invitada). Y tiene el apoyo técnico de la Organización Internacional del Trabajo OIT.

¹⁴ Pase Nº 04 de fecha 04.02.2010 de Jefatura División de Estudios.

INVESTIGACIONES

1. LOGROS

En el marco de las planificaciones anuales efectuadas, los diagnósticos y estudios que realizó la Unidad de Investigación en el período 2006-2009 han seguido las siguientes líneas de investigación, que han orientado los estudios específicos que se han desarrollado en el período:

1.1 Línea sobre **relaciones colectivas del trabajo**: desde hace años se ha desarrollado investigación en torno al sindicato y a la negociación colectiva, instituciones fundamentales para que el trabajo alcance niveles aceptables de protección, que en nuestro país muestran todavía una grave debilidad. El fortalecimiento del sindicalismo, promover que empleadores y trabajadores negocien colectivamente y combatir con fuerza las prácticas antisindicales han sido temas reiteradamente señalados como objetivos prioritarios del gobierno. En este marco se han realizado los siguientes estudios:

- Veinte años de afiliación sindical y negociación colectiva en Chile: Problemas y Desafíos (Cuaderno de Investigación N°29);
- Tenues Trazos de Equidad: Una mirada al género en los contratos y convenios colectivos de grandes tiendas por departamento (Cuaderno de Investigación N°34);
- Negociación Colectiva Reglada y Mediación Administrativa ¿Prevención de la huelga o promoción de negociación efectiva? (Aporte al Debate Laboral N°20);
- Espacios Sociales en Interdicción. Hacia una tipología de las prácticas desleales o antisindicales (Temas Laborales N°26);
- Negociación Colectiva en Chile: La debilidad de un Derecho Imprescindible (libro);
- Liderazgos Sindicales Emergentes: el caso de los trabajadores subcontratados (en imprenta, Cuaderno de Investigación N°37)

1.2 Una segunda línea de investigación y que ha sido desarrollada desde los inicios de la División de Estudios son las **condiciones de trabajo**, otra prioridad establecida por la Presidenta durante su mandato.

En esta línea se han realizado los siguientes estudios:

- En el año 2005 el Director Regional de Atacama promovió un proyecto sobre los trabajadores/as temporeros/as del Valle de Copiapó, consiguiendo los recursos a través del FNDR. En la web institucional se encuentra disponible el informe del estudio: “Empleo y condiciones de trabajo en la producción de uva de exportación en el Valle de Copiapó”.
- Durante el año 2008 se desarrolló una investigación a partir del análisis de las denuncias y su fiscalización realizada por el Servicio: Acoso sexual en el trabajo ¿denunciar o sufrir en silencio? Análisis de denuncias (Aporte al Debate Laboral N°23). La Dirección del Trabajo jugó un papel principal en propiciar una regulación que sancionara el acoso sexual en el trabajo. La ley, que está operando desde el año 2005, entrega a la Dirección del Trabajo importantes atribuciones para velar porque estas normas se cumplan.
- A petición de la Dirección Regional de Los Lagos, en el año 2009 se inició una investigación en un sector emergente y aún poco conocido: La mitilicultura, una aproximación al conocimiento de sus condiciones de trabajo y relaciones laborales (primera parte). Paralelamente se estableció un convenio con la Subsecretaría de

Pesca con el fin de intercambiar información y así poder acceder al Censo Pesquero 2008-2009, lo que permitirá completar el diagnóstico de este sector durante el 2010.

1.3 La **protección en el trabajo** ha sido un eje que siempre ha estado presente en las investigaciones desarrolladas en estos años, junto con la evaluación de la eficacia de las leyes, las pérdidas y ganancias de protección que ha experimentado el trabajo, el cumplimiento y el respeto a los derechos laborales. Los estudios en el período han sido:

- Lejos del Trabajo Decente: El Empleo Desprotegido en Chile (Cuaderno de Investigación N°30);
- Los Derechos Laborales del Tratado de Libre Comercio Chile–Estados Unidos en la Industria Forestal y en la Industria del Salmón (Cuaderno de Investigación N°32);
- ¿Un Escenario sin Protección Laboral? Trabajadores–Artistas de las Teleseries Chilenas (Cuaderno de Investigación N°33)

1.4 En el año 1997 se comenzó a estudiar en esta División el fenómeno de la **externalización** del trabajo en Chile, proceso que culminó con la promulgación de la llamada Ley de Subcontratación en el año 2007. En este marco se han realizado diversos estudios, en el período se mencionan:

- Los riesgos laborales de la subcontratación (Aporte al Debate Laboral N°19);
- Historia de la subcontratación en Chile (en proceso de edición final)

1.5 Una quinta línea de investigación que ha permanecido en el tiempo son los **estudios sobre las pequeñas empresas**, en el período se realizaron:

- Los Derechos Laborales en la Pequeña Empresa: Una Mirada desde los Trabajadores (Cuaderno de Investigación N°28);
- Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas Empresas, Resignificando el Trabajo (Cuaderno de Investigación N°31)

1.6 Otra línea de investigación ha sido el **empleo y sus diversas formas**: el trabajo asalariado y la confusa frontera entre trabajo dependiente e independiente y el estudio de las trayectorias laborales ha sido algunos de los aportes realizados. En esta línea se ha realizado un estudio sobre los

- Ajustes a la protección social de los trabajadores: necesidad de registrar el inicio de las relaciones laborales (Boletín Oficial del Trabajo de la Dirección del Trabajo, diciembre 2009).

1.7 Finalmente, otra línea son los estudios sobre **remuneraciones**, el salario es indudablemente, un factor capital en la generación de desigualdad social. No sólo importa tener las cifras que dan cuenta de la participación de los salarios en el producto, sino que es importante también contar con información que dé cuenta de las variaciones salariales

según diversas segmentaciones sociales, conocer la composición de los salarios, la estabilidad que tienen y los procesos de su fijación y modificación. Con estos objetivos generales, se realizaron dos estudios sectoriales, en el sector salmonero y en el de las grandes tiendas:

- Buzos de Empresas Salmoneras: Estudio de remuneraciones Región de Los Lagos (Aporte al Debate Laboral N°21);
- Operarios y Operarias de Plantas de Proceso Industria del Salmón: Estudio de remuneraciones Región de Los Lagos (Aporte al Debate Laboral N°22);
- Remuneraciones de Vendedores y Vendedoras en Grandes Tiendas (Temas Laborales N°24).

El estudio de las disparidades de género en el mercado laboral y la caracterización de las condiciones en que trabajan las mujeres ha constituido un interés central de la División de Estudios, desde sus orígenes.

En un comienzo, esta preocupación se reflejó en el desarrollo de ciertas investigaciones específicas, enfocadas en sectores de actividad donde predominan las mujeres y/o en el análisis de formas de empleo típicamente femeninas. Al respecto, destaca el estudio sobre condiciones de trabajo de las temporeras de la agricultura y los diagnósticos sobre trabajo a domicilio y teletrabajo.

El enfoque de género se ha ido consolidando, incorporándose hoy en día de manera más sistemática y transversal en las distintas actividades que desarrolla la División. Se introduce en las investigaciones en 3 niveles:

- ya sea abordando problemáticas específicas de género, expresión de ello es la publicación: Inequidades de Género en el Mercado Laboral: El Rol de la División Sexual del Trabajo (Cuaderno de Investigación N°35),
- examinado condiciones laborales en sectores y ocupaciones feminizados, como es el estudio: Holding y Tiendas: La trama que multiplica las ventas y redobla el trabajo. (Cuaderno de Investigación N°36)
- y/o bien analizando información laboral desagregada según sexo.

2.-AVANCES

En los últimos años, se ha estado desarrollando el proyecto de la primera Encuesta Nacional de Condiciones de Empleo, Trabajo, Calidad de Vida y Salud de los Trabajadores y Trabajadoras (ENETS) iniciativa interinstitucional con el Ministerio de Salud y el Instituto de Seguridad Laboral.

La División de Estudios integra dos instancias transversales internas del Servicio, en las que tiene una importante participación: El Comité Estadístico y la Mesa Operativa de Género. Y fuera de la institución ha participado regularmente en la Comisión Tripartita para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo y en el Comité Técnico Externo del INE.

La línea de Estudios ha tenido un aumento presupuestario significativo. De algo menos de 40 millones asignados en el año 2007 aumentó a alrededor de 110 millones el 2008. Este incremento está vinculado a lo solicitado por esta administración con el fin de mejorar especialmente la ENCLA, la que por primera vez tiene cobertura nacional, además de tener en la versión 2008 un aumento significativo de la muestra de empresas.

La encuesta laboral, ENCLA es un producto transversal de la División de Estudios que comenzó a aplicarse en el año 1998 y con una periodicidad bianual. En el período se realizó el trabajo de campo y los respectivos informes de resultados de los años 2006 y 2008. Adicionalmente en ambas versiones se elaboró también un informe de género. La ENCLA incluye entre sus contenidos gran parte de las temáticas desarrolladas en las investigaciones de la División y aporta información cuantitativa respecto de fenómenos que no se encuentra en otras fuentes.

Cabe destacar la colaboración prestada por la OIT a través de su apoyo en la contratación de dos consultores para la evaluación de la ENCLA y en el Seminario internacional *“Sistemas de información de estadísticas laborales de registros administrativos: un desafío clave para los estados”* que contribuyó con el financiamiento de dos de los expertos de los Ministerios del Trabajo de México y Perú.

3.- INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS PENDIENTES

Estudios Programados para el año 2010

1. Diálogo social en la pequeña empresa
2. Diagnóstico sobre Condiciones Laborales en el sector de los Call Centers
3. La mitilicultura, una aproximación al conocimiento de sus condiciones de trabajo y relaciones laborales (segunda parte).
4. Encuesta Nacional de condiciones de empleo, trabajo, calidad de vida y salud de los trabajadores y trabajadoras (ENETS). Informe de resultados
5. El derecho a huelga en la experiencia comparada
6. Seguimiento a la ley de igualdad de remuneraciones
7. Experiencias de flexibilización pactada
8. Exploración de nuevas y consensuadas posibilidades de ampliación de la cobertura de la negociación colectiva en Chile

Publicaciones Programadas para el año 2010

1. Liderazgos Sindicales Emergentes: el caso de los trabajadores de la subcontratación (Cuaderno de Investigación N°37)
2. Ajustes a la protección social de los trabajadores: necesidad de registrar el inicio de las relaciones laborativas (Cuaderno de Investigación N°38)
3. Historia de la subcontratación en Chile (Libro)
4. La Inspección General del Trabajo. El surgimiento de la Fiscalización Laboral 1924-1934 (Libro)
5. La industria del chorito en la región de Los Lagos: antecedentes económicos, sociales y laborales de una actividad en expansión (Aporte al debate laboral N°24)

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

1.-LOGROS

Durante el período 2006 al 2009, en el ámbito de las estadísticas de registros administrativos, se consolidaron dos productos mediante los cuales se entrega la información a los usuarios: el **Informe Estadístico Trimestral** de la Dirección del Trabajo y el **Compendio de Series Estadísticas**.

El primero surgió como un medio para informar al Ministro(a) del Trabajo y Previsión Social respecto a las principales estadísticas concernientes al Servicio, pasando luego a ser un insumo de información no sólo para el Ministerio, sino que también para las autoridades del nivel central de la Dirección del Trabajo, y recientemente, para todos los funcionarios del Servicio a través de su publicación en la Intranet.

En el transcurso de los años, nuevas materias y cuadros estadísticos se han ido agregando haciéndolo cada vez más completo. En la actualidad, el último Informe evacuado, con información correspondiente a los tres primeros trimestres del año 2009, incluyó 53 cuadros estadísticos referidos a actividad inspectiva, emisión de certificados, actividad de conciliación, huelgas, mediación, sindicalismo y negociación colectiva.

En el caso del Compendio de Series Estadísticas, si bien su confección y publicación en la página web del Servicio datan del año 2004 y contiene series del año 1990, en el período referido fue objeto no sólo de las obligatorias actualizaciones, sino también de sucesivas revisiones, correcciones, incorporación de glosarios que facilitan la interpretación de las estadísticas, e inclusión de nuevas series estadísticas que lo llevan a exhibir al día de hoy alrededor de 140 series estadísticas de los ámbitos de sindicalismo, negociación colectiva, huelgas y actividad inspectiva.

En el ámbito de las encuestas, la Unidad de Análisis Estadístico ha actuado como contraparte técnica de las empresas encargadas de realizar el trabajo de campo de las Encuestas Laborales (ENCLA) de los años 2006 y 2008, ha participado en todas las etapas de ejecución de la encuesta, desde la revisión y actualización de los cuestionarios hasta el análisis de los datos, ambas actividades realizadas de manera conjunta con la Unidad de Investigación de la División de Estudios.

Sin embargo, el principal trabajo de la Unidad en ambas ocasiones, y que le atañe exclusivamente, se ha referido a la validación de las bases de datos y al procesamiento estadístico contenido en los dos Informes de Resultados que se han evacuado en cada ocasión: el Informe con los resultados generales y aquel que sólo incluye aquellos resultados relevantes desde el punto de vista del enfoque de género.

Entre otros, los logros más relevantes se pueden mencionar: la elaboración, publicación y difusión de un Glosario de términos técnicos, homogeneizando el lenguaje de la institución en la materia (2008); la documentación suscrita y remitida a todas las regiones

del país por las Divisiones de Estudios, Jurídica e Inspectiva respecto al modo de procesamiento de los indicadores estadísticos de uso más frecuentes de los ámbitos de Conciliación y Fiscalización a partir de los Cubos OLAP de Gestión disponibles en la Intranet (2009). Y en el mes de marzo de 2009 se realizó el Seminario internacional “*Sistemas de información de estadísticas laborales de registros administrativos: un desafío clave para los estados*”, en el cual expusieron representantes de los Ministerios del Trabajo de México y Perú, de la OIT, del Ministerio de Salud de Chile y de nuestro Servicio.

2.-AVANCES

A partir del año 2005, y también en el ámbito de los registros administrativos, la Dirección del Trabajo inició un proceso de modernización estadística liderado y ejecutado fundamentalmente por la Unidad de Análisis Estadístico. Este proceso implicó la suscripción de convenios de asesoría y cooperación tanto con la Oficina Internacional del Trabajo como con el Instituto Nacional de Estadísticas.

De dichas asesorías surgieron una serie de medidas de mejoramiento que se han ido implementando con los años. Entre ellas, se destaca la creación tanto del Coordinador(a) Nacional Estadístico(a) como del Comité Estadístico.

El Comité estadístico, comenzó su actividad el segundo semestre del año 2007 y está conformado por representantes de cada una de las Divisiones y Departamentos de la DT, liderado por el Coordinador Nacional Estadístico, quien cumple con la función de “coordinar y supervisar las diversas actividades y etapas del Sistema de Producción de Estadísticas de Registros Administrativos, y en tanto tal, moderar las discusiones del Comité Estadístico y proponer a éste las soluciones técnicas a las materias y problemas que el Comité aborde”. Lo preside el (la) Jefe(a) de la División de Estudios.

El mayor logro obtenido a nivel institucional es la incorporación paulatina y rigurosa del criterio estadístico a la producción de la información, tanto respecto de la que es provista a usuarios externos como de la que es utilizada para dar cuenta sobre el accionar y la gestión del Servicio, es decir, para evaluar y para tomar decisiones al interior de la propia institución.

Se ha provisto a los estadísticos de la Unidad de un acceso directo a las bases de datos del Servicio para efectos de realizar consultas y extraer los registros administrativos en la forma de archivos estadísticos, de modo de autonomizar a la unidad respecto del Depto. de Tecnologías de la Información en la provisión de las bases de datos o archivos estadísticos para el procesamiento estadístico, y se entregó capacitación a dos de los estadísticos de la unidad en la utilización del lenguaje SQL para permitir la interacción adecuada con las bases de datos del Servicio.

Se ha desarrollado la documentación e introducido modificaciones en los Cubos OLAP de Gestión que han permitido su adecuada utilización para fines estadísticos, al mismo tiempo que se ha desarrollado el Datamart (Cubo) de Relaciones Laborales, logrando hacia fines del 2009 la construcción de una primera versión referida al ámbito de

negociación colectiva, pero que contempla incorporar igualmente, durante el presente año, los ámbitos de sindicalismo y huelgas.

Dado que la mayor parte de la información estadística del Servicio era producida por las respectivas divisiones operativas, a partir del proceso de modernización se buscó trasladar progresivamente parte de esa producción de las distintas divisiones a la Unidad, cuestión que se ha llevado a cabo en los ámbitos de actividad inspectiva, emisión de certificados, negociación colectiva, parte de actividad de conciliación y en el cálculo de algunos indicadores publicados en el Compendio sobre la información base de sindicalismo provista por la División de Relaciones Laborales.

También en este período, y en el marco del proceso de modernización, se realizaron acciones de capacitación y sensibilización respecto al tema estadístico a funcionarios del nivel central y a 194 funcionarios involucrados en el Sistema de Producción Estadística de registros administrativos de todas las regiones del país, y que significaron, en el caso de estos últimos, 140 horas cronológicas de capacitación.

3.- TAREAS PENDIENTES

1.- Los compromisos vigentes para el año 2010 se encuentran en las Metas de desempeño colectivo y en compromisos específicos como es el PMG de Género dentro del Programa de Mejoramiento de la Gestión de la institución.

2.- Tareas de difusión y extensión de resultados de publicaciones y estudios, ante autoridades, académicos, organizaciones sindicales, entre otros. Como también, la participación en seminarios, talleres de discusión, entrevistas, etc.

2.2.- PRINCIPALES LOGROS, AVANCES Y DESAFÍOS EN LAS LINEAS DE APOYO DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO.

a) División de Recursos Humanos¹⁵

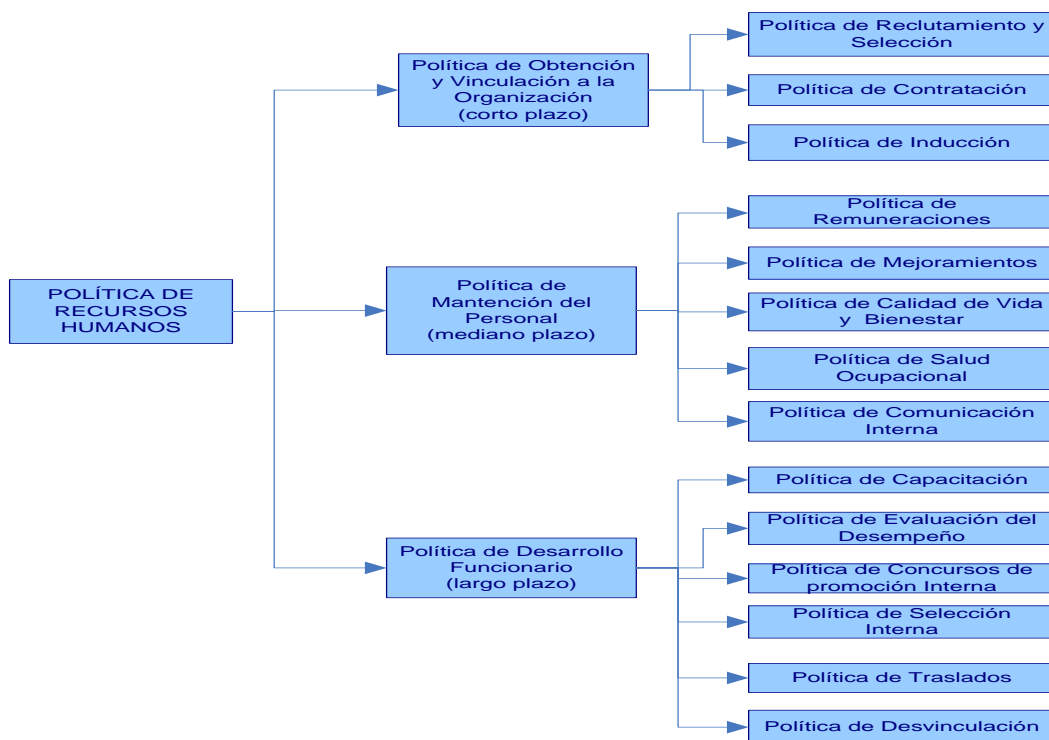
En el ámbito de la gestión de recursos humanos, el Servicio ha establecido y definido directrices que permiten gestionar en forma eficiente los procesos que conforman el ciclo de vida laboral, procurando mejorar la calidad de vida laboral de los/as funcionarios/as.

Se promueve la existencia de un sistema de administración de recursos humanos dinámico basado en principios, los cuales son de carácter transversal y se manifiestan en el accionar diario de el ciclo de vida laboral, ejecutado mediante el desarrollo de acciones y tareas establecidas en un conjunto de procedimientos que son desarrollados por las unidades que componen la División de Recursos Humanos.

La política Institucional en materia de Recursos Humanos, centra a las personas como el principal activo dado su rol en el cumplimiento de la misión Institucional y en el alcance de los compromisos adquiridos.

Se caracteriza por preocuparse por los funcionarios/as en las distintas etapas de su ciclo de vida laboral; ingreso - mantención - y desarrollo, incluido el momento de su desvinculación, de acuerdo a los requisitos legales vigentes y ha considerado en su formulación los principios fundamentales de la modernización de la gestión pública, enunciados valóricos propuestos en el Acuerdo Sobre Nuevo Trato Laboral Gobierno-ANEF y elementos provenientes de la tradición estatutaria y del derecho administrativo.

En síntesis la Política de Recursos Humanos, establece lineamientos claros y generales para facilitar la toma de decisiones en las diferentes etapas del ciclo vida laboral del personal de la Institución.



¹⁵ Correo Electrónico, de fecha 15.01.2010, de División de Recursos.

LOGROS

El año 2009 la Dirección del Trabajo, obtuvo un reconocimiento por parte del Servicio Civil, por las prácticas destacadas en torno al Código de Buenas Prácticas, en específico lo relacionado a la implementación de los Planes Regionales de Buen Trato.

Durante el año 2009 entra en funcionamiento la Escuela Técnica de Formación (ETF), que tiene como principal objetivo desarrollar una formación de excelencia para los funcionarios de la Dirección del Trabajo, a través de la identificación de necesidades, el diseño y ejecución de programas pertinentes de formación, orientados a la profesionalización y especialización de los/as funcionarios/as del Servicio. Esta unidad, depende orgánicamente de la Subdirección del Trabajo y funcional y administrativamente de la División de Recursos Humanos.

En el año 2009 se crea la Unidad de Desarrollo Organizacional, esta se preocupa de contar con procesos tendientes a mejorar y potenciar el desempeño funcionario, individual y colectivo, propiciando el desarrollo de habilidades tanto técnicas como interpersonales, para lo cual está permanentemente estudiando y evaluando a la organización como sistema total.

Durante el periodo 2006–2009, la Unidad de Bienestar, ha logrado paulatinamente mejorar sus procesos haciendo más eficiente la entrega de servicios, satisfaciendo las necesidades de salud, recreativas, deportivas, culturales, educacionales, brindando apoyo social y económico a los/as funcionarios/as y su grupo familiar.

El Servicio a través de la sección Sala Cuna Institucional, provee a funcionarias y funcionarios del beneficio derecho a sala cuna tanto legal como extendido interno, brindando una atención y formación pedagógica integral a los hijos e hijas de 0 a 5 años de edad.

En el año 2006 se crea la Unidad de Salud Ocupacional con el objeto de desarrollar acciones para prevenir factores de riesgo y promover factores de protección de la salud ocupacional, identificando, evaluando y controlando los riesgos de accidentes laborales y enfermedades profesionales, de mejorar las condiciones en materia de higiene y seguridad, e interviniendo tanto aquellas variables psicolaborales que influyen en las relaciones humanas, como aquellas que afectan al funcionario en su relación persona-trabajo.

Durante el año 2007 nace la Unidad de Planificación y Control de Gestión, cuyo objetivo principal se orienta a prestar asistencia y colaboración en materias de planificación y desarrollo de las acciones de la División.

En el periodo 2006 – 2009, se administró un presupuesto, que permitió:

- **La implementación de la Escuela Técnica de Formación.**

El hito de constitución de una escuela técnica de entrenamiento, capacitación y perfeccionamiento establecida en el DFL N°2, Ley Orgánica de la Dirección del Trabajo

del año 1967, finalmente se concreta durante la presente gestión con la entrada en funcionamiento de la **Escuela Técnica de Formación (ETF)**, a contar del año 2009.

- **Aumentar los niveles de calidad de las capacitaciones**, en particular orientado en el aumento y mejoramiento de capacitaciones en las áreas de apoyo de la Institución.
- **Dar respuesta a nuevos requerimientos** en razón de la ampliación de las facultades de la Dirección del Trabajo, como por ejemplo, la implementación de la Reforma Procesal Laboral, Ley de Subcontratación y Derechos Fundamentales.

AVANCES

Se ha avanzado dentro de los lineamientos y contexto de la modernización de la gestión de las personas, tales como en la definición de estándares de calidad, en el establecimiento de condiciones adecuadas para el desarrollo de carrera funcionaria, en el desarrollo de planes de capacitación, en la promoción de buenas prácticas laborales, en la equidad y en la participación funcionaria.

Se han modernizado los procesos internos del área aprovechando las nuevas tecnologías de información, el desarrollo tecnológico y las herramientas disponibles, haciendo más accesibles y eficientes la operativización de importantes procedimientos y beneficios en materias de recursos humanos, lo que ha permitido mejorar la oportunidad de entrega de los productos y servicios.

Se ha contribuido desde esta línea, en alcanzar un estándar de calidad a través de la certificación bajo Norma ISO de tres de los siete sistemas; Capacitación, SED, Higiene y Seguridad, que de la Institución ha comprometido, en el contexto del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección del Trabajo

En el ámbito del Reclutamiento y Selección, la Institución tiene definida una política que se traduce en acciones que deben caracterizarse y enmarcarse dentro de la normativa vigente, que sean altamente tecnificados con el apoyo de herramientas tecnológicas, que sean transparentes e informados y que brinden igualdad de oportunidades para todos los postulantes, cuando se generan los Concursos Públicos, los procesos de Selección de Contratas y los Concursos de Promoción Interna.

En los procesos de selección de personal, se ha incorporado el enfoque de género, de manera de generar y/o garantizar condiciones que promuevan la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. También que no importen discriminaciones de ningún tipo, para lo cual se consideran aspectos tales como:

- La incorporación del currículum vitae ciego;
- No aplicar exámenes que tengan carácter invasivo y/o discriminatorio, tales como pruebas de embarazo;
- Mayor cantidad de lugares para rendir evaluaciones de modo que las distancias no impliquen discriminación;
- Determinar lugares de evaluación de similares características;
- Evaluaciones en días hábiles y horarios accesibles;
- Condiciones de acceso a los lugares donde deben rendir evaluaciones las personas que presentan discapacidad y otros aspectos similares.

Se ha incrementado la dotación del personal del Servicio, para asumir nuevas tareas encomendadas a la DT producto de la entrada en vigencia de la Ley de Subcontratación y la Reforma Procesal Laboral, lo que ha permitido enfrentar los nuevos desafíos como consecuencia de las modificaciones de la normativa laboral.

A continuación se presenta cuadro donde se puede observar la evolución de la “Dotación” del personal de la Dirección del Trabajo correspondiente al periodo 2006–2009, que dice relación con la dotación efectiva, es decir, funcionarios/as de Planta, Contrata y Honorario¹⁶ asimilado a grado:

Evolución de la Dotación del Personal durante el periodo 2006 - 2009				
Mes/Año	Nº de funcionarios			Diferencia periodo anterior
	Planta	Contrata	Total	
Dic-05	1.046	877	1.923	
Dic-06	1.102	860	1.962	39
Dic-07	1.083	884	1.967	5
Dic-08	1.036	986	2.022	55
Dic-09	1.026	1.094	2.120	98

Este aumento de dotación obedece a los nuevos desafíos que debió emprender la Institución a consecuencia de los cambios o modificaciones a la normativa laboral, en lo referido a nuevas tareas encomendadas a la Dirección del Trabajo, producto de la entrada en vigencia de la Ley de Subcontratación y la Reforma Procesal Laboral, que generó la necesidad de contar con mayor personal que pueda responder a estas demandas y, por consiguiente, la implementación de diversos procesos de selección desarrollados por la División de Recursos Humanos que posibilitaron el reclutamiento de personal idóneo y profesional, destacando la contratación de Fiscalizadores de Terreno, Abogados y Conciliadores. Lo anterior en el marco de un consecuente aumento presupuestario correspondiente al Subtítulo 21.

Número Procesos de Selección					
Tipo Proceso/Año	2006	2007	2008	2009	Totales
Concurso Público	1				1
Proceso Selección Externo				11	11
Proceso Selección Interno	1	1	3	8	13
Promoción interna	3		1		4
Totales	5	1	4	19	29

- Se destaca la contratación de Fiscalizadores de Terreno, Abogados y Conciliadores. Lo anterior en el marco de un consecuente aumento presupuestario correspondiente al Subtítulo 21.

¹⁶ Durante el periodo analizado no hubo contrataciones de funcionarios honorarios asimilados a grado.

- Destaca en el período analizado, el concurso público llevado a cabo durante el año 2006, cuyo objetivo fue proveer de 22 vacantes de la planta Técnica en grado 18. Dicho proceso consideró las etapas de Evaluación Curricular y Evaluación de Aptitudes, donde se recibieron 1.238 postulaciones.

Capacitación y Formación

El Servicio ha proporcionado capacitación y formación tendiente al desarrollo de competencias que permite a los/as funcionarios/as mejorar su desempeño en las áreas claves de la Institución, enfocada hacia el desempeño de un trabajo eficiente con oportunidades equitativas según sus capacidades, esfuerzos y resultados, con una visión orientada al crecimiento profesional y técnico, para así estar preparado para dar respuesta a los cambios.

Esto se traduce en la instalación de una capacitación como un proceso intencionado, sistemático y continuo que se enmarca dentro de un plan el cual es difundido a todos/as los/as funcionarios/as del país, donde se ha definido un marco en el cual existen parámetros conocidos respecto del presupuesto, la selección de los/as participantes, las evaluaciones de aprendizaje, formatos de programas, entre otros.

Desde un punto de vista metodológico las actividades de capacitación han evolucionado hacia el diseño de cursos con mayor duración, orientándose a la disminución paulatina de brechas de competencias detectadas, enmarcadas en los principios de transparencia e igualdad de oportunidades.

La responsabilidad de llevar a cabo el proceso de capacitación es de carácter bipartito, donde la participación funcionaria y de la Institución convergen en la activación del Comité Bipartito de Capacitación.

LOGROS

Durante el período 2008, a la Dirección del Trabajo le ha correspondido jugar un rol protagónico producto de la entrada en vigencia de la Reforma Procesal Laboral, la que se instala gradualmente a lo largo del país a contar del 31 de Marzo de 2008, esto generó el desarrollo de actividades de capacitación caracterizada por su amplia cobertura.

Las diversas capacitaciones en estos años han dicho relación con cada uno de sus procedimientos: general, monitorio y, especialmente, de tutela de los derechos fundamentales, donde ha sido necesario formar al conjunto de funcionarios/as que cumplen funciones operativas tales como fiscalizadores de terreno, conciliadores, mediadores, notificadores y abogados. Además, el impacto que en materia de dotación trajo consigo esta Reforma ha implicado la inducción, formación y actualización de los conocimientos de este nuevo personal.

A partir del mes de Enero de 2007, comenzó a regir la **Ley de Subcontratación y Servicios Transitorios** cuyo fin fue la regulación de los procesos de externalización, al respecto, se realizaron diferentes actividades de capacitación a lo largo de estos años, destacando aquella realizada a fiscalizadores de terreno que busca mejorar la calidad de la actuación de nuestro Servicio en materias de Salud y Seguridad en el trabajo.

Durante el período, se realizó una capacitación específica a quienes se desempeñan en labores relativas a la **atención de público** (OIRS, Oficina de Partes, Asistencia Laboral), cumpliendo uno de los requisitos del PMG actualmente denominado Sistema Integral de Atención e Información Ciudadana (SIAC) y buscando fortalecer la capacidad de responder oportuna, eficaz y eficientemente a las demandas de los usuarios de las oficinas operativas de la Institución. Estas actividades formaron parte del proyecto de desarrollo integral de la labor de atención de público desarrollado estos últimos años.

Otro foco importante en materia de capacitación los últimos años fueron las Jefaturas de Inspección en el marco del fortalecimiento de la capacidad de las Inspecciones para desarrollar su trabajo con una mayor autonomía.

La puesta en marcha de la Escuela Técnica de Formación, constituyó un paso cualitativo importante para el Servicio, ya que implica realizar una apuesta fundamental y crítica por mejorar radicalmente la calidad del trabajo desarrollado por sus funcionarios/as, dada la necesidad de avanzar hacia una formación continua, permanente, programada y orientada al cumplimiento de los objetivos estratégicos Institucionales.

También constituye un aporte efectivo a la Carrera Funcionaria, tal como lo establece la Ley Orgánica de la Dirección del Trabajo en el sentido que se han generado las condiciones para aquellos/as funcionarios/as que deseen postular a un cargo superior deberán seguir los cursos de perfeccionamiento que imparta la Escuela Técnica del Servicio y aprobar los exámenes pertinentes, según lo establece el propio DFL N°2 del año 1967 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

AVANCES

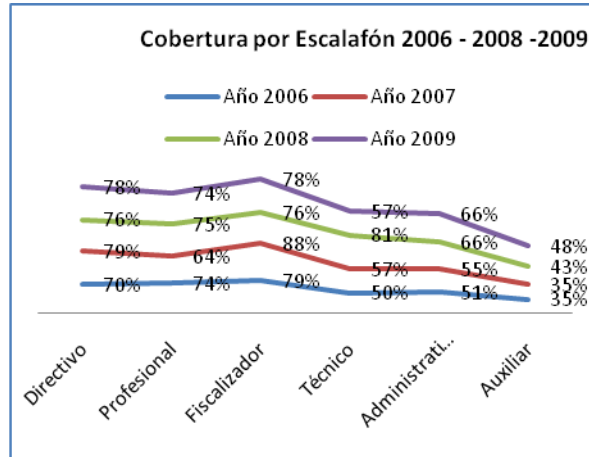
Durante el período 2006 al 2009, un total de 1.932 funcionarios/as han sido capacitados en diferentes áreas durante la presente gestión, con el siguiente detalle:

Funcionarios Capacitados durante el periodo 2006 - 2009 en: Reforma Procesal Laboral, Subcontratación, Atención de Público y Jefaturas de Inspección																	
Región																	
Actividad de Capacitación	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XI V	XV	DN	Totales
Reforma Procesal Laboral	24	29	24	37	68	41	59	86	51	43	21	30	243	16	14	63	849
Subcontratación	17	16	13	31	20	28	39	52	28	33	15	14	157	13	6	3	485
Atención de Público	16	21	24	22	40	27	32	55	22	33	14	18	118	17	12	12	483
Jefaturas de Inspección	2	7	4	7	14	8	9	13	9	9	4	4	20	2	2	1	115
Total	59	73	65	97	142	104	139	206	110	118	54	66	538	48	34	79	1932

En el ámbito de materias de gestión, se ha puesto énfasis en el uso de tecnologías de información, la familia de Normas ISO en el caso de los PMG, las técnicas de comunicación oral y escrita y materias de contabilidad gubernamental.

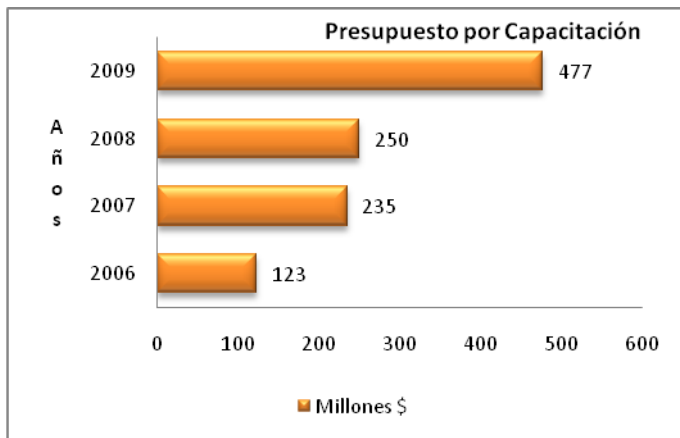
En el cuadro y gráfico siguiente, se presentan los porcentajes de funcionarios/as capacitados/as en el periodo 2006–2009 correspondiente a los diferentes escalafones:

Cobertura por escalafón 2006 - 2008 - 2009				
Escalafón	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009
Directivo	70%	79%	76%	78%
Profesional	74%	64%	75%	74%
Fiscalizador	79%	88%	76%	78%
Técnico	50%	57%	81%	57%
Administrativo	51%	55%	66%	66%
Auxiliar	35%	35%	43%	48%



En materia presupuestaria, es factible señalar que este ítem ha experimentado un aumento sostenido en el tiempo.

El cuadro que se presenta da a conocer el presupuesto de capacitación en el periodo 2006-2009 y su variación porcentual:



Año	Incremento respecto del año 2006
2006	0%
2007	191%
2008	203%
2009	388%

A continuación se presenta una visión más amplia con mayores detalles de la ejecución de la capacitación que abarca al número de funcionarios/as capacitados/as, cobertura porcentual, total de actividades desarrolladas, presupuesto asignado y presupuesto ejecutado:

	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009
Nº funcionarios/as capacitados/as	1340	1438	1485	1555
Cobertura	68,30%	73,00%	73,41%	74,27%
Total de actividades	136	175	97	154
Presupuesto asignado	\$ 123.139.000	\$ 235.566.000	\$ 250.080.000	\$ 477.900.000
Presupuesto ejecutado	\$ 119.556.479	\$ 212.364.020	\$ 241.144.493	\$ 447.956.817

La División de Recursos Humanos lideró el proyecto de instalación de la Escuela Técnica de Formación, cuya labor de diseño de casi dos años, fue encargada a la Universidad Alberto Hurtado y que contó con la participación de más de 200 funcionarios, que con sus ideas, propuestas, aportes, experticias y conocimientos entregaron los principales insumos para el desarrollo de un esquema y estructura de funcionamiento de una malla de cursos, también contó con la participación de ambas Asociaciones de Funcionarios.

La Escuela Técnica de Formación (ETF), representa la herencia y la continuidad de la política de capacitación desarrollada en los últimos años por la Unidad de Capacitación y Desarrollo de la División de Recursos Humanos. Se caracteriza por fortalecer un modelo de formación de los/las funcionarios/as, permitiendo contar con una oferta de cursos segmentada, según nivel de formación, preparación y ámbitos de trabajo específicos de funcionarios/as, estableciéndose tres niveles de formación: inducción, actualización y especialización.

Parte del funcionamiento de la ETF ha considerado una innovadora forma de trabajo con la creación de un **Comité de Expertos**, que ha permitido recoger la experiencia y el conocimiento acumulado al interior del Servicio. Como así mismo, la creación del **Consejo Asesor** con participación de representantes del Equipo directivo y de ambas Asociaciones.

A la fecha, se han inducido 119 funcionarios, quienes han participado de actividades a distancia, videoconferencias y capacitaciones específicas a nivel presencial sobre diversos temas en materias tales como: Normativa Laboral Específica, probidad y transparencia, cálculo de remuneraciones, perspectiva de género, Modernización del Estado, autocuidado y otras.

Otro ámbito de interés ha sido la preocupación para desarrollar competencias en relatores internos que permita reorientar las distintas metodologías de aprendizaje existentes, modernizando perspectivas, y orientando a distintos relatores en el desarrollo de competencias actualizadas en relatorías, tutorías a través de un curso de metodología y asesoramiento externo.

La tarea conjunta de capacitación e implementación de la Escuela Técnica de Formación permite avanzar en el efectivo desarrollo de competencias, considerando además de lo cognitivo, las habilidades y aptitudes que permiten el ejercicio de un trabajo más sistemático, consistente y coherente con otras Unidades que administran los sistemas de evaluación del desempeño, el desarrollo y tratamiento de las brechas de competencias, el mejoramiento de los ambientes de trabajo y del desempeño laboral, entre otros.

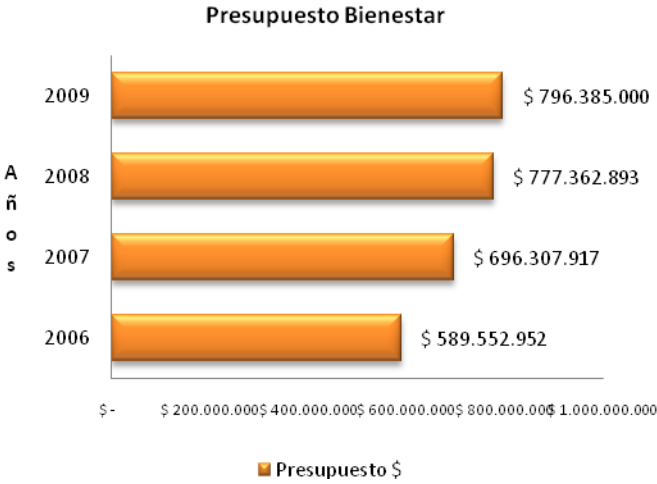
Calidad de Vida y Bienestar

Como elemento fundamental en el marco del desarrollo del país, que valida la inserción laboral y las responsabilidades parentales, la División de Recursos Humanos centra sus esfuerzos en propiciar condiciones que facilitan la conciliación de la vida laboral y familiar de los funcionarios/as, contribuyendo también a satisfacer las necesidades de salud, recreativas, deportivas, culturales y educacionales, de apoyo social y económico a un grupo importante de funcionarios/as afiliados/as a Bienestar abarcando su círculo familiar más cercano.

Total de Asociados/as Activos/as y Pasivos/as Periodo 2006-2009			
Año	Afiliados Activos	Afiliados Jubilados	Nº Afiliados
2006	1.713	6	1.719
2007	1.720	6	1.726
2008	1.761	17	1.778
2009	1.868	16	1.884

Para la División de Recursos Humanos es importante prestar asistencia a los/as afiliados/as a Bienestar, de manera que puedan optar a una mejor calidad de vida. Es así que existe una diversidad de beneficios y prestaciones económicas que apuntan a facilitar obligaciones personales de los/as afiliados/as a Bienestar. La responsabilidad de gestionar los beneficios y servicios se encuentra radicada en la Unidad de Bienestar, la cual de acuerdo al cuadro y gráfico que presentamos a continuación nos muestra la evolución que ha experimentado, considerando el incremento en su presupuesto en el periodo 2006 – 2009 y el aumento de sus afiliados/as activos/as como pasivos/as:

Incremento Presupuesto U. Bienestar Periodo 2006-2009	
Año	Incremento respecto del año 2006
2006	
2007	18%
2008	32%
2009	35%



Durante la presente gestión, la División de Recursos Humanos definió como desafío mejorar las condiciones del seguro vigente hasta el año 2007 y tratar de cubrir a la mayor cantidad de funcionarios/as posibles y su grupo familiar, principalmente las enfermedades más costosas.

En virtud de lo señalado precedentemente, a partir del 01 de Enero de 2008, previa licitación, se logró suscribir un nuevo convenio de seguro complementario de salud, cuyas principales ventajas radican, por una parte, que **no genera exclusiones** y **no considera preexistencias**, es decir, cualquier funcionario/a afiliado/a a Bienestar y sus cargas legales que presenten cualquier tipo de enfermedad podrán acceder a los reembolsos convenidos. Por otra parte, podrán optar a un seguro de vida, dental y catastrófico. Esto ha significado dotar de mayor seguridad a los/as asociados/as, por cuanto tienen la certeza de poder enfrentar enfermedades de alto costo. Producto de este convenio se ha mejorado los tiempos de respuestas a los/as afiliados/as a Bienestar en estas materias.

La necesidad de acercar a cada espacio de la Institución los servicios y beneficios prestados, y atender las necesidades sociales de los/as afiliados/as, motivaron que durante la presente gestión se implementara el Programa de visitas a todas las regiones del país, que generó un contacto directo y más personalizado, plasmando de esta forma

una preocupación por cada funcionario/a, no solo afiliados/as a Bienestar sino que también prestando asistencia a otros funcionarios/s, a través de la atención de diversos casos sociales.

A lo anterior se suma el Programa Comunicacional, que ha permitido difundir información sobre distintas áreas de interés, abarcando la mayor cantidad de dependencias de la Institución, a través de la utilización de instrumentos tecnológicos disponibles como video conferencia, creación de casilla de correo electrónico y Difusión Interna.

Prestaciones y Beneficios Otorgados	2007	2008	2009
Beneficios médicos	3.305.468	972.157	223.000
Seguro de salud	202.321.153	272.540.631	312.215.272
Matrimonios	1.206.000	603.000	1.044.000
Nacimientos	3.216.000	4.020.000	3.278.000
Fallecimientos	268.000	67.000	277.000
Mortinatos			70.000
Ayuda médica	600.000	400.000	915.932
Educación	21.131.000	20.375.000	24.720.000
Ayuda social	300.000	1.151.370	600.000
Becas de estudios	7.310.000	6.738.528	8.858.122
Actividades educativas, culturales y sociales	581.187	700.200	615.642
Cultura física y deportiva	1.034.203	1.056.588	1.417.430
Celebración de Navidad	45.987.997	50.156.752	61.165.000
Préstamos médicos			

	2.380.000	1.435.000	2.692.000
Préstamos personales	110.170.000	138.605.000	141.731.000

Con el propósito de potenciar y cimentar la política de protección a la maternidad/paternidad y de vida familiar, el Servicio ha desarrollado y contribuido hacia los funcionarios que son padres y puedan conciliar sus obligaciones laborales con sus deberes parentales, la entrega de un servicio que consiste en otorgar, los cuidados y atenciones a los hijos e hijas de entre 0 a 5 años de edad de los/as funcionarios/as de la Región Metropolitana, mediante una atención pedagógica, médica, psicopedagógica y una alimentación equilibrada, a través de la sección de Sala Cuna y Jardín Infantil Institucional, esta cuenta con un equipo multidisciplinario, con personal docente y de apoyo.

Sin embargo, durante el año 2007, esta iniciativa presentó la compleja situación de tener que evaluar la continuidad o término de la entrega del servicio de sala cuna y jardín infantil institucional, en razón del alto costo que significa para la Institución su mantención.

Finalmente, la decisión que se tomó fue mantenerla atendiendo la necesidad de los/as funcionarios/as y el compromiso por fomentar una mejor calidad de vida, lo que se ha dejado de manifiesto con el desarrollo del “*Programa de Fortalecimiento Educativo*”, impulsado por la sala cuna y jardín infantil, permitiendo con esto mejorar los estándares de educación impartidos, ampliando las áreas pedagógicas y de entretención para niños y niñas, mediante la contratación de expertos en materias específicas, tales como inglés en edades tempranas, música, teatro, educación física y yoga, asegurando un número adecuado de educadoras y técnicos en párvulos determinadas por la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI), para un funcionamiento óptimo en el cuidado de los párvulos.

Actualmente la División de Recursos Humanos entrega:

- Beneficio Legal de Sala Cuna
- Beneficio Extendido de Sala Cuna y Jardín Infantil

Dentro de este ámbito, también ha sido de interés ampliar la cobertura de este beneficio al resto de las regiones del país, tanto para el beneficio legal como para el beneficio extendido, de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria y normativa vigente.

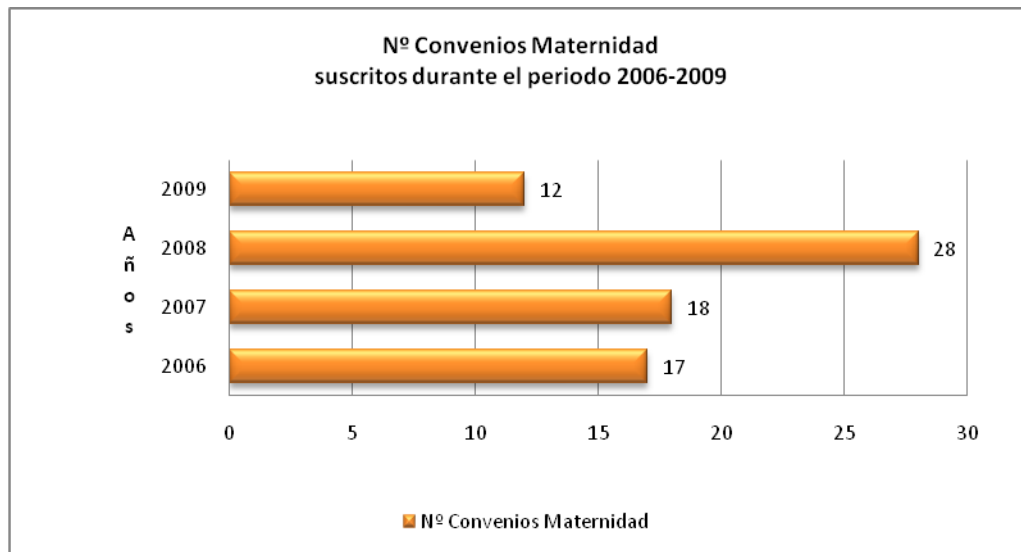
Los beneficios de Sala Cuna y Jardín Infantil son entregados sin distinción a los funcionarios varones conforme disponibilidad presupuestaria y de vacantes según corresponda.

Presupuesto Ejecutado Beneficio Sala Cuna y Jardín Infantil pot año			
Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009
127.138.060	144.610.832	154.453.639	154.863.411

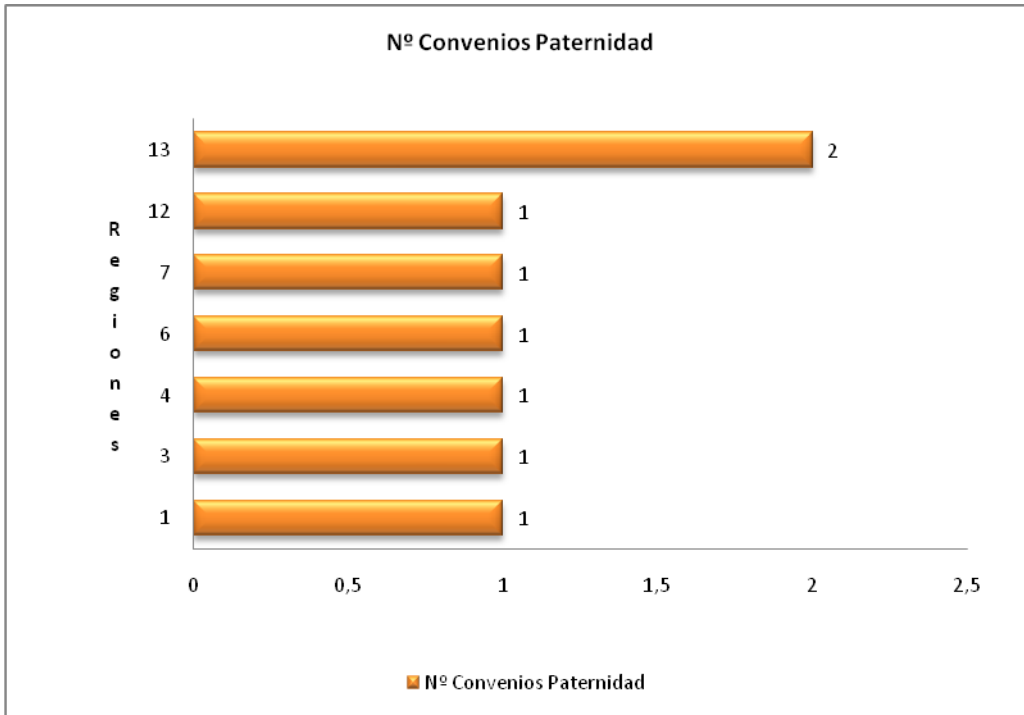
Asimismo, una iniciativa innovadora implementada por la División de Recursos Humanos, orientada a la protección de la maternidad, consiste en la promoción de la suscripción de un **Protocolo de Maternidad** entre la funcionaria embarazada y su jefatura directa, que permita difundir la normativa laboral y fortalecer medidas que faciliten compatibilizar el rol de madre y funcionaria hasta los dos años de vida de su hijo/a.

En relación al número de protocolos suscritos, cabe señalar que desde el año 2006 a la fecha, se han suscrito un total de **75 convenios** de Protección a la Maternidad, de los cuales **39** se encuentran vigentes al año 2009.

La información detallada del número de suscripciones al Convenio de Maternidad, durante el periodo 2006 al 2009, se presenta en el siguiente cuadro, especificando además, el año en que se firmaron:



Otra importante medida que se ha llevado a cabo, vinculada con la política de conciliación de la vida laboral-familiar, además de la no discriminación de género, es el **Protocolo a la Paternidad**, el cual está también orientado a difundir la normativa laboral y fortalecer medidas que faciliten compatibilizar el rol de padre y funcionario, hasta los dos años de vida del hijo/a.



El convenio de Protección a la Paternidad fue aprobado por la Resolución N° 1194, del 06 de Octubre de 2009 y la Unidad de Administración del Personal es la encargada de su registro, en la base de datos elaborada para tales fines, y posterior archivo e inventario.

En relación al número de protocolos suscritos, cabe señalar que desde su creación hasta fines de 2009, se han recepcionado un total de 7 convenios de Protección a la Paternidad.

Otra de las medidas tendientes a propiciar la vida laboral con la vida familiar, consiste en mantener el régimen de flexibilidad horaria instaurado en la Dirección del Trabajo, referido a facilitar horarios de ingreso y salida en la jornada laboral, que otorguen holgura a los/as funcionarios/as para compatibilizar las responsabilidades familiares o parentales con las obligaciones y deberes laborales, asegurando la continuidad del servicio.

Salud Ocupacional

Durante el período para el Servicio, ha sido preocupación por los ambientes físicos y psicolaborales del trabajo de sus funcionarios. Al respecto, se han desarrollado procesos técnicos abarcando dos importantes áreas de trabajo:

1.-En el área de Salud y Seguridad, que se encarga de implementar acciones tendientes a generar las condiciones para la prevención de riesgos laborales y el mejoramiento de los ambientes físicos del trabajo, así como asegurar una atención oportuna y de calidad, de acuerdo al seguro de accidentes y enfermedades profesionales, en el organismo administrador de la Ley 16.744, que en el caso de la Dirección del Trabajo es la Asociación Chilena de Seguridad.

Durante el periodo 2006-2009, en el área **Salud y Seguridad**, constituida por los ámbitos de prevención de accidentes del trabajo, enfermedades profesionales, mejoramiento de ambientes físicos de trabajo, prestaciones médicas y económicas (seguro de la Ley Nº16.744), tasa de accidentabilidad y siniestralidad, se han realizado acciones como:

- Certificación ISO 9001:2000 del Sistema Programa de Mejoramiento de la Gestión Higiene, Seguridad y Medio Ambientes de Trabajo (PMG H,S y MAT),
- Capacitación, en este ámbito se han implementado diferentes metodologías de capacitación. Es así como en total se han efectuado 53 talleres, 6 programas de capacitación a través de e-learning, 4 video conferencias y 10 encuentros de Comités Paritarios.
- Establecimiento de procedimientos, asesorías a Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS).

En esta área, se han logrado avances importantes en torno a establecer procedimientos e instrucciones de tal forma de contar con normativa interna actualizada dando respuesta a los requerimientos legales. Destaca: actualización del Reglamento Interno y el Procedimiento de Denuncia de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. Por otra parte, se ha avanzado en el desarrollo de políticas que permitan descentralizar la gestión en materia de mejoramiento de las condiciones físicas de trabajo, al definir presupuestos regionales de continuidad en materias de mantención asociadas a la prevención de riesgos, y en relación a proyectos elaborados por los CPHS para el mejoramiento de sus espacios de trabajo, entre ellos, asignación presupuestaria anual para proyectos de higiene y seguridad por un monto de \$150.000.000 anual, asignación presupuestaria regional anual para mantención de extintores, control sanitario, sillas ergonómicas, y elementos de protección personal (EPP).

Desde la perspectiva del desarrollo de una cultura preventiva, la Dirección del Trabajo cuenta con una red de **34 CPHS** a nivel nacional, que posibilitan el logro de las actividades y objetivos planteados en materias de prevención de riesgos, higiene y seguridad y ambientes de trabajo, los cuales cuentan con la debida asesoría técnica en dichas materias por parte de esta División.

Desde el año 2006 al 2009, se ha gestionado la asesoría en terreno al 100% de los Comités Paritarios de la Institución, en materias de metodología para efectuar reuniones de trabajo, organización de equipo para el cumplimiento del Programa de Trabajo, Constitución y Renovación de Comités Paritarios.

Comités Paritarios asistidos en terreno	
Año	Nº Comités Paritarios
2006	22
2007	26
2008	29
2009	34

- Elaboración del Plan Anual de Prevención de Riesgos y gestión de proyectos del sistema PMG H,S y MAT.

Dentro de ésta gestión, en materias de preparación para la emergencia, se ha organizado a las oficinas del Servicio para atender contingencias por incendio y/o terremoto, a través de la formalización de un Plan de Emergencia, y de capacitación y entrenamiento de los/as funcionarios/as, lo cual se enmarca en los lineamientos de la Super Intendencia de Seguridad Social (SUSESO) y del PMG H, S y MAT.

En lo que se refiere a evaluaciones de ambientes físicos de trabajo, se han desarrollado diversas evaluaciones en el 100% de las oficinas, lo anterior de tal forma de disponer de lugares más sanos y seguros para trabajar y resguardar la salud y seguridad de los funcionarios (DS N° 594, de abril del año 2000, del Ministerio de Salud). Estas evaluaciones dicen relación con elementos tales como: condiciones físicas de oficina, EPP, auditorías eléctricas, señalética de seguridad, calidad del aire e iluminación, entre otras.

Durante este periodo, la División de Recursos Humanos se preocupó de realizar mediciones respecto de la accidentabilidad existente en el Servicio (tasa de accidentabilidad) y de la condición de riesgo de la Organización (tasa de siniestralidad), de manera de contar con indicadores que expresen objetiva y cuantitativamente la relación entre el número de accidentes que dan origen a licencias médicas y que por lo tanto generaron tiempo no trabajado, y por otra parte, nos permita visualizar que tanto o menos segura puede ser la Institución en su conjunto y por oficinas; en ambos casos se observa una tendencia a la baja.

El desarrollo de actividades planificadas, fundadas en un diagnóstico previo, la elaboración de propuestas en conjunto con los Comités Paritarios, la aprobación por la autoridad del Servicio y su implementación final en las oficinas de la Dirección del Trabajo, han venido a fortalecer la gestión preventiva en la Institución a través de la materialización de un conjunto de actividades contenidas en el **Plan Anual de Prevención de Riesgos**, promoviendo la salud y seguridad entre los/as funcionarios/as. De ese mismo modo, la gestión de **Proyectos de Mejoramientos de Ambientes Físicos de Trabajo** ha implicado contar con mejores condiciones físicas de trabajo de manera sostenida mediante la sustentación de diagnósticos por parte de Expertos en Prevención de Riesgos y la disponibilidad de recursos institucionales. Lo anterior ha representado el sentir de una política institucional por optimizar y securizar los puestos de trabajo, con participación de los/as funcionarios/as.

Nº Actividades del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Nº de Proyectos de Mejoramiento de ambientes de Trabajo				
Año	Nº actividades planificadas	% Cumplimiento	Nº proyectos seleccionados	% Cumplimiento
2007	396	100%	296	98%
2008	364	97%	199	97%
2009	459	100%	176	96%

2.-En el área de Salud Psicolaboral, que se encarga de generar condiciones para mantener y/o desarrollar ambientes de relacionales interpersonales favorables y de equilibrio psicológico, contribuyendo a adaptar los ambientes de trabajo a las personas y cada persona a su trabajo.

Durante el periodo 2006-2009, en esta área se realizaron acciones de capacitación, estudios varios, establecimiento de procedimientos, asesorías en manejo de conflictos y estudios de clima laboral, consultoría y asesorías en gestión de personas, protocolos – planes regionales y campañas de comunicación de buen trato laboral, protocolos de maternidad y paternidad, mesas de trabajo con asociaciones funcionarios, y visualización de valores institucionales, que se materializan a través de prácticas organizacionales positivas para la relación institución y funcionario/a.

Se efectuaron un total de 54 actividades de capacitación, con una participación de 2100 funcionarios/as a nivel país, en materias tales como: salud y autocuidado, buen trato laboral, trabajo en equipo, género, manejo de conflictos, estrés laboral, mobbing, cambio organizacional, entre otras.

Se han logrado avances importantes en torno a establecer procedimientos e instrucciones de forma tal de visualizar problemáticas de salud mental en el ambiente de trabajo, y problemáticas sociales actuales, integrándolas a la gestión. Destacan la creación de Ordenes de Servicio en materias de : Acoso Laboral, Acoso Sexual, Protección a la Maternidad, Protección a la Paternidad y Evaluaciones Psicolaborales.

Desde la perspectiva del análisis crítico, se han hecho esfuerzos importantes durante el período 2006 – 2009 en la realización de **estudios** cuyo origen obedece a la necesidad de conocer desde un punto de vista científico la situación y condiciones en que se encuentra la organización y su funcionamiento, así como las alternativas que se pueden implementar para una mejora continua, desde la perspectiva de la gestión de recursos humanos.

A continuación se detallan, los estudios realizados:

- 2007**
 - . Evaluación de Protocolo Protección a la Maternidad
 - . Estudio Licencias Médicas Maternales.
 - . Diagnóstico Institucional Situación de los Funcionarios con Perspectiva de Género 2004-2007

- . Estudio expectativas en Relaciones Humanas en Ambiente de Trabajo.
 - . Propuesta de Balance Social Para la DT.
 - . Propuesta de Unidades Regionales de RR.HH.
 - . Estudios propuesta de medidas de flexibilidad para madres y padres funcionarios/as.
 - . Estudio, asesoría y apoyo a funcionarios/as de las oficinas afectadas por catástrofes naturales. (Tocopilla y Aysén)
 - . Estudio para la Promoción de la equidad de género al interior del Servicio, en el marco de la Conmemoración del Día contra la violencia hacia la mujer
- 2008**
- . Estudio Ausentismo por Licencias medicas 2006-2007
 - . Estudio de satisfacción labora e integración en funcionarios/as con Discapacidad

Por otra parte, en materia de **manejo de conflictos y estudios de clima laboral**, la División de Recursos Humanos, cuenta con una instancia que permite promover estrategias para enfrentar desavenencias que se provocan en los grupos humanos a partir del desempeño de tareas, de las relaciones interpersonales, o a partir de una combinación de ambas, facilitando la gestión de conflictos, como una oportunidad para el mejoramiento de los ambientes de trabajo, desde la perspectiva de la convivencia entre las personas y el desarrollo de la tarea.

Nº de estudios de clima laboral	
Año	Nº estudios
2006	7
2007	4
2008	11
2009	7

Nº de asesorías en materia de conflictos	
Año	Nº asesorías
2006	
2007	2
2008	2
2009	12

De acuerdo con lo anterior, se han desarrollado estudios y asesorías en diversas oficinas, realizándose un total de 28 estudios de clima laboral y 16 asesorías en materia de conflictos. Cabe destacar que a través de estas acciones se ha trabajado en todas en las regiones del país.

Otra área abordada durante la presente gestión dice relación con asesorías en gestión de personas y evaluación de casos psicolaborales, donde la División da respuesta a las necesidades institucionales de consultoría interna respecto de situaciones complejas a nivel de relaciones humanas en las oficinas, ello implica asesorar directamente a las jefaturas de acuerdo a sus requerimientos.

Una de las acciones innovadoras desarrolladas por la División de Recursos Humanos ha sido el diseño e implementación de los **Protocolos y Planes de Buen Trato Laboral**, cuyo objeto es propiciar una cultura de integración y respeto, donde se promueve el valor por las personas y la importancia de crear buenas relaciones laborales e interpersonales en el ámbito del trabajo. Esta iniciativa ha sido acogida positivamente por los/las funcionarios/as, y reconocida a nivel nacional por el Servicio Civil. Lo anterior dado que ha promovido el encuentro entre las autoridades y los/las funcionarios/as a través de la creación participativa de los Planes Regionales de Buen Trato Laboral.

Esta iniciativa tiene su origen el año 2007, con el estudio de expectativas de relaciones interpersonales en el trabajo. Durante el año 2008, la Directora del Trabajo firmó junto con los presidentes de las Asociaciones de Funcionarios, el Protocolo Nacional de Buen Trato Laboral, acto que fue replicado por las respectivas autoridades regionales y con sus representantes de asociaciones de funcionarios. Además éstos crearon participativamente sus Planes Regionales para los años 2008 y 2009.

A su vez, como una forma de reforzar el valor del Buen Trato Laboral, la División diseñó la campaña comunicacional, a través de ella se pretende fomentar el desarrollo de prácticas de buen trato entre los/as funcionarios/as de la Dirección del Trabajo, reflexionando sobre su importancia en la creación de buenos climas laborales, y relaciones de armonía. Esta campaña se desarrolló durante el año 2008 y 2009, con una cobertura nacional, con difusión de frases radiales, comunicados, distribución de separadores de libros y adhesivos, y la creación de sus respectivos logos.

Gestión de Recursos Humanos

Atendiendo a los diversos y dinámicos factores de la modernización del Estado, que generan variados, crecientes y complejos requerimientos en materias de gestión, la División de Recursos Humanos consciente de los cambios que se deben enfrentar, abordó diversas temáticas propias de la División, con altura de miras profesionalizando la gestión.

A continuación se presenta importante hitos y logros entorno a diversas temáticas desarrolladas al interior de la División de Recursos Humanos:

- **Planificación, control, seguimiento y evaluación:**

En ese contexto, se han logrado importantes avances en homogenizar, monitorear y controlar las actividades relacionadas con el desarrollo departamental, en virtud de los compromisos y las exigencias externas e internas existentes, permitiendo el establecimiento de canales funcionales de flujo de información con las diferentes unidades de la División, otras dependencias de la Dirección del Trabajo y con los Organismos con los cuales mantenemos una coordinación en distintas áreas.

En este periodo se fortaleció e hizo sistemáticas visitas a distintas regiones del país, con el objetivo de conocer y revisar en terreno los procedimientos administrativos en materia de personal, controlar y gestionar la documentación administrativa, observar los datos ingresados al sistema informático de recursos humanos, instruir las modificaciones que correspondan y fortalecer el conocimiento y aplicación de las Materias propias del área de recursos humanos.

Otro aspecto destacable, en este periodo es contar con el sistema informático de recursos humanos como herramienta de gestión, a través del cual se obtiene información relevante del ciclo de vida laboral, tanto para la toma de decisiones institucionales, como para fines personales de interés de los funcionarios/as.

Dicho sistema, cuenta con varias características, destacando sus principales fortalezas:

1. El sistema informático de recursos humanos, permite a los/as funcionarios/as, acceder de forma inmediata a la información de carácter personal relacionada con el ciclo de vida laboral, tales como permisos y feriados, cometidos, cargas familiares, liquidaciones de sueldos, control de asistencia, movimientos, estudios, cursos, entre otros.
2. Del mismo modo anterior, el sistema informático permite a los/as funcionarios/as acceder a certificados on-line y a partir del 01 de Enero de 2010 a los permisos y feriados.
3. El sistema informático de recursos humanos, es una herramienta de captura de datos de forma centralizada y descentralizada, a través de niveles de acceso y privilegios.
4. El sistema informático de recursos humanos, cuenta con módulos de consulta, ingreso de datos, emisión de informes y estadísticas, información trascendental para la gestión y toma de decisiones.

El sistema informático de recursos humanos, ha continuado su etapa de mantención y desarrollo en la cual surgen nuevas funcionalidades.

- **Nueva definición de la Estructura de la División de Recursos Humanos**

Considerando las necesidades del Servicio, en razón de sus objetivos y funciones encomendadas, el cual se orienta a lograr la máxima eficacia y eficiencia en el uso de los recursos humanos y materiales, la División de Recursos Humanos experimentó durante el periodo, modificaciones y adecuaciones a su estructura organizacional y funcional.

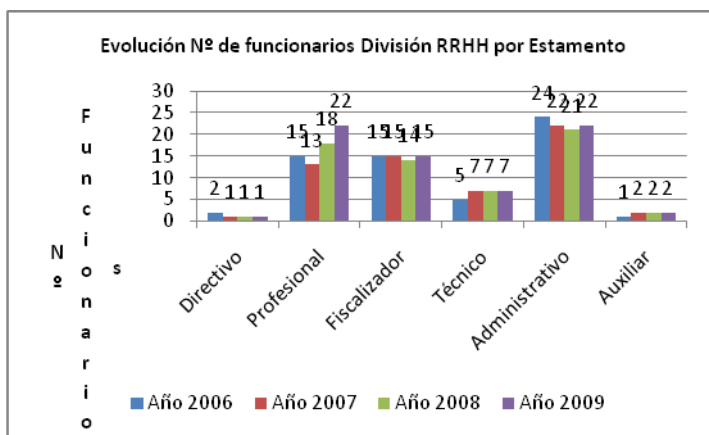
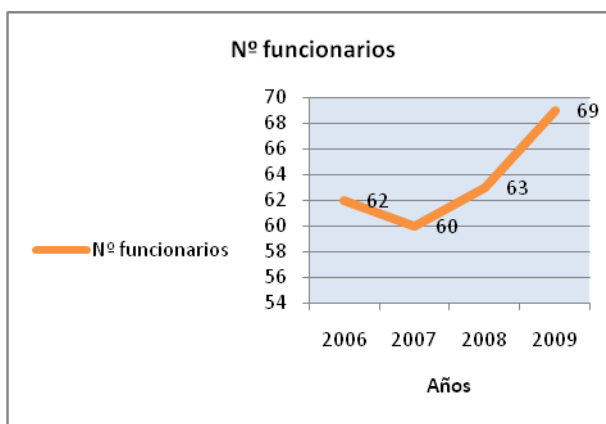
Avanzando en el desarrollo de una estructura que permite dar cumplimiento de los objetivos propuestos optimizando la entrega de los productos propios de recursos humanos, se agregaron las nuevas funciones, dando origen a las siguientes unidades:

- Unidad de Salud Ocupacional (USO), en el mes de Noviembre de 2006.
- Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPLAC), en Septiembre del año 2007.
- Escuela Técnica de Formación (ETF), en el mes de Abril del año 2009.
- Unidad de Desarrollo Organizacional (UDO), en el mes de Abril de 2009.

Estas nuevas funciones ha afectado positivamente la toma de decisiones, el empoderamiento y el incremento de las comunicaciones favoreciendo la eficiencia de la gestión, aumentando el nivel de confianza y apoyo entre los miembros de la Institución. De este mismo modo se buscó incrementar la responsabilidad individual y la responsabilidad grupal en la División.

A continuación se da cuenta de la evolución de la dotación de la División de Recursos Humanos, la cual pese a tener un carácter dinámico ha mantenido una estabilidad en cuanto al número de funcionarios/as, sin embargo, se observa que se ha logrado un aumento discreto en favor de la profesionalización de la División:

Evolución funcionarios/as de la División de Recursos Humanos	
Año	Nº funcionarios
2006	62
2007	60
2008	63
2009	69



Evolución funcionarios/as de la División de Recursos Humanos por estamento				
Estamento	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009
Directivo	2	1	1	1
Profesional	15	13	18	22
Fiscalizador	15	15	14	15
Técnico	5	7	7	7

Administrativo	24	22	21	22
Auxiliar	1	2	2	2
Totales	62	60	63	69

- **Gestión por competencias**

Una gestión moderna demanda cada vez mayores y variadas exigencias de competencias en los/as funcionarios/as lo que nos obliga a contar con personal calificado y flexible capaz de hacer frente a los múltiples desafíos. En este contexto, la División de Recursos Humanos ha tenido la visión de mantener y potenciar el desarrollo organizacional, a través de la gestión de recursos humanos por competencias, que permite alinear el capital intelectual facilitando simultáneamente el desarrollo profesional detectando las brechas de competencias y generando propuestas de intervención para acortarlas, siendo una materia transversal que cruza diversos procesos del área tales como reclutamiento y selección, capacitación y evaluación del desempeño.

Este modelo de gestión basado en competencias laborales se estructura en torno a perfiles por función, los cuales son clasificados de acuerdo a las funciones que desarrollan los/as funcionarios/as, promoviendo la homogeneidad entre la formación y el nivel académico de éstos que desarrollan una misma función teniendo como objetivo final “igual función igual remuneración”.

Lo anterior se está llevando a cabo mediante la aplicación técnica de evaluaciones psicolaborales, actualización del diccionario de competencias y en la permanente definición y actualización de perfiles del cargo.

La División de Recursos Humanos ha desarrollado y/o actualizado un número importante de perfiles, contando al 2009, con 56 perfiles vigentes.

Dentro de los perfiles realizados durante el año 2009, se encuentran:

- Jefe/a Centro de Conciliación y Mediación Laboral
- Jefe/a Unidad de Conciliación Individual
- Jefe/a Unidad de Gestión de la Calidad
- Analista de Unidad de Gestión de la Calidad
- Jefe/a Oficina Auditoría Interna
- Auditor/a Interno.
- Encargado/a Sistema de Capacitación
- Profesional Sistema de Capacitación
- Encargado/a SED
- Profesional SED
- Conciliador/a
- Fiscalizador/a de Terreno

- **Desarrollo Carrera Funcionaria**

Considerando que la gestión de la Institución obedece al desempeño de los/as funcionarios/as de la Dirección del Trabajo, la División de Recursos Humanos ha centrado cuantiosos esfuerzos en modernizar y fortalecer la carrera funcionaria, constituyendo un avance en el proceso de profesionalización del personal del Servicio y perfeccionando los mecanismos y sistemas de ingreso, promoción, desarrollo, el sistema de evaluación del desempeño de los/as funcionarios/as al considerar dicha herramienta en la toma de decisiones bajo este ámbito y el egreso de los/as funcionarios/as.

Al respecto, dentro de los lineamientos establecidos producto de la gestión de Recursos Humanos realizada durante el período 2006 – 2009, es posible destacar la definición de **políticas de ingreso por plantas y por funciones**. Es así como se distinguen el establecimiento de las siguientes consideraciones:

- ✓ Escalafón Profesional: El ingreso a esta planta debe efectuarse en el grado 15. Se exceptúan aquellas funciones de alta especialización como son los Abogados, donde el ingreso se definió en grado 13, así como otras funciones que se asimilan según las demandas del mercado, tales como profesionales informáticos. En esta planta deben cumplir con los requisitos establecidos en la Ley N° 19.240, artículo N°2, número 2. que especifica:
Poseer título profesional otorgado por una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocido por éste, de una carrera de a lo menos diez semestres de duración.
- ✓ Escalafón Fiscalizador: Los/as Fiscalizadores/as deben ingresar en el grado 16. En esta planta deben cumplir con los requisitos establecidos en la Ley N° 19.240, artículo N°2, número 3, Planta de Fiscalizadores.
- ✓ Escalafón Técnico: El personal Técnico ingresarán en el grado 18 y deberán cumplir con los requisitos establecidos en la Ley N° 19.240, artículo N°2, número 4, Planta de Técnicos. Esto a partir del mes de Marzo se implementará gradualmente el ingreso a partir del Grado 17.
- ✓ Escalafón Administrativo: A contar del 01 de Enero de 2010, todos los Administrativos que ingresen al Servicio lo harán en el grado 19 con el propósito de diferenciarlos de la planta de Auxiliares, medida que significa que 96 funcionarios/as a partir de la fecha antes mencionada tendrán una mejora remuneracional.
- ✓ Escalafón Auxiliar: Los/as funcionarios/as que ingresen a esta planta lo efectuarán en el grado 20.

Asimismo, en el contexto de potenciar el desarrollo funcionario, en el marco de un modelo de gestión por competencias, donde la División de Recursos Humanos ha desarrollado un número importante de perfiles, promoviendo la homogeneidad entre la formación y el nivel académico, se han concretado durante este periodo **mejoramientos** a un grupo importante de funcionarios a partir de la definición de criterios para su otorgamiento, los que a continuación presentamos:

- ✓ **Jefes/as de Administración y Finanzas Regional:** los/as funcionarios/as Planta y Contrata, que cumplan ésta función y cuenten con los requisitos exigidos para la planta de fiscalizadores, según lo establece la Ley N° 19.240, ley de planta de esta Dirección, deberán ser nivelados como mínimo al grado 12.

- ✓ **Conciliadores:** Los/as conciliadores/as deberán cumplir los requisitos establecidos para la planta de Fiscalizadores. En este sentido, no podrán conciliar aquellas personas que se encuentren en las plantas Técnico, Administrativo o Auxiliar.

Para lo señalado precedentemente, durante el año 2009, la División de Recursos Humanos tomó las medidas necesarias para traspasar a la planta de Fiscalizadores a aquellos/as funcionarios/as que cumplían con los requisitos establecidos en la Ley N°19.240.

- ✓ **Jefes de Unidades del nivel operativo de las Unidades de Fiscalización, Conciliación, Relaciones Laborales y Atención de Usuarios:** Quienes tengan 3 o más personas a cargo y que estén asignadas a estas unidades, deberán detentar al menos el grado 14 del escalafón Fiscalizador o Profesional, para aquellos que estén bajo dicho grado, debiendo cumplir los requisitos establecidos según la ley N° 19.240, para estas plantas. Además, se ha dispuesto como parte del procedimiento que las jefaturas de estas unidades deberán ser nombrados a través de un acto administrativo, el cual debe ser informado al nivel central para su dictación y registro.

- ✓ **Jefes de Unidades del nivel central de las Divisiones y Departamentos de apoyo:** Las jefaturas de estas Unidades deberán detentar al menos el grado 9, el cual es asignado en razón de la función y responsabilidades que ejercen. Cabe señalar que, como requisito, deberán tener al menos 3 personas o más bajo su dependencia, así como cumplir con los requisitos para la planta de Profesionales, ya que en el caso de no cumplirse deberán ingresar a la planta de Fiscalizadores en el grado 10.

- ✓ **Políticas asociadas a la función:** La División de Recursos Humanos en el esfuerzo de profesionalizar las funciones que desarrolla esta Dirección, promueve el asignar: "**igual función igual remuneración**". **Este sistema se construye sobre la importancia de la función, de acuerdo a las prioridades de la Institución, considerando** ciertos requisitos para la homologación remuneracional de la función a equiparar.

- ✓ **Jefes de Inspección y Jefes de Centro Conciliación:** Las jefaturas de estas Unidades el grado según se detalla el cuadro siguiente, estos cargos serán concursables.

Tipo Inspección	Grado Propuesto	Nro. Funcionarios	
		Desde	Hasta
A	10	25	o más personas
B	11	10	24
C	12	5	9
D	13	1	4

Bajo el mismo criterio de homogenización, en el año 2006, se realizaron 94 **mejoramientos remuneracionales** de los cuales 49, corresponden a los grados más bajos de las plantas de administrativos y auxiliares. Esfuerzo que se realizó con el objetivo de eliminar paulatinamente los grados más bajos de estas plantas.

Año 2006	Nro. Personas
Mejoramientos grado 20 al 19	11
Mejoramientos grado 21 al 20	38
Total	49

En el año 2007, hubo 79 mejoramientos de grados los que se otorgaron de la siguiente forma:

Año 2007	Nro. Personas
Mejoramientos grado 20 al 19	27
Mesa	29
Directora	23
Total	79

Se puede observar en el cuadro anterior la gestión de esta directiva de mejorar aquellos grados más bajos.

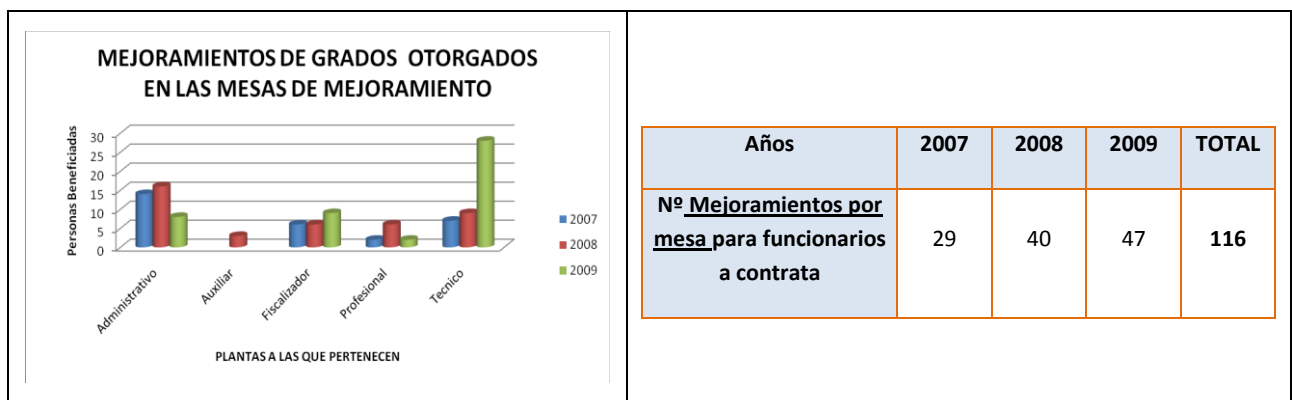
En el año 2008, se realizaron 173 mejoramientos de grados de los cuales 49 corresponden a funcionarios que se encuentran ahora en grado 20.

Año 2008	Nro. Personas
Grado superior	84
Mesa	40
Mejoramientos grado 20 al 19	49
Total	173

Funcionarios/as beneficiados por plantas

Funcionarios beneficiados por plantas	
Planta	Nro. Personas
Profesional	20
Fiscalizador	39
Técnico	36
Administrativo	39

Sin perjuicio de lo anterior, para los/as funcionarios/as que no se inserten dentro de las políticas anteriormente señaladas, existe un mecanismo participativo instaurado durante la presente gestión, denominado “**Protocolo de Mejoramientos Remuneracionales**”, el que consiste en acuerdos entre la Dirección del Trabajo y las Asociaciones de Funcionarios, cuyos contenidos comprenden ciertos requisitos y su modalidad de trabajo para la asignación de los mejoramientos a través de reuniones bipartitas.



Durante el año 2009, se realizaron 289 mejoramientos de grados distribuyéndose de la siguiente manera:

Año 2009	Nro. Personas
Grado superior	207
Mesa	47
Mejoramientos grado 20 al 19	35
Total	289

Finalizando el año 2009 se obtuvo un importante logro en esta materia que beneficia a funcionarios de **Técnicos y Administrativos** con más de 3 años de antigüedad en el grado que al 31 de diciembre de 2009 poseían grados 18 y 20 respectivamente, los cuales se benefician a partir del 01 de Enero de 2010:

12 funcionarios escalafón Técnico grado 17

101 funcionarios escalafón Administrativo grado 19

Con todo lo señalado precedentemente, a continuación se muestra un cuadro con el total de mejoramientos distribuidos por plantas durante el periodo 2006-2009:

Estamento	2006	2007	2008	2009	Total(*)
Profesional	18	11	25	59	113
Fiscalizador	10	11	31	70	122
Tecnico	7	15	36	75	133
Administrativo	43	36	79	85	243
Auxiliar	16	6	2		24
Total	94	79	173	289	635

(*) No considera los aumentos de grados por concurso público ni ascensos.

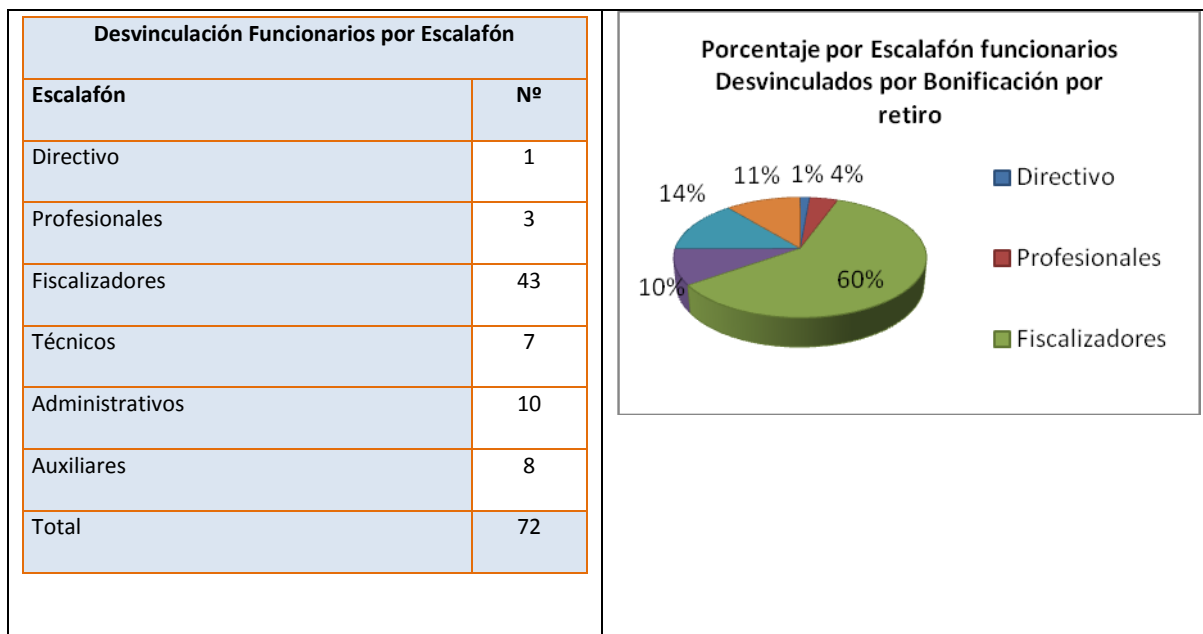
Por otra parte, se han definido y se encuentran en constante mejoramiento las normas y procedimientos que permitan posicionar a los concursos internos como mecanismo para

disponer las promociones en las plantas de Directivos, Profesionales, Fiscalizadores y Técnicos, así como seleccionar a los/as Jefes/as de Inspección. Dichas regulaciones se orientarán especialmente a asegurar la transparencia, objetividad y ecuanimidad de los concursos mediante el perfeccionamiento del sistema vigente.

Otro aspecto, no menos importante dentro del desarrollo de la carrera funcionaria, es su finalización, hito que se materializa con la **Desvinculación**. En ese sentido la División de Recursos Humanos ha realizado esfuerzos focalizados hacia aquellos/as funcionario/as que culminan el ciclo laboral en la Dirección del Trabajo, asegurar un acompañamiento constante a los/as funcionarios/as que cumplen con los requisitos para acogerse a las bonificaciones, dispuestas en las Leyes N° 19.882, N° 20.212 y N° 20.305.

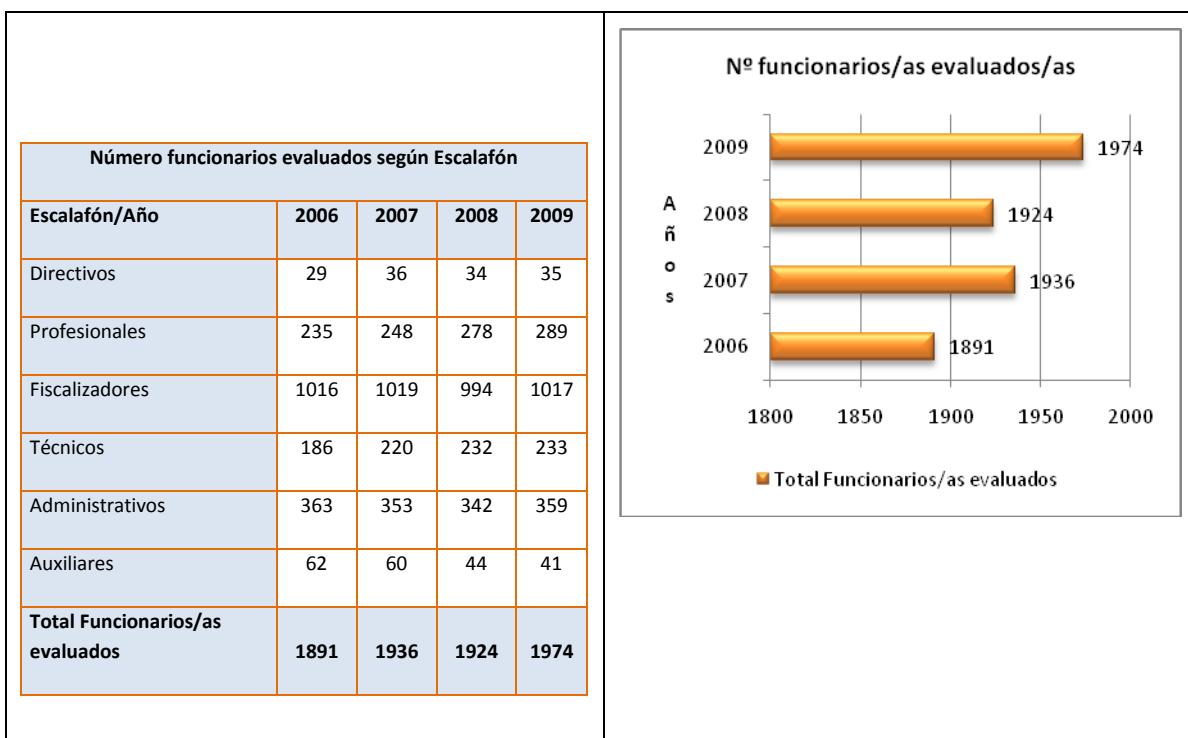
Lo anterior, enmarcado en la convicción que la culminación del ciclo laboral de los/as funcionarios/as es una instancia que requiere de una cercanía y gestión asertiva de la División de Recursos Humanos, proporcionando herramientas y apoyo profesional a los/as funcionarios/as que se encuentran próximos a pasar a retiro para que enfrenten esta etapa de su vida laboral de una manera positiva. Para lo cual se realizan acciones de difusión de los beneficios, requisitos y procedimientos para acceder tanto a una mejor opción de jubilación como a la obtención de los bonos por retiro.

El siguiente gráfico identifica porcentualmente los/as funcionarios/as acogidos/as a bonificación por retiro según escalafón desde el año 2006 a la fecha:



- **Evaluación del Desempeño**

La Dirección del Trabajo evalúa el desempeño funcionario de manera permanente, mediante procedimientos, mecanismos e instrumentos objetivos, conocidos, informados y aceptados, de aplicación general y legalmente sancionados, con la finalidad de elevar la calidad del desempeño y resultados de los/as funcionarios/as, lograr que los/as funcionarios/as puedan desempeñar su trabajo de manera eficiente, dispongan de oportunidades equitativas según sus capacidades, esfuerzos y resultados, produciéndose un crecimiento personalmente, entre otros aspectos, a través de un proceso de acompañamiento permanente, desde su ingreso al Servicio como también de aquellos que asumen nuevos cargos dentro de la Institución, permitiéndoles alcanzar mejores estándares de desempeño en el menor tiempo posible, para así responder de manera flexible ante los cambios que los afecten.



Proceso Calificatorio 2006-2009, según Lista

Lista de Calificación	Nº funcionarios 2006	Nº funcionarios 2007	Nº funcionarios 2008	Nº funcionarios 2009
Lista 1 Distinción	1.888	1.936	1.920	1.974
Lista 2 Buena	3	0	4	0
Lista 3 Condicional	0	0	0	0
Lista 4 Eliminación	0	0	0	0
Total	1.891	1.936	1.924	1.974

A partir del año 2006, se comienza a realizar la Capacitación SED bajo la modalidad e-learning, esto es, en una plataforma computacional de la Dirección del Trabajo, contando para ello con la colaboración de la Unidad de Capacitación y Desarrollo, logrando una cobertura de:

Nº funcionarios Capacitados SED	
Año	Nº funcionarios
2006	375
2007	301
2008	800
2009	219

Durante el año 2008 se vivió un hito importante en torno a la capacitación realizada a todos los actores del SED, esta capacitación se realizó vía e-learning, donde se destaca la labor desarrollada por las Profesionales de Apoyo de la Unidad de Administración del Personal quienes se desempeñaron como Tutoras directas de los alumnos. A diferencia de las capacitaciones anteriores del Sistema, en esta capacitación se realizaron módulos de aprendizaje diferenciados, es decir, módulos para funcionario/as y módulos para lo/as Precalificadore/as, además se agregó un módulo con casos prácticos del Sistema.

En el contexto de un nuevo modelo implementado por la Dirección Nacional del Servicio Civil de “**Gestión del Desempeño**”, donde el encargado y las profesionales del SED, realizaron charlas informativas presenciales a todas las regiones del país. Además se reforzó este tema a través de una campaña de “**Buen uso del SED**”, campaña que aún

sigue vigente en la Intranet Institucional. Por otra parte, destacar la elaboración de un Tríptico con temas operativos del SED, lo que tuvo una muy buena acogida por parte de lo/as funcionario/as del Servicio.

A partir del año 2007, se ha desarrollado una Política de Evaluación del Desempeño, la que fue revisada y validada por la Sra. Directora del Trabajo y por la Dirección Nacional del Servicio Civil. Dicha política fue difundida a todo/as lo/as funcionario/as del Servicio.

El trabajo y socialización del sistema de Evaluación del Desempeño se ha fortalecido con un programa de visitas a las regiones del país, por parte de las Profesionales de Apoyo SED, en el contexto del fortalecimiento de la Norma ISO, con el objetivo de estandarizar los procedimientos del SED, esto ha permitido ordenar la documentación del SED en regiones y además tomar conciencia del buen uso de esta herramienta de gestión.

La aplicación de mejoras continuas al Sistema de Evaluación del Desempeño, ha permitido ir recogiendo la opinión de los actores involucrados dentro del proceso (funcionarios/as, precalificadores/as, Junta calificadora, otros) lo cual permite que el Sistema de Evaluación del Desempeño se desarrolle de manera más eficiente y efectivo, haciendo más participe a todos los/as involucrados/as y generando un modo sistemático de trabajo a nivel nacional.

De esta manera, los esfuerzos realizados por la División de Recursos Humanos al constante perfeccionamiento de la Evaluación del Desempeño obedecen al deseo de accionar hacia la motivación, logro, aceptación y compromiso de las personas, por alcanzar mayores niveles de contribución, lo cual se condice con el espíritu Institucional de modo que los desempeños individuales sean un aporte al cumplimiento de la misión de la Dirección del Trabajo.

- **Sistemas PMG´s (ISO)**

La Dirección del Trabajo tiene implementado un Sistema de Gestión de la Calidad radicado en los Sistemas de PMG¹⁷, donde la División de Recursos Humanos asume la responsabilidad importante, aportando con tres de los once sistemas existentes, los cuales se encuentra certificados bajo el estándar internacional Norma ISO 9001, a partir del año 2007, siendo estos:

1. Evaluación de Desempeño
2. Capacitación
3. Higiene y Seguridad y Mejoramientos de Ambientes de Trabajo

¹⁷ En el año 1998 se inició el desarrollo de Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los Servicios Públicos, asociando el cumplimiento de objetivos de gestión a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios.

Durante el año 2006, correspondió la etapa de preparación donde se elaboró un diagnóstico y levantamiento de los procesos del **Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)** y del **Sistema de Capacitación**, con el objetivo de normalizar los procesos para ser Certificados bajo Norma ISO 9001:2000. Fruto de esta actividad se realizaron ajustes al Manual de Calidad, se desagregaron los procedimientos operativos de los Sistema, los cuales se encuentran vigentes hasta la fecha. Es así que este mismo año en el mes de noviembre ambos Sistemas se **precertificaron** en un proceso que incluyó dos auditorías de precertificación.

El año 2007, los Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), y Sistema de Capacitación **Certificaron** sus procesos bajo Norma ISO 9001:2000. Este mismo año, el **Sistema de Higiene y Seguridad y Medio Ambientes de Trabajo** comienza su etapa de preparación logrando la **precertificación** bajo estándares de dicha Norma.

El año 2008 y 2009 correspondieron al primer y segundo año de mantención de la certificación mediante auditorías de seguimiento que demostraron que los procesos correspondientes a los Sistemas Evaluación del Desempeño y de Capacitación siguen operando según la Norma ISO 9001.

De igual manera, el **Sistema de Higiene y Seguridad y Medio Ambientes de Trabajo**, durante el año 2008 logra la certificación y durante el año 2009 alcanzan la primera mantención bajo los estándares de la Norma ISO 9001.

En términos generales, podemos afirmar que, durante el periodo 2006 – 2009 la Dirección Nacional del Servicio Civil ha validado los Sistemas de PMG de Capacitación y de Evaluación del Desempeño de nuestro Servicio. Situación que se repite para los años correspondientes para el **Sistema de Higiene y Seguridad y Medio Ambientes de Trabajo**, con la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), organismo técnico validador.

Con relación a las contribuciones de la División de Recursos Humanos en materias de género, se ha desarrollado y fortalecido durante la presente gestión, mediante una serie de iniciativas, tendientes a contribuir al cumplimiento del PMG Enfoque de Género y otros compromisos en esta materia, entre las cuales destacan la participación de funcionarias de esta División en la Mesa Transversal de Género, la colaboración en la Mesa Operativa de Género, la creación de la Mesa de Conciliación Vida Laboral y Familiar destinada a la conciliación de responsabilidades laborales con obligaciones parentales, capacitación en materias de género y la aplicación e implementación de medidas a partir del Código de Buenas Prácticas Laborales (CBPL).

Así también, se efectuaron importantes aportes en términos de estudios, definición de políticas y capacitaciones, entre los cuales es factible destacar: Diagnóstico Institucional de los/as funcionarios/as con perspectiva de género, Estudio de Plan de Igualdad de Oportunidades, Protocolo de Protección a la Maternidad y a la Paternidad, Curso Género y Trabajo 2007 (implementado bajo modalidad e-learning y presencial) y Curso Género y Trabajo Decente (desarrollado por la Escuela Técnica de Formación).

La División de Recursos Humanos, entrega valor agregado al Sistema de Gestión de la Calidad Institucional (SGC), contribuyendo con la elaboración de los perfiles del cargo necesarios para el cumplimiento de la Norma. En este contexto, la División de Recursos Humanos, también ha contribuido positivamente al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad aportando con valiosa capacidad profesional para el desarrollo de las auditorías internas de calidad que se realizan en el marco del SGC, donde participaron un número importante de profesionales de esta División. De ese mismo modo la División de Recursos Humanos, contribuye al cumplimiento de PMG Financiero Contable con los informes de materias del personal que se deben enviar trimestralmente a la Dipres.

Haber implementado y certificado bajo Norma ISO 9001, ha permitido a esta División trabajar bajo estándares de calidad, posibilitando la entrega de productos y servicios conforme a los requerimientos de nuestros usuarios, así como obtener de ellos una retroalimentación para la mejora continua de los servicios entregados.

El arduo y sistemático trabajo de los/as funcionarios/as de la División que se relacionan con los sistemas certificados ha permitido estar en una revisión constante de nuestros procedimientos estimulando el replantearse permanentemente la forma de hacer la tarea en búsqueda de la mejora continua.

- **Participación Funcionaria y Comunicaciones**

En términos de participación funcionaria podemos especificar que la Jefatura de la División de Recursos Humanos ha colocado especial esmero en mantener una activa comunicación con las Asociaciones de Funcionarios, implementando una política de puertas abiertas a los/as funcionarios/as y sus respectivas representaciones, es así que la División de Recursos Humanos, posee líneas de trabajo en conjunto con ambas Asociaciones, lo que permite recoger sus aportes para el mejoramiento del ciclo de vida laboral de los/as funcionarios/as, a través de integrar a la gestión institucional las problemáticas actuales, y dar respuesta a ellas, en un trabajo técnico, participativo y oportuno, generando políticas y metodologías que permiten monitorear y tomar decisiones en base a información técnica.

Es así que durante esta gestión, se han instaurado mesas de trabajo con las Asociaciones de Funcionarios, en las cuales se han tratado temas tales como Clima Laboral - Protocolos y Planes de Buen Trato Laboral, - Mejoramientos Remuneracionales y Suplencias – Conciliación Vida Laboral y Familiar y Sistema de Evaluación del Desempeño, los cuales destacan como una instancia de participación relevante implementada por la División de Recursos Humanos en el periodo 2006–2009. En ese mismo contexto, las Asociaciones han tenido gran participación en temas relevantes como el mejoramiento remuneracional ya mencionado, las juntas calificadoras, el Comité Bipartito de Capacitación y el Consejo Asesor de la Escuela Técnica de Formación.

Por otra parte, con el objeto de desarrollar una mayor cercanía con el personal de todo el país, ha resultado fundamental para la División de Recursos Humanos la difusión de información sobre distintas áreas de interés, abarcando la mayor cantidad de dependencias de la Institución, para lo cual se ha hecho uso de los instrumentos tecnológicos disponibles tales como la utilización de Video-Conferencia, creación de casilla para correo electrónico y Difusión Interna. En este último caso, cabe destacar que esta División ha desarrollado este canal formal y permanente de comunicación, el cual tiene como objetivo compartir con cada funcionario/a el accionar de la División de Recursos Humanos.

IV.- DESAFIOS Y OPORTUNIDADES

A partir del año 2006, la División de Recursos Humanos comenzó una nueva etapa, que en su desarrollo hasta la fecha ha logrado importantes avances, logros, cumplimiento de metas, también ha debido enfrentar diversas dificultades a las cuales se le ha dado soluciones. Sin embargo, los constantes cambios a los cuales la División de Recursos Humanos debe enfrentar debido a la naturaleza del entorno que se transforma permanentemente lo cual se replica en la Organización que también cambia constantemente, por lo que podemos afirmar que todavía nos queda camino por recorrer en el cual se visualizan nuevos retos y oportunidades que a continuación se presentan.

Reclutamiento y Selección

Para el periodo futuro, se espera consolidar los procesos y políticas establecidos para el ingreso a la Institución. Para ello, se hace necesario seguir avanzando en la definición de lineamientos, criterios y consideraciones para el ingreso de personal, según cada escalafón y función a desempeñar, desarrollando una permanente actualización conforme a las nuevas realidades y requerimientos institucionales que permitan dar continuidad a lo establecido en los lineamientos de Gobierno, especialmente, en torno a lo dispuesto en el Código de Buenas Prácticas Laborales respecto del fortalecimiento de elementos relacionados con la no discriminación e igualdad de oportunidades, así como la preeminencia de principios asociados a la eficiencia y oportunidad.

Es así que se pretende efectuar análisis de la dotación y sus funciones, de modo que estos diagnósticos se transformen en el insumo esencial en la determinación de la necesidad de personal y, por consiguiente, la implementación de procesos de selección institucional orientados de acuerdo a la función.

Por otro lado, la confección de un manual de selección en base a la función será una herramienta de gran utilidad que permitirá conocer cuáles son los requisitos formales y obligatorios necesarios para cada proceso de selección, simplificando el trabajo cuando se produzca la instancia y oportunidad para cubrir una necesidad de personal a través de la implementación de un proceso de reclutamiento y selección.

Capacitación y Formación

Considerando que el área de capacitación y formación es un elemento fundamental en el desarrollo funcionario, y que la calidad de la gestión realizada en torno a estas materias inciden en los servicios y resultados proporcionados a los/as usuarios/as de la Dirección del Trabajo, los desafíos fijados apuntan a dotar a los/as funcionarios/as del Servicio de una serie de herramientas y conocimientos que sean acorde a las nuevas tecnologías y permitan fortalecer el proceso modernizador iniciado hace algunos años por el Estado.

De esta manera, una de las prioridades será la instauración de un sistema permanente de detección de necesidades de capacitación por parte de los funcionarios y/o jefaturas, de acuerdo a la información proporcionada por diferentes procesos y subsistemas de nuestra División tales como evaluación del desempeño, resultados de las pruebas de conocimientos y test psicolaborales en el caso de los procesos de selección, estudios de clima organizacional, definición de perfiles por competencias, solicitudes de diferentes centros de responsabilidad, entre otros.

Al respecto, la creación de un mecanismo de aplicación de encuestas de satisfacción en relación a las actividades implementadas, permitirá contar con información oportuna y fidedigna para la mejora continua del Sistema. Igualmente importante es la evaluación del impacto o aplicación de lo aprendido por parte de los participantes, permitiendo verificar el real aporte que implican las actividades de capacitación en la calidad de los servicios de la Dirección del Trabajo.

Por otra parte, se considera importante el desarrollo de un sistema depurado para la selección de beneficiarios de capacitación que contenga criterios difundidos y socializados en el Servicio a través de la Intranet Institucional, guías informativas, charlas, entre otros. Esta selección de beneficiarios se encontrará alineada con los otros subsistemas de Recursos Humanos, como también con los resultados de la evaluación del desempeño, los perfiles de selección, etc.

Contar con una base de datos de preguntas para las pruebas de conocimiento, de manera que sus resultados sirvan de insumo para futuras acciones de capacitación.

Como principal desafío propuesto por la **Escuela Técnica de Formación** para el próximo periodo, radica en contar con una oferta académica de carácter focalizada, pertinente, oportuna, que favorezca la carrera funcionaria y que apoye el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

Para cumplir con este desafío existe una serie de acciones planificadas a realizar a corto y mediano plazo:

- Funcionamiento regular con los Comités de Expertos.

- . Consolidación y extensión de una red de relatores.
- . Diseñar un sistema de seguimiento personalizado a través de los tutores de oficina, así como el fortalecimiento de su rol.
- . Diseñar un sistema de concursabilidad y accesibilidad para los capacitados, considerando un enfoque equidad y genero.
- . Estudio y aplicación de un sistema de “acreditación” de cursos anteriores.
- . Estudio y aplicación de niveles y brechas de conocimientos y competencias (estratificación de funcionarios en 3 niveles).

Finalmente, importante desafío será la definición de una sede definitiva para la Escuela, en un edificio Institucional y con infraestructura definitiva.

Calidad de Vida y Bienestar

Para la División de Recursos Humanos es de suma importancia consolidar las instancias que propendan a conciliar la vida familiar con la vida laboral, es así que para el próximo periodo quedan pendientes desafíos tendientes a mejorar los beneficios y la atención a los/as funcionarios/as a través de diversas medidas que a continuación se enumeran:

- . Continuar con el Programa de Fortalecimiento a Regiones en Terreno, visitando Inspecciones Comunales y Provinciales de aquellas regiones en las cuales no se ha implementado.
- . Trabajar con la Red de Bienestares del Sector Público en la Licitación del nuevo Convenio Marco del Seguro Complementario de Salud, Catastrófico, Dental y de Vida.

En lo que respecta a la Sala Cuna y Jardín Infantil Institucional, los desafíos se orientan al desarrollo de dos áreas de acción:

- . **Área Infraestructura:** Se estima la edificación de un inmueble y habilitación de dos salas considerando los espacios adecuados para la realización de actividades pedagógicas y lúdicas, además de un baño común y patio techado, aportando al mejor desarrollo de los/as niños/as, utilizando el sector de estacionamiento.
- . **Área Pedagógica:** Por otra parte, se contempla el desarrollo del área pedagógica, mediante el Fortalecimiento del Proyecto Educativo integrando transversalmente los programas e iniciativas institucionales para dar un sentido de pertenencia a la Institución; el Programa de Buen Trato en Niños/as y Programa de prevención de riesgos en niños/as, ambas iniciativas que vienen a replicar los programas de políticas institucionales relacionadas con el buen trato laboral y salud ocupacional; y el Sistema de acreditación de calidad del Servicio de Sala Cuna y Jardín Infantil, según normativa JUNJI y Chile Calidad.

En materia de Salud y seguridad son cuatro los desafíos que se distinguen hacia futuro:

- . Definir procedimiento de control de riesgos de accidente del trabajo y enfermedades profesionales, respecto de personal externo que realiza labores en dependencias institucionales (contratistas de servicio de guardias, aseo, reparaciones o remodelaciones), en coordinación con el departamento de administración y gestión financiera.

- . Definir procedimiento que permita mejorar la estimación presupuestaria de los proyectos de H, S y MAT que presentan los Comités Paritarios. Esto es, asegurar la participación de los encargados de recursos humanos regionales, hasta la fecha radicada en los jefes administrativos, en el proceso de determinación de las especificaciones técnicas y/o términos de referencia de cada proyecto.
- . Fortalecer el accionar de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.
- . Dar continuidad y fortalecimiento de los Protocolos de Buen Trato Laboral.

Gestión de Recursos Humanos

Planificación, control, seguimiento y evaluación:

- . Implementación de las Coordinaciones Regionales de Recursos Humanos: Posicionar a la División de Recursos Humanos como área estratégica en la gestión regional, aportando a la toma de decisiones e implementación de las políticas y procedimientos de División de Recursos Humanos, estableciéndose las bases técnicas, administrativas y procedimentales para la descentralización de la Gestión de Recursos Humanos, en las regiones.
- . Adecuación de facultades regionales: Proyecto de “Adecuación de Facultades a las Direcciones Regionales, Inspecciones Provinciales y Comunes del Trabajo”, para la dictación de sus propias Resoluciones e Ingreso eficiente al Sistema Informático de Recursos Humanos. Lo anterior con el propósito de agilizar los tramites administrativos que se desarrollan en el ciclo de vida laboral de los/as funcionarios/as de la Dirección del Trabajo a nivel nacional.
- . Evaluación de gestión de recursos humanos: se estima que en el próximo periodo se lleve a cabo la evaluación de la gestión de los recursos humanos mediante la recopilación de la percepción de los funcionarios/as del Servicio.
- . **Sistema informático:** Dentro de los desafíos que se contemplan para la División de Recursos Humanos, resulta esencial contar con un sistema informático **totalmente** integrado, donde se encuentren articulados los distintos subsistemas de la División de Recursos Humanos, con el objeto de dar respuesta a los clientes internos y externos respecto a los diversos requerimientos y uso de la información, permitiendo optimizar el funcionamiento de las Unidades y facilitar la entrega de productos de manera eficiente.

Es así que en su continuo proceso de desarrollo se vislumbran los siguientes desafíos para el fortalecimiento del sistema informático de recursos humanos:

- ✓ Automatización de los actos administrativos: Automatizar la generación de los actos administrativos utilizando datos en línea que permitan la elaboración de resoluciones para cada funcionario/a o grandes grupos de funcionarios/as, y a la vez estos datos queden ingresados en la base de datos de recursos humanos, reduciendo la tarea de digitación y la posibilidad de algún error en la calidad de estos. De esta forma, se articularán los distintos subsistemas de la División de Recursos Humanos a fin de cubrir las necesidades organizacionales, respondiendo de manera oportuna a variados requerimientos de personal.
- ✓ Validación de datos: Cada acto administrativo generado por resolución debiera automáticamente activar ciertas validaciones y cambios internos que nos permitan contar con información actualizada y replicada en todos los campos de datos que correspondan, reduciendo y simplificando las

cargas de trabajo en las acciones de actualización de datos de los/as funcionarios/as.

- ✓ Control de Asistencia y sistema de reloj control: Considerando la adquisición de relojes biométricos en el Nivel Central y la ICT. Oriente, y el anhelo de extender este sistema de control de asistencia al resto de las regiones, se hace necesaria la actualización y perfeccionamiento del sistema informático con el objeto de vincular este sistema de reloj control a la gestión de recursos humanos, por cuanto permitirá abastecer de información al sistema de evaluación del desempeño, mediante informes de puntualidad para la calificación del factor cumplimiento de normas e instrucciones, e integrar las acciones de capacitación, cometidos funcionarios, permisos y feriados al sistema de reloj control como incidencias ante la falta de marcaje en los horarios de inicio y término de la jornada de trabajo.
- ✓ Sistema Evaluación del Desempeño: adecuar el actual sistema en el marco del modelo de gestión por competencias lo que implicará el desarrollo de funcionalidad que permita medir los comportamientos e identificar las brechas existentes para cada funcionario/a, que contenga diversos reportes para todos los sistemas de gestión de personas que lo soliciten, así como integrando esta funcionalidad al sistema de evaluación del desempeño a través de las medición de comportamiento y su inclusión en la evaluación del Factor Aptitudes Técnicas e Interpersonales.
- ✓ Información histórica y estadística de recursos humanos “cubos de recursos humanos”: Continuar con el desarrollo y perfeccionamiento de los cubos de recursos humanos, a fin de incorporar todas las dimensiones necesarias que den como resultado informes estadísticos históricos y en línea, que permita consultar información acerca de la evolución de la dotación, por oficina y en el tiempo, conformación en términos de funciones, listado de jefaturas en los últimos años, entre otros; los cuales servirán para la toma de decisiones con respecto a reclutamiento, traslados o mejoramiento remuneracional.
- ✓ Sispubli: Comunicar e integrar el Sispubli al sistema de capacitación contenido en el sistema informático de recursos humanos, que permita contar con un procedimiento expedito de dictación de resoluciones.
- ✓ Nuevo sistema de bienestar: Desarrollo de funcionalidad para la Unidad Servicio de Bienestar, que actualmente se encuentra en lenguaje Clipper pero que no está integrada al sistema informático de recursos humanos, lo cual evitará la existencia de duplicidad de información de cargas familiares y la información de los descuentos, la vinculación de la dotación y cargas familiares desde el sistema informático de recursos humanos, la existencia de un solo sistema de ingreso (sistema bienestar), y el acceso a la información en línea para dar respuesta a los/as asociados/as en forma oportuna y eficaz.

Desarrollo Carrera Funcionaria:

En el ámbito de desarrollo de carrera se espera seguir avanzando en la nivelación de criterios y estándares para las funciones del personal de planta y contrata que no han sido comprendidas en el periodo anterior y sus futuras correlaciones con las actualizaciones de las funciones, cargos y perfiles, teniendo en consideración el presupuesto vigente.

Lograr contar con una estrategia de acompañamiento al funcionario/a en el proceso de desvinculación. Para esto, se ha dispuesto el mejoramiento de los mecanismos de difusión permanentes de los beneficios, requisitos y plazos para acceder al bono post laboral para los/as funcionarios/as que cumplen los requisitos establecidos en la respectiva ley, la cual se encontrará vigente hasta el año 2024. Es así como también se ha propuesto como desafío para los siguientes años, programar y coordinar las acciones necesarias con entidades relacionadas con la desvinculación laboral, como AFP, Cía. de Rentas Vitalicias, IPS y otros, para que entreguen a el/la funcionario/a antecedentes que le permitan decidir si es el momento adecuado para acogerse a jubilación y a la vez, evaluar la opción de retiro de fondos que más le conviene.

Sistema de Evaluación del Desempeño:

Uno de los principales desafíos para el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), es cumplir con la Etapa I de los Requisitos Técnicos del Programa Marco de la Calidad, esto quiere decir que paulatinamente las regiones deberán comenzar a certificar el Sistema bajo Norma ISO 9001, comenzando con 5 regiones.

Para lo señalado precedentemente se deberá, realizar:

- . Diagnóstico para la ampliación de la Certificación ISO 9001;
- . Elaboración un Plan Trienal para la ampliación de la Certificación en todo el país, considerando a lo menos 5 regiones por año;
- . Elaboración e implementación de un Programa de Trabajo Anual para la ampliación de la Certificación ISO 9001 regional.

Otro desafío del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), consiste en la instauración y programación de un trabajo conjunto entre las Unidades Administración del Personal, Planificación y Control de Gestión y la Unidad de Desarrollo Organizacional, conformado a través de una mesa de trabajo SED, con el objetivo de ir mejorando este Sistema en lo que se refiere a:

- . Incorporar las “Competencias” a la Evaluación del Desempeño.
- . Vincular el sistema de reloj control y las medidas disciplinarias al Sistema de Evaluación del Desempeño.
- . Realizar mejoras en general, a los formularios de Programación, Evaluación Cuatrimestral y Precalificación.

Con las consideraciones mencionadas, se deberá estudiar una modificación al Reglamento Especial de Calificaciones Decreto N° 98/1998, para incorporar el tema de las Competencias a la Evaluación del Desempeño.

Con estas innovaciones al Sistema se espera fortalecer el sistema SED, homologándolo a un producto objetivo, medible y basado en competencias, de manera que pueda ser utilizado como herramienta de gestión por aquellas Jefaturas precalificadoras, para lo que deberemos buscar mecanismos que motiven el buen uso y compromiso de dichas Jefaturas, para que así se constituya en un verdadero instrumento que se pueda utilizar de manera eficiente, a través de la capacitación y otros medios.

Desarrollo Organizacional:

Se concentrarán esfuerzos en conocer de manera actualizada y permanente las características de la dotación por Oficina, con el objeto de conseguir una óptima distribución de la dotación del Servicio de acuerdo a las cargas de trabajo existentes en la Institución.

Asimismo, se pretende contar con un sistema de información respecto de la realidad institucional, especialmente en materias operativas, donde nuestra División pueda dar su opinión y aprobación respecto de la manera en que impactan al personal de la Institución, que sirva para el ciclo de gestión de la futura organización (largo plazo), indagando en las necesidades de capacitación que cada acción lleva aparejada.

CONCLUSIONES

Durante el periodo 2006 – 2009, se enfrentaron importantes desafíos a raíz de las transformaciones en el mundo del trabajo y social, donde la División de Recursos Humanos tuvo que aplicar estrategias organizacionales para adaptar y preparar a la Institución, de modo de contar con funcionarios preparados y favorecer ambientes capaces de adaptarse a las nuevas realidades.

La División de Recursos Humanos ha realizado un aporte importante en torno a los lineamientos de modernización del Estado, enfatizando en la gestión de las personas donde se tuvo especial interés en el ordenamiento de los grados tanto para el ingreso como para determinadas funciones, en torno a fundamentos técnicos basados en la gestión por competencias donde también fue posible determinar mejoramientos remuneracionales a través de una gestión participativa que involucró a las Asociaciones de Funcionarios, a través del trabajo en la mesa de mejoramiento

También se puso especial énfasis, lo relacionado con la reformulación y adaptación de los procesos internos del área aprovechando las nuevas tecnologías de la información, el desarrollo tecnológico y las herramientas disponibles, haciendo más accesibles y eficientes nuestros servicios y la operativización de importantes procedimientos, además, se incorporó al Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección del Trabajo, alcanzando estándares de calidad a través de la certificación bajo Norma ISO en sus sistemas de gestión comprometidos.

El Servicio consciente de los desafíos que se deben enfrentar, en torno a seguir avanzando en el perfeccionamiento, innovación y renovación de procesos y procedimientos internos, fortalecer y mejorar instrumentos de gestión, de continuar avanzando en la informatización, integrando sistemas y mejorando lo que ya existe.

Indispensable será capitalizar la instauración de las Coordinaciones Regionales de Recursos Humanos de manera de integrar la gestión de todas las realidades del país.

b) Departamento de Administración y Gestión Financiera¹⁸

LOGROS

La Dirección del Trabajo durante el periodo 2006-2009 ha debido enfrentar grandes desafíos en el ámbito de las relaciones laborales como lo son la implementación de la Ley de Subcontratación y de la Reforma Procesal Laboral.

En este contexto, el Departamento de Administración y Finanzas ha respondido a estas nuevas exigencias brindando el soporte necesario para el buen funcionamiento de las líneas operativas y del resto de las líneas de apoyo de la Dirección del Trabajo.

La línea a contribuido a liderar y administrar una correcta gestión de los recursos presupuestarios durante el periodo 2006-2009, lo que se ha traducido tanto en un progreso en las condiciones físicas, ambientales y remuneracionales de sus funcionarios como así también en una mejor calidad en la atención de sus usuarios.

En este sentido, es importante destacar los progresos que ha tenido la DT por ejemplo en materia de infraestructura, derivados de los 60 proyectos de remodelación de oficinas que se han impulsado o la renovación y expansión de su equipamiento informático y de su flota automotriz.

En los capítulos siguientes se muestra en detalle la evolución del gasto e inversión en los principales ítems presupuestarios, los avances en materia de infraestructura, equipamiento informático y flota automotriz, como así también los nuevos procedimientos de trabajo que fueron documentados y formalizados durante el periodo en cuestión y los desafíos que debiese enfrentar la línea administrativa para los próximos años.

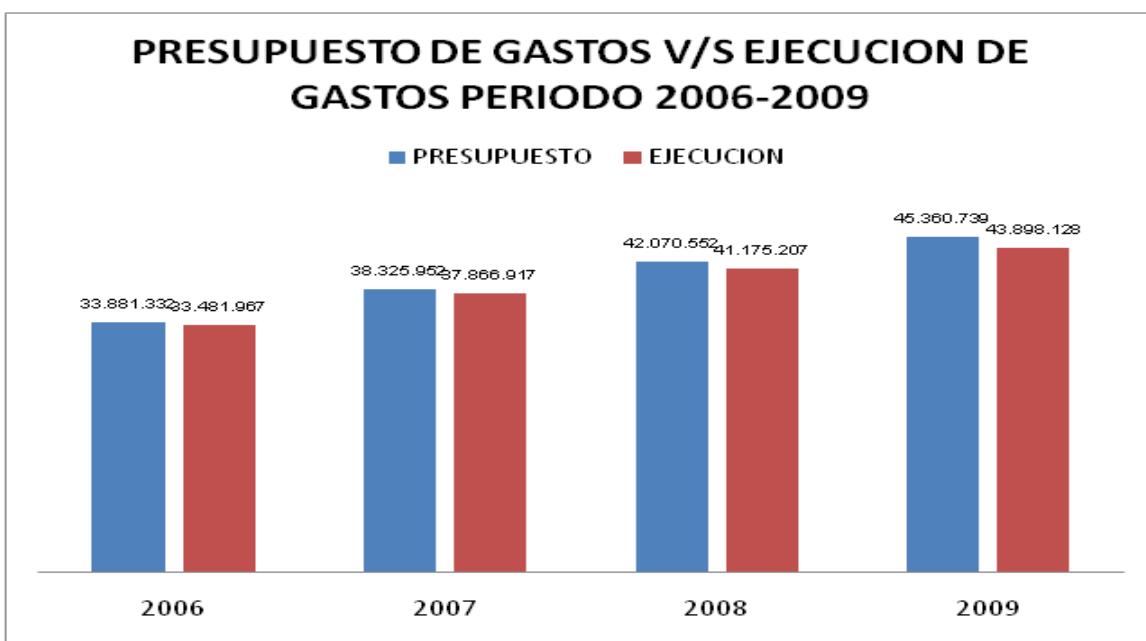
El Departamento de Administración y Finanzas cuenta con 59 funcionarios los cuales se encuentran distribuidos en las Unidades de Compra y Contrataciones, Infraestructura, Finanzas y Logística.

1.1.- Evolución del Presupuesto de Gasto y de su Ejecución durante el período 2006-2009¹⁹

Durante el periodo 2006-2009 el presupuesto de gastos de la Dirección del Trabajo se incrementó en un 33,8% y su ejecución en un 31,1%.

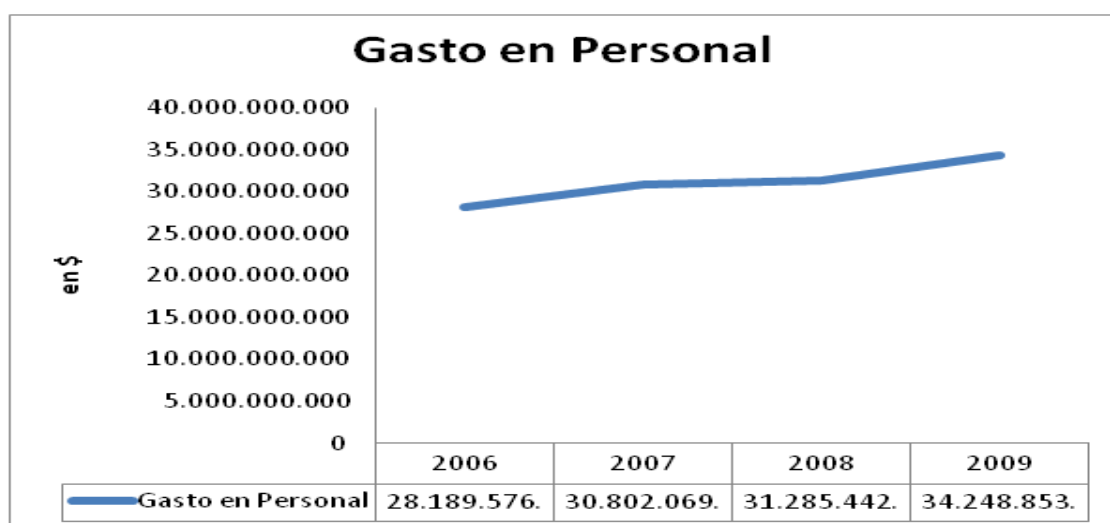
¹⁸ Pase Nº 07 de fecha 22.01.2010, de Jefatura de Departamento de Administración y Gestión Financiera.

¹⁹ Las cifras fueron ajustadas a moneda del año 2009.



Es importante señalar que, la Dirección del Trabajo no presenta déficit presupuestario en ninguno de los años analizados.

1.2.- Subtítulo 21 “Gasto en Personal”²⁰

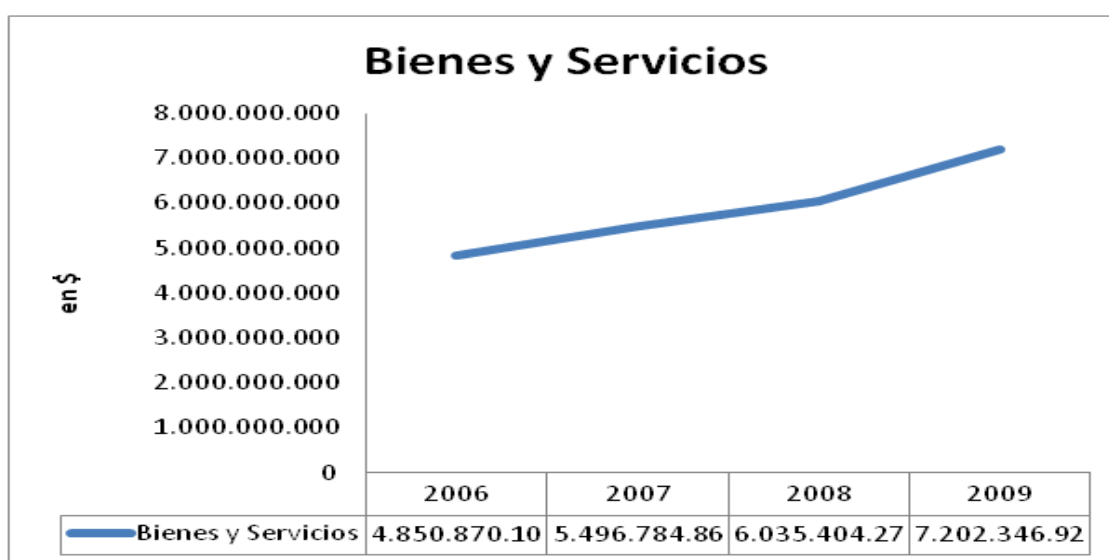


²⁰ Las cifras se encuentran ajustadas en moneda del año 2009.

El análisis de la evolución del gasto en personal permite afirmar que se ha mantenido una tendencia al alza desde el año 2006 al año 2009, con un 21,5% de aumento en el período. Las razones de éste alza se explican principalmente por:

- Un aumento en la dotación de personal de 1998 a 2143 funcionarios.
- Un incremento en el presupuesto en viáticos de un 55%.
- Un incremento en el presupuesto en “horas extraordinarias” de un 43%.
- La incorporación de 74 jefaturas a la Ley N° 19.882 “Asignación de funciones críticas”, de 10 personas que tenían esta asignación el año 2006.

1.3.- Subtítulo 22 “Gasto en Bienes y Servicios”²¹

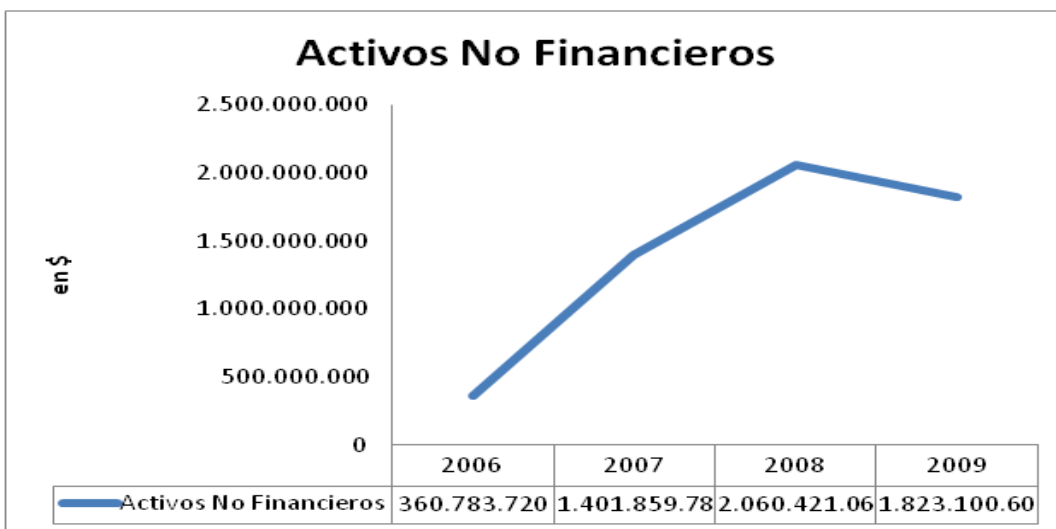


Como se observa en el presente cuadro, en el período 2006-2009 la ejecución presupuestaria en “Bienes y Servicios de Consumo” aumentó en un 48,5%, debido a un mayor gasto en gran parte de los ítem presupuestarios del subtítulo 22 y principalmente en el ítem de “Mantenimiento y reparaciones de bienes Inmuebles”.

1.4.- Subtítulo 29 “Adquisición de Activos No Financieros”²²

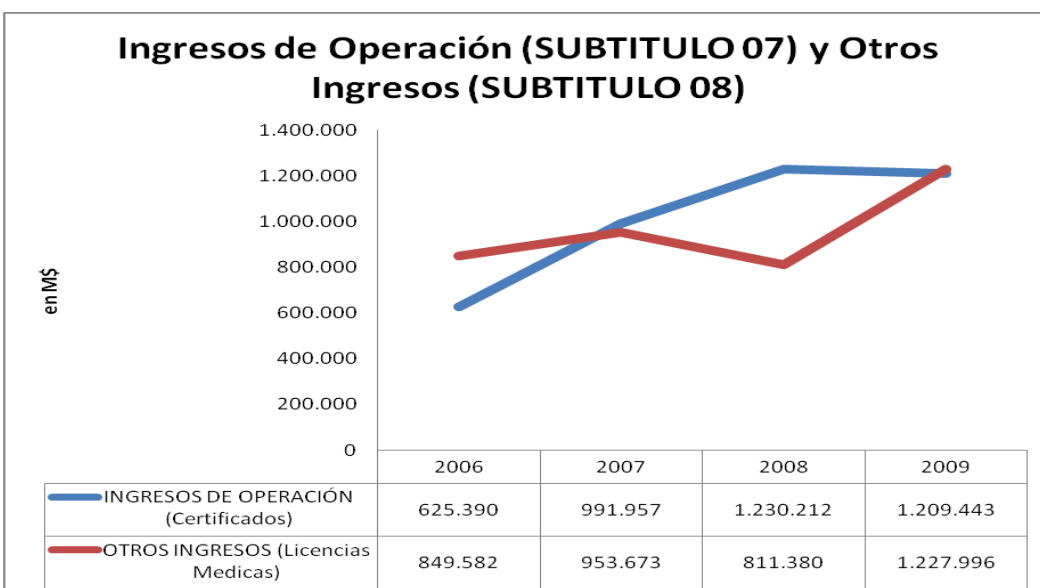
²¹ Las cifras se encuentran ajustadas en moneda del año 2009.

²² Las cifras se encuentran ajustadas en moneda del año 2009.



El análisis de las cifras nos indica que el incremento del período 2006-2009 fue de un 405%, determinado principalmente por una fuerte inversión en los ítems vehículos, mobiliario y adquisición de equipos informáticos.

1.5.- Ingresos Percibidos en el Subtítulo 07 “Ingresos y de Operación” y en el Subtítulo 08 “Otros Ingresos”²³



El análisis de la evolución de ambos conceptos de ingresos nos señala que a partir de año 2006 a la fecha ha tenido un crecimiento permanente lo que ha permitido financiar otros conceptos de gastos del servicio.

²³ Las cifras se encuentran ajustadas en moneda del año 2009.

2.1.- Inmuebles remodelados

La Dirección del Trabajo posee 107 inmuebles que albergan sus oficinas permanentes bajo distintas modalidades de tenencias (propios, arriendos, comodatos). Al respecto, durante el periodo 2006-2009, se llevaron a cabo 60 proyectos de remodelación²⁴, situación que contribuyó a mejorar ostensiblemente las condiciones ambientales de los funcionarios y de atención de público de nuestros usuarios.

El detalle de los inmuebles remodelados durante el periodo en cuestión es el siguiente:

INMUEBLES REMODELADOS PERIODO 2006-2009

Nº	Oficina	Año Remodelación	Nº	Oficina	Año Remodelación
1	I.P.T. Arica (Corresponde al inmueble antiguo)	2006	31	I.P.T. Viña del Mar	2008
2	I.P.T. Coquimbo	2006	32	I.P.T. Rancagua	2008
3	I.P.T. Quillota	2006	33	I.P.T. San Javier	2008
4	I.P.T. Los Andes	2006	34	IPT Chiloé (Castro)	2008
5	I.C.T. Molina	2006	35	IPT Puerto Montt (Inmueble antiguo)	2008
6	I.P.T. Angol	2006	36	ICT Quellon	2008
7	Centro de Conciliación y Mediación Temuco	2006	37	I.P.T. Aysen	2008
8	I.P.T. Magallanes	2006	38	I.P.T. Valdivia	2008
9	I.P.T. Valdivia (Inmueble antiguo)	2006	39	DRT Valdivia	2008
10	I.P.T. Osorno	2006	40	I.C.T. Lanco	2008
11	Oficina de Partes	2006	41	D.R.T. Metrop. Poniente	2008
12	Pisos 4,5,6 y 8 Agustinas	2006	42	ICT Santiago Sur Oriente	2008
13	I.C.T. Santiago Sur	2006	43	ICT Santiago Sur	2008
14	Piso 7	2006	44	ICT Providencia	2008
15	I.P.T. Arica (Inmueble antiguo) I.C.T. Pozo Almonte	2007	45	ICT Norte Chacabuco	2008
16	D.R.T. E I.P.T. Antofagasta	2007	46	Sala Cuna	2008
17	I.P.T. El Loa Calama	2007	47	Edificio Agustinas (sillas)	2008
18	D.R.T. Coquimbo	2007	48	Piso 11	2008
19	I.P.T. San Antonio	2007	49	Piso 6	2008
20	D.R.T. Valparaiso	2007	50	I.P.T. Puerto Montt	2009
21	I.P.T. Valparaiso	2007	51	I.C.T. Santiago Oriente (Vitacura)	2009
22	I.P.T. Los Angeles	2007	52	Sala Cuna	2009
23	D.R.T. Concepción	2007	53	ICT Sur Oriente	2009
24	D.R.T. Arica Parinacota	2007	54	ICT Stgo. Sur	2009
25	I.C.T. Providencia	2007	55	Varios agustinas	2009
26	I.C.T. Buin	2007	56	Piso 5to. Agustinas	2009
27	I.C.T. La Florida	2007	57	D.R.T. Santiago Oriente	2009
28	Piso 10 y 4 Agustinas 1253	2007	58	Centro Conc. Y Med. (Gral Mackenna)	2009
29	Piso 8	2007	59	ICT Maipú	2009
30	I.P.T. Iquique	2008	60	IPT Aysen	2009

²⁴ Los 60 proyectos de remodelación fueron realizados en 52 inmuebles ya que 9 de ellos se llevaron a cabo en distintas oportunidades en los pisos de la DN.

2.2.- Evolución del gasto en el ítem “Mantenimiento y reparación de Inmuebles”²⁵

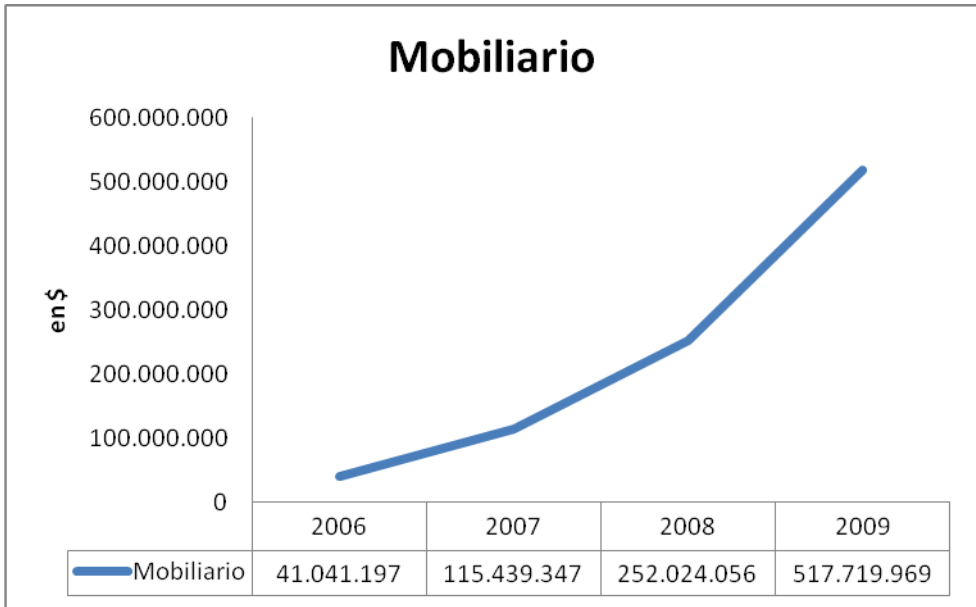


El análisis efectuado a las cifras nos muestra un incremento importante en el período 2006-2009 con un 253,5%, lo que está respaldado por la remodelación de una gran cantidad de oficinas del país, buscando dar además una mejor atención a los usuarios del servicio y con mayores espacios para los funcionarios, mejorando sus condiciones ambientales.

2.3.- Evolución de la inversión en el ítem 2904 adquisición de “Mobiliario y Otros”²⁶

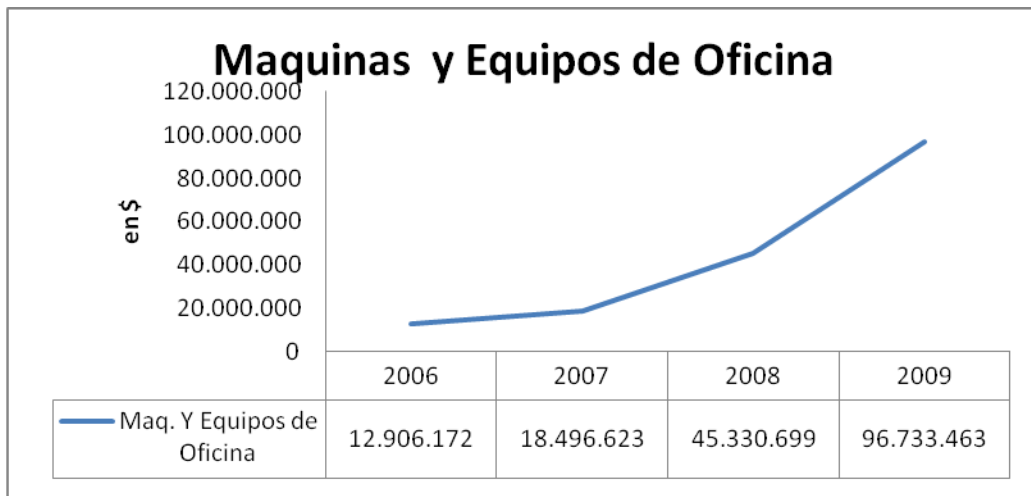
²⁵ Las cifras se encuentran ajustadas en moneda del año 2009.

²⁶ Las cifras se encuentran ajustadas en moneda del año 2009.



El análisis de los valores nos muestra un incremento del 1161,4 % en el periodo 2006-2009, lo que implica que hay una permanente renovación del mobiliario, lo que ha ido en forma simultánea con la remodelación de las oficinas del servicio.

2.4.- Evolución de la inversión en el ítem 2905 adquisición de “Máquinas y Equipos de Oficina”²⁷



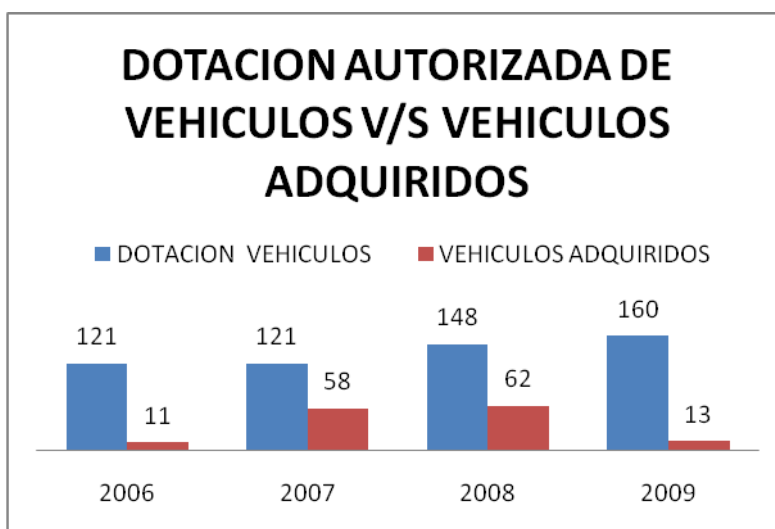
El análisis de la evolución del gasto en este concepto nos muestra que el aumento en el período 2006-2009 alcanza a un porcentaje del 649,5 %, debido principalmente a la renovación de máquinas y equipos en las oficinas que fueron remodeladas.

²⁷ Las cifras se encuentran ajustadas en moneda del año 2009.

3.1.- Vehículos adquiridos durante el periodo 2006-2009

Durante el periodo en cuestión la dotación de vehículos de la Dirección del Trabajo ha aumentado desde los 121 vehículos autorizados en la glosa presupuestaria del año 2006, a los 160 vehículos autorizados en el presupuesto aprobado para el año 2009. Cabe señalar que, durante este periodo se adquirieron 144 vehículos producto de un programa presupuestario que apuntaba a su renovación.

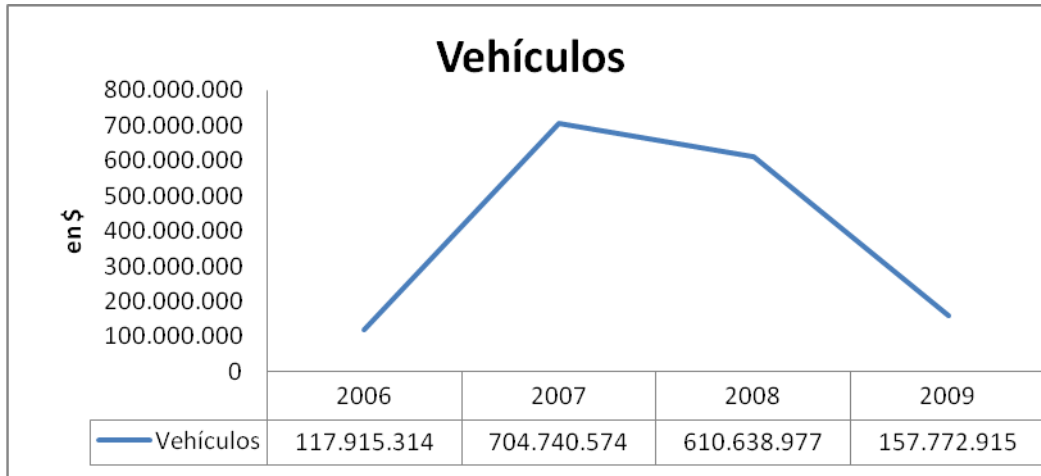
La evolución de la dotación autorizada y el detalle de los vehículos adquiridos durante el periodo 2006-2009 es el siguiente:



Finalmente, es importante mencionar que hoy como resultado la renovación programada hoy en día la DT cuenta con un parque automotriz con una antigüedad promedio de 2 años.

3.2.- Evolución de la inversión en el ítem 2903 "Vehículos"²⁸

²⁸ Las cifras se encuentran ajustadas en moneda del año 2009.



El análisis de las cifras nos muestra que el mayor incremento se produjo entre los años 2006 y 2007 con un porcentaje de aumento del 494 % lo que implicó adquirir 58 vehículos nuevos.

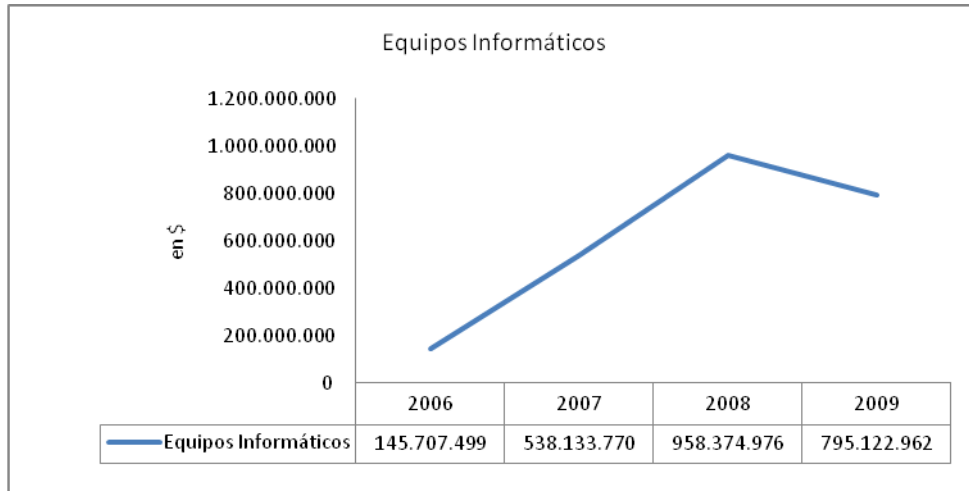
La inversión prácticamente se mantiene durante el año 2008 respecto del año 2007, con una adquisición de 62 vehículos nuevos.

4.1.- Equipos Informáticos adquiridos durante el periodo 2006-2009

La Dirección del Trabajo durante el periodo en cuestión realizó la adquisición de 2065 PC y de 150 notebooks y por tanto la cobertura del parque activo es de 2170 equipos.

4.2.- Evolución de la inversión realizada en el ítem²⁹

²⁹ Las cifras se encuentran ajustadas en moneda del año 2009

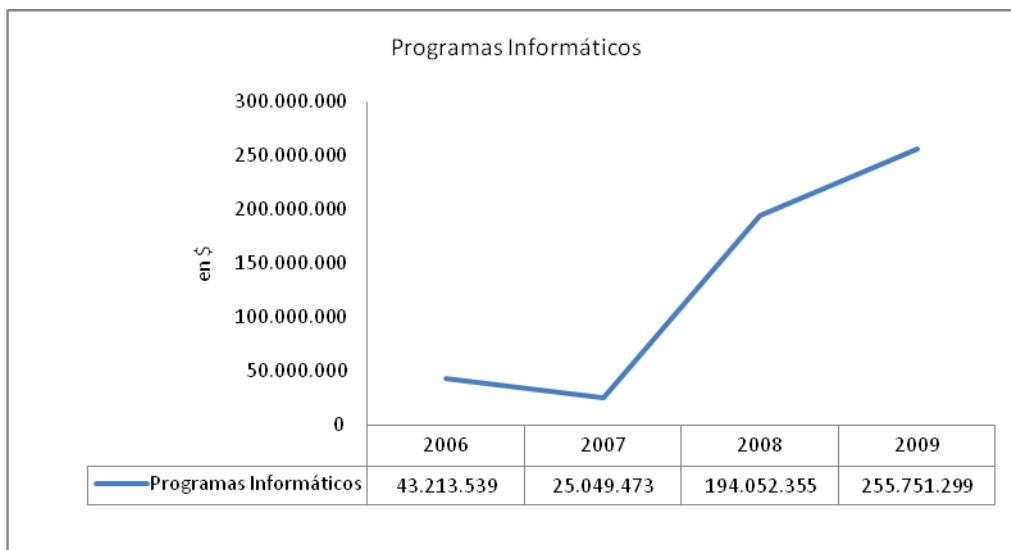


Como se observa en el presente cuadro durante el periodo en cuestión la inversión en equipos informáticos aumentó en un 445,7 %.

4.3.- Programas Informáticos adquiridos durante el periodo 2006-2009

La principal inversión que realizó la Dirección del Trabajo durante el periodo en cuestión fue la contratación del licenciamiento corporativo de los productos Microsoft que actualmente utiliza, situación que explica el crecimiento del gasto en éste ítem presupuestario.

4.4.- Evolución de la inversión realizada en el ítem³⁰



³⁰ Las cifras se encuentran ajustadas en moneda del año 2009.

Como se observa en el presente cuadro el gasto en el ítem programas informáticos tuvo un incremento de un 491,8 % durante el periodo 2006-2009 derivado del licenciamiento corporativos de los productos Microsoft que se utilizan en la DT.

AVANCES

Con el propósito de cautelar la correcta administración de los recursos institucionales y de estandarizar el trabajo de toda la línea administrativa del país, el Departamento de Administración y Finanzas durante el periodo en cuestión implementó los siguientes procedimientos de trabajo:

AREA COMPRAS:

- Manual de Compras y Contrataciones

AREA LOGISTICA:

- Sistema de Administración de Vehículos 2.0

AREA FINANCIERO CONTABLE:

- Compromiso y refrendación presupuestaria
- Manejo y control de cuentas corrientes
- Tratamiento de boletas de garantía para empresas de servicios transitorios y empresas de muellaje
- Manejo y rendición de fondo menor
- Procedimiento contable de creación, rendición, reposición y cierre de un fondo menor
- Devengación o registro contable de una obligación
- Procedimiento de ajustes contables
- Tratamiento contable y administrativo de las boletas de honorario
- Procedimiento de pago a proveedores
- Manual de cuentas contables
- Manual de cálculo de remuneraciones

DESAFÍOS

Los siguientes puntos constituyen desafíos o ideas fuerza que debiesen ser abordadas por las nuevas autoridades:

1. La DT debiese continuar con el programa de remodelación de los inmuebles que albergan a las Oficinas operativas con el objeto de mejorar la condiciones físicas en las cuales son atendidos nuestros usuarios y en las que laboran sus funcionarios.

2. Gran parte de los inmuebles que se encuentran bajo la tenencia de la DT son arrendados o se encuentran cedidos en comodato por otra repartición pública, por tal motivo es importante que nuestra Institución transite desde este actual dominio a la compra o construcción.
3. La DT requiere continuar y profundizar el nivel de inversión en vehículos, equipos informáticos y bienes muebles con el objeto de garantizar la normalidad en la prestación de sus servicios.
4. Se debe continuar con la estandarización de los procedimientos de trabajo de la línea administrativa especialmente en temas relativos al control de existencias, control de inventario de bienes de uso, recuperación de los subsidios por licencias médicas y gestión documental.
5. Con el objeto de contribuir al cumplimiento de la Ley de Transparencia la DT requiere externalizar el servicio de custodia y archivo de la documentación oficial que se genera en todas las oficinas de la Región Metropolitana, incluida la Dirección Nacional.
6. Se requiere relacionar aún más la gestión operativa con la gestión presupuestaria institucional. Para ello, entre otros, es necesario dar el salto desde el actual modelo de presupuestación por producto a uno de costeo por producto, con el objeto de valorizar el costo monetario de nuestras actuaciones y poder así determinar nuestros niveles de eficiencia.
7. Se debe aumentar las exigencias a toda la línea administrativa desde el punto de vista de la calidad del trabajo realizado, la preparación académica de sus funcionarios y la evaluación de desempeño.

c) Departamento de Tecnología de la Información³¹

En estos años de gestión se han realizados grandes y múltiples avances en materia de tecnologías de la Información, que han logrado dar mejores servicios a nuestros usuarios. En el plano de las aplicaciones web, las empresas, han visto incorporar notables servicios que hacen que su relación con la Dirección del Trabajo sea expedita en materia de certificaciones, trámites generales, así como, la incorporación de asistencia al cumplimiento voluntario de la normativa laboral vigente. Los trabajadores, cuentan con la posibilidad de solucionar, cuando es posible de acuerdo al carácter de su denuncia, sus problemas en forma rápida y expedita a través de nuestro portal web y la modalidad de reclamo express o fiscalización remota (telefónica), esta permite con la colaboración de la empresa entregar un servicio moderno y oportuno a la solución de conflictos, de la misma manera, los trabajadores cuentan con la posibilidad de revisar y realizar preguntas frecuentes a través de nuestras páginas, además de mucha información que permite informar a las partes para el buen desarrollo de las relaciones laborales. Las organizaciones sindicales, cuentan con la posibilidad de realizar trámites, como certificaciones y consultas a las bases de datos de Organizaciones Sindicales, además de

³¹ Memorándum N° 40 de fecha 15.01.2010, de Jefatura Departamento TI.

encontrar gran cantidad de material de apoyo para el buen desempeño de sus labores. El público general cuenta con un sitio moderno, catalogado por terceros como un buen sitio en el ámbito del estado.

En el ámbito interno, contamos con sistemas propios de la Institución, que dan cuenta de nuestro quehacer, siendo los más relevantes DT-Plus que atiende temas de fiscalización y conciliación, SIRELA que atiende el registro de Organizaciones sindicales, tecnología Data Warehouse que permite que los datos incorporados en los sistemas puedan convertirse en información para la toma de decisiones, a través de cubos de información. También es importante señalar, el mejoramiento y modernización de nuestra plataforma informática, interoperabilidad con otros servicios y la generación de nuevos y emblemáticos proyectos como es el caso de Inspección del Trabajo en Línea (ITEL). Lo anterior ha significado un reconocido prestigio de la comunidad a estos esfuerzos institucionales.

En la incorporación de estos recursos se han considerados las normas y políticas gubernamentales de Participación Ciudadana y Transparencia Activa, entre otras, colaborando en la comunicación entre el Estado y los Ciudadanos. Un ejemplo en nuestro Portal Web que cumple con las normas que rigen los sitios del Estado, Leyes, Decretos Supremos e Instructivos Presidenciales.

El Departamento de Tecnologías de la información debe desarrollar las siguientes funciones:

- Analizar, diseñar y desarrollar sistemas informáticos que requiera la Dirección del Trabajo.
- Supervisar y participar en el desarrollo de sistemas informáticos que sean responsabilidad de contrapartes externas.
- Supervisar y asesorar a la Jefatura del departamento en la adquisición y contratación de productos y servicios informáticos, velando por su compatibilidad y actualización tecnológica.

Los principales productos y servicios que genera tanto para los usuarios internos como externos son:

DTPLUS – PLATAFORMA ÚNICA DE SERVICIOS

El DTPLUS es el sistema de de registros administrativos de Denuncias de Fiscalización, Reclamos Laborales, Multas Administrativas, Asistente del Jefe de Fiscalización, Certificados Laborales, Registro de Empresas de Servicios Transitorios (EST), Denuncias por Vulneración de Derechos Fundamentales y Seguimiento de Causas Judiciales. DTPLUS está estructurado en menús temáticos, de forma de facilitar la identificación y reconocimiento de los usuarios de las distintas funcionalidades estos módulos son:

REGISTRO DE USUARIOS

1. En este modulo fue diseñado en su oportunidad para la emisión de claves para las empresas que deseaban realizar trámites en línea en el portal Ventanilla de Empresas, con la habilitación de la solicitud de claves en el mismo portal, ha sido paulatinamente disminuyendo su uso. En este modulo además se asignan las claves para los notarios que desean operar con la ventanilla notarial, donde estos últimos comunican a la Dirección del Trabajo, los finiquitos ratificados ante ellos.

Finalmente este modulo en la actualidad permite el registro y administración de los contratos de menores, que debe ser informados por obligación a la Dirección, a través de este modulo se está construyendo el registro público de contrato de menores, que en el futuro próximo será dispuesto en el portal web institucional.

ATENCIÓN DE PÚBLICO

2. Este modulo está diseñado para la atención de público, principalmente trabajadores con problemas, los cuales acuden a las distintas inspecciones del trabajo a nivel nacional, mediante este modulo se reciben las denuncias de fiscalización, reclamos laborales que dan origen a un proceso de conciliación individual, actuaciones de ministros de fe, estas son: registro de constancias, declaraciones juradas, registro de finiquitos, registro de licencias medicas no recepcionadas por el empleador, renuncia voluntaria de trabajadores, registro de términos de contrato, Certificados para la AFC que permite a los trabajadores acceder a los beneficios de la AFC.

FISCALIZACIÓN

3. Esta modulo está diseñado para búsqueda de fiscalizaciones registradas en los sistemas, y el ingreso de todas aquellas denuncias de fiscalización de oficio o recibidas mediante una solicitud escrita. En el caso del buscador de fiscalizaciones, permite conocer el estado de una fiscalización y permite realizar algunas acciones de acuerdo al estado de la fiscalización y privilegios del usuario, como por ejemplo activar el registro del informe de fiscalización o ingresar una multa pendiente asociada a misma.

ASISTENTE DEL JEFE DE FISCALIZACIÓN (FO2)

4. Permite a los jefes de las unidades de fiscalización de las inspecciones, realizar la asignación de fiscalizaciones a los fiscalizadores y realizar la visación

(aprobación o rechazo) de las fiscalizaciones informadas por los fiscalizadores bajo su dirección.

RECLAMOS

5. Este modulo permite la búsqueda de reclamos recepcionados en las oficinas, realizar algunas tareas de administración y configuración de los centros de conciliación y mediación, por ejemplo, actualizar el numero de modulos u horarios de un determinado centro de conciliación. Al igual que en el caso de fiscalización es posible acceder a distintos tipos de información de un determinado reclamo dependiendo del estado y privilegios del usuario. También permite acceder a los conciliadores sistema asistente del conciliador.

MULTAS

6. El modulo de multas permite a los fiscalizadores y conciliadores, administrar la información de las multas cursadas por ellos, les permite a los usuarios con privilegios sobre una determinada resolución de multas, ingresar los eventos asociados a esta, como por ejemplo: evento de notificación, ingreso de recursos administrativos, etc.

CERTIFICADOS

7. Este modulo fue creado para dar soporte a las obligaciones impuestas por la ley 20,123 a la Dirección del Trabajo, en relación a procesos de certificación de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales, como su funcionamiento junto con la vigencia de ley, y permite la emisión de dos tipos de certificados a través de la plataforma, el certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales y el certificado de antecedentes de laborales y previsionales.

EST

8. Este módulo permite la administración del registro público de Empresas de Servicios Transitorios (EST), en este modulo se registran las empresas de servicios transitorios, las garantías que están constituyen para poder operar y los cambios de vigencia en registro cuando caducan las garantías.

ARCHIVOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD

9. Mediante este modulo la UCYMAT envía a las diferentes mutuales de seguridad, la identificación de empleadores y las infracciones de higiene y seguridad asociadas a cada empleador, de acuerdo a la identificación de la mutual registrada por el fiscalizador al momento del informe.

DERECHOS FUNDAMENTALES

10. Dentro de las nuevas leyes introducidas en el país están los temas de derechos fundamentales de los trabajadores, en donde la dirección del trabajo pasa a ser un pilar fundamental como medio de apoyo en el proceso de solución del

conflicto. Para tales objetivos, se desarrolló un módulo específico en el Dt-plus que permite el seguimiento total del proceso de resolución de conflictos relacionados a este tema. El sistema de Derechos Fundamentales permite llevar un completo registro del proceso de resolución de conflictos asociado al tema de derechos fundamentales, desde el momento que el trabajador viene a presentar su situación de posible vulneración, hasta que la institución define si ha de proceder en tribunales en apoyo del trabajador (o trabajadores) cuyos derechos hayan sido vulnerados. El sistema registra toda la información del proceso, ingreso de solicitud, evaluación de esta, información de la visita inspectiva, conclusiones jurídicas, mediaciones y conclusión final de proceder o no en tribunales. El sistema entrega una serie de herramientas y reportes que permite conocer en forma dinámica el manejo de los procesos en su conjunto o de manera individual y entrega herramientas de gestión con el fin de tomar medidas de gestión necesarias para agilizar algún proceso que lo requiera.

SEGUIMIENTO DE CAUSAS JUDICIALES (SDJ)

11. El Modulo de Seguimiento de Causas Judiciales, como su nombre bien lo dice, está orientado a capturar las distintas etapas que se realizan en las causas donde tiene participación la Dirección del Trabajo.

Son tres los tipos de causas que actualmente el sistema está diseñado para registrar sus eventos, los cuales son los siguientes:

- Reclamación de Multa Procedimiento de Aplicación General:
- Procedimiento para las Reclamaciones de Multas.
- Tutela de Derechos Fundamentales y Prác. Antisidicales:
- Procedimiento de las Causas interpuestas por la Dirección del Trabajo al detectar Vulneración de Derechos Fundamentales.
- Reclamación Multa Monitorio:
- Procedimiento para las Reclamaciones de Multas menores 8 IMM.

VENTANILLA NOTARIAL

La ventanilla notarial, es una aplicación que permite a los notarios informar electrónicamente a la Dirección del Trabajo, los finiquitos ratificados ante notario, esta aplicación provee a los notarios de estadísticas de los registros por informados por esta vía a la Dirección del Trabajo.

INSPECCIÓN DEL TRABAJO EN LINEA (ITEL)

La Inspección del Trabajo en Línea, pretende aportar en la facilitación del cumplimiento de obligaciones y la solución alternativa de conflicto de los usuarios de la Dirección del Trabajo, mediante el desarrollo de una plataforma tecnológica que favorece la reducción de tiempos y el aumento de los canales de los servicios entregados por la Institución.

Esta modalidad tiene por objetivo específicos, entre otros:

- Elevar la calidad de los servicios virtuales que entrega la Dirección del Trabajo.
- Disminuir los tiempos de ejecución de procesos activados por solicitud de usuarios (fiscalización).
- Disminuir los tiempos de realización de trámites en las Oficinas de las Inspecciones del Trabajo.
- Aumentar la cobertura de fiscalización que entrega la Dirección del Trabajo a las empresas.

IMPACTO EN LA INSTITUCIÓN Y SUS USUARIOS.

- Mayor calidad y eficiencia en la gestión, debido a la simplificación y reducción de tiempos asociados a los procesos de fiscalización por denuncia.
- Aumento en la calidad del servicio ofrecido a los trabajadores.
- Mayor amplitud de los canales de servicio con la creación de una nueva alternativa para los usuarios que por motivos de tiempo o dinero, no pueden realizar una denuncia en las oficinas de la Inspección del trabajo.
- Mayor participación ciudadana en el derecho de denuncia por faltas a la normativa laboral.
- Mejor y mayor conectividad con los usuarios, especialmente con aquellos que viven en lugares geográficamente aislados y/o escasamente poblados.
- Mejoras en la eficiencia del manejo interno de la información, con lo cual se tiene una herramienta efectiva para la mejora continua de la Institución.
- Mayor eficiencia en el proceso de solicitud y obtención de certificados, lo que significa una reducción importante de tiempo para las inspecciones y para los usuarios que hacen uso de estos certificados. Lo anterior impacta en el aumento de la calidad del servicio.

PRODUCTOS A DESARROLLAR ITEL

La plataforma llamada Inspección del Trabajo en Línea (ITEL), tiene planificado entregar 3 grandes productos ITEL para fines del año 2009 y otros para el año 2010, los cuales están directamente vinculados con dos productos estratégicos de la Institución, éstos son: fiscalización y sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos. En el producto estratégico “Fiscalización”, los productos ITEL se relacionan específicamente con los subproductos estratégicos “actividad inspectiva” y “certificación”. En el producto estratégico “Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos”, los productos ITEL se relacionan específicamente con el subproducto estratégico “procedimiento de conciliación”.

Los productos ITEL se definen a continuación.

- **DENUNCIA Y CONCILIACIÓN EN LÍNEA:** la cual consiste en el ingreso de una denuncia o reclamo por medio de la página Web de la Institución. Esta alternativa de solución pretende el manejo absoluto en línea, donde se establece una relación virtual entre un fiscalizador en línea (desde call center), el denunciante y el empleador. Los empleadores que se acogen al sistema en línea, pueden solucionar su problema corrigiendo las eventuales faltas a la normativa laboral, sin recibir multa. Este sistema

permite una mayor cobertura en el sistema de denuncia y conciliación, se ordenan los procesos, se disminuyen los tiempos de espera y se instala una cultura de difusión de la normativa laboral y de fomento al diálogo entre empleador y trabajador.

- **TRÁMITES EN LÍNEA:** el cual consiste en traspasar todo el proceso de la obtención de certificados a un proceso absolutamente en línea, por lo que se elimina la parte del proceso que se realiza actualmente en la Inspección del Trabajo correspondiente (al realizar el proceso de trámites en línea que existe actualmente) mediante la integración de la Institución a la Plataforma Integrada de Servicios del Estado. Al estar integrados a este sistema, el empleador puede solicitar los certificados, donde se verifican todos los datos vía on-line y al ser corroborados se tiene derecho a la obtención de dicho certificado, previo pago on-line. Este sistema hace más eficiente el trámite que se realiza actualmente en línea, tanto en recursos de tiempo como económicos para el empleador.

Los trámites rediseñados son:

- Certificado de Antecedentes Laborales
- Certificado centralización de documentos
- Certificado de cumplimiento de obligaciones
- Certificado de jornada excepcional
- Carta de aviso
- Propuesta de finiquito
- Pago de multa
- Comité paritario
- Constancia

- **ASISTENCIA TÉCNICA AL CUMPLIMIENTO:** el cual consiste en fortalecer y potenciar la orientación e información sobre la normativa laboral vías de cumplimiento que la DT entrega a sus usuarios (empleadores, trabajadores y organizaciones sindicales). Proporcionando más y mejores elementos de formación y capacitación, de manera oportuna, ordenada, masiva y didáctica, que facilite su comprensión y posterior aplicación. Dentro de este producto se encuentra el denominado “Asesor laboral” planteado como una auto verificación o auto chequeo, diseñado con el objeto que los usuarios de la Dirección del Trabajo puedan verificar por si mismos que secciones del articulado laboral les son aplicables y como pueden cumplirlas. El asesor laboral simula la interacción que el usuario podría tener de manera presencial con un experto en legislación laboral. El uso del asesor laboral es anónimo, no requiriéndose el ingreso de claves.

El asesor laboral tendrá tres niveles dependiendo de los intereses y necesidades del usuario, los niveles serán asesor laboral básico, asesor laboral intermedio y asesor laboral avanzado.

- **DT EDUCA:** el cual tendrá tres secciones, Auto edúcate, DT e-learning y presentaciones en power point; **Auto edúcate** consiste en herramientas didácticas autónomas e interactivas disponibles en la web, destinadas a la auto capacitación en normas laborales, previsionales y de higiene y seguridad. En esta sección el usuario puede seleccionar la o las materias disponibles sobre las cuales desea adquirir conocimientos de manera autodidacta, donde los temas estarán basados en el diagnóstico de las necesidades de los usuarios. **DT Learning**, consiste en cursos e-learning destinados en una primera etapa a los empleadores beneficiados con sustitución de multa total o parcial por capacitación. Las **Presentaciones en Power**

Point comprenderán la puesta a disposición del público en general, las presentaciones que son utilizadas por los monitores de la Dirección del Trabajo.

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

SAV (SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE VEHICULOS)

El sistema SAV, como su nombre lo dice, es un sistema para la administración de los vehículos que se utilizan en la Dirección del Trabajo a nivel nacional. En él se puede agendar mediante un calendario las salidas programadas de los vehículos para tener un mejor control sobre las peticiones de reserva que hacen los usuarios de los mismos.

También cuenta con registros de Bitácora, que marcan la salida y llegada real del vehículo, su estado actual, dirección del cometido, lugar de estacionamiento, chofer que utilizó el vehículo, comprobantes de Bencina consumidos y kilometraje, tanto de salida como de llegada.

SAV tiene módulos para el ingreso de las reparaciones hechas al vehículo y montos asociados tanto de repuestos como mano de obra.

Existen módulos de consulta/reportes para una visión más ejecutiva del movimiento, consumo y reparaciones de los vehículos de la dirección.

Finalmente existe un módulo de administración en donde se podrán ajustar kilometrajes mal ingresados, corregir bitácoras del tipo de uso, reparación y baja de vehículos, así como eliminar comprobantes de los mismos. Toda esta información siempre queda almacenada en tablas especiales para una auditoría mediante este mismo módulo de administración.

SISTEMA DE RELACIONES LABORALES (SIRELA)

Este sistema consta de los siguientes registros administrativos: Organizaciones Sindicales, Negociación Colectiva, Mediación, Buenos Oficios, Derecho Fundamental, Actuaciones de Ministro de Fe, Certificados y Resoluciones, Sustitución de Multas, Atención de Usuarios, Difusión, Capacitación, Ctru.

Organización Sindical, permite el registro de las organizaciones sindicales, registrar sus actos (constituciones, afiliaciones / desafiliaciones, reformas, etc.), además permite ingresar y administrar sus directivas y conservar un histórico de estas al igual que de los delegados sindicales.

Negociación Colectiva, permite el registro de las negociaciones colectivas de las organizaciones previamente registradas, además permite registrar los eventos que se producen dentro de una negociación como por ejemplo (objeciones de legalidad, huelgas,

reposición solicitud de buenos oficios, recepción de ofertas, ingreso el instrumento colectivo afinado, etc.).

Mediación, permite el registro de las mediaciones que se realizan entre organizaciones previamente registradas y las empresas relacionadas con dichas organizaciones. Registrar las invitaciones que se realizan a las partes, registrar las observaciones obtenidas en las reuniones como horas de inicio, término, número de participantes por reunión y costos involucrados de estas reuniones, además permite registrar el tipo de término de dicha mediación (si fue con acuerdo, sin acuerdo u otra forma).

Buenos oficios, permite el registro de los Buenos oficios que se realizan entre organizaciones previamente registradas y las empresas relacionadas que se encuentren en un proceso de negociación colectiva vigente y que haya sido solicitada a través del modulo de negociación colectiva. Permite registrar las citaciones que se realizan a las partes, registrar las observaciones obtenidas en las reuniones como horas de inicio, término, número de participantes por reunión y costos involucrados de estas reuniones, además permite registrar el tipo de término (si fue con acuerdo, sin acuerdo, desistido, Art.369 inciso 2º), permite el ingreso de encuesta de satisfacción a los usuarios. A diferencia de la mediación todas las etapas en que incurre el módulo de buenos oficios están sujetas a plazos en que se deben ir completando las etapas.

Derecho Fundamental, permite el registro de mediaciones que se realizan entre organizaciones o trabajadores independientes y las empresas relacionadas con estos que se encuentren en un proceso de reclamo o denuncia de derecho fundamental (sistema dt-plus). Permite registrar las citaciones que se realizan a las partes, registrar las observaciones obtenidas en las reuniones como horas de inicio, término, número de participantes por reunión y costos involucrados de estas reuniones, además permite registrar el tipo de término (si fue con acuerdo, sin acuerdo) e ingresar acta de acuerdo, al igual que el proceso de buenos oficios esta se encuentra sujeta a plazos.

Actuaciones de ministro de Fe, permite registrar solicitudes de actuaciones de ministros de fe, quien la solicitó, fecha de solicitud, lugar en que se realizará, asignar un ministro de fe y que este pueda darla de baja registrando la hora de termino, ingresando datos como, por ejemplo, hora de inicio y termino, número de participantes hombres y mujeres, costos asociados en horas extras diurnas y nocturnas, viáticos y traslados.

Certificados y Resoluciones, permite a las organizaciones registradas solicitar distintos tipos de certificados, registrar la fecha de solicitud, rut del solicitante, motivo de la solicitud, entre otros datos. Este módulo también permite registrar las solicitudes de traslado de expedientes de organizaciones sindicales entre las distintas oficinas, registrando la fecha de la solicitud, kárdex asociado, etc)

Sustitución de Multas, permite registrar a las empresas que solicitan reemplazo o rebaja parcial de la multa por una capacitación, este modulo registra la fecha de solicitud, número de multa, fecha de la capacitación, rut del participante de la capacitación notas de evaluación de esta etc.

Atención de usuarios, permite registrar las consultas hechas por los usuarios en las oficinas a las unidades de relaciones laborales, registrando la fecha de la consulta, oficina en que se realizo, quien la realizo (organización sindical, estudiante, trabajador, autoridad, empleador), número de hombres y mujeres que realizan la consulta y el tiempo aproximado en que incurre el funcionario en atender al consultante, y tipo de materia.

Difusión, permite registrar las difusiones que realizan las unidades encargadas registrando si esta es programada o solicitada, si es programada quién la programó, kárdex fecha de solicitud, cobertura aproximada, actividades a desarrollar en dicha difusión y materias que se abordaran en la difusión.

Capacitación, permite programar las capacitaciones que se realizarán indicando la fecha de programa tipo de actividad (curso o taller) participantes segmento objetivo, tipo de materia e ingresar a los participantes de la capacitación (a quien representa empresa o ooss, nombre completo, rut, edad, sexo, notas de evaluación y cae de la empresa u organización), también permite registrar los costos asociados a esta capacitación.

SIMULADORES

Este conjunto de simuladores están diseñados para ser utilizados por trabajadores, empleadores, organizaciones y, en general, todos los actores del mundo laboral; y permiten recrear, a partir de la información que proporciona el usuario, situaciones muy cercanas a la realidad laboral, si es que no son exactas, que permiten conocer, entre otras cosas, montos que deben pagarse en un finiquito, montos actualizados de deudas laborales, monto de la cuota cuando la indemnización por años de servicio se paga fraccionada, etc. Es del caso advertir que la exactitud de la información que proporcionan los simuladores dependerá de lo fidedigna que sea la información que ingresa al sistema el usuario.

SIMULADOR DE FINIQUITOS

Este simulador le permite calcular los montos que se deben pagar con ocasión del término del contrato, debidamente reajustados y con los intereses legales en caso que el pago no se efectúe al momento de la terminación del contrato. El simulador permite calcular beneficios tales como: remuneraciones adeudadas, indemnización sustitutiva del aviso previo, indemnización por años de servicio, feriado anual adeudado y el feriado proporcional.

SIMULADOR DE ACTUALIZACIÓN DE INDEMNIZACIONES PAGADAS EN CUOTAS

Este simulador le permite calcular el monto que debe pagarse por concepto de reajuste e intereses cuando se ha convenido pagar en cuotas la indemnización por años de servicio. El cálculo puede estar referido al monto de una determinada cuota con sus respectivos reajustes e intereses o a la última cuota del acuerdo respecto de la cual se pactó agregarle los reajustes e intereses que no se pagaron en su oportunidad, correspondiente a las cuotas anteriores.

SIMULADOR DE ACTUALIZACIÓN DE DEUDAS LABORALES

Este simulador le permite calcular el monto actualizado de remuneraciones o indemnizaciones adeudadas, es decir, el monto original de la deuda más el reajuste correspondiente a la variación del IPC entre el mes anterior a aquel en que debió efectuarse el pago y el precedente a aquel en que efectivamente se realice y, además, el interés legal que corresponde aplicarse a partir de la fecha en que se debió pagar la remuneración o indemnización adeudada.

SIMULADOR DE ACTUALIZACIÓN DE REMUNERACIONES DE JORNADA PARCIAL

Este simulador le permite actualizar las remuneraciones devengadas por el trabajador durante la vigencia del contrato cuando se tiene pactada una jornada parcial de trabajo, para los efectos del cálculo de la indemnización por años de servicio. El simulador proporciona la remuneración promedio de las remuneraciones percibidas por el trabajador durante la vigencia de su contrato. Para estos efectos el simulador reajusta cada remuneración conforme la variación experimentada por el IPC entre el mes anterior al pago de la remuneración respectiva y el mes anterior al término del contrato.

HELPDESK

Este sistema es la plataforma de administración de incidencias para el equipo de soporte técnico computacional, a través de esta plataforma los funcionarios del servicio pueden informar errores con las aplicaciones o problemas con los equipos computacionales y solicitar las reparaciones correspondientes. Además el jefe de la unidad de soporte técnico, asigna las incidencias a los funcionarios de soporte y estos reportan las actividades realizadas para resolver los problemas, permite conocer métricas asociada a las actividades soporte técnico

SECCIÓN PÁGINA WEB

Esta sección desarrolla las siguientes funciones:

- Desarrollar las propuestas institucionales y Departamentales relacionadas al ámbito internet, como también de intranet.
- Mantener y mejorar los contenidos del portal web e intranet Institucional.
- Detectar necesidades de los usuarios que permitan mejorar los servicios entregados tanto a usuarios de internet como intranet.
- Análisis estadístico del portal web Institucional.

En esta sección se generan y administran los siguientes productos y servicios:

Portal Web de la Dirección del Trabajo:

El portal del Servicio es uno de los sitios del Estado más visitado por usuarios y usuarias que por diversas razones solicitan algún producto de la institución. La cantidad de visitas acumuladas en nuestro Portal en el año 2009 es sobre las 5.000.000.

A comienzos del año 2009 se dio inicio a la marcha blanca del nuevo sitio Web, en el cual no sólo ha constituido una transformación gráfica; si no que se ha intervenido la forma de

entregar y realizar trámites por parte de los usuarios desde Internet, se han liberado nuevos trámites en línea, con el objetivo de facilitar y simplificar las diligencias a trabajadores y empleadores. Un avance sustantivo en el mejoramiento de la atención ciudadana. Este proyecto se ha denominado Inspección del Trabajo en línea, ITEL, nueva instancia de apoyo a la fiscalización.

La base de datos de empresas que desarrollan trámites en línea va en progresivo aumento, superando las 85 mil, constituyendo la solicitud de Cartas electrónicas de despido, las que bordearon el millón y medio; la sigue Certificados de obligaciones labores y previsionales y Constancias para empleadores, entre otros.

La Unidad de Desarrollo cuenta con equipos de profesionales y técnicos para resolver instantáneamente problemas informáticos relacionados con virus y hackers, y además, orientar sobre del quehacer de la Dirección del Trabajo.

Nuestros contadores web nos reportan que el Código del Trabajo es el producto más buscado en nuestro sitio. Esta herramienta de consulta y trabajo, al igual que toda la normativa expuesta en el sitio, está direccionada hacia la biblioteca del Congreso Nacional; gracias a un acuerdo firmado entre ambas entidades nuestros usuarios y usuarias cuentan con las últimas versiones de leyes y normas en general.

También durante 2009, se publicó en formato PDF y papel digital la edición del Boletín Oficial, exponiendo números desde 1995.

Así mismo el Portal Web de la Dirección del Trabajo se han integrado diversos recursos multimedia para hacer una navegación fácil, entretenida y útil a nuestros usuarios, tales como:

MULTIMEDIA

Este recurso multimedia consiste en la grabación de entrevistas a autoridades donde se explica el alcance de la nueva Justicia Laboral y de diversas normas laborales. Estos recursos se realizan en formato FLV (Flash Video) y WMV de fácil acceso a los usuarios.

Nuestra radio online, Clotario Blest, es un ícono en medios de comunicación de esta índole. Con contenidos propios refuerza el cumplimiento de la misión de la Dirección del Trabajo realizando una eficiente y concreta difusión de la normativa laboral Chilena.

WEB SIMPLE

Es el formato web diseñada para que la Web sea utilizada por personas con discapacidad visual, es decir, a través de la creación de un nuevo formato permite a estos usuarios ciegos navegar por nuestro Portal de manera simple y efectiva. Una muestra más del compromiso gubernamental en la implementación de políticas de accesibilidad.

WAP

Nuestro sitio contiene un protocolo de aplicaciones inalámbricas, es decir, nuestros usuarios pueden acceder desde un teléfono móvil, de cualquier compañía, a los servicios ofrecidos en el Portal de la Dirección del Trabajo en Internet. (Wireless Application Protocol o WAP)

TERMINALES DE AUTOCONSULTA LABORAL

El Servicio cuenta con 40 Kioskos de atención a público, ubicados en las dependencias más importantes de nuestra institución a nivel nacional. Nuestros usuarios tienen acceso a más de 1000 preguntas frecuentes con sus respectivas respuestas las cuales pueden ser impresas. Este proyecto permite una atención inmediata y expedita, evitando de esta manera tener que invertir tiempo para realizar consultas laborales. En el año 2008 se atendieron 251.822 consultas y en año 2009 se han atendido 200.000 consultas aprox.

CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL

Finalmente, es importante establecer que el Portal de la Dirección del Trabajo cuenta con la certificación de la W3C, World Wide Web Consortium, organización mundial que certifica la estructura y construcción de los portales web, que establece que el Portal Web Institucional cumple con los estándares mundiales establecidos en su estructura y construcción. Podemos observar en nuestro Portal que la W3C ha agregado su logo para señalar la certificación de nuestro sitio.

CENTRO DE ATENCIÓN LABORAL

Esta unidad cumple:

- Integrar diversos medios (correo electrónico, consultas y servicios web, servicio telefónico, fax) de manera de proporcionar a nuestros usuarios un servicio expedito, multimedios y de calidad.
- Atender las consultas laborales que telefónicamente efectúan los usuarios de nuestro Servicio, preferentemente trabajadores, empleadores y dirigentes sindicales, proporcionando información jurídica y útil que le permita dar solución a su problema laboral, llevando un control estadístico respecto de las llamadas recibidas, clasificándolas según quien las realice, para entregarla a la jefatura de la Unidad.
- Dar respuesta a las consultas laborales de los usuarios que formulan por correo electrónico a través de la página web del Servicio, o que la hacen directamente a la dirección electrónica de la Unidad (consultalaboral@dt.gob.cl), o que provienen de otras instituciones, preferentemente de la página web www.chileclick.cl, plataforma impulsada por la secretaría Ejecutiva de la Estrategia Digital del Gobierno de Chile.
- Confeción de Estadísticas de atención.
- Asistir a los usuario/as en la realización de trámites en línea.

Los principales productos y servicios que entrega a los usuarios son:

ATENCIÓN NO PRESENCIAL DE USUARIOS:

Centro de Atención Laboral Servicio telefónico

El servicio de consultas laborales que existía en el año 2005, que atendía a usuarios mediante la atención presencial (empleadores y dirigentes sindicales), por teléfono y correo electrónico, cambió sustancialmente a partir del año 2006, especialmente en octubre de dicho año con la inauguración del Call Center.

El Centro de Atención Laboral (CAL), denominación oficial del call center, tiene por especial misión orientar y asistir técnicamente al público usuario de nuestro servicio, compuesto por trabajadores, empleadores, dirigentes sindicales y público en general, en materias de legislación laboral y en los trámites en línea que se pueden realizar a través de la página web institucional. Esta instancia de difusión y apoyo se materializa mediante la entrega de información técnica y de divulgación de las normas del trabajo que es realizado por un personal altamente calificado, los cuales responder consultas laborales formuladas por los usuarios a través del sistema telefónico o mediante la vía de consultas por intermedio de la página web.

Ahora bien, la oficina que atendía usuarios bajo la modalidad antes indicada se denominaba Unidad de Asistencia Técnica (UATU), que en el año 2005 logró atender 126.477 llamadas telefónicas, respondió 22.815 correos electrónico y atendió presencialmente a 4.921 personas, entre dirigentes sindicales y empleadores. A partir del año 2006 empieza a funcionar el Call Center con más funcionarios, mejor preparados, con equipos computacionales con nueva tecnología y con un sistema de control de productividad e información estadística que permitió tomar mejores decisiones para mejorar la atención de los usuarios.

Importante fue la implementación de un prototipo de estadística que consta con datos resumidos del total de las características entregadas por el sistema 6110 CCM Enterprise Server, que permite obtener estadísticas respecto de todas las consultas telefónicas efectuadas por los usuarios proporcionando la siguiente información: días trabajador, llamadas recibidas, llamadas contestadas, porcentaje de ofertas de llamadas ACD, llamadas gestionadas y abandonadas, velocidad promedio de respuesta, demora promedio antes de abandonar, tiempo de gestión de ACD, tiempo promedio de gestión, porcentaje de abandono, porcentaje de respuesta y sus correspondientes gráficos.

El sistema estadístico implementado permitió conocer la demanda de información de los usuarios que tenía la unidad y determinar el porcentaje de usuarios que no lograba ser atendidos con el número de agentes que se disponía. En atención de lo anterior, el CAL vio incrementada su dotación en cuatro persona en el mes de abril de 2006 y otras cuatro en el mes de agosto, para llegar a tener una dotación estable de 17 agentes para atender el servicio telefónico y cuatro agentes para responder consultas laborales que ingresaban por la página web., dotación que se mantiene en la actualidad.

El Call Center al término del año 2006 logra atender 191.088 consultas telefónicas, representando un aumento del 51% respecto del año anterior. Este año se caracteriza por incorporarse a la atención telefónica las consultas sobre trámites en línea como son, por ejemplo, las que dicen relación con el ingreso de constancias, avisos de despido, autorizaciones de sistemas excepcionales de jornada de trabajo, etc., atenciones que representaron el 2% de las llamadas telefónicas.

Los años 2007 y 2008 registran una producción muy similar, tanto en la atención telefónica de consultas laborales (277.477) como las que dicen relación con los trámites en línea (6.840). Sin embargo, en ambos años se logró un aumento importante respecto de la productividad del año 2006, por cuanto el incremento fue de un 42,4% respecto de las consultas laborales y un aumento del 113% de las consultas de trámites en línea. Con todo, estas últimas son representaron el 2,7% del total de las consultas telefónicas efectuadas por los usuarios.

Finalmente, el año 2009 arroja modificaciones importantes respecto del nivel de atenciones. Por un lado, las consultas telefónicas fueron 311.377, representando un incremento de 14.5% respecto del año anterior, y de dichas consultas 20.615 correspondieron a materias sobre trámites en línea, representando un 6.6%, lo que significó un aumento del 144% en este tipo de consultas.

En lo que dice relación con las acciones para mejorar la atención de público, debe señalarse que en el año 2009 el personal fue capacitado para que fueran capaces de reconocer y comprender a través de la adquisición de conocimiento, habilidades y técnicas, la importancia de brindar un servicio eficiente, cordial y de calidad los usuarios. Fue una actividad que realizó la escuela Técnica de la Dirección del trabajo con expositor externo y tuvo una duración de dos días.

Otra actividad importante que se efectuó en el Call Center fue la realización de un diagnóstico para determinar en qué medida la labor que se realiza pueda constituir un factor de riesgo de enfermedad profesional. Para estos efectos participó la ACHS quien realizó una evaluación de las cargas de trabajo y se midió mediante cuestionario el perfil de estrés de todos los funcionarios.

Centro de Atención Laboral Servicio de mensajería

El servicio de consultas laborales que se realiza a través de nuestro sitio web y en la cual nuestros usuarios pueden realizar consultas por escrito, son respondidas por los agentes del Centro de Atención Laboral dentro del plazo de días hábiles. El promedio de días de respuesta del año 2009 fue de 4,77 días hábiles, en circunstancia que en el año 2008 el promedio anual fue de 7.13, lo que significó mejorar el nivel de respuesta en un 33%.

La cantidad de consultas que ingresan por esta vía se ha mantenido constante en los últimos años. Es así como en el año 2006 se atendieron 25.402 usuarios, en el año 2007

fueron 26.086, en el 2008 se atendieron 26.240 y, finalmente, en el año 2009 los usuarios atendidos fueron 24.058.

- **UNIDAD DE METODOLOGÍAS Y ESTÁNDARES**

Esta unidad cumple las siguientes funciones:

- Incorporar estándares de calidad asociados a Tecnologías de Información y Comunicación que permitan realizar mejoras continuas en los procesos de la Dirección del Trabajo.
- Coordinar y velar por el cumplimiento de políticas e instrucciones gubernamentales dictadas en el ámbito de tecnologías de información y comunicación.
- Evaluar e incorporar nuevas tecnologías en la Dirección del Trabajo.
- Orientar metodológica y técnicamente la identificación, elaboración y evaluación de proyectos informáticos.
- Desarrollar y monitorear el plan de desarrollo departamental.

UNIDAD DE SISTEMAS

Esta unidad cumple las siguientes funciones:

- Administrar eficientemente las redes locales y extendidas, y servicios de telecomunicaciones de la Dirección a nivel nacional.
- Mantener la seguridad de la red de comunicaciones.
- Administrar los servicios de Bases de Datos, tanto el hardware como el software.
- Respalidar información.

Los principales productos y servicios que entrega esta unidad es:

MEJORAMIENTO Y MODERNIZACIÓN DE LA PLATAFORMA INFORMATICA

En los últimos años el departamento de Tecnologías de Información ha dedicado gran parte de sus esfuerzos presupuestarios, técnicos y humanos a asegurar la entrega de los distintos servicios que brinda este departamento a sus usuarios internos y externos. Servicios como mensajería, aplicaciones, redes, bases de datos, autenticación y autorización de usuarios, etc. La adquisición de equipos de aire de precisión para la sala de servidores, mejoramiento de la unidad de energía alternativa (UPS), el incremento en cerca de un 60% en servidores, la implementación de tecnologías de virtualización con lo que se reduce el consumo eléctrico y de espacio en la sala de equipos. Implementación de servidores de menor densidad (conocidos como Blade) que también persiguen ahorrar en espacio, energía y enfriamiento.

La entrega de servicios hacia nuestro público externo se ha visto incrementada, así como también, el uso de nuestra plataforma de atención virtual y de trámites en línea ha mostrado un crecimiento importante que nos ha obligado a generar plataformas del tipo “non-stop”, donde existen tecnologías de balanceo de carga y de alta disponibilidad de servicios y servidores.

La Dirección del Trabajo se ha convertido en un proveedor importante de información relacionada con el mundo laboral, el uso de las aplicaciones internas y externas supone un crecimiento importante en el número de registros de distintos tipos de datos, los cuales deben ser almacenados y asegurados usando algún mecanismo tecnológico. En esta área, en los últimos 4 años, la capacidad de almacenamiento de información se ha triplicado a través de la compra de 3 dispositivos de almacenamiento (SAN) de fibra, generando una red de almacenamiento para servidores cercana a los 4 terabytes. La que se pretende duplicar en los próximos 6 meses. En la misma línea, los servicios de base de datos que se han implementado en los últimos 2 años, dan cuenta del incremento en las necesidades de almacenamiento de información que ha experimentado la DT, pasando de unos pocos servidores de base de datos, a tener hoy en día 3 soluciones en alta disponibilidad para distintos tipos y ambientes que generan la información, dando seguridad y alto desempeño a las aplicaciones usuaria y generadoras de información.

Por otro lado, y siempre en el sentido de asegurar la disponibilidad de los servicios entregados a nuestros usuarios, la DT cuenta hace 3 años con equipos balanceadores de servicios, que actúan como reguladores de la carga de los requerimientos que llegan a los servidores, asegurando así que todo requerimiento será respondido por uno de los servidores de la “granja” con la que cuenta la DT.

Respecto de la protección de la información generada por las aplicaciones y por los usuarios, ya se implementó (hace aproximadamente 6 meses) una plataforma de respaldo centralizada para servidores y usuarios (por cuestiones de licencias, sólo algunos usuarios pueden tener acceso a este servicio). Esta tecnología (Tivoli Storage Manager) permite tener respaldos de las bases de datos y servidores de la DT y algunos computadores de escritorio críticos. En el corto plazo se realizará una licitación para poder contar con un servicio de monitoreo y administración de la plataforma de respaldo, toda vez que en nuestro departamento no contamos con el tiempo ni con el personal calificado para esto.

Otro cambio importante que se ha generado al interior de la institución, a nivel tecnológico, es la implementación al 100% de la modalidad de “dominio” en los computadores. Esto permite, entre otras cosas, contar con repositorios de usuarios centralizados y autenticación segura en los computadores. Pudiendo además obtener estadísticas sobre cada uno de los computadores que se encuentran conectados al dominio “DIRTRAB”, el cual podría ser explicado como el “gran grupo de trabajo de la DT”, donde coexisten computadores personales, servidores, impresoras y otros recursos informáticos que entregan uno o más servicios a nuestros usuarios. La construcción de

una gran base de datos de los componentes de hardware y software de los PC's de nuestra red es otro gran logro que se obtiene con el uso de un "Directorio Activo" (Active Directory).

UNIDAD DE INSTALACIONES

Las principales funciones de esta unidad son:

- Instalar, mantener y actualizar los hardware de comunicación a nivel nacional.
- Mantenimiento de las redes de área local y extendida.
- Remodelación y mantenimiento de instalaciones eléctricas.
- Diseño y manufactura de cables de comunicaciones de datos y eléctricos para equipos computacionales y periféricos.

Sus principales acciones desarrolladas durante el período son:

- Cambio de equipos de comunicación (de HUB 10 Base T a Switch 100 Base T)
- Instalación de Rack de comunicación en el 95% de las oficinas, cuidando así que los equipos de nuestro proveedor de servicios de comunicación y nuestros equipos
- Evolución del tipo de cableado de categoría 5 llegando en la actualidad a categoría 6.

Proyectos Realizados por esta Unidad desde el año 2006 hasta el 2009.

- ICT Santiago Sur Oriente.
- DRT Santiago Oriente.
- IPT Puerto Montt.
- IPT Valdivia.
- DRT Valdivia.
- IPT Osorno.
- IPT Castro.
- ICT Santiago Oriente.
- ICT Chacabuco.
- IPT Iquique.
- DRT e IPT Copiapó.
- IPT Calama.
- IPT Coquimbo.
- DRT La Serena.
- ICT Quillota.
- ICT Molina.
- IPT Los Ángeles.
- Centro de Conciliación Temuco.
- DRT Coyhaique.

HITOS DESTACADOS POR AÑO:

2006

Presupuesto:

Este año se realizaron compras de materiales eléctricos y de datos por \$ 16.183.354

Trabajos:

Los trabajos más relevantes son el término de los levantamientos eléctricos y de datos de todas las oficinas de la Institución.

- Instalaciones eléctricas y de datos de la ICT Chacabuco.
- Instalaciones eléctricas y de datos de la Centro de Capacitación de la región de la Araucanía.
- Instalaciones eléctricas y de datos de la Dirección Regional del Trabajo XI Región.
- Instalaciones eléctricas y de datos de la Dirección Regional del Trabajo XII Región.
- Instalación de puntos de red para la nueva dotación de las Impresoras de la Institución.
- Instalaciones eléctricas y de datos de la ICT Ancud.
- Instalaciones eléctricas y de datos de la ICT La Unión.
- Instalaciones eléctricas y de datos para la Unidad de Certificado de la IPT Santiago.
- Instalaciones eléctricas y de datos del Departamento de RLL, por remodelación.
- Atenciones de mantenciones correctivas ingresadas en la Mesa de Ayuda.

1. PROYECTOS 2010 – PRIMER TRIMESTRE

1.1 Mantenimiento del cableado estructurado de las oficinas de Agustinas N° 1253 e iluminación de salas de video conferencia.

1.1.1 Edificio de la Dirección Nacional;

En el edificio de la Dirección Nacional se han realizado bastante remodelaciones pero en algunos casos los contratista no han dejado registro de los trabajos realizados, en estos no existen planos, certificaciones, rotulado de los puntos de red.

Por lo expuesto anteriormente los trabajos a realizar serian:

Cambio de rack de comunicaciones en los pisos 10, 8, 6 se deben cambiar los rack de comunicaciones dado que los actuales no san abasto para los equipos de comunicación y ventilación adecuada.

- Cambio de los switch, esto significa el reemplazo de los equipos de comunicación existentes por otros que puedan dar mejor control de nuestra red (switch administrables)
- Levantamiento de las instalaciones de datos y eléctricas de computación, esto significa tener un control de nuestras instalaciones las cuales han sido modificadas de forma exponencialmente de un tiempo a esta parte.
- Esta Información luego será transcrita a nuestros planos, para actualizar la información al día en curso.

1.1.2 Sala Servidores

Por solicitud de la Unidad de Sistemas nos pidió evaluar las características eléctricas y la iluminación de esta, analizando llegamos a la conclusión que debido al crecimiento de los equipos, sistemas de climatización debemos realizar los siguientes trabajos:

- El sistema de iluminación en las salas de Servidores de nuestro Nivel Central se encuentra en condiciones Obsoletas dado que al momento de un corte general de energía, los operarios que se encuentran a cargo del mantenimiento y buen funcionamiento de las mismas trabajan totalmente a oscuras por este problema. Se deberán Instalar equipos de Emergencia al interior de la misma para la solución definitiva de este tema.
- Otro problema se sostiene en la calidad de la Iluminación actual, dado que por los cambios realizados en la misma, las luminarias principales están totalmente desenfocadas, y la verdad no iluminan los espacios de real importancia dentro de un lugar tan importante como la Sala de Comunicaciones del Nivel Central de Nuestro Servicio. Por ende se deberán reemplazar por unas de mayor calidad y ubicarlas de manera eficiente para el buen funcionamiento de la misma.
- Tema Importante tiene relación con el traslado total de la central telefónica de este lugar, dado que por propias instrucciones de gente especializada (Personal de IBM Quienes asesoraron, en relación a los nuevos Servidores adquiridos por la Institución). No es beneficioso que esta central funcione en el mismo Lugar Físico que nuestros equipos de comunicación. Esta tarea consistirá en evaluar y controlar los trabajos a ejecutar por le empresa de telefonía quien deberá encargarse de los trabajos que requiera esta mejora.
- Con este cambio, se liberara mayor cantidad de espacio para redistribuir u ordenar los Rack de comunicaciones que en este momento están trabajando con el espacio mínimo pertinente, al realizar estos cambios se deberá Re cablear completamente la Sala, dado que la conectividad dentro de la

1.1.3 Iluminación Salas de Video Conferencia

- Debido a la precaria iluminación que existe en la sala donde están los equipos de video conferencia lo cual no impide obtener el mayor rendimiento de los equipos, según las observaciones de los proveedores de los equipos diseñaremos una solución a nuestras necesidades.
- Este Trabajo deberá ser coordinado a nivel nacional con las Direcciones Regionales dado que no todas las dependencias son iguales, de las mismas medidas, de el mismo material, ósea con esto detallamos que independientemente de las necesidades de potencia en relación a la iluminación, deberemos analizar qué equipo de iluminación cumple con los requerimientos de cada una de las Salas de Video Conferencia. Para ello se puede coordinar mediante correo electrónico e inclusive por el mismo equipo de video, para ver en vivo y en directo las condiciones actuales de estas salas, una vez recopilada toda esta información, se podrá coordinar la visita para realizar los trabajos y las pruebas desde los lugares en los cuales se realicen estas mejoras.

2. PROYECTOS 2010 – SEGUNDO TRIMESTRE

2.1 Edificio de la DRT Región Metropolitana Poniente (Moneda N° 723)

En el edificio de Moneda N° 723 debido al cambio al traslado de la Regional Oriente existen algunas instalaciones que se deben realizar mantenciones respecto a la red de datos y eléctricas de computación, para esto se necesitan hacer los siguientes trabajos:

- Instalar racks de comunicaciones en algunas dependencias del edificio dado que algunos equipos se encuentran instalados en el muro y a veces tenemos fallas debido a esta situación.
- Cambio de los switch, esto porque los existentes son del año 2002 y ya han presentado problemas algunos respecto a la alimentación eléctrica (transformador).
- Levantamiento de las instalaciones de datos y eléctricas de computación, esto significa tener un control de nuestras instalaciones las cuales han sido modificadas de forma exponencial de un tiempo a esta parte.

2.2 Mantenimiento del cableado estructurado de las oficinas de la RM.

En la región metropolitana se han cambiado e instalado nuevas oficinas, con lo cual no contamos con planos de las oficinas nuevas como tampoco de las antiguas, así que se planea realizar una mantención completa de estas oficinas como así también levantamientos completos, Rotulado de la misma y cambio de los switch de comunicaciones.

- Mantenimiento Preventivo de la red de datos y eléctrica de computación de todas las oficinas esto conlleva, apriete de conectores, cambio de conectores dado que en algunas oficinas se cuenta con instalaciones del año 2000 y se supone que los proveedores de ese tiempo nos daban una garantía de 6 años para las instalaciones y de 15 años para los materiales.
- Después de haber realizado las mantenciones podremos hacer los levantamientos de cada una de las oficinas con esto tendremos el catastro actualizado.(Ubicación, Rotulado, Ampliaciones o reformas en oficinas).
- Reemplazo de los switch, esto porque los existentes son del año 2002 y ya han presentado problemas algunos respecto a la alimentación eléctrica (transformador).

UNIDAD DE SOPORTE

Las funciones de esta unidad son:

- Asegurar el mantenimiento tanto preventivo, como correctivo, del hardware y software básico de la Dirección del Trabajo.
- Entregar soporte técnico a los usuarios a nivel nacional, telefónico, a través de correo electrónico y/o en terreno.

- Recepción de fallas de hardware en servidores, PC e impresoras.
- Instalar aplicaciones desarrolladas por el servicio a todo equipo nuevo o reparado.

Los principales acciones desarrolladas:

INSTALACIÓN DE 2.375 COMPUTADORES

Desde enero del 2006 a la fecha se han instalado 2.375 equipos nuevos que pasaron a renovar y mejorar nuestro parque de PC's. Esta tarea permite asegurar, por un lado, el soporte y mantención de los equipos, y por otro disminuir la obsolescencia de hardware y software, además de mejorar el rendimiento de algunas de nuestras aplicaciones.

El parque informático en los últimos 4 años se ha incrementado en un 22% y un 78% corresponde a reemplazo de equipos.

INSTALACIÓN DE 180 NOTEBOOKS

Desde enero del 2007 a la fecha se han instalado 180 notebooks, que pasaron a mejorar nuestra funcionalidad tecnológica, a nivel nacional.

ENTREGA DE 1400 PROYECTORES

Desde marzo del 2008 a la fecha, se han entregado 140 proyectores, que pasaron a mejorar nuestro apoyo a las líneas operativas y de apoyo.

MESA AYUDA

Desde el año 2006 a la fecha se han atendido 13.563, solicitudes de soporte técnico, el que se desglosa de la siguiente manera:

- Año 2006 1.032 atenciones
- Año 2007 4.075 atenciones
- Año 2008 3.999 atenciones
- Año 2009 4.457 atenciones

- Los funcionarios de la Unidad de Soporte técnico actualmente está compuesta por 09 técnicos.

d) DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO³²

Este Departamento tiene por misión el “Contribuir a los procesos de modernización del servicio, mediante el diseño, aplicación y evaluación de instrumentos de gestión y la coordinación de políticas y proyectos de innovación”.

La Resolución Exenta N° 331 del 13 de Abril del 2009 que modifica y deja sin efecto la Resolución N° 283 de Marzo del 2003, establece un cambio en la estructura departamental acorde a los desafíos planteados y a los nuevos requerimientos de la

³² Correo electrónico, Informe de Jefatura del Departamento.

Dirección. De este modo el Departamento de Gestión y Desarrollo quedó compuesto por cuatro unidades:

- I. Unidad de Planificación y Control de Gestión.
- II. Unidad de Coordinación de Atención de Usuarios
- III. Unidad de Gestión de la Calidad.
- IV. Unidad de Innovación y Desarrollo.

En el marco de la labor encomendada por la Dirección al Departamento de Gestión y Desarrollo y en consecución de a la misión asignada se han establecido los siguientes objetivos estratégicos.

OE1: Proveer al cuerpo Directivo y a las Direcciones Regionales de información confiable relativa a la marcha institucional que permita establecer acciones correctivas.

OE2: Promover la utilización de instrumentos de planificación y evaluación que permitan ordenar con una mirada de largo plazo el quehacer de la institución en sus diferentes niveles.

OE3: Incorporar a la gestión institucional proyectos y programas de innovación que respondan a requerimientos internos o externos que emanan de las políticas gubernamentales.

OE4: Generar y proponer al equipo directivo estrategias de modernización institucional, desarrollando respuestas propias que den cuenta de las nuevas tendencias en materia de gestión y colaboren con las líneas de acción priorizadas por la Institución.

I.- UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN (UPCG)

Esta área de trabajo comprende 4 líneas de acción, que son la de “Planificación Estratégica”, “Planificación Anual”, “Control de Gestión de la P.A.” y “Balance De Gestión Integral (BGI)”. Todas estas líneas de acción, se encuentran definidas a través de los procedimientos documentados creados para el efecto, en virtud de la implementación de la Norma ISO 9001, al interior de la Institución el año 2005, compromiso que se enmarca en el cumplimiento del Programa Mejoramiento de la Gestión, marco avanzado.

En esta área, trabajan 3 funcionarios, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente forma: Planificación anual y estratégica (1 funcionario), Control de gestión (2 funcionarios). Importante precisar que el encargado de Planificación anual y estratégica, es el jefe de unidad y quien genera el BGI., es un funcionario que no está adscrito a ésta área de trabajo.

Esta unidad tiene por objetivo:

Contribuir al establecimiento de las definiciones estratégicas, tanto Institucionalmente como a nivel departamental, así como también al de los compromisos externos e internos, que la Institución adquiere, y controlar su cumplimiento. De igual forma contribuir a la generación del BGI, en forma anual.

Para esto desarrolla y administra los siguientes ámbitos:

✓ Planificación Anual:

El objetivo de la Planificación Anual es establecer los compromisos externos e internos que la Institución adquiere, de modo de fijar para cada uno de ellos los indicadores a medir y las metas a cumplir para el periodo inmediatamente posterior al que se fijan, considerando los recursos con los que se cuenta. Cada uno de los indicadores está relacionado a uno o más productos estratégicos definidos por la Institución en el formulario A1 (definiciones estratégicas) ingresado a Dipres.

✓ Control de Gestión:

Este procedimiento tiene como propósito establecer en forma clara, los pasos que se deben cumplir para llevar a cabo el proceso de Control de Gestión Institucional; el cual consiste en un monitoreo continuo de aquellos indicadores que forman parte de los compromisos externos contraídos por el Servicio - a nivel institucional o por centros de responsabilidad -, con el fin de aplicar acciones correctivas y/o preventivas, a fin de asegurar el cumplimiento de éstos conforme a lo planificado.

✓ BGI:

Este procedimiento tiene como propósito establecer, en forma clara, los pasos que se deben cumplir para llevar a cabo el proceso de construcción del Balance de Gestión Integral de la Dirección del Trabajo, en los plazos establecidos por DIPRES. El Balance de Gestión Integral BGI, proporciona información acerca de los objetivos, metas de gestión y resultados de éstos con el fin de dar cuenta pública de la gestión Institucional ante el Congreso Nacional.

✓ Planificación Estratégica:

El objetivo de la Planificación Estratégica es establecer, tanto para la Institución como para los Departamentos que lo conforman; la Misión, los objetivos y productos estratégicos, en el marco de la legislación que la regula.

Hitos del Periodo 2009

1.- A partir de la necesidad de contribuir de mejor forma a la misión departamental, se crea la Unidad de Planificación y Control de Gestión mediante Resolución Exenta N° 331 con fecha 13/04/2009, de la Directora del Trabajo. Sus principales funciones son:

- Ejecución y Supervisión del Sistema de Planificación y Control de Gestión, el cual considera los procesos de, Planificación Estratégica, Planificación Anual, Control de Gestión de la Planificación Anual y Balance Gestión Integral.
- Establecer los compromisos anuales, externos e internos, que la Institución adquiere, fijando para cada uno de ellos indicadores de gestión, con metas asociadas de

cumplimiento, para el periodo inmediatamente posterior al que se fijan, teniendo en consideración los recursos institucionales con que se dispone.

- Establecer, tanto para la Institución como para las Divisiones, Departamentos y oficinas del nivel central que lo conforman; la Misión, los objetivos y productos estratégicos, en el marco de la legislación que la regula.
- Monitoreo continuo del desempeño de todos aquellos indicadores, que en forma directa o indirecta, - a nivel agregado o por centro de responsabilidad -, la Institución ha comprometido externamente para el año en curso.
- Informar el estado de avance de los compromisos contraídos por la Institución en periodos previamente definidos, en apoyo a la toma de decisión Departamental y/o por la Superioridad del Servicio.
- Desarrollo, aplicación y evaluación de los procedimientos que se deban cumplir para llevar a cabo los procesos de Planificación Estratégica, Planificación Anual y Control de Gestión de la Planificación Anual, al interior de la Institución.
- Aplicar acciones correctivas y/o preventivas, a fin de asegurar el cumplimiento de los compromisos, conforme a lo Planificado Anualmente.
- La coordinación y administración interna del Departamento.
- Demás funciones que le asigne el Jefe de Departamento en materias de Planificación y Control de Gestión.

2.- Ajuste de metas (al alza), referidos a aquellos compromisos externos contraídos en la formulación presupuestaria 2009 (julio 2008), de aquellos indicadores observados por Dipres, en el proceso de validación del PMG S.P.C.G. 2008, efectuadas en enero 2009. Lo anterior tuvo directa implicancia en el proceso de control de gestión, cumplimiento de indicadores, significando en la práctica una mayor exigencia en el control de los rendimientos de las mediciones, así como también, reflexionar el proceso de planificación anual venidero y la necesaria mejora en su implementación para el ejercicio 2010.

3.- Otro hecho relevante a considerar, se refiere a la crisis económica y sus efectos en el rendimiento de los indicadores. Al efecto, y producto de lo anterior, se experimento un aumento en el flujo de reclamos ingresados en el año, de un 5% respecto del año anterior, cuestión que impacta ciertamente en el accionar del área de conciliación y el cumplimiento de indicadores depositados ahí.

4.- Actualización y mejora del proceso Planificación Anual Regional 2010. Al respecto y con el afán de profundizar la descentralización en materia de fijación de los compromisos externos radicados en regiones, a partir del proceso de planificación 2010, cada dirección regional del trabajo (16), determinara para el referido periodo 1 indicador por cada área operativa del servicio y su correspondiente meta. Estas formaran íntegramente el convenio de metas colectivas 2010 de sus respectivos centros de responsabilidad.

5.- Los productos del área de planificación y control de gestión, se encuentran debidamente señalados y definidos, en los correspondientes procedimientos documentados creados bajo norma ISO 9001, los cuales se encuentran en plena vigencia. Al efecto, podemos señalar los más relevantes:

- Informe de Planificación Anual 2010 (1), en plazo.
- Informe Trimestral de Gestión N°1, N°2, N°3 y N°4, todos 2009, en plazo.
- Informes de seguimiento mensual, periodo abril, mayo, julio, agosto, octubre, noviembre, todos 2009, en plazo.
- Informes parciales y fines, leyes N° 19.553 (2) y N° 19.994 (2), en plazo.
- B.G.I. 2008 (1), en plazo.

Estado de situación a la fecha (15/02/2010)

Entregado el informe de Planificación Anual 2010, que resume los compromisos externos contraídos por la Institución para el referido periodo, cuestión realizada durante el mes de enero del año en curso, corresponde coordinar las acciones orientadas para la actualización de los compromisos externos contraídos por la Institución en el visualizador de indicadores. Al efecto, lo anterior se traduce en la entrega de datos, indicadores-mediciones y metas actualizadas, al Departamento de Tecnologías de la información, a objeto de su posterior incorporación y proceso en el visualizador de indicadores (febrero).

En materia de cumplimiento de compromisos externos 2009, estos se encuentran todos cumplidos, estos es: Convenio Metas Colectivas, Convenio Ley 19.994. Respecto de los Sistemas PMG., todos se encuentran cumplidos, salvo el referido al Sistema PMG., S.P.C.G., el que se encuentra en proceso de apelación ante el Comité de Ministros, y cuyos resultados, favorable o no, se tendrá a la vista durante la primera semana del mes de marzo del año en curso.

En la dimensión de control de gestión 2010, nos encontramos en la elaboración del programa anual de trabajo. Lo anterior implica evaluar la gestión desarrollada el año anterior, establecer los nudos críticos que se produjeron, y las correspondientes medidas reparatorias, a objeto de dar cuenta con el objetivo del procedimiento. El plazo de entrega de éste plan de trabajo debe efectuarse a más tardar el 01/03/2010.

En la línea BGI 2009, nos encontramos en proceso de su elaboración, cuyo plazo de entrega vence el 03/03/2010.

En la línea planificación estratégica, se está a la espera de las posibles nuevas orientación estratégicas que se puedan producir, a partir del cambio de autoridades a partir del 11/03/2010. Al respecto, y con el objeto de abordar tales posibilidades, resulta necesaria la aplicación del procedimiento documentado existente al efecto.

Principales avances y logros

Línea de Planificación Anual:

- Mejor formulación de indicadores y metas para el año 2010. Contribuyeron a lo anterior las observaciones efectuadas por la Dipres, tanto en proceso de formulación 2009-2010 (mejora continua), y un mayor análisis desplegado por UPCG, estableciendo indicadores y metas en estrecha relación a los rendimientos productivos de las áreas operativas Institucionales, más cercanos a la realidad actual y en completa consideración

y sintonía, con los recursos disponibles. De igual forma, la socialización de una mayor sensibilidad al respecto, al interior del servicio, fue clave en la materialización de tal desafío.

- Fortalecimiento de la planificación anual regional 2010. En virtud de los análisis previos efectuados y que apuntaban a la necesidad de profundizar y mejorar el proceso de planificación anual 2010, haciéndola más integral, descentralizada, y que sea reflejo de un plan anual operativo regional, es a que a partir de éste periodo, las propias Direcciones Regionales del Trabajo, definirán sus propios compromisos y metas asociadas, y que formarán íntegramente el convenio de metas colectivas.

Línea de Control de Gestión:

- Cumplimiento de indicadores: Todos los indicadores comprometidos externamente, ya sea aquellos vinculados con la Dipres, vía Presupuesto Institucional 2009, Convenio metas colectivas ley N° 19.553 y Convenio Ley Paro ley N° 19.994, fueron cumplidos exitosamente. Importante destacar además, que respecto de aquellos indicadores institucionales, y que fueron observados por la Dipres (2008), en lo específico por sus niveles de sobre cumplimiento, es que durante el 2009 y gracias a un fuerte trabajo de control, monitoreo y análisis de rendimiento, el cumplimiento de éstos fue total (15 de 15) y además con un alto % de acuerdo a los exigentes requisitos exigidos por la instancia validadora, es decir, cumplidos y además, con niveles de sobre cumplimiento por debajo del 20% de la meta comprometida, cuestión reflejada en 14 de un total de 15 indicadores (93%), situación ampliamente distinta y mejorada respecto del año anterior.

- Cumplimiento de Sistemas PMG.: A la fecha se encuentran 10 de los 11 sistemas del PMG., cumplidos satisfactoriamente, cuestión que representa un nivel de cumplimiento del 88% de acuerdo a la ponderación fijada para cada uno de ellos (REQUISITO TÉCNICO). Respecto del indicador no cumplido, el de S.P.C.G., se encuentra en proceso de apelación ante el Comité de Ministros, y de cuyo resultado, favorable o no, se tendrá respuesta durante la primera semana del mes de marzo del año en curso. Al respecto y en función a las razones esgrimidas por la instancia validadora, Dipres, y a lo interpretado, reflexionado, y profundamente analizado por la Institución, se concluye que la observación efectuada y motivo de no validación del sistema, obedece a razones de una interpretación parcial, equívoca, que hace Dipres, respecto de los operando (denominador) del indicador “% reclamos terminados en primera audiencia”, del área jurídica, específicamente conciliación, en donde ésta (Dipres) concluye, que su resultado final para el año es distinto al reflejado en los medios informáticos existentes al efectos y que sirven de soporte como medio de verificación, constituyéndose en una inconsistencia en el SIG. Al respecto, la Dirección expone latamente, a través de la apelación efectuada al Comité de Ministros (vía Ministerio del Trabajo), que entre otros, esta medición se encuentra comprometida en iguales términos (numerador / denominador), desde el año 2005 a la fecha, en donde NUNCA ANTES fueron observadas sus definiciones y resultados finales, tanto en los respectivos procesos de formulación presupuestarias como en las validaciones respectivas efectuadas al PMG. S.P.C.G., por el ente validador (Dipres) y que, además, se encuentra comprometido para el 2010, en idénticos términos (numerador / denominador) y que en cuyo proceso de formulación presupuestaria (junio 2009), tampoco fue objeto de observación alguna (forma-fondo).

Respecto de éste último punto, y sólo una vez conocido su resultado, se apreciarán y generarán las medidas que permitan el ajuste necesario, objetivo y criterioso, que permitan de forma razonable dar con los cumplimientos deseados para dicho Sistema PMG.

- Fortalecimiento del equipo de trabajo: Al respecto, se llevaron a cabo a cabalidad los apoyos regionales, coordinadores de gestión (16), por parte de la jefatura de U.P.C.G. y su personal, permitieron exitosamente profundizar los conocimientos de las áreas operativas y su gestión a este nivel, que se traduce a la postre en el pleno cumplimiento de los indicadores regionales, vía convenio metas colectivas, en los 16 centros de responsabilidad y en su aporte a los indicadores Institucionales. Para estos efectos, tanto las visitas efectuadas a regiones por personal del área de control (2) y las actividades de capacitación, vía encuentros del área de gestión, Iquique- Valparaíso, fueron vitales en tales logros.

Desafíos y líneas de acción

1.-Fortalecer los equipos, nacionales y regionales en materias de Planificación y Control de Gestión (definición de compromisos y su control-monitoreo).

2.-Fortalecer los sistemas informáticos, y sus bases de datos, que sirven de soporte al área operativa, permitiendo de esta manera, la entrega de información adecuada y fidedigna de los rendimientos de indicadores, contribuyendo a un mejor análisis de resultado y por tanto generando mejores instrumentos de gestión, en apoyo a una adecuada y oportuna toma de decisión.

3.-Fortalecer los instrumentos de gestión en apoyo a la toma de decisión.

4.-Readequación y/o ajuste, de los procedimientos documentados que operan en esta área de trabajo (4), en virtud de los resultados alcanzados durante el 2009

5.-Fortalecer el equipo de trabajo de U.P.C.G., con un mayor número de funcionarios en el área, dado que la actual dotación de 3 funcionarios, resulta poco razonable, en virtud, de la complejidad de las materias que la comprenden, la sensibilidad que éstas significan en la realidad Institucional (incentivo para los funcionarios), el alcance territorial que comprenden (el 2009, el apoyo se realizó hasta el nivel de inspección (oficina) y por cierto, la cantidad (carga de trabajo) de tareas asociadas, que de esta área emanan.

II.- UNIDAD COORDINACIÓN Y ATENCIÓN DE USUARIOS.

La Unidad Coordinación y Atención de usuarios/as (UCAU) tiene el objetivo de coordinar los distintos espacios de atención presencial y virtual, fijando políticas para su desarrollo y trabajo cotidiano. Es la unidad encargada de establecer mecanismos operativos y gestión para brindar una buena y oportuna atención a los/as usuarios/as en las distintas Oficinas comunales, provinciales y regionales en coordinación con la Dirección Nacional; y del sistema virtual dispuesto en el Sitio Web de la Institución.

En esta labor, la Dirección del Trabajo en el cumplimiento de su Misión Institucional y sus Objetivos Estratégicos, especialmente el que hace referencia al mejoramiento continuo en la calidad y cobertura de la Atención de Usuarios/as; ha considerado de vital importancia que esta área se constituya como una tarea operativa prioritaria y que quienes allí se desempeñen sean los/as funcionarios/as más capacitados/as y competentes, puesto que son la primera línea de atención al público, sobre la cual se configura una percepción sobre la institución por parte de los/as usuarios/as.

En este sentido UCAU, ha configurado los siguientes tres objetivos específicos de trabajo:

1. Anticiparse a las necesidades estratégicas del Servicio en el Área de Atención de Público proponiendo, sistematizando y normalizando políticas, criterios y procedimientos.

Esto se materializa en las siguientes actividades:

- Proponer a la Superioridad del Servicio el establecimiento de políticas, criterios y orientaciones en lo referente a la Atención de Usuarios/as, tanto en las modalidades virtuales como presenciales.
- Sistematizar y normalizar los procedimientos técnicos que regulan el funcionamiento de los distintos espacios que componen e integran la primera línea de atención de público.
- Propender la integración funcional y Jerárquica de de los distintos Espacios de Atención de Usuarios racionalizando funcionamiento y potenciando su desempeño dentro de la Institución.

2. Materializar los requerimientos establecidos por el PMG Sistema Integral de Atención Ciudadana, situándose como contraparte ante el Ente Validador,

Esto implica:

- Evaluar permanentemente el funcionamiento de los distintos espacios de atención de público, ejerciendo una labor de apoyo funcional y técnico, confeccionando informes de resultados enviados a la superioridad del servicio
- Elaborar, validar y difundir protocolos de atención de público para el Servicio de uso universal o específico, según se defina.
- Realizar seguimientos a procedimientos, acciones y actividades en lo relativo al Área de Atención de Usuarios

3. Gestionar requerimientos y necesidades que se configuran en relación a las personas que cumplen funciones en el ámbito de la Atención de Usuarios

- Coordinar con la Unidad de Salud Ocupacional (USO) de la División de Recursos Humanos las medidas de auto cuidado para los funcionarios(as) que se desempeñan en las áreas de atención a usuarios.
- Identificar la necesidad de contar con Perfiles para las distintas funciones asociadas a la atención de público y trabajar con la Unidad de Desarrollo Organizacional en la construcción, y actualización de los mismos.
- Coordinar con la Escuela Técnica de Formación el levantamiento de necesidades de capacitación y el diseño de contenidos de esta para quienes se desempeñan en el área de Atención de Público.

Además de las actividades expuestas, la UCAU es responsable de ejecutar y supervisar los mecanismos de Participación ciudadana de la Institución en el marco del cumplimiento de la Agencia Pro Participación Ciudadana 2006-2010.

Un aspecto relevante a considerar, es que la aplicación de todas estas actividades se hace en coordinación con las Unidades de Atención de Usuarios que se encuentran desplegadas a lo largo del País, cada una de las cuales es depositaria de los aportes de gestión que se hacen desde el nivel central, pero además son las que coadyuvan al mejoramiento continuo del Área de Atención de Usuarios.

En términos operativos y generales (puesto que la separación de funciones es acorde al tamaño de la Inspección), Las Unidades de Atención de Usuarios en las distintas Oficinas centralizan su trabajo bajo tres líneas de acción que son apoyadas técnicamente, evaluadas y controladas por UCAU, a saber:

- Asistencia Laboral
- Orientación e Información (OIRS)
- Gestión Documental

Hitos importantes:

1. Capacitación: Dando continuidad a las actividades de formación en el área de trabajo, y con apoyo de la Unidad de Capacitación y Escuela Técnica, se capacitaron a más de 300 funcionarios en conocimientos técnicos y habilidades en Atención de Usuarios, las cuales se desarrollaron durante tres días en 6 sedes a lo largo del país.

2. Publicación Oficial del Manual de Atención de Usuarios: Atendiendo la necesidad de ordenar, homogenizar y establecer procedimientos que se deben realizar en las Unidades de Atención de Usuarios de las Inspecciones del Trabajo; y considerando que la atención de público es una tarea operativa prioritaria para el Servicio es que se ha desarrollado un Manual que pretenda ser una herramienta importante para los funcionarios/as del área, que permitan poco a poco uniformar procedimientos y mejorar en definitiva la calidad de la atención brindada en esta primera línea.

3. Entrega de Indumentaria distintiva a funcionarios del Área de Atención de Usuarios/as. Se adquirieron 350 chaquetas institucionales para todos los funcionarios que realizan las labores de atención de público, gestión de documentos y orientación y derivación, esta medida apunta a poder entregar implementos útiles de trabajo del día a día a los funcionarios, además de poder reforzar aún más la imagen institucional y la visión de nuestros usuarios de la institución.

4. Certificación Bajo la Norma ISO 9001:2008: Un hito importante de la Unidad fue la Certificación en el mes de Octubre del Sistema Integral de Atención Ciudadana bajo esta norma internacional.

El 27 de Agosto del 2009, se realizó la auditoría de Pre- Certificación, por la empresa Certificadora Bureau Veritas Certification, en ella, el auditor externo revisó los cuatro procedimientos (Planificación, Ejecución, Monitoreo y Seguimiento y Mejora Continua y Manual de Procedimientos del Sistema), dando el resultado de la revisión satisfactorio, no detectándose Observaciones ni No Conformidades.

Posteriormente se realiza la Auditoria de Certificación se llevó a cabo los días 08 y 09 de Octubre del presente año, en donde el Sistema Integral de Atención Ciudadana tiene un resultado satisfactorio no detectándose hallazgos de No Conformidades, quedando recomendado para su Certificación en ISO 9001:2008.

5. En la misma lógica de la control y evaluación del sistema Integral de atención Ciudadana, el 29 de Diciembre se ingresa Informe final para la Validación del PMG 2009 y posteriormente el 08 de enero del 2010 el Informe Estadístico. De esta forma se dio cumplimiento a la totalidad de los requisitos del Sistema.

6. Puesta en marcha de la Ley de Transparencia, Ley 20.285
7. Participación y puesta en marcha de la Inspección del Trabajo en Línea (completar)

Estado de situación.

1. En el área de formación y capacitación la Unidad en conjunto con metodólogos de la Escuela Técnica de Formación deben actualizar contenidos de formación en función de las necesidades de capacitación que se han detectado durante el año en curso. Asimismo se debe procurar recabar información sobre el Impacto que las capacitaciones han tenido directamente en los funcionarios y en definitiva en la oportunidad y calidad de la atención de Usuarios.
2. En cuanto a la estandarización de procedimientos y en especial en la Publicación Oficial del Manual de Atención de Usuarios, la UCAU en conjunto con la Oficina de Comunicaciones y Difusión, ha previsto editar en un formato amigable dicho manual, y asegurar su distribución en todas las oficinas del país.
3. Seguimiento de los Indicadores de calidad establecidos por el PMG para el SIAC, los cuales se deben monitorear siguiendo lo establecido en los distintos espacios de control y evaluación que el Departamento de Gestión y Desarrollo ha provisto para tales efectos.
4. Monitoreo de los requisitos, procesos y productos establecidos para el Sistema, según lo indicado en la Norma ISO 9001:2008, así como también prever lo necesario para dar cumplimiento a los procedimientos en armonía con las Auditorías internas y externas que se programen para el siguiente año.
5. Seguimiento y mantención de los distintos mecanismos de control y gestión de la información pública generada por el Servicio.
6. Seguimiento y observación del Proyecto ITEL en lo relativo al área de Atención de Público.

Logros Obtenidos.

Se estableció el manual de estilos de la Dirección del Trabajo, a fin de uniformar la imagen corporativa de la institución, manual que está actualmente en uso y que cada oficina que necesite o desee, modificar o mejorar espacios de trabajo debe adscribirse al Manual de Estilos, mejorando así la percepción de los usuarios(as) de nuestra Institución. Se instalaron nueva señaléticas, en todas las regiones del país.

En este sentido, y sobre la base de diagnósticos regionales realizados por los coordinadores Regionales del País en conjunto con UCAU, se priorizaron de manera integral las Inspecciones que necesitaban de mejoramientos en el ámbito de la infraestructura y equipamiento, de tal forma que se pudieran llevar a cabo las obras durante el 2009.

Con la finalidad de poder descongestionar, en cierta forma, las Inspecciones en el volumen de consultas y poder entregar al usuario una herramienta de rápida respuesta de preguntas frecuentes, se instalaron 40 terminales de Autoconsulta, con al menos 1 en cada región del país. Este sistema es monitoreado en línea desde el nivel central entre la UCAU y la Unidad de Contenidos Web del Departamento de Informática, a fin de poder ir día a día actualizando los contenidos y mejorando la calidad de este servicio.

Se instalaron 40 Dispensadores de folletería, en todo el país, poniendo a disposición de nuestros usuarios 2.000.000 de folletos informativos de sus derechos y consultas relevantes, junto con reformular los procedimientos de Stock y distribución de este material a fin de poder cumplir con la oportunidad y calidad que se requiere para estos instrumentos de información.

Por intermedio de la coordinación de UCAU, se instalaron en todas las capitales regionales del país, sistemas Turnomáticos nuevos. Estos aparatos incorporan la nueva tecnología de indicación de número y modulo de atención lo que beneficia el flujo de público en las oficinas.

Asimismo, en la Inspección Provincial de Santiago se instaló el sistema digital de turnomático, que permite el monitoreo constante de el flujo de atención de nuestros usuarios por parte de la oficina, proporcionando información en línea de las cargas de trabajo de cada funcionario y una identificación en tiempo real de la situación del área de atención.

Contribuir para que la Dirección del Trabajo en la perspectiva del fortalecimiento del Sistema Integral de Atención Ciudadana pueda lograr el objetivo de “Proporcionar Espacios de Atención a los Usuarios/as del Servicio, que facilite la interacción con las personas mediante instrumentos de trabajo institucionales coherentes, ordenados, transparentes, participativos y no discriminatorios”. Para ello se desarrolló un programa de capacitación de tres días de dedicación exclusiva a la actividad, en conjunto con la Unidad de Capacitación y la Escuela Técnica de Formación, en donde se tomaron temas sobre manejo de conflictos, situaciones de autocuidado, estandarización de algunos procedimientos, y puesta en marcha de la Ley N°20.285 sobre Transparencia en la función pública con la incorporación de sus requisitos en el quehacer del área.

Certificación bajo la Norma ISO 9001:2008: Claramente uno de los logros generados por la Unidad son la creación, diseño, desarrollo y consolidación de los procedimientos establecidos por la Norma que dieron pie a la concreción de la Certificación del Sistema durante el mes Octubre, esto fue resultado de la preparación del sistema y de la encargada con la asesoría de la Consultora Altoya S.A.

Creación y posterior consolidación de mecanismos de coordinación entre oficinas, regiones y la Dirección Nacional a través de la estandarización de criterios de atención de público, estandarización de flujos de información, tanto para el logro de los estándares de calidad establecidos por la institución para esta área, como para la concreción de la Agenda Pro Participación Ciudadana (Cuenta Pública, Concejos tripartitos en regiones, Ley de Transparencia, etc), posicionando de esta forma a la Unidad como entidad legitimada de coordinación nacional.

Desafíos y/o acciones.

1.-Para el año 2010 el SIAC comienza una nueva etapa en donde su alcance debe ampliarse a cinco regiones. Esto implica hacer modificaciones en los procedimientos establecidos por la norma e incorporar a los funcionarios involucrados en esta lógica de trabajo. El desafío en este sentido es llevar este proceso de cambio sin afectar el desempeño exitoso de los estándares de calidad provistos para el SIAC y que han coadyuvado al logro de la Certificación bajo la Norma ISO 9001:2008.

Anticipándose a esto la Unidad, diseñó, coordinó y ejecutó, en conjunto con la empresa Consultora Altoya S.A., una capacitación a funcionarios(as) OIRS de las Direcciones Regionales Metropolitana Oriente y Poniente de Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad. Esta fue dictada en el mes de Diciembre del 2009.

2.-Monitoreo del impacto del Manual de Atención de Usuarios en el sentido de confirmar si entrega orientación adecuada, entendible y actualizada.

3.-Desarrollo de estrategias de monitoreo, evaluación y seguimiento de la oportunidad de la Atención de Público en los distintos Módulos de Asistencia Laboral en Oficinas más importantes del país, de modo que las distintos equipos regionales puedan mejorar los tiempos de espera de los usuarios.

Asimismo se debe monitorear la recurrencia de consultas de manera de focalizar la difusión de temáticas más requeridas por los Usuarios, procurando la actualización de todos los espacios de Atención existente en el Servicio

4.-Consolidar el concepto que las Unidades de Atención de Usuarios son en definitiva una tarea operativa más, siendo en este sentido el punto de inicio del proceso productivo del Servicio así como el punto final de respuestas a través de las OIRS.

Contribuyendo a la consecución de este desafío, es que se ha previsto que los programas de Inducción para funcionarios que ingresan al Servicio o funcionarios que cambian sus actividades hacia la Línea Operativa, tengan en su estructura de contenidos de formación el área de Atención de Público al mismo nivel de exigencia que las otras líneas de formación (léase fiscalización, conciliación y relaciones laborales).

III.- UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (UGECAL)

La Dirección del Trabajo comienza a incorporar criterios de calidad en su gestión a partir del ingreso al Programa Marco Avanzado (PMA) en el año 2005. Desde esa fecha hasta el 2009, mediante auditorias de certificación y mantenimiento, incorporó gradualmente a todos los sistemas del PMA en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional.

Después de tres años en certificación bajo la Norma ISO 9001, hoy se ve enfrentado al desafío de ampliar el alcance de su certificación gradualmente en tres años a todo el país, incluyendo a las líneas operativas del Servicio. Lo que implica certificar cinco regiones por año y realizar el despliegue necesario para la obtención de la certificación a nivel institucional. La Alta Dirección del Trabajo anticipándose a este importante desafío y visualizando la importancia estratégica que tiene el Sistema de Gestión de la Calidad

(SGC) en la obtención de los objetivos organizacionales, crea en abril del 2009 la Unidad de Gestión de la Calidad (UGECA), con la finalidad de cumplir el coordinador de calidad del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional.

Principales Avances y logros

En el año 2006 la institución logra la Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001 y con ello, la validación de Programa Marco Avanzado. Entre los años 2007 y 2008 obtiene la mantención de la certificación con la ampliación de alcance a los sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión comprometidos en estas instancias.

En el año 2009 con la creación de la Unidad de Gestión de la Calidad, se consolida la estructura funcional del Sistema de Gestión de Calidad permitiendo:

1. Lograr la Recertificación y certificación de todos los Sistemas del PMA, por primera vez en su historia sin la identificación de No Conformidades.
2. Mejorar el sistema documental favoreciendo el uso de la intranet del servicio, situación que debe reflejada en la disminución en un 62% en la identificación de hallazgos como No Conformidad en el control de documento.
3. Perfeccionar el control y monitoreo de las auditorías internas de calidad, mejorándose la calidad de la identificación y análisis de hallazgos de los auditados y auditores.
4. Fortalecer el análisis de datos y el monitoreo del Sistema de Gestión de la Calidad, que se refleja que en el año 2008 las No Conformidades detectadas fueron en un 81% identificadas en Auditoría de Calidad internas y en el año 2009 solamente un 64% corresponde a concepto. En el caso de las Acciones preventivas en el año 2008 todas fueron identificadas por auditoría y en el año 2009 solamente el 57%. Esto refleja la capacidad del Sistema para no esperar la identificación de hallazgos por auditorías, sino a través del análisis y monitoreo de sus procesos y los resultados de todas las mediciones que realiza el Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Difundir y socializar en la organización la importancia del Sistema Gestión de la Calidad, a través de un plan de difusión que consideró los diferentes medios de comunicación disponibles en la organización, que comprendió: programa radial, reportaje en revista institucional y la intranet, charlas explicativas a nivel nacional y regional, entre otros.

b) Desafíos y pendientes

Los principales desafíos son:

1. Lograr la mantención y ampliación del alcance de la certificación a nivel institucional
2. Asegurar la eficacia del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional.
3. Demostrar el cumplimiento de los requisitos técnicos del Programa Marco Avanzado y Programa Marco de la Calidad.

Para lograr estos desafíos se debe avanzar fortalecer los siguientes aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad:

1. Consolidación del Equipo de Auditores de Calidad

2. Utilizar la intranet como medio de comunicación en interacción con el Sistema de Gestión de Calidad
3. Mejorar la gestión de los registros y sus medios de resguardo.
4. Asegurar instancias de monitoreo y control del estado de los Procesos bajo el Sistema.

Las líneas de trabajo que se visualizan para el año 2010 y que nos permitirá mantener el actual SGC y ampliar su alcance son:

- ✓ **Mantenimiento y preparación SGC actual**
 - 1.- **Mantenimiento del PMA:** Funcionamiento del SGC / Revisión de Procedimientos/Control de Documentos, control de registros, revisión por la dirección, AIC...etc.
 - 2.- Revisión de todos los procedimientos transversales y desarrollos de sitio en intranet.
 - 3.- Plan de Difusión
 - 4.- Revisión de procedimientos operativos con sistema para aplicar alcance regional
 - 5.- Elaboración de Diagnósticos, plan y programación del PMC.

- ✓ **Alcance Regional (cinco regiones por año)**
 - 1.- Capacitaciones: Norma ISO, Funcionamiento del SGC, Sensibilizaciones
 - 2.- Preparación de Auditores Internos
 - 3.- Levantamiento de Información de los procesos de las líneas operativas
 - 4.- Auditoría Internas
 - 5.- Revisión por la Dirección
 - 6.-Levantamiento de procesos y documentación con cada línea operativa y GE / Género

4.- UNIDAD INNOVACIÓN Y DESARROLLO

La Unidad de Innovación y Desarrollo tiene por objeto generar acciones y estrategias que permitan apoyar la gestión interna y externa de la institución. Es la unidad encargada de proponer y desarrollar iniciativas de modernización; como aquellas que respondan adecuadamente a los nuevos desafíos emanados de las modificaciones o establecimiento de nuevas políticas gubernamentales en pro de una gestión que permita mejorar la calidad y la oportuna entrega de nuestros productos y servicios. Además es la unidad que proporciona de acuerdo a los requerimientos de la coyuntura o por solicitud de la Dirección datos, análisis, información y argumentos que contribuyan a la toma de decisiones del Equipo Directivo.

Los objetivos que se propone desarrollar esta Unidad son:

- Asesorar al Jefe del Departamento en materia de gestión interna y externa de la institución.
- Ejecución, desarrollo y seguimiento de proyecto e instrumentos de gestión que le asigne el Jefe/a del Departamento.
- Estudio y Desarrollo de nuevos proyectos internos de gestión.
- Demás materias que el Jefe del Departamento le asigne.

e) OFICINA DE CONTRALORÍA INTERNA ³³

El rol de la Oficina de Contraloría Interna tiene que ver con velar porque las actuaciones del servicio y de sus servidores se desarrollen con apego a derecho, en un marco de transparencia y probidad.

Desarrolla funciones desplegadas en 3 ámbitos:

- **Control de Legalidad:** el objetivo de esta es, desarrollar acciones tendientes a garantizar la legalidad de las actividades del Servicio, mediante el desarrollo de análisis y estudio de antecedentes sobre materias consultadas, que estas se ajusten a la normativa legal y administrativa vigente y proponer las medidas correctivas pertinentes cuando fuere procedente.
- **Asesoría legal- administrativa:** este ámbito, efectúa el análisis y estudio de antecedentes sobre materias consultadas emitiendo pronunciamiento dentro de la jurisprudencia y normativa de la Contraloría General de la República de manera de velar por el debido cumplimiento de las normas legales y administrativas por las cuales se rige el desempeño funcionario e institucional.
- **Investigaciones disciplinarias:** cuyo objetivo es asegurar que las instrucciones disciplinarias sean rigurosas, objetivas y oportunas mediante el análisis y estudio de antecedentes sobre hechos denunciados.

En materia de Responsabilidad Administrativa, cada fiscal posee en promedio 23 procesos pendientes de instrucción, debiendo hacer entrega de 4 procesos con indagatoria cerrada durante el correspondiente cuatrimestre, de acuerdo a la programación cuatrimestral de cada funcionario.

Los funcionarios que componen la Unidad de Asesoría y Control de Legalidad, tienen en su poder, alrededor de 6 expedientes disciplinarios aproximadamente cada uno, con el objeto de revisar la legalidad de los respectivos procesos, confeccionar las resoluciones correspondientes y notificar los resultados de los procesos.

En relación a materias sobre Responsabilidad Administrativa, se adjunta cuadro que detalla el número del expediente del proceso, que tiene asignado cada uno de los fiscales de la Oficina de Contraloría, a la fecha 02 de marzo, en etapa indagatoria iniciada, o bien, por iniciar:

³³ Pase Nº 20 de fecha 27.01.2010, de Jefa de Oficina de Contraloría, y correo electrónico de jefatura Oficina de Contraloría Interna de fecha 05.03.2010.

FISCAL	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Año 2010
J. Arias	Ex. 166	Ex. 15 Ex. 109 Ex. 122 Ex. 137 Ex. 90	Ex. 06 Ex. 07 Ex. 33 Ex. 55 Ex. 108 Ex. 113 Ex. 115 Ex. 122	Ex. 02 Ex. 06 Ex. 132 Ex. 26 Ex. 70 Ex. 90 Ex. 98 Ex. 142 Ex. 110 Ex. 164	Ex. 23 Ex. 28 Ex. 37 Ex. 46 Ex. 51
R. del Valle	Ex. 148 Ex. 106	Ex. 106 Ex. 111 Ex. 143 Ex. 64 Ex. 121 Ex. 148 Ex. 78 Ex. 98 Ex. 99	Ex. 34 Ex. 63 Ex. 102 Ex. 11	Ex. 54 Ex. 63 Ex. 104 Ex. 125 Ex. 131 Ex. 25 Ex. 37 Ex. 41 Ex.39 Ex. 162 Ex. 165 Ex. 182 Ex. 184	Ex. 56 Ex. 57
A Alvarez			Ex. 52	Ex. 18 Ex. 22 Ex. 55 Ex. 57 Ex. 58 Ex. 61 Ex. 127 Ex. 170 Ex. 178 Ex. 181	Ex. 42 Ex. 04 Ex. 58
H. Iglesias		Ex. 93 Ex. 75 Ex. 35 Ex. 110 Ex. 139	Ex. 137 Ex. 111 Ex. 119 Ex. 121 Ex. 26	Ex. 38 Ex. 56 Ex. 60 Ex. 88 Ex. 101 Ex. 102 Ex. 103 Ex. 106 Ex. 110 Ex. 111 Ex. 113 Ex. 126 Ex. 132 Ex. 171 Ex. 180 Ex. 183	Ex. 02 Ex. 06

M.Vargas		Ex. 06 Ex. 114 Ex. 100	Ex. 35 Ex. 80 Ex. 43 Ex.79 Ex. 64 Ex. 23	Ex. 27 Ex. 97 Ex. 16 Ex.105 Ex. 109 Ex. 147 Ex. 177 Ex. 19 Ex. 179	Ex. 05 Ex. 30 Ex. 03
J. Jacas	Ex. 479	Ex. 125 Ex. 46 Ex. 144	Ex. 58 Ex. 146 Ex. 125 Ex. 36	Ex. 150 Ex. 133 Ex. 169 Ex. 148 Ex. 64 Ex. 81	Ex. 60 Ex. 62

En materia de contrataciones públicas, en el período 2008 al 02 de marzo del 2010, han ingresado a la Oficina de Contraloría, un total de 723 procesos de compras, los cuales fueron revisados y visados por la jefatura de esta dependencia y se han revisado 25 proyectos de convenios.

En el período 2006 al 02 de marzo de 2010, han ingresado 3.938 documentos con el objeto de que sean conocidos e informados por esa dependencia, cuyo detalle se presenta en forma desagregada.

Documentos ingresados

2006	2007	2008	2009	2010 marzo/2
765	876	1031	1106	160

Documentos tramitados e informados

2006	2007	2008	2009	2010 marzo/2
615	763	869	934	79

Documentos archivados sin trámite

2006	2007	2008	2009	2010 marzo/2
150	112	162	172	20

Procesos disciplinarios instruidos

2006	2007	2008	2009	2010 marzo/2
88	63	74	75	15

Procesos disciplinarios afinados

2006	2007	2008	2009	2010 marzo/2
66	23	26	4	0

LOGROS

Se puede mencionar que esta Oficina ha avanzado en tres ámbitos:

1. Ha ampliado y extendido su accionar mediante el desarrollo de nuevas tareas sobre materias relativas a:

- contrataciones públicas, de personal y los convenios que el Servicio suscribía con distintos organismos, tanto públicos como privados.
- Asume la centralización de todos los requerimientos formulados por la Contraloría General de la República, tanto a nivel central como regional, elabora los informes requeridos por ese Organismo de Control y constituye el interlocutor del Servicio ante cada requerimiento de aquél, ya sea en las solicitudes de informes por presentaciones efectuadas tanto por usuarios externos como por los propios funcionarios de la Institución, como también en aquellas materias relacionadas con las auditorias o fiscalizaciones que efectúen en el Servicio, con lo cual se ha pretendido, dar uniformidad a las actuaciones de esta Repartición frente a dicha Institución.
- Resuelve las consultas cotidianas e informales que se formulen relativas a la aplicación de la ley 19.880, en las distintas actuaciones del Servicio, como de la ley de Acceso a la Información Pública, ley 20.285. Ello con el objeto, de aminorar la ocurrencia de errores administrativos y por consiguiente de eventuales responsabilidades administrativas, y de instalar al interior de la Institución el principio de actuación coordinada de las distintas dependencias, estableciendo una comunicación directa con los funcionarios y evitar de esta forma la tramitación burocrática de ciertas materias de resolución rápida.
- Asesora y colabora en lo relativo a recursos de protección que se han deducido en contra de distintos servidores de la Institución actuando coordinadamente con la Unidad de Defensa Judicial del Departamento Jurídico y las distintas Coordinaciones Jurídicas existentes a lo largo del país.
- Asesora al comité de selección de los diversos concursos públicos y de promoción interna que se lleven a efecto en el Servicio.
- Asesora no sólo de la Superioridad de la Institución, como ocurría al inicio de la gestión, sino que de todas las unidades y oficinas existentes en el Servicio a lo largo del país, y por otra, en una fiscalía y en una oficina de control interno, dejando de ser solo una oficina asesora que ve la materia de responsabilidad administrativa.

2.- Ha fortalecido los mecanismos de Coordinación con las distintas dependencias del Servicio, principalmente los operativos y las Direcciones Regionales , como también,

coordinándose respecto de materias sobre Ley Sobre Acceso a la Información Pública, con el Departamento de Gestión y Desarrollo, dependencia encargada de la materia al interior del Servicio.

3.- Ha desarrollado e implementado actividades preventivas en materia de ética y probidad, estableciéndose un programa que comenzó en agosto de 2006 y finalizó en diciembre de 2008, centrándose en materias tan relevantes como Manejo y Uso de Vehículo Fiscal, Probidad Administrativa, Ley de Procedimiento Administrativo y Publicidad y Transparencia. Dichas actividades abarcaron todas las regiones del país, con excepción de la VI y VII.

Este plan de carácter preventivo derivó en la elaboración del Manual de Ética y Probidad, manual autoinstruccional preparado por la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Departamento de Recursos Humanos, cuyas materias y contenidos se basó íntegramente en la capacitación realizada por esta Oficina.

TAREAS PENDIENTES

- Capacitar a funcionarios de las oficinas regionales de la Institución en materia de Responsabilidad Administrativa, con el objeto de que dichos servidores puedan actuar eficientemente como fiscales en la sustanciación de procesos disciplinarios, con el objeto de descongestionar y agilizar los procesos de la Oficina de modo de dar una respuesta oportuna y mejorar la calidad de los informes.
- Creación de un código de ética de la Dirección del Trabajo, que establezca los derechos y obligaciones, tanto de la Institución, de los funcionarios y de nuestros usuarios externos, con el objeto de disminuir denuncias por faltas de servicio, faltas de probidad, o bien, por incumplimiento de los respectivos derechos y obligaciones.
- Establecer un sistema informatizado de los registros, que permita determinar el estado y asignación de un documento ingresando el nombre del usuario o del funcionario y efectuar, de esta manera, el seguimiento correspondiente del documento hasta su total trámite tanto por esta Oficina como por la Superioridad del Servicio.
- Establecer un sistema de control funcional, en conjunto con los distintos Departamentos Operativos, con el objeto, por una parte, de que se efectúe el control del desempeño de los funcionarios de las respectivas líneas operativas, y por otra, de evitar que todo incumplimiento de instrucciones o procedimientos derive en la instrucción de un proceso disciplinario.
- Existen procesos disciplinarios cuya investigación se encuentra pendiente, a cargo de funcionarios de la institución pero externos a esta Oficina, quienes se encuentran en comisión de servicios para estos efectos, conforme al siguiente detalle, desagregado según año de instrucción, número de expediente y fiscal o investigador designado:

2007	2008
1.- Ex. 27 (Rafael Pereira, Jefe Dpto. Jdco.)	1.- Ex. 32 (Christian Rojas, Jefe Dpto. Gestión)
2.- Ex. 66 (Rafael Pereira, Jefe Dpto. Jdco.)	2.- Ex. 91 (Christian Rojas, Jefe Dpto. Gestión)
3.- Ex. 107 (Jovanna Acosta, Coordinadora III Región)	

- En relación a procesos disciplinarios cuya etapa indagatoria está cerrada, se encuentran asignados a los abogados informantes de la unidad de Control de Legalidad, para la confección de las resoluciones correspondientes, cuyo detalle se adjunta a continuación.

Beatriz Palza Cordero	Carolina Muñoz Luhr	Ricardo Bahamondes
1.- Ex. 130/08	1.- Ex. 35/09	1.- Ex. 69/06
2.- Ex. 31/08	2.- Ex. 145/07	2.- Ex. 115/06
3.- Ex. 56/08	3.- Ex. 94/08	3.- Ex. 120/06
4.- Ex. 145/06	4.- Ex. 167/09	4.- Ex. 119/06
5.- Ex. 22/08	5.- Ex. 54/08	5.- Ex. 76/07
6.- Ex. 147/06	6.- Ex. 34/09	6.- Ex. 30/07
7.- Ex. 82/04	7.- Ex. 21/09	7.- Ex. 28/08
8.- Ex. 84/06	8.- Ex. 128/09	8.- Ex. 49/07
9.- Ex. 113/07	9.- Ex. 52/06	9.- Ex. 108/07
		10.- Ex. 38/08
		11.- Ex. 112/08
		12.- Ex. 62/08
		13.- Ex. 20/08
		14.- Ex. 40/09
		15.- Ex. 166/09

- Existen 2 procesos disciplinarios que aplican la medida disciplinaria de destitución, que no han podido ser remitidos a la Contraloría General de la República para el trámite de toma de razón, atendido lo consignado en el Oficio N° 48.097, de 2009, de esa Entidad, que imparte Instrucciones con motivo de las elecciones de Presidente de la República, Senadores y Diputados, en el cual se establece que 30 días antes y hasta 60 días después de las elecciones no pueden decretarse medidas expulsivas, esto es, hasta el 17 de marzo del año en curso.
- En materia de Asesoría y Control de Legalidad, a la fecha, se encuentra pendiente de informe para ante la Contraloría General de la República el Oficio N° 8.075, de 11 de Febrero de 2010, de ese Organismo de Control. A su vez, se encuentran pendientes de informe a la Sra. Directora del Trabajo 31 presentaciones efectuadas por usuarios externos que dan cuenta de denuncias contra funcionarios. Asimismo se encuentran pendientes de pronunciamiento 14 documentos de distintos Departamentos del Servicio, que solicitan una opinión jurídica sobre una determinada materia.

f) OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA³⁴

La Oficina de Auditoría Interna, dependiente de la Jefatura Superior del Servicio, al inicio de 2006, se encontraba inserta en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), que para esa anualidad, entre otras obligaciones, consideraba obtener la certificación bajo Norma ISO 9001:2000; para el año siguiente se contemplaba la mantención de la certificación; en el año 2008, aprobar la segunda mantención de la certificación ISO 9001:2000; y, para el año recién pasado, nuevamente mantención de la certificación, para probablemente ingresar este año 2010 a Marco de Calidad.

Funcionalmente, la Oficina de Auditoría Interna depende del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG), ente validador del PMG, que mediante Documentos Técnicos regula la realización de todo el trabajo de auditoría, lo que incluye establecimiento de formularios definidos para Programa de Auditoría, Definición del Plan Anual de Auditoría, contenido de los Informes de Auditoría.

Respecto de su dotación, un funcionario que se desempeñaba como auditor, asumió en abril de 2006 la jefatura de la Unidad. Se cuenta además, con una administrativa que se desempeña como secretaria y actualmente con 7 auditores. En la Unidad ha habido una permanente rotación de personal, de forma que en el periodo 2006-2009, se han alejado 3 auditores y han ingresado 4. Durante los años 2006 a 2008, la dotación permanente fue de 6 auditores y en el curso del año 2009, logró su actual dotación de 7 auditores. En cuanto a las cargas de trabajo, 3 auditores tienen asignada además de sus auditorías, una etapa del PMG Institucional, Sistema Auditoría Interna (Planificación, Ejecución, Seguimiento y Gestión de Calidad).

AVANCES.

Sucesivamente y de conformidad a las instrucciones del CAIGG la Unidad de Auditoría Interna, ha ido delegando las labores de línea en que pudo participar, para avocarse a su esencia, por este motivo, otro tipo de actividades que realizaba en los años 2005-2006 tales como prevalidación de los Sistemas integrantes del PMG, Revisión de Bienestar para certificar el balance de esa entidad, etc., se han entregado paulatinamente para que sean asumidas por otras unidades institucionales.

En este cuatrienio se ha fortalecido el trabajo de auditoría mediante la implementación de una revisión en base a riesgos para todas las auditorías realizadas, el cual en forma paulatina consideró algunas auditorías para llegar al año 2007, a incluir todas las auditorías realizadas, sean éstas del Plan Anual como de aquellas no planificadas. Para el proceso de planificación de la auditoría se cuenta con el respaldo de la Matriz de Riesgos Estratégica de la Institución, que cada año es elaborada y coordinada a nivel institucional por el Departamento de Gestión y Desarrollo en base a metodología definida a través de un Documento Técnico emitido por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG).

³⁴ Pase Nº 20 de fecha 19.01.2010 de Jefe Oficina de Auditoría Interna

Esta forma de trabajo ha permitido homogenizar las distintas auditorías realizadas sobre una misma materia, no obstante que todavía es posible avanzar, principalmente en la calidad de los Informes de Auditoría.

A su vez, se debe considerar la relevancia que progresivamente han ido tomando los seguimientos en este periodo afianzándose de tal forma que a contar del año 2007 se establece un procedimiento propio para realizar mediante visitas en terreno el seguimiento para verificar la implementación de las recomendaciones formuladas en el curso de la auditoría (hallazgos a contar del 2008), para lo cual la Institución, considerando su restricción de recursos, tanto financieros como de dotación de personal, opta por efectuar una elección selectiva mediante la formulación de una Matriz de Priorización de Seguimientos. En una primera etapa este procedimiento constituía parte de otras actividades del Plan Anual de Auditoría, sin embargo, con posterioridad se desprende de este Plan Anual y constituye una actividad distinta de auditoría, lo que implica tener su propio programa, informes y resultados.

Asimismo, esta actividad se ejecuta en paralelo con las labores de auditoría a objeto de maximizar los recursos y también considera trabajar bajo gestión de riesgos.

Respecto de las labores de auditoría realizadas en el periodo 2006-2009, se presenta en Cuadro N°1, su detalle, diferenciando las auditorías que se incluyen en el plan Anual de Auditorías (planificadas) y las de de requerimiento institucional, ministerial y gubernamental.

Cuadro N°1: Detalle auditorías por año

Tipo de Objetivo de Control	2006	2007	2008	2009
1.- Auditorías Institucionales Planificadas	40	48	56	58
2.- Auditorías Institucionales No Planificadas	3	1	5	2
3.- Auditorías que dan cumplimiento a objetivos ministeriales	2	2	2	2
4.- Auditorías que dan cumplimiento a objetivos gubernamentales	3	1	3	3
5.- Otras actividades (Auditorías de seguimiento, Validación de PMG, Revisión Bienestar)	0	12	14	17
Total de Auditorías	48	64	80	82
% de incremento respecto año anterior		33,3%	25,0%	2,5%

Como es posible observar, la Unidad ha tenido una mejora continua en cuanto al número de auditorías realizadas.

Respecto del año 2006, se deben considerar dos hechos que afectaron a la Unidad: se debió preparar para la primera certificación ISO, proceso que representó un arduo trabajo por parte de todo el personal, principalmente en la adecuación de los procedimientos de trabajo a los nuevos requerimientos.

A su vez, también, el elevado incremento del año 2007 respecto del 2006, se encuentra en la intención de implementar una forma de trabajo regional que no dio los resultados esperados. En efecto, en el año 2006, se realizaron 8 auditorías con una cobertura regional, es decir, se aplicó en todas las dependencias operativas permanentes de la región, alcanzando éstas a un total de 41 oficinas visitadas, confeccionando solo un informe de auditoría por región, con el objeto de presentar la situación completa de la región en la materia auditada. Esta metodología se aplicó en el proceso de Conciliación, auditando el total de oficinas operativas de tres regiones, con 18 oficinas visitadas, en el Subproceso de Fiscalización por Denuncia, que se aplicó también en tres regiones alcanzando 14 oficinas y finalmente en el Subproceso de Atención Directa de Público en Oficinas, auditando en dos regiones un total de 9 oficinas.

Considerando, que era engorroso y lento efectuar un análisis comparativo de las diferentes dependencias de la región, a las cuales además preocupaba que fuera de público conocimiento las observaciones formuladas a sus procedimientos, es que al año siguiente se retoma el efectuar un informe por cada dependencia auditada.

El principal aporte de las auditorías desarrolladas es que ha entregado información a los Departamentos Operativos y de Apoyo del Servicio, para que éstos actualicen o complementen las instrucciones vigentes respecto de diversas materias, así por ejemplo, en lo que respecta a la utilización de fondos para gastos menores se dictó por el Departamento de Administración y Finanzas la Circular N° 31, de 17.03.06.

Por otra parte, ha sido política de esta oficina en los últimos años incluir en las auditorías, cada vez, con mayor incidencia, la revisión del oportuno ingreso y actualización de los distintos sistemas de información institucionales, al respecto, cabe señalar que la Institución en el año 2006 contó con un nuevo sistema informático en la plataforma DTPlus (DT Plataforma Única de Servicios), el cual no era suficientemente utilizado por los funcionarios y que a su vez carecía de algunos filtros. De esta forma la Auditoría N°13/2007, incidió por ejemplo en establecer las alarmas respecto de los números de resoluciones de multas no utilizados por los funcionarios respecto de su correlativo personal anual.

Asimismo, a requerimiento de la Sra. Directora del Trabajo desde el año 2008 se implemento la entrega de cada informe de auditoría, no solo a la Dirección Regional de la cual depende la dependencia auditada, sino que también a la División o Departamento del cual depende la materia auditada.

LOGROS.

1.- La aprobación permanente del período, respecto del Sistema de Auditoría Interna que es parte fundamental del PMG Institucional, toda vez que dada su ponderación (15% a 12%) eventualmente su no cumplimiento afectaría de forma determinante los incentivos institucionales.

2.- La Unidad de Auditoria insertó su trabajo bajo Norma ISO 9001:2000, aprobando exitosamente cada una de las certificaciones realizadas.

3.- A contar del año 2006, se implementa la ejecución de una auditoria de carácter nacional sobre un tema determinado, esto es, se efectúa visita en a lo menos una oficina de cada región del país, como una forma de efectuar una evaluación transversal de un proceso/subproceso. A la fecha se han realizado cuatro auditorias de este tipo, en los años 2006 y 2007, con el objeto de: “controlar el uso de los recursos fiscales con el objeto de prevenir acciones y actos contrarios a la probidad administrativa”, en el año 2008, con el objetivo específico de: “evaluar la pertinencia del uso de los vehículos institucionales y verificar el grado de cumplimiento de las instrucciones vigentes respecto a la asignación, uso y control de combustibles, con el objeto de prevenir acciones y actos contrarios a la probidad administrativa”, a su vez, en el año 2009, se estableció como objetivo específico: “Verificar cumplimiento de las instrucciones sobre pagos de proveedores y su registro en el sistema contable/presupuestario, con el objeto de prevenir acciones y actos contrarios a la probidad administrativa”.

TAREAS PENDIENTES.

Uno de los objetivos de las auditorias es servir de apoyo a la gestión institucional mediante la mejora continua de sus procesos tanto operativos como de apoyo, para ello se encuentra implementado todo un proceso de retroalimentación a las auditorias, de tal forma de efectuar un seguimiento a las desviaciones que eventualmente se pueden producir, de modo que en los informes de auditorías quedan consignados los hallazgos, efectuándose las recomendaciones pertinentes y estableciendo con la unidad auditada compromisos de implementación de determinadas medidas para subsanarlos.

La Institución de un modo visionario a proposición de esta oficina, fijo como una meta regional el cumplimiento de estos compromisos, lo que ha permitido su implementación y lograr superar las ya señaladas observaciones en este nivel, sin embargo, no acontece lo mismo, cuando estos compromisos deben ser asumidos por el Nivel Central (Divisiones, Departamentos y/o Oficinas) puesto que sus resultados han sido disimiles. Algunas instancias del Nivel Central han intentado dar cumplimiento oportuno a los compromisos establecidos, otras, han dado cumplimiento fuera de plazo, cumplimientos parciales o bien no han implementado las medidas propuestas, no obstante que conforme los criterios de esta Unidad, se orientan a una mejor administración.

Asimismo, representa un desafío pendiente el que la Institución maximice su Matriz de Riesgos Estratégica, puesto que aún faltan procesos/subprocesos más completos y que sus riesgos se acerquen más a la realidad, existiendo más falencias en los proceso/subprocesos de apoyo, puesto que varios de ellos carecen de la caída regional, en la que los recursos humanos son menores y los Encargados Administrativos Regionales deben asumir labores tanto de la División de Recursos Humanos como de Administración y Finanzas.

También, se observa una carencia de carácter general para llegar a definir correctamente los controles que los mitigan (que se hace, como se hace, quien lo aplica y en qué oportunidad), lo que exige fortalecer el apoyo técnico a los dueños de esos procesos, que les permita por una parte establecer controles inexistentes o mejorar y afinar aquellos que

presentan debilidades de manera de generar oportunidades de mejora, de manera de desarrollar en forma eficiente y eficaz dicho proceso.

En cuanto a capacitación del personal de la Unidad, se estima pertinente poder entregar un conocimiento más profundo del trabajo de auditoría, haciéndose necesaria la posibilidad de poder realizar algún pos título o magister en la materia, a objeto de actualizar los conocimientos de los profesionales, además de la capacitación que eventualmente se puede programar para dar cumplimiento a los requerimientos del CAIGG.

Esta Unidad se plantea mejorar la calidad de los Informes, mediante una definición más ajustada en los Programas de auditorías de las actividades de revisión que debe practicar y ampliar las materias revisadas anualmente, asimismo establecer objetivos específicos acotados que den respuesta tanto al objetivo general como a los riesgos detectados.

g) OFICINA DE COMUNICACIONES³⁵

La Oficina de Comunicación y Difusión tiene como principal objetivo apoyar a la Dirección del Trabajo en todas las tareas relativas a las comunicaciones y difusión.

Principales objetivos institucionales 2006 - 2010, desde la perspectiva de la Oficina de Comunicaciones:

a.-Contribuir a una mayor equidad en las relaciones laborales a través de la promoción de las herramientas y mecanismos de entendimiento entre los actores involucrados.

Justificación:

- Relaciones equitativas implican una capacidad de negociación similar de las partes.
- En los últimos años se ha observado una muy baja sindicalización y escasas negociaciones colectivas, circunstancias que sugieren un deterioro de la capacidad negociadora de los trabajadores.
- La promoción de herramientas y mecanismos de entendimiento requiere de una fuerte difusión de la mediación laboral, buenos oficios, sindicalización y capacitación.
- La modernización de las relaciones laborales es una prioridad de Gobierno.

b.-Fortalecer el rol de la Dirección del Trabajo como un garante principal del respeto a los derechos laborales, destacando su acción fiscalizadora.

Justificación:

- El cumplimiento de la misión de la Dirección del Trabajo de velar por el cumplimiento de la normativa laboral y su correcta interpretación tiene su principal manifestación en la labor fiscalizadora.
- Si bien existe conocimiento de la fiscalización que realiza la institución en forma preventiva, se conoce más su actuación reactiva.
- Es preciso intensificar la difusión de la acción preventiva, dando especial relevancia a los programas de fiscalización y sus efectos más allá de las multas y sanciones.

³⁵ Pase Nº 09 de fecha 28.01.2010 de Jefa Oficina de Comunicación y Difusión

c.-Posicionar a la Dirección del Trabajo como una institución de análisis, ampliamente concedora del mundo laboral chileno.

Justificación:

- La cantidad y calidad de información con que cuenta la Dirección del Trabajo no ha sido en forma masiva.
- La capacidad de análisis y la riqueza de la información que emana de la Dirección del Trabajo merece un mayor reconocimiento en los círculos de toma de decisiones del país.

d.-Ser puente entre la Dirección Central y los funcionarios de la institución de todo el país.

1. Estructura y Funciones:

El equipo de trabajo de la Oficina de Comunicación y Difusión está compuesto de una periodista jefe, tres periodistas que ejecutan las diversas tareas, una secretaria y una persona de apoyo administrativo. Además, se cuenta con los servicios de una fotógrafa. Actualmente, la Oficina de Comunicación y Difusión tiene cuatro grandes áreas de trabajo: Prensa, Comunicación Interna, Comunicación Externa y Publicaciones.

2. Áreas de Trabajo:

Prensa:

Relación con los medios de comunicación: radios, diarios, canales de tv, revistas y otros.

Las tareas principales son:

- Responder los requerimientos de información y solicitudes de entrevistas de los medios de comunicación.
- Posicionar los temas de interés del propio Servicio a través de conferencias de prensa, elaboración de temas, entrevistas, columnas de opinión, cartas, etc.

A la fecha hemos tenido una alta cobertura a las acciones de prensa realizadas desde la Dirección (Conferencias de Prensa y o acciones de prensa, por: Subcontratación, Prácticas Antisindicales, Día del Trabajo, Día de la Mujer, Nueva Justicia Laboral, Horarios de Comercio, Comercio Elecciones, ITEL, etc.) a la vez que desde los medios nos consideran una excelente fuente de información, lo que se demuestra en la alta cantidad de entrevistas solicitadas y similares apariciones de la Dirección en los MCM, con temas muy diversos.

Asimismo, tuvimos un alto éxito con los suplementos e inserciones sobre la Dirección del Trabajo publicados por La Cuarta y La Tercera con motivo del aniversario 85 de la institución. En ellos se trataron los principales temas que la ciudadanía nos demanda. Entre otros, Justicia Laboral y procedimientos; Organización Sindical; Protección de la vida y salud de los trabajadores; Jornada y descansos laborales; Legislación para trabajadores extranjeros, y Término de contrato.

Comunicaciones Externas:

Se incluyen actividades de carácter menos coyuntural que realiza el Servicio a fin de posicionarse o difundir determinadas acciones en diversos ámbitos (público, académico, etc.). Por ejemplo, concursos de cuentos, seminarios, lanzamiento de publicaciones, firmas de convenios, presencia en ferias, etc.

Entre 2006 y 2009, se realizó la premiación del Concurso Literario “Mi vida y mi trabajo”, que en estos años congregó a más de 2 mil cuentos presentados por trabajadores y trabajadoras de todo el país. El certamen se realiza en la institución ininterrumpidamente desde el año 2002.

Durante estos años se efectuaron numerosos lanzamientos de publicaciones del Departamento de Estudios dirigidos a un público más especializado en los temas a tratar.

En estos años se realizaron numerosas ediciones, entre otras: 10 Cuadernos de investigación, 5 Aportes al debate laboral y 4 Encuestas Laborales ENCLA (2 generales y 2 sobre temas de género).

Asimismo, se publicó un nuevo Código del Trabajo, con los cambios que trajo la Reforma Judicial.

Comunicaciones Internas:

Se incluye todas las acciones de información y difusión hacia los funcionarios de la Dirección del Trabajo a lo largo del país.

Los medios más utilizados para realizar este trabajo en la DT, son: el DTod@s (web), la revista DTod@s, la Intranet (o Escritorio), asimismo, el e-mail usuarios, los diarios murales y la Radio Clotario Blest.

Durante el período se realizaron:

- **Boletín DTodos**, 3 mensuales, enviados vía mail a todos los funcionarios de la Dirección de Trabajo. A través de esta publicación se daba cuenta de las principales actividades realizadas
- **Revista Dtodos**, a partir de junio de 2008, se publicó esta revista de divulgación interna. En ella se daban a conocer a los funcionarios de la DT los principales temas vinculados a su labor.
- **Mural DT**, con noticias de alta relevancia interna, se actualizan al menos 2 veces al mes.

Para apoyar la labor de otros departamentos de la institución respecto de tareas de relevancia interna para la DT, se imprimieron los siguientes materiales. Estos fueron distribuidos con las boletas de pago a todos los funcionarios(as).

- PMG SIAC, Ex OIRS - ocho volantes (2 anuales)
- Género – cuatro volantes (2 anuales)
- Norma ISO - un volante
- SED, Sistema de Evaluación del Desempeño – un tríptico

También se publicaron para los funcionarios del país:

- Dos ediciones de la Guía Telefónica interna de la DT
- Cuadernos con información y datos relevantes

Publicaciones:

El Servicio contó durante el período con una serie de publicaciones de difusión de la normativa laboral y previsional como trípticos, volantes y cartillas informativas dirigidas a empleadores, trabajadores y dirigentes sindicales.

Con el fin de ampliar la información entregada a nuestros públicos, desde 2008, se está imprimiendo una serie de volantes informativos con los temas más requeridos por las personas que asisten a las inspecciones. Para asegurar una mejor distribución de ellos, éstos fueron instalados en dispensadores al ingreso de todas las Inspecciones del país.

Por ello se realizaron entre el 2006 y 2009, cerca de 7 millones de impresos (6.931.184) y se distribuyeron 161 dispensadores de material gráfico.

Los temas son:

Volantes, temas generales:

1. Contrato de trabajo
2. Descanso y vacaciones
3. Jornada
4. Finiquito y despidos
5. Remuneraciones
6. Períodos de descanso
7. Sindicatos
8. Gratificación
9. Causales de despido
10. Trabajadores de casa particular
11. Negociación Colectiva
12. Maternidad
13. Prácticas Antisindicales

Volantes a sectores de trabajadores específicos:

1. Accidentes graves y fatales
2. Ganadería
3. Elementos de Protección en Forestal
4. Elementos de Protección en Construcción
5. Elementos de Protección Agrícolas

Trípticos:

1. Rebaja parcial y sustitución de multas por capacitación
2. Trabajador y trabajadora de la construcción
3. Contrato de trabajo
4. Mediación laboral
5. Trabajador y trabajadora de casa particular
6. Trabajador y trabajadora extranjeros
7. Acoso sexual en el trabajo
8. Salud y seguridad
9. Organizaciones de trabajadores y trabajadoras
10. Trabajo, descanso y vacaciones
11. Trabajadores y trabajadoras agrícolas de temporada
12. Reforma Procesal Laboral
13. Trabajador y trabajadora forestal
14. Trabajador y trabajadoras agrícolas de temporada
15. Dirección del Trabajo
16. Gratificación
17. Conductores del transporte interurbano de carga

18. Semana Corrida
19. Ley de Subcontratación
20. La Ley Bustos
21. Derechos de maternidad y paternidad
22. Finiquito, normas generales

Afiches

1. Concurso de cuentos “Mi vida y mi trabajo” (para cada una de sus versiones)
2. Subcontratación
3. Mediación Laboral
4. Trabajadoras de Casa Particular
5. ITEL
6. Carta Ciudadana

Otros materiales publicitarios:

1. Magnetos con teléfono del Centro de Atención Laboral
2. Lápices con teléfono del Centro de Atención Laboral
3. Marcadores de libros

Además, se publican las investigaciones realizadas por el Departamento de Estudios y otros insumos de este mismo ámbito, dirigidas a autoridades públicas, congresistas y especialistas en ámbito del trabajo.

También, se imprimieron durante este período otras publicaciones:

- 4 libros con los cuentos ganadores de las distintas versiones del Concurso “Mi vida y mi trabajo”.
- Cuaderno sobre Condiciones de Trabajo en Invernaderos.
- Cuaderno Acoso Laboral o Mobbing
- Publicamos en conjunto con la Superintendencia de Quiebras el cuadernillo Quiebras en la Empresa.
- Libro Negociación Colectiva en Chile
- Boletín Pulso, durante los años 2006 y 2007 se publicaron 7 ejemplares. Su distribución era principalmente dirigida a decisores de políticas públicas relativas al trabajo, higiene y seguridad, y previsión. Los temas tratados fueron: la Subcontratación y sus modalidades; la Subcontratación y Derecho de Información; el Despido en Chile, Indemnizaciones por término de contrato de trabajo; Acoso Sexual; Negociación Colectiva; Principales Resultados de la Encuesta Laboral 2006, y Temas de Género, Encla 2006.

3. Propuestas:

Estas son algunas propuestas tendientes a mejorar el trabajo que se ha venido realizando en los últimos años y otras que apuntan a llenar algunos espacios de comunicaciones que actualmente están desaprovechados.

a) Prensa:

- 1.- Elaborar un catastro de la información (productos y servicios) que existe en la institución que son susceptibles de posicionar en los medios de comunicación en los momentos en que se considere más apropiado.
- 2.- Establecer un listado de temáticas que sean de prioridad de la Dirección a fin de elaborar columnas, cartas, reportajes o entrevistas que podamos colocar en los medios.

- 3.- Elaborar un catastro de las fuentes internas entrevistables para determinados temas o que pueden agregar un plus a las entrevistas que dará la Directora.
- 4.- Establecer un calendario de las fiscalizaciones regulares a fin de poder dar los resultados o incluso hacer participar a la prensa en estas actuaciones.
- 5.- Explotar otros productos del servicio que no son tan conocidos como las intervenciones sectoriales, los servicios de mediación, conciliación e incluso los CRU.
- 6.- Realizar desayunos periódicos (cada semestre) con periodistas o editores del ámbito a fin de tener los canales abiertos para los momentos en que se requieran.
- 7.- Rescatar el mundo del trabajo, un suplemento de dos planas que circulaba mensualmente con un diario (La Tercera) con noticias y resultados de la acción de la Institución.

b) Comunicaciones Externas:

- 1.- En este ámbito hay una serie de actividades que se vienen realizando anualmente y que se han ido consolidando como el Concurso Literario "Mi vida y mi trabajo", que se realiza en conjunto con la ACHS, BancoEstado y la Fundación Ebert, que el año 2009 recibió más de 700 obras.
- 2.- Se podría potenciar esta área reeditando el concurso de fotografías o alguna otra actividad en alianza con otros servicios públicos a fin de lograr financiamiento.
- 3.- En este ámbito es importante realzar nuevamente la relevancia de la presentación de las investigaciones de la División de Estudios y esto se podría ampliar en la medida en que exista la decisión de potenciar esa área y posicionar a la Dirección del Trabajo ante el mundo político, académico y universitario. Por ejemplo, se podría establecer, una vez al mes, una jornada de intercambios teóricos y técnicos sobre determinadas materias, que permitan ir aunando criterios y fortaleciendo el bagaje teórico necesario para la creación de nuevas leyes, acuerdo en temas específicos, etc.
- 4.- Publicar trimestralmente un Boletín sobre Fiscalización que permita a las autoridades, congresistas, empresarios y sindicatos conocer las acciones que está realizando en ese ámbito la Dirección del Trabajo.

c) Comunicaciones Internas:

Es de vital importancia para la institución poder **contar con un periodista en la cabecera regional**, que permita replicar en regiones las orientaciones desde la oficina central, pero que a su vez potencie comunicacionalmente la actividad del servicio en la región y sea capaz de alimentar y alertar al nivel central de las distintas acciones o actividades de su región.

3.- Proyectos en trámite legislativo

No aplica ya que como Servicio Público no se está facultado para proceder a acceder a trámite legislativo.

4.- Programas en Curso

No hay

5.- Programas en Preparación

No hay