

---

**BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2007**

**DIRECCIÓN DEL TRABAJO**

**SANTIAGO DE CHILE**

---

# Índice

<b>1. Presentación .....</b>	<b>03</b>
<b>2. Resultados de la Gestión 2007 .....</b>	<b>05</b>
<b>3. Desafíos 2008 .....</b>	<b>15</b>
<b>4. Anexos .....</b>	<b>16</b>
• Anexo 1: Identificación de la Institución.....	17
• Anexo 2: Recursos Humanos.....	23
• Anexo 3: Recursos Financieros.....	28
• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007.....	37
• Anexo 5: Programación Gubernamental .....	43
• Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas.....	44
• Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007.....	48
• Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	49
• Anexo 9: Proyectos de Ley.....	50

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	26
Cuadro 2: Recursos Presupuestarios 2007.....	28
Cuadro 3: Ingresos y Gastos años 2006 – 2007, Ley de Presupuestos 2008.....	29
Cuadro 4: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007.....	31
Cuadro 5: Indicadores de Gestión Financiera.....	34
Cuadro 6: Transferencias Corrientes.....	35
Cuadro 7: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2007.....	36
Cuadro 8: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2007.....	37
Cuadro 9: Otros Indicadores de Desempeño año 2007.....	41
Cuadro 10: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007.....	43
Cuadro 11: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2007.....	49

---

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2007 por tipo de Contrato (mujeres y hombres) .....	21
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2007 por Estamento (mujeres y hombres) .....	22
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2007 por Grupos de Edad (mujeres y hombres) .....	23

---

# 1. Presentación

Para la Dirección del Trabajo, el año 2007 significó enfrentar un conjunto importante de desafíos en su gestión. La constante presencia del debate laboral en la agenda pública, la entrada en vigencia de nuevos cuerpos legales, el protagonismo que adquirieron los actores sindicales y empleadores, la generación de nuevos espacios de reflexión sobre la equidad, las relaciones laborales y la institucionalidad pública, impactaron directamente sobre el trabajo del Servicio.

Lo anterior trae consigo la necesidad de que, al tiempo de desarrollar el trabajo cotidiano del Servicio, éste deba revisar sus procedimientos, buscar su perfeccionamiento y poner la calidad de sus actuaciones como un objetivo central.

Para graficar lo anterior, la entrada en vigencia de la Ley N° 20.123, significó orientar recursos, el desarrollo de nuevas tecnologías y personal calificado, para enfrentar las tareas que esta Ley nos imponía en materias de fiscalización y de certificación, toda vez que se trataba de aspectos de alta sensibilidad para trabajadores y empleadores. Más allá de las dudas que existían sobre la capacidad institucional para hacer frente esta nueva legislación, la Dirección del Trabajo respondió con creces a dichos desafíos. Muestra de ello, son los programas de fiscalización, el trabajo en materia de higiene y seguridad y el esfuerzo destinado a hacer frente a la creciente demanda de certificados de cumplimiento laboral, tarea frente a la cual el Servicio ha logrado cumplir con dicha función en tiempos bastante menores a los establecidos como límite por la norma, llegando a un promedio de 2,23 días en la entrega.

Paralelamente, durante el año 2007 se experimentó un fuerte crecimiento de la demanda por los servicios asociados a una resolución administrativa no judicial de los conflictos laborales, particularmente de la mediación y conciliación. Los resultados en ambos productos, que si bien son de naturaleza distinta – colectiva, la primera, mientras que la segunda recoge los problemas individuales-, logran expresar el aporte que la Dirección del Trabajo hace a la disminución de la conflictividad laboral dentro de la empresa y de la sociedad.

Asimismo, la modernización de las relaciones laborales, nos ha exigido contar con actores que muestren ciertos niveles de formación y de información, que permita llevar a cabo conversaciones y tomar decisiones más pertinentes y oportunas. Conscientes de lo anterior, nos propusimos perfeccionar los servicios de capacitación y de difusión que nuestra Institución lleva a cabo, con el objetivo de elevar los niveles de calidad con que se desarrollan y orientarlas a públicos objetivos más específicos en función de las materias tratadas. De esta forma, la priorización de trabajadores y dirigentes sindicales en las actividades de capacitación fue un hecho de gran significancia en los resultados de gestión obtenidos.

En la línea de acercar la Dirección del Trabajo a las personas y de entregar una mejor atención al público que concurre a nuestras oficinas, se comenzó a implementar un programa tendiente a mejorar la calidad de nuestra atención en las distintas oficinas a la largo del país, y se espera finalizar en el 2010, lo que involucrará no sólo el mejoramiento de los espacios en donde se lleva a cabo esta tarea, sino que también la redefinición de procesos tendientes a acoger de mejor manera las demandas de nuestros usuarios y usuarias, así como entregar una orientación eficaz que les permita enfrentar adecuadamente su relación

---

laboral. Hay que destacar que la atención de público, es un área de vital importancia para nuestro Servicio, ya que es en esta instancia donde se inician gran parte de los procesos operativos –fiscalización, conciliación, entre otros- que la Dirección del Trabajo implementa.

Por último, no es posible dejar de señalar, ya que constituye un gran desafío para el 2008, el trabajo que se desarrollo al interior de nuestra Institución para preparar la entrada en vigencia de la Reforma Procesal Laboral. La participación en comisiones donde se ha estado discutiendo las particularidades de esta reforma, la capacitación a nuestros funcionarios, así como la adecuación de las capacidades institucionales a las exigencia de este nuevo escenario legal, marcaron también la agenda de este 2007, permitiéndonos enfrentar con confianza la implementación escalonada a partir de este año.

En el informe que a continuación se presenta, es posible apreciar el resultado de una gestión que ha estado enfocada a cumplir con las prioridades establecidas por el Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, así como contar con más y mejores herramientas que permitan la consolidación de relaciones laborales modernas y justas en el país, que garanticen el respeto y cumplimiento de los derechos de las trabajadoras y trabajadores de Chile.



Patricia Silva Meléndez  
Abogada  
Directora del Trabajo

---

## 2. Resultados de la Gestión 2007

Para el año 2007, la Dirección del Trabajo se asumió un conjunto de desafíos emanados desde las prioridades gubernamentales definidas por la Presidenta de la República, como de las autoridades sectoriales.

El primer desafío era impulsar decisivamente la Modernización de las Relaciones Laborales, focalizando en los dirigentes sindicales la capacitación a usuarios, con tal de entregar herramientas adecuadas para los procesos de toma de decisiones y conducción de sus organizaciones. En este sentido, el 20% de los usuarios capacitados (32.884 personas) fueron dirigentes sindicales (6.525 personas). Estas cifras representan que la meta de 12% fue superada ampliamente. Este contingente de dirigentes sindicales fue capacitado en conocimiento de materias laborales, de higiene y seguridad y también concerniente a mejoramiento de la gestión y el liderazgo.

Un segundo desafío era fortalecer la Negociación Colectiva, elevando el conocimiento de los trabajadores líderes (dirigentes sindicales), promoviendo el acuerdo en las mediaciones y profundizando el conocimiento sobre los procesos efectuados en el sector comercio y Servicios. Sobre este aspecto, ya se indicó que el 20% de los usuarios capacitados fueron dirigentes (con una meta de 12%). En cuanto a las mediaciones, el porcentaje de acuerdo fue de un 84%. Paralelamente, la División de Estudios realizó y publicó un estudio sobre “Negociación Colectiva en el subsector Grandes Tiendas por departamentos”, que entrega importantes elementos sobre estas materias. También hubo estudios sobre trabajadores del área dramática en los canales de televisión y un diagnóstico en las empresas en el sector grandes tiendas y sus efectos en las relaciones laborales y en los trabajadores, que constituyen aportes al conocimiento y al debate de estas realidades.

El tercer desafío se refería a apoyar la Sindicalización Eficaz, a través de determinar la factibilidad de instalar un modelo de fiscalía de Defensa de los Derechos Fundamentales, en virtud de las reformas en la judicatura del trabajo que se iba a implementar. Como esta norma legal se difirió en su implementación, permitió desarrollar una propuesta de Fiscalía que ya ha sido sancionado y que entrará a funcionar cuando comience la vigencia de la Reforma de la Justicia del Trabajo.

Con respecto al cuarto, desafío, priorizar el fortalecimiento de las PYMES, ello se asumió focalizando en los empleadores de la micro y pequeña empresa la capacitación a usuarios, estableciéndose que el 80% de los empleadores capacitados fueran de este segmento. En este sentido el 89,04% de los empleadores capacitados (11.453 de 12.863 personas), pertenecieron a este sector, durante el año 2007. Asimismo se desarrolló y concluyó un estudio sobre Responsabilidad Social Empresarial en pequeñas empresas, que constituye un acotado diagnóstico sobre este componente en ese ámbito del empleo. Cabe señalar que para asegurar que exista un aprendizaje efectivo, se ha instruido que los cursos deben ser de un máximo de 30 personas. En el mismo sentido, lograr mayor calidad del aprendizaje, el tiempo destinado a cada sesión de capacitación es, en promedio, de tres horas; así, considerando que el año 2007 se realizaron 155 capacitaciones programadas a los pequeños y medianos empresarios, se destinaron 177 sesiones, lo que significó 351 horas de capacitación destinadas a este sector específico. La cobertura regional es la siguiente: primera región 626 empleadores de este segmento, segunda región 533, tercera región 668,

---

cuarta región 1.179, quinta región 999, sexta región 565, séptima región 617, octava región 1.361, novena región 1.343, décima región 977, undécima región 99, duodécima 579 y la región metropolitana 1.907.

Uno de los desafíos centrales para la Dirección del Trabajo durante el año 2007 era lograr la efectiva aplicación de la Ley 20.123, de Subcontratación. Ello era un desafío mayor que se cumplió más que satisfactoriamente, por las expectativas que se generaron en los distintos actores del mercado laboral. Pese a que se verificó un incremento del 71% en las solicitudes de certificación laboral (pasando desde 181.431 el 2006 a 310.343 en el 2007), se logró un promedio de respuesta de 2.23 días. Ello implicó reorientar recursos humanos, tecnológicos y materiales para atender esta demanda. El proceso de adecuación incluyó reformular la plataforma informática que se tradujo en que el 34% de los certificados de antecedentes laborales y el 7.3% de los certificados de cumplimiento laboral y previsional se gestionaran por la página Web. Este impulso de la certificación implica una notable mejora en el control normativo de las empresas principales, que redundó en el mejoramiento de los estándares laborales de los trabajadores en régimen de contratistas. Asimismo, se aplicaron programas escalonados de fiscalización a bancos, instituciones financieras, comercio (supermercados y grandes tiendas), minería, forestal, agricultura (especialmente de temporada). Sólo en el sector financiero, se estima en más de 2.500 trabajadores subcontratistas se internalizaron producto de la acción fiscalizadora. Para poder actuar adecuadamente en este ámbito, el 100% de la fuerza fiscalizadora del Servicio fue capacitado en las materias pertinentes.

El sexto desafío implicaba asegurar la protección de los derechos laborales en un mercado dinámico. En este ámbito, el 36% de las 138.999 fiscalizaciones fueron programadas, siendo el 61% de estas acciones definidas por las propias regiones bajo criterios de priorización basados en la precariedad, riesgo de informalidad, infraccionalidad y similares. El número de trabajadores involucrados en fiscalizaciones de terreno durante el año 2007 fue de 5.512.245 siendo 3.257.317 hombres y 2.254.928 mujeres.

En estrecha relación con el desafío anterior, durante el año 2007 se buscó asegurar la protección de los derechos laborales en materia de género, fijándose en el 10% de las fiscalizaciones. El resultado es que el 21.86% de las fiscalizaciones de oficio por programa incluyeron materias de género, con especial énfasis en protección a la maternidad, normas de higiene y seguridad. Estos programas estuvieron además focalizados en sectores laborales altamente feminizados y del total de materias denunciadas por mujeres 17.490, un 80% corresponde a fueros, un 50% a Derechos Fundamentales y un 48% a protección a la maternidad. Cabe señalar que las materias referidas a Derechos Fundamentales tienen relación con normas relativas a prácticas antisindicales, acoso sexual y la discriminación por razones de sexo, entre otras. Asimismo, la rama de actividad económica donde se concentran el mayor número de denuncias presentadas por mujeres y que dieron origen a actividades de fiscalización, corresponden al sector comercio con un 53%, hoteles y restaurantes con un 65%, enseñanza 64% y otras actividades de servicios comunitarios con un 49%.

El octavo desafío fue asegurar la protección de derechos laborales con énfasis en la investigación y definición, así como su validación de un instrumento que permita la constatación del maltrato laboral y psicoterror (mobbing). En esta línea de trabajo, la División de Estudios desarrolló una interesante conceptualización, basada en estudios comparados, desarrollando un instrumento que válido con paneles

---

de expertos del propio Servicio y que está a disposición del conjunto de los actores del mundo del trabajo a través de una cartilla informativa.

El noveno desafío está a la espera de que se implemente la Reforma de la Justicia laboral y la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones relativas a Vulneración de los Derechos Fundamentales. La Reforma a la Justicia fue aplazada un año y se le efectuaron numerosas modificaciones y recién el año 2008 entrará en vigencia, en forma escalonada, por lo que las iniciativas tendientes a preparar su entrada en vigencia se reformularon, abordando los aspectos centrales de esta Reforma en las capacitaciones a nuestros funcionarios y en la preparación de las herramientas de soporte a las nuevas tareas.

El último desafío era instalar el diálogo y el acuerdo social como principio y herramienta que garantice el logro de los objetivos propuestos. En esa perspectiva, la Dirección del Trabajo realizó una evaluación exhaustiva de los instrumentos disponibles y concluyó en la necesidad de fortalecer los disponibles y potenciarlos, especialmente los Consejos Tripartitos de Usuarios, y las Mesas Sectoriales.

Para el año 2007, la gestión de la Dirección del Trabajo se vio marcada por la consolidación de y asentamiento de una definición estratégica orientada al mejoramiento de la atención al conjunto de los usuarios del Servicio.

Y finalmente, los avances experimentado en el año 2007 en el cumplimiento de los compromisos del Programa Evaluado, dicen relación con que de los 19 compromisos emanados de las recomendaciones, al inicio del período 3 se encontraban aún pendientes. Uno de ellos se encuentra cumplido el cual dice relación con la cuantificación de los costos administrativos asociado a al producto estratégico que da origen al Programa.

Un segundo compromiso se encuentra no cumplido en tanto el procesamiento de información para la encuesta de satisfacción de usuarios del componente de Conciliación y si bien estaba definida su aplicación para fines del año 2006, se estimó prudente aplazarla para el último trimestre del año 2007, en atención a que el proceso de conciliación individual sufriría una significativa modificación en su accionar como consecuencia de la puesta en vigencia de la ley 20.087.

En cuanto al tercer compromiso, este se encuentra no cumplido, porque cabe señalar que al iniciarse el Ciclo Presupuestario, la definición de indicadores asociados al subproducto Conciliación, y el seguimiento de su comportamiento a través del período - que ha sido posible gracias a los avances en materia informática -, dan cuenta de que la metodología utilizada ha posibilitado efectivamente tomar decisiones con información válida para el contexto requerido; no siendo necesario ni prudente, destinar horas hombres en el establecimiento de metodologías que aunque robusta en el marco de las recomendaciones, pierden su relevancia en el contexto en que se desarrolla la Conciliación Individual desde el término de dicho programa. (se adjunta anexo para una mayor y mejor comprensión de los avances de este Programa.



---

## RESULTADOS DE LA GESTIÓN 2007 POR ÁREA ESTRATÉGICA

La Dirección del Trabajo organiza su labor a través de cuatro líneas operativas que despliegan el conjunto de productos estratégicas que ha definido la institución, teniendo así los siguientes resultados:

### ÁREA INSPECTIVA

En el año 2007, se realizaron 138.999 fiscalizaciones de terreno, 3,6% más que en el año 2006. El incremento se explica por un aumento de un 11,75% en las fiscalizaciones por denuncia, en tanto las fiscalizaciones de oficio por programa se mantuvieron estables en un 36% del total de fiscalizaciones de terreno, así se logró que un 61% de estas, fueran orientadas hacia sectores evaluados como prioritarios de fiscalizar por la propia región. El 63% de las fiscalizaciones de terreno del año 2007 se concentraron en la RM (35%); la V Región con un 13%; la VIII Región con un 9% y la X Región con un 7%. Del total de fiscalizaciones de terreno, 36.279 (26%) finalizaron con multa, por un monto total superior a los 49 mil millones de pesos (corrientes año 2007) por este concepto. La cantidad de sanciones cursadas en funciones de fiscalización y su distribución porcentual según materia infringidas fueron un total de 73.744, de las cuales las materias con mayor porcentaje de infraccionalidad fue la jornada de trabajo con un 33,5%, luego le siguieron las relativas a higiene y seguridad con un 27,5% .

En el año 2007 el 79% de las denuncias de trabajadores fueron terminadas en menos de 30 días, agilizando los tiempos de respuesta a los usuarios, desde un 70% en el 2005 y un el 77,5% en el año 2006.

Con el objetivo de lograr fiscalizaciones más integrales, en el año 2007 se fiscalizó un promedio de 3,64 materias por comisión, incrementando este promedio respecto de lo obtenido en los años 2006 (3,01 materias) y 2005 (3,01 materias).

En el marco de la implementación de la Ley 20.123, que regula el trabajo en Régimen de Subcontratación, el Funcionamiento de las Empresas de Servicios Transitorios y el Contrato de Trabajo de Servicios Transitorios, entre otras acciones, 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", cuya estrategia permite actuar de oficio para el aumento del cumplimiento normativo laboral considerando la participación de trabajadores organizados y empleadores, quienes se involucran en la gestión, ejecución y evaluación del Programa de fiscalización implementado.

En este mismo ámbito, producto de la entrada en vigencia de la Ley 20.123, las solicitudes de certificados de contratistas incrementaron 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.

De los 310.343 certificados de contratistas en el año 2007, 255.715 correspondieron a certificados de cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales y 54.628 Certificados de Antecedentes Laborales.

---

El tiempo de demora desde la activación hasta la emisión del certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales alcanzó a 2,23 días.

En el marco del mejoramiento del tiempo de tramitación de los certificados, se habilitó un espacio para el ingreso de solicitudes on line en la página web de la Dirección del Trabajo, iniciándose por esta vía el 34% de los certificados de antecedentes laborales y el 7,3% de los certificados de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales.

Paralelamente, en el marco de la fiscalización del cumplimiento de la empresa principal respecto a la salud y seguridad respecto de los trabajadores que se desempeñan en régimen de subcontratación, en los meses de agosto y septiembre del 2006 se realizó un programa nacional dirigido al sector construcción con un total de 4.084 fiscalizaciones y 71.258 trabajadores cubiertos por dichas fiscalizaciones.

Para la obtención de los resultados expuestos, en el año 2007 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.

### **Área Relaciones Laborales**

En cuanto al porcentaje de mediaciones con acuerdo con relación a petición de partes y de oficio a nivel regional fue de 84%. El favorable nivel de cumplimiento da cuenta de una mayor confianza de los usuarios del Servicio en la mediación como instrumento de solución alternativa de conflictos. Es así que el año 2007 se realizaron 539 mediaciones en el país, logrando un total de 454 mediaciones con acuerdo. Asimismo, estas cifras reflejan el positivo aporte que la Dirección del Trabajo hace a la disminución de la conflictividad en el mundo del trabajo.

En cuanto al cumplimiento y seguimiento del producto estratégico de capacitación, el número de empleadores de la micro y pequeña empresa capacitados fue de 11.453, del total de empleadores capacitados que fue de 12.863 a nivel regional, mostrando un resultado que se orienta hacia una vocación de la línea por difundir la normativa laboral, previsional y de higiene y seguridad entre los distintos actores del mundo laboral.

En relación a la programación de actividades de capacitación, un 29,41% se dirigió a trabajadores de sectores prioritarios, tales como Minería, forestal, acuicultura, agroexportación, comercio retail, construcción y transporte, definidos por la institución, impulsando un énfasis más preventivo, este compromiso apuntó a fortalecer la programación como herramienta de trabajo fundamental.

En lo relativo a las exigencias del artículo 477, incisos 5º y 6º del Código del Trabajo, se incrementó el aprendizaje en las capacitaciones efectuadas a microempresarios beneficiados por este artículo. La totalidad de las regiones sobre cumplió con la meta del incremento de un 12% del aprendizaje del total de los microempresarios beneficiados por dicho artículo. En este sentido; lo relevante fue que se implementaron cambios metodológicos en el proceso de capacitación que apuntaron a mejorar el nivel de aprendizaje por parte de los asistentes a las capacitaciones.

---

Un componente estratégico en orden a relevar determinadas materias, es el enfoque de género, se realizaron capacitaciones que a un total de 13.191 usuarios(as) que abordaron materias asociadas a superar las brechas de género..

El número de dirigentes sindicales capacitados fue de 6.525, de un total de 32.884 a nivel regional. El desafío de pasar de la cobertura a la adecuada segmentación tanto de los destinatarios de la capacitación, como de sus diversas necesidades, tiene, en este producto, un énfasis especial toda vez que los dirigentes sindicales son los actores que conducen y orientan a los trabajadores en lo referido a la protección y ejercicio de sus derechos.

## **Área Jurídica**

Durante el año 2007, la emisión de dictámenes alcanzó un promedio de 32 días, inferior en un 8,5 % respecto de la meta comprometida (35 días). Efectuando la comparación con el año anterior, el tiempo de promedio de la emisión del dictamen aumento en un 3% , sin embargo la cantidad producida creció en un 13,65 %, desde 454 dictámenes confeccionados en el 2006 se pasó a 516 en el 2007. Lo anterior confirma una de las características que tiene la demanda del producto, cual es que el comportamiento se ve influido en gran medida por la dictación de disposiciones legales, especialmente si están referidas a tópicos y/o materias que afectan a la relación laboral y sobre las cuales no existe una amplia jurisprudencia.

Los indicadores del área de conciliación, tienen un sobrecumplimiento que obedece al cambio de escenario producido por la postergación de la entrada en vigencia de la Ley N°20.087 de la Reforma Laboral Procesal para Marzo del 2008, lo que se produjo en enero del año 2007, cuando las metas ya se encontraban fijadas y comprometidas, situación que imposibilitó hacer las adecuaciones correspondientes dadas las características que tiene el sistema de compromisos.

Cabe indicar, que la demanda por el producto creció respecto al año anterior en un 5,69 %, con comportamientos regionales dispares, siendo las regiones de Coquimbo, el Maule, Aysén y Arica-Parinacota, con alzas de variaciones porcentuales de más del 11%.y las regiones de Antofagasta y de los Ríos con variaciones porcentuales inferiores 11%

La medición, tal como ya se ha señalado, asociada al Producto Defensa de Derechos Fundamentales tiene relación con la tutela del derecho de sindicalización, midiendo el resultado de las demandas judiciales efectuadas por el Servicio por Prácticas Antisindicales, para lo cual se utiliza el indicador de "Porcentaje de causas por prácticas antisindicales con resultado favorable" del total de las causas terminadas en el año.

Al respecto, se puede señalar que durante el 2007 se terminaron 118 causas, siendo 88 de ellas con resultado favorable lo que da un porcentaje de 74,5, con un crecimiento de las causas terminadas de un 11,32 % respecto al año anterior.

Las condiciones del indicador se mantienen, aplicándose a nivel regional sólo cuando en la región existen 5 o más causas terminadas en el período, es por ello que en el año de análisis sólo se aplico en las regiones Séptima, Décima y Metropolitana, las cuales cumplieron sus respectivos compromisos.

---

## Área de Estudios Laborales

La División de Estudios de la Dirección del Trabajo, elaboró su planificación 2007, teniendo en consideración todos aquellos temas definidos por la Autoridad del Servicio como prioridades de la Gestión 2006 – 2010, contribuyendo con ello al fortalecimiento de la ciudadanía laboral para el cumplimiento y desarrollo de los derechos laborales nivel país. Los estudios realizados durante el año 2007 son:

1. Responsabilidad social empresarial en pequeñas empresas
2. Derechos Laborales en el marco de la integración comercial el caso del TLC Chile – Estados Unidos
3. Responsabilidades domésticas e inequidades en el acceso a empleos de calidad
4. Negociación colectiva en el subsector Grandes Tiendas por departamentos (Comercio).
5. Diagnóstico de las empresas en el sector de grandes tiendas y sus efectos en las relaciones laborales y en los trabajadores.
6. Trabajadores del área dramática de los canales de televisión y la aplicación de la Ley laboral de los Artistas.

### Publicaciones:

1. ENCLA 2006, Informe de resultados de la quinta encuesta laboral
2. ENCLA 2006, Inequidades y brechas de género en el empleo
3. Cuaderno de Investigación N°31 “Responsabilidad social empresarial en pequeñas empresas: resignificando el trabajo”
4. Cuaderno de Investigación N°32: “Los derechos laborales del tratado de libre comercio Chile-Estados Unidos en la industria forestal y en la industria del salmón
5. Cartilla Informativa: El acoso laboral o mobbing

### Actividades de difusión asociadas a los estudios:

1. Presentación de los resultados de la investigación, “Cumplimiento de los derechos laborales del TLC en la industria forestal de la VIII región”. Destinatarios: gerentes empresas y dirigentes sindicales. (Concepción, abril de 2007).
2. Difusión resultados “Los derechos laborales en la pequeña empresa: una mirada desde los trabajadores” Cuaderno de investigación n°28. Destinatarios: CRU regional. Organizado por la DRT de la Región Araucanía (Temuco, junio de 2007).
3. Presentación de los resultados “Veinte años de Afiliación Sindical y Negociación Colectiva en Chile: Problemas y desafíos” Cuaderno de investigación n°29. Destinatarios: dirigentes sindicales (Antofagasta, agosto de 2007).
4. Difusión “Los Derechos Laborales en la pequeña empresa: una mirada desde los trabajadores”, cuaderno de investigación n°28. Destinatarios: académicos, actores laborales, funcionarios públicos de la región (Talca, julio de 2007).
5. Presentación de los resultados de la investigación, “Cumplimiento de los derechos laborales del TLC en la industria del salmón de la X región”. Destinatarios: dirigentes /as sindicales (Puerto Montt, octubre de 2007)
6. Presentación resultados ENCLA 2006. Destinatarios: académicos, ONGs, dirigentes sindicales y empresariales, funcionarios del Estado, etc. (Santiago, noviembre de 2007).

- 
7. Lanzamiento "Responsabilidad social empresarial en pequeñas empresas: resignificando el trabajo", Cuaderno de investigación nº31. Destinatarios: académicos, ONGs, dirigentes sindicales y empresariales, funcionarios del Estado, etc. (Santiago, diciembre de 2007).
  8. Exposición resultados "Negociación Colectiva y Género en el sector de las grandes tiendas: estudios de casos", actividad de carácter interno. Destinatarios: profesionales de la DT(Relaciones Laborales, Recursos Humanos, Inspección, Jurídico, Estudios y Gestión y Desarrollo) y mesa de género (Santiago, diciembre de 2007)

Informes Estadísticos:

1. Compendio Estadístico Anual de la Dirección del Trabajo
2. Informes trimestrales al Ministerio del Trabajo
3. Informes específicos al Banco Central
4. Estadísticas de Sindicalización, Negociaciones Colectivas y Huelgas al INE

## **CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS INSTITUCIONALES**

### **Agenda de Gobierno**

Respecto de la Agenda de Gobierno, la Dirección del Trabajo suscribió dos compromisos para el año 2007. Uno de ellos del área de Fiscalización y el segundo correspondía al área de Comunicaciones, ambos fueron cumplidos satisfactoriamente.

Finalizado el año de ejecución 2007 en torno a dar cumplimiento al compromiso de "aumentar de un 0.9% a un 10% las fiscalizaciones de oficio por programa que incluyen materias de género", y de acuerdo a los resultados generados por todas las regiones del país, la Dirección del Trabajo al 31 de diciembre de 2007, realizó un 21,86% de fiscalizaciones por programa que incluyeron materias de género, cumpliendo con la meta fijada.

Por otro lado, respecto del compromiso "Aparición de reportajes explicativos acerca de los diferentes aspectos de la ley de subcontratación en por lo menos 100 medios de comunicación presentes las trece regiones del país: radios, periódicos comunales y eventualmente canales de televisión comunales", se cumplió cabalmente.

A las diversas actividades desarrolladas en el transcurso del año, se suma la aparición de reportajes explicativos acerca de los diferentes aspectos de la ley de subcontratación ya sea en publicaciones comunales y/o correos de medios de comunicaciones que den cuenta de la fecha de publicación. En concreto las acciones llevadas a cabo son:

- Transmisión de frases radiales en 160 radios rurales en coordinación con Fucoa.
- Transmisión de microprogramas sobre derechos laborales, grabado en la DT, en ocho radios regionales.
- Publicación de artículo sobre la Ley de Subcontratación en el sector agrícola en revista Nuestra Tierra de Fucoa.

Se declara que se ha ejecutado el 100% de las acciones programadas para el año 2007.

---

## **Programas de Mejoramiento de la Gestión.**

En materia de Sistemas de Gestión del PMG, podemos señalar que continúa la incorporación gradual al Programa Marco Avanzado y que lleva a la Certificación bajo la norma ISO 9001:2000, de sus principales procesos. Durante el ejercicio anual se obtuvo la Certificación de los Sistemas de Capacitación y Evaluación de Desempeño; así como la mantención de Certificación otorgada para los Sistemas de Planificación y Control de Gestión y Auditoría Interna, obtenida el año 2006. Finalmente los “Sistemas de Higiene y Seguridad” y “Compras y Contrataciones” desarrollaron a plenitud las acciones requeridas en etapa de Preparación para la Certificación.

Efectivamente, el cumplimiento satisfactorio en cada una de las etapas que comprenden el tránsito en la implementación, desarrollo y mantención de los procesos bajo ésta Norma, no sería posible sin el profesionalismo de su personal, que de manera conjunta y con la retroalimentación debida, ha permitido llevar a buen puerto tal logro Institucional.

En igual sentido, pero en la dimensión de las exigencias dispuestas en el Programa Marco Básico, podemos señalar que la organización cuenta con un desarrollo bastante sólido a la hora de la ejecución y puesta en marcha de los requerimientos aquí dispuestos, principalmente, por ser estos, instrumentos que buscan mejorar la gestión institucional, los que si bien no han estado exentos de dificultades, se han ido cumpliendo satisfactoriamente y aún cuando uno de nuestros no logros, fue la no validación del Sistema PMG de Administración Financiero Contable, podemos señalar que fue un aspecto más bien de forma que de fondo lo observado. Aún así se harán todos los esfuerzos institucionales correspondientes a fin de superar estas u otras deficiencias. a las que nos veamos enfrentados.

### **Desempeño colectivo**

Sobre el cumplimiento de las metas se puede establecer que todos los equipos de trabajo cumplieron dentro de los parámetros esperados, identificando algunos indicadores bajo el mínimo exigido pero que no comprometieron el cumplimiento global de la meta para el equipo de trabajo, así mismo también se identifican algunos indicadores con sobre cumplimiento que deberán ser revisados en las sucesivas planificaciones anuales de acuerdo a el Reglamento y la Ley vigente.

### **Desempeño institucional (indicadores presupuestarios)**

De acuerdo a la información de anexos, la totalidad de los indicadores establecidos en el formulario H del Presupuesto de la Dirección del Trabajo, se cumplieron con sus respectivas metas; superando incluso, los arrojados en el año 2006.

Estos resultados, si bien deben dar cuenta de una mejora en la entrega de nuestros productos estratégicos a los usuarios, obliga a una reflexión al momento de la definición de algunas metas. En la medida que cada línea pueda definir un cierto ordenamiento, dado fundamentalmente por instrucciones precisas y controladas, programaciones y seguimientos en la entrega de sus productos, las estimaciones del resultado final que deben efectuarse para la formulación presupuestaria - de acuerdo a los resultados al 1er. Semestre-, serán más precisas; obligando por ende, a una definición de metas más acorde a los resultados reales.

---

### **Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales: Ley 19.994**

La Ley N° 19.994 y su Reglamento N° 35, hacen referencia a la asignación de estímulo y desempeño para los funcionarios de la Dirección del Trabajo, asociada a la calidad de los servicios prestados a los usuarios de la Institución.

En virtud de esta Ley, se suscribe Convenio con el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, estableciendo la asignación de estímulo y desempeño asociado a metas en Modalidad Institucional. Para el año 2007 se establecieron 9 metas relacionadas a las áreas operativas. Todas las metas alcanzaron los objetivos comprometidos en el Convenio 2007.

---

## 3. Desafíos 2008

Para el Año 2008, la Dirección del Trabajo debe asumir una serie de desafíos, cuyo desarrollo y cumplimiento importan atender de modo significativo la agenda Gubernamental en materias laborales, en el marco de lo que hemos definido como el “año de la calidad” en las actuaciones de la Institución.

Estos desafíos son:

Acompañamiento activo a la implementación de la Reforma al Procedimiento Laboral, especialmente en lo concerniente a la defensa de los derechos fundamentales, proceso monitorio.

Mejoramiento integral de la calidad de nuestras actuaciones, en especial en los tiempos de respuesta, consistencia, coherencia y confiabilidad de nuestra información, oportunidad en la entrega y disponibilidad de la información tanto presencial como virtual.

Fortalecimiento y ordenamiento de los modelos de programas centralizados de fiscalización, especialmente en el ámbito de aplicación de la Ley 20.123. Complementando lo anterior, desarrollar un formato de denuncia ad-hoc para este tipo de situaciones.

Aplicación de la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Trabajo y Salud Laboral, en conjunto con el Ministerio de Salud y el Instituto de Normalización Previsional. Este instrumento será un importante aporte al conocimiento de la situación de los ambientes de trabajo.

Fortalecimiento de los Consejos Tripartitos de Usuarios, como instancias de diálogo y control social, y herramienta de mejora continua para el quehacer del Servicio, especialmente en el ámbito de las Relaciones laborales.

Profundización del conocimiento de la situación de la realidad laboral general de Chile. Para tal fin, se desarrollarán investigaciones sobre relaciones colectivas de trabajo, condiciones laborales y remuneraciones.

Realización de la Sexta Versión de la ENCLA. Esta encuesta es una herramienta fundamental para mejorar el conocimiento, la evolución y los procesos emergentes que caracterizan el mercado laboral chileno, que resulta clave para poder orientar la gestión no sólo del Servicio, sino del conjunto de los actores sociales que participan en él.

Profundización de las soluciones alternativas de conflicto, en especial de la mediación, a objeto que se consolide como una herramienta capaz de lograr efectivos resultados que mejoren la calidad de las relaciones laborales.

Asentamiento y despliegue de una Política de Atención a los/as Usuarios/as, que implica mejoramientos en la calidad, oportunidad y pertinencia de los servicios que se entregan y finalmente, el fortalecimiento de las acciones de fomento de la sindicalización, a través de la capacitación, la mayor relevancia de las organizaciones de trabajadores como actores en las mesas de trabajo e instancias de diálogo social, entre otras acciones.



---

## 4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley

---

## ● Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas

#### - Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución

1. Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales del Estado.
2. Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo y legislación complementaria.
3. DFL N° 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.

Desde el punto de vista de las atribuciones

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

7. Resolución 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.

#### - 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 del mundo del trabajo, empleadores y trabajadores.

#### - Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos- Año 2007

Número	Descripción
1	Presupuesto para el subtítulo 29, vehículos, por M\$ 480.194 para la adquisición de vehículos, con el propósito de renovar la actual dotación vehículos de la institución, durante el año 2007 se solicito a través del saldo inicial de caja un incremento de M\$ 140.000 para seguir con el plan de renovación para conseguir el objetivo de tener una flota de vehículos con una antigüedad no superior a cinco años.
2	Presupuesto para el subtítulo 29, equipos informáticos, por M\$ 472.892 para la compra de equipos informáticos, con el propósito de renovar 270 equipos obsoletos, mejorar las instalaciones existentes de la red de datos, compra de servidores, balanceadores y firewall
3	Presupuesto para el subtítulo 21, Honorarios a suma alzada, por M\$ 411.963 para la contratación de 32 abogados a honorarios para la implementación de la reforma laboral
4	Presupuesto para el subtítulo 31, iniciativas de inversión, por M\$ 31.050 en iniciativas de inversión para proyecto de red húmeda y seca
5	Presupuesto para el subtítulo 22, para plan de mantención y reparaciones de edificaciones M\$ 301.100, con la finalidad de mejorar los espacios físicos laborales que permitan ambientes

gratos y seguros para los funcionarios, como una digna atención a los usuarios, también fueron financiados los proyectos de higiene y seguridad

- 6 Presupuesto para el subtítulo 22, ítem de capacitación M\$ 235.566, para financiar el plan de capacitación del servicios y para la implementación de la ley de reforma laboral y la ley de subcontratación
- 7 Adicionalmente al marco presupuestario entregado para los ítems de mobiliarios y maquinas y equipos se solicitaron incrementos presupuestarios a través del saldo inicial de caja para la reposición de mobiliarios dado de baja, por su antigüedad y mal estado.

## - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Velar por el cumplimiento de la normativa laboral y su correcta interpretación. Con el fin de contribuir a modernizar y hacer más equitativas las relaciones laborales, a través de la prevención, sanción, difusión de la normativa laboral y asistencia técnica a los usuarios, y la generación de interpretación de la normativa oportuna y de calidad.
2	Promover y facilitar la capacidad de los actores del mercado del trabajo para elevar la calidad y equidad de las relaciones laborales. Fomentando el diálogo, la acción asociativa de empresarios y trabajadores, la solución autónoma de conflictos y propiciando una visión objetiva de los problemas del trabajo y las relaciones laborales
3	Mejorar la calidad y cobertura de los productos y servicios de atención directa a los usuarios. Fortaleciendo el actuar operativo del Servicio e incorporando nuevas herramientas de gestión.

## - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
<u>Dictámenes.</u>		
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dictamen</li> <li>• Megadictamen</li> <li>• Ordinarios</li> </ul>	1
<u>Estudios laborales.</u>		
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de investigaciones</li> <li>• Informes de estadísticas laborales</li> </ul>	2,3
<u>Fiscalización</u>		
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad inspectiva</li> <li>• Asistencia al cumplimiento</li> <li>• Certificación de cumplimiento</li> </ul>	1,3
<u>Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos</u>		
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento monitorio y/o conciliación</li> <li>• Mediación</li> <li>• Buenos Oficios</li> <li>• Instancias de diálogo social</li> </ul>	1,2,3

---

<u>Defensa de derechos fundamentales</u>		
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Defensoría de prácticas antisindicales</li> <li>Defensoría de vulneración de derechos fundamentales</li> </ul>	1

<u>Asistencia técnica laboral</u>		
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asistencia a las organizaciones sindicales</li> <li>Orientación e información especializada</li> <li>Capacitación a usuarios</li> <li>Difusión</li> </ul>	1,2,3

### - Clientes / Beneficiarios / Usuarios

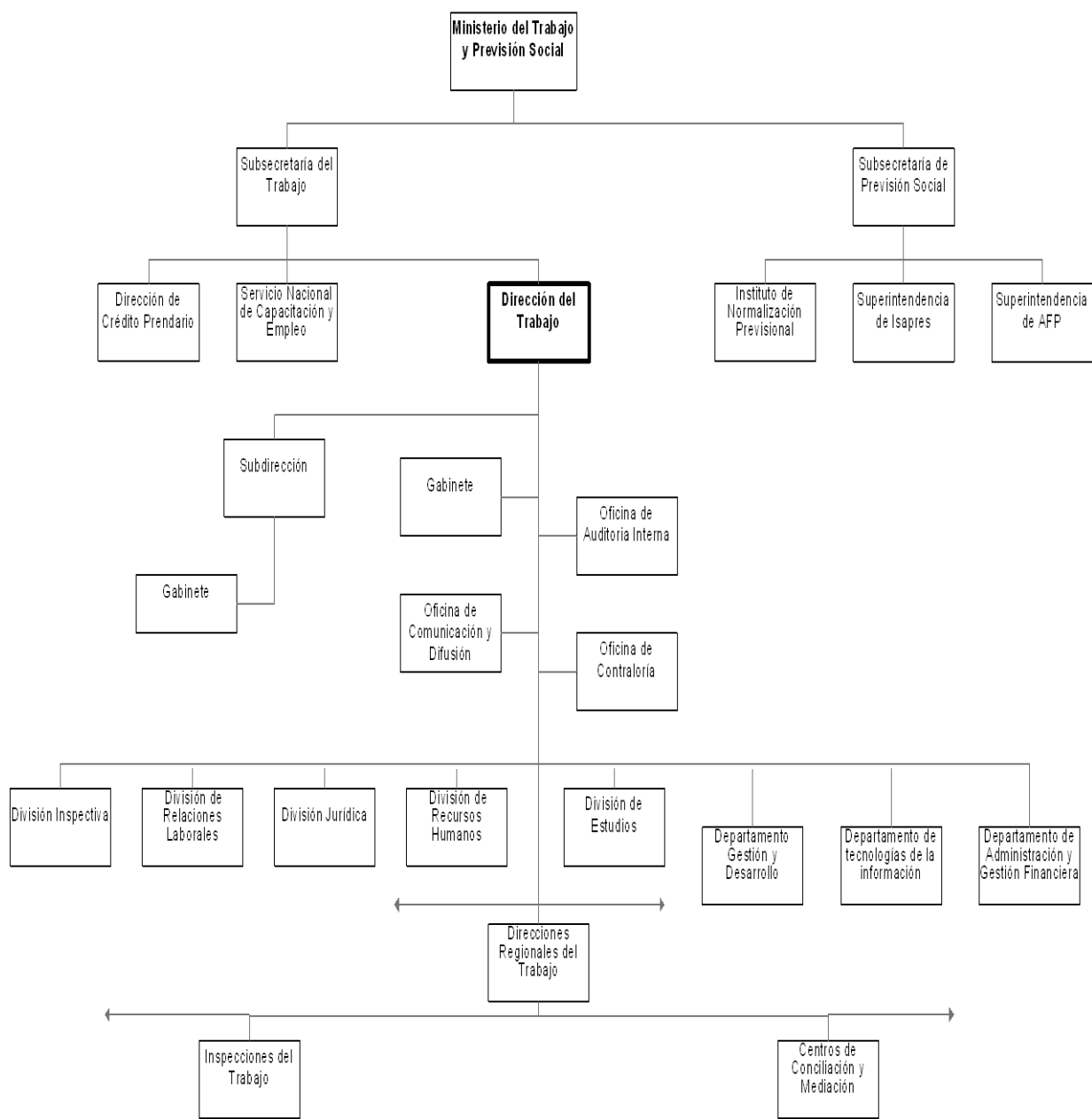
Número	Nombre
1	Trabajadores(as).
2	Empleadores(as).
3	Dirigentes(as) Sindicales.
4	Autoridades de Gobierno (Considera: Ministros(as), Seremis, Jefes(as) de Servicios, Subsecretarías)
5	Judicatura (Considera Jueces del Trabajo (20) y Ministros(as) de Corte (139))
6	Organizaciones de Trabajadores(as)
7	Representantes Políticos
8	Organizaciones de Empleadores(as)
9	Organismos Internacionales
10	Universidades
11	ONG's

## b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio

### Organigrama Dirección del Trabajo

Enero de 2007

viernes, 20 de abril de 2007



---

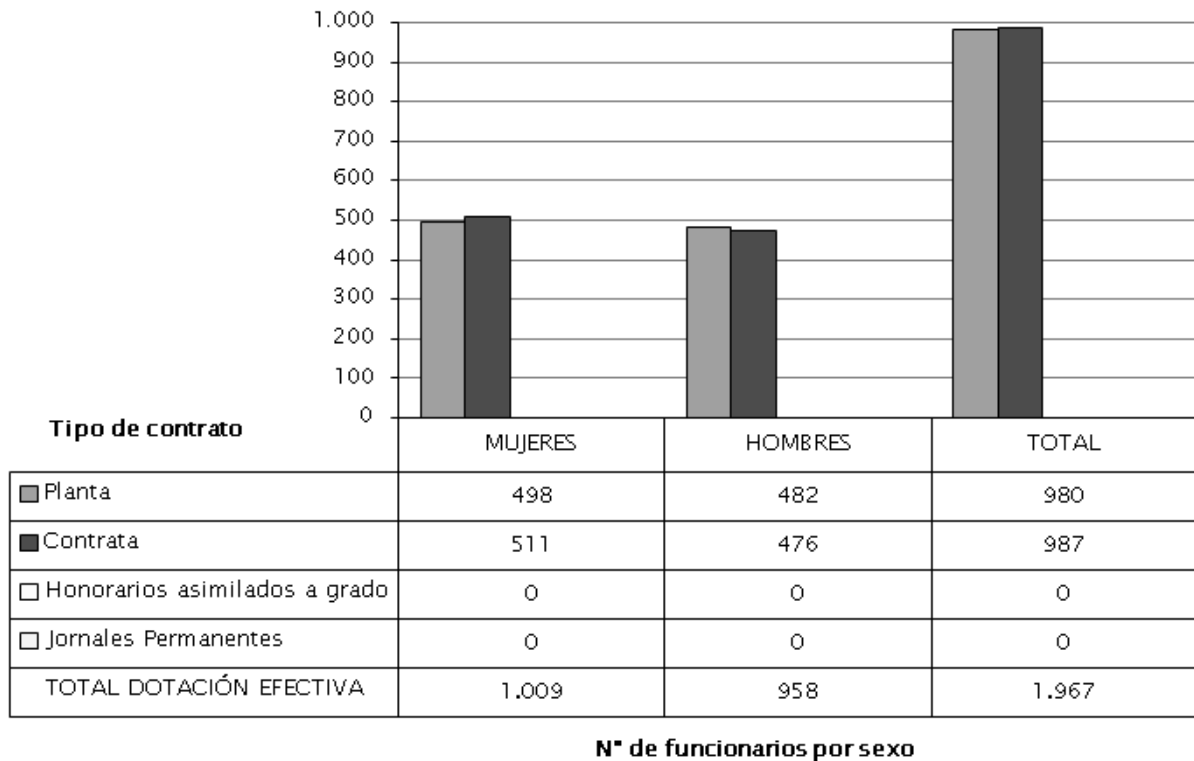
### **c) Principales Autoridades**

<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>
DIRECTORA	PATRICIA SILVA MELENDEZ
SUB-DIRECTOR	PEDRO JULIO MARTINEZ
JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO	RAFAEL PEREIRA LAGOS
JEFE DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	CRISTIAN MELIS VALENCIA
JEFE DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES	JOAQUIN CABRERA SEGURA
JEFE DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS	VERÓNICA RIQUELME GIAGNONI
JEFE DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ANDRES SEGNORELLI GONZÁLEZ
JEFE DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN FINANCIERA	LEONARDO BRAVO GOMEZ
JEFE DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	HECTOR MUÑOZ TORRES
JEFE DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO	CRISTIAN ROJAS GRÜZMACHER
JEFA OFICINA DE AUDITORIA INTERNA	RAMON GUEVARA CÁRCAMO
JEFE OFICINA DE CONTRALORÍA	BARBARA CHOMALI QUIROZ
JEFE OFICINA DE COMUNICACIÓN	MARCELA TORREJON ROMÁN

## • Anexo 2: Recursos Humanos

### a) Dotación de Personal

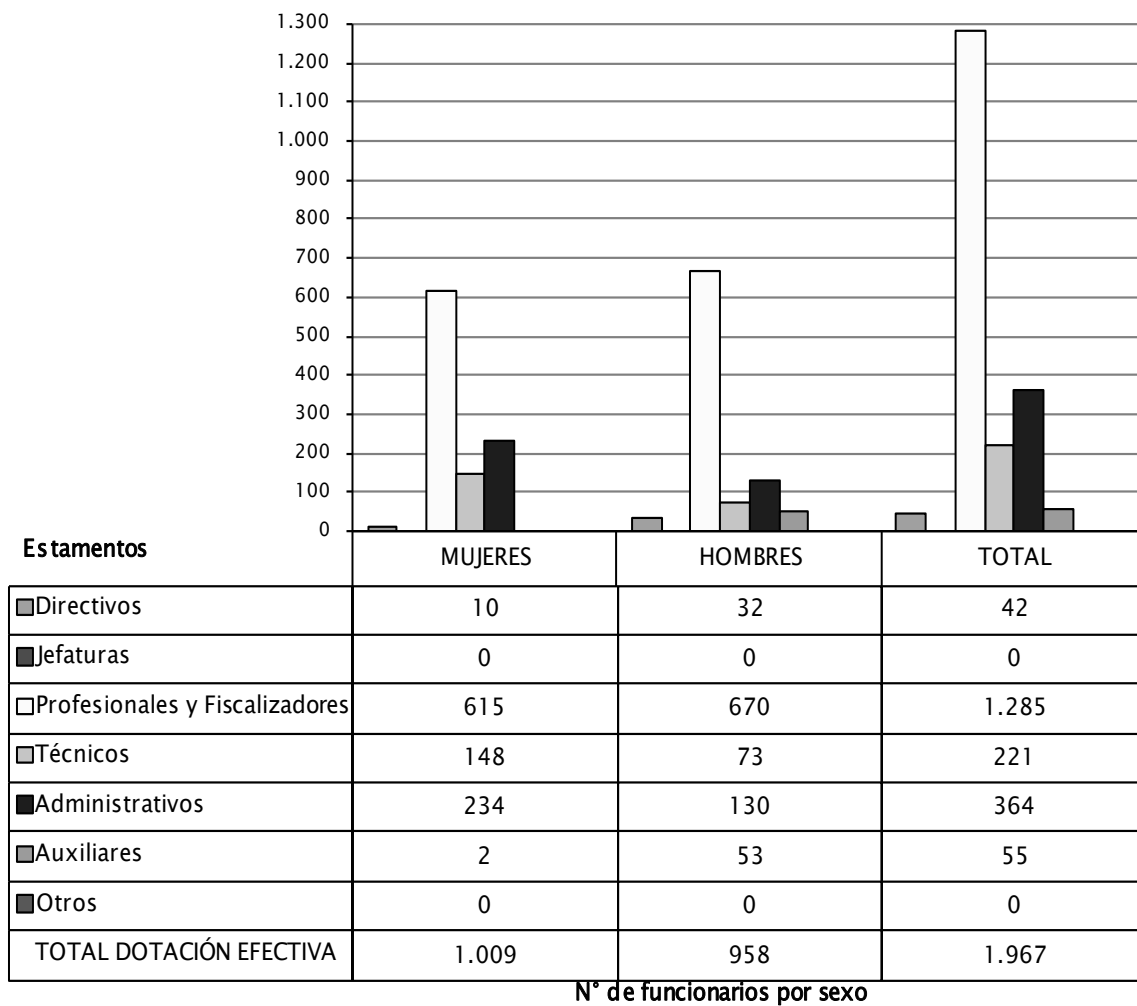
#### - Dotación Efectiva año 2007<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



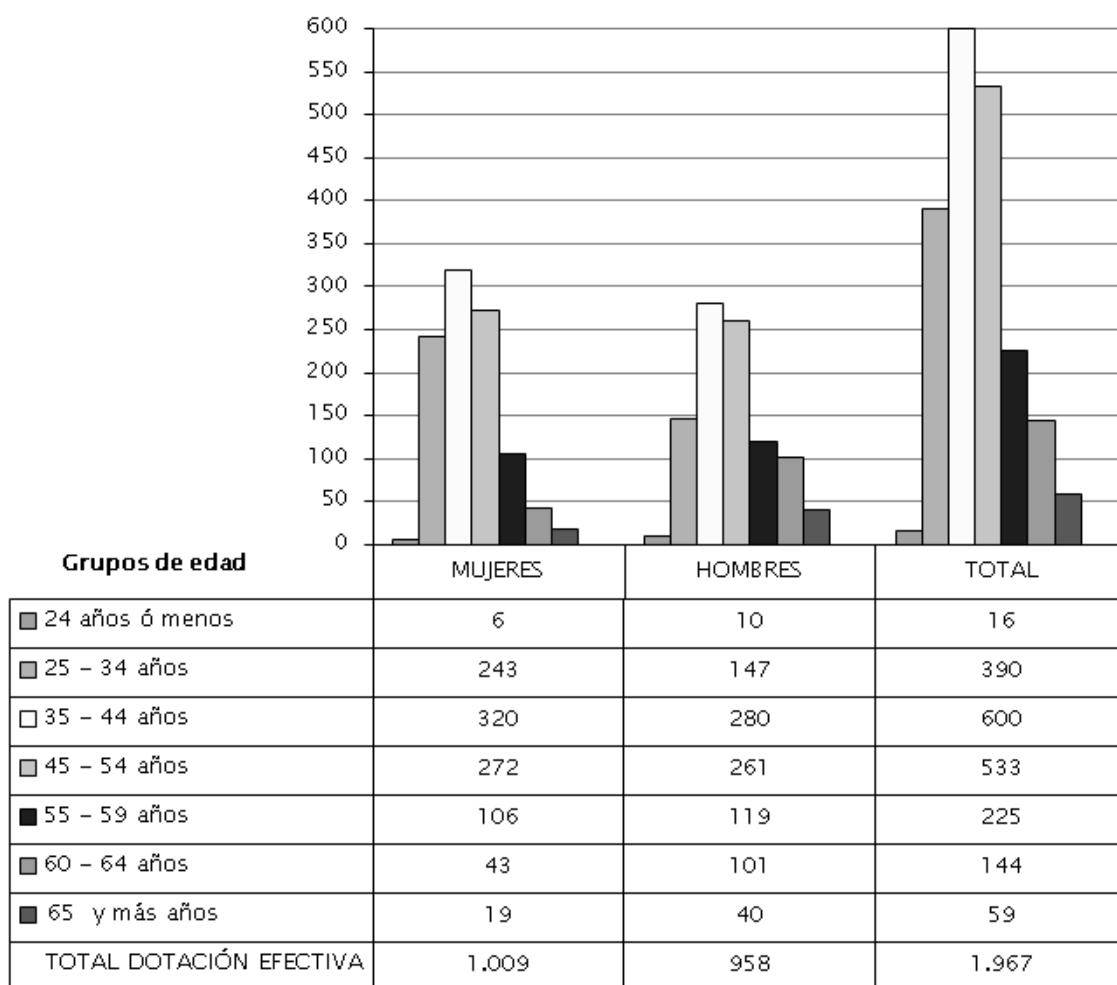
<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2007. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.



- Dotación Efectiva año 2007 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2007 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

<b>Cuadro 1</b>					
<b>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos</b>					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2006	2007		
<b>1. Días No Trabajados</b>					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	2,19	2,45	89,39	descendente
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	2,85	2,85	100,00	descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,15	0,00	0,00	ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,20	0,31	---	neutro
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,10	0,61	610,00	ascendente
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,58	1,53	103,27	descendente
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,82	0,41	200,00	descendente
2.3 Tasa de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1,70	1,09	155,96	descendente

2 La información corresponde al período Enero 2006 - Diciembre 2006 y Enero 2007 - Diciembre 2007. Se consideran dos decimales, para cada período.

3 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye. Considera dos decimales para el cálculo del avance.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2006	2007		
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos o Promovidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	7,26	0,61	8,40	ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	(N° de funcionarios recontractados en grado superior, año t)/(Contrata Efectiva año t)*100	10,93	8,00	73,19	ascendente
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	68,30	73,11	107,04	ascendente
4.2 Porcentaje de becas <sup>4</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0,10	0,31	310,00	ascendente
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	(N° de horas contratadas para Capacitación año t /N° de funcionarios capacitados año t)	200,00	61,18	30,59	ascendente
<b>5. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	4,68	5,45	85,87	descendente
<b>6. Evaluación del Desempeño<sup>5</sup></b>					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	99,84	100	99,8	descendente
	Lista 2 % de Funcionarios	0,16	0,00	0,00	ascendente
	Lista 3 % de Funcionarios	0,00	0,00		
	Lista 4 % de Funcionarios	0,00	0,00		

4 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades. Cabe señalar que el número de becas, otorgadas durante el año 2006 fueron 2 y el año 2007 se otorgaron 6 becas.

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

---

## • Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Recursos Presupuestarios

Cuadro 2			
Recursos Presupuestarios 2007			
Ingresos Presupuestarios Percibidos		Gastos Presupuestarios Ejecutados	
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	31.556.798	Corriente <sup>6</sup>	31.682.404
Endeudamiento <sup>7</sup>		De Capital <sup>8</sup>	1.245.347
Otros Ingresos <sup>9</sup>	2.158.301	Otros Gastos <sup>10</sup>	787.348
TOTAL	33.715.099	TOTAL	33.715.099

---

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

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

8 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 29, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 05, cuando corresponda.

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

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

## b) Resultado de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 3</b>				
<b>Ingresos y Gastos devengados años 2006 – 2007, y Ley de Presupuestos 2008</b>				
Denominación	Monto Año 2006 M\$ <sup>11</sup>	Monto Año 2007 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2008 M\$	Notas
<b>• INGRESOS</b>				
Transferencias				
Ingresos de Operación	553.312	862.574	368.947	1
Otros Ingresos	796.288	879.454	19.526	2
Aporte Fiscal	28.775.688	31.556.798	31.611.715	3
Venta de Activos	12.973	23.273	20.840	4
Saldo Inicial de Caja	275.489	393.000	48.000	5
<b>Totales</b>	<b>30.413.750</b>	<b>33.715.099</b>	<b>32.069.028</b>	
<b>• GASTOS</b>				
Gastos en Personal	24.940.590	26.784.398	25.199.437	6
Bienes y Servicios de Consumo	4.291.781	4.779.816	5.470.452	7
Prestaciones Previsionales	98.058	118.182	0	8
Transferencias Corrientes	0	0	0	
Integros al Fisco	3	1	875	
Adquisición de Activos no Financieros	319.201	1.219.005	1.346.264	09
Iniciativas de Inversión	0	26.342	0	10
Operaciones años Anteriores	4.587	0	4.000	11
Saldo Final de Caja	759.530	787.355	48.000	
<b>Totales</b>	<b>30.413.750</b>	<b>33.715.099</b>	<b>32.069.028</b>	

11 La cifras están indicadas en M\$ del año 2007. Factor de actualización es de 1,044 para expresar pesos del año 2006 a pesos del año 2007.

## ANÁLISIS CAUSAS DIFERENCIAS ENTRE MONTOS 2006 y MONTOS 2007

<b>INGRESOS</b>	
01 Ingresos de Operación	Las diferencias de ingresos a favor del año 2007 en comparación al año anterior corresponden a la recaudación efectiva lograda por el impacto de la venta de certificados laborales por la ley de subcontratación.
02 Otros Ingresos	El año 2007 es superior al 2006, lo que se justifica por el mayor número de licencias y recaudación subsidios por Licencia Médicas.
03 Aporte Fiscal	El mayor monto del aporte fiscal Año 2007 con respecto al año 2006 se explica principalmente por: Entrada en vigencia de la Ley N° 20.212 M\$ 761.875, Diferencia de reajuste año 2007, Bonos de escolaridad y aguinaldos Septiembre M\$ 481.219.-, Aplicación de Ingresos Licencias médica M\$ 800.000.-, Reajuste Diciembre, Bonos y aguinaldos Diciembre M\$ 496.390.-, adicional por ISO M\$ 12.602, Aportes de recursos para el subtítulo 23 de M\$ 127.791
04 Venta de Activos	El año 2007 se realiza una mayor baja y venta de vehículos con respecto al año 2006 con motivo de la renovación de la flota de vehículos institucionales
05 Saldo Inicial de Caja	Los ingresos por este concepto los años 2006 y 2007 son de continuidad y corresponden a la ejecución en los respectivos años.
<b>GASTOS</b>	
06 Gastos en Personal	El mayor gasto del año 2007 con relación al año 2006 se explica principalmente por: La entrada en vigencia año 2007 de la Ley N° 20.212 M\$ 761.875, Diferencia de reajuste año 2007, Bonos de escolaridad y aguinaldos Septiembre M\$ 481.219.-, Reajuste Diciembre, Bonos y aguinaldos Diciembre M\$ 496.390.-
07 Gastos en Bienes y Servicios de Consumo	El mayor gasto del año 2007 con relación al año 2006 se debe principalmente a la implementación del plan de habilitación, mantención y remodelación de los inmuebles con el objetivo de mejorar los espacios laborales, y los módulos de atención de público M\$ 158.565, cambios de arriendo por inmuebles de mejores condiciones M\$ 78.846.-, incorporación de contrato de custodia de boletas de garantía con el banco estado M\$ 38.000
08 Prestaciones Previsionales	El incremento del gasto 2007 con respecto al 2006 se debe a que aumentó el número de funcionarios que se acogieron al incentivo al retiro y al impacto de la ley N° 20.212 correspondiente a bono al retiro.
09 Adquisición de Activos no Financieros	Durante el año 2007 se ejecutó un mayor gasto con respecto al año 2006, esto debido a mayores aportes presupuestarios de acuerdo al siguiente detalle: a) Vehículos M\$ 520.194.- a objeto de reponer Vehículos de la actual dotación institucional, cuya antigüedad es de los años 1992 y 1993 b) Mobiliarios y Otros M\$ 78.254.-, a objeto de financiar Mobiliarios y Otros para las nuevas dependencias y oficinas remodeladas. c) Maquinas y Equipos de Oficina M\$ 15.385.- a objeto de financiar Maquinas y Equipos de oficina para las nuevas dependencias y oficinas remodeladas. d) Inversión en Informática M\$ 357.814.- por traspaso de recursos para financiar adquisición de Equipos Informáticos. e) Programas Informáticos M\$ 22.000.- a objeto de financiar Programas Computacionales destinados a mejorar el Soporte Informático de la Institución. Estos fondos están financiados con recursos propios de Inversión Equipos Computacionales
10 Iniciativas de Inversión	Presenta un incremento debido a que en el año 2007 se realizó una solicitud de recursos para la instalación de la red húmeda, seca e inerte del edificio institucional.
11 Operaciones Años Anteriores	El año 2006 la institución dejó pendientes mayores compromisos de pago, situación que se aminoró notablemente en el año 2007.

### c) Comportamiento Presupuestario Año 2007

Cuadro 4								
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>12</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>13</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>14</sup> (M\$)	Notas
			<b>INGRESOS</b>	<b>28.162.896</b>	<b>33.647.100</b>	<b>33.715.099</b>	<b>-67.999</b>	
05			Transferencias Corrientes					
07			Ingresos de Operación	354.076	859.088	862.574	-3.486	1
08			Otros Ingresos	18.739	798.000	879.454	-81.454	2
09			Aporte Fiscal	27.701.867	31.556.798	31.556.798	0	3
10			Venta de Activos	40.214	40.214	23.273	16.941	4
15			Saldo Inicial de Caja	48.000	393.000	393.000	0	5
			<b>GASTOS</b>	<b>28.162.896</b>	<b>33.647.100</b>	<b>33.715.099</b>	<b>-67.999</b>	
21			Gastos en Personal	22.255.114	26.943.740	26.784.398	159.342	6
22			Bienes y Servicios de Consumo	4.786.838	4.953.440	4.779.816	173.624	7
23			Prestaciones de Seguridad Social	0	127.791	118.182	9.609	8
24			Transferencia Corriente	0	0	0	0	
25			Íntegros al Fisco	869	869	1	868	9
29			Adquisición de Activos no Financieros	1.037.025	1.266.025	1.219.005	47.020	10
31			Iniciativas de Inversión	31.050	31.050	26.342	4.708	11
34			Servicio de la Deuda	4.000	4.000	0	4.000	
35			Saldo Final de Caja	48.000	320.185	787.355	-467.170	12

12 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

13 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2007

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



<b>ANALISIS CAUSAS DIFERENCIAS AÑO 2007</b>		
<b>NOTAS</b>	<b>ENTRE PRESUPUESTO INICIAL Y FINAL</b>	<b>ENTRE PRSUPUESTO FINAL E INGRESOS Y GASTOS DEVENGADOS</b>
<b>INGRESOS</b>		
01 Ingresos de Operación	Presentan una desviación de M\$ 505.012.- producto de los siguientes decretos de modificaciones presupuestarias: a) Aportes para las Nuevas Regiones M\$ 52.088.- b) Incremento por solicitud de Ingresos Propios por entrega de certificados M\$ 452.924	Presentan una desviación de M\$ 3.486.- producto de una mayor recaudación por entrega de certificados
02 Otros Ingresos	Presentan una desviación de M\$ 779.261.- producto de los siguientes decretos de modificaciones presupuestarias: a) Incremento por solicitud de Ingresos por Licencias Médicas M\$ 779.261.-	Presentan una desviación de M\$ 81.454.- producto de una mayor recaudación por Licencias
03 Aporte Fiscal	Aporte Fiscal Libre para Remuneraciones Presenta una desviación de M\$ 3.714.538. -, los que fueron aportados por los siguientes incrementos presupuestarios: a) Ley 19.994 M\$ 1.395.054. - b) Diferencia de reajuste año 2007, Bonos de escolaridad y aguinaldos Septiembre M\$ 481.219.- c) Desempeño institucional Art. 6° M\$ 580.000. - d) Ley N° 20.212 M\$ 761.875.- e) Reajuste Diciembre, Bonos y aguinaldos Diciembre M\$ 496.390.- Aporte Fiscal Libre para Restos Presenta una desviación de M\$ 140.393.- , los que fueron aportados por los siguientes incrementos presupuestarios: a) Aportes de recursos para certificación bajo la norma ISO-9001:2000 M\$ 12.602.- b) Aportes de recursos para el Subtitulo 23 M\$ 127.791	No hay variación
04 Venta de Activos	No hay variación	Presenta una desviación de M\$ 16.941.- producto que la Venta de vehículos institucionales dados de baja recaudo un total de M\$ 23.273.- , esto debido a que se encuentran pendiente para dar de bajo un total de 16 vehículos, trámite ya solicitado por oficio a la Dirección de Crédito Prendario, para que dicha institución proceda a efectuar el remate de estos, el presupuesto aprobado para este ítem fue de M\$ 40.214.-
05 Saldo Inicial de Caja	Presenta una desviación de M\$ 345.000.- producto de los siguientes modificaciones presupuestarias entregadas como saldo inicial a) Solicitud del Saldo Inicial de Caja M\$ 185.000 b) Aporte para Desempeño Institucional Art. 6° M\$ 160.000.	No hay variación

06 Gastos en Personal	Presenta una desviación total por M\$ 4.688.626.- los que fueron destinados a los siguiente gastos presupuestarios : a) Ley 19.994 M\$ 1.395.054. - b) Diferencia de reajuste año 2007, Bonos de escolaridad y aguinaldos Septiembre M\$ 481.219.- c) Desempeño Institucional Art. 6° M\$ 740.000. - d) Aportes para las Nuevas Regiones M\$ 14.088.- e) Aplicación de Licencias médica, Bonos, Aguinaldos y Diferencia Reajuste M\$ 800.000.- f) Ley 20.212 M\$ 761.875 g) Reajuste Diciembre, Bonos y aguinaldos Diciembre M\$ 496.390.-.	Presenta una ejecución de un 99%, muestra una desviación total por M\$ 159.342.-, esto se debe principalmente a un menor gasto en abogados y al retiro de funcionarios profesionales acogidos al proceso de jubilación. Esto además se encuentra directamente ligado a los mayores ingresos obtenidos y explicados anteriormente en este informe.
07 Gastos en Bienes y Servicios de Consumo	Este subtítulo presenta una desviación de M\$ 166.602.- .Esta fue destinada a los siguientes gastos presupuestarios: a)Transferencia de recursos para certificación bajo la norma ISO-9001:2000 M\$ 12.602.- b) Aplicación de Otros Ingresos para remodelar y habilitar espacios laborales M\$ 140.000.- c) Aportes para las Nuevas Regiones M\$ 14.000.-	Este subtítulo presenta una ejecución de un 96%, muestra una desviación de M\$ 173.624.- .esto se explica principalmente por lo mayores ingresos de M\$ 140.000.- autorizados por modificación presupuestaria de fecha 21 de diciembre de 2007, lo cual significa un plazo muy corto para la ejecución de estos recursos, por otro lado los proveedores no enviaron a tiempo la documentación necesaria para ejecutar los recursos.
08 Prestaciones Previsionales	Presenta desviación de M\$ 127.791.-, producto del Incentivo al retiro de funcionarios	Presenta desviación de M\$ 9.609.-, esto se explica producto del tramite extemporáneo por parte de algunos funcionarios para acogerse al beneficio de incentivo al retiro, tal como esta planificado, según la información proporcionada por los propios funcionarios beneficiados y por la división de RRHH.
09 Integros al Fiscos	No hay variación	Muy baja venta de bases durante el periodo
10 Adquisición de Activos no Financieros	Este subtítulo presenta una desviación de M\$ 229.000.- de acuerdo a las siguientes gastos presupuestarias: a) Vehículos M\$ 140.000.- a objeto de reponer Vehículos de la actual dotación institucional, cuya antigüedad es de los años 1992 y 1993 b) Mobiliarios y Otros M\$ 42.000.-, a objeto de financiar Mobiliarios y Otros para las nuevas dependencias y oficinas remodeladas. c) Maquinas y Equipos de Oficina M\$ 15.000.- a objeto de financiar Maquinas y Equipos de oficina para las nuevas dependencias y oficinas remodeladas. d) Inversión en Informática M\$ 10.000.- por traspaso de recursos para financiar adquisición de Equipos Informáticos. e) Programas Informáticos M\$ 22.000.- a objeto de financiar Programas Computacionales destinados a mejorar el Soporte Informático de la Institución. Estos fondos están financiados con recursos propios de Inversión Equipos Computacionales.-	Este subtítulo presenta una desviación de M\$ 47.020.- de acuerdo a las siguientes modificaciones presupuestarias: a)Vehiculos M\$ 7.376.- por menor valor de los vehículos de acuerdo a lo proyectado inicialmente, debido a la no instalación de barras anti-vuelco, consideradas originariamente, ya que no cumplían con las normas de seguridad b)Mobiliarios y Otros M\$ 14.172, esto debido a que los productos que tenía el portal de Chilecompra en esa fecha, no se adecuaban a las necesidades del servicio, por lo cual finalmente no fue posible realizar la compra. c)Maquinas y Equipos de Oficina M\$ 10.301.- debido a que no fue posible realizar la instalaciones de aire acondicionado por problemas de empalmes eléctricos que sustentaran estas adquisiciones. Además en otro caso la adquisición final de quipos de aire acondicionado significa un costo muy por debajo de los presupuestos anteriores y dado el poco espacio de tiempo era imposible levantar un nuevo proceso de compra. d)Inversión en Informática M\$ 15.171.- por menor precio de los equipos en relación a lo proyectado inicialmente
11 Iniciativas de Inversión	No hay variación	Presenta una desviación de M\$ 4.708.- debido a que los costos de ejecución la instalación de la red húmeda, seca y inerte del edificio institucional finalmente fueron menores en comparación a los costos del proyecto presentado inicialmente.
12 Saldo Final de Caja	Presenta una desviación de M\$ 272.185.- producto de los siguiente modificaciones presupuestarias entregadas como saldo final: a)Aporte entregado como saldo final en solicitud de incremento presupuestarios por ingresos de licencia medicas y venta de certificados M\$ 272.185	Corresponde a mayores ingresos por venta certificados y recuperación de licencias y el porcentaje no utilizado de los subtítulos 21, 22, 23, 25, 29, 31 y 34.

## d) Indicadores de Gestión Financiera

Cuadro 5 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>15</sup>			Avance <sup>16</sup> 2007/ 2006	Notas
			2005	2006	2007		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	[ N° total de decretos modificatorios - N° de decretos originados en leyes <sup>17</sup> / N° total de decretos modificatorios]*100	%	42.9	70.0	100	1.43	1
Promedio del gasto de operación por funcionario	[Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22) / Dotación efectiva <sup>18</sup> ]	Prom.	14.75 0	14.89 9	16.04 7	1.08	2
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	[Gasto en Programas del subt. 24 <sup>19</sup> / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	%	0	0	0	0	
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	[Gasto en estudios y proyectos de inversión <sup>20</sup> / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	%	0	0	0.08	0	3

### 01.- PORCENTAJE DE DECRETOS MODIFICATORIOS QUE NO SON ORIGINADOS POR LEYES

Durante el año 2007 existen 10 decretos modificatorios de los cuales 8 son originados por leyes.

### 02.- PROMEDIO DEL GASTO DE OPERACIÓN POR FUNCIONARIO

El mejoramiento en este indicador se explica por el incremento de las remuneraciones producto de la asignación por asignación de estímulo y desempeño Ley N° 19.994 y ley N° 20.212 que entró en vigencia el año 2007 y el mayor gasto del subtítulo 22 destinado a la remodelación de espacios de trabajos.

### 03.- PORCENTAJE DEL GASTO EN ESTUDIOS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN SOBRE EL GASTO DE OPERACIÓN.

Este indicador tiene sólo comportamiento en el período 2007, que se explica por la solicitud de recursos para la Ejecución de la red húmeda, seca e inerte del edificio institucional. Durante los años 2006 y 2007 no hay recursos en este subtítulo.

15 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,079 para 2005 a 2007 y de 1,044 para 2006 a 2007.

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

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

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

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

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

---

**e) Transferencias Corrientes**

<b>Cuadro 6</b>					
<b>Transferencias Corrientes</b>					
<b>Descripción</b>	<b>Presupuesto Inicial 2007<sup>21</sup> (M\$)</b>	<b>Presupuesto Final 2007<sup>22</sup> (M\$)</b>	<b>Gasto Devengado (M\$)</b>	<b>Diferencia<sup>23</sup></b>	<b>Notas</b>
<b>TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO</b>					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
<b>TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS</b>					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros <sup>24</sup>					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>					

---

21 Corresponde al aprobado en el Congreso.

22 Corresponde al vigente al 31.12.2007.

23 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

24 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

## f) Iniciativas de Inversión

**Nombre:** Instalación Sistema Contra Incendio en Edificio de Agustinas # 1253

**Tipo de Iniciativa:** Estudio y Ejecución de Obras

**Objetivo:** Esta iniciativa de inversión permitirá contar en el edificio de Agustinas # 1253 con una red húmeda y seca y de esta manera reaccionar de una manera eficaz en la eventualidad de un incendio.

**Beneficiarios:** Funcionarios que trabajan en el edificio de la Dirección Nacional y público que concurre frecuentemente a realizar tramites en el edificio institucional.

Cuadro 7 Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2007								
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>25</sup>	Ejecución Acumulada al año 2007 <sup>26</sup>	% Avance al Año 2007	Presupuesto Final Año 2007 <sup>27</sup>	Ejecución Año 2007 <sup>28</sup>	% Ejecución Año 2007	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Instalación Sistema Contra Incendio en Edificio de Agustinas # 1253	26.342	26.342	100%	31.050	26.342	85%	4.708	1

01.- El saldo de M\$ 4.708, se produce debido a que los costos de ejecución la instalación de la red húmeda, seca y inerte del edificio institucional finalmente fueron menores en comparación a los costos del proyecto presentado inicialmente.

Nota: El monto de la columna N°1 corresponde al costo total de acuerdo a las licitaciones realizadas para el estudio de la obras M\$ 2.951 y la ejecución del proyecto M\$ 23.391

25 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

26 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2007.

27 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2007.

28 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2007.

## • Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007

### - Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2007

Cuadro 8 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2007										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2007	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2005	2006	2007				
Dictámenes.	Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes	(Sumatoria de días de demora en la emisión de cada dictamen/Total de dictámenes)	días	26 días (13653/529)	31 días (13960/454)	32 días (16537/516)	35 días (19250/550)	SI	109%	1
	Enfoque de Género: No									
Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos	Tiempo promedio para la realización del comparendo	(Sumatoria de días de demora en realizar cada comparendo/Total comparendos)	días	16 días (2007007/121897)	17 días (2484969/145423)	18 días (2710255/150975)	30 días (5370000/179000)	SI	167%	2
	Enfoque de Género: No									
Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos	Porcentaje de mediaciones con acuerdo en relación a mediaciones a petición de partes y de oficio	(N° de mediaciones realizadas con resultado de acuerdo en las mediaciones a petición de partes y de oficio/n° total de mediaciones a petición de partes y oficio realizadas)*100	%	78% (308/394) *100	81% (411/505) *100	84% (454/539) *100	65% (260/400) *100	SI	130%	3
	Enfoque de Género: No									
Defensa de derechos fundamentales	Porcentaje de causas por práctica antisindical con resultado favorable	(total de causas por práctica antisindical con resultado favorable/total de causas terminadas sobre práctica antisindical)*100	%	71% (54/76) *100	65% (67/103) *100	75% (88/118) *100	40% (32/80) *100	SI	186%	4
	Enfoque de Género: No									
Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos	Porcentaje de reclamos terminados en primera audiencia	(N° de reclamos terminados en primeras audiencias/N° total de reclamos)*100	%	59% (54148/91725) *100	64% (56915/89510) *100	67% (62736/94301) *100	52% (70200/135000) *100	SI	128%	5
	Enfoque de Género: No									

29 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2007 es igual o superior a un 95% de la meta.

30 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2007 en relación a la meta 2007 .

**Cuadro 8**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2007**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2007	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2005	2006	2007				
Asistencia técnica laboral	Porcentaje de empleadores de la micro y pequeña empresa capacitados del total de empleadores capacitados.	(N° de empleadores de la micro y pequeña empresa capacitados/N° total de empleadores capacitados)*100	%	78.0% (7874.0/ 10098.0) *100	84.5% (11629.0/ 13767.0) *100	89.0% (11453.0/ 12863.0) *100	80.0% (4614.0/ 5768.0) *100	SI	111%	6
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización	Porcentaje de denuncias de trabajadores terminadas en menos de 30 días.	(N° de denuncias de trabajadores terminadas en menos de 30 días./N° total de denuncias de trabajadores)*100	%	69% (35927/ 52393) *100	77% (45359/ 58556) *100	79% (51669/ 65435) *100	70% (34300/ 49000) *100	SI	113%	7
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización	Tasa de variación del número total de fiscalizaciones de terreno.	((N° total de fiscalizaciones de terreno año t/N° total de fiscalizaciones de terreno año t-1)-1)*100	%	18.9% ((118804.0/ 99912.0)-1) *100	11.0% ((131866.0/ 118804.0)-1) *100	5.4% ((138999.0/ 131866.0)-1) *100	0.0% ((119000.0/ 119000.0)-1) *100	SI	105%	8
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización	Tasa de variación de las fiscalizaciones de terreno por programa en sectores económicos con mayor monto de multas aplicadas en período anterior.	((N° de fiscalizaciones de terreno por programa en sectores definidos año t /N° de fiscalizaciones de terreno por programa en sectores definidos año t-1)-1)*100	%	N.M.	24% ((6805/ 5489)-1) *100	71% ((4407/ 2573)-1) *100	12% ((5600/ 5000)-1) *100	NO	79%	9
	Enfoque de Género: No									
Asistencia técnica laboral	Porcentaje de trabajadores capacitados en acciones de capacitación programadas dirigidas a sectores prioritarios.	(N° total de trabajadores capacitados en capacitaciones programas dirigidas a sectores prioritarios/N° total de usuarios capacitados en acciones de capacitación programadas.)*100	%	N.M.	0.00% (0.00/0.00) *100	29.42% (8449.00/28 722.00) *100	15.00% (1800.00/12 000.00) *100	SI	196%	10
	Enfoque de Género: No									

**Cuadro 8  
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2007**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2007	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2005	2006	2007				
Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos	Porcentaje de procesos Monitorios conciliados en relación al total de procesos Monitorios celebrados	(Número de procesos monitorios conciliados total y parcial/Total de procesos monitorios celebrados)*100	%	N.M.	0% (0/0)*100	N.M.	40% (27000/67500)*100	--	0%	11
	Enfoque de Género: No									
Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos	Porcentaje de procesos de conciliación conciliados en relación a procesos de conciliación celebrados.	(Número de procesos de conciliación, conciliados total y parcial/Total de procesos de conciliación celebrados)*100	%	N.M.	0% (0/0)*100	67% (17144/25645)*100	40% (27000/67500)*100	SI	167%	12
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización	Porcentaje de certificados solicitados por empleadores terminados en menos de 10 días.	(N° de certificados terminados en menos de 10 días/N° total de certificados solicitados por empleadores)*100	%	99% (153457/155007)*100	0% (0/0)*100	99% (294257/296384)*100	90% (161000/179000)*100	SI	110%	13
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización	Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa que incluyen materias de género	(N° de fiscalizaciones de oficio por programa que incluyen materias de género/N° total de fiscalizaciones de oficio por programa)*100	%	S.I.	0% (0/0)*100	22% (10970/50191)*100	10% (3000/30000)*100	SI	219%	14
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización	Tasa de variación del cumplimiento normativo, laboral, previsional y de salud y seguridad en el trabajo	((nivel de cumplimiento laboral, previsional y de salud y seguridad en el trabajo t/nivel de cumplimiento laboral, previsional y de salud y seguridad en el trabajo t-1)-1)*100	%	S.I.	0% ((0/0)-1)*100	25% ((125/100)-1)*100	1% ((100/99)-1)*100	SI	2475%	15
	Enfoque de Género: No									

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:</b>	<b>89 %</b>
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:</b>	<b>0 %</b>
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio:</b>	<b>89 %</b>



---

**Notas:**

- 1.- La meta del indicador se cumple dentro de los márgenes estimados.
- 2.- El sobre cumplimiento en el resultado del indicador tiene directa relación a un factor externo no manejable por la Institución. Lo anterior debido al cambio de escenario producido con la postergación de la entrada en vigencia de la Ley 20.087 en Enero del 2007, fecha en la cual la meta ya se encontraba comprometida. Al respecto, la disposición legal postergada disponía, entre otras, que el proceso monitorio se realizaba en sede administrativa, Inspecciones del Trabajo, que en Tribunales los jueces resolvían en una instancia considerando para ello los antecedentes que les remitieran las oficinas del trabajo, obligación de realizar segunda citación ante ausencia del denunciante a la primera audiencia, remisión de antecedentes a Tribunales cuando no existe conciliación total por las partes (acta y documentos) por las Inspecciones. Lo anterior, llevo a estimar un escenario para el 2007 con aumento de demanda superior al 2006, no sólo por expectativas sino también por ejecución de 2º audiencia.
- 3.- Para abordar el sobrecumplimiento de este indicador, se hace necesario reafirmar la pertinencia de aumentar el número de mediaciones, aplicando las medidas pertinentes. Para el año 2008, la meta nacional se elevó al 67%
- 4.- El sobrecumplimiento se explica por la imposibilidad de proyectar o estimar la posición de los jueces ante el motivo que justifica la práctica antisindical. En realidad, la medición efectuada no cumple las características del indicador, ya que no depende solamente de los esfuerzos y recursos que realice la institución para su cumplimiento, sino también de la decisión y posición de un tercero ajeno al Servicio, en este caso los Tribunales Laborales.
- 5.- El sobre cumplimiento en el resultado del indicador tiene directa relación a un factor externo no manejable por la Institución. Lo anterior debido al cambio de escenario producido con la postergación de la entrada en vigencia de la Ley 20.087 en Enero del 2007, fecha en la cual la meta ya se encontraba comprometida. El escenario proyectado (estimado para el año 2007) tiene relación con la obligación de efectuar segunda audiencia cuando no asiste el denunciante y considerando además, que el Servicio seguiría atendiendo solicitudes que no cumplieran el requisito de proceso monitorio( contienda menor a 8 ingresos mínimos) donde la aplicación de la Ley Bustos y otras situaciones que afectan a las partes inciden en la necesidad de efectuar segunda audiencia para poner término al reclamo. Todo lo anterior hizo estimar que habrían más segundas audiencias.
- 6.- Meta cumplida según las estimaciones.
- 7.- La meta del indicador se cumple con un sobre cumplimiento moderado y dentro de los márgenes estimados
- 8.- El indicador cumple con la meta establecida al haber efectuado cerca de siete mil fiscalizaciones de terreno más que en el año 2006.
- 9.- Solicita la validación del resultado del indicador en base a lo conversado en reiteradas reuniones sostenidas con Dipres. Además se han enviado los antecedentes solicitados por Dipres con el fin de ser considerados en la evaluación del cumplimiento de indicadores 2007. Los antecedentes fueron enviados mediante:- Ord. N° 372 del 24.01.07- Ord. N° 2385 del 29.06.07- Ord. N° 4684 del 13.11.07. Hay una diferencia en la base de cálculo a considerar para la medición del indicador, producto de un cambio de metodología en la asignación de sectores (se hizo regionalmente para una mejor focalización) y un cambio natural en los sectores con mayor monto de multas para el año 2007 respecto del 2006. Al haber hecho la estimación del denominador a mediados del año 2006, claramente la base de cálculo (denominador 2007) es menor dado los resultados reales obtenidos el año 2006. Así, el valor a considerar para "Nº de fiscalizaciones de terreno por programa en sectores definidos año t t-1" debe ser 2573 y no 6805.
- 10.- El sobre cumplimiento se genera al tener un número bajo de usuarios capacitados en acciones programadas y considerar en ellas un número importante de usuarios de este segmento lo que se vio incrementado aún más con la Ley de Subcontratación aplicada a trabajadores de estos sectores, y pese haber insistido en el ajuste de la programación que cada región debía efectuar, ello no fue posible corregir, por lo cual se ha instruido a las regiones que deben presentar sus programaciones de actividades de capacitación para el año 2008, a más tardar el 15.01.2008, donde se debieran haber tomado las providencias del caso para ajustar su compromiso la meta comprometida, la que fue fijada en un 17% para el año 2008 nivel nacional.
- 11.- No fue posible medir el indicador dado la NO entrada en vigencia de la ley 20.087 en el año 2007, la cual fue postergada para el año 2008, mediante Ley 20.164 que pospone la entrada en vigencia de las leyes N° 20.022 y 20.087; situación que fue explicada en reunión efectuada entre Dipres y la DT a principios de año, por tanto este factor se convierte en un elemento externo al Servicio, sin la capacidad de incidir en él, toda vez que la postergación de la ley fue una decisión del Parlamento. Asimismo, para efecto de validación del Sistema de Planificación y Control de Gestión este indicador no fue considerado, por tanto la ponderación de validación es de 94% y NO 89% como aparece en los documentos de BGI 2007.
- 12.- Un factor externo no controlable por la institución fue el cambio de escenario por postergación de la entrada en vigencia de la Ley 20.087. La fijación de la meta (40%) se basaba en supuesto que los denunciantes podrían estar motivados en no conciliar o conciliar parcialmente confiando en que el juez al revisar los antecedentes remitidos por las Inspecciones encontrarán justas sus pretensiones. De este modo los procesos de conciliación conciliados en las Inspecciones del Trabajo serían cercanos al 40%.
- 13.- La meta del indicador se cumple a pesar de que la estimación en cuanto al número de certificados solicitados por el usuario aumento considerablemente respecto del año 2006. Esto producto de la entrada en vigencia de la ley de subcontratación.
- 14.- El mayor cumplimiento de la meta se explica principalmente por la incorporación de un 15,9% de materias de género en la Región Metropolitana, que concentra un 17,3% de las fiscalizaciones de oficio por programa del país, y de un 31,7% de materias de género en la V Región, que concentra un 15,7% de las fiscalizaciones de oficio por programa del país. Ambas regiones concentran en conjunto el 33% del total nacional de fiscalizaciones de oficio por programa.
- 15.- El número de fiscalizaciones es a partir de una muestra. El nivel de cumplimiento que se muestra tanto en el numerador como denominador de la fórmula de cálculo, corresponde a los porcentajes de cumplimiento del total de la muestra fiscalizada (Total de 268). Lo indicado en la meta para el año 2007 era un estimado y los valores que aparecen son referenciales y no corresponde al tamaño final de la muestra. cuando se comprometió la meta (mediados de 2006) no se contaba con la muestra ni el nivel de cumplimiento de ese año, el que finalmente correspondió al 78.6% (y no el 99% como lo consideraba la meta). En términos concretos, el sistema esta considerando el nivel de cumplimiento de 2007 que aparece en la "meta" y lo compara con el nivel de cumplimiento de 2007 que aparece en "efectivo", con lo que arroja un cumplimiento efectivo del 29% y un porcentaje de cumplimiento de 2475. En síntesis con los resultados de 2007, se paso de un nivel de cumplimiento de 78.6% el 2006 a un 98% de cumplimiento en 2007.

## Otros Indicadores de Desempeño

**Cuadro 9**  
**Otros indicadores de Desempeño año 2007: Ley 19.99431**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2005	2006	2007	
Asistencia Técnica Laboral	Porcentaje de documentos de verificación del cumplimiento del art. 381 notificados a los involucrados en la negociación antes de la votación de la huelga	$(\text{N}^\circ \text{ de documentos de verificación del cumplimiento del art. 381 notificados a los involucrados en la negociación antes de la votación de la huelga} / \text{N}^\circ \text{ de votaciones de huelgas efectuadas}) * 100$	%	-	-	79	
Asistencia Técnica Laboral	Porcentaje de Dirigentes Sindicales capacitados del total de usuarios capacitados	$(\text{N}^\circ \text{ de Dirigentes Sindicales capacitados} / \text{N}^\circ \text{ total de usuarios capacitados}) * 100$	%	-	-	20	
Asistencia Técnica Laboral	Porcentaje de empleadores citados y capacitados según el artículo 477, ejecutados dentro del plazo de dos meses de efectuada la notificación de la aceptación de su solicitud de sustitución de multa por capacitación	$(\text{N}^\circ \text{ de empleadores citados a actividades de capacitación ejecutadas dentro de dos meses de notificada la aceptación de la solicitud de sustitución de multa por capacitación} / \text{N}^\circ \text{ de solicitudes de sustitución de multa por capacitación aceptadas y notificadas}) * 100$	%	89	88	91	
Sistemas de Prevención y resoluc. Adm. No Judicial de conflictos	Porcentaje de primeras audiencias del total de reclamos recepcionados en el periodo	$(\text{Número de primeras audiencias asignadas por el sistema} / \text{Total de reclamos recepcionados en el periodo}) * 100$	%	95	92	94	
Sistemas de Prevención y resoluc. Adm. No Judicial de conflictos	Porcentaje de primeras audiencias con resultado de acuerdo respecto al total de primeras audiencias	$(\text{N}^\circ \text{ de procesos de conciliación con resultado de conciliación en primera audiencia año t} / \text{N}^\circ \text{ Total de procesos terminados en primeras audiencias}) * 100$	%	-	82	86	
Sistemas de Prevención y resoluc. Adm. No Judicial de conflictos	Porcentaje de primeras audiencias con resultado de acuerdo respecto al total de procesos de conciliación (tratados y terminados)	$(\text{Número de procesos de conciliación con resultado de conciliación en primera audiencia año t} / \text{Número total de procesos de conciliación tratados y terminados año t}) * 100$	%	43	52	57	
Fiscalización	Tiempo promedio de duración de todas fiscalizaciones de terreno (incluye certificados de inicio y término)	$(\text{Sumatoria tiempo de duración del total de fiscalizaciones de terreno año t} / \text{N}^\circ \text{ total de fiscalizaciones de terreno año t})$	días	28,34	14,87	15,38	
Fiscalización	Tiempo promedio de demora en la entrega de	$(\text{Sumatoria de días de demora en la entrega de cada certificado de})$	días	1,52			

31 La Ley 19.994 rige a partir del año 2005.

**Cuadro 9**  
**Otros indicadores de Desempeño año 2007: Ley 19.99431**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2005	2006	2007	
	certificados de estado de pago	$\text{pago año t} / \text{total de certificados año t}$			1,94	2,23	
Fiscalización	Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa del total de fiscalizaciones de terreno	$(\text{N}^\circ \text{ total de de fiscalizaciones de oficio por programa realizadas año t} / \text{N}^\circ \text{ total de fiscalizaciones de terreno año t}) * 100$	%	28	36	36	

-

## • Anexo 5: Programación Gubernamental

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007**

Objetivo <sup>32</sup>	Producto <sup>33</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación <sup>34</sup>
Velar por el cumplimiento de la normativa laboral y su correcta interpretación. Con el fin de contribuir a modernizar y hacer más equitativas las relaciones laborales, a través de la prevención, sanción, difusión de la normativa laboral y asistencia técnica a los usuarios, y la generación de interpretación de la normativa oportuna y de calidad.	Aumentar del 0.9% al 10% de las fiscalizaciones de oficio por programa que incluyen materias de género.	Fiscalización	1° Trimestre: <input checked="" type="checkbox"/> <b>CUMPLIDO</b> 2° Trimestre: <input checked="" type="checkbox"/> <b>CUMPLIDO</b> 3° Trimestre: <input checked="" type="checkbox"/> <b>CUMPLIDO</b> 4° Trimestre: <input checked="" type="checkbox"/> <b>CUMPLIDO</b>
	Aparición de reportajes explicativos acerca de los diferentes aspectos de la ley de subcontratación en por lo menos 100 medios de comunicación presentes las trece regiones del país: radios, periódicos comunales y eventualmente canales de televisión comunales.	Asistencia técnica Laboral	1° Trimestre: <input checked="" type="checkbox"/> <b>CUMPLIDO</b> 2° Trimestre: <input checked="" type="checkbox"/> <b>CUMPLIDO</b> 3° Trimestre: <input type="checkbox"/> <b>ALTO</b> 4° Trimestre: <input checked="" type="checkbox"/> <b>CUMPLIDO</b>

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

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

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

---

## Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los

### INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DEL PROGRAMA/INSTITUCIÓN

01 de Julio al 31 de Diciembre de 2007

Fecha del Informe :22-05-2008 ; 7:53:52

**Programa/Institución:** Programa de Conciliación y Mediación  
**Ministerio:** MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL  
**Servicio:** DIRECCION DEL TRABAJO  
**Año evaluación:** 2004

<p>3.- Implementar el Plan de Mejoramiento del sistema informático y elaborar Informe de Avance que contenga una caracterización y cuantificación preliminar de la demanda potencial y objetivo por el servicio de conciliación.</p>	<p>Los avances implementados en el ámbito de la Conciliación Individual, sub producto del Sistema de Prevención y Resolución Administrativa No Judicial de Conflictos, y que corresponde al método de solución de conflictos que se inicia a solicitud del interesado - trabajador(es) que al término de su relación laboral pudieran ver transgredidos sus derechos -, permiten hoy día el registro y extracción desde Base de Datos, de aquellas variables que posibilitan hacer un seguimiento mensual de la demanda efectiva recibida a lo largo de todas las unidades operativas del país y sus características</p> <p>Es por sus características que debemos entender que, la demanda efectiva o demanda real del producto, corresponde a la suma del número de reclamos recepcionados por todas las Inspecciones del país; y la demanda potencial, a la proyección de utilización del servicio que podrían realizar los trabajadores que tuvieran término de contrato en el año referido. Para su cálculo se utiliza como base la demanda efectiva por Inspección y la variación de su comportamiento, aumento o disminución,</p>

respecto del año inmediatamente anterior. En los casos que la variación sea negativa, se considera la demanda efectiva del año anterior a la del cálculo de la demanda potencial.

El monitoreo constante de estas variables (sector económico, género, monto reclamado, monto obtenido, información relativa a los tiempos involucrados en el proceso y sus resultados, etc.), a través de indicadores que han sido comprometidos en diversos ámbitos – entre los que se encuentran los de Desempeño Institucional -, ha permitido ir tomando las decisiones para la gestión del subproducto conciliación individual, que ha redundado en una mejor entrega del servicio a quienes lo han requerido.

Por tanto, para su adecuada gestión, la caracterización que se requiere es su identificación por Región/ Inspección, situación que se encuentra incorporada en la plataforma informática DTPlus, la cual además tiene la flexibilidad necesaria para adecuarse a los cambios y adiciones que se produzcan por decisiones de la autoridad o definidas por ley, en el caso de modificaciones de la estructura administrativa del país.

Sin perjuicio de lo anterior, dicha plataforma incluye información que permite la caracterización de los usuarios adecuada a las necesidades actuales del servicio, sin perjuicio de adicionar otras variables cuando se estime necesario.

El mejoramiento en materia informática por tanto, deja a la Institución con la capacidad de gestionar la entrega del componente, con decisiones oportuna y eficaces, a objeto de responder en forma efectiva a la solicitud de intervención efectuada por el interesado en un momento determinado, procurando la solución

	<p>de la disputa por la vía de un acuerdo entre el empleador y trabajador y velando que este sea justo y oportuno, en el marco de cumplimiento de la legislación laboral y previsional.</p> <p>Se adjunta informe correspondiente.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>  Informe de avance de captura de información  Informe de Caracterización demanda efectiva componente conciliación Año 2006  Informe Estimación Demanda Potencial</p>
<p>4.- Procesar encuesta de satisfacción de usuario del componente de conciliación. Incorporar en la MML los indicadores construidos a partir de los resultados de la aplicación de dicha encuesta.</p>	<p>Como consta en informes anteriores, se estimó prudente que dicha encuesta - la que originalmente estaba definida para fines del año 2006 -, fuese aplicada en el último trimestre del año 2007, en atención a que el proceso de conciliación individual sufriría una significativa modificación en su accionar como consecuencia de la puesta en vigencia de la ley 20.087 (Párrafo Séptimo “Del procedimiento Monitorio”) de la ley 20.087; a objeto de capturar información valiosa producto de las nuevas disposiciones administrativas.</p> <p>Sin embargo, en último trámite administrativo la reforma de la Ley 20.087, ha trasladado el procedimiento Monitorio a sede judicial; por lo que con su implementación, el procedimiento administrativo actual de solución alternativa de conflicto al término de la relación laboral (subproducto Conciliación Individual), no sufrirá las modificaciones planteadas originalmente.</p> <p>En consideración a lo anterior, es que se ha definido aplicar durante el primer semestre de este año la encuesta de satisfacción del usuario del sub producto Conciliación Individual. Para ello, se encuentra diseñada la encuesta, definido el tamaño muestral para su aplicación en los</p>

	<p>Centros de Conciliación y Mediación de las regiones V y Metropolitana, y el instrumento que se utilizará para su tabulación.</p> <p>Es por ello que el resultado de la encuesta deberá ser informado en el mes de Junio 2008.</p>
--	--

**Nota:**

Avance experimentado en el año 2007 en el cumplimiento de los compromisos del Programa Evaluado:

Al inicio del 2007, de los 19 compromisos emanados de las recomendaciones, al inicio del período 3 se encontraban aún pendientes. Si bien uno de ellos fue Cumplido - asociado a la cuantificación de los costos administrativos por Producto Estratégico en el marco de la implementación del SIGFE, informándose los costos administrativos del Producto Estratégico "SISTEMA DE PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA NO JUDICIAL DE CONFLICTOS" que incorpora como Subproductos Estratégicos, los componentes del Programa (Conciliación y Mediación) de acuerdo a definición acordada con DIPRES en la Matriz de Marco Lógico del Programa -, respecto de los 2 compromisos que para el año 2008 aún se encuentran pendientes, se hace necesario dar cuenta de lo siguiente:

Existe un compromiso que a la fecha no se ha cumplido (referido al procesamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios del componente de Conciliación). Si bien estaba definida su aplicación para fines del año 2006, se estimó prudente aplazarla para el último trimestre del año 2007, en atención a que el proceso de conciliación individual sufriría una significativa modificación en su accionar como consecuencia de la puesta en vigencia de la ley 20.087 (Párrafo Séptimo "Del procedimiento Monitorio"). Sin embargo, en último trámite administrativo la reforma del citado cuerpo legal, ha trasladado el procedimiento Monitorio a sede judicial - por lo que con su implementación el procedimiento administrativo actual de solución alternativa de conflicto al término de la relación laboral (subproducto Conciliación Individual) no sufrirá las modificaciones planteadas originalmente -, se ha establecido su aplicación dentro del transcurso del primer semestre. Es por ello que el compromiso se verá cumplido sin mayores inconvenientes.

Distinta es la situación del otro compromiso, el que ha sido imposible obtener una calificación positiva a través de los años. Este dice relación la "caracterización y cuantificación preliminar de la demanda potencial y objetivo por el servicio de conciliación", como resultado de la implementación del Plan de Mejoramiento del Sistema Informático. De acuerdo a la última evaluación (Parcialmente Cumplido), se señala la siguiente observación por parte de la sectorialista: "Se insiste en la necesidad de contar con una caracterización y cuantificación preliminar de la demanda potencial y objetivo por el servicio de conciliación. Por ejemplo, en función de la capacidad institucional determinar ex antes una población objetivo del Programa. Asimismo, la metodología utilizada no es robusta en el sentido de que realizar el análisis en base a la tendencia de los dos últimos años no es consistente a través del tiempo, por lo que se solicita utilizar otra metodología más consistente que incorpore las distintas variables que afectan la demanda".

Al respecto, es importante señalar que en reiteradas ocasiones se ha informado que la Conciliación Individual (sub producto del Sistema de Prevención y Resolución Administrativa No Judicial de Conflictos), es un servicio que fuera del ámbito judicial, sólo entrega la Institución de acuerdo a su ley orgánica (DFL N° 2 de 1967), y que nace a solicitud de aquel trabajador que al término de su relación laboral pudiera ver transgredidos sus derechos. Como resolución administrativa - no judicial de conflictos -, la Institución se encuentra obligada a atender todos los conflictos que se produzcan al término de la relación laboral, independiente de las características propias del mercado laboral donde éstas se realizaban, lo que se traduce en la cantidad de reclamos interpuestos a través del período.

Por otra parte, y si bien al momento de efectuar las recomendaciones por parte del Panel de expertos, donde la definición de la demanda objetivo del Programa, obedecían a la posibilidad de externalizar parte del servicio de conciliación - establecido en otro compromiso y cuyo análisis jurídico dio como resultado la imposibilidad de realizarse, en consideración a las facultades otorgadas por las disposiciones legales vigentes -, esta situación hace que la definición de demanda objetivo pierde todo sentido, al no existir posibilidad alguna de focalización del servicio. Asimismo, no puede obviarse que, con los recursos del Programa se desarrollaron 3 de los 4 Centros de Conciliación existentes, y muy especialmente, el hecho que desde el año 2004 toda actividad de Conciliación (en Centros e Inspecciones) se mantiene con el presupuesto corriente de la Institución. No hay inyección de recursos específicos.

Es por ello que, al iniciarse el Ciclo Presupuestario de la Nación, la definición de indicadores asociados al subproducto Conciliación Individual dentro de la parrilla de Indicadores de Desempeño Institucional, y el seguimiento de su comportamiento a través del período - que ha sido posible gracias a los avances en materia informática -, dan cuenta que la metodología utilizada para la definición de la demanda potencial, ha posibilitado efectivamente tomar decisiones con información válida para el contexto requerido; no siendo necesario ni prudente destinar recursos en el establecimiento de metodologías más complejas que no adicionan aportes en el desarrollo de la gestión de la conciliación individual.

Por tanto, se hace absolutamente necesario que la evaluación del nivel de cumplimiento del compromiso se establezca en el contexto señalado, observando que el espíritu de las recomendaciones del Panel de experto - que instaba a la mejora del sistema informático a fin de contar con información relevante para la gestión del proceso de Conciliación (componente) -, es una situación que efectivamente se ha logrado, y que en base a dichas estimaciones, ha hecho posible la definición de un importante número de indicadores dentro de la parrilla de Indicadores de Desempeño Institucional comprometidos en los respectivos ejercicios presupuestarios; su control a través del período y su cumplimiento.



- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007 (Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)**

**CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2007**

**I. IDENTIFICACIÓN**

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

**II. FORMULACIÓN PMG**

Areas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión										Prioridad	Ponderador	Cumple	
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance													
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X				
Recursos Humanos	Capacitación						O						ALTA	12.00%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo					O							MEDIANA	7.50%	✓
	Evaluación de Desempeño						O						ALTA	12.00%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s						O						MENOR	5.00%	✓
	Gobierno Electrónico					O							MEDIANA	7.50%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión									O			ALTA	12.00%	✓
	Auditoría Interna							O					ALTA	12.00%	✓
	Gestión Territorial				O								MENOR	5.00%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público							O					MEDIANA	7.50%	✓
	Administración Financiero-Contable							O					MEDIANA	7.50%	✗
Enfoque de Género	Enfoque de Género				O								ALTA	12.00%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento : 92.50

**III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACION DE CONTENIDO DE ETAPA**

Sistemas	Justificación
----------	---------------

## • Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 11 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2007				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>35</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>36</sup>
GABINETE DIRECCION DEL TRABAJO	6	3	100%	6%
GABINETE SUBDIRECCION DEL TRABAJO	6	3	100%	6%
DIVISIÓN INSPECTIVA	49	3	100%	6%
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES	33	3	100%	6%
DIVISIÓN JURIDICA	35	3	100%	6%
DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	63	4	100%	6%
DIVISIÓN DE ESTUDIOS	17	3	100%	6%
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INF.	50	3	100%	6%
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO	15	4	100%	6%
DEPARTAMENTO DE ADM. Y GESTIÓN FINANCIERA	50	3	100%	6%
OFICINA DE CONTRALORÍA INTERNA	11	3	100%	6%
OFICINA DE AUDITORIA INTERNA	9	4	100%	6%
OFICINA COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN	9	7	100%	6%
I REGIÓN	69	4	100%	6%
II REGIÓN	64	4	100%	6%
III REGIÓN	47	4	100%	6%
IV REGIÓN	76	4	100%	6%
V REGIÓN	150	4	100%	6%
VI REGIÓN	77	4	100%	6%
VII REGIÓN	103	4	100%	6%
VIII REGIÓN	165	4	100%	6%
IX REGIÓN	83	4	100%	6%
X REGIÓN	113	4	100%	6%
XI REGIÓN	36	4	100%	6%
XII REGIÓN	41	4	100%	6%
REGIÓN METROPOLITANA	578	4	100%	6%

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

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

---

- **Anexo 9: Proyectos de Ley**

BOLETÍN:

Descripción:

Objetivo:

Fecha de ingreso:

Estado de tramitación:

Beneficiarios directos:

BOLETÍN:

Descripción:

Objetivo:

Fecha de ingreso:

Estado de tramitación:

Beneficiarios directos: