



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

***BALANCE DE GESTION INTEGRAL
AÑO 2000
DIRECCIÓN DEL TRABAJO***

SANTIAGO DE CHILE

AGUSTINAS 1253 .6749300
www.dt.gob.cl



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

INDICE

Pág.

1. Presentación	2
2. Identificación de la Institución	5
2.1. Leyes y Normativas	6
2.2. Estructura Organizacional y Principales Autoridades	7
2.3. Distribución de oficinas por región	8
2.4. Recursos Humanos	9
2.5. Recursos Financieros	11
2.6. Productos/Servicios Claves	15
2.7. Principales Productos o Servicios	16
3. Resultados de la Gestión	18
3.1. Indicadores de Desempeño	19
3.2. Informe de Resultado de la Programación Gubernamental	22
3.3. Informe de Ejecución Presupuestaria	23
3.4. Informe de Recursos Humanos	24
3.5. Informe de Cumplimiento del PMG 2000	31
3.6. Informe de Avance de otros Procesos de Gestión	33
3.7. Informe de Avance de Proyectos de Ley	37
3.8. Informe de Avance de Proyectos de Inversión	38
4. Desafíos 2001	39



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

1. PRESENTACIÓN

La Dirección del Trabajo es un Servicio Público descentralizado que se relaciona con el Presidente a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Las labores fundamentales que desarrolla la institución, consisten en velar por el cumplimiento de la normativa laboral y entregar apoyo, informar y difundir dicha normativa entre todos los actores relevantes del mundo del trabajo: empleadores, trabajadores, organizaciones sindicales y organizaciones gremiales de empleadores; así como a centros de estudios, municipalidades y otros organismos privados y públicos relacionados con el tema.

Las Inspecciones del Trabajo cumplen con la tarea de asesorar a las personas que concurren a sus oficinas, entregándole respuesta a sus inquietudes laborales y solucionando los problemas que se presenten a empleadores y trabajadores por mala interpretación o por incumplimiento de la normativa laboral y previsional por alguna de las partes; esto último, a través de la acción fiscalizadora.

DEFINICIONES ESTRATEGICAS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO

MISION INSTITUCIONAL

Contribuir a modernizar y hacer más equitativas las relaciones laborales, velando por el cumplimiento normativo, promoviendo la capacidad de las propias partes para regularlas, sobre la base de la autonomía colectiva y el desarrollo de relaciones de equilibrio entre los actores, favoreciendo de tal modo el desarrollo del país.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Elevar el nivel de cumplimiento normativo a través de la prevención, sanción, difusión de la normativa laboral y la asistencia técnica a los usuarios, mejorar la calidad y oportunidad de la interpretación de la normativa laboral
2. Fortalecer la acción del servicio en el área de higiene y seguridad y en otros sectores emergentes, tales como género, trabajo infantil y empleos atípicos.
3. Promover una visión objetiva de los problemas del trabajo y de las relaciones laborales, fomentar el diálogo y la acción asociativa de empresarios y trabajadores, para la solución autónoma de conflictos. Contribuir, dentro del marco de las facultades de la Dirección del Trabajo, a la formulación y enriquecimiento de las políticas públicas en el área del trabajo y las relaciones laborales.
4. Mejorar la calidad de la actividad operativa: procesos de fiscalización, negociación colectiva, jurisprudencia laboral y organizaciones sindicales y mejorar la calidad y cobertura de los servicios de atención directa de los usuarios.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS CLAVES DE LA INSTITUCIÓN

<i>PRODUCTOS RELEVANTES</i>	<i>CLIENTES / USUARIOS</i>
Fiscalización	Trabajador recurrente Empresario fiscalizado Organización sindical
Dictámenes	Trabajador recurrente Empresario recurrente
Estudios laborales	Universidades Investigadores Gobierno
Comparendos	Trabajadores recurrentes Empresarios recurrentes
Certificaciones	Organizaciones sindicales
Difusión de la normativa laboral	Trabajador recurrente Empresario recurrente

Los principales productos de la Dirección del Trabajo han mostrado un incremento acorde a los objetivos estratégicos señalados y a las prioridades y políticas de gobierno.

En el área de fiscalización, mecanismo utilizado para la prevención y control en el cumplimiento de la normativa laboral, durante el año 2000 se efectuaron 95,255 fiscalizaciones (56,030 fiscalizaciones requeridas y 39,225 fiscalizaciones programadas), correspondiendo ésto a un incremento en dicha actividad del 8.8% con respecto del año 1999.

Dicha tarea benefició a un universo de 1,949,707 trabajadores. Esta cifra representa un incremento con respecto al período anterior de 21.6%.

Las multas aplicadas por infracción a la normativa ascendieron a \$6,682,930,150, mostrándose igualmente un incremento de 3.3% por este concepto.

Por otra parte, debe destacarse la labor del área de relaciones laborales, que cumple una importante tarea con las organizaciones sindicales, entregando capacitación a las dirigencias, tanto en el ámbito legal y conocimiento de sus derechos, como en técnicas de negociación colectiva y gestión empresarial. Durante el año 2000 se capacitó por este último concepto a 321 dirigentes sindicales con el fin de fortalecer sus competencias.

En relación a la difusión entregada, importante tarea que contribuye al conocimiento de la normativa laboral y previsional, debe destacarse la puesta en marcha de la página web del Servicio, (dt.gob.cl),

con los siguientes enlaces :

- ✓ principales publicaciones efectuadas, y principalmente destacables "El mundo del trabajo" y la "Encuesta de Coyuntura Laboral, ENCLA"



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

- ✓ Mundo del Trabajo
- ✓ Estadísticas Laborales
- ✓ Código del Trabajo
- ✓ Consultas laborales
- ✓ otros

A lo anterior se suma la labor de las impresiones, entre las que se cuentan Cuadernos de Investigación, Temas Laborales, Aportes al debate laboral, trípticos y guías laborales, cuya distribución se efectúa a nivel nacional de acuerdo a diferentes criterios, que responden a las necesidades detectadas y al ámbito de acción de cada uno de éstos.

MARÍA ESTER FERES NAZARALA
DIRECTORA DEL TRABAJO



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

2. IDENTIFICACIÓN

- 2.1. Leyes y Normativas
- 2.2. Estructura Organizacional y principales autoridades
- 2.3. Distribución de Oficinas por región
- 2.4. Recursos Humanos
- 2.5. Recursos Financieros
- 2.6. Productos/Servicios Claves
- 2.7. Principales Productos o Servicios



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

2.1. NORMATIVA QUE RIGE EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

Indicar el nombre y número de leyes y reglamentos más importantes que rigen el funcionamiento de la institución.

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

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

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

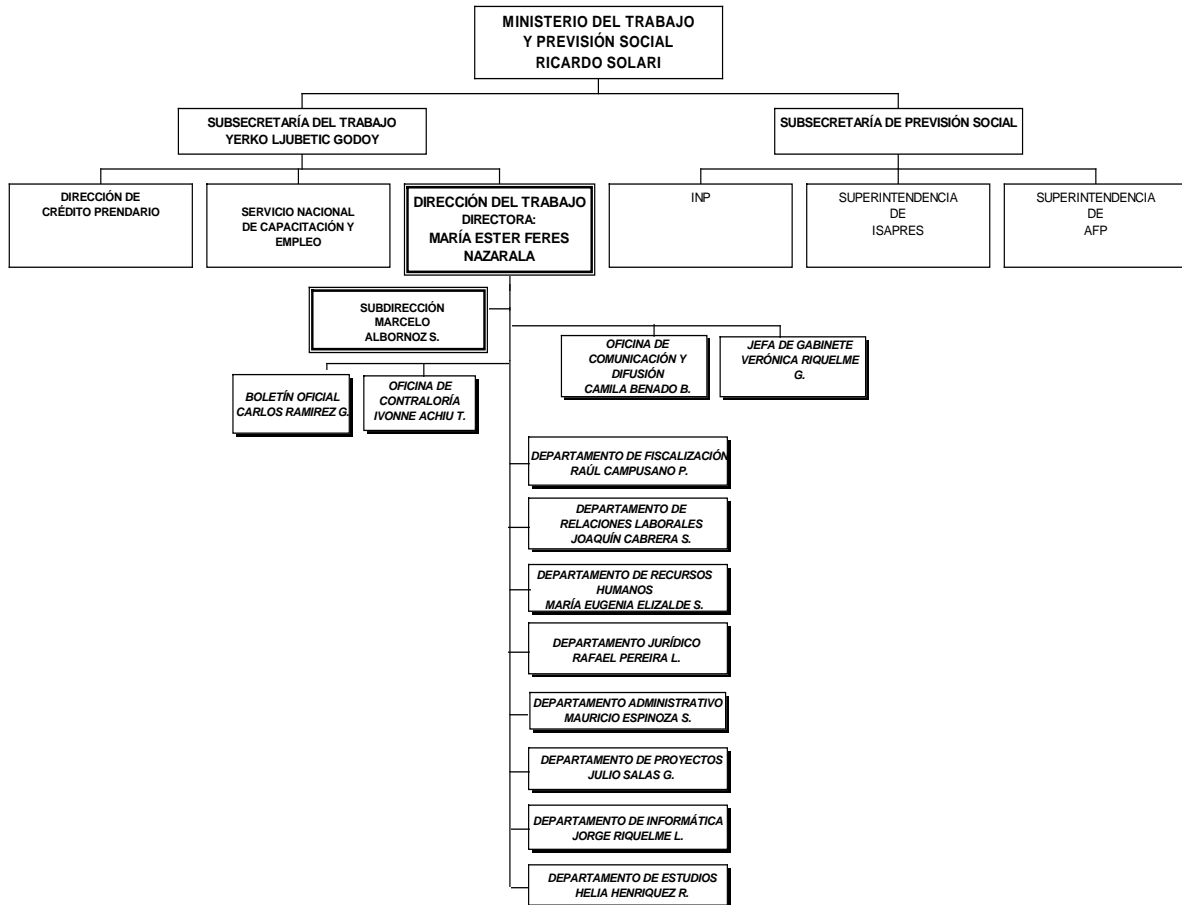
1. DFL N°1 de 1994, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Código del Trabajo.
2. DL 3.500 de 1980, que establece la facultad de fiscalizar el cumplimiento de enterar las cotizaciones previsionales en las administradoras de fondos de pensiones.
3. Ley 18.933, que establece la facultad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

Por último debe indicarse que por tratarse de una materia de índole operativa, el Departamento de Fiscalización podrá, en caso de requerirse mayor detalle, complementar la información consignada en este numerando.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

2.2. UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA DEL MINISTERIO , LÍNEAS DIRECTIVAS Y EL NOMBRE DE SUS AUTORIDADES

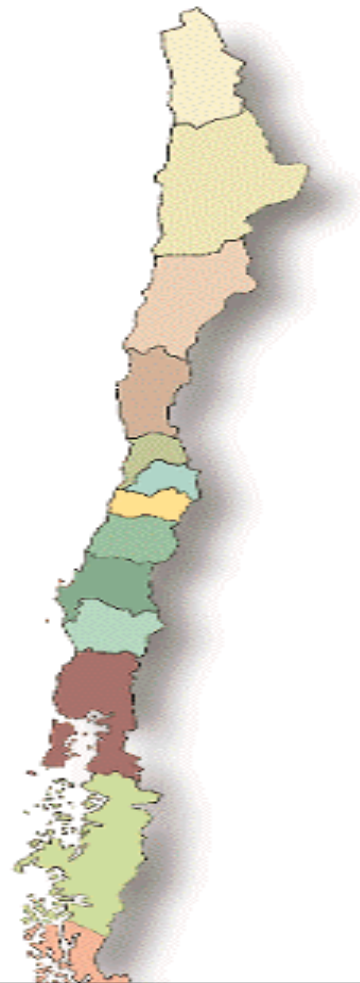




2.3. DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS A NIVEL REGIONAL

REGION		NÚMERO DE OFICINAS	
		Regionales	Provinciales
I	Tarapacá	1	3
II	Antofagasta	1	6
III	Atacama	1	5
IV	Coquimbo	1	9
V	Valparaíso	1	12
VI	Libertador B.O'higgins	1	10
VII	Maule	1	10
VIII	Concepción	1	19
IX	Araucanía	1	8
X	Los Lagos	1	15
XI	Aysén	1	5
XII	Punta Arenas	1	3
XIII	R..Metropolitana	1	16

Aquellas instituciones sin oficinas regionales deberán indicarlo mediante la siguiente frase: "El Servicio no cuenta con oficinas regionales"



NOTA:

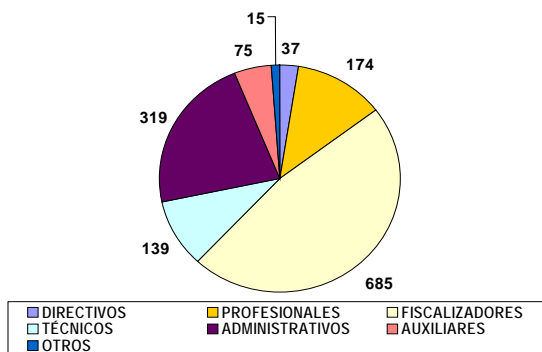
- LAS D.R.T. II, III, VII, VIII Y DRT R.M., COMPARTEN EL MISMO ESPACIO FISICO QUE LAS INSPECCIONES PROVINCIALES DEL TRABAJO RESPECTIVAS.
- LA COMPOSICION DE LA COLUMNA OF. PROVINCIAL ES LA SIGUIENTE: PROVINCIALES (46) , COMUNALES (27) , INTERMITENTES (48) , TOTAL (121)



24 RECURSOS HUMANOS

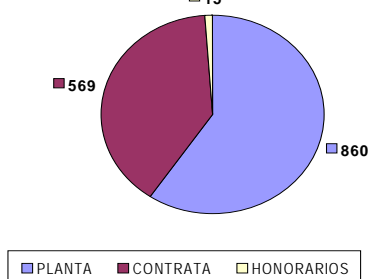
(GRAFICO. DOTACIÓN EFECTIVA³
 AÑO 2000 POR TIPO DE CONTRATO)

Dotación efectiva año 2000 por estamento (3)



(GRAFICO. DOTACIÓN EFECTIVA⁴
 AÑO 2000 POR ESTAMENTO)

Dotación efectiva año 2000 por tipo de contrato (3)



REGIÓN		AÑO 2000	
		DOTACIÓN EFECTIVA	GASTO EN PERSONAL ²
I	Tarapacá	48	35.839.218.-
II	Antofagasta	43	26.446.477.-
III	Atacama	37	21.231.882.-
IV	Coquimbo	47	28.020.016.-
V	Valparaíso	108	62.948.372.-
RM	Región Metropolitana	711 + 1	510.528.832.-
VI	Libertador B.O'higgins	63	35.672.016.-
VII	Maule	75	41.825.989.-
VIII	Concepción	130	77.135.352.-

1 El Personal del "nivel central" o "casa matriz" se debe incluir en el total de la región donde se encuentre localizada físicamente.

2 Corresponde al total del subtítulo 21 por región, cuyo total se informa en el informe de ejecución presupuestaria del año 2000.

3 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.

4 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.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

IX	Araucania	63	40.628.651.-
X	Los Lagos	68	39.419.384.-
XI	Aysén	25	20.713.877.-
XII	Punta Arenas	25	19.194.423.-
TOTAL		1.444	959.604.489.-

NOTAS:

A) LA DOTACIÓN EFECTIVA INFORMADA EN EL CUADRO CORRESPONDE AL 31.05.2000, QUE FUERA INFORMADA PREVIAMENTE EN EL INFORME PRESUPUESTARIO RESPECTIVO.

B) EN EL GRÁFICO DOTACIÓN EFECTIVA AÑO 2000 POR ESTAMENTO, LOS "OTROS" SON TODOS LOS HONORARIOS ASIMILADOS A GRADO.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

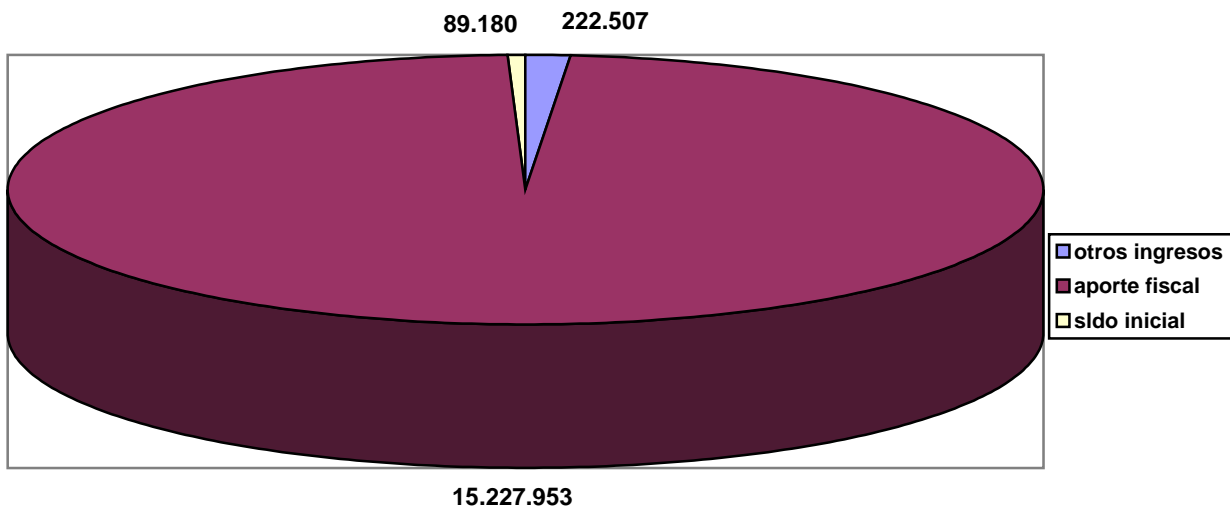
2.5. RECURSOS FINANCIEROS

GRAFICO. INGRESOS PRESUPUESTARIO PERCIBIDOS AÑO 2000 POR TIPO DE INGRESO

(GRAFICO. INGRESOS PRESUPUESTARIOS
PERCIBIDOS AÑO 2000 POR TIPO DE INGRESO)

- SALDO INICIAL DE CAJA
- APOORTE FISCAL
- OTROS INGRESOS

EN M\$ PESOS 2000



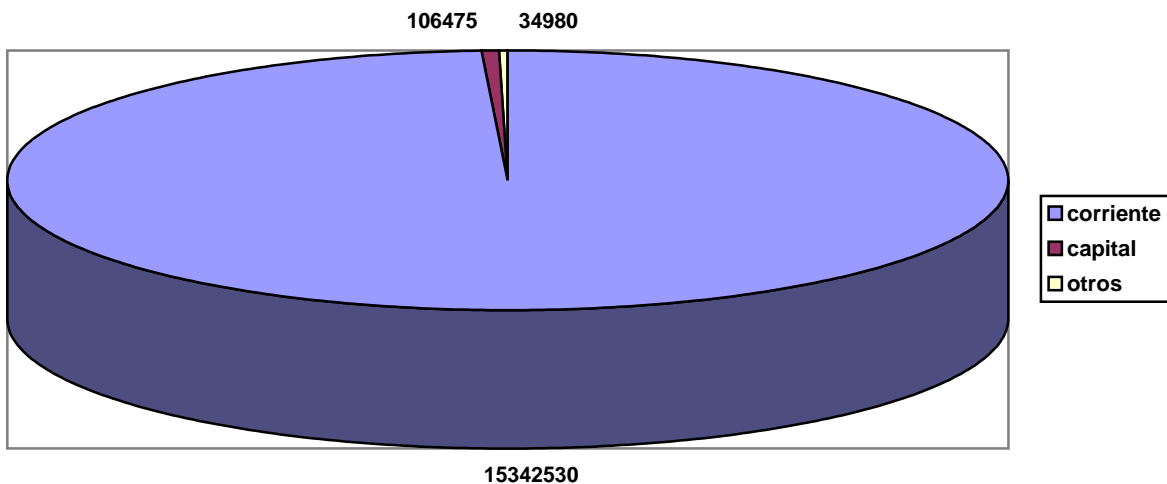


GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

GRAFICO GASTOS PRESUPUESTARIOS EJECUTADOS AÑO 2000 POR TIPO DE GASTO

- CORRIENTE
- DE CAPITAL
- OTROS

EN M\$ PESOS 2000

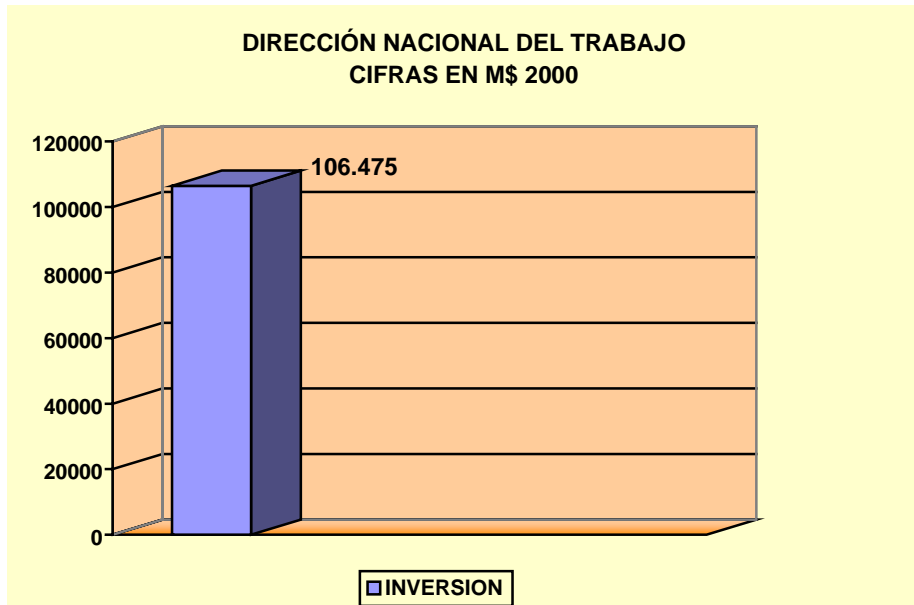


- EN EL GASTO CORRIENTE SE INCLUYEN EL SUBT. 25, COMPUESTO POR SALA CUNA Y/O J. INFANTIL, E IMPUESTOS POR VENTA DE FOTOCOPIAS Y BASES



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

(GRAFICO. MONTO DE INVERSIÓN
2000 POR REGIÓN)



- EL GRAFICO REFLEJA LA TOTALIDAD DE LA INVERSION EN LA DIRECC. NAC. DEL TRABAJO, SIN EMBARGO EN LA PRACTICA SE DESPACHAN A REGIONES LAS INVERSIONES TALES COMO :
MUEBLES - ENSERES Y EQUIPOS COMPUTACIONALES, SITUACION QUE EN ESTE MOMENTO NO ES POSIBLE DE REFLEJAR EN EL GRAFICO ADJUNTO.

(CUADRO. TRANSFERENCIAS)



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Descripción	Monto Ejecutado	
	1999	2000
<i>(31) Transferencias al Sector Privado</i>	75.032.694	82.236.541
<i>(32) Transferencias a Organismos del Sector Público</i>		
<i>(33) Transferencias a Otras Entidades Públicas</i>	3.979.624	
<i>(34) Transferencias al Fisco</i>	465.102	289.112
<i>Otras Transferencias</i>		
Total de Transferencias	79.477.420	82.525.653

ANALISIS 1999-2000

- EL INCREMENTO DEL ITEM 31 AÑOS 1999-2000 CORRESPONDE AL AUMENTO DE LOS BENEFICIADOS (NIÑOS) EN EL USO DE SALA CUNA Y/O J. INFANTIL.
- EL ITEM 33 PROG. MEJORAM. AMB. LABORALES TUVO ASIGNACION PRESUPUESTARIA SOLO PARA EL AÑO 1999.
- LA REDUCCION DEL ITEM 34 AÑOS 1999-2000 CORRESPONDE A UN DESCENSO EN LA PERCEPCIÓN DE INGRESOS POR VENTA DE FOTOCOPIAS Y BASES.

ASIGNACIONES MAS RELEVANTES

- EL ITEM 31 COMPRENDE LA ASIGNACION 001 CORRESPONDIENTE A GASTOS DE SALA CUNA EL CUAL MANTIENE LOS BENEFICIOS QUE SE OTORGA A LOS FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL RELACIONADOS CON EL CUIDADO DE LOS HIJOS
- EL ITEM 33 COMPRENDE LA ASIGNACION 350 CORRESPONDIENTE A PROG. MEJORAM. AMB. LABORAL (SOLO AÑO 1999)
- EL ITEM 34 COMPRENDE LA ASIGNACION 001, EN LA CUAL SE REFLEJA EL PAGO DE IMPOTOS., PRODUCTO DE LA VENTA DE FOTOCOPIAS Y BASES



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

2.6. PRODUCTOS/SERVICIOS CLAVES

<i>PRODUCTOS / SERVICIOS</i>	<i>1999</i>	<i>2000</i>
Fiscalización	87,545	95,255 (*)
Comparendos	110,547	96,573
Dictámenes	389	375
Certificaciones		
✓ Certificados a contratistas	86,074	95,311
✓ Otras certificaciones (Relaciones Laborales)	12,712	13,708
Difusión y orientación normativa		
✓ Cuadernos de Investigación	3,000	3,000
✓ Temas Laborales	6,000	6,000
✓ Aportes al debate laboral	2,000	0
✓ Mundo del Trabajo	1,800,000	130,000 (**)
✓ Trípticos	340,000	450,000
✓ Guías Laborales	92,000	25,000
Estudios laborales		
ENCLA : Encuesta Nacional de Coyuntura Laboral	2,600	2,700

(*) Este valor corresponde a la cifra total obtenida en el período 2000. En el informe PMG se informó la cantidad menor de 93.576 debido a que faltaba el ingreso de algunos datos de algunas regiones.

(**) La publicación de "El Mundo del Trabajo", se efectuaba en un diario de circulación mensual, el último Jueves de cada mes. En la actualidad, y a contar de Febrero del año 2000, este medio de difusión se encuentra disponible en la página web del Servicio, dt.gob.cl, en el enlace correspondiente a "Publicaciones".



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

2.7. PRINCIPALES PRODUCTOS O SERVICIOS

Fiscalización

La fiscalización es el mecanismo utilizado para la prevención y control en el cumplimiento de la normativa laboral.

La actividad fiscalizadora de la Dirección del Trabajo se divide en actividades de Fiscalización Requerida y actividades de Fiscalización Programada

- a) *Fiscalización Requerida*, es en respuesta a las denuncias presentadas de manera directa por los trabajadores que se sienten afectados en algunos de sus derechos.
- b) *Fiscalización Programada*, corresponde a actividades de control del cumplimiento de la normativa laboral, que se preparan con anticipación y que están dirigidas a temas y a sectores específicos de la actividad económica del país. En esta modalidad se enmarcan los Programas Nacionales de Fiscalización a Transportes, al Fútbol, a la agricultura, temporeras, entre otros.

Comparendos

Los comparendos son actividades de conciliación administrativa que originan los reclamos y tienen por objeto requerir al empleador subsanar las infracciones constatadas en la revisión de la documentación que efectúa el fiscalizador en la propia Inspección.

Esta actividad del Servicio, representa una de las principales formas de solución de conflictos individuales entre trabajadores y empleadores. Por una parte soluciona los conflictos entre las partes, obteniendo en la mayoría de los casos un beneficio adicional al trabajador en términos financieros, posibilitando un término de la relación laboral acorde con la normativa laboral vigente y descargando el accionar de la judicatura.

Atención de usuarios en turno:

La Oficina de Turno en las Inspecciones del Trabajo es la unidad encargada de: orientar y responder consultas que el público formula en materia laboral y/o previsional, de recibir las denuncias y reclamos que presentan los usuarios y que originan las fiscalizaciones y los comparendos, además es la unidad responsable de ratificar los finiquitos entre trabajadores y empleadores.

Durante el año 2001 se espera perfeccionar la atención de nuestros usuarios a través de mejoramientos en infraestructura y en el área informática.

Dictámenes

Los Dictámenes son interpretaciones del sentido y alcance de la normativa laboral. En la perspectiva de mejorar el servicio que la institución brinda a sus usuarios, se asumió el desafío de reducir los tiempos de respuesta en materia de dictámenes emitidos por la Dirección del Trabajo resguardando la calidad del trabajo jurídico de la institución. En la actualidad la DT. ha iniciado un esfuerzo tendiente a sistematizar y fortalecer la coherencia a estas interpretaciones planteándose la generación de Megadictámenes en algunas áreas de particular interés.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Difusión y orientación sobre la normativa laboral y previsional

Durante el año 2001 se espera continuar e incrementar la difusión de la normativa laboral, a través de material gráfico, tales como: Cuadernos de Investigación, Temas Laborales y aporte al debate laboral, así como las ediciones del Mundo del Trabajo, trípticos y dípticos, ediciones de las Guías Laborales, programas radiales, así como el desarrollo del Sitio Web del Servicio.

Estudios de la realidad laboral, publicaciones.

La elaboración de estudios de la realidad laboral ha permitido ir objetivando las relaciones de trabajo en los diferentes ámbitos de la actividad productiva; ello ha permitido orientar la actividad del servicio, facilitar el diálogo con los actores laborales y proponer regulaciones específicas que permitan mejorar las relaciones laborales.

Estos estudios, constituyen un aporte significativo de la Dirección del Trabajo, al conocimiento de la realidad laboral del país y en consecuencia sirven para formular, sobre bases y juicios técnicamente fundados, las adecuaciones legales y de política que se requieren para lograr un marco de relaciones laborales más modernas y equitativas.

Este es el marco que define los estudios propuestos para el año 2001 en que, entre otros, se encuentran los estudios preparatorios para la tercera ENCLA.

Actuación de ministros de fe

Los funcionarios especialmente investidos como ministros de fe actúan en algunos eventos de las organizaciones sindicales. Específicamente estos eventos son: las constituciones y votaciones sindicales y las votaciones que proceden en negociaciones colectivas, incluida la huelga. Otra actuación solicitada a los fiscalizadores es la ratificación de finiquitos por término de contrato de trabajo.

Certificado de vigencia de directiva y organizaciones sindicales del sector público y privado

A partir del Registro Sindical Único, que tiene la información actualizada de la vigencia de las organizaciones y de las directivas, se emiten los certificados correspondientes que han sido solicitados en las Inspecciones del Trabajo.

Para el año 2001 se pretende mejorar los esfuerzos iniciados durante este año, entregando en forma inmediata los certificados requeridos de vigencia de directiva sindical.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

3. RESULTADOS DE LA GESTION

- 3.1. Indicadores de Desempeño
- 3.2. Informe del Resultado de la Programación Gubernamental
- 3.3. Informe de Programas Evaluados
- 3.4. Informe de Ejecución Presupuestaria
- 3.5. Informe de Recursos Humanos
- 3.6. Informe de Cumplimiento del PMG 2000
- 3.7. Informe de Avance de Procesos de Gestión
- 3.8. Informe de Avance de Proyectos de Ley
- 3.9. Informe de Avance de Proyectos de Inversión



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

3.1. INDICADORES DE DESEMPEÑO

RESULTADOS GLOBALES AÑO 2000 (información recopilada a diciembre del 2000)

Los siguientes son algunos resultados globales alcanzados por el Servicio:

Durante el año 2000 se efectuaron 95,255 fiscalizaciones (56,030 fiscalizaciones requeridas y 39,225 fiscalizaciones programadas), correspondiendo ésto a un incremento de dicha tarea del 8.8% con respecto del año 1999.

Este valor corresponde a la cifra total obtenida en el período 2000. En el informe PMG se informó la cantidad menor de 93.576 fiscalizaciones debido a que faltaba el ingreso de algunos datos de algunas regiones.

La fiscalización efectuada a las empresas durante el año 2000 benefició a un universo de 1,949,707 trabajadores. Ello significa que en promedio cada fiscalización involucra a cerca de 20.468 trabajadores en el proceso de revisión del cumplimiento de la normativa laboral. Además esta cifra representa un incremento con respecto al período anterior de 21.6%.

Deuda detectada en fiscalizaciones: 2,893,302,587

Multas aplicadas: \$6,682,930,150 (\$ Dic.2000);

Otros datos a destacar son los siguientes:

Comparendos Celebrados: 96,573 ; en esta tarea efectuada por fiscalizadores de la Dirección del Trabajo debe destacarse la labor conciliadora de la actividad.

Montos pagados en la actuación de comparendos: \$13,155,541,217 (\$ Dic.2000);

Trabajadores favorecidos con pagos en comparendos: 57,033;

Finiquitos ratificados 206,150.

Actuaciones de Ministros de Fe : 7,699



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

INDICADORES DE DESEMPEÑO

Producto/ Servicio al que se vincula: *fiscalización*

<i>Indicador de Desempeño</i>	<i>Fórmula de cálculo</i>	<i>Resultados</i>	
		<i>1999</i>	<i>2000</i>
<i>Eficacia</i>			
<i>Calidad (reducción en tiempo de respuesta)</i> Lograr que el 80% de las fiscalizaciones se tramiten en un promedio inferior a 90 días	(N° de procedimientos de fiscalización tramitados en un tiempo promedio inferior a 90 días / total de procedimientos de fiscalización tramitados) *100	0 (*)	0 (*)
<i>Eficiencia</i> Lograr realizar 30 fiscalizaciones promedio por cada fiscalizador de terreno durante el año 2001.	Total de fiscalizaciones mensuales/ Total de fiscalizadores de terreno	22.8	24.8
<i>Economía</i>			

(*) En la actualidad no existen fiscalizaciones cuya tramitación sea inferior a 90 días.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Producto/ Servicio al que se vincula: *comparendo*

<i>Indicador de Desempeño</i>	<i>Fórmula de cálculo</i>	<i>Resultados</i>	
		<i>1999</i>	<i>2000</i>
<i>Eficacia</i>			
<i>Calidad (reducción en tiempo de respuesta)</i>			
<i>Eficiencia</i> Establecer un plazo no mayor a los 35 días para la realización de los comparendos, a partir del reclamo.	Sumatoria de días de demora en realizar comparendos / Total de comparendos realizados	> 50 días	48 días (*)
<i>Economía</i>			

(*) Con la implementación de Nuevos Procedimientos de fiscalización, a efectuarse durante el 2001, se espera reducir el tiempo total involucrado en el proceso de los comparendos.

El rediseño de procedimientos considera el tiempo total del proceso, es decir desde que se interpone el reclamo correspondiente hasta el término del último recurso administrativo, que puede significar más de un comparendo.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

3.2. INFORME DE PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL

<i>Acción</i>	<i>Objetivo Asociado a la Acción</i>	<i>Producto / Servicio al que se vincula</i>	<i>Resultado</i>
Suscripción de convenio entre la Dirección del Trabajo y el Servicio de Registro Civil.	Firma del convenio de colaboración, que contiene entre otros, términos de capacitación a Oficiales del Registro Civil como Ministros de Fe en los finiquitos laborales .	Ministros de Fe.	Firma del Convenio.
Lanzamiento de la "Guía del trámite"	Publicación Guía de trámites.	Difusión	Impresión de 15.000 ejemplares.
Instalación de la mesa tripartita en el sector pesquero.	Instalación mesa tripartita. Consenso entre las partes acerca de las condiciones de trabajo (seguridad e higiene) señaladas en un estudio de diagnóstico.	Objetivo estratégico asociado: "Fortalecer la acción del Servicio en el área de higiene y seguridad y en otros sectores emergentes, tales como género, trabajo infantil y empleos atípicos"	Consenso en el diagnóstico elaborado por la DT, y establecimiento de acuerdos tripartitos de mejoramiento progresivo de las condiciones de trabajo. Ambos productos se encuentran ampliamente detallados en la publicación del Departamento de Estudios "Cultivando el mar. Para la calidad de las condiciones de trabajo". Cuad. De Investigación N° 13.
Desarrollar el "programa de fiscalización contra la informalidad laboral"	Detección de la informalidad existente, respecto de la legislación laboral. Universo 2.881 empresas.	Fiscalización (programada).	Informe final consolidado para un universo de 2.881 empresas.
Desarrollar encuentros de capacitación con Dirigentes Sindicales para fortalecer sus competencias.	Capacitación en técnicas de negociación colectiva y gestión empresarial para dirigentes sindicales en 7 regiones. (I,II,III, VI,VII, XI,XII).	Asociado a objetivo estratégico " Promover una visión objetiva de los problemas del trabajo y de las relaciones laborales, fomentar el diálogo....." Producto de Relaciones Laborales.	Se efectuaron 11 encuentros, beneficiando esta actividad a 321 participantes.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

3.3. INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA

Indicadores de ejecución presupuestaria	Fórmula de cálculo	Resultados	
		1999	2000
Porcentaje del gasto de operación sobre gasto total	$[\text{Gasto operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)} / \text{Gasto total}] * 100$	94.3	98.6
Porcentaje del gasto de operación destinada a gasto en personal	$[\text{Gasto en personal (Subtit. 21)} / \text{Gasto de operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)}] * 100$	83.3	83.9
Porcentaje del gasto en honorarios sobre el gasto total en personal	$[\text{Gasto en Honorarios (Subtit. 21, Item 03, Asig. 001)} / \text{gasto en personal (Subtit. 21)}] * 100$	2.9	2.3
Porcentaje de inversión ejecutada sobre el total de la inversión	$[\text{Inversión ejecutada} / \text{inversión identificada}] * 100$	***	***
Porcentaje de inversión sobre el gasto total	$[\text{Inversión (Subtit. 30 al 33)} / \text{gasto total}] * 100$	2.3	0.7
Porcentaje de los ingresos de operación sobre el total de ingresos	$[\text{Ingresos de operación (Subtit. 01)} / \text{Ingreso total}] * 100$	0.6	1.3
Porcentaje de la recuperación de préstamos sobre el total de ingresos generados	$[\text{Recuperación de préstamos (Subtit. 05)} / \text{Ingreso total}] * 100$		

*** Este indicador no es aplicable debido a que este Servicio no realiza Proyectos de Inversión.

- **PORCENTAJE DEL GASTO DE OPERACIÓN SOBRE GASTO TOTAL:**
EL INCREMENTO AÑOS 1999 V/S 2000, RADICA FUNDAMENTALMENTE EN EL SUBT. 22 EN LOS CONCEPTOS ASOCIADOS A, ARRIENDOS DE INMUEBLES Y TRANSMISIÓN DE DATOS, DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS Y DE APOYO DEL SERVICIO
- **PORCENTAJE DE INVERSIÓN SOBRE EL GASTO TOTAL**
LA DISMINUCIÓN AÑOS 1999 V/S 2000 ESTÁ DADA POR LA RENOVACIÓN DEL PARQUE COMPUTACIONAL INSTITUCIONAL (1999) CUYA PERIODICIDAD NO ES TODOS LOS AÑOS.
- **PORCENTAJE DE LOS INGRESOS DE OPERACIÓN SOBRE EL TOTAL DE INGRESOS**
EL INCREMENTO DADO POR LOS AÑOS 1999 V/S 2000, ESTÁ DADO POR LA INCORPORACIÓN A PRESUPUESTO DEL SERVICIO DE LOS INGRESOS POR VENTA. DE CERTIFICADO A CONTRATISTA,



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

3.4. INFORME DE RECURSOS HUMANOS

3.4.1. INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS

<i>Indicadores</i>	<i>Fórmula de Cálculo</i>	<i>Resultados</i>	
		<i>1999</i>	<i>2000</i>
<i>Días No Trabajados</i> Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/3)/ Dotación Efectiva año t	2,29	2,53
<i>Rotación de Personal</i> Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	3,46	5,75



<i>Rotación de Personal</i>			
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación. <ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios jubilados • Funcionarios fallecidos • Retiros voluntarios • Otros 	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,21	0,34
	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,21	0,00
	(N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	1,91	3,86
	(N° de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100	1,13	1,56
	Razón o Tasa de rotación	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t) *100	132,65
<i>Grado de Movilidad en el servicio</i>			
Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos y recontratados en un grado superior)/(N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	6,61	12,08
<i>Grado de Movilidad en el servicio</i>			
Porcentaje de funcionarios a contrata recontratados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	(N° de funcionarios recontratados en grado superior, año t)/(Contrata Efectiva año t)*100	9,65	23,46



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

<i>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</i>			
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100 (2)	148,01	70,54
Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	---	---
<i>Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</i>			
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	(N° de horas contratadas para Capacitación año t /N° de funcionarios capacitados año t)	3,74	12,02
<i>Grado de Extensión de la Jornada</i>			
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	7,78	7,16
<i>Evaluación del Desempeño</i>			
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	99,86	99,57
	Lista 2 % de Funcionarios	0,14	0,14
	Lista 3 % de Funcionarios	0,00	0,29
	Lista 4 % de Funcionarios	0,00	0,00

NOTAS:

1. En el caso del indicador del Grado de Movilidad en el Servicio, las diferencias que se producen entre el año 1999 con respecto al año 2000 son principalmente por la implementación de una política de mejoramientos vinculada al desempeño, la cual se encuentra concordada entre la autoridad y las asociaciones de funcionarios.

2. Las estadísticas de la dirección del Trabajo contemplan como indicador "n° de participantes en capacitación / dotación efectiva", correspondiendo para el año 1999 a 148. 01 y para el 2000 a 70.54. Esta cifra contempla 1 ó más participaciones en esta actividad de capacitación por funcionario.



3.4.2. INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	EXISTENCIA		GRADO DE DESARROLLO		RESULTADOS
	SI	NO	1 - 5	DESCRIPCIÓN	
PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA DE RRHH	X		3	EXISTE DOCUMENTO DIAGNOSTICO DE LA EVALUACION Y DEFINICIÓN DE AREAS A PRIORIZAR EN EL FUTURO.	SE ESTABLECIÓ MISIÓN DEL DPTO. DE RRHH Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, LO QUE HA SIGNIFICADO ESTABLECER DOS GRANDES LÍNEAS DE ACCIÓN: A) MEJORAS A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE GESTIÓN QUE IMPACTAN DIRECTAMENTE EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE NUESTROS USUARIOS, B) IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN TENDIENTES A MEJORAR LA GESTIÓN DEL SERVICIO
CONSTITUCIÓN DE COMITES BIPARTITOS DE CAPACITACION	X		3	SE FORMALIZÓ POR MEDIO DE RESOLUCIÓN EN 1999. EN ENERO DE 2001 SE VOLVIÓ A FORMALIZAR, RENOVÁNDOSE SUS INTEGRANTES, Y MANTENIENDO SUS FUNCIONES.	ESTA INSTANCIA HA PARTICIPADO EN LA TOMA DE DECISIÓN DE LA PERTINENCIA DE LA CAPACITACIÓN, ANÁLISIS DE POSTULANTES A SER CAPACITADOS Y OTROS TEMAS.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

POLÍTICA O PROGRAMA DE CAPACITACION	X		3	SE COMENZÓ LA EJECUCIÓN DE ALGUNAS ACTIVIDADES Y SE ESTÁ EN LA ETAPA DE DISEÑO DEL PLAN ANUAL.	SE ESTABLECIERON LAS SIGUIENTES AREAS DE CAPACITACIÓN: ESTRATÉGICA, TÉCNICA Y AVANZADA, EN ESTAS SE CAPACITARON A UN TOTAL DE 593, 418 Y 28 FUNCIONARIOS RESPECTIVAMENTE
REGLAMENTO ESPECIAL DE CALIFICACIONES DEL PERSONAL DEL SERVICIO	X		5	FORMALMENTE EL SISTEMA ESPECIAL DE CAPACITACIONES ESTÁ INSTALADO DESDE EL PERÍODO 1998 - 1999 Y SE APLICA EN FORMA ADECUADA. SIN EMBARGO AUN NO SE CUMPLE A CABALIDAD EL OBJETIVO DE DIFERENCIAR EL DESEMPEÑO FUNCIONARIO.	DECRETO N° 98, REGLAMENTO ESPECIAL DE CALIFICACIONES DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO, CON DOS PROCESOS CALIFICATORIOS REALIZADOS CON ESTA NORMATIVA.



EXISTENCIA DE UN COMITE PARITARIO DE SEGURIDAD	X		5	SE CONSTITUYERON 18 COMITÉS PARITARIOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD, LOS CUALES SE HAN REUNIDO MENSUALMENTE DESDE SU CONSTITUCIÓN, Y A LO MENOS HAN INFORMADO UNA VEZ AL AÑO DE LA GESTIÓN REALIZADA A LA JEFA DE SERVICIO. (ETAPA I PMG 2001)	<ol style="list-style-type: none"> 1. SE LLAMÓ A LA CONSTITUCIÓN DE LOS COMITÉS PARITARIOS, LLAMANDO A ELECCIÓN DE LOS MIEMBROS DE LOS FUNCIONARIOS 2. SE HAN NOMBRADO LOS REPRESENTANTES PATRONALES DE LOS COMITÉS PARITARIOS 3. SE HA RECEPCIONADO LAS ACTAS MENSUALES DE REUNIONES DE COMITÉS E INFORMES DE GESTIÓN. ANUAL
INVERSIÓN ANUAL EN MEJORAMIENTOS DE LOS ENTORNOS LABORALES FÍSICOS	X		5	SE ELABORÓ INSTRUCCIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DE ÉSTA META EN EL AÑO 2001, FIJANDO PROGRAMA DE TRABAJO, TANTO DE COMITÉS PARITARIOS COMO PARA EL SERVICIO, ENCONTRÁNDOSE EN PROCESO SU CUMPLIMIENTO META COMPROMETIDA PARA EL AÑO 2001 (ETAPA II PMG 2001)	CIRCULAR N° 109, DE 11 DE OCTUBRE DEL 2000.



GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DEL TRABAJO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO

MEDICIÓN DE CLIMA LABORAL U OTROS ESTUDIOS RELEVANTES	X		2 A 3	EXISTE PROYECTO DE MEDICION DE LA SATISFACCION LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL SERVICIO QUE ESTÁ A LA ESPERA DE LA APROBACIÓN DE LAS AUTORIDADES PARA LAS ETAPAS 2 Y 3, LA ETAPA 1, CONFECCIÓN DEL INSTRUMENTO, FUE REALIZADA SATISFACTORIAMENTE	CONFECCIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCION LABORAL ADECUADO A LA REALIDAD DEL SERVICIO.
SISTEMA DE RECLUTAMIENTO ACTIVO DE PERSONAL ALTAMENTE ESPECIALIZADO	X		5	SE LLEVAN A CABO PROCESOS DE RECLUTAMIENTO TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS, LOS QUE SE CARACTERIZAN POR SER PÚBLICOS Y ABIERTOS.	12 PROCESOS DE RECLUTAMIENTO INTERNO, 36 DE RECLUTAMIENTO EXTERNO POR MEDIO DE AVISOS DE PRENSA.
SISTEMA DE SELECCIÓN DE PERSONAL TÉCNICAMENTE IDÓNEO	X		5	SE REALIZAN PROCESOS DE SELECCIÓN BASADOS EN PERFILES DE CARGO QUE CONSIDERAN LAS COMPETENCIAS LABORALES Y PERSONALES NECESARIAS PARA UN BUEN DESEMPEÑO Y ADECUACION A LA CULTURA DEL SERVICIO.	36 PROCESOS DE SELECCIÓN EXTERNOS PARA AUMENTO DE DOTACIÓN. INGRESO POR ESTE MECANISMO DE 114 FISCALIZADORES, 3 PERIODISTAS, 1 METODÓLOGO DE CAPACITACIÓN Y 1 DISEÑADOR. 15 PROCESOS DE SELECCIÓN INTERNO, PARA 6 CARGOS DE INSPECTORES PROVINCIALES DEL TRABAJO, 60 ADMINISTRATIVOS, 1 COORDINADOR JURÍDICO Y 1 COORDINADOR DE RELACIONES LABORALES. CADA UNO DE ESTOS PROCESOS INVOLUCRA ESTAPAS DE REVISIÓN DE ANTECEDENTES CURRICULARES, PRUEBAS DE OPOSICIÓN, TEST PSICOLÓGICOS Y ENTREVISTA.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

3.5. INFORME DE CUMPLIMIENTO PMG 2000

Los objetivos que fueron comprometidos en el PMG para el período 2000 suman 10. De éstos 4 (cuatro) eran de alta prioridad, 4 (cuatro) de mediana y 2 (dos) de menor prioridad. El grado de cumplimiento global de la Institución es de un 100%.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

<i>OBJETIVOS /METAS</i>	<i>RESULTADO</i>
Objetivo de Gestión N°1: Mantener igual porcentaje de las fiscalizaciones por oficio o programadas, que integren inspección básica de seguridad e higiene; que las logradas en 1999. Meta: 33%	80.53 % (de las fiscalizaciones por oficio o programadas con inspección básica de seg. e hig.) indicador = 244%
Objetivo de Gestión N°2: Mantener igual número de fiscalizaciones totales que las efectuadas en 1999. Meta: Realizar 87.545 fiscalizaciones.	93.756 fiscalizaciones indicador :107.1%
Objetivo de Gestión N°3: Lograr que un total de 500 dirigentes sindicales de sindicatos de empresas, interempresas y de trabajadores transitorios, participen en actividades de difusión de normativa laboral y actividad sindical.	1,066 dirigentes capacitados indicador : 213.2%
Objetivo de Gestión N°4: Desarrollar y actualizar habilidades de gestión y liderazgo a 100 jefaturas intermedias.	N° de jefes capacitados = 392 indicador = 392%
Objetivo de Gestión N°5: Disminuir en un 10% el tiempo promedio nacional para la resolución de solicitudes de reconsideración administrativa de multas, con respecto a las logradas en 1999. Meta: 146 días.	133.9 días indicador 109%
Objetivo de Gestión N°6: Entregar, dentro de las veinticuatro horas de solicitado, el 80% de los certificados de directiva sindical vigente, siempre que él o los solicitantes presenten toda la documentación pertinente.	Indicador :122%
Objetivo de Gestión N°7: Implementar el Sistema de Control de Gestión Estratégico Institucional.	Indicador :100%
Objetivo de Gestión N°8: Formular un instrumento normativo interno, que en el último trimestre del año 2000 exprese nuevos criterios de política inspectiva del servicio, mediante un Procedimiento General de Fiscalización y un conjunto sistemático y coherente de Procedimientos Especiales de Fiscalización.	Indicador :100%
Objetivo de Gestión N°9: Obtener un diagnóstico sobre trayectorias laborales y propuesta de seguimiento.	Indicador :100%
Objetivo de Gestión N°10: Lograr que dos nuevas Inspecciones cabeceras de región, cuenten con una Sala de espera y Oficina de Información y Reclamo habilitadas	Indicador :100%



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

3.6. INFORME DE AVANCE DE OTROS PROCESOS DE GESTIÓN

3.6.1. CALIDAD DE SERVICIO

Durante el año 2000, la Dirección del Trabajo en su búsqueda por mejorar los tiempos de respuesta en aquellos productos que frecuentemente entrega a sus usuarios, dedicó su atención fundamentalmente hacia dos áreas de trabajo.

El primer producto sujeto de medición, del área fiscalización, se refiere a las reconsideraciones administrativas de las multas cursadas, y el segundo a la entrega de certificados de vigencia de las directivas de organizaciones sindicales, del área de relaciones laborales.

En ambos se disminuyó los tiempos de respuesta.

Para el caso de las reconsideraciones administrativas de multas, mediciones anteriores señalan para el año 1999 un promedio de 162.1 días de demora en el proceso. La medición efectuada a Diciembre del 2000 indica un tiempo de 133.9 días, lo que implica una reducción del 17.4% con respecto del año anterior, y con respecto al año 1998 una disminución del 25%.

En cuanto a la entrega de certificados de directiva sindical vigente puede mostrarse la misma tendencia, debido a que la Institución se comprometió a entregar el 80% de las solicitudes de éstos en un plazo no mayor a las 24 horas, cuando los demandantes presenten la documentación pertinente. La medición efectuada a Diciembre del 2000 señala un cumplimiento superior de 97.52%. Es decir de un total de 3.624 certificados solicitados, 3.534 se entregaron antes de las 24 horas.

Simplificación de trámites:

Durante el año 2000 se realizó un catastro y análisis de los trámites más frecuentes para determinar cuál o cuáles de ellos pueden ser objeto de simplificación. Para ello se cuenta como instrumento de diagnóstico con la **Guía de trámites más frecuentes de la Dirección del Trabajo**.

Para el año 2001 se espera contar con la identificación de todos aquellos trámites que puedan ser objeto de simplificación en su tratamiento hacia el usuario y con una propuesta de las medidas correspondientes para hacer efectiva tal simplificación (legales, administrativas).

Además en el 2000 se inició el estudio de 13 trámites internos para la eventual aplicación del principio de "silencio administrativo".



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

3.6.2. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Durante el año 2000, se logró consolidar el "escritorio" de la Dirección del Trabajo, que consiste en:

- ✓ Desarrollo de software de aplicación de carácter institucional relacionado con el Departamento de Fiscalización, (3LV Fiscal) , vinculado específicamente a los procesos de fiscalización.
- ✓ SIRELA, Departamento de Relaciones Laborales, producto "relaciones laborales" y sistematización de la información de esta área.
- ✓ Seguimiento de causas, Departamento Jurídico, mejoramiento de la gestión interna del departamento.

Debe destacarse además la página web, donde se encuentra información relativa al Servicio, temas de coyuntura, temas de mujer, publicaciones efectuadas, Código del Trabajo, y consultas laborales en donde el usuario puede acceder a una respuesta preestablecida según el área de interés que desee consultar.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

3.6.3. OTROS PROCESOS DE GESTION

Dentro del marco de las prioridades de Gobierno y como parte del proceso de modernización del Estado, la Dirección del Trabajo ha detectado la necesidad de incorporar y/o modificar, según corresponda, metodologías de trabajo que han significado el mejoramiento paulatino de sus procesos de gestión.

Aunque el proceso es global e institucional, y no puede seccionarse el análisis a determinadas áreas de trabajo, en este apartado se puede decir que durante el año 2000 preferentemente se enfatizó en dos áreas:

- 1.- atención de usuarios y
- 2.- procedimientos generales de fiscalización.

1.- Atención de usuarios:

Debido a la importancia que reviste para el Servicio la atención y satisfacción de sus usuarios, se ha iniciado un estudio de medición de impacto, calidad de servicio y de satisfacción del usuario.

Se ha considerado importante evaluar el servicio de información especializado entregado por la "Unidad de Asistencia Técnica y de Usuarios", (UATU) unidad que depende de la Dirección Regional Metropolitana, y que brinda asesoría en materias laborales y previsionales a empleadores y organizaciones sindicales, debido a que representa una innovación en materia de asesoría, con posibilidades de replicación.

Ahora bien, dada la importancia que reviste la colaboración del empleador en el resguardo de la normativa laboral y previsional, se está desarrollando un estudio que contempla, como objetivo central, el impacto de la asesoría de información laboral especializada en los empleadores de pequeña empresa respecto a

- a) percepción que se tiene de la Dirección del Trabajo y
- b) el grado de infraccionalidad existente.

Presenta, además dos objetivos colaterales :

- ✓ La caracterización de los usuarios empleadores requirentes de atención y de los tópicos de consulta, y
- ✓ La calidad de la atención, del servicio de asesoría misma, y el nivel de satisfacción alcanzado.

2.- Procedimientos generales de fiscalización:

Uno de los mayores objetivos internos de la Dirección del Trabajo, es modificar los actuales procedimientos de fiscalización, que se diseñaron en el marco de la crisis y de las reformulaciones económicas de la primera mitad de la década de los 80. Estos procedimientos tenían por finalidad actuar funcionalmente en este contexto.

Los cambios ocurridos en los campos económico, político y social sumado a las modificaciones internas del Servicio sufridas en la década de los 90 en materias de atribuciones legales, de cambios



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

organizacionales, de avances en infraestructura y recursos humanos, de aplicación de nuevos métodos de trabajo, entre otros, reclama reformular los procesos de trabajo vinculados al área de fiscalización, fijando nuevos procedimientos para la acción general de fiscalización y fijando procedimientos específicos para aquellas actividades económicas que así lo exigen. El diseño de este proceso comenzó en el año 2000 y se desplegará y profundizará en su ejecución desde el primer semestre del 2001.

Los impactos esperados serán pasar de una demora promedio de 300 días entre la interposición de una denuncia y el último recurso administrativo a un tiempo inferior a los 90 días para el 80% de todas las fiscalizaciones realizadas. Esto se traducirá, además de una mejora en la calidad del servicio, en un incremento significativo de la cobertura de la fiscalización, esperando superar las 100 mil fiscalizaciones hacia fines del 2001.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

3.7. INFORME DE AVANCE DE PROYECTOS DE LEY

“El servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso”.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

3.8. INFORME DE AVANCE PROYECTOS DE INVERSIÓN

"El servicio no ejecutó proyectos de inversión durante el año 2000".



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

4. DESAFIOS 2001

El proceso de mejoramiento de la gestión que ha desarrollado la Dirección del Trabajo ha sido una tarea global, cuya implementación paulatina ha involucrado a todas las áreas del Servicio. Como factor importante, además, se encuentra el horizonte definido por el debate a la Reforma Laboral que obliga a la Dirección del Trabajo a enfrentar éste como un desafío.

Así por ejemplo, una de las áreas que responde a esta demanda es fiscalización en la que se han hecho grandes esfuerzos en la tarea de análisis y propuestas de nuevos procedimientos, que apuntan a alcanzar una mayor cobertura y una mejor atención hacia los usuarios, directamente a través de la reducción del tiempo total comprometido en la fiscalización.

Estos nuevos procedimientos iniciarán su aplicación durante el primer semestre del 2001, con ello se espera reducir significativamente el tiempo de demora a 90 días para el 80% de las fiscalizaciones efectuadas, que en la actualidad alcanza un promedio de 300 días, con la consiguiente mejora en la calidad del servicio prestado al usuario.

En esta misma área se encuentra en etapa de implementación el Programa "Fortalecimiento de la Capacidad Fiscalizadora", con el que se dotará de 21 vehículos a las Inspecciones Intermitentes y con equipos computacionales portátiles a más de 1/3 de los fiscalizadores de terreno, para alcanzar una reducción considerable en los tiempos de respuesta que los procesos de fiscalización involucran.

En el ámbito de las negociaciones colectivas, el área de Relaciones Laborales ha definido la mediación como uno de los pilares de su quehacer, difundiendo su conocimiento y prácticas, tanto a fiscalizadores como a sus propios funcionarios, además de generar un producto que espera ser un referente formal en lo que a mediación de conflictos colectivos laborales se refiere, aportando una solución alternativa de autorregulación de las partes, con lo que se logra economía, paz social y generación de diálogo productivo.

Los desafíos previstos por la Reforma Laboral hacen que la Dirección del Trabajo desarrolle otras acciones que tiendan a la consecución de mejoras sustantivas, no sólo en los tiempos de respuesta esperados, sino también en la atención integral de sus usuarios. Atendiendo a esto, se está trabajando en el desarrollo y construcción de un Programa de Mejoramiento de Atención de Usuarios para el año 2002.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

En el área de planificación estratégica institucional, durante el año 2000 se ha alcanzado una etapa integral de planificación departamental, con la previa identificación de misión y objetivos estratégicos correspondientes por departamento y sus respectivas metas.

La Dirección del Trabajo ha desarrollado una metodología propia e innovadora en esta materia, debido a que ha introducido un "Sistema de Información para Decisiones Directivas" que considera el seguimiento y control de: compromisos externos, metas internas (Sistema de Control de gestión) y de indicadores propios que dan cuenta de la marcha del Servicio.

Importante de destacar resulta la labor del área de estudios entre cuyos desafíos para el año 2001 se plantean los siguientes:

1. Ejecutar la segunda etapa de la investigación Trayectorias Laborales.

Trayectorias laborales. Segunda parte.

Entrega de información dando cuenta de la movilidad laboral en el país, a partir de la información sobre empleo que se recoge en la actualidad.

Proposición de una metodología que supere las limitaciones de los registros del empleo existentes y permita hacer seguimiento de la situación laboral de las personas, específicamente de los cambios de inserción ocupacional que afecten la protección al trabajo y la calidad del empleo.

La proposición estará referida a procesamiento y análisis de la información que existe en distintas fuentes, a introducción de modificaciones menores en las formas de registro que están operando, a sugerencias de medidas administrativas que permitan captar la trayectoria laboral.

2. Ejecutar la segunda etapa de la investigación trabajo a domicilio.

Trabajo a domicilio. Segunda parte .

Diagnóstico sobre el " nuevo trabajo a domicilio", esto es aquél que se está generalizando en los sectores de comercio y de servicios, en empresas modernas, especialmente el vinculado a tecnologías de informatización.

Se aplicará una metodología cualitativa para indagar las condiciones del empleo a domicilio de personas que aparecieron con esta inserción ocupacional, en los sectores señalados, a raíz de la aplicación de un módulo específico de trabajo a domicilio que se agregó a la Encuesta de Empleo del INE en el semestre julio septiembre de 2000

3. Ejecutar la segunda etapa del Estudio de Pesca.

Puesta en práctica a nivel de empresa de los acuerdos tomados en el seminario tripartito efectuado en el mes de Mayo del 2000, respecto del mejoramiento de las condiciones de trabajo, a través del diseño de un instrumento de verificación concensuado entre los trabajadores, los empleadores y la Dirección del Trabajo.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

4. Realizar una investigación sobre el tema Calidad de Vida en el Trabajo.
El estudio se propone obtener una visión en profundidad de la percepción de los distintos trabajadores sobre sus condiciones laborales, sus derechos, y su apreciación del sindicalismo y la negociación colectiva. Se aplicarán técnicas cualitativas para profundizar temas complementarios a la ENCLA.